
Asiakkaiden kokemuksia Vantaan lapsiperheiden kotipalvelun toimivuudesta varhaisena tukena

Stoneham, Jenna
Wallin, Ella

2015 Tikkurila

Laurea-ammattikorkeakoulu
Tikkurila



Asiakkaiden kokemuksia Vantaan lapsiperheiden kotipalvelun toimivuudesta varhaisena tukena

Jenna Stoneham & Ella Wallin
Sosionomi amk
Opinnäytetyö
Joulukuu, 2015

Laurea-ammattikorkeakoulu
Tikkurila
Sosionomi

Tiivistelmä

Ella Wallin, Jenna Stoneham

Asiakkaiden kokemuksia Vantaan kaupungin lapsiperheiden kotipalvelun toimivuudesta varhaisena tukena

Vuosi 2015

Sivumäärä 69

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia Vantaan kaupungin lapsiperheiden kotipalvelun toimivuutta varhaisen tuen näkökulmasta. Kohderyhmänä olivat perheet, joissa on 6-12-vuotiaita lapsia ja jotka ovat vastaanottaneet palvelua 1.1.2015 jälkeen. Sosiaalihoitolain muutokset ovat tulleet asteittain voimaan vuoden alusta, ja ne ovat osaltaan vaikuttaneet myös lapsiperheiden kotipalvelun saatavuuteen. Opinnäytetyön tavoitteena oli ottaa selvää, kokevatko asiakkaat palvelun vastaavan heidän tarpeisiinsa sekä onko palvelun saaminen heidän mielestään ollut sujuvaa. Lisäksi tuotettiin Vantaan kaupungille tietoa siitä, kuinka palvelua voisi jatkossa mahdollisesti kehittää.

Tutkielma toteutettiin määrällistä menetelmää käyttäen, ja se sisältää myös laadullisia piirteitä. Aineisto kerättiin vastaajajoukolta kyselylomakkeilla. Aineisto analysoitiin sekä kvantifiomalla että tekemällä aineistolähtöistä sisällönanalyysiä avoimien kysymysten vastausannista. Opinnäytetyön tuloksista ilmenee palvelun tärkeys ja merkityksellisyys. Asiakkaiden kokemukset kielivät siitä, että palvelulla on ollut positiivinen vaikutus sekä vanhempien että lasten hyvinvoinnin kannalta ja sen koetaan helpottavan perheen arkea. Palvelun saatavuuden suhteen löytyy parannettavaa, ja tuen riittävyys tarpeisiin nähden jakaa mielipiteitä. Asiakkailta on lisäksi tiedusteltu, mitä asioita palvelun suhteen tulisi kehittää, ja kehityskohteet liittyvät vahvasti henkilöstöön, palvelun laajentamiseen, saatavuuteen sekä palvelusta tiedottamiseen. Opinnäytetyö antaa ajankohtaista tietoa lapsiperheiden kotipalvelun tilanteesta sekä asiakkaiden tarpeista erityisesti Vantaan kaupungin piirissä.

Asiasanat: lapsiperheiden kotipalvelu, lapsi perheet, varhainen tuki, ennaltaehkäisevä työ, perhetyö

Laurea University of Applied Sciences
Tikkurila
Degree programme in Social Services

Abstract

Ella Wallin, Jenna Stoneham

Clients' experiences of the functionality of Vantaa city's home care for families with children as an early support service.

Year	2015	Pages	69
------	------	-------	----

The purpose of this thesis was to examine the functioning of Vantaa City's home care services for families with children as an early support service from the clients' point of view. The target group for this study was families with children from 6-12 years of age, who have received services after 1.1.2015. Changes in the Social Welfare Act- came into effect gradually at the beginning of -2015, and they have contributed to the availability of home care for families with children. The aim of the thesis was to ascertain whether the services have corresponded to the clients' needs and has the obtaining of the said services been smooth. In addition, the intent was to produce information for Vantaa City on how the service could be improved in the future.

The study was carried out using a quantitative method, and it also includes qualitative features. The data was analyzed by quantifying and also by a material based content analysis from the answers to the open questions. The results of the thesis show the importance and relevance of the home care services. Customers' experiences illustrate that the service has had a positive impact on both the parents and the children's well-being, and the services are perceived to ease the families' everyday life. Room for improvement could be found in service availability, and there was a divided opinion on the -adequacy of support in relation to the clients' needs. Customers were also asked what aspects of the services should be developed. The themes for development that arose most strongly were linked to personnel, the expansion of the services and availability as well as service information. The study provides current information on the circumstances about home care services for families with children and the customers' needs, specifically in the Vantaa city district.

Keywords row 54 (Home care service for families with children, Families with children, Early support, Preventative work, Family work)

Sisällys

Johdanto.....	7
1 Teoreettinen viitekehys.....	7
1.1 Lapsiperheet	8
1.1.1 Lapsiperheiden hyvinvointi	10
1.1.2 Lastensuojelulaki	11
1.2 Varhainen tuki ja ennaltaehkäisevä työ.....	12
1.2.1 Varhaisen tuen käsitteiden määrittelyä	12
1.2.2 Varhaisen puuttumisen prosessi	13
1.3 Vantaan kaupungin perhepalvelut	14
1.3.1 Vantaan hyvinvointikatsaus 2014	15
1.3.2 Lapsiperheiden ajankohtaiset haasteet ja tarpeet.....	16
1.3.3 Perhepalvelujen päämäärät ja haasteet	16
1.3.4 Sosiaalihuoltolain muutosten näkyminen Vantaalla	17
1.4 Lapsiperheiden kotipalvelu.....	17
1.4.1 Kotipalvelun historiaa	18
1.4.2 Lapsiperheiden kotipalvelun saanti ja periaatteet	20
1.5 Perhetyö	22
2 Yhteys aikaisempiin tutkimuksiin	23
3 Toteutus	24
3.1 Lähtökohdat.....	25
3.2 Tarkoitus ja tavoitteet	25
3.3 Kohderyhmä	26
3.4 Tutkimusmenetelmä	27
4 Opinnäytetyön luotettavuus.....	27
5 Eettiset kysymykset	28
6 Aineiston keruu	30
6.1 Kyselylomakkeen tekoprosessi	31
6.2 Kysymykset	33
7 Tutkimusaineisto	34
7.1 Aineiston analyysi	35
7.1.1 Monivalintakysymykset	35
7.1.2 Avoimet kysymykset	36
8 Tutkimustulokset.....	37
8.1 Taustatiedot	37
8.2 Palvelun tarve	39
8.3 Palvelun merkitys	41
8.4 Palvelun saanti	42

8.5	Palvelun toimivuus	43
8.6	Palvelun kehitys	44
8.6.1	Kehityskohteita	45
9	Tulosten yhteenveto ja johtopäätökset.....	46
9.1	Palvelun käyttömääristä	47
9.2	Palvelun tarpeen lähtökohtia	48
9.3	Palvelun merkitys asiakkaan hyvinvoinnille	50
9.4	Tuen riittävyys.....	50
9.5	Palvelun saatavuuden sujuvuus.....	51
9.6	Palvelun kehittämisenäkökulmia.....	53
10	Lopuksi	55
10.1	Luotettavuudesta	56
10.2	Toteutuksen kehityskohtia	56
10.3	Jatkotutkimusidea	57
10.4	Oma oppimisprosessi	57
	Liitteet.....	65

Johdanto

Tämä tutkielma sai alkunsa, kun Vantaan kaupungilta tuli tarjous opinnäytetyöaiheesta. Aiheen rajaaminen lähti kehittymään tutkijoiden omien kiinnostusten sekä opiskelusuuntausten pohjalta. Alkuperäinen aihe liittyi lapsiperheiden kotipalvelun kehittämiseen, ja aihe hioutui siitä pikkuhiljaa. Osaamisalueiden pohjalta kohderyhmäksi valittiin perheet, ja siitä aihe rajattiin lapsiperheisiin, joissa on kouluikäisiä lapsia. Opinnäytetyössä haluttiin painottaa ennaltaehkäisevää näkökulmaa, sillä sen koettiin olevan ajankohtainen suuntaus tulevaisuuden sosiaalialan työlle. Ennaltaehkäisevä työ on asiakkaiden hyvinvoinnin sekä yhteiskunnan tavoitteiden kannalta tärkeä ja keskeinen aihio ja työmenetelmä. Lisäksi sosiaalihuoltolain muutosten tuomat vaikutukset on haluttu nostaa esiin tässä tutkielmassa.

Tämä opinnäytetyö on tehty yhteistyössä Laurea ammattikorkeakoulun sekä Vantaan kaupungin perhepalveluiden kanssa. Tutkielmassa halutaan nostaa esiin varhaisen tuen ja ennaltaehkäisevän työn merkitys ja sen vaikutus perheiden hyvinvoinnille. Tällä käytännössä tarkoitetaan asiakkaiden kokemusten kartoittamista, mikä luo Vantaan kaupungille mahdollisuuksia kehittää palveluja asiakaslähtöisempään suuntaan. Lisäksi halutaan ottaa selvää, kuinka vuoden 2015 alussa voimaan tulleet sosiaalihuoltolain muutokset vaikuttavat siihen, kuinka asiakkaat kokevat palvelun saamisen sujuvuuden sekä sen merkityksellisyyden. Tavoitteena on tuottaa tutkimustietoa, joka perustuu palvelua käyttävien asiakkaiden omiin kokemuksiin palvelusta.

Opinnäytetyössä määritellään ensin tutkielman kannalta olennaisia käsitteitä, sekä pohjustetaan opinnäytetyön tavoitteen kannalta olennaista teoriatietoa. Opinnäytetyössä on myös kerrottu aiemmista tutkimuksista ja projekteista, jotka perustelevat tämän tutkielman tarpeellisuutta ja ajankohtaisuutta. Opinnäytetyön toteutuksesta ja tarkoituksesta kerrotaan pohjaten teoriatietoon. Työssä on pohdittu tutkimukseen liittyviä eettisiä ongelmia ja kysymyksiä, joita opinnäytetyön tuottamisessa voi ilmetä. Tutkimusaineisto on kerätty Vantaan kaupungin lapsiperheiden kotipalvelun asiakkailta strukturoidun kyselylomakkeen avulla. Kyselylomake on lisätty tutkimukseen liitteenä, ja sen suunnittelusta ja toteutuksesta on kerrottu tekstin keskiosassa. Aineistonkeruu on tehty aineistolähtöistä sisällönanalyysia hyödyntäen teemoitellen ja tyytitellen, sekä kvantifioimalla tuloksia määrälliseen muotoon. Tulokset on käyty läpi havainnollistaen niitä taulukoin ja sitaatein, ja niitä on pohdittu tekstin loppuosassa.

1 Teoreettinen viitekehys

Tässä luvussa on käsitelty tutkielman aiheeseen liittyvää teoreettista viitekehystä. Teorialla on haluttu selvittää lukijalle aiheeseen liittyvää käsitteistöä sekä aihealuetta kokonaisuudessaan. Tutkielmassa painottuneita näkökulmia on selvennetty ja niitä on pohjattu kirjallisuus-

teen viitaten. Tutkielmatekstissä uusi tieto tuotetaan nimenomaan teorian avulla (Vilkkä 2007: 24).

1.1 Lapsiperheet

Lapselle elämän keskipisteenä on perhe, jonka sisällä hän oppii elämäntaitoja. Perhe on paikka, jossa lapsen tarpeet tulevat tyydytetyiksi. Ekologisen teorian mukaan perhe on mikrotason yksikkö, joka muodostuu keskenään vuorovaikutuksessa olevien yksilöiden muodostamasta kokonaisuudesta. Samanaikaisesti perhettä voi tutkia myös systeemiteoreettisesta näkökulmasta. Teorian näkökulman mukaan perhe on systeemi, jolloin kaikkien systeemijärjestelmään kuuluvien osien katsotaan olevan keskenään yhteydessä sekä vuorovaikutuksessa keskenään. Teoriassa voidaan siis ajatella, että pienikin muutos systeemin yhdessä osassa vaikuttaa koko systeemiin heijastaen muutoksia myös järjestelmän muihin osatekijöihin. (Huhtanen 2004: 71.) Teoriat tukevat käsitystä siitä, että perheen hyvinvointiin vaikuttavat niin perheen sisäiset yksilöt kuin ulkoiset tekijät. Molemmat teoriat myös korreloivat Väestöliiton näemyksen mukaan, jossa ajatuksena on että perhe edustaa yhteiskunnan jatkuvuutta, jolloin perhe ja sen hyvinvointi voi vaikuttaa koko yhteiskuntaan (Perhe kannattaa Väestöliiton perhepoliittinen ohjelma 2007: 3).

Lainsäädännöllä pyritään tukemaan perhe-elämän rakenteita, jolla helpotetaan perheen ja perhemuotojen elämäntapaa. Toisaalta lainsäädännöstä usein heijastuu yhteiskunnan vallitseva normatiivinen käsitys, jota kautta tuetaan tietynlaisia perhemuotoja paremmin kuin toisia. (Kröger, Forsberg 2011: 11.)

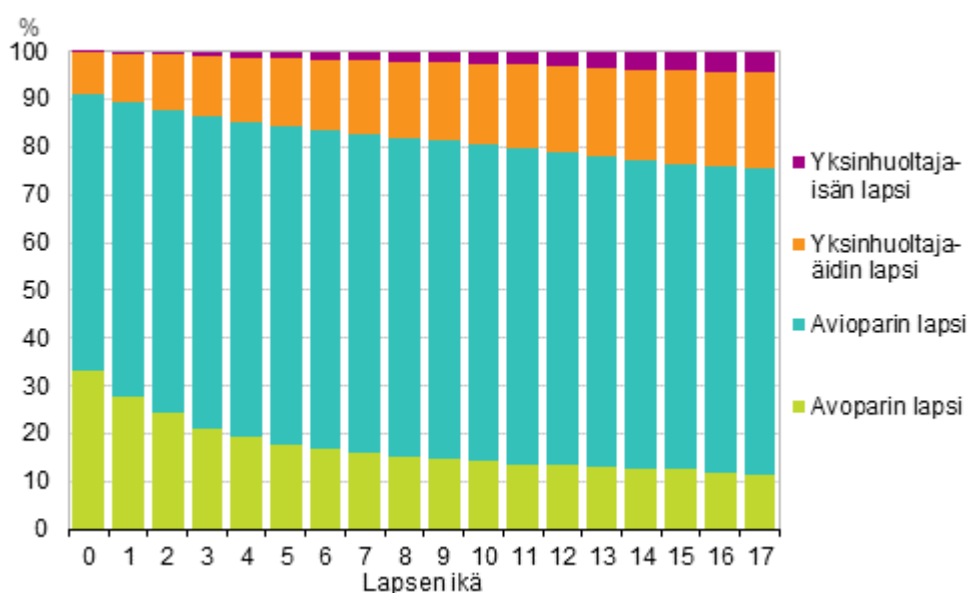
1900-luvulla käytiin läpi merkittäviä muutoksia perheen käsittämisessä. Aikakaudella muutettiin muun muassa isän ja äidin oikeuksia tasa-arvoisemmaksi esimerkiksi yhteishuoltajuuden säädöksen kautta, vakiinnutettiin periaate lapsen parhaasta edusta tärkeimpänä kriteerinä huoltajuuskiistoissa sekä tarjottiin tukea avioliiton ulkopuolella syntyneille lapsille laillistamalla heidän oikeus isänsä perintöön. Uudistuksista oli havaittavissa yhteiskunnan muuntuvia asenteita monipuolisempia perhemuotoja kohtaan. Asenteiden muutosten kautta alkoi ajan myötä herätä myös laillistamisen tarve samaa sukupuolta olevien pariskuntien oikeuksista. (Kröger, Forsberg 2011: 12.)

Perherakenteet ja perhe käsitteenä on monimuotoistunut viime vuosikymmenien aikana (Paa-janen 2007: 10). Lapsiperheen perinteisen ydinperhekäsityksen, eli kaksi tosiasiallista vanhempaa ja lapsi, lisäksi on yleistynyt samaa sukupuolta olevien pariin perheet, yksinhuoltaja-perheet, monikulttuuriset perheet sekä sateenkaariperheet (Jämsä 2008: 36-37; Perhe kannattaa Väestöliiton perhepoliittinen ohjelma 2007: 4). Monikulttuurinen perhe käsitteenä tarkoittaa kulttuurillisesti monimuotoista perhettä, jossa siis perinteisesti on enemmän kuin yhden kulttuurin edustajia. Sateenkaariperheillä taas viitataan kaikkien seksuaali- ja sukupuoli-

vähemmistöihin kuuluvien lapsiperheitä (Jämsä 2008: 26). Perherakenteisiin ei enää lasketa vain äitiä, isää ja lapsia, vaan esimerkiksi avo- ja aviopari ja lapsi -luokitteluun sisältyy myös biologisten lasten lisäksi lapset, jotka eivät ole yhteisiä, jolloin kyseessä on uusioperhe (Käsitteet ja määritelmät).

Suomen virallisen tilastojen tuottajan eli Tilastokeskuksen perhekäsityksen mukaan perhevähistö koostuu parisuhteensa rekisteröineistä lapsellisista tai lapsettomista pariskunnista, avo- tai avioliitossa asuvista pariskunnista tai vanhemmista sekä yksinhuoltajista ja heidän lapsistansa. Lapsiperheen määritelmä on että vanhemman tai vanhempien kanssa asuu vähintään yksi alle 18-vuotias lapsi (Käsitteet ja määritelmät). Perheen määrittelyä ja siihen liittyvien käsitteiden avaamista hankaloittavat nimenomaan niiden moninaisuus ja monimuotoisuus.

Kuten kuviossa esitellään (kts. Kuvio 1.) lasten asuinkuviot ovat yhtä monimuotoisia ja muuttuvia kuin perheen käsitteetkin. Kuvioista (Kuvio 1.) ilmenee, että isän tai äidin kanssa elävien lasten määrä kasvaa lapsen iän mukana (Lapsista 82 prosenttia kahden vanhemman perheessä, Tilastokeskus 2015).

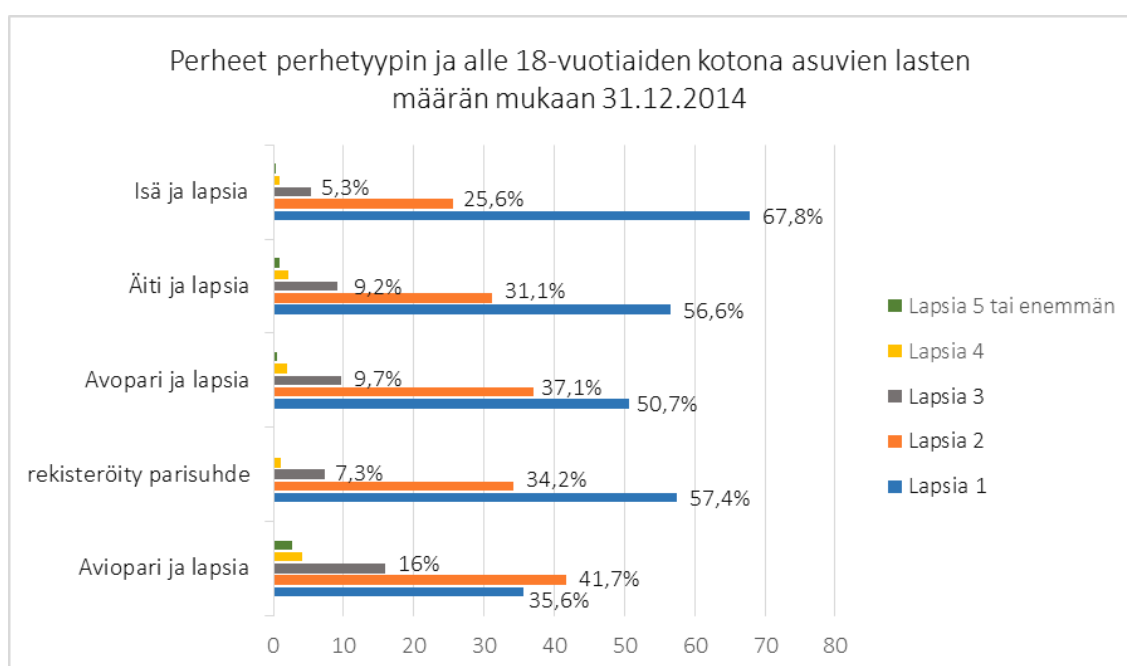


Kuvio 1. Lapset perhetyypin ja iän mukaan 2014 (Lapsista 82 prosenttia kahden vanhemman perheessä. 2015.)

Perhemuotojen hidaskasvu on myös huomattavissa Tilastokeskuksen perhetyyppi-tilastoissa. Avioparilliset lapsiperheet ovat vielä vallitsevassa asemassa 60%:lla lapsiperheistä, mutta ne eivät ole tilastollisessa kasvussa. Tilastojen mukaan 2013 vuoden aikana kaikki muut perhemuodot pysyivät samoissa lukemissa tai kohosivat, samalla kun avioperheiden prosentuaalinen määrä pieneni. Muutos ei koske vain perhemuotoja, vaan havaittavissa on myös selvä lasku

perheyksiköiden lasten määrässä, sekä synnyttäjien keskimääräisen iän kasvamisessa. Tilastokeskuksen mukaan lapsiperheissä on keskimäärin noin 1,84 lasta. (Tilastokeskus 2014.)

Kuten Perhetyyppien taulukosta (kts. Taulukko 1.) näkyy, suurimmalla osalla lapsiperheistä Suomessa on yksi alle 18-vuotias kotona asuva lapsi. Poikkeuksena on havaittavissa Tilastokeskuksen tekemän vuosikatsauksen 2014 mukaan, että avioparien perheissä suurimmalla osalla oli kaksi lasta. (Liitetaulukko 10. Perheet perhetyypin ja alle 18-vuotiaiden kotona asuvien lasten määrän mukaan 31.12.2014 2015.)



Taulukko 1. Lasten määrä eri perhetyypeissä (Liitetaulukko 10. Perheet perhetyypin ja alle 18-vuotiaiden kotona asuvien lasten määrän mukaan 31.12.2014 2015.)

Lapselle hyvä ja turvallinen kasvu alkaa Väestöliiton näkemyksen mukaan perheestä, jolloin voidaan sanoa että perheellä on merkittävä vaikutus yksilön hyvinvointiin (Perhe kannattaa Väestöliiton perhepoliittinen ohjelma 2007: 3). Lapsen hyvinvoinnissa on siis pitkälti kyse terveestä vanhemmuudesta, toimivasta perheen jäsenten välisestä vuorovaikutuksesta sekä turvallisesta olostu kotona (Jämsä 2008: 116).

1.1.1 Lapsiperheiden hyvinvointi

Hyvinvoinnin voidaan nähdä rakentuvan terveyden ja materiaalsen sekä koetun hyvinvoinnin yhdistelmästä (Karvonen & Lammi-Taskula 2014: 13). Sama pätee myös pohdittaessa lapsiperheiden hyvinvointia. Hyvinvoinnin kokemista määrittelee pääosin terveys ja oma tyytyväisyys elämään. Tyytyväisyyttä eli hyvinvointia elämässä lisäävät muun muassa ihmissuhteet, laadukas asuinympäristö, kokemus että on arvostettu ja tulee kohdatuksi oikeudenmukaisesti

yhteisössään, mielekäs tekeminen sekä kokemus siitä, että on osallisena elämässään. (Karvonen & Lammi-Taskula 2014: 13.)

Perheen tarpeellisuutta yhteiskunnalle voidaan lähteä pohtimaan esimerkiksi Väestöliiton perhepoliittisen näkökulman kautta. Perhepolitiikalla viitataan hyvinvointivaltion tukimuotoihin, joiden tarkoituksena on suojata perheitä elämän ongelmatilanteilta sekä tasata tuloeroja joita on lapsiperheiden ja lapsettomien perheiden välillä. Näkemyksenä on, että perheellä on suuri merkitys yksilön hyvinvoinnille, jolla on taas vuorostaan vaikutusta yhteiskunnan jatkuvuudelle ja tulevaisuudelle. Näkökulma perustetaan siihen, että terveen, turvallisen ja tasapainoisen elämän alku lähtee perheestä, jolloin sijoitus perheen hyvinvointiin on sijoitus yhteiskunnan tulevaisuuteen. (Perhe kannattaa väestöliiton perhepoliittinen ohjelma 2007: 3.)

Anne Vuoren tutkimuksessa (2012) Vähävaraisten perheiden hyvä vointi ja sen tukeminen ilmeni, että erityisesti vähävaraisten perheiden äideille hyvä vointi merkitsi muun muassa arjen sujumista, mielekästä tekemistä, terveyttä, lähiverkoston tukea, perheen sisäistä toimivuutta sekä voimaa ja mahdollisuutta vaikuttaa omaan ja perheen hyvään vointiin (Vuori 2012: 66). Erinäisistä tutkimustuloksista ilmenee, että vaikka yleisellä tasolla suomalaisten hyvinvointi on viime vuosikymmenien aikana kohentunut, ovat hyvinvointierot kuitenkin eri väestöryhmien välillä kasvaneet. Lapsiperheiden kohdalla hyvinvointierot ilmenevät suomalaislasten enemmistöjen hyvinvoinnin ja pienten vähemmistöille kasautuneen pahoinvoinnin erona. (Karvonen & Lammi-Taskula 2014: 13.)

Lapsen hyvinvoinnista ovat vastuussa muut kuin lapsi itse (Ahlström, Karvonen & Lammi-Taskula 2009: 21). Yhdistyneiden kansakuntien (YK) lapsen oikeuksien sopimus velvoittaa lasten vanhempia, valtiota, kuntia sekä muita lasten kanssa toimivia tahoja toteuttamaan lapsille kuuluvia ihmisoikeuksia (Mikä on lapsen oikeuksien sopimus? UNICEF; Karvonen & Lammi-Taskula 2014: 14). Sopimuksessa määritellään yhteinen näkemys siitä, mitkä ovat lapsen oikeudet ja mitä lapsen hyvä elämä pitää sisällään (YK:n yleissopimus lasten oikeuksista UNICEF: 4). Lapsen oikeuksien sopimuksen mukaan vanhemmilla on ensisijainen vastuu lapsen kasvatuksesta ja huolenpidosta, mutta heillä on myös oikeus saada tukea, ohjausta ja neuvontaa muun muassa valtioilta ja viranomaisilta (YK:n yleissopimus lasten oikeuksista UNICEF: 8; Karvonen & Lammi-Taskula 2014: 14).

1.1.2 Lastensuojelulaki

Suomessa Lastensuojelulaki määrittää lapsen oikeuksia. Lapsen oikeudet koostuvat turvallisesta kasvuympäristöstä sekä tasapainoisesta ja monipuolisesta kehityksestä erityiseen suojeleluun asti. Tämä tarkoittaa sitä, että perheiden kanssa toimivien viranomaisten tulee kyetä

tarjoamaan oikeanlaista palvelua riittävän varhaisessa vaiheessa myös lapsen hyvinvoinnista vastuussa oleville huoltajille ja vanhemmille.

Vanhempien ja huoltajien kasvatustehtävän tukemisen lisäksi lastensuojelulain 7§:n mukaan kunnan viranomaisten sekä sosiaalihuollon vastaavan toimielimen on yhteistyössä seurattava ja edistettävä lasten ja nuorten hyvinvointia sekä poistettava kasvuolojen epäkohtia ja ehkäistävä niiden syntymistä (Lastensuojelulaki 2007).

1.2 Varhainen tuki ja ennaltaehkäisevä työ

Varhainen tuki on laaja käsite, ja se voidaan ymmärtää monella tavalla. Yleensä sen ajatellaan liittyvän tukeen, jonka periaatteena on varhainen puuttuminen niin, että ongelmien kasaantuminen ja suureneminen voidaan estää. Erityisen merkityksellinen varhaisen tuen käsite on juuri sosiaalialan kentällä, sillä varhainen tuki on olennainen osa ongelmien ennalta ehkäisyä. Sen avulla on mahdollista säästää niin perheen voimavaroja, kuin palvelun rahoittajalle aiheutuvia kustannuksia. Ennaltaehkäisevä työ on varhaisen tuen muoto. Sen peruseriaatteena on nimensä mukaisesti ehkäistä ennalta suurempia ongelmia.

1.2.1 Varhaisen tuen käsitteiden määrittelyä

Ennaltaehkäisevien palvelujen sekä varhaisen tuen tarkoituksena on vähentää inhimillistä kärsimystä ja toimia vaikeammin hoidettavien ongelmien ehkäisijänä (Palvelujärjestelmä 2014). Kaikilla sosiaalityön sektoreilla esiintyy ennaltaehkäisevän työn, havaittujen ongelmien korjaavan työn tai varhaisen puuttumisen näkökulmia. (Kananoja ym. 2010: 141-143).

Sosiaalihuoltolain mukaan ennaltaehkäisevää työtä lähdettäisiin määrittelemään lastensuojelulain avulla ehkäisevänä lastensuojeluna. (Kananoja ym. 2010: 55-56; Taskinen 2010: 32). Ehkäisevällä lastensuojelulla tarkoitetaan kunnan järjestämiä palveluja, joilla tuetaan lapsen, nuorten ja perheiden hyvinvointia ennen lastensuojelun asiakkuutta. Kunnan järjestämien sosiaali- ja terveystalveluiden myötä perheet saavat vanhemmuutta tukevia palveluja, lasten kasvua, kehitystä ja hyvinvointia edistävää ja turvaavaa tukea tai jopa erityistukea perhekohtaisen tarpeen mukaan. (Lastensuojelulaki 2007.)

Mikäli ennaltaehkäisevää näkökulmaa halutaan pohtia perhetyön kautta, voisi varhaisen tuen määrittelevänä terminä toimia ehkäisevä perhetyö. Ehkäisevällä perhetyöllä tarkoitetaan varhaista puuttumista, arjen sujuvuutta tukevia sekä perheen hyvinvointia ylläpitäviä palveluja. Ehkäisevän perhetyön tarkoituksena on lisätä ja ylläpitää perheen hyvinvointia sekä ehkäistä ja madaltaa perhetilanteiden vaikeutumisen riskejä. Ehkäisevässä perhetyössä on tärkeää avun saannin oikea-aikaisuus, jotta pystytään vielä puuttumaan tilanteisiin neuvonnan, opas-

tuksen sekä tukipalveluiden muodossa. Varhainen tuki ilmenee siinä, että ehkäisevässä perhetyössä pyritään samanaikaisesti sekä tunnistamaan aluillaan olevia ongelmia että ehkäisemään uusien riskien tai haittojen syntymistä. Perheen ongelmatilanteita ratkotaan ja avuksi tarjotaan toimintatapoja, joilla pyritään tukemaan perheen kykyä selviytyä vastaavista tilanteista itsenäisesti jatkossa. (Rytkönen & Rönkkö 2010: 33.)

Perheen näkökulmasta ennaltaehkäisevää työtä ja varhaista tukea voisi kuvailla hyvinvoinnin tukemisena ja mahdollisuutena saada apua ongelmiinsa niin pian kun se perheestä tuntuu tarpeelliselta (Euramaa, Häggman-Laitila & Ruskomaa 2000: 21). Preventiivisen eli ennaltaehkäisevän toiminnan toteutuksen ideana on suojata, ehkäistä ja edistää yksilöiden tai ryhmien toimintakykyä. Preventiota toteutetaan interventioiden eli väliintulojen keinoin, jolloin toiminta on ennaltaehkäisevää ja korjaavaa. (Huhtanen 2004: 43.)

Ennaltaehkäisevät palvelut ovat hyvin moniulotteisia, sillä palvelut pyrkivät toisaalta hyvinvoinnin edistämiseen, ja toisaalta niiden mukaan pyritään ennakoimaan yksilön tai yhteisön elämänlaatua uhkaavia tekijöitä. (Huhtanen 2004: 43). Sosiaali-, kasvatus- ja terveystyössä onkin kehitetty ehkäiseviä väliintulomenetelmiä ja palveluja lasten ja heidän perheidensä hyvinvoinnin tukemiseksi. Kehitystyön mukana lasten ja perheiden hyvinvointipalveluihin on syntynyt uusia termejä, kuten varhainen puuttuminen, vanhemmuuden tukeminen, varhainen tuki ja kasvatuskumppanuus. (Remsu & Törrönen 2007: 28.)

Varhaisen tuen mahdollistamista toteutetaan myös perhetyössä. Esimerkkinä Lapsiperheprojektissa käsitteet ennaltaehkäisy ja varhainen tuki ovat tarkoittaneet perheiden tukiverkostojen vahvistamista sekä perheiden tarpeiden esilletuontia. (Euramaa ym. 2000: 21.) Projektissa on myös painotettu varhaisen tuen tarpeessa olevien perheiden konkreettisen etsimisen sijaan työntekijöiden saavutettavuutta ja sen edistämistä. (Euramaa ym. 2000: 23).

Teoksessa Varhainen vastuunotto (2007) puolestaan käytetään termiä varhainen vastuunotto, millä korostetaan nimenomaan aikuisten, vanhempien sekä työntekijöiden vastuuta lapsen hyvinvoinnin edistämisestä. Termillä tarkoitetaan myönteistä ilmaisua lapsen edun mukaisesta toiminnasta. Sen perustana on ajatus siitä, että jokainen aikuinen joka on yhteydessä lapsen arkeen, ottaa vastuun lapsen hyvinvoinnin tukemisesta ja mahdollisen huolen aiheen puuttumiseen. (Remsu & Törrönen 2007: 30-32.)

1.2.2 Varhaisen puuttumisen prosessi

Varhainen huolen tunnistaminen sekä huolen aiheisiin puuttuminen ovat lapsiperheiden tukemisen ja ongelmien ehkäisyn kannalta olennaista (Karvonen & Lammi-Taskula 2014: 216).

Varhaisen tuen kokonaisuuden voidaan siis ajatella lähtevän niin sanotusta early intervention-käsitteestä, eli suomen kielellä varhaisesta puuttumisesta. (Heinämäki 2006: 18).

Ongelmiin puuttuminen varhaisessa vaiheessa toimii vaikuttavuudeltaan kaikista tehokkaimmin, sillä ongelmat ovat vielä tässä vaiheessa helpoiten ehkäistävissä tai hidastettavissa. Varhaisessa puuttumisessa on kyse lapsen oikeuksien puolustamisesta. (Remsu & Törrönen 2007: 28.)

Varhaisella puuttumisella päästään vaikuttamaan lapsen tilanteeseen ensimmäisten oireiden ilmaantuessa, eli painopisteenä tällöin on tuen tarpeen havaitseminen ja ongelmien puheeksi ottaminen. Varhaisen tuen avulla pyritään katkaisemaan tilanteiden kehittyminen huonopaasuuntaan, ja näin ollen ennaltaehkäistään ongelmien muodostumista ja tarvetta korjauville toimille. Varhaisen puuttumisen perusideana ei kuitenkaan ole pelkästään lapsilähtöisten ongelmien kohtaaminen, vaan puuttuminen koskee usein koko perhettä, jolloin avunanto toteutetaan lapsi- ja perhe -lähtöisesti. Vanhemmuuden tukeminen onkin yksi tehokas ja olennainen keino ennaltaehkäistä lasten pahoinvointia. (Remsu & Törrönen 2007: 29; Huhtanen 2004: 43, 48.)

Perusideana ennaltaehkäisevän toiminnan onnistumisessa on oikeanlaisen tuen kohdentaminen mahdollisimman varhaisessa vaiheessa, mikä ei olekaan täysin yksinkertaista. Haasteeksi nousee perheen ja lapsen tilanteen arvioiminen eli kysymys siitä, missä tilanteessa perhe tarvitsee tukea. Työntekijän tehtävä on määritellä perheen tuen tarve, mikä ei aina ole helppoa tai yksiselitteistä. Huoli voi herätä esimerkiksi lapsen kehityksestä, käyttäytymisestä tai olemuksesta. Lapsen tilannetta tulee tarkkailla jatkuvasti, sillä esimerkiksi muuttunut käytös, joka on herättänyt työntekijässä huolen aiheen, voi heikentyä, kadota tai vahvistua tilanteiden kehittyessä. Puuttumisen prosessissa painopiste siirtyy huolestuttaviin tilanteisiin. Niitä pyritään ehkäisemään, ja uusien ongelmien syntyyn pyritään puuttumaan varhain. Ajatuksena on, että huolestuttaviin tilanteisiin tulee puuttua aina niitä havaitessa. (Huhtanen 2004: 46.)

1.3 Vantaan kaupungin perhepalvelut

Sosiaalialan yhteiskunnallisena tehtävänä on muun muassa ihmisten hyvinvoinnin lisääminen, elämäntilanteiden parantaminen sekä vähävoimaisten yksilöiden ja ryhmien toiminnan, osallisuuden ja elämänotteen vahvistaminen. Työ perustuu ihmisoikeuksien ja oikeudenmukaisuuden periaatteisiin. (Kananoja, Lähteinen & Marjamäki 2010: 23-24.) Vantaan kaupunki tarjoaa lapsiperheille paljon erilaisia palveluja, jotka tukevat sekä auttavat perheen erinäisissä tilanteissa. Tavoitteena on tarjota palveluja mahdollisimman varhaisessa vaiheessa, jotta lapsiperheet selviytyisivät elämäntilanteistaan vaikeuksista. (Lasten, nuorten ja perheiden palvelut; Vantaan kaupunki.)

Vantaan kaupungin perhepalvelujen toiminta-ajatuksena on järjestää sellaisia sosiaali- ja terveyspalveluja, joilla kyettäisiin tukemaan asiakkaiden osallisuutta ja voimavaroja sekä edistämään vantaalaisten yhdenvertaisia mahdollisuuksia hyvinvointiin (Pesonen 2014: 3). Perhepalvelujen tehtävänä on toteuttaa moniammatillista työtä, jolla pyritään tukemaan nuorten sekä aikuisten hyvinvointia sekä omatoimisuutta toimien yhteistyössä heidän omien verkostojensa sekä myös muiden mahdollisten toimijoiden kanssa (Pesonen 2014: 4).

Vantaan kaupungin perhepalvelut koostuvat aikuissosiaalityöstä, lastensuojelusta, psykososiaalisista palveluista sekä päihdehuollosta. Aikuissosiaalityö sisältää esimerkiksi toimeentulotuet, asumispalvelut sekä maahanmuuttajatyön. Lastensuojelun tulosalueeseen taas kuuluvat lastensuojelun sosiaalityö ja tukipalvelut, lastensuojelun laitoshuolto, perhetyö ja -kuntoutus, sekä sijaishuollon sosiaalityö ja jälkihuolto. Psykososiaaliset palvelut sen sijaan koostuvat muun muassa lapsiperheiden kotipalvelusta, koulun sosiaalityöstä, perheneuvoloista, psykologipalveluista sekä nuortenkeskuksen toiminnasta. Lisäksi päihdehuollon tulosalueeseen voidaan luetella esimerkiksi a-klinikatyö, huume- ja vieroitushoitopalvelut, sekä jotkin asumis-, lääkäri- ja ostopalvelut. (Pesonen 2014: 2.)

1.3.1 Vantaan hyvinvointikatsaus 2014

Vantaan kaupunki on tuottanut vuoden 2014 Hyvinvointikatsauksen, joka koostuu 33 hyvinvointia kuvaavasta indikaattorista. Tällainen hyvinvointiraportointi on tärkeä osa kunnan strategista talouden sekä toiminnan suunnittelua, toteutusta ja arviointia. Hyvinvointiraportointia on ohjannut Vantaan Hyvinvointiryhmä HYRY. Vantaan hyvinvointikatsaus on tämän tutkielman kannalta merkittävä, sillä sen avulla Vantaan lapsiperheiden tilanteista voidaan saada realistista kuvaa, joka vastaa nykytilannetta. (Lehto-Häggroth. 2014.)

Hyvinvointikatsauksen perusteella voidaan todeta Vantaan olevan niin sanotusti lapsiperheiden kaupunki. Lapsiperheiden osuus kaikista perheistä Vantaalla on 44,3%. Kaikista lapsiperheistä puolestaan yhden aikuisen perheitä on 24,0%, joista taas 86 prosentissa tämä aikuinen on nainen. Nämä tiedot ovat vuodelta 2013. (Lehto-Häggroth. 2014.)

Hyvinvointikatsauksen tilastoista nousee ilmi, että joka kymmenes lapsi Vantaalla on lastensuojelun avohuollollisten tukitoimien piirissä. Tilastossa on laskettu mukaan kaikki 0-17 vuotiaat lapset. Heidän määränsä suhteessa vastaavaan ikäluokkaan on suurempi verrattaessa muihin suuriin kaupunkeihin. Vastaavasti Vantaalla tehdään Turun lisäksi eniten lastensuojeluilmoituksia suhteessa alaikäisten määrään muissa suurissa kaupungeissa. Kodin ulkopuolelle sijoitettuja lapsia ja nuoria taas on 1,7% vastaavan ikäisestä väestöstä. Tiedot ovat vuodelta 2013.

1.3.2 Lapsiperheiden ajankohtaiset haasteet ja tarpeet

Lapsiperheiden ajankohtaisia haasteita ja tarpeita on selvitetty myös Vantaan kaupungin Vanhemmuustyön kehittämisohjelman sekä Tukevasti alkuun, vahvasti kasvuun 2 -hankkeen verkkokyselyn muodossa. ”Vanhemmuustyön kehittäminen Vantaalla” toteutettiin vuosien 2011 ja 2012 vaihteessa. Tämän vanhemmuuskyselyn pohjalta saatiin ajankohtaista tietoa Vantaan kaupungin asukasperheiden kokemuksista vanhempien huolen aiheista ja tuen tarpeen alueista. Tutkimustulosten mukaan alle kouluikäisten lasten vanhemmat kokivat nykypäivän vanhemmuudessa eniten haastavaksi ajan puutteen, joka liittyi työn ja kodin yhteen sovittamiseen. (Lasten, nuorten ja perheiden palvelut; Vantaan kaupunki; Bruijn; Vantaan kaupunki 2013.) Samanlaisia tuloksia on huomattavissa lapsiperheiden vuonna 2012 tehdystä kyselystä. Lähes kolmasosa työssäkäyvien pienten lasten vanhemmista koki, että työn takia heillä oli liian vähän aikaa lapsilleen. (Karvonen & Lammi-Taskula 2014: 41).

Vanhemmuustyön kehittäminen Vantaalla - vanhemmuuskyselyn tuloksista nostettiin kolme vanhemmuutta haastavaa tekijää. Ajanpuutteen jälkeen prosentuaalisesti seuraavaksi suurimman haasteen vanhemmat kokivat yhteiskunnan vaativuudesta. Vanhempien mielestä yhteiskunta loi liian kovia vaateita lapsille ja lasten vanhemmille. Kolmanneksi tuloksista nousi esiin vanhempien kokevan perheroolien ja vastuiden yhteensovittamisen haasteena. (Bruijn; Vantaan kaupunki 2013.)

Vanhemmuuskyselyssä kartoitettiin myös sitä, kuinka vanhemmat kokisivat että heitä voitaisiin tukea entistä paremmin. Äitien suurin prosentuaalinen vastaus tuen parantamiseen oli tilapäisen lastenhoidon lisäämisen myötä. Isien kokemusten mukaan taas tuki paransi parantamalla palvelujen saatavuutta. (Bruijn; Vantaan kaupunki 2013.)

Leikkaukset lasten kasvuympäristöjen palveluista, jotka toteutettiin 1990-luvun laman aikana, ovat muutoksillaan vaarantaneet lasten hyvän kasvun mahdollisuuksia ja edellytyksiä. Palveluiden leikkauksien johdosta muun muassa kodin, päivähoidon ja koulun palveluihin muodostui kasvava tarve korjaaville työmuodoille. (Karvonen & Lammi-Taskula 2014: 4.)

1.3.3 Perhepalvelujen päämäärät ja haasteet

Vantaan kaupunki on asettanut päämääriä perhepalvelujensa tulosalueille. Nämä päämäärät liittyvät paljolti ennaltaehkäisyyn, asiakaslähtöisyyteen sekä pitkäaikaisasiakkuuksien ehkäisyyn. Tavoitteena on priorisoida vaikuttavaa ehkäisevää työtä, edistää terveyttä ja hyvinvointia sekä pyrkiä varhaisen puuttumisen toimintaperiaatteisiin. (Pesonen 2014: 5.)

Haasteiksi Vantaan kaupungin perhepalveluissa koetaan esimerkiksi lainsäädännön vaatimukseen vastaaminen sekä lisääntyneet veloitteet ja määrä-ajat. Lisäksi työtä haastaa sosiaalihuoltolaki, sähköisten palvelujen ajankohtaisuus ja niiden hyödyntäminen sekä rekrytoinnin haasteet. Näiden lisäksi palvelun oikea-aikainen toteuttaminen, aito mahdollisuus varhaiseen tukeen sekä henkilöstön jaksaminen tuottavat työtä ja ne koetaan haasteiksi. (Pesonen 2014: 23.)

1.3.4 Sosiaalihuoltolain muutosten näkyminen Vantaalla

Vuoden alusta voimaan tulleet sosiaalihuoltolain muutokset madalsivat kynnystä hakea lapsiperheiden kotipalvelua. Vantaan Sanomien artikkelissa ”Yhä useampi vantaalainen lapsiperhe hakee kotipalvelun apua” todetaan, että Vantaalaiset lapsiperheet hakevat nyt apua ongelmiinsa entistä hanakammin. Sosiaalihuoltolain muutosten seurauksena Vantaan kotipalvelun asiakasperheiden määrä on lähes kaksinkertaistunut. (Massinen 2015.)

Sosiaalihuoltolain muutokset ovat käytännössä lieventäneet asiakkaaksi pääsemisen kriteerejä. Enää ei määritellä yhtä tiukasti kuin ennen, kuka kotipalvelun asiakkaaksi voi päästä. Artikkelissa todetaan palvelua useimmiten myönnettävän perhe- tai elämäntilanteen perusteella. Tuen tarve liittyy usein esimerkiksi äidin uupumukseen, lapsen käytöshäiriöön, perheenjäsenen sairauteen tai synnytyksen jälkeiseen masennukseen. Perinteisesti suurin asiakasryhmä on koostunut lapsiperheistä, mutta yhä useammin asiakkaaksi hakeutuvat myös alakouluikäisten perheet. Tyypillisesti asiakasperhe vastaanottaa palvelua noin 3-4 kuukauden ajan, mutta tämä vaihtelee tuen tarpeen mukaan. (Massinen 2015.)

Artikkelissa todetaan, että tietoisuus mahdollisuudesta palveluun hakeutumiselle on lisääntynyt. Lapsiperheet ohjataan useimmiten palvelun piiriin sosiaalitoimesta, mutta yhä useampi hakeutuu itse palvelun piiriin. (Massinen 2015.)

1.4 Lapsiperheiden kotipalvelu

Lapsiperheiden kotipalvelu on yksi kotipalvelun ja kotihoidon erilaisista muodoista (Kotihoito ja kotipalvelut, STM). Palvelua voi myös kuvailla kotipalvelun perhetyönä (Lapsiperheiden kotipalvelu, Helsingin kaupunki 2015). Sosiaali- ja terveysministeriö määrittelevät lapsiperheille suunnatun palvelun kotona selviytymisen tukeen, jota lapsiperheillä on oikeus saada kun se on lapsen hyvinvoinnin turvaamiseksi välttämätöntä (Kotihoito ja kotipalvelut, STM).

Lapsiperheiden kotipalvelu kuuluu sosiaalihuoltolain määrittelemään sosiaalipalveluun (Lapsiperheiden kotipalvelu, THL 2015). Sosiaalihuoltolaki myös veloitaa kuntien olevan vastuussa kotipalvelun järjestämisestä (Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestelmä ja vastuut, STM). Ko-

tipalvelu on pääsääntöisesti maksullista. Palvelusta peritään kohtuulliseksi asetettu maksu, joka määräytyy asiakkaan tulojen, perheen koon tai käynnin pituuden mukaan. Maksu on porrastettu asiakkaan maksukyvyyn mukaan, jolloin maksua ei peritä jos perheen tulot alittavat kaupungin asettamat tulorajat. (Hiltunen 2014.)

Lapsiperheiden kotipalvelu on suunnitelmallista, tavoitteellista ja määräaikaista palvelua (Lapsiperheiden kotipalvelu, THL 2015). Kotipalvelua järjestämällä pyritään turvaamaan asiakkaan tai asiakkaiden tavanomainen elämisen taso kotiloissa, ja tarpeen vaatiessa myös kohoamaan elämisen tasoa (Lehtonen ym. 1987: 53). Vantaan kaupunki määrittelee lapsiperheiden kotipalvelun olevan tilapäistä, perheiden kotona toteutettavaa työtä jolla tuetaan perheen arjessa selviämistä (Hiltunen 2014; Lapsiperheiden kotipalvelu, Helsingin kaupunki 2015). Kotipalvelun tuen painopiste lapsiperheessä määritellään asiakkaan avun tarpeen mukaan, jolloin työntekijän tuki voi painottua lasten hoitoon, vanhemmuuden tukemiseen ja ohjaukseen sekä arkeen liittyvien askareiden hallintaan, muun muassa keskustelun, ohjauksen sekä yhdessä tekemisen kautta (Hiltunen 2014). Tuenannon onnistumiseen vaikuttavat asiakasperheen tuentarpeen syyt, resurssit sekä työntekijän ammattitaito (Lehtonen ym. 1987: 53).

Lapsiperheiden kotipalvelun työskentelyssä keskiössä on ongelmien ennaltaehkäisy, ja tavoitteena on asiakkaiden omien voimavarojen löytämisen kautta tukea arjessa selviämiseen sekä edistää lapsen hyvää kasvua ja kehitystä. Kotipalvelun avulla pyritään tunnistamaan perheen yksilöiden pulmia tai haasteita mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. (Hiltunen 2014; Lapsiperheiden kotipalvelu, Helsingin kaupunki 2015.)

Lapsiperheiden kotipalvelussa yksityisyyden kunnioittaminen on äärettömän tärkeää. Yksityisyyden tai perheen salaisuudella tarkoitetaan perheen yksityiselämän tai muiden arkaluontoisten asioiden salassapitoa yleisestä tiedosta. Salassapitovelvollisuuden aiheisiin voi liittyä muun muassa perheen taloudellista tilannetta koskevia tietoja, terveydentilaa, perheen asiakkuuteen sekä sosiaalisiin tilanteisiin liittyviä tietoja tai yksityiselämään koskevia tietoja. (Lehtonen ym. 1987: 38-39.)

1.4.1 Kotipalvelun historiaa

Kunnallinen kotipalvelu on saanut alkunsa Väestöliiton ja Mannerheimin lastensuojeluliiton kotisisartoiminnasta. Alkuperältään tarkoituksena oli tarjota tukea maaseudulla asuville äidille, jotka jäivät kotiin suurien lapsikatraiden kanssa miesten ollessa toisen maailmansodan aikaan rintamalla. (Lehtonen ym. 1987: 19.) Pääkaupunkiseudun kunnat hyödyntävät ostopalveluina, edelleen Väestöliiton kotisisar Oy:n tarjoamaa perhetyötä ja kotipalvelua, omille asiakasperheilleen (Väestöliiton Kotisisar Oy:n toiminta laajenee 2015).

Kodin hoidon toimintaa alettiin toteuttaa 1930-luvulla järjestöjen kautta. Yhteiskunnallisten rakennemuutosten myötä nousi tarve kehittää yhteiskunnan ylläpitämiä auttamis- ja hoitopalveluja. Niiden tavoitteena oli, että pystyttäisiin turvaamaan perheen mahdollisuutta käydä töissä ja kyetä lastenhoitoon tilanteissa, jossa perheen omat voimavarat eivät riittäneet. (Lehtonen ym. 1987: 19.)

Väestöliitto aloitti kotisarkoulutuksen vuonna 1945, vastatakseen kotiapulaispulaan sekä helpottaakseen monilapsiperheiden arkea. Koulutuksella haluttiin luoda sosiaalisesti arvostettavaa ja ammattitaidoltaan laadukasta kotitaloustyöntekijöitä, eli Kotisaret. (Kotisaret helpottivat lapsiperheiden arkea 2015.)

Vuonna 1987 Helsingin kaupungille siirtyi ylläpito-oikeus kodinhoitajakoulutuksesta, josta Väestöliitto silloin luopui. Kodinhoitajakoulutus jatkui Helsingin sosiaali- ja terveysalan oppilaitoksessa, mutta muutti myöhemmin nimeään perushoitajakoulutukseksi. (Kotisaret helpottivat lapsiperheiden arkea 2015.) Nykyään Lapsiperheiden kotipalvelussa työskentelevät muun muassa kodin- ja lähihoitajat sekä kodinavustajat (Lapsiperheiden kotipalvelu, Vantaan kaupunki; Kotihoito ja kotipalvelut, STM).

Vuonna 1966 kumottiin laki kunnallisista kodinhoitajista ja asetettiin laki kunnallisesta kodinhoitavasta. Laissa määriteltiin että enää kodinhoiton avun saantiin ei ollut edellytyksenä vähävaraisuus, vaan apua annettiin tuen tarpeen perusteella. Samalla kodinhoitopalvelusta tuli maksullista muille kuin vähävaraisille ja varattomille perheille. (Lehtonen ym. 1987: 21.)

Vuoden 1970 loppupuolella ruvettiin pohtimaan kodinhoitotyön sisällöllisyyttä. Esiin nousi kysymys siitä, pystyisikö kotihoidon tuen avulla tarjoamaan laaja-alaisempaa tukea perheille sen sijaan, että vain tuetaan asiakkaiden fyysisen työn suoritumista. Pohdintojen johdosta aloitettiin vuonna 1976 kokeilu tehostetusta perhetyöstä. Sittemmin kodinhoiton määrälliseen sekä sisällölliseen kehittämiseen on panostettu muun muassa erilaisten avohuollon kehittämiseen tähtäävien kokeilujen ja hankkeiden kautta. (Lehtonen ym. 1987: 22.)

Uusi sosiaalihuoltolaki (1301/2014) tuli voimaan 1.4.2015, ja lain lapsiperheiden kotipalvelua koskevat pykälät ovat tulleet käytäntöön 1.1.2015 lukien. Tämän uuden sosiaalihuoltolain perimmäisenä tavoitteena on edistää sosiaalihuollon palvelujen yhdenvertaista saatavuutta sekä myös saavutettavuutta. Sosiaalihuollon painopistettä pyritään siirtämään korjaavista toimista enemmän varhaiseen tukeen, ennaltaehkäisevään toimeen sekä hyvinvoinnin edistämiseen. Näin pyritään vahvistamaan palvelun asiakaslähtöisyyttä sekä kokonaisvaltaista asiakkaan tarpeisiin vastaamista, sekä tuen tarjoamista asiakkaan omassa arkiympäristössä. (Kuntainfo: Uusi sosiaalihuoltolaki ja siihen liittyvät keskeiset muut lainsäädäntömuutokset 2015.)

Kotipalvelua järjestetään yleisenä perhepalveluna lapsiperheille, jossa palvelun saantiin asetetut kriteerit täyttyvät tai kun se on välttämätöntä lapsen hyvinvoinnille. Palvelun saanti ei vaadi lastensuojelun asiakkuutta. (Uusi sosiaalihuoltolaki: Sosiaalihuoltoa ja lastensuojelua koskevat uudistukset voimaan asteittain 2015; Uusi sosiaalihuoltolaki sekä lastensuojelulain ja muiden lakien muutokset 2015.)

1.4.2 Lapsiperheiden kotipalvelun saanti ja periaatteet

Sosiaalihuoltolain 19 §:n mukaan kotipalvelua myönnetään alentuneen toimintakyvyn, synnytyksen, sairauden, vamman tai erityisen perhe- tai elämäntilanteen syyn perusteella perheille, jotka tarvitsevat apua tai tukea asumisen, huolenpidon, lasten hoidon ja kasvatuksen muuhun toimintakyvyn ylläpitävien tehtävien ja toimintojen suorittamiseen arjessa. (Lehtonen, Lehtonen, Puhakka 1987: 53; Sosiaalihuoltolaki, Finlex.)

Lapsiperheiden kotipalvelun asiakkuuden prosessi aloitetaan tarpeen arvioinnilla ennen käytännön työskentelyn alkua (Lapsiperheiden kotipalvelu, Helsingin kaupunki: Kaupunki ja hallinto). Tilannearvion toteuttaa kotipalvelun tiimi asiakkaan selvityksen perusteella (Lapsiperheiden kotipalvelu, Vantaan kaupunki; Lapsiperheiden kotipalvelu, Helsingin kaupunki: Kaupunki ja hallinto). Palvelun sisällön suunnittelu toteutetaan yhdessä perheen kanssa (Lehtonen ym. 1987: 34). Laadukkaan lapsiperheiden kotipalvelun perustana on asiakasperheen toimintakyvyn ja tuen tarpeen arviointi, jonka mukaan laaditaan palvelu- ja hoitosuunnitelma (Kotihoito ja kotipalvelut, STM).

Työntekijällä tulee olla ymmärrystä perhedynamiikasta. Tämä tarkoittaa esimerkiksi käsitystä kunkin perheenjäsenen rooleista sekä niiden vaikutuksesta arkeen ja sen sujuvuuteen sekä tietoa lasten kasvuun vaikuttavista tekijöistä. Väärin kohdennetulla tuella voi olla jopa asiakkaan hyvinvoinnille vahingollisia vaikutuksia, minkä vuoksi on tärkeää kyetä arvioimaan palvelun lähtökohtia ja asiakkaan tarpeita mahdollisimman asiakaslähtöisesti. (Lehtonen ym. 1987: 89.) Lapsiperheiden kotipalvelu itsessään kuuluu ennaltaehkäisevään työhön, mutta toiminta voi myös olla ennaltaehkäisevää esimerkiksi tukemalla asiakkaan ja perheen oma-toimista suoriutumista sekä terveellisten elämäntapojen edistämistä (Lehtonen ym. 1987: 39, 41).

Lapsiperheen kotipalvelussa työntekijän rooliin kuuluu toimia sijaisena, tukijana, avustajana ja opastajana lasta hoitavan vanhemman tai huoltajan rinnalla. Vaikka painopiste tuen tarpeelle vaihtelee eri perheiden välillä, on lapsen tai lasten hoito ja kasvatuksen tukeminen aina lapsiperhetyöskentelyssä työntekijän ensisijainen toimenkuva. (Lehtonen ym. 1987: 58.)

Kotipalvelussa luodaan lapselle turvallinen koti-ilmapiiri ja varmistetaan että kasvuympäristö tarjoaa kaikki olennaiset perustarpeet. Palvelussa pyritään vahvistamaan huoltajien vanhemmuutta, antamaan henkistä tukea sekä ohjaamaan aitoon vanhemmuuteen perheen arvoja, vakaumuksia sekä tapoja kunnioittaen. (Forss & Pimiä-Vatula 2014: 86.) Palvelu on erittäin merkityksellistä perheiden tuen tarpeiden kannalta siksi, että palvelu vaikuttaa myös vanhempien jaksamiseen ja voimaantumiseen esimerkiksi ajankäytön järjestelyn kautta. Tutkimustuloksista ilmenee, että vanhemmat ovat kokeneet että kunnilla ei ole ollut tarpeeksi resursseja järjestää ennaltaehkäiseviä palveluja tai mahdollisuutta joustaa palvelujen suhteen. Saatavuus palveluista on paikoin ollut heikkoa, etenkin akuuteissa tilanteissa. (Euramaa ym. 2000: 111.)

On yhtä tärkeää niin asiakkaan kuin työntekijänkin kannalta, että perheeseen mentäessä työntekijällä on selkeä tieto toimenkuvastaan ja perheen tuentarpeesta. Riittävä tieto työkohteesta tukee työntekijän valmiutta toimia perheen tilanteeseen nähden tarpeellisella tavalla sekä kykyä tarjota laadukkaampaa palvelua asiakkaille. (Lehtonen ym. 1987: 92.)

Lapsiperheissä työskenneltäessä työntekijän tulee ottaa huomioon, että asiakkuuden aloittamisen aikaan lapsen perusturvallisuuden tunne voi järkkäytyä äkillisen tilannemuutosten tai vieraan ihmisen ilmaantumisen vuoksi. Tästä syystä onkin tärkeää luoda lapseen vuorovaikutuksellinen suhde, ja pyrkiä syventämään luottamusta lapseen, jotta turvallisuuden tunne saataisiin palautettua. (Lehtonen ym. 1987: 58.) Myös tästä syystä, etenkin silloin kun avunannon tavoitteena on vaikuttaa perheen tilanteeseen, saman tai samojen työntekijän kanssa työskentely on erittäin tärkeää perheen luottamussuhteen rakentamiseen. (Lehtonen ym. 1987: 38).

Lapsiperheiden kotipalvelussa työntekijän tulee keskittyä lapsen tai lasten fyysisten perustarpeiden tyydyttämiseen. Lasten kanssa työskenneltäessä fyysisiin tarpeisiin kuuluu muun muassa riittävä ja monipuolinen ravinto, riittävä unen saanti, pukeutumisesta huolehtiminen sekä liikunnan ja ulkoilun mahdollisuus. Vaikka kotipalvelussa ei ensisijaisesti vastata perheen yksilöiden kaikkiin tarpeisiin, on työntekijän kuitenkin otettava huomioon nämä tarpeet työtä tehdessään. (Lehtonen ym. 1987: 27-28, 58.) Lapsen perustarpeista huolehtimisen lisäksi työntekijän tulisi kannustaa lasta toiminnallisuuteen ja luovaan toimintaan. Lasten kanssa leikkiminen tukee luottamussuhteen rakentumista sekä luo yhteishenkeä lapsen ja hoitajan välille, sekä lisää perheen luottamusta työntekijään. (Lehtonen ym. 1987: 58-60.)

Asiakasperheen luvalla voidaan lapsiperheiden kotipalvelua toteuttaa yhteistyössä muiden toimijoiden, kuten neuvolan tai sosiaalityön kanssa (Hiltunen 2014). Yhteistyö muodostuu usein asiakkaan kanssa tehdyn huoltosuunnitelman pohjalta, jolloin keskustellaan tuen

toimenpiteistä sekä avun järjestämismenetelmistä. Moniammatillisen työmuodon hyvänä puolena on monitahoinen tuki perheelle ja sekä mahdollisuus hyödyntää moniammatillista osaamista. (Lehtonen ym. 1987: 43.)

1.5 Perhetyö

Lapsiperheiden kotipalvelun voidaan määritellä olevan tietynlaista perhetyötä. Perhetyötä voidaan määritellä monin eri tavoin ja eri lähtökohtiin perustuen. Perhetyön tekeminen voi myös liittyä monenlaisiin eri konteksteihin, ja sitä voivat tehdä monet eri ammattiryhmien edustajat. Perhetyön idea perustuu asiakaslähtöisesti perheistä lähteviin tarpeisiin, jotka usein liittyvät esimerkiksi lasten kasvatukseen ja siinä ilmenneisiin ongelmiin, elinoloihin liittyviin muutoksiin, vanhemmuuden tukemiseen sekä perheen itsenäisyyden sekä yleisen hyvinvoinnin kohentamiseen. Päämääränä on ollut tukea perheitä kokonaisvaltaisesti sekä olla tukena heidän omassa arjessaan sekä kotiympäristössään. Perhetyön voidaan ajatella perustuvan yhteiskuntamme välittämisen ja perusturvan takaamisen periaatteisiin, jotka puolestaan perustuvat jokaisen oikeuteen kokea turvallisuutta ja hyvinvointia. (Rytkönen & Rönkkö 2010: 27-28; Reijonen 2005, 7.)

Perhetyö on nimensä mukaisesti työtä perheiden, eikä vain perheeseen kuuluvien yksilöiden kanssa. Perhetyöksi voidaan määritellä ammatillinen, ja joskus jopa maallikkovoimin tehtävä työ, jonka kohteena ovat perheet kokonaisuuksina sekä sen jäsenet niin yhdessä kuin erikseen. Työn tavoitteena on perheen hyvinvointi, ja työ saa usein alkunsa huolesta joka liittyy perheen sisäisiin ongelmiin. Perhetyön taustalla onkin ajatus siitä, että usein ongelmien lähtökohdat liittyvät nimenomaan perheen tunneilmapiiriin, toimintatapoihin ja kulttuuriin. Näin ollen ongelmatilanteissa ratkaisun ajatellaan olevan yhteistyön tekeminen koko perheen kanssa kokonaisuutena, eikä yksilötyöllä ilman perheen osallisuutta saavutettaisi yhtä merkittäviä tuloksia. Kaikki osapuolet huomioon ottava monipuolinen työmenetelmä takaa sen, että perheen jäsenet saavat mahdollisuuden muodostaa yhteisiä näkemyksiä tilanteista, jolloin myös perheen sisäinen toimivuus vahvistuu. (Rytkönen & Rönkkö 2010: 38; Nätkin & Vuori 2007: 7.)

Perhetyön olennaisimpana ominaisuutena voidaan pitää sitä, että sitä tehdään perheiden arjessa ja usein heidän kotiympäristössään. Perhetyö perustuu pitkälti lapsen etuun, ja sen peruseriaatteisiin kuuluukin ajatus siitä, että perheiden arjen tilanteita on tärkeää tukea erityisesti lapsen ja nuoren kehityksen kannalta. Valtaosa perhetyöstä kohdistuu juuri lapsiperheisiin. Perhetyö voi olla vanhemmuuden moninaista tukemista, perheen arjen ja elämäntilanteiden tukemista, perheen keskinäisten vuorovaikutustaitojen kehittämistä, tai vaikkapa mahdollisen syrjäytymisuhkan ehkäisemistä. Perhetyön työmuodot liittyvät usein siihen, että joko perheelle tehdään jotakin, tai sen kanssa tehdään jotakin. Perhettä pyritään neuvomaan, valistamaan ja sitä kasvatetaan. Perheen kanssa yhteistyössä tehdään auttamista, pal-

velua, aktivointia, valmennusta, terapiatyötä sekä konsultaatiota. Perhetyö voi koostua esimerkiksi perhetapaamisista, erilaisista keskustelutilaisuuksista, kotikäynneistä sekä perhekuntoutuksesta. Lisäksi kodin toimivuutta ja perheen arkea tukevat palvelut ovat tärkeässä roolissa, ja niillä voi olla suuri merkitys perheen hyvinvoinnille. Olennaista on löytää jokaiselle perheelle sopiva työmuoto, tai yhdistelmä eri työmuotoja. Sopiviin ratkaisuihin päästään tutustumalla perheeseen sekä sen tarpeisiin. (Rönkkö & Rytönen 2010: 40-41; Nätkin & Vuori 2007: 8.) Kannustus, voimaantuminen ja perheen voimavarojen hyödyntäminen ovat käytössä perhelähtöisessä työtavassa (Euramaa ym. 2000: 73).

Perhetyötä tehdään monesti projektiluontoisesti, sekä myös moniammatillisesti yhteistyössä eri ammattilaisten kanssa. Perhetyössä pyritäänkin usein yhdistämään eri alojen erikoistumista, taitoja ja osaamista. Perhetyötä tehdään monissa eri instituutioissa ja konteksteissa, kuten esimerkiksi neuvoloissa, kotipalvelussa, kouluissa, sosiaalitoimistoissa, lastensuojelulaitoksissa, sairaaloissa sekä tietysti perhe- ja kasvatuseuvoloissa. Perhetyötä voidaan toteuttaa niin julkisella sektorilla, järjestöjen kautta kuin myös esimerkiksi seurakuntien ja yritysten toimesta. Perhetyön voidaan ajatella liittyvän laajalti perhepolitiikkaan, mikä puolestaan tarkoittaa kaikkea lainsäädännöllistä ja materiaalista tukea, jota valtio pyrkii takaamaan perheiden hyvinvoinnille. Perhetyö on myös vahvasti sidoksissa tämän päivän kulttuurisiin ajattelutapoihin ja ideologiaan. Perhetyön ajankohtaiset määrittelyt luonnehtivatkin sitä, yhteiskunnallista tilaa, jossa elämme tällä hetkellä. Perhetyö on siis keskeinen tekijä osana hyvinvointiyhteiskunnan toimintaa. (Nätkin & Vuori 2007: 7-8.)

2 Yhteys aikaisempiin tutkimuksiin

Lapsiperheiden hyvinvointia, arjen haasteita sekä keinoja lisätä voimavaroja on tutkittu monien eri näkökulmien ja menetelmien kautta. Asiakas on oman elämänsä asiantuntija, ja tästä näkökulmasta on tutkittu heidän kokemuksiaan esimerkiksi ajankohtaisista haasteista arjessa. Tämä tutkielma liittyy läheisesti Vantaan kaupungin tuottamiin tutkimuksiin ja hankkeisiin, kuten Vantaan Hyvinvointikatsaukseen sekä Vanhemmuuskyselyyn jotka on aiemmin esitelty. Lisäksi seuraavien tutkimusten tuella saadaan kohdennettua kuvaa siitä, millaisia haasteita ja ongelmia lapsiperheet ylipäänsä kokevat perheen arjessa.

Anne Vuoren (2012) vähävaraisten lapsiperheiden hyvä vointi ja sen tukeminen -tutkimuksen tuloksien pohjalta voidaan havaita, että lapsiperheen äitien hyvän voinnin ja arjen jaksamisen keinoihin kuului oman ajanvieton mahdollisuus. Etenkin jos äiti vastasi yksin perheen arjen pyörittämisestä, mahdollisuus omaan aikaan koettiin tärkeäksi. Anne Vuoren tutkimuksen tarkoituksena oli tuottaa tietoa vähävaraisten lapsiperheiden ja perheen jäsenten hyvän voinnin ja sen tukemisen kokemuksista. Tutkimustietoa Vuori keräsi lapsiperheiden jäseniltä. Tavoitteena oli saada kattavammin tietoa lapsiperheiden arjen hyvästä voinnista perheen omas-

ta näkökulmasta. Tutkimuksen myötä tuotiin näkökulmaa vähävarhaisten lapsiperheiden hyvän voinnin merkitykseen ja rakentumiseen sekä ymmärrystä taloudellisissa vaikeuksissa elävien perheiden arkeen. Tuotos tukee ammattilaisten valmiuksia kehittää perhelähtöisiä menetelmiä tarpeiden vastaamiseen. (Vuori 2012: 4, 69.) Vuoren tutkimustulokset tukevat ajatusta siitä, kuinka hyödyllinen lapsiperheiden kotipalvelu on vanhempien oman ajan järjestämiseen.

Mannerheimin lastensuojeluliiton Lapsiperhe-projektiin hakeutuneiden perheiden tuen tarve painottui ennaltaehkäisevien neuvolapalvelujen ja korjaavan lastensuojelutoiminnan välille. Projektiperheiden tuentarpeiden yhteenvedosta voi havaita, että perheet tarvitsivat eniten tukea vanhemmuuteen, lasten kasvatukseen ja hoitoon sekä sosiaaliseen verkostoon ja parisuhteeseen. Vanhemmuuden tuen tarpeessa korostui äitien ja isien uupumus, vastuun jakamista ja ajankäyttöä koskevat ongelmat sekä vanhemmuuden epävarmuus ja jaksamattomuus. Vanhemmat hakivat eniten apua lasten kasvatukseen ja hoitoon, lapsen käyttäytymiseen ja luonteeseen, lapsen unirytmiiin, ruokailuun, virikkeiden puuttumiseen ja lapsen rajojen asettamiseen. (Euramaa ym. 2000: 28-29.) Tästä voidaan päätellä, millaisia mahdollisia tarpeita lapsiperheiden vanhemmilla on, ja mitkä ovat heidän kokemansa syyt arjessa uupumiseen.

Lapsiperheiden hyvinvointi (2014) teoksesta saa hyvin kuvaa siitä, mikä on tämän hetkinen tilanne lapsiperheiden hyvinvoinnin kannalta. Teos selittää sitä määritteleviä elinolosuhteita tilastollisten näkymien muodossa. Lisäksi se tuo näkökulmaa siihen, mitkä ovat lapsiperheiden ja lasten haasteita nyky-yhteiskunnassa sekä kuinka hyvin tarjolla olevat palvelut kohtaavat lapsiperheiden tarpeita (Karvonen & Lammi-Taskula 2014: 3-4.). Tähän tutkimukseen liittyvä nä kiinnostavana huomiona teoksessa onkin hyvinvoinnin tukeminen jo varhaisessa vaiheessa, millä pyritään varmistamaan lapsen ja perheen kiinnittyminen yhteiskuntaan ja sen myötä estää yhteiskunnan ulkopuolelle luisumista ongelmien muodostuessa. Lapsiperheen hyvinvointi (2014) -kirjassa esitetään, että suurimmassa syrjäytymisvaarassa ovat ne, joiden omat resurssit sekä mahdollisuudet ovat jo lähtökohtaisesti heikommassa asemassa. Perheen omiin resursseihin tai mahdollisuuksiin voivat vaikuttaa esimerkiksi vammaisuuden, sairauden tai muun vastaavan rajoitteen myötä ilmaantuneet ongelmat tai vanhempien omat ongelmat. Vanhempien ongelmilla Karvonen ja Lammi-Taskula viittaavat muun muassa perheen taloudellisiin ongelmiin, vanhempien tai lasten mielenterveydellisiin ongelmiin sekä lapsiperheiden päihdeongelmiin. (Karvonen & Lammi-Taskula 2014: 208-212.)

3 Toteutus

Tässä luvussa on käsitelty itse tutkielman toteutukseen liittyviä seikkoja. Tutkielman lähtökohdista ja alkuperäisistä tarkoituksista on haluttu kertoa tutkielman lopullisten tavoitteiden selventämiseksi. Tutkielman toteutuksen suunnitteluun on liittynyt paljon aiheeseen pereh-

tymistä lähinnä kirjallisuuden eri muodoissa. Toteutukseen liittyviä valintoja on haluttu perustella, jotta niihin liittyvät taustat selvenevät myös lukijalle. Luotettavuuden lisäämiseksi työn eri vaiheita on kuvailtu monipuolisesti ja selkeästi, sekä havainnollistaen käytännön toteutusta.

3.1 Lähtökohdat

Tutkimus saa usein alkunsa jostakin kontekstuaalisesta tekijästä, joka liittyy johonkin yhteiskunnalliseen tai yhteisölliseen tilanteeseen tai tapahtumaan (Syrjälä, Ahonen, Syrjäläinen & Saari 1994: 18). Tämä tutkimus heräsi alun perin mielenkiinnosta tutkia sosiaalihoitolain muutosten myötä muuttunutta tilannetta lapsiperheiden kotipalveluun liittyen. Se on siis yhteiskunnallinen muutos, joka tarjosi mahdollisuuden tutkia jotakin uutta, josta tutkimustietoa ei vielä ole tuotettu. Aineistoon perehtyessä tuli ilmi tutkimuksia, joita oli tehty lapsiperheiden kotipalvelusta lastensuojelun asiakkuuden alla, sekä esimerkiksi tutkimuksia lapsiperheiden kotipalveluun liittyen eri paikkakunnilta. Näin ollen löytyi mahdollisuus tutkia nimenomaan Vantaan kaupungin lapsiperheiden kotipalvelun toimivuutta. Tämä koettiin kiinnostavana ja tarpeellisena aiheena, joka vastaa tämän päivän yhteiskunnallisiin tarpeisiin saada tietoa valitusta tutkimusaiheesta. Tutkimuksen avulla on mahdollista saada asiakkaiden näkökulmaa esiin siitä, kuinka lapsiperheet kokevat palvelun vastaavan heidän tarpeitaan. Tällöin Vantaan kaupunki saa lapsiperheiden kotipalvelun kehitystä tukevaa tietoa sekä asiakasläh- töistä tietoa palvelun toimivuudesta.

Usein yhteiskunnallisen tilanteen lisäksi tutkimus saa varsinaisen alkusysäyksen jostakin ulko- puolisesta seikasta, kuten esimerkiksi lehtiartikkelista kuten tässä tapauksessa kävi (Syrjälä ym. 1994:19). Rinta-Tassi kirjoittaa artikkelissaan ”Lapsiperheillä on jälleen oikeus koti- apuun, mutta moni ei sitä tiedä” (Yle Uutiset 2015) Sosiaalihoitolain muutoksesta lapsiperheiden kotipalvelun saatavuuteen liittyen. Rinta-Tassi kirjoittaa siitä, kuinka suuri merkitys lapsiperheiden kotipalvelulla on ennaltaehkäisevänä työmuotona katkaisten lastensuojeluun liittyvien korjaavien toimien kierrettä. Rinta-Tassi painottaa asiakasryhmän tiedottamista palvelun saatavuudesta ja lapsiperheiden oikeutta tietää oikeuksistaan. Artikkelin viimeisteli jo heränneen mielenkiinnon aihetta kohtaan, ja sinetöi lopulta tutkimusaiheen aihepiirin.

3.2 Tarkoitus ja tavoitteet

Opinnäytetyön tarkoituksena on tutkia asiakkaiden kokemuksien perusteella Vantaan lapsiperheiden kotipalvelun laatua, saatavuutta sekä kehityskohteita. Työssä ovat painottuneet varhaisen tuen sekä ennaltaehkäisevän työn näkökulmat, jotka on otettu huomioon aineiston keruussa sekä tulosten analyysissä. Tavoitteena on tutkia kuinka hyvin palvelu vastaa asiakkaan tarpeeseen, eli kokevatko asiakkaat että palvelulla on ennaltaehkäisevä ja voimaannut-

tava merkitys heidän perheensä hyvinvoinnille. Lisäksi on haluttu tutkia sitä, kuinka helposti palvelu on saatavilla, ja kuinka oikea-aikaista palvelun tarjonta on. Näiden lisäksi asiakkailta on tiedusteltu olisiko palvelussa kehitettävää, ja jos niin mitä.

Tutkielman avulla halutaan ottaa selvää asiakkaiden mielipiteistä koskien lapsiperheiden kotipalvelun merkitystä ja toimivuutta. Halutaan siis tietää, onko kotipalvelulla ollut edistävä ja voimaannuttava vaikutus perheen tilanteelle. Tutkimuskysymys on rajattu koskemaan lapsiperheiden kotipalvelua nimenomaan varhaisen tuen merkityksessä. Tällä tarkoitetaan ennaltaehkäisevää näkökulmaa, eli tutkittavilta tiedustellaan heidän kokemuksiaan tältä kantilta.

Lisäksi kiinnostuksenkohteena on palvelun saatavuus; kokevatko asiakkaat että palvelu on helposti saatavilla, ja esimerkiksi ovatko he olleet tietoisia palvelun olemassaolosta jo ennen palvelun vastaanottamista. Tutkimuskysymyksillä otetaan selvää siitä, onko palvelua tarjottu oikeaan aikaan eli riittävän varhain, ja oliko prosessi heidän mielestään sujuva vai koettiin se hankalaksi.

Tutkielman tuotetaan Vantaan kaupungille kohdennettua käsitystä lapsiperheiden kotipalvelun arvosta asiakkaiden arkea ja siinä selviytymistä tukevana palveluna. Lisäksi Vantaan kaupunki saa tietoa siitä, mitkä ovat perimmäisiä syitä palvelun tarpeelle, sekä kuinka sujuvasti palvelu on asiakkaiden mielestä saatavilla. Tutkielma tuo samalla esiin lapsiperheiden tilanteita, tarpeita ja toivomuksia heitä koskevasta palvelusta, ja näin ollen kunnalla ja sosiaalihuollolla on mahdollisuus palvella asiakkaitaan tehokkaammin tutkimustulosten perusteella. (Pitkäranta 2010: 60.) Laadullisella tutkimuksella on mahdollista ottaa selvää juuri asiakkaiden yksilöllisistä kokemuksista palveluun liittyen. Tavoitteena ei ole tuottaa yleispätevää tilastotietoa, vaan selvittää yksittäisten asiakkaiden kokemuksiin pohjautuvia mielipiteitä ja näin saada suuntaa antava kuva siitä, kuinka Vantaan kaupungin lapsiperheiden kotipalvelun asiakkaat kokevat palveluun liittyvät asiat.

3.3 Kohderyhmä

Tutkielma on kohdennettu Vantaan kaupungin perhepalvelujen yksikköön. Tutkimuskysymystä on rajattu asettamalla kohderyhmäksi nimenomaan perheyksiköt, joihin kuuluu yksi tai useampi 6-12 -vuotias lapsi ja joka on saanut Vantaan lapsiperheiden kotipalvelua 1.1.2015 jälkeen. Sillä, onko perhe saanut lapsiperheiden kotipalvelua ennen 1.1.2015, ei ole merkitystä. Kohderyhmäksi on haluttu rajata nimenomaan alakouluikäisten lasten perheet, sillä Vantaan kaupungin teettämän tutkimuksen mukaan alakouluikäisten kohdalla perhepalveluissa huomattiin palveluaukko. Lisäksi alakouluikäiset sekä perheet kokonaisuudessaan asiakasryhmänä sopivat tämän tutkielman tekijöiden ammatillisiin mielenkiinnonkohteisiin.

3.4 Tutkimusmenetelmä

Tutkielma on toteutettu käyttäen sekä määrällisiä että laadullisia piirteitä. Määrällisin menetelmin on haluttu tuottaa jossain määrin yleistettävää ja tilastollista tutkimustietoa, jota on laadullisin menetelmin syvennetty. Tutkielma on suurilta osin kvalitatiivinen eli määrällinen, jolloin on käytetty määrälliseen tutkielmaan sopivaa aineistonkeruumenetelmää ja sen analysointia laskennallisesti kvantifioimalla. Kvantitatiiviseen tutkimusotteeseen liittyy laskennallista ja määrällistä analysointia sekä tilastollisia menetelmiä. Määrällisen tutkimuksen avulla on mahdollista tutkia suurempia kohderyhmiä, ja saadusta aineistosta voidaan saada yleistäviä tuloksia, mutta ei juuri kattavaa tietoa yksittäistapauksista. (Vilka 2007: 73.)

Toisaalta tutkielmaan liittyy myös kvalitatiivisia eli laadullisia piirteitä, ja osa aineistosta on kerätty laadullisesti ja analysoitu aineistolähtöistä sisällönanalyysiä hyödyntäen. Kvalitatiivista tutkimusta voidaan kutsua myös empiiriseksi tutkimukseksi, laadulliseksi tutkimukseksi tai tapaustutkimukseksi. Kvalitatiivista tutkimusta tehdessä halutaan usein selvittää tapahtumien yksityiskohtaisia rakenteita ja ominaisuuksia kuin niinkään niiden yleisluonteita. Kvalitatiiviseen tutkimukseen liittyy kiinnostus nimenomaan tutkimuksessa mukana olevien henkilöiden syy-seuraussuhteet ja heidän perusteensa tutkimuksen aiheeseen liittyen. (Syrjälä ym. 1994: 12.)

4 Opinnäytetyön luotettavuus

Tutkielmaa tuottaessa voidaan sanoa, että itse tutkimusteksti on tärkein osoitus tutkielman viimekätisestä luotettavuudesta. Siinä koostuvat kaikki se luettu, koettu, havaittu, pohdittu ja tuotettu mikä tutkimukseen liittyy. Tutkimusteksti ei pelkästään kuvaa tutkielmaan liittyvää todellisuutta, vaan myös on itse se todellisuus joka luo merkityksiä, vaikuttaa ja luo keskustelua. (Eskola & Suoranta 2008: 220.) Näin ollen tätä tutkielmaa tehdessä on panostettu teoriapohjan merkitykseen, sekä kaiken tutkielmaan liittyvän tarkkaan kuvaamiseen. Näkökulmana on painotettu realistisuutta sekä monipuolisuutta. Luotettavuus ilmenee myös siinä, kuinka pätevästi ja tehokkaasti tutkimustekstissä kuvataan siinä tutkittavaa aihetta. Näin ollen tärkeää on tutkielman huolellinen rekonstruointi eli tekstin tuottaminen. Tämä tarkoittaa sitä, että tekstissä kerrotaan hyvin tarkasti myös siitä, mitä itse aineistonkeruun jälkeen on tapahtunut. (Eskola & Suoranta 2008: 212-213.) Tutkielmassa on pyritty selostamaan mahdollisimman tarkasti ja selkeästi mitä on tehty ja miksi.

Tutkielman reliaabelius eli luotettavuus tarkoittaa tulosten tarkkuutta, eli kykyä antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia jotka ovat myös toistettavissa. Tarkoitetaan siis sitä, että toistettaessa mittaaminen saman henkilön kohdalla, saadaan sama tulos riippumatta siitä, kuka asiaa tutkii. Kun tutkittava otos vastaa hyvin perusjoukkoa ja tutkielman tuottamiseen sisältyy

mahdollisimman vähän sattumanvaraisuutta, voidaan ajatella että tutkielman kokonaisluotettavuus on hyvä. (Vilka 2007: 161).

Tutkielman validiteetilla eli tutkielman pätevyydellä tarkoitetaan tutkielman kykyä mitata juuri sitä mitä sen on tarkoituskin mitata. (Hirsjärvi ym. 1997: 231-232.) Validiteetti voidaan jakaa sisäiseen ja ulkoiseen osaan. Sisäinen validiteetti koostuu tutkielman teoreettisten sekä käsitteellisten määrittelyiden sopusoinnusta. Lähtökohtien, käsitteiden ja menetelmällisten ratkaisujen tulee olla yhteneväisessä linjassa keskenään, ja niiden tulee tukea toisiaan. Näin tutkielmasta paistaa tutkijan tieteellinen ote ja perehtymys aiheeseen. (Eskola & Suoranta 2008: 213.)

Ulkoisella validiteetilla puolestaan tarkoitetaan aiheesta tehtyjen tulkintojen sekä itse aineiston välistä logiikkaa ja pätevyyttä. Käytännössä tämä tarkoittaa esimerkiksi tutkijan pysyttelyä subjektiivisena tutkimusprosessissa, eli tutkija kuvaa aihettaan realistisesti sekä objektiivisesti antamatta omien ennako-odotustensa vaikuttaa tulkintaansa tuloksista. (Eskola & Suoranta 2008: 213.) Validiteettia voidaan testata tarkastelemalla tutkimustulosten vertailtavuutta ja siirrettävyyttä. Validiteetin epäonnistuminen vältetään tehokkaimmin raportoimalla huolellisesti tutkimuksen eri vaiheet, käsitteet, teoriapohja ja valitut tekniikat. (Syrjälä ym. 1994: 101.)

5 Eettiset kysymykset

Tutkielmaan liittyviin eettisiin kysymyksiin ei välttämättä ole suoraan oikeita vastauksia tai valmista säännöstöä, mutta mikäli tutkielman suunnittelussa ja toteutuksessa on huomioitu eettisten kysymysten ongelmallisuus, on myös todennäköisesti kyetty tuottamaan eettisesti pätevää tulosta. Eettiset ongelmat ja kysymykset voidaan periaatteessa jakaa tiedon hankintaan ja tiedon käyttöön liittyviin vaiheisiin. Lisäksi eettistä pohdintaa käydään myös muun muassa tiedon käyttöön, tutkijan rehellisyyteen sekä tulosten julkistamiseen liittyvissä vaiheissa. (Eskola & Suoranta 2008: 52.) Tärkeää olisi tunnistaa ja pyrkiä välttämään eettisiä ongelmia jo etukäteen, mikä vaatii tutkijalta ammattieettistä pohdintaa ja herkkyyttä (Eskola & Suoranta 2008: 59).

Tutkielman eettisten kysymysten pohdinnassa hyödynnetään tutkimuseettisen neuvottelulautakunnan laatimia eettisiä periaatteita, jotka käsittelevät yksityisyyttä ja tietosuojaa, vahingon välttämistä sekä tutkittavan itsemääräämisoikeuden kunnioittamista (Tutkimuseettisen neuvottelukunnan laatimat eettiset periaatteet 2014; Laadullisen sosiaalitutkimuksen eettiset kysymykset 2005). Itsemääräämisoikeutta on tässä tutkielmassa pyritty varmistamaan muun muassa siten, että kyselylomakkeeseen pyydetään vastauksia vain vanhemmilta, jolloin alaikäisten suostumusta kyselyyn osallistumisesta ei tarvita.

Jo tutkielman suunnittelun ja toteutuksen alkuvaiheessa on pohdittu tiettyjä eettisiä kysymyksiä. Ensimmäisenä vastaan tuleva eettinen ongelma liittyy tutkimusluvan hakemiseen ja saamiseen. Asiasta päättävän toimikunnan tulee miettiä ratkaisua tehdessään myös sitä, voiko tutkielman tuottaminen esimerkiksi aiheuttaa tutkittaville jonkinlaista harmia tai haittaa. Myös tutkimukseen osallistumista tai osallistumatta jättämistä voidaan pitää eettisenä kysymyksenä. Usein tutkimukseen osallistuminen tai osallistumatta jättäminen nähdään ainoastaan niin sanottuna teknisenä ongelmana, vaikka tutkittava voi myös jättää muista syistä osallistumatta. Nämä syyt voivat liittyä esimerkiksi eettisiin tai rationaalisiin seikkoihin, eikä teknisellä onnistumisella ole mitään tekemistä asian kanssa. (Eskola & Suoranta 2008: 53.) Lisäksi tutkimuksesta tiedottaminen tutkittaville voi olla eettisesti hankalaa ja tuottaa ongelmatilanteita (Eskola & Suoranta 2008: 54). Tiedottaessa tulee aina muistaa salassapito- ja vaitiolovelvollisuudet sekä niihin liittyvät seikat. Koska Vantaan kaupunki ei voi näiden velvollisuuksien takia luovuttaa tutkijoille mitään tietoja tutkittavista, hoitui tässä tutkimuksessa kaikki yhteydenpito tutkittaviin heidän kauttaan. Näin varjellaan tutkittavien yksityisyyttä, jolloin tässä tapauksessa aiheesta ei tarvitse käydä eettistä keskustelua.

Tutkimusta tehdessä on olennaisen tärkeää noudattaa ihmisarvon kunnioittamisen periaatetta. Se tarkoittaa lyhyesti sitä, että tutkittavaa ei missään nimessä saa loukata tai hänelle ei saa aiheuttaa vahinkoa tilanteesta riippumatta. Tähän eettiseen ongelmaan on liittynyt pohdintaa siitä, kuinka tutkielman luotettavuus sekä tutkittavien yksityisyys pidetään ehdottoman turvattuna, lisäksi kuinka huolehditaan siitä, ettei tutkittavia johdeta millään lailla harhaan. (Eskola & Suoranta 2008: 56.) Tämä on toteutunut siinä mielessä hyvin, että tutkijat eivät tiedä vastaajien henkilötietoja, joten tutkittavien yksityisyyteen liittyvää tietoa on ollut mahdotonta vuotaa. Tutkielmasta tiedottaessa on myös otettu huomioon, että tutkielmaan osallistuvalla annetaan kattava informaatio siitä, millainen tutkielman luonne ja tavoite on, sekä tutkielmaan osallistumisen vapaaehtoisuutta on korostettu.

Tutkimuksen tekemiseen liittyy olennaisesti myös kysymys siitä, millaisia asioita tutkittavilta voi ja kannattaa kysyä. Arkaluonteisia asioita kysyessä tulee pohtia sitä, ovatko kysymykset ehdottoman tärkeitä tutkimustulosten kannalta, ja onko niiden tuoma arvo niin tärkeä, että sen takia kannattaa puuttua tutkittavan yksityisyyteen. Toisaalta yksilön tietosuoja ei tulisi viedä liian pitkälle, sillä se voisi johtaa esimerkiksi tulosten pätevyyden ja analysoinnin vaarantumiseen. (Eskola & Suoranta 2008: 56; Laadullisen sosiaalitutkimuksen eettiset kysymykset. 2005.)

Perusasioita jotka liittyvät tutkittavien ja tutkijan väliseen eettiseen yhteistyöhön ovat luottamus ja anonymiteetti. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että tutkittavilla on oikeus pysyä täysin anonyminä, eikä heistä saa julkaista minkäänlaista tietoa, joka antaisi vihiä tutkitta-

van henkilöllisyydestä. Lisäksi kaikki annettu tieto on luottamuksellista, eli sitä ei julkaista ilman tutkittavan lupaa. Toisaalta tutkittavien täysi anonymiteetti estää heidän muistuttamisensa tutkimukseen osallistumisesta. Luotettavuus ja anonymiteetti tulee ottaa huomioon tutkimuksen alkuvaiheessa, kun tutkittaviin otetaan yhteyttä ja kun heiltä kerätään tutkimusaineistoa. Tutkimusaineistoa analysoidessa tulee muistaa nämä periaatteet, jottei myöskään raportointivaiheessa tule ilmi tietoja, jotka voisivat vaarantaa luotettavuuden ja anonymiteetin säilymistä. (Eskola & Suoranta 2008: 56-57.) Tässä tutkielmassa tutkimuskysymykset laaditaan niin, ettei niissä kysytä tutkittavilta tunnistamiseen riittäviä kysymyksiä. Kyselylomakkeessa ei kysytä nimeä, osoitetta, henkilötunnusta, ammattia tai muita vastaavanlaisia yksilöiviä kysymyksiä.

Eettistä pohdintaa tulisi käydä myös pohdittaessa tutkijan ja tutkittavan välistä vuorovaikutusta tutkimuksen suhteen. Tutkija ei enää ole pelkästään ulkopuolinen havainnoija, vaan hänestä tulee osa tutkittavan elämää kerätessään tietoa tutkittavan omaan elämään ja kokemuksiin liittyvistä asioista. Tällöin tutkijan tulisi huomioida, että ei riitä ettei vahingoiteta tutkittavaa, vaan häntä kohtaan ei saa muutoinkaan tehdä väärin. Tutkittavan ihmisarvoa tai arvokkuutta ei missään nimessä saa loukata. Lisäksi pelkkä tietojen salassapito ei ole riittävä eettinen teko. Tutkijan tulee pohtia esimerkiksi sitä, nostaako hän joitain ikäviä asioita uudelleen tutkittavan mieleen, ja kuinka siihen tulisi suhtautua. Arkaluontoisia asioita tiedustellessa myös tutkittava joutuu palaamaan niihin arkoihin asioihin, joista hänen voi olla vaikea puhua. Tällöin voidaan taas pohtia sitä, onko arkaluontoisten kysymysten kysyminen olennaista tutkimustulosten kannalta. Lisäksi tulisi miettiä, onko tutkimuksen tuloksilla niin suuri merkitys, että niiden takia on oikein asettaa tutkittava asemaan jossa hän joutuu puhumaan aroista asioista. (Eskola & Suoranta 2008: 57-59.)

6 Aineiston keruu

Yleisin kysymys, joka aineiston keruuseen liittyy, on kysymys aineiston koosta, eli kuinka paljon aineistoa tulisi kerätä, jotta se olisi tieteellisesti yleistettävissä ja edustaisi vastaajajoukkoa. Aineiston tulisi siis olla kattavaa, millä tarkoitetaan sen koon, analyysin ja tulkinnan onnistumista suhteessa tutkimustekstin kirjoittamisen tuottamisen kokonaisuuteen. (Eskola & Suoranta 2008: 60.) Tutkimusta suunniteltaessa tutkijan tehtävänä on päättää ne kriteerit ja menetelmät, joiden perusteella tutkittavat valitaan. Tutkimus voi myös koostua asiantuntijoiden valitsemista henkilöistä, joihin liittyen tutkijat ovat antaneet valitsemiaan kriteerejä. (Syrjälä ym. 1994:23.) Tämä tutkimus toteutetaan yhteistyössä Vantaan kaupungin perhepalvelujen palvelupäällikön Tiina Turkian kanssa. Jo varhain suunnitteluvaiheessa sovittiin, että Vantaan palvelujen yhteyshenkilöt toimittavat tämän tutkimuksen kyselylomakkeet tutkimuksen kohderyhmälle eli lapsiperheiden kotipalvelun asiakkaille. Näin ollen tutkimukseen osal-

listuvien henkilöiden sekä tutkijoiden välinen yhteydenpito käydään vaihtelu- ja salassapito-velvollisuuksiin vedoten täysin Vantaan palvelujen kautta.

Tämän tutkielman aineisto kerättiin kyselylomakkeilla, mikä on hyvin tyypillistä määrällistä tutkielmaa tuottaessa. Kyselylomakkeen hyötynä on se, että sen avulla aineistoa voidaan kerätä melko laajasti suhteessa vaikkapa henkilöhaastatteluun. Tutkimukseen voidaan siis saada monia vastaajia, sekä voidaan kysyä monia erilaisia asioita. Lisäksi kyselymenetelmä on siinä mielessä tehokas, että se voi säästää tutkijan aikaa ja vaivaa, ja analysointi on hieman helpompaa. (Hirsjärvi, Remes & Saajavaara 2005: 184.)

Kysely päätettiin toteuttaa postikyselynä, sillä se olisi nopea ja vaivaton tapa kerätä aineistoa. Toisaalta siihen liittyi riski kadosta eli vastaamatta jättämisestä, ja nähtäväksi jäi kuinka suureksi kato muodostuisi. Postitse suurelle yleisölle lähetetty kyselylomake ei useinkaan tuota kovin suurta vastaajajoukkoa, ja voidaan usein odottaa noin 30-40 vastausprosenttia. Sen sijaan jokin erityisjoukko, kuten jonkin tietyn alan edustajat voivat vastata aktiivisemmin, jolloin vastausprosentti voi olla korkeampi. (Hirsjärvi ym. 2005: 185.) Heikkoutena kyselylomaketta toteutettaessa postitse oli vastausprosentin oletettavan niukkuuden lisäksi se, ettei tutkija voi olla täysin varma kuka on loppujen lopuksi vastannut kyselyyn (Aaltola & Valli Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1: 101; Valli 2015: 45).

Kyselylomakkeen käsittelemään aihealueeseen liittyy paljon erilaisia käsitteitä. Jotta kyselylomake olisi mahdollisimman yksiselitteinen, ja sen avulla saadaan luotettavia tutkimustuloksia, on käsitteet operationalisoitava. Operationalisointi tarkoittaa sitä, että käsitteille pyritään määrittämään mitattavat vastineet, joiden avulla käsitettä voidaan ymmärtää ja mitata. (Eskola & Suoranta 2008: 76-77.)

6.1 Kyselylomakkeen tekoprosessi

Kyselylomaketta hahmotellessa on lähdetty ensin pohtimaan konkreettisia kysymyksiä, joihin halutaan saada vastaus. Nämä kysymykset kohdistuivat muun muassa siihen, mitä kautta perheet ovat hakeutuneet kotipalvelun asiakkaiksi, mistä tarpeesta kotipalvelua on myönnetty, kuinka perheet ovat kokeneet palvelun vastanneen odotuksiaan ja tarpeitaan, kuinka lapsiperheiden kotipalvelu on tukenut vanhempia ja lapsia perheen tilanteessa sekä näkevätkö lapsiperheet lisäkehityksen tarvetta palvelun hyödyllisyyden näkökulmasta.

Kysymyslomake on suunniteltu strukturoidun kaavan mukaan, eli tutkittaville asetetaan kyselylomakkeeseen monivalintakysymyksiä, jotka perustuvat skaaloihin. Tämä siis tarkoittaa kysymystyyppiä, jossa esitetään erilaisia väittämiä joista vastaaja valitsee sen, kuinka vahvasti hän on samaa tai eri mieltä esitetyn väittämän kanssa. Monivalintakysymykset tuottavat hel-

posti analysoitavaa ja vertailtavaa aineistoa, ja vähemmän vastauksien vaihtelevuutta. Vastaaminen voi myös vastaajalle olla helpompaa, sillä hän voi valita valmiista vaihtoehdoista. (Pitkäranta 2010: 80,106; Hirsjärvi ym. 2005: 188-190; Eskola & Suoranta 2008: 85-86.) Lomaketutkimukselle ominaista onkin tutkimusvastausten rajoittaminen hallittavan kokoisiksi jo ennen aineiston keruuta. Tämä tarkoittaa sitä, että lomakkeen kysymykset suunnitellaan vastaamaan tarkasti tutkijan mielenkiinnon kohteita, ja vastausvaihtoehdot määritellään valmiiksi. (Alasuutari 2001: 51.) Kyselylomakkeessa on lisäksi avoimia kysymyksiä, eli kysymys sekä tyhjä tila vastausta varten. Niiden tarkoituksena on syventää lomakkeessa kysytyjä monivalintakysymyksiä. Avoimet kysymykset antavat vastaajalle enemmän vapautta vastata, eikä vastaus rajoitu valmiiksi määriteltyihin vaihtoehtoihin. Avoimet kysymykset helpottavat myös monivalintavastauksiin liittyvien poikkeavien vastausten tulkintaa. Avoimet kysymykset voivat antaa tutkijalle sellaisia näkökulmia, joita hän ei ole aiemmin osannut ajatella. (Hirsjärvi ym. 2005: 188-190.)

Tutkimuskysymyksissä käytetään sinuttelevaa muotoa luomaan vuorovaikutuksellisempaa ja arvostavaa kohtaamista tutkittavan ja tutkijan välille. Lisäksi vastaajat, eli kouluikäisten lasten vanhemmat eivät oletettavasti ole kovin vanhoja, jolloin sinuttelu voi tuntua luontevammalta tutkittavienkin mielestä. (Kyselylomakkeen laatiminen 2010.) Selkeällä ja tiiviillä kyselylomakkeella on haluttu ylläpitää vastaajien mielenkiinto lomakkeen alusta loppuun, jotta edistetään aitojen tulosten sekä kaikkiin kysymyksiin vastaamisen määrää (Valli 2015: 43). On tärkeää, että kyselylomakkeet ovat täsmälleen samanlaisia kaikille tutkimukseen osallistujille, ja että kysymykset olisivat mahdollisimman yksioikoisia ja ymmärrettäviä, jotta niillä olisi yhdenmukainen merkitys kaikille. Kyselylomakkeiden yhdenmukaisuudella on myös merkityksensä tutkimuksen luotettavuudelle.

Kyselylomaketutkimuksella vältetään tutkijan vaikutusta vastauksiin läsnäololla, sekä parannetaan tutkimustulosten luotettavuutta takaamalla että kyselylomakkeessa kysymykset on kysytty jokaiselta henkilöltä täysin samassa muodossa (Valli 2015: 44). Kyselylomakkeen väittämistä on tehty mahdollisimman spesifejä, jotta ne eivät jätä mitään arvailun varaan. Mukaan on liitetty myös vastausvaihtoehto ”en osaa sanoa”, jotta vastaajan ei ole välttämätöntä keksiä tekaistua mielipidettä mikäli sellaista ei ole. Avoimet kysymykset on pidetty mahdollisimman lyhyinä, jotta ne ovat vastaajalle helppo ymmärtää. Kysymyslomake on muodostettu niin, että yleistietoa keräävät kysymykset ovat kysymyslomakkeen alkuosassa, ja tarkemmat, niin sanotusti tärkeämmät kysymykset ovat sijoitettu lomakkeen keski- ja loppuosaan. (Hirsjärvi ym. 2005: 190-192.)

Tutkimuksen kannalta yhtenä suurimpana heikkoutena kyselylomaketta käytettäessä aineistonkeruumetodina on väärinymmärtämisen mahdollisuus, josta ei voi olla varma edes asiakkaan vastaamassa lomakkeessa (Aaltola ym. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1: 102). Kyselylo-

maketta työstäessä on tarkoituksena ollut vähentämään väärinymmärtämisen mahdollisuutta esikokeilemalla kyselylomaketta koevastaajilla. Näin ollen heti sen valmistuttua, kyselylomake esiteltiin muilla sosiaalialan opiskelijoilla, sekä muilla alalla työskentelemättömillä henkilöillä, kuten perheenjäsenillä. Esikokeilun tarkoituksena oli ottaa selvää siitä, ovatko kysymykset yksiselitteisiä ja yleisesti ymmärrettäviä. Tämä antoi mahdollisuuden tarkistaa kysymysten muotoilua sekä korjata niitä itse tutkimusta varten. (Hirsjärvi ym. 2005: 193.) Kyselylomakkeen esikokeilu lisää tutkimuksen luotettavuutta varmistaen kyselylomakkeiden mahdollisuutta tuottaa luotettavia tutkimustuloksia. Esitestauksen tuloksena joitakin väittämiä muutettiin entistä yksiselitteisempään muotoon. Pääosin kyselylomakkeesta tuli kuitenkin hyvää palautetta, ja se oli vastaajien mielestä selkeä ja helposti ymmärrettävä.

Kyselylomakkeessa tiedotetaan tutkittavia esimerkiksi siitä, mikä on tutkimuksen aihe, eli minkälaiseen tutkimukseen he ovat osallistumassa, millaisia salassapidon käytäntöjä tutkimuksessa noudatetaan, eli kerätyn aineiston käyttötarkoitus, säilytys ja jatkokäyttö sekä selkeät vastausohjeet kyselykaavakkeen täyttöön. (Kyselylomakkeen laatiminen 2010; Tutkimuseettisen neuvottelukunnan laatimat eettiset periaatteet 2014.) Lisäksi kyselylomakkeessa selvitetään kuka kyselylomakkeen on tuottanut, miksi, ja mitä hyötyä siitä on vastaajalle.

6.2 Kysymykset

Kysymykset on rakennettu tutkimuksen tavoitteiden ja tutkimusongelman mukaisesti, jonka vuoksi kysymykset on teemoiteltu niiden aihealueiden alle johon pyritään löytämään vastaukset, ja samalla selkeyttäen kyselylomaketta kyselyyn vastaajille (Valli 2015: 42). Lapsiperheiden kokemusten lisäksi tutkimuksessa on tarkoitus selvittää millaisissa tilanteissa asiakkaat vastaanottavat lapsiperheiden kotipalvelun tukea. Tällöin selvitettäväksi huomioiksi on nostettu esimerkiksi se, mistä syystä asiakkaat ovat hakeutuneet tai heidät on ohjattu palveluun, millaisista asiakkuuksista on kyse, kuka maksaa tai tarjoaa palvelun sekä mikä on asiakkaiden näkemys palvelun tarpeellisuudesta heidän arjen tukemisensa suhteen. Palveluun hakeutumisen syyn selvittämisen tavoitteena on saada tietoa siitä, millaisia haasteita lapsiperheet kohtaavat arjessa. (Kyselyyn perustuvan tutkimuksen suorittaminen.)

Lapsiperheiden kotipalvelun tutkimisessa varhaisen tuen näkökulmasta on tärkeää selvittää esimerkiksi mistä syystä perheet käyttävät kotipalvelua, ja kuinka perheet kokevat saamansa tuen vastanneen heidän odotuksiaan. Olettamuksena on, että etenkin yksinhuoltajaperheillä olisi suurempi tarve lapsiperheiden kotipalveluun, ajan puutteen vuoksi. (Vuori 2012: 4, 69; Perhe kannattaa väestöliiton perhepoliittinen ohjelma 2007: 18.) Sosiaalihuoltolain tuomiin muutoksiin liittyen kiinnostavana huomiona on nostaa perheiden kokemuksia palvelun saavuudesta sekä koetun avunannon laadusta. Lehtonen ym. (1987: 115) teoksen, Kotipalvelu sosiaalihuollon työmuotona, kautta heräsi kysymyksiä asiakkaiden mielipiteistä palvelun suosi-

teltavuudesta hyödyllisenä palveluna. Kysymyksen kautta saa osviittaa palvelun tehokkuudesta peruspalveluna sekä kotipalvelun koetusta kyvystä auttaa lapsiperheitä. Vanhempien mielipiteiden selvitys siitä kuinka he kehittäisivät palvelua, tuo näkökulmaa siihen, onko palvelu esimerkiksi oikea-aikaisesti tavoitettavissa, sekä kuinka perheet kokevat tarvitsevansa lapsiperheiden kotipalvelua arjesta selviytymistä tukevana palveluna (Perhe kannattaa väestöliiton perhepoliittinen ohjelma 2007: 47).

Lomakkeet annettiin Vantaan kaupungin perhepalvelujen yhteyshenkilölle, jotka puolestaan välitti ne Vantaan kaupungin kotipalvelun vastaavalle työntekijälle. Hän taas toimitti kyselylomakkeet eteenpäin tutkittaville henkilöille. Tutkielman luotettavuuden varmistamiseksi kyselylomake jaettiin kaikille Vantaan lapsiperheiden kotipalvelun asiakkaille, joiden perheessä on yksi tai useampi 6-12-vuotias lapsi, ja joka on saanut kotipalvelua sosiaalihuoltolain muutosten tultua voimaan, eli vuoden 2015 aikana. Tutkielmaan osallistuminen oli vapaaehtoista, mikä mainittiin vielä kyselylomakkeen alussa, mutta osallistumiseen on myös kannustettu. Tutkittavia kannustettiin osallistumaan esimerkiksi selittämällä mihin tarkoitukseen tutkimus tuli painottaen palvelun mahdollista kehittämisenäkökulmaa. Lisäksi korostettiin sitä, että asiakkaat voivat vastaamisen kautta tuoda esiin omia tarpeitaan ja kehitysideoita.

7 Tutkimusaineisto

Tutkimusaineisto muodostui kokonaisuudessaan 21 kyselylomakkeesta. Kirjeitä lähetettiin kokonaisuudessaan 94kpl, ja niistä palautui 21kpl. Tämä tarkoittaa, että kirjeistä palautui 22%. Tämä on suhteellisen pieni määrä, joten varmoja yleistyksiä tutkimustuloksista ei voida tehdä. Kyselylomakkeista huomaa, että ne on täytetty huolellisesti ja vastauksiin on käytetty ajattelua ja pohdintaa. Vastaukset eivät noudata tiettyä kaavaa, vaan niissä on vaihtelua. Kaikki ovat vastanneet lähes kaikkiin monivalintakysymyksiin, ja vastausprosentti myös avoimiin kysymyksiin on suuri. Useat vastaajat olivat vastanneet hyvin monipuolisesti avoimiin kysymyksiin, ja vastaukset ylittivät jopa niille annetun vastaustilan. Osa halusi myös tarkentaa lisäksi joitakin monivalintavastauksiaan kyselylomakkeen loppuun. Koko kyselylomaketta ajatellen monivalintakysymyksiin oli vastattu hyvin aktiivisesti, sekä myös alkutiedusteluihin sekä palvelun saamisen perusteisiin liittyviin avoimiin kysymyksiin vastausprosentti oli 100. Sen sijaan kehitysideoihin osa oli jättänyt vastaamatta. Kyselylomakkeista tulee esiin sekä positiivisia että negatiivisia kokemuksia. Osa kiitti saamastaan hyvästä palautteesta, kun osa taas antoi lähennä rakentavaa kritiikkiä.

Lomakkeisiin tutustuessa tarkastellaan onko havaittavissa selviä virheellisyyksiä vastauksissa, puuttuuko tietoa tai onko tutkimuksen validiteetin kannalta pakollista hylätä joku lomake aineistosta (Hirsjärvi ym. 1997: 221). Aineistosta löytyi kyselylomakkeelle tavanomaisia vastaongelmia, eli väittämiin oli vastattu joko kahdesti tai jätetty vastaamatta kokonaan (Valli

2015: 45). Koska mikään kyselylomake kokonaisuudessaan ei ollut jätetty vastaamatta tai vastattu moneen väittämään useammalla ruksilla, oli tulkittavissa, että kyselyyn vastaaja on harkiten päätenyt vastausratkaisuunsa, jolloin se edelleen vastaa asiakkaan mielipidettä. Tämän tulkinnan kautta on pystytty hyödyntämään edelleen koko aineistoa analyysivaiheeseen. Kyselylomakkeet olivat paperisessa muodossa, joten aineiston analyysin alkaessa niiden tiedot siirrettiin sähköiseen muotoon tietokoneelle Word-tiedostoiksi, joita sitten alettiin käymään läpi. Aluksi kyselylomakkeisiin tutustuttiin selaamalla niitä, lukemalla avoimia vastauksia läpi sekä tutustumalla monivalintakysymysvastauksiin. Lomakkeita selailemalla alkoi muodostua jo alustava kuva siitä, millainen aineisto kokonaisuudessaan on.

7.1 Aineiston analyysi

Aineistoon tutustumisen jälkeen alkoi itse aineistoanalyysin työstäminen. Tutkimuksen kannalta ydinasiaan päästäänkin itse analyysin myötä, jossa kerätyn aineiston avulla etsitään ja löydetään merkityksiä sekä tehdään tulkintoja ja johtopäätöksiä, joilla pyritään vastaamaan tutkimuskysymykseen (Hirsjärvi ym. 1997: 221). Analysoinnissa on kyse aineiston ja tiedon tiivistämisestä kadottamatta sen informaatiota. Uutta tietoa ja ymmärrystä pyritään kasvatamaan nostamalla aineistosta merkityksiä ja teemoja, joiden avulla on tarkoitus valottaa kokonaisrakennetta. (Alasuutari 1993: 28-29.)

Tässä tutkielmassa osa aineistosta, eli laadullinen aineisto analysoidaan aineistolähtöisesti, eli aineistosta jäsennetään teemat, jotka ovat tutkimuksen kannalta merkityksellisiä. Pertti Alasuutari kuvaa teoksessaan Laadullinen tutkimus laadullisen analyysin koostuvan niin sanottu kahdesta vaiheesta, jotka kuitenkin käytännössä nivoutuvat yhteen analyysiä tehdessä (Alasuutari 1993: 30). Ensimmäinen vaihe on aineiston pelkistäminen, eli aineistoa tarkastellaan tietyistä näkökulmista, jonka kautta kiinnitetään huomiota niihin kohtiin jotka ovat kannalta olennaisia (Alasuutari 1993: 30-31). Aineisto pelkistyy, eli tiivistyy suuruudeltaan hallittavammaksi määräksi niin sanottuja ”raakahavaintoja” (Alasuutari 1993: 31). Seuraavaksi erilliset ”raakahavainnot” yhdistetään pienemmäksi joukoksi havaintoja aineistosta etsimällä yhteinen piirre, nimittäjä tai poikkeukseton sääntö joka pätee koko aineistoon (Alasuutari 1993: 31). Koska tutkija on itse eräänlainen aineistonkeruu väline, hänen näkemyksensä ja tulkinsa kehittyvät koko tutkimusprosessin aikana (Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2: 79, 80-81).

7.1.1 Monivalintakysymykset

Kyselylomakkeen strukturoitujen kysymysten vastausvaihtoehdoiksi on valittu asteikkoon, eli skaalaan perustuva kysymystyyppi. Vastajalle siis esitetään väittämiä, johon hän vastaa sen mukaan kuinka voimakkaasti kokee olevan samaa mieltä tai eri mieltä esitetyn väittämän kanssa. (Hirsjärvi ym. 1997: 200.) Tutkimuksessa on käytetty 5 portaista, Likert asteikkoa,

jossa vaihtoehdot muodostavat laskevan skaalan, eli 1 vastaa täysin samaa mieltä ja 4 vastaa täysin eri mieltä (Hirsjärvi ym. 1997: 200; Valli 2015: 57). Vastaajille on pyritty tarjoamaan myös vastausvaihtoehtoja 2, 3 ja 5, sillä tutkimuksen kohteena on tutkia mielipiteitä ja asenteita, jolloin asiat eivät välttämättä ole niin yksiselitteisiä (Valli 2015: 51). Vastausvaihtoehto 2 vastaa jokseenkin samaa mieltä, 3 vastaa jokseenkin eri mieltä ja 5 vastaa en osaa sanoa.

Kyselylomakkeen monivalintakysymykset on analysoitu kvantifiointia eli määrällistä analysointia käyttäen. Aineisto on kuvattu taulukon avulla, josta on lähdetty luokittelujen kautta analysoimaan aineistosta nousevia seikkoja. (Eskola & Suoraranta 2008: 165-166.) Strukturoidut kysymykset on esitetty taulukossa omien teemojensa alla. Väittämän kohdalla taulukossa on merkitty vastaukset lukumäärällä sekä prosentilla sen mukaan, kuinka monta ruksia kukin skaala 1-5 on saanut yhteensä. Esimerkiksi palvelun tarve -teeman alla on väittämään ”perheemme tarvitsi ulkopuolista tukea” vastannut 17 henkilöä, kaikista 21:sta kyselyyn vastanneesta, että ovat täysin samaa mieltä väittämän kanssa. Vastauslukumäärän (lkm) lisäksi tulokset on esitetty myös prosenttimuodossa (%) selkeyttäen vastausten esittelyä. Tuloksia esitellessä on vastaukset eroteltu samaa mieltä oleviin, eli täysin ja jokseenkin samaa mieltä oleviin, sekä eri mieltä, eli jokseenkin ja täysin eri mieltä oleviin, sillä mielipideskaalaa tulkitessa voisi päätellä että ne kuvastavat samaa mielipidettä vain eri syvyystasolla. Taulukossa on kuitenkin esitetty tarkat tulokset, jolla kuvataan minkä pohjalta tulkinnat on tehty. Tuloksissa on siis tulkittu vastaajien yhtyvää tai vastustavaa kokemusta väittämiä kohtaan.

7.1.2 Avoimet kysymykset

Avoimet kysymykset oli tarpeen analysoida eri tavalla kuin monivalintakysymykset. Avointen kysymysten vastauksia tarkasteltiin, ja niistä etsittiin sellaisia seikkoja, jotka nousivat toistuvasti esille tai olivat muuten tutkimuksen kannalta merkittäviä tuloksia. Tutkimusaineistosta alettiin nostaa esiin erityisesti tutkimusongelmaan vastaavia ja sitä valaisevia teemoja. Tällä tarkoitetaan siis teemoittelua. (Eskola & Suoranta 2008: 175.) Teemoittelu oli sopiva vaihtoehto, kun vastaajien kirjoittamista avoimista vastauksista pyrittiin nostamaan esiin nimenomaan tutkimusongelman kannalta tärkeitä seikkoja. Avoimet vastaukset olivat suhteellisen lyhyitä, useimmat alle 4 rivin mittaisia. Näin jo vastaaja on pyrkinyt sisällyttämään lyhyeen tilaan vastauksensa mahdollisimman tiiviissä muodossa, mikä helpotti teemoittelun lähtökoh-tia.

Teemat valittiin avointen kysymysten aiheiden mukaan, eli syyt palvelun saamiselle sekä vastaajien ehdottamat kehityskohteet. Tämän jälkeen aineistoa käytiin taas läpi, ja luettiin avoimia vastauksia. Aineisto oli tässä vaiheessa jo kirjoitettu sähköiseen muotoon, joten erilaisia teemoja alettiin alleviivata eri värein. Teemoittelun jälkeen avoimista vastauksista koostuva aineisto lisäksi tyypiteltiin, eli vastauksista etsittiin samankaltaisuuksia. Kun aineisto

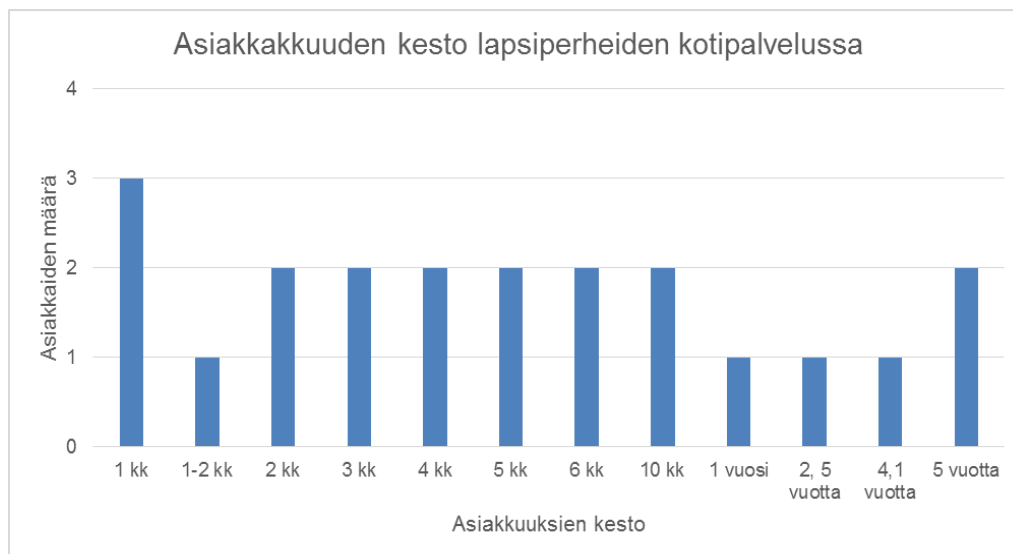
oli jo teemoiteltu selkeämpään ja tiiviimpään muotoon, alettiin vastauksia tyyjitellä yhteisten kategorioiden alle. Tyypittely on lisäksi lukijalle ystävällinen tapa esitellä aineisto, sillä näin se saadaan hyvin ymmärrettävään ja tiivistettyyn muotoon. (Eskola & Suoranta 2008: 182.)

8 Tutkimustulokset

Tässä kappaleessa käydään läpi ne tulokset, jotka aineistosta ilmenivät ja jotka vastaavat alkuperäisiin tutkimuskysymyksiin ja itse tutkimusongelmaan. Tavoitteena on selkiyttää ja pohtia aineistosta nousseita tutkimustuloksia (Hirsjärvi ym.2005: 213). Tuloksia on havainnollistettu esimerkiksi diagrammien ja taulukoiden avulla, jotka helpottavat tutkimustulosten ymmärtämistä ja jäsentämistä. Lisäksi avointen kysymysten tutkimustuloksia on havainnollistettu vastauksista poimittujen suorien lainausten avulla. Niiden tarkoitus on elävöittää tekstiä ja antaa esimerkkejä vastauksista.

8.1 Taustatiedot

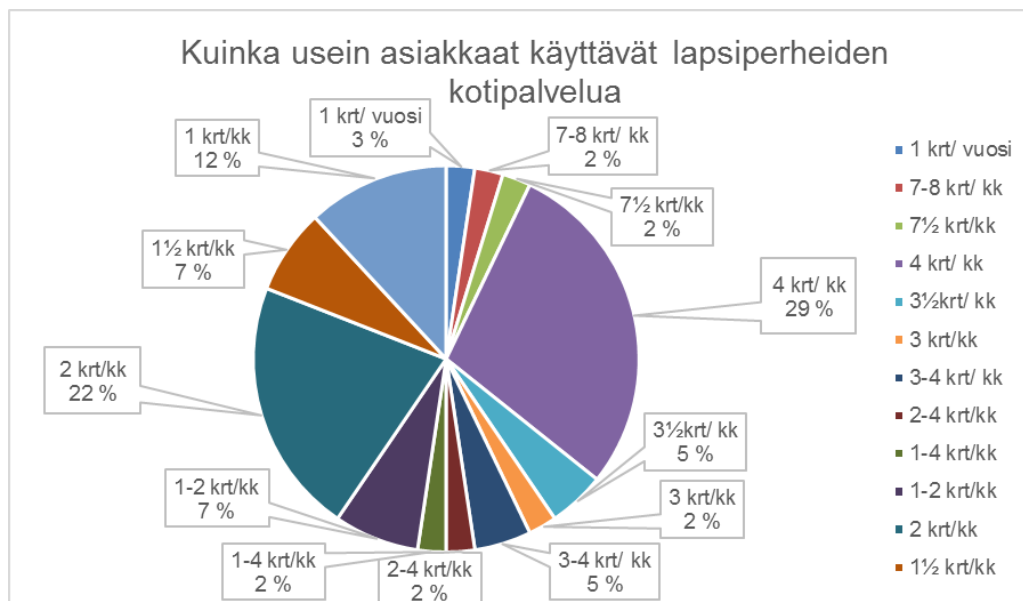
Kyselylomakkeen alussa on avoin kysymys liittyen asiakkuuden keston. Siinä asiakas itse merkitsi kuukausien määrän, jotka hän on ollut lapsiperheiden kotipalvelun asiakkaana. Kaikki vastaajat olivat vastanneet tähän, ja vastauksilla oli melko suuri hajonta. Kaksi vastaajaa oli merkannut vastauksensa vuosina, ja siis yliviivannut kysymykseen valmiiksi merkityn kuukausimääritteen. Nämä vastaukset on muutettu kuukausiksi tulosten yhdenmukaistamista ajatellen. Yksi vastaaja taas oli vastannut ”1-2 kuukautta”, mikä laskettiin mukaan sellaisenaan, mutta prosentuaalisten laskujen ajaksi se muutettiin muotoon 1,5. Eräs vastaaja mainitsi su-luissa myös saaneensa palvelua kahden jakson ajan yli 5 vuotta sitten, mutta tätä ei huomioitu palvelun saannin määrässä, sillä se ei kuulu tutkimuksen aikamääreen sisälle. Tutkimus on siis kohdistettu niille, jotka ovat vastaanottaneet palvelua 1.1.2015 jälkeen.



Taulukko 2. Asiakkuuksien kestot

Taulukko 2. kuvaa kuinka vastaajat ovat olleet lapsiperheiden kotipalvelun asiakkaana vaihtelevissa määrin, ja vastaukset vaihtelevat yhdestä kuukaudesta 60 kuukauteen (eli noin viiteen vuoteen). Suurin osa, eli yli 65% vastaajista on käyttänyt palvelua 1-6 kuukauden ajan, ja loput 35% 10-60 kuukautta.

Seuraavaksi kysyttiin kuinka monta kertaa kuukaudessa vastaaja on käyttänyt palvelua (Kts. Kuvio 2.). Myös tähän kaikki vastaajat olivat vastanneet. Vastauksia analysoidessa tuli ilmi, että hyvin monet ovat merkinneet vaihtelevia vastauksia, kuten 1-2 tai 3-4. Nämä on prosentuaalisten laskujen ajaksi muutettu keskiarvoiksi, jotta luvut voidaan analysoida yhdenvertaisina (esimerkiksi vastaus 1-2 keskiarvo 1,5). Vastauksista tuli ilmi, että vastaajat ovat käyttäneet palvelua vaihtelevasti yhdestä kahdeksaan kertaa kuukaudessa. 52% vastaajista ovat käyttäneet palvelua 1-2 kertaa kuukaudessa, ja loput vastaajat 4-8 kertaa. 95% vastaajista ovat käyttäneet palvelua korkeintaan 4 kertaa kuukaudessa.



Kuvio 2. Lapsiperheiden kotipalvelun käyttömäärät

8.2 Palvelun tarve

Asiakkaiden palvelun tarvetta tiedusteltiin monivalintakysymyksellä, sekä vastausta pyrittiin syventämään myös avoimen kysymyksen avulla. Palvelun tarve -teeman monivalintakysymysten ensimmäiseen väittämään, eli ” Perheemme tarvitsi ulkopuolista tukea” vastasivat kaikki 21 asiakasta (Kts. Taulukko 3.). Väittämään jossa esitettiin, että perheen arjessa oli/on haasteita, tuli yhteensä 20 vastausta.

Prosentuaalisesti 86% kyselyyn vastanneista lapsiperheiden kotipalvelun asiakkaista oli täysin tai jokseenkin samaa mieltä, että perhe tarvitsi ulkopuolista tukea, Kuten voi havaita taulukosta (kts. Taulukko 3.). Kuitenkin 14 % vastaajista oli valinnut väitettä vastustavan vaihtoehdon, eli, että oli jokseenkin tai täysin eri mieltä väittämän kanssa.

Vastaajista suurin osa (85%) oli ilmoittanut olevansa täysin tai jokseenkin samaa mieltä väittämän kanssa. Lisäksi kolme kyselyyn vastannutta asiakasta, eli 15 %, olivat valinneet olevansa jokseenkin eri mieltä tai täysin eri mieltä väittämän kanssa.

(1= Täysin samaa mieltä, 2= Jokseenkin samaa mieltä, 3= Jokseenkin eri mieltä, 4= Täysin eri mieltä sekä 5= En osaa sanoa)

	1		2		3		4		5	
	lkm	%	lkm	%	lkm	%	lkm	%	lkm	%
Perheemme tarvitsi ulkopuolista tukea	17/21	81%	1/21	5%	2/21	9%	1/21	5%		
Perheemme arjessa oli/on haasteita	11/20	55%	6/20	30%	1/20	5%	2/20	10%		

Taulukko 3. Monivalintakysymykset: Palvelun tarve

Palvelun tarve -teeman monivalintakysymysten tuloksista voidaan todeta, että vastaajat ovat kaiken kaikkiaan olleet pitkälti sitä mieltä, että heidän perheensä on kaivannut ulkopuolista tukea, ja että perheen arjessa on tai on ollut jonkinlaisia haasteita. Voidaan myös ajatella, että kenties suuri osa palvelun tarpeesta liittyy nimenomaan perheen arkeen ja sen haastavuuteen.

Avoimessa kysymyksessä kysyttiin, mistä syystä palveluun on ohjattu/hakeuduttu. Vastauksista löytyi selkeästi seikkoja, jotka toistuvat useasti monissa eri vastauksissa. Nämä voidaan jaotella kolmeen eri kategoriaan: lastenhoitoapu, yksinhuoltajuus tai äidin muu erityistarve sekä arjen haastavuus.

Lastenhoitoapu oli selkeästi useimmin mainittu syy palveluun ohjaamiselle/hakeutumiselle. Yli puolessa vastauksista tuli jollain lailla ilmi nimenomaan lastenhoitoavun merkitys. Lastenhoitoavun merkitykseen liitettiin toisinaan myös tarkempi syy sen tarpeelle. Näitä syitä olivat esimerkiksi useampi lapsi, sekä lapsen erityisyys tai erityistarve. Moni vastaajista mainitsi perheessä olevan useita lapsia, ja osa näistä vastaajista mainitsi lisäksi lasten olevan nuoria. Lisäksi muutama vastaaja mainitsi lapsen erityistarpeen vaikuttavan lastenhoitoavun tarpeeseen. Lapsella mainittiin olevan esimerkiksi jokin sairaus tai kehityshäiriö, joka vaati erityishuomiota.

”Ei ole hoitoapua sukulaisten puolelta.--”

”-- Nykyään, niin kuin alussakin, pyydän hoitajaa oman tai lapsen menon ajaksi, ettei tarvitse kaikkia lapsia viedä mukana joka paikkaan.”

Lastenhoitoavun lisäksi nousi toinen hyvin selkeä syy palveluun hakeutumiselle tai ohjaamiselle. Monet vastaajat mainitsivat olevansa yksinhuoltajia. Osa mainitsi tässä yhteydessä myös tukiverkon puuttumisen ja voimien hupenemisen. Lisäksi vastauksista nousi ilmi myös äidin tarve palvelulle jonkin psyykkisen tai fysiologisen sairauden aikaan. Yksi vastaaja koki tarvetta palvelulle myös raskautensa aikana. Äidin ollessa yksinhuoltaja, olisi toimiva tukiverkosto

äärimmäisen tärkeää koko perheen hyvinvoinnin kannalta. Yksinhuoltaja-vanhemmalla ajankäyttö on entistä suuremmalla koetuksella, ja vastuuta ei voi yhtä lailla jakaa kenenkään kanssa. Voitiin jo alun perin olettaa, että yksinhuoltajilla on suurempi tarve palvelulle kuin parisuhteessa elävillä.

”Tukiverkoston puuttuminen, arjessa jaksaminen yh:na, lastenhoitoapu.”

”En jaksanut yksin hoitaa lapsia.”

Kolmas toistuvasti mainittu syy palvelun tarpeelle liittyi arkeen ja sen haastavuuteen. Moni mainitsi arjessa väsymisen tai uupumuksen olleen syynä palveluun hakeutumiselle tai sen vastaanottamiselle. Arjen haastavuus oli usein liitetty myös johonkin muuhun syyhyn, mikä liittyi palvelun tarpeeseen. Näitä syitä olivat esimerkiksi yksinhuoltajuus, äidin sairastaminen sekä tukiverkoston puuttuminen.

”(Uupumuksen takia) mutta pääasiassa helpottaakseen arkea. -- ”

”Hakeuduimme kotipalveluun kun arki tuntui raskaalta ja omat voimat oli lopussa ja se vaikutti arjen hallintaan.”

Huomioitavaa on se, että hyvin usein nämä kaikki palvelun tarpeisiin liittyvät syyt olivat sidoksissa toisiinsa. Esimerkiksi useissa tapauksissa yksinhuoltajuus, arjessa uupuminen sekä lastenhoitoapu tulivat ilmi samassa vastauksessa. Harvoin oli mainittu yhtä ainoaa syytä, vaan usein useampi tekijä jotka vaikuttavat toisiinsa.

8.3 Palvelun merkitys

Palvelun merkityksen teeman monivalintakysymyksiin vastasivat kaikki 21 asiakasta. Taulukkoa 4. analysoimalla on nostettavissa esiin, että suurin osa kyselyyn vastanneista asiakkaista on kokenut olevansa täysin tai jokseenkin samaa mieltä väittämien kanssa, että palvelu on helpottanut perheen arkea. Kuitenkin 9% vastaajista on kokenut olevansa jokseenkin eri mieltä edellä mainitun väittämän kanssa. Molemmissa väitteissä jossa käsitellään kokemusta siitä, onko palvelu tukenut vanhempien tai lasten hyvinvointia on selkeästi enemmistö kokenut olevan täysin, tai jokseenkin samaa mieltä väittämien kanssa. Taulukosta on havaittavissa, että 2 asiakasta ovat olleet jokseenkin eri mieltä sen kanssa, että palvelu on tukenut vanhempien hyvinvointia.

(1= Täysin samaa mieltä, 2= Jokseenkin samaa mieltä, 3= Jokseenkin eri mieltä, 4= Täysin eri mieltä sekä 5= En osaa sanoa)

	1		2		3		4		5	
	lkm	%	lkm	%	lkm	%	lkm	%	lkm	%
Palvelu on helpottanut perheemme arkea	16/21	76%	2/21	9%	2/21	9%			1/21	5%
Palvelu on tukenut vanhempien hyvinvointia	13/21	62%	5/21	24%	2/21	9%			1/21	5%
Palvelu on tukenut lasten hyvinvointia	10/21	48%	10/21	48%					1/21	5%
Tukea on ollut riittävästi tarpeisiini nähden	11/21	52%	4/21	19%	5/21	24%	1/21	5%		
Palvelu on vastannut odotuksiani	14/21	67%	4/21	19%	3/21	14%				

Taulukko 4. Monivalintakysymykset palvelun merkityksestä

Taulukon 4. perusteella mielipiteitä on jokseenkin jakanut tuen riittävyys tarpeisiin nähden. Vastanneista 21 asiakkaasta 29% ovat jokseenkin tai täysin eri mieltä palvelun riittävydestä heidän tarpeisiinsa nähden. Taulukon tulosten mukaan 18 kyselylomakkeeseen vastannutta asiakasta olivat jokoeseenkin tai täysin samaa mieltä väittämän kanssa että lapsiperheiden kotipalvelu on vastannut heidän odotuksiaan. Saman väittämän kohdalla sen sijaan kolme asiakasta on kokenut olevansa jokseenkin eri mieltä väittämän kanssa. Taulukkoa havainnoidessa nousee huomiona esiin, että palvelun merkityksen teeman kolmessa ensimmäisessä väittämässä, eli palvelun tukea sekä arjen helpottavuutta koskevissa väittämässä, on jokaiseen laitettu yksi ”en osaa sanoa” näkemys.

8.4 Palvelun saanti

Palvelun saanti -teeman monivalintakysymyksiin vastasi kaikki 21 asiakasta, mutta väittämään ”Palvelun saaminen on helppoa” oli kaksi asiakasta valinnut yhden mielipiteen sijasta kaksi (jokseenkin samaa mieltä ja jokseenkin eri mieltä) mielipide asteikkoa. Palvelun saanti on pääsääntöisesti koettu vastanneiden 21 henkilön kesken helpohkoksi Taulukon 5. perusteella. Palvelun saanti teeman taulukkoa (Taulukko 5.) tulkiten on kuitenkin huomattavissa kahden asiakkaan kokemuksen olleen täysin eri mieltä siitä että asiakkaaksi pääseminen sujui helposti.

Eniten mielipiteiden jakoa palvelun saanti- teemassa on taulukon perusteella havaittavissa väitteen ”olisimme tarvinneet palvelua jo aikaisemmin” kanssa. Samaa tai jokseenkin samaa mieltä edellä mainitun väittämän kanssa ovat 52% vastanneista, ja 33% olivat jokseenkin tai täysin eri mieltä väittämän kanssa. Lisäksi kolme kyselylomakkeeseen vastanneista asiakkaista valitsivat vastauksen ”en osaa sanoa”.

(1= Täysin samaa mieltä, 2= Jokseenkin samaa mieltä, 3= Jokseenkin eri mieltä, 4= Täysin eri mieltä
sekä 5= En osaa sanoa)

	1		2		3		4		5	
	lkm	%	lkm	%	lkm	%	lkm	%	lkm	%
Asiakkaaksi pääseminen sujui helposti	16/21	76%	3/21	14%			2/21	9%		
Olisimme tarvinneet palvelua jo aikaisemmin	8/21	38%	3/21	14%	3/21	14%	4/21	19%	3/21	14%
Palvelun saaminen on helppoa	10/23	43%	8/23	35%	2/23	9%	3/23	13%		

Taulukko 5. Monivalintakysymykset Palvelun saanti teemasta

Viimeiseen väittämään ”palvelun saaminen on helppoa” kyselylomakkeista tuli 23 vastausta (kts. Taulukko 5.). Kyselylomakkeen vastanneesta 21 lapsiperheiden kotipalvelun asiakkaasta oli kaksi kertaa vastattu kahdella ruksilla samaan väittämään kuvastamaan asiakkaan mielipidettä ja kokemusta. Taulukosta voi havaita 23 vastauksen perusteella, että 78 % mielipiteistä oli joko täysin samaa mieltä tai jokseenkin samaa mieltä väittämän kanssa siitä, että palvelun saanti on helppoa. Toisaalta on myös havaittavissa, että 22 % heistä koki olevan eri mieltä väittämän kanssa.

8.5 Palvelun toimivuus

Kaikki kyselyyn vastanneet 21 asiakasta olivat täysin tai jokseenkin samaa mieltä väittämän kanssa siitä, että lapsiperheiden kotipalvelu on ollut perheille tärkeää (Kts. Taulukko 6.). Suurin osa vastanneista oli myös samaa mieltä väittämän kanssa siitä, että palvelu on vaikuttanut perheen tilanteeseen positiivisesti.

(1= Täysin samaa mieltä, 2= Jokseenkin samaa mieltä, 3= Jokseenkin eri mieltä, 4= Täysin eri mieltä
sekä 5= En osaa sanoa)

	1		2		3		4		5	
	LKM	%	LKM	%	LKM	%	LKM	%	LKM	%
Palvelu on ollut perheellemme tärkeää	15/21	71%	6/21	29%						
Palvelu on vaikuttanut perheemme tilanteeseen positiivisesti	13/21	62%	6/21	29%	2/21	9%				
Suosittelisin palvelua muillekin perheille	19/21	90%	1/21	5%	1/21	5%				

Taulukko 6. Monivalintakysymykset: palvelun toimivuus

Taulukosta (taulukko 6.) myös ilmenee, että 9 % oli jokseenkin eri mieltä edellä mainitun väittämän kanssa. Yksi kyselyyn vastanneista 21 henkilöstä oli jokseenkin eri mieltä väittämän

kanssa siitä, että suosittelisi lapsiperheiden kotipalvelua muillekin perheille, kaikki muut 20 kyselyyn vastannutta henkilöä kokivat olevan täysin tai jokseenkin samaa mieltä väittämän kanssa.

8.6 Palvelun kehitys

Palvelun kehitys teeman monivalintakysymyksiin oli vastannut molempiin väittämiin vain 20 asiakasta (Kts. Taulukko 7.). Palvelun kehitys teemana jakoi paljon mielipiteitä. Vastanneista asiakkaista 55 % oli täysin ja jokseenkin samaa mieltä väittämän ”palvelua tulisi kehittää paremmaksi” kanssa. Samasta väittämästä 25 % oli jokseenkin tai täysin eri mieltä ja 20 % valitsivat kohdan ”en osaa sanoa” väittämästä. Samansuuntaisia tuloksia taulukosta oli havaittavissa väittämästä ”palvelun tulisi vastata tehokkaammin asiakkaan tarpeisiin”, jossa 50 % oli samaa mieltä, 35 % eri mieltä ja 15 % ei osannut sanoa.

(1= Täysin samaa mieltä, 2= Jokseenkin samaa mieltä, 3= Jokseenkin eri mieltä, 4= Täysin eri mieltä sekä 5= En osaa sanoa)

	1		2		3		4		5	
	lkm	%	lkm	%	lkm	%	lkm	%	lkm	%
Palvelua tulisi kehittää paremmaksi	7/20	35%	4/20	20%	4/20	20%	1/20	5%	4/20	20%
Palvelun tulisi vastata tehokkaammin asiakkaan tarpeisiin	7/20	35%	3/20	15%	4/20	20%	3/20	15%	3/20	15%

Taulukko 7. Monivalintakysymykset: palvelun kehitys

Voidaan siis sanoa, että noin puolet on selkeästi sitä mieltä, että palvelua tulisi kehittää paremmaksi, ja että sen tulisi vastata tehokkaammin asiakkaan tarpeisiin. Kysymykset tukevat toisiaan, joten on ymmärrettävää että niiden tulokset ovat myös hyvin samankaltaiset. Mielipiteiden jakautumista voidaan osittain selittää siten, että tottahan on että täydellisyyteen on vaikea päästä. Aina on jotain kehitettävää, mutta osalla asiakkaista oli selkeä mielipide siitä, mitä tämä jotain pitäisi olla, ja osa ei ehkä osannut sanoa mitä palvelun suhteen tulisi kehittää. Alla esimerkki vastaajan ajatuksesta joka tukee yllä olevaa teoriaa.

”Olin tyytyväinen asiakas, mutta varmasti aina löytyy kehitettävää. Kiitos!”

Lisäksi osa vastaajista näyttää olevan täysin tyytyväisiä palveluun, eikä palvelua heidän mielestään tarvitse kehittää. Heidän mielestään palvelu näyttää myös vastaavan riittävästi asiakkaan tarpeeseen.

”Kaikki toiminut hyvin!”

8.6.1 Kehityskohteita

Palvelun kehitysideoita tiedusteltiin lisäksi avoimella kysymyksellä, jossa pyydettiin vastaajan mielipidettä siihen, olisiko palvelun laadussa jotakin kehitettävää. Tavoitteena oli selvittää missä lapsiperheiden kotipalvelua käyttäneet asiakkaat kokivat olevan kehitettävää tai muutoksen tarvetta. 5 vastaajaa jätti vastaamatta tähän kysymykseen, vastauksia oli siis kaiken kaikkiaan 16. Osa vastaajista (2 vastaajaa) kiitti saamastaan palvelusta kirjaamalla ylös kehitysideaa. Vastaukset olivat hyvin moninaisia, ja monella vastaajalla oli selkeä mielipide, joka oli usein perusteltu. Osa ehdotti useaa kehitettävää asiaa, osa taas vain yhtä. Yksi vastaaja oli merkinnyt vastauksensa lisätietona palvelun saanti -monivalintakysymykseen, mikä kävi hyvin myös kehitysjatukseksi ja vastasi suoraan avoimeen kysymykseen joten se analysoitiin sellaisenaan. Analyysissä nousseet kehitysjatukset voitiin jakaa neljään kategoriaan: henkilöstöön, palvelun laajentamiseen, palvelun saatavuuteen sekä kommunikaatioon ja tiedottamiseen liittyviin seikkoihin.

Osa vastaajista mainitsi kehitettävää löytyvän henkilöstöön liittyvissä asioissa. Vastaajat ehdottivat esimerkiksi henkilöstön laadun tarkastamista. Henkilöstön toiminta oli toisinaan koettu epäammattimaisena tai jollain tapaa puutteellisena. Henkilöstöltä toivotaan esimerkiksi osaamista erityistarpeen omaavan lapsen hoitoon liittyen, esimerkkinä eräässä vastauksessa mainittu toivomus osaamisesta diabeetikon hoitamisessa. Lisäksi osa vastaajista koki tarpeellisenä henkilöstön laadun tarkastamisen.

”Lapsiamme on kohdeltu hyvin tai ainakin lähes aina, muutamaa kertaa lukuun ottamatta mutta vanhempana meitä ei ole tuettu, joskus oltu aika ilkeitäkin. Toivoisin että vanhempiakin kohdeltaisiin ystävällisesti ja perheitä kunnioittaen. -- ”

Lisäksi henkilöstön eli hoitajien vaihtuvuus koettiin kehitettävänä asiana. Vastauksista nousee ilmi toive saman hoitajan jatkuvuudesta toistuvissa työvuoroissa.

”Jos mahdollista niin sama hoitaja olisi mukava saada hoitamaan suht jatkuvasti.”

Vastaajien kesken suosittu kehitysidea liittyi palvelun laajentamiseen iltoihin tai jopa yöhön. Tätä on perusteltu esimerkiksi tärkeiden menojen sijoittumisella arki-iltoihin, jolloin kotipalvelulle olisi tarvetta. Vastauksissa toivotaan myös mahdollisuutta siihen, että perheen lapset voisivat olla yö-hoidossa.

”Laajentaa aikataulua myös iltoihin. Itse haluaisin osallistua esim. vain iltaisin järjestettävään eroseminaariin tms. mutta iltaisin ei ole lastenhoitajaa. -- ”

”Mahdollisuus siihen että lapset ovat yökylässä esim. 1xkk tai 1x2kk.”

Suhteellisen moni vastaaja mainitsi kehitettävää löytyvän myös palvelun saatavuuteen ja kes-
toon liittyen. Ennaltaehkäisevän tuen merkitystä palvelun oikea-aikaisuuden sekä saatavuus-
den kannalta oli korostettu, mikä on järjeenkäypää.

”Aikoja on välillä vaikea saada.”

*”Palvelua tulisi saada kaikkien lapsiperheiden, se jos mikä olisi ongelmien ennaltaehkäisyä.--
”*

Näiden lisäksi kehitettävää löytyi myös palveluun liittyvän kommunikaation sekä sen tiedot-
tamisen saralta. Vastajat mainitsivat esimerkiksi palveluaikojen hyvissä ajoin (kirjallisen)
vahvistamisen tärkeyden. Yhteydenoton sujuvuus koettiin myös kehitettävä asiana, ja palve-
lusta tiedottamisen toivottiin paranevan.

”Tiedottaminen: en tiennyt tästä palvelusta. -- ”

*”Jonkinlainen (ehkä miel. kirjallinen, esim. sähköposti) vahvistus tehdystä sopimukses-
ta/varauksesta että ei tarvitsisi myöhemmin miettiä, että olihan kaikki sovittu ja oikeaan
aikaan. -- ”*

” --Parempi kommunikaatio ja aikaisempi vahvistus varatun ajan toteutumisesta.”

Kaiken kaikkiaan kehitysideoista nousi selkeästi esiin samoja, usein toistuvia teemoja. Vastaa-
jien mainitsevat kehityskohteet liittyvät henkilöstöön, palvelun saatavuuteen ja tiedottami-
seen sekä palvelun laajentamiseen. Samojen vastausten toistuminen vahvistaa ajatusta siitä,
että vastaus on jossain määrin yleistettävissä useamman palvelunkäyttäjän kokemuksta vastaa-
vaksi.

9 Tulosten yhteenveto ja johtopäätökset

Tässä luvussa tutkielman myötä saatuja tuloksia on pohdittu, vertailtu, ja niistä on tehty eri-
laisia johtopäätöksiä. Tulosten syy- ja seuraussuhteita on arvioitu, ja tuloksia on peilattu
myös tämänhetkiseen yhteiskunnan sosiaalialan tilanteeseen. Tulkintojen tukena on käytetty
lähteisiin pohjautuvaa teoriaa, ja tuloksia on vertailtu myös aiemmissa tutkimuksissa ilmen-
neisiin tuloksiin.

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää Vantaan kaupungin lapsiperheiden kokemuksia heidän vastaanottamastaan lapsiperheiden kotipalvelusta. Tutkimuksen avulla tavoitteena oli selvittää saavatko lapsiperheet nimenomaan sellaista tukea, joka vastaa heidän tarpeisiinsa. Tuen kannalta merkittävää oli tutkia sen ennaltaehkäisevää, sekä edistävää ja voimaannuttavaa vaikutusta asiakkaan tilanteeseen. Lisäksi palvelun saatavuutta pyrittiin selvittämään tutkien esimerkiksi palveluprosessin sujuvuutta. Lisäksi tärkeänä tavoitteena oli tuottaa Vantaan kaupungille tietoa, jonka avulla palvelun mahdollinen kehittäminen tulevaisuudessa olisi mahdollista. Tehtävänä oli selvittää, mitkä asiat palvelun kannalta ovat toimivia, ja missä sen sijaan olisi kehitettävää. Tärkeänä nostettavana huomiona on se, vastaako palvelu sen tarpeeseen, ja onnistutaanko sen avulla ehkäisemään niin sanottua ongelmien kasautumista.

Keskeisimpinä tuloksina opinnäytetyöstä nousee esiin, että asiakkaat kokevat lapsiperheiden kotipalvelun perheen arkea helpottavana ja tukevana palveluna, joka toimii ennaltaehkäisevänä tukena. Lapsiperheiden kotipalvelu vastaa asiakkaiden tarpeisiin, mutta ei riittävän kokonaisvaltaisesti, jolloin palvelun oikea-aikaisuudessa sekä saatavuudessa nähdään puutteita. Lisäksi tutkielmatulosten perusteella on voitu päätellä, mitä kehitettävää palvelussa on.

9.1 Palvelun käyttömääristä

Tuloksien perusteella voidaan sanoa, että tyypillinen Vantaan kaupungin lapsiperheiden asiakas, jonka perheeseen kuuluu kouluikäisiä lapsia, käyttää palvelua korkeintaan 6 kuukauden ajan ja alle 4 kertaa kuukaudessa. Voidaan siis tulkita, että palvelua käytetään suhteellisen lyhytaikaisesti ja noin kerran viikossa tai harvemmin. Tästä herää kysymys siitä, pystytäänkö näin lyhyessä ajassa vaikuttamaan merkittävästi perheen tilanteeseen ja hyvinvointiin, sekä voiko lapsiperheiden kotipalvelu toimia onnistuneesti ennaltaehkäisevänä tukena. Jos palvelua pystytään tarjoamaan hyvin varhaisessa vaiheessa ja ongelmiin päästään puuttumaan ennen niiden kasautumista, voi lyhytaikainenkin palvelunsaanti vaikuttaa merkittävästi perheen hyvinvointiin, ja näin ollen palvelun tarve jää pienemmäksi.

Sen sijaan mikäli palvelua saadaan vain suurimman kriisin keskellä ja vain sen aikaa kunnes pahimmasta on selvitty, on hyvin todennäköistä että palvelu jää perheelle riittämättömäksi eivätkä omat voimavarat vielä riitä hyvän arjen toteuttamiseen ja perheen hyvinvoinnin ylläpitoon omin avuin. Lapsiperheiden kotipalvelu on kuitenkin nimenomaan ennaltaehkäisevää perhetyötä, jossa korostuu varhainen tukeminen. (Järvinen, Lankinen, Taajamo, Veistilä & Virolainen 2007: 36.) Palvelun tulisi useimmiten olla intensiivistä sekä kestoltaan tarpeeksi riittävää, ja perheiden tulisi näin ollen saada tukea jo ennen kuin ongelmat pääsevät kasautumaan (Syrjälä, J. 2009: 7). Toisaalta palvelu voi hyvin toimia myös lyhyehkön ajan puitteissa, mikäli se onnistuu silloin vastaamaan perheen tarpeeseen, esimerkiksi tilapäiseen haasta-

vampaan aikaan (Järvinen ym. 2007: 39). Olennaisinta olisi, että perhe eli avunsaaja itse kokee palvelun olevan riittävää ja sen kestäneen riittävän kauan.

9.2 Palvelun tarpeen lähtökohtia

Tutkielmatulokset korreloivat yhtenevästi aikaisempien tutkimusten kautta nostettuihin perheen ajankohtaisiin haasteisiin ja tuen tarpeisiin. Aikaisempien tutkimusten mukaan perheen haasteiksi selvimmin nousi esiin ajan puute muun muassa työn ja perheen yhteensovittamisen kanssa, lastenkasvatukseen liittyvät haasteet, vanhempien taloudellinen huoli sekä sosiaalisten verkostojen puute. Tässä tutkielmassa erityisen selkeästi esille tulivat arjen haasteet sekä sosiaalisten verkostojen puute, mitkä on siis mainittu myös aiemmissa tutkimuksissa. Voidaan ajatella, että nämä ovat usein perheen sisällä niitä tavallisimpia syitä, joihin palvelun tarve perustuu. Todennäköisesti näiden syiden ei voida olettaa ainakaan vähenevän tulevaisuudessa, vaan päinvastoin.

Tuloksista ilmeni että useimmin mainittu, eli hyvin merkittävä syy palvelun tarpeelle liittyi nimenomaan lastenhoitoon. Lapsiperheiden kotipalvelu tarkoittaa usein käytännössä nimenomaan lasten hoitamista esimerkiksi tilanteissa jolloin uupunut äiti saa aikaa levätä, tai lastenhoitoapua omien menojen ajaksi (Järvinen ym. 2007: 37). Tämä tuli selkeästi ilmi myös tutkimustuloksista. Lapsiperheiden kotipalvelulta kaivattiin perinteistä lastenhoitopalvelua esimerkiksi välttämättömien menojen kuten lääkärikäyntien ajaksi, oman ajan järjestämiselle itselle tai muulle perheelle sekä korvaamaan puuttuvaa tukiverkkoa. Sukulaisia tai muita läheisiä perhe ei aina edes halua tai uskalla pyytää avukseen. Kaikilla perheillä tällaista läheisverkostoa ei aina edes ole saatavilla (Järvinen ym. 2007: 36). Tällöin apua voi olla helpompi hakea ja saada kunnan järjestämän palvelun, eli tässä tapauksessa juuri lapsiperheiden kotipalvelun kautta.

Monille syy palveluun hakeutumiselle tuntui myös olevan ainakin osittain se, että tukiverkosto puuttui tai siihen liittyi ongelmia. Moni vastaaja totesi olevansa yksinhuoltaja. Vantaan tuotamassa hyvinvointikatsauksessa ilmenee, että yksinhuoltajaperheitä on kaikista lapsiperheistä 24%. Näistä 86% tämä aikuinen on nainen. (Lehto-Häggroth. 2014.) Yksinhuoltajuus korostaa erityisesti tuen tarvetta, ja tukiverkoston merkitys on yhä suurempi. Tukiverkoston puuttuessa kunnan tarjoama palvelu voi olla ainoa keino saada tukea. Nykyään tukiverkoston läheisyys ei ole itsestäänselvyys. Kaupungistuminen aiheuttaa sen, että monien perhe ja suku asuvat jopa satojen kilometrien päässä, kun itse on muuttanut esimerkiksi työn tai koulun takia suurempiin kaupunkeihin, usein pääkaupunkiseudulle. Perinteisesti perhe on se lähin tukiverkosto, jolta apua voi pyytää ja sitä myös saadaan. Kun perhe ja suku ovat kaukana, ei avunsaanti heiltä enää onnistukaan. Myös maahan muuttaneilla ulkomaalaisilla joiden suku asuu toisessa maassa, ei ole helppo tilanne. Apua ja tukea voi olla hyvin vaikea, tai jopa

mahdoton löytää uudesta maasta. Näin ollen lapsiperheiden kotipalvelu voi olla monelle perheelle korvaamatonta ja välttämätöntä tukea.

Lisäksi moni vastaaja oli maininnut palvelun tarpeen liittyvän arjen haastavuuteen ja siinä väsymiseen. Arki tarkoittaa jokapäiväistä tavallista elämää. Siihen liittyy esimerkiksi kodinhoito, talous sekä vanhemmuus ja niihin liittyvät tehtävät. Nämä mielletään usein rutiinimaisiksi asioiksi, jotka on välttämätön tehdä. Arjen hallinta vaikuttaa hyvin merkittävästi koko perheen elämänhallintaan. Arki ja sen pyörittäminen tuovat elämään turvallisuutta sekä jatkuvuutta. (Järvinen ym. 2007: 86.) Joissakin tapauksissa arki voi olla rasite, ja se käy liian kuormittavaksi. Tämä voi johtua erinäisistä syistä, ja vanhemman ja koko perheen hyvinvointi voi kärsiä, mikäli arkeen liittyy ongelmia. Tällöin arjen haastavuus luo perheelle tarpeen hakea ja vastaanottaa tukea.

Nykyaikana on monia tekijöitä, jotka vaikuttavat perheen arkeen ja voivat hankaloittaa sen toimivuutta. Lapsen ja vanhemman välinen suhde tai parisuhde voi joutua koetukselle, jos esimerkiksi työn epävarmuus, kiireisyys tai henkinen vaatimus kiristävät perhe arkea. Lisäksi eletään aikakautta, jossa palvelut ovat yhä useammin avoimna vuorokauden ajasta riippumattain, tämä asettaa lapsiperheille enemmän haasteita muun muassa yhteisen ajan löytämiseen, sekä perheen yksilöiden aikataulujen yhteensovittamisen monimutkaisuutta. (Lämsä, Malinen & Rönkä 2009: 16.) Tällaisesta perheen arjen haasteiden kuvauksesta nimenomaan heijastuu tuen tarve arjen kanssa pärjäämiseen sekä konkreettisen arjen hallinnan apuun, jossa huomioidaan perheen yksilöiden yksilölliset tarpeet.

Vanhemmuuden tukemista tulisi huomioida erityisesti myös ennaltaehkäisevien palveluiden järjestämisessä. Tutkimusten mukaan on havaittu, että useat lievän oloiset arkipäiväiset ongelmat voivat kasautuessaan olla ongelmallisempia kohdata kuin yksi laaja ongelma perheessä. Lisäksi vanhempana toimimiseen liittyvien haasteiden on havaittu olevan riskitekijöinä lapsen kehityksellisten ongelmien, mielenterveysongelmien, yleisen pahoinvoinnin, syrjäytymisen sekä ei-toivotun käyttäytymisen edistämässä. (Karvonen & Lammi-Taskula 2014: 216.) Lapsiperheiden kotipalvelulla voidaan nimenomaan vastata arjen keskellä muodostuneiden lievempien haasteiden ongelmiin. Kuten asiakkaiden kuvauksista käy ilmi, arjen haasteisiin johon palvelua käytetään pääsääntöisesti vaikuttavat niin sanotusti normaalin arjen haasteilta. Arkisiltakin kuulostavat haasteet lapsiperheissä kuormittavat koko perheen hyvinvointia ja koheesiota, tämän vuoksi voisi kuvitella tulevaisuuden näkymät palvelun tarpeellisuudelle pikemminkin lisääntyvän kuin vähenevän. Ennaltaehkäisevään työhön panostamisen rahallinen kannattavuus, sekä yhteiskunnallisen hyvinvoinnin lisäämisen tukimuoto luulisi takaavan, että niin kunta, kuin sosiaaliala kohdistaa painopistettään jatkossakin vahvemmin varhaisen tuen palveluihin.

9.3 Palvelun merkitys asiakkaan hyvinvoinnille

Palvelun merkittävydestä asiakkaille voisi taulukkoa (Kaavake 4.) havaiten päätellä, että lapsiperheiden kotipalvelu tukee perheen hyvinvointia ja arjen sujuvuutta. Yleisesti ottaen palvelun koettiin olevan hyvin merkityksellistä, ja sen koettiin vastaavan asiakkaan tarpeisiin. Valtaosa vastaajista suosittelisi palvelua muille perheille, mikä kielii tyytyväisyydestä ja palvelun arvokkuudesta. Kotipalvelusta saatavalla tuella koettiin olevan positiivinen vaikutus perheen sekä lasten hyvinvointiin.

Hyvinvointia elämässä lisääviin tekijöihin kuuluvat muun muassa ihmissuhteet, kokemus siitä että on arvostettu ja tulee kohdatuksi oikeudenmukaisesti sekä kokee olevansa osallisena elämässään (Karvonen & Lammi-Taskula 2014: 13). Näiden pohjalta voi lähteä pohtimaan toteutuuko hyvinvoinnin lisääminen lapsiperheiden kotipalvelun myötä. Tämän opinnäytetyön tulokset eivät mahdollista kokonaisvaltaista ja yleistettävää kysymykseen vastaamista, mutta tulokset antavat osviittaa toimivuudesta, -etenkin Vantaan kaupungin palvelun suhteen.

Väittämiin joissa todetaan, että palvelu on tukenut vanhempien ja lasten hyvinvointia, oli yksi kyselyyn vastannut laittanut molempiin ”en osaa sanoa” -vastauksen. Merkittävää tässä on se, että sama henkilö oli vastannut samalla lailla molempiin väittämiin. Kyseessä voi esimerkiksi olla asiakkaan kokemus siitä, ettei kykene arvioimaan onko lapsiperheiden kotipalvelu tukenut heidän perheensä hyvinvointia, tai että väittämän asettelu on jättänyt varaa liialliselle tulkinnalle josta asiakkaan on vaikea muodostaa selvää mielipidettä.

Palvelun toimivuuden kannalta taas on selvää, että lapsiperheiden kotipalvelun asiakkaat kokevat tarjotun tuen tukevan heidän perheidensä tilannetta ja arkea. Asiakkaiden kokemusten perusteella voi päätellä, että palvelu toimii tarkoituksensa mukaisesti ja vastaa tarpeeseen, sillä konkreettisen avun kautta asiakkaat kokevat muutosta positiiviseen perheen tilanteessa ja ennen kaikkea arvostavat palvelua tärkeänä tukena lapsiperheen elämän arjen haasteista kohdatessa. Tämä tulos on merkittävä, sillä se kertoo palvelun olevan tarpeellinen ja arvokas. Valtaosa vastaajista suosittelisi palvelua myös muille perheille, mikä tukee ajatusta siitä että palvelun koetaan toimivan ja siitä koetaan olevan hyötyä.

9.4 Tuen riittävyys

Tutkielman tuloksista voidaan havaita, tuen riittävyys koettiin jäävän vähäisemmäksi tarpeisiin nähden. Tukea ei siis välttämättä koettu saatavan määrällisesti tai ajallisesti tarpeeksi; palvelua olisi kenties tarvittu useammin ja pidempään.

Väestöliiton vuosikirjan (2009) mukaan intensiivinen ja riittävän pitkäkestoinen työskentely on tärkeä osa perhetyöhön liittyvän tuen tavoitteiden saavuttamisessa (Syrjälä 2009). Pidemmällä ja intensiivisemmällä asiakassuhteilla pystytään ylläpitämään helpommin keskustelua tavoitteiden ja odotusten toteutumisesta, sekä tukemaan positiivisen muutoksen jatkuvuutta ja kantavuutta. Väestöliiton vuosikirjan mukaan lapsiperheille monesti olisi tärkeämpää saada konkreettista tukea ja apua arkeen, sen sijaan että lapsiperhe saisi pelkästään menetelmien tai työskentelyn kautta apua. Kyselyyn vastanneiden asiakkaiden kokemuksista huokuu kuitenkin, ettei tukea saada välttämättä riittävästi perheen tarpeeseen nähden. Tutkimuksen otanta on sen verran pieni, että ei voida nostaa merkittäviä johtopäätöksiä esiin siitä, voisiko jokin selkeä yhteys liittyä tuen puutteen kokemukseen sekä odotuksiin tai muihin väitteisiin, jotka liittyvät hyvinvointiin tai arkeen.

Pohjoismaisen hyvinvointikeskuksen laatiman oppaan mukaan tuki jota asiakkaille tarjotaan, on tehokasta, kun se vastaa lapsen ja perheen valmiuksia, mieltymyksiä, oppimistapoja, motivaatiota sekä toiveita (Göransson 2012: 45-46). Tässä nimenomaan korostetaan palvelun yksilöllisyyden sekä räätälöinnin tärkeyttä mutta myös sitä, että asiakkaan omat odotukset vaikuttavat siihen kuinka palvelun toimivuus sekä tuen riittävyys koetaan.

9.5 Palvelun saatavuuden sujuvuus

Asiakkaiden kokemukset palvelun saatavuudesta ja oikea-aikaisuudesta osoittavat, että huomattava määrä vastaajista ei kokenut saavansa palvelua oikeaan aikaan. Ennaltaehkäisevissä toiminnoissa kuten juuri lapsiperheiden kotipalvelussa on tärkeää, että perheet saavat tukea ennen ongelmien kasautumista ja voimavarojen ehtymistä (Syrjälä 2009: 7, 10). Taulukon (Taulukko 5.) prosentuaalisen näytön lisäksi avointen kysymysten vastauksista oli tulkittavissa palvelun saamista tai palveluun hakeutumista vasta voimavarojen madalluttua.

”Hakeuduimme kotipalveluun kun arki tuntui raskaalta ja omat voimat oli lopussa ja se vaikutti arjen hallintaan.”

Tulos on siinä mielessä huolestuttava, että palvelun saannin sujuvuus sekä sen oikea-aikaisuus ovat merkittäviä tekijöitä palvelun ennaltaehkäisevän otteen suhteen. Mikäli palvelua pystytään tarjoamaan mahdollisimman varhaisessa vaiheessa, voidaan ajatella varhaisen tuen tarjoamisen näkökulman toteutuvan.

Varhaisella puuttumisella on rahallista hyötyä valtiolle, sillä sosiaalituen kustannukset jotka on asetettu ennaltaehkäisevien palveluiden resursseihin, ovat pienemmät kuin korjaavien palvelujen kustannukset. Lisäksi tuen saanti varhaisessa vaiheessa parantaa vaikuttavuuden onnistumista sekä perheen kykyä selvitä tulevista haasteista. (Syrjälä 2009: 8,10; Karvonen &

Lammi-Taskula 2014: 218.) Varhainen huolten tunnistaminen ja niihin puuttuminen ovat perheen ongelmien kasautumisen ehkäisyn ytimessä, mikä tutkimustenkin mukaan on tärkeä keino vaikuttaa (Karvonen & Lammi-Taskula 2014: 216). Tällainen puuttumisen mahdollistaminen vaatii kaupungilta resursseja ennaltaehkäisevien palvelujen järjestämiseen. Lapsiperheiden kotipalvelun näkökulmasta, asiakkaiden kokemusten perusteella, tulisi palvelun saantia tehostaa. Työntekijöitä tarvittaisiin lisää, jotta asiakas määriin pystyttäisiin vastaamaan. Lisäksi tulevaisuutta ajatellen, jotta palvelun oikea-aikaisuuteen pystyttäisiin vaikuttamaan, tulisi lapsiperheiden kotipalvelun mahdollisuuksista tiedottaa tiiviimmin niin alan ammattilaisille, kuin perheille varhaisimmassa mahdollisessa vaiheessa.

”Omat resurssit eivät täysin riittäneet arjen pyörytykseen erikoistilanteessa.”

Sitaateista voi tulkita asiakkaiden jo olevan tuen tarpeessa ja voimavarojen jo olevan paineen alla perhearkea pyörittäessä. Herää kysymys siitä, miksi palvelua ei ole tarjottu tai palveluun ei olla hakeuduttu aikaisemmin. Yhtenä näkökulmana tähän voi pohtia onko lapsiperheiden kotipalvelusta tiedotettu tarpeeksi perheille, jotta he ylipäätään osaisivat hakeutua tällaisen palvelun asiakaspiiriin. Seuraava sitaatti tukee ajatusta siitä, että ennalta ehkäisevän palvelun näkökulmasta lapsiperheiden kotipalvelua tulisi tuoda enemmän yleiseen tietoisuuteen ja etenkin lapsiperheiden tietoisuuteen varhaisessa vaiheessa.

”En tiennyt tästä palvelusta. Kun sain tietoa, luulin että emme pääse asiakkaaksi kun lapset jo 11, 16, ja 18v.”

Asiakkuuden muodostamista ei tulosten mukaan ole kuitenkaan koettu kovin haasteelliseksi, vaikka 9% vastaajilla oli niin sanotusti jyrkkä mielipide väitettä vastaan. Asiakkuuksien muodostamisen sujuvuuksien kannalta voidaan pohtia onko syynä tähän sosiaalihuoltolain muutosten myötä tulleiden madallettujen kriteerien tuomat vaikutukset. 12 vastanneella asiakkaalla asiakkuus on ollut enintään 6 kuukauden mittainen, jolloin on mahdollista, että kyseessä on perheitä joille on myönnetty palvelu vasta sosiaalihuoltolain muutosten jälkeen. Olipa kyse sosiaalihuoltolain myötä tulleiden muutosten ansiosta tai muusta syystä, kuten ammattitaitoisen henkilöstön toimesta, mutta tuloksesta on joka tapauksessa pääteltävä että asiakkuuden muodostaminen onnistuu suhteellisen vaivattomasti asiakkaan voimavaroja sen kummemmin tuhlaamatta.

Sen sijaan enemmän vastustusta on saanut väittäjä ”palvelun saaminen on helppoa”. Osviittaa siihen, miksi osa vastaajista kokee, ettei palvelun saanti ole aina ollut helppoa voi tulkita seuraavan sitaatin kautta.

”Aikoja on välillä vaikea saada.”

Lisäksi tutkimustulokset siitä, että palvelun saatavuutta ei koeta täysin ongelmattomaksi, ovat vastaavanlaisia Ylen hiljattain tehdyn kysely tulosten kanssa, jossa tuodaan esille, että eri paikkakunnilla lapsiperheiden kotipalvelun saatavuus on vaihtelevaa (Rosvall 2015).

9.6 Palvelun kehittämisenäkökulmia

Kun vastaajilta kysyttiin tulisiko palvelua kehittää paremmaksi tai tulisiko sen vastata paremmin asiakkaan tarpeisiin, vastasivat noin puolet myöntävästi. Tästä voidaan päätellä, että palvelun tiimoilta löytyy kehittämistarpeita, joskin asiakkaat ovat suhteellisen tyytyväisiä jo nykyiseen palveluun sellaisenaan. Seuraavassa kysymyksessä tiedusteltiin mitä kehityskohteita vastaajien kokemuksen mukaan lapsiperheiden kotipalveluun liittyy. Vastaukset olivat moninaisia, mutta niistä löytyi selkeitä yhteisiä piirteitä.

Tutkielman tuloksista kävi ilmi, että lastenhoidon merkitystä palvelun tarpeelle pidettiin tärkeänä, ja palvelua toivottiin laajenevan enemmän myös iltoihin ja viikonloppuihin. Tätä perusteltiin juuri menoilla jotka ajoittuivat iltoihin, ja tällöin toivottiin lastenhoitoapua. Vantaan kaupungin vuonna 2013 tuottamassa Vanhemmuuskyselyssä suurin osa vastanneista äideistä oli sitä mieltä, että heitä voitaisiin tukea entistä paremmin nimenomaan tilapäisen lastenhoidon lisäämisen myötä. (Bruijn; Vantaan kaupunki 2013.) Myös tämän opinnäytetyön tulokset tukevat samaa näkökulmaa, sillä kaikista useimmin mainittu syy palvelun tarpeelle liittyi juuri lastenhoidolliseen tukeen. Näin ollen nimenomaan äideille lastenhoidon merkitys näyttäisi olevan tärkeää. Anne Vuoren (2012) vähävaraisten lapsiperheiden hyvä vointi ja sen tukeminen- tutkimuksen tuloksista tuli ilmi, että lapsiperheiden äitien hyvinvoinnin ja arjen jaksamisen keinoihin kuului selkeästi oman ajanvieton mahdollisuus, etenkin kun kyse oli yksinhuoltajasta. Näin ollen lastenhoitoavun tarve ei aina liity juuri välttämättömiin menoihin, vaan myös mahdollisuus omaan ajanviettoon on tärkeä syy palvelun tarpeelle. Mahdollisuus omaan aikaan ja tekemiseen voi merkittävästi kohentaa hyvinvointia ja siten taas arjessa jaksamista omin avuin.

Vastauksista tulee lisäksi ilmi, että vastaajat toivovat saman hoitajan suhteen jatkuvuutta, mikä ymmärrettävästi lisää luottamusta sekä turvallisuutta kun on kyse omasta perheestä ja sen parissa tehtävästä työstä. Yleisesti sosiaalialalla kysyntää työntekijöille on enemmän kuin tarjontaa, joten työvoiman määrä voi olla puutteellista. Myös määräaikaiset ja lyhyet työsopimukset vaikuttavat suurempaan vaihtuvuuteen työntekijöiden suhteen. Tämä voi vaikuttaa asiakkaan kokemaan palvelun laatuun. Lisäksi perheiden voidaan tulosten perusteella olettaa odottavan ystävällistä ja ammattimaista palvelua henkilöstöltä. He odottavat palvelun saamisen lisäksi myös kunnioitettavaa ja lämmintä asennetta perhettä ja itseään kohtaan.

Kun tavoitteena on helpottaa perheen arkea ja voimaannuttaa vanhempia, olisi ihanteellista jos palvelua saataisiin järjestettyä myös ilta-aikaan. Tämä voisi edesauttaa vanhempien vapaa-ajan ja oman ajan lisäämistä, millä voisi olla hyvin voimaannuttava vaikutus vanhemman jaksamiselle. On tärkeää, että lapsiperheiden kotipalvelua kyetään tarjoamaan juuri tärkeiden menojen, kuten lääkärikäyntien ajaksi, mutta se ei silti edistä yhtä lailla vanhemman hyvinvointia kuin tämän mahdollisuus omaan aikaan ja esimerkiksi mahdolliseen harrastustoimintaan joka usein järjestetään iltaisin. Toisaalta illalla järjestettävä perhepalvelu voisi myös edesauttaa perheen vanhempien välisen keskinäisen ajan järjestämistä, ja niin edistää koko perheen ilmapiiriä ja vanhempien jaksamista.

Palvelun laadun kokemukseen voi merkittävästi liittyä se, kuinka helposti itse palvelu on ollut saatavilla. Perheen tuen kannalta olisi tärkeää, että aikoja olisi mahdollisimman vaivatonta saada ja että varatut ajat toteutuisivat mutkitta. Vantaan kaupungin tuottaman Vanhemmuuskyselyn mukaan suurin osa erityisesti perheiden itseistä kokivat, että heitä voitaisiin parhaiten tukea parantamalla palvelujen saatavuutta. (Bruijn; Vantaan kaupunki 2013.)

Palvelun kokonaiskokemukseen voi merkittävästi vaikuttaa se, kuinka vaivattomasti sen saaminen on käynyt. Palvelun ennaltaehkäisevän näkökulman kannalta ihanteellista olisi jos palvelua voitaisiin tarjota hyvin laajalti ja jo hyvin varhaisessa vaiheessa. Ongelmien syntyä ja kasaantumista voitaisiin merkittävästi ehkäistä, mikäli kynnyksen palvelun hakemiselle ja saannille olisi matala. Toimiessaan tämä vähentäisi epävarmuutta ja lisäisi luottamusta sekä palvelunsaannin sujuvuutta. Vaivaton ja sujuva palvelunsaanti antaa hyvät lähtökohdat palvelun toteutumiselle, sekä edesauttaa palveluihin hakeutumista myös jatkossa matalammalla kynnyksellä. Palvelun tulisi olla kaikille helposti saatavilla riippumatta siitä, kenellä niin sanottu on vaikeampi tilanne kuin jollain toisella. On hankalaa määritellä kuka tukea tarvitsee enemmän ja kuka vähemmän, joten tuen tarvitsijan tulisi itse olla se joka määrittelee onko tuelle tarvetta vai ei. Näin ollen palvelusta tiedottaminen olisi äärimmäisen tärkeää, jotta perheillä olisi jo valmiiksi tieto mahdollisuudesta saada kyseistä palvelua tarpeen vaatiessa. Varatun ajan vahvistuksen voisi vaivatta toimittaa esimerkiksi asiakkaan puhelimeen tai sähköpostiin, jolloin asiakkaalla on kirjallinen vahvistus varaamastaan ajasta.

Eräänä kehitysideana tutkielman tuloksista tulikin selkeästi ilmi palvelun tiedottamisen kehittäminen. Osassa vastauksista tuli ilmi, ettei tuen tarvitsija ole tiennyt palvelusta. Tällöin tuen hakeminen ja vastaanottaminen on mahdotonta. Tämä puolestaan voi aiheuttaa tuen tarpeen kasvamista, kun apua ei osata hakea ajoissa. Kehitettävää voisi siis löytyä palvelun tiedottamisessa, niin että perheet tietäisivät että mahdollisuus tällaiseen tukeen on olemassa. Toki tämä tutkimustulos ei suurilta osin ole yleistettävissä, mutta tämän asian tiimoilta tulisi pyrkiä siihen, että kaikilla perheillä olisi jonkinlainen tieto palvelusta ja siitä, kuinka sitä voi saada. Tämän asian suhteen yhteistyötä eri tahojen kanssa tulisi korostaa entisestään. Lapsi-

perheiden kotipalvelu voi antaa perheille vaikutelman jostain, joka liittyy esimerkiksi lastensuojeluun ja suuriin ongelmiin perheen sisällä. Tärkeää siis olisi myös palvelun selittäminen; palvelu on ennaltaehkäisevä tukimuoto, jonka avulla ongelmiin voidaan jo varhaisesti puuttua. Kynnys tuen tarpeen myöntämiselle tulisi olla mahdollisimman matala. Lapsiperheiden kotipalvelu soveltuu tukimuodoksi mihin tahansa perheeseen, jossa tarvitaan ulkopuolista tukea esimerkiksi arjessa selviytymiseksi. Mikäli perheellä olisi tieto tällaisesta mahdollisuudesta ja siitä mitä tämä palvelu todellisuudessa tarkoittaa, voisi kynnys hakea tukea madaltua ja tuen tarpeen myöntäminen aikaistua. Yhteistyötä tulisi korostaa esimerkiksi neuvolojen, päiväkotien, koulujen keskuudessa. Lisäksi palvelusta tiedottamista voisi hyödyntää myös muissa merkeissä, joissa se saisi enemmän näkyvyyttä.

Selkeä ja toimiva kommunikaatio edesauttaa palvelun sujuvuutta ja siihen luottamusta. Vastauksista tuli toistuvasti ilmi toive varatun ajan selkeästä vahvistuksesta hyvissä ajoin. Näin ollen palvelun saajan on helpompaa suunnitella arkeaan sen mukaan, saako hän palvelua ja jos saa, niin milloin. Myös itse palvelun tarjoaja osaisi ajoissa varautua tulevaan aikaan, ja väärinkäsitykset voitaisiin minimoida. Mikäli tarve palvelulle liittyy johonkin menoon, voi palvelun saaja hyvissä ajoin varautua siihen, että pääsee osallistumaan menoonsa.

10 Lopuksi

Opinnäytetyön myötä on onnistuttu tuottamaan asiakaslähtöistä tietoa Vantaan kaupungin lapsiperheiden kotipalvelun toimivuudesta. Ennaltaehkäisevän tuen näkökulma on vahvasti ollut esillä läpi opinnäytetyön suunnittelun, tuottamisen sekä analysoinnin. Tulosten myötä korostuu lapsiperheiden kotipalvelun tärkeys asiakkaiden arjessa pärjäämisen ja hyvinvoinnin tukemisen kannalta. Tulokset myös vahvistavat käsitystä siitä, että lapsiperheiden kotipalvelu toimii ennaltaehkäisevänä tukena. Vantaan kaupungille merkittävimmin tuloksina voidaan nähdä palvelun merkitys, saatavuus sekä kehitys. Asiakkaiden kokemukset palvelun merkittävyydestä osoittavat että palvelulle on todella tarvetta. Lapsiperheiden kotipalvelun kokemuksesta kuitenkin nousee esiin asiakkaiden näkemys siitä, ettei tuki ole riittävää tarpeeseen nähden. Tällä asialla voi olla yhteneväisyyttä sen kanssa, että osa asiakkaista on kokenut tarvitseensa palvelua jo aikaisemmin. Myös palvelun saannissa oli koettu olevan hieman puutteita.

Jo sosiaalihuoltolain muutosten myötä lapsiperheiden kotipalveluun hakeutuminen ja ohjautuminen on lisääntynyt, ja kynnys siihen on madaltunut. Asiakkaiden on entistä helpompaa päästä palvelun piiriin, ja asiakkaaksi pääsemisen kriteerit eivät enää ole yhtä tiukat kuin ennen. Yhä useammin palvelun piiriin hakeutuminen tapahtuu asiakkaan omasta aloitteesta. Myös tietoisuus palvelun olemassaolosta on lisääntynyt. Tulevaisuudessa voidaan siis kuvitella asiakasmäärien kasvavan entisestään, mikä lisää myös menoja. Toisaalta pidemmällä aikavälillä

lillä tämä kehitys voi siirtää palvelujen toteutusta korjaavasta tuesta yhä enemmän ennaltaehkäisevään tuen muotoon. Tämä puolestaan vähentäisi kunnalle aiheutuvia kuluja pidemmän aikavälin saatossa, ja lisäisi lapsiperheiden hyvinvointia merkittävästi. Tämä tutkielma antaa osviittaa asiakkaiden tyytyväisyydestä palveluun sekä sen merkityksestä perheen hyvinvoinnille. Edelleen kehitettäviä asioita löytyi, mutta palvelun voidaan todeta olevan kehittymässä oikeaan suuntaan. Sosiaalihuoltolain muutokset ohjaavat lapsiperheiden kotipalvelua oikeaan suuntaan, ja varhaisen tuen näkökulma ja toteutuminen korostuu tulevaisuudessa.

10.1 Luotettavuudesta

Tutkielman otanta on melko pieni, ja sen on rajattu vain Vantaan kaupungin perhepalveluihin. Tulokset eivät siis ole laajalti yleistettävissä, vaan ne antavat osviittaa Vantaan kaupungin lapsiperheiden kotipalvelun tilanteesta. Luotettavuuden lisäämiseksi tekstissä kerrotaan hyvin tarkasti siitä, mitä itse aineistonkeruun jälkeen on tapahtunut. (Eskola & Suoranta 2008: 212-213.) Näin tulokset on havainnollistettu ja selitetty, mikä lisää lukijan luottamusta sekä ymmärrystä tuloksia pohtiessa.

Tutkielman validiteetti, eli pätevyys mitata juuri sitä mitä sen on tarkoituskin mitata, toteutuu osin kyselylomakkeen muotoilun ansiosta. (Hirsjärvi ym. 1997: 231-232.) Kyselylomakkeen rakenteeseen liittyi ratkaiseva mahdollisuus vaikuttaa tutkimustuloksiin, joten se on suunniteltu huolella. Näin ollen tutkimusaineisto ei muodostunut liian laajaksi, sillä monivalintakysymykset rajasivat vastausmahdollisuuksia ja avointen kysymysten määrä oli vähäinen. Myös avoimet kysymykset oli suunniteltu mahdollisimman rajatuiksi ja yksiselitteisiksi, jotta saataisiin rajatumpia vastauksia.

Lisäksi tutkimuksen luotettavuuteen vaikuttaa olennaisesti sen reliabiliteetti. Se tarkoittaa lyhyesti sitä, ettei tulkinta sisällä ristiriitoja vaan se on yhdenmukainen ja looginen. (Eskola & Suoranta 2008: 213.) Tutkielman tulokset eivät ole ristiriidassa keskenään, vaan ne usein tukevat toisiaan. Lisäksi tutkimusanalyysi pysyy aiheessa, ja se on järjestelty loogiseksi kokonaisuudeksi. Tulokset ovat yhdenmukaisesti tulkittavissa. Voidaan siis ajatella myös reliabiliteetin toteutuvan.

10.2 Toteutuksen kehityskohtia

Opinnäytetyön toteutuksen kehittämiskohdiksi nousi esiin avoimien kysymysten määrän lisääminen. Lisäämällä avoimia kysymyksiä olisi voitu tavoittaa syvempi ymmärrys asiakkaiden kokemuksiin, sekä tukea paremmin monivalintakysymysten tuloksia. Tämä ajatus heräsi aineiston analyysivaiheessa, jolloin tutkijat huomasivat aineistosta analysoitavan helpommin niitä teemoja joihin liittyi monivalintakysymysten lisäksi myös tarkentava avoin kysymys.

Kyselylomaketta suunnitellessa on saatettu liikaa painottaa asiakkaiden jaksamisen huomioimista tehdessä lomakkeesta mahdollisimman yksinkertainen ja tiivis kokonaisuus. Asiakkaiden huolellisten vastausten sekä kattavien kuvausten perusteella voi tulkita, että mielenkiinto sekä vastaamisen into olisi säilynyt loppuun asti hieman pidemmässäkin kyselylomakkeen täyttämässä. Lisäksi tutkielmaa toteuttaessa olisi pitänyt varata pidempi aika lomakkeiden palautukseen, sillä varattuun aikaan oli jätetty melko vähän aikaa ottaen huomioon myös postin kulkeminen. Asiakkaille oli nähtävästi varattu tarpeeksi aikaa, mutta valitettavasti postin lakon vuoksi muutama kyselylomake ei ennättänyt tutkielman aineistoon ollenkaan, jonka vuoksi ne piti hylätä opinnäytetyöstä kokonaan.

10.3 Jatkotutkimusidea

Tutkimuksen teon kautta heränneiden kysymysten pohjalta on pohdittu myös mahdollisia jatkotutkimusideoita. Opinnäytetyön tuloksista ei käy ilmi se, kuinka hyödyllistä lapsiperheiden kotipalvelu on ollut asiakkaille tulevaisuuden kannalta, eli miten palvelun saanti vaikuttaa pidemmän aikavälin kuluessa. Näin ollen jäi arvailun varaan kuinka kantava saatu tuki on ollut perheelle.

Jatkotutkimusehdotuksena on siis ajateltu olevan esimerkiksi lapsiperheiden kotipalvelun pitkäkestoisempien vaikutusten ja annetun tuen hyödyn ja muutoksen tutkiminen perheiden tilanteisiin pitkällä tähtäimellä. Tämän suuntaisen tutkimuksen avulla pystytään kehittämään palvelun oikeanlaisen kohdentamista sekä toimivuutta ennestään ennaltaehkäisevänä palveluna, ja sen mahdollistamiseksi on tärkeää tiedostaa millaisia vaikutuksia saadaan perheiden elämään lapsiperheiden kotipalvelulla.

10.4 Oma oppimisprosessi

Tässä luvussa on pohdittu tutkijoiden omaa oppimisprosessia opinnäytetyön suunnittelun ja toteutuksen aikana. Omista tärkeimmiksi koetuista oppimiskokemuksista on kerrottu realistisesti, ja opinnäytetyön tekoprosessia on kuvailtu tutkijoiden näkökulmasta. Opinnäytetyön tarkoituksena on ollut tuottaa pätevää tutkimustietoa, mutta tässä luvussa on haluttu konkretisoida mitä opinnäytetyön tekeminen on merkinnyt tutkijoille henkilökohtaisesti.

Opinnäytetyön tekeminen parina on opettanut paljon vastuunotosta sekä yhteistyökyvystä. Opinnäytetyön tekemiseen on liittynyt paljon erilaisia työnjakoja työn eri vaiheisiin liittyen. Työtä on jaettu tasapuolisesti, sekä myös mukautuen molempien tutkijoiden omiin elämäntilanteisiin. Tämä on vaatinut vastuun ottoa omasta tekemisestä ja työstä, sekä myös luottamusta toiseen. Avoimuus sekä hyvä ilmapiiri on ollut valttikortti opinnäytetyön tekemisessä

parin kanssa. Sekä positiivisen että kriittisenkin palautteen anto ja vastaanotto avoimesti on ollut tärkeässä roolissa työn tekemisen ajan, ja se on mahdollistanut paremman tuloksen sekä molempien tekijöiden vahvuuksien sekä potentiaalien hyödyntämisen. Opinnäytetyön tekoprosessin aikana toisen vahvuudet ja heikkoudet selkenivät, mitä pystyi yhä paremmin hyödyntämään tutkielman teossa loppuvaihetta kohden. Kaiken kaikkiaan toimiva kommunikointi on ollut hyvin tärkeä asia ja edistänyt merkittävästi yhteistyötä. Molemmilla tutkijoilla oli johtava rooli työn etenemisessä, ja vastuu yhteistyöstä ja tiedon välityksestä myös yhteistyötahojen (Vantaan kaupungin yhteyshenkilö, ohjaava opettaja) suhteen.

Opinnäytetyön tekoprosessi on vaatinut myös joustavaa asennetta. Erilaisiin tilanteisiin ja moniin muutoksiin on pitänyt varautua. Suunnitelmia on muuteltu ja hiottu tilanteisiin mukautuen. Monia suunnitelmia on pitänyt muuttaa ja tilanteet ovat niin sanotusti eläneet jatkuvasti. Koko opinnäytetyön toteuttamisaikataulua on jouduttu muuttamaan radikaalisti tutkimusluvan ensimmäisen hakemisen epäonnistuttua, mutta silti tavoiteaikatauluun on päästy. Myös erilaisia epävarmoja tilanteita on joutunut sietämään ja niihin on opeteltu sopeutumaan. Postikyselyn toteutukseen liittyi aineistonkeruu-vaiheessa paljon epävarmuutta. Palautuvasta aineistosta ja sen määrästä ei ollut takeita ennen kuin se oli palautunut. Myös vaihtoehtoisia menetelmiä ja ratkaisuja on pohdittu ja suunniteltu valmiiksi.

Tärkein asia mitä opinnäytetyön tekeminen on antanut, on oman ammattimaisen otteen kehittäminen ja ammatillinen kasvu. Ammatillisuus on kehittynyt prosessin aikana pikkuhiljaa, ja valmis työ on osoitus kyvykkyydestä tuottaa pätevää sosiaalialan aihealueen tutkimustietoa. Työ on opettanut tutkielman tekemisestä itsessään, sekä valtavasti koko aihealueesta. Se on kuitenkin lisännyt myös omaa uskoa ja itsevarmuutta omiin kykyihin, ja työn tekeminen on tietyllä tapaa ollut myös itsensä ylittämistä. Oma sinnikkyys ja perehtymys aiheeseen näkyy työstä, ja se on lisännyt luottamusta omaan kehittyvään ammattilaisen rooliin. Ammatillisesti tärkein kehitys näkyy omassa ajattelutavassa, kun on kyse alansa aihealueesta. Lähtökohtaisesti se, että kykenee peilaamaan syy- ja seuraussuhteita, vertailemaan aiempaan tutkimustietoon sekä pohtimaan asiaa nykypäivän sekä tulevaisuuden kannalta on osoitus sellaisten näkökulmien omaamisesta, joita tarvitaan sosiaalialalla. Tutkimuksen aihealue on lisännyt paljon osaamista perhetyön kentän suhteen, sekä ylipäättään palvelurakenteisiin liittyen. Ammatillista kehittymistä on tapahtunut myös itse työn tekemisen suhteen. Täsmällisyys ja huolellisuus on todettu äärimmäisen tärkeiksi asioiksi etenkin tutkimuksen teossa, mutta se on sovellettavissa myös mihin tahansa työhön. Oma motivaatio ja paneutuminen kyllä näkyy kaikessa työssä, mitä tekee. Lisäksi motivaatioon liittyvä sitkeys on palkinnut, ja pitkän paneutumisen jälkeen tuotettu tulos tuntuu entistä ansaitummalta.

Etenkin opinnäytetyön tekemisen alkuvaihe oli hankala, ja omien toimivien ideoiden suunnitteluun meni aikaa ja vaivaa. Tutkielman tekemiseen ensikertalaisena liittyi valtavasti uusia

asioita, ja itse aiheisiin perehtymiseen meni alussa hyvin paljon aikaa ja voimavaroja. Opinnäytetyön tuottamiseen syntyi pikkuhiljaa ote, jonka pohjalta eteneminen lähti sujumaan ja helpottui yhä enemmän loppua kohden. Alkuperäinen aihealue oli hyvin laaja, ja sen rajaaminen ja keskittäminen oli tärkeä sekä vaativa vaihe. Vahvuutena on ollut toimivuus työparina, kannustus ja avoimuus sekä tietysti yhteistyötahoilta saatu tuki. Toinen toistaan tukien pitkin opinnäytetyöprosessia päästiin toimivaan vuoropuheluun opinnäytetyön etenemisessä, eli esimerkiksi mitä halutaan, mikä toimii ja mikä ei. Työn teko on antanut valtavasti kokemusta ja kehittänyt ammatillisuutta, ja kaikista mutkista ja vaikeuksista huolimatta aikaansaannokseen ollaan hyvin tyytyväisiä, ja hyödyllisen opinnäytetyön tuottamisen koetaan onnistuneen. Jälkikäteen ajatellen monen asian olisi voinut tehdä toisin ja yksinkertaisemminkin, mutta itse opinnäytetyön tekeminen on ollut iso osa oppimisprosessia, joten siihen liittyy väistämättä epävarmuutta, virheitä ja huonojakin valintoja. Pääasia on tutkimustulosten lisäksi oma oppiminen ja koko työprosessista ja sen käytännön toteutuksesta saatu arvokas kokemus.

Lähteet

3. Lapsiperheitä 39 prosenttia kaikista perheistä. 2014. Tilastokeskus. Viitattu 10.4.2015.
http://www.stat.fi/til/perh/2013/02/perh_2013_02_2014-11-21_kat_003_fi.html
- Aaltola, J. Valli, R. 2001. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineiston keruu; virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Gummerus kirjapaino Oy, Jyväskylä.
- Aaltola, J. Valli, R. 2001. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Gummerus kirjapaino Oy, Jyväskylä.
- Ahlström, S. Karvonen, S. Lammi-Taskula, J. 2009. Lapsiperheiden hyvinvointi; 2009. Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. Yliopiston kirjapaino. Helsinki. Viitattu 7.4.2015.
<http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/80047/0e6f5676-9ccf-4490-8496-45c7b3acce5f.pdf?sequence=1#page=227>
- Alasuutari, P. 2001. Laadullinen tutkimus. 3. uudistettu painos. Tampere: Vastapaino.
- Alasuutari, P. 1993. Laadullinen tutkimus. 2. uudistettu painos. Gummerus kirjapaino Oy, Jyväskylä 1994.
- Bruijn. 2013. Vanhemmuuden haasteet, tuki ja palvelujen rooli; Vantaan vanhemmuuskyselyn tulokset. Vantaan kaupunki. Viitattu 12.4.2015.
http://www.vantaa.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/vantaa/embeds/vantaawwwstructure/87064_Vantaan_Vanhemmuuskyselyn_tulokset.pdf
- Euramaa, K. Häggman-Laitila, A. Ruskomaa, L. 2000. Varhaista tukea lapsiperheille; kokemuksia Lapsiperhe-projektin perhetyöstä. Mannerheimin lastensuojeluliitto. Paino Käpylä Print Oy.
- Erilaisia perheitä. 2014. Infopankki. Helsingin kaupunki. Viitattu 12.4.2015.
<http://www.infopankki.fi/fi/elama-suomessa/perhe/erilaisia-perheitä>
- Eskola, J. Suoranta, J. 2008. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.
- Forss, P. Pimiä-Vatula, M-L. 2014. Sosiaalinen turva ja hyvinvointi. Edita Publishing Oy. 5. uudistettu painos. Porvoo.
- Göransson, E. 2012. Pohjolan lapset varhainen tuki lapsille ja perheille. ”Varhainen tuki perheille” hankkeen - tulokset. Pohjoismainen hyvinvointikeskus. INEKO. Viitattu 29.11.2015.
<http://www.nordicwelfare.org/PageFiles/11042/5FI.pdf>
- Heinämäki, L. 2006. Varhaisen tuen vahvistaminen varhaiskasvatuksessa. VarTu- Hankekuvaus 2004-2005. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä; 2006:26. STM. Helsinki. Viitattu 6.4.2015.
http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE-4013.pdf&title=Varhaisen_tuen_vahvistaminen_varhaiskasvatuksessa_fi.pdf
- Hiltunen, R. 2014. Vantaa: lapsiperheiden kotipalvelu. Vantaan kaupunki, Sosiaali- ja terveys-toimi ja Psykososiaaliset palvelut. Viitattu 18.4.2015, 14.12.2015.
http://www.vantaa.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/vantaa/embeds/vantaawwwstructure/96647_lapsiperheiden_kotipalvelu_net_2014_2_.pdf
- Hirsjärvi, S. Remes, P. Sajavaara, P. 2005. Tutki ja kirjoita. Kustannusosakeyhtiö Tammi. 11.painos. Helsinki.

- Hirsjärvi, S. Remes, P. Sajavaara. 1997. Tutki ja kirjoita. Kariston kirjapaino Oy, Hämeenlinna.
- Huhtanen, K. 2004. Varhainen puuttuminen, erityisen tuen tarpeen kohtaaminen päivähoitosa. Oy FINN LECTURA. Tammer-Paino Oy, Tampere.
- Jämsä, J. 2008. Sateenkariperheet ja hyvinvointi; käsikirja lasten ja perheiden kanssa työskenteleville. PS-kustannus. WS Bookwell Oy. Juva.
- Kananoja, A. Lähteinen, M. Marjamäki, P. 2010. Sosiaalityön käsikirja. Tietosanoma Oy. Tallinna Raamatutrukikoda, Tallinna.
- Karvonen, S. Lammi-Taskula, J. 2014. Lapsiperheiden hyvinvointi 2014. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Juvenes Print - Suomen Yliopistopaino Oy. Tampere.
- Klementti, R. Raussi-Lehto, E. 2014. Edistä, Ehkäise, Vaikuta- seksuaali- ja lisääntymisterveyden toimintaohjelma 2014-2020. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Juvenes Print - Suomen yliopistopaino Oy. Tampere. Viitattu 10.4.2015.
https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/116162/THL_OPAS33_VERKKO.pdf?sequence=1
- Kotihoito ja kotipalvelut. Sosiaali- ja terveysministeriö. STM. Viitattu 14.12.2015.
<http://stm.fi/kotihoito-kotipalvelut>
- Kotisisaret helpottivat lapsiperheiden arkea. 2015. Väestöliitto. Viitattu 14.12.2015.
<http://www.vaestoliitto.fi/vaestoliitto/historia2/kotisisarkoulutus/>
- Kröger, T. Forsberg, H. 2011. Social work and child welfare politics; Through Nordic lenses. The Policy Press. Marston Book Services, Oxford.
- Kuntainfo: Uusi sosiaalihuoltolaki ja siihen liittyvät keskeiset muut lainsäädäntömuutokset. 2015. Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 12.12.2015.
http://stm.fi/artikkeli/-/asset_publisher/uusi-sosiaalihuoltolaki-ja-siihen-liittyvat-keskeiset-muut-lainsaadantomuutokset
- Kyselylomakkeen laatiminen. 2010. KvantiMOTV. Viitattu 18.4.2015.
<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kyselylomake/laatiminen.html#rakennevaihtoehdot>
Kyselylomakkeessa
- Kyselyyn perustuvan tutkimuksen suorittaminen. virtuaali ammattikorkeakoulu. Viitattu 18.4.15.
<http://www2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opintojaksot/0709019/1193463890749/1193464131489/1194289345955/1194290010211.html>
- Käsitteet ja määritelmät. Tilastokeskus. Viitattu 10.4.2015.
http://tilastokeskus.fi/til/perh/kas.html?/til/perh/kas_sv.html
- Laadullisen sosiaalitutkimuksen eettiset kysymykset. 2005. keskustelu seminaari. Työpapereita 4/2005. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. Stakesin monistamo. Helsinki. Viitattu 18.4.2015.
<http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/75146/Tp4-2005.pdf/10024/75146/Tp4-2005.pdf>
- Lait ja ohjelmat. 2014. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 13.4.2015.
<https://www.thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/tavoitteet/lait-ja-ohjelmat#Kuntalaki>
- Laki rekisteröidystä parisuhteesta. 2001. Finlex. Viitattu 10.4.2015.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010950#L5>

Lapsiperheiden kotipalvelu. 2015. Helsingin kaupunki: Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus. Viitattu 14.12.2015.

<http://www.hel.fi/www/Helsinki/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/lapsiperheiden-palvelut/perhetyo/kotipalvelu/>

Lapsiperheiden kotipalvelu. 2015. Terveystieteiden tutkimuskeskus. THL. Viitattu 14.12.2015.

<https://www.thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/peruspalvelut/sosiaalipalvelut/kotipalvelu>

Lapsiperheiden kotipalvelu. Helsingin kaupunki: Kaupunki ja hallinto. Viitattu 14.12.2015.

<http://www.hel.fi/www/helsinki/fi/kaupunki-ja-hallinto/hallinto/palvelut/palvelukuvaus?id=3045>

Lapsiperheiden kotipalvelu. Vantaan kaupunki. Viitattu 14.12.2015.

http://www.vantaa.fi/terveys-ja-sosiaalipalvelut/lapsiperheiden_palvelut/huoli_lapsesta_tai_nuoresta/lapsiperheiden_kotipalvelu

Lapsista 82 prosenttia kahden vanhemman perheessä. 2015. Tilastokeskus. Helsinki. Viitattu 15.12.2015. http://www.stat.fi/til/perh/2014/02/perh_2014_02_2015-11-27_kat_005_fi.html

Lasten, nuorten ja perheiden palvelut. Vantaan kaupunki. Viitattu 12.4.2015.

http://www.vantaa.fi/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/lasten_nuorten_ja_perheiden_palvelut

Lastensuojelulaki. 2007. Finlex. Viitattu 8.4.2015 & 9.4.2015.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417>

Lehto-Häggroth, E. 2014. Vantaan hyvinvointikatsaus. Viitattu 17.12.2015.

https://www.vantaa.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/vantaa/embeds/vantaawwwstructure/105082_Vantaan_hyvinvointikatsaus_2014.pdf

Lehtonen, A. Lehtonen, M. Puhakka, A. 1987. Kotipalvelu sosiaalihuollon työmuotona. Kirjayhtymä Oy. Karisto Oy:n Kirjapaino. Hämeenlinna.

Liitetäulukko 10. Perheet perhetyypin ja alle 18-vuotiaiden kotona asuvien lasten määrän mukaan 31.12.2014. 2015. Tilastokeskus. Helsinki. Viitattu 15.12.2015.

http://www.stat.fi/til/perh/2014/02/perh_2014_02_2015-11-27_tau_010_fi.html

Lämsä, T. Malinen, K. Rönkä, A. 2009. Perhe-elämän paletti. Vanhempana ja puolisona vaihtelevassa arjessa. WS Bookwell Oy. Juva.

Massinen, T. 2015. Yhä useampi vantaalainen lapsiperhe hakee kotipalvelun apua. Vantaan Sanomat. Viitattu 17.12.2015.

<http://www.vantaansanomat.fi/artikkeli/284358-yha-useampi-vantaalainen-lapsiperhe-hakee-kotipalvelun-apua>

Mikä on lapsen oikeuksien sopimus? UNICEF. Viitattu 8.4.2015. <https://www.unicef.fi/lapsen-oikeudet/mika-on-lapsen-oikeuksien-sopimus/>

Mäkelä, K. 1990. Kvalitatiivisen aineiston analyysi ja tulkinta. Gummerus Kirjapaino Oy, Saarijärvi 1995.

Nätkin, R. Vuori, J. 2007. Perhetyön tieto. Tampere: Vastapaino.

Paajanen, P. 2007. Mikä on minun perheeni? suomalaisten käsityksiä perheestä vuosilta 2007 ja 1997. Perhebarometri 2007. Väestöntutkimuslaitos Katsauksia E 30/2007. Väestöliitto. Helsinki. Viitattu 11.4.2015.

[http://vaestoliitto-fi-](http://vaestoliitto-fi-bin.directo.fi/@Bin/e8350bdc6949fe948deee22f44d60f48/1428955753/application/pdf/237278/Perhebarometri%202007.pdf)

[bin.directo.fi/@Bin/e8350bdc6949fe948deee22f44d60f48/1428955753/application/pdf/237278/Perhebarometri%202007.pdf](http://vaestoliitto-fi-bin.directo.fi/@Bin/e8350bdc6949fe948deee22f44d60f48/1428955753/application/pdf/237278/Perhebarometri%202007.pdf)

Palvelujärjestelmä. 2014. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 9.4.2015.

<https://www.thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriarvoisuus/palvelujarjestelma>

Pelkonen, M. 2014. Lasten ja lapsiperheiden palvelut sote-uudistuksessa. Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 14.4.2015.

http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=10401704&name=DLFE-29803.pdf

Perhe kannattaa väestöliiton perhepoliittinen ohjelma. 2007. Väestöliitto. Viitattu 11.4.2015, 16.12.2015. [http://vaestoliitto-fi-](http://vaestoliitto-fi-bin.directo.fi/@Bin/cf28a99e8f4ab3df3a893af6acb9c775/1450297138/application/pdf/263809/PP-ohjelma_netiversio.pdf)

[bin.directo.fi/@Bin/cf28a99e8f4ab3df3a893af6acb9c775/1450297138/application/pdf/263809/PP-ohjelma_netiversio.pdf](http://vaestoliitto-fi-bin.directo.fi/@Bin/cf28a99e8f4ab3df3a893af6acb9c775/1450297138/application/pdf/263809/PP-ohjelma_netiversio.pdf)

Perheitä sateenkaaren väreissä. Sateenkaariperheet ry. Viitattu 10.4.2015.

<http://www.sateenkaariperheet.fi/index.php?item=69>

Pesonen, M. 2014. Perhepalvelut. Vantaa. PowerPoint saatu yksityiseen käyttöön sähköpostitse.

Pitkäranta, A. 2010. Laadullisen tutkimuksen tekijälle; työkirja. Satakunnan ammattikorkeakoulu. Viitattu 18.4.2015.

https://www.samk.fi/download/13153_Laadullisen_tutkimuksen_tyokirja_APitkaranta.pdf

Reijonen, M. 2005. Voimaa perhetyöhön. Keuruu: PS-kustannus.

Reijonen, M. 2015. Perhetyö. Lastensuojelun käsikirja. THL. Viitattu 4.4.2015.

<https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/avohuolto/lastensuojelun-avohuollon-tukitoimet/perhetyo>

Rinta-Tassi, M. 2015. Lapsiperheillä on jälleen oikeus kotiapuun, mutta moni ei sitä tiedä. Yle-Uutiset. Viitattu 11.4.2015.

http://yle.fi/uutiset/lapsiperheilla_on_jalleen_oikeus_kotiapuun_mutta_moni_ei_sita_tieda/7891048

Remsu, N. Törrönen, M. 2007. Varhainen vastuunotto. Mannerheimin lastensuojeluliiton lasten ja nuorten kuntoutussäätiö ja tekijät. Painotalo Miktori, Helsinki.

Rosvall, M. 14.4.2015. Lapsiperheiden kotipalvelun saaminen takkuaa yhä. Yle uutiset. Kotimaa. Viitattu 26.11.2015.

http://yle.fi/uutiset/lapsiperheiden_kotipalvelun_saaminen_takkuaa_yha/7924015

Rytkönen, T. Rönkkö, L. 2010. Monisäikeinen perhetyö. 1. painos. Helsinki. WSOYpro OY.

Sateenkaariperheet tuovat väriä tilastoihin. 2013. Tilastokeskus. Viitattu 10.4.2015.

http://www.stat.fi/artikkelit/2013/art_2013-09-23_001.html

Sosiaalipsykologian peruskurssi. TYT. Avoin yliopisto; verkko opinnot. Viitattu 11.4.2015.

<http://www.uta.fi/avoinyliopisto/arkisto/sosiaalipsykologia/ryhmat.html>

Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestelmä ja vastuut. Sosiaali- ja terveysministeriö. STM. Viitattu 14.12.2015.

<http://stm.fi/sotepalvelut/jarjestelma-vastuut>

Sosiaalihuoltolaki. Kotipalvelu. Finlex. Viitattu 14.12.2015.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301#L3P19>

Syrjälä, L., Ahonen, S., Syrjäläinen, E., Saari, S. 1994. Laadullisen tutkimuksen työtapoja. Helsinki: Kirjayhtymä Oy.

Taskinen, S. 2010. lastensuojelulain soveltaminen. WSOYpro OY, Helsinki. 1. painos.

Tutkimuseettisen neuvottelukunnan laatimat eettiset periaatteet. 2014. Tutkimuseettinen neuvottelulautakunta. Viitattu 19.4.15. <http://www.tenk.fi/fi/eettinen-ennakkoarviointi-ihmistieteiss%C3%A4/periaatteet>

Uusi sosiaalihuoltolaki: Sosiaalihuoltoa ja lastensuojelua koskevat uudistukset voimaan asteittain. 2015. Kuntatyönantajat. KT. Viitattu 14.12.2015.
<http://www.kuntatyönantajat.fi/fi/ajankohtaista/uutiset/2015/Sivut/uusi-sosiaalihuoltolaki.aspx>

Uusi sosiaalihuoltolaki sekä lastensuojelulain ja muiden lakien muutokset. 2015. Suomen Kuntaliitto. Yleiskirje. Viitattu 14.12.2015.
<http://www.kunnat.net/fi/Kuntaliitto/yleiskirjeet-lausunnot/yleiskirjeet/2015/Sivut/Yleiskirje-9-2015.aspx>

Valli, R. 2015. Johdatus tilastolliseen tutkimukseen. 2. uudistettu painos. Bookwell Oy. Juva.

Vilka, H. 2007. Tutki ja kehitä. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Helsinki.

Vuori, A. 2012. Vähävaraisten lapsiperheiden hyvä vointi ja sen tukeminen. terveystieteiden yksikkö. Tampereen yliopisto. Tampereen yliopistopaino Oy - Juvenes print. Tampere. Viitattu 12.4.2015. <http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/66970/978-951-44-8980-8.pdf?sequence=1%20SIVU>

Väestöliiton Kotisisar Oy:n toiminta laajenee. 2015. Väestöliitto. Viitattu 14.12.2015.
<http://www.vaestoliitto.fi/?x27375=2142162>

YK:n Yleissopimus lapsen oikeuksista. UNICEF. Viitattu 8.4.2015.
https://unicef.studio.crasman.fi/pub/public/pdf/LOS_A5fi.pdf

Liitteet

Liite 1 kyselylomake.....	66
---------------------------	----

Liite 1 kyselylomake

Kirje asiakkaille

Vantaan kaupungin perhepalvelut

kirje

31.5.2015

Hei,

Olemme Laurea ammattikorkeakoulun sosiaalialan opiskelijoita ja teemme opinnäytetyötämme Vantaan kaupungin perhepalveluihin. Tämä kyselylomake on tarkoitettu lapsiperheiden kotipalvelua (1.1.2015 jälkeen) käyttäville tai käyttäneille perheille. Opinnäytetyön aihe liittyy Vantaan kaupungin lapsiperheiden kotipalvelun toimivuuteen ja sujuvuuteen varhaisena tukena. Tavoitteena on kerätä opinnäytetyötä varten kokemuksia ja ajatuksia, joiden perusteella toimintaa voisi kehittää. Aineistoa kerätään kesän 2015 aikana ja opinnäytetyön olisi tarkoitus valmistua vuoden loppuun mennessä.

Toivomme tutkimukseen osallistumista, sillä kokemuksenne ovat tärkeitä ja niiden avulla palvelua on mahdollista kehittää perheitä paremmin palvelevaksi. Painotamme, että tutkimukseen osallistuminen on joka tapauksessa vapaaehtoista. Kyselylomakkeen täyttöön menee noin 5 minuuttia. Tutkimus on täysin anonyymi, ja kaikki tieto käsitellään luottamuksellisesti. Mikäli sinulla on kysyttävää, tavoitat meidät sähköpostitse osoitteista *jenna.stoneham@laurea.fi* tai *ella.wallin@laurea.fi*.

Kiittäen,

Laurea ammattikorkeakoulun opiskelijat

Jenna Stoneham & Ella Wallin

Kyselylomake

Vastatkaa omiin kokemuksiinne Vantaan kaupungin lapsiperheiden kotipalveluun perustuen missä määrin olette samaa tai eri mieltä seuraavista väitteistä, sekä vastatkaa lyhyesti avoimiin kysymyksiin.

Kuinka kauan perheesi on ollut lapsiperheiden kotipalvelun asiakkaana? noin _____ kuukautta

Kuinka usein käytätte palvelua? noin _____ kertaa kuukaudessa

Palvelun tarve

Ruksi mielipidettäsi parhaiten kuvaava vaihtoehto. (1= Täysin samaa mieltä, 2= Jokseenkin samaa mieltä, 3= Jokseenkin eri mieltä, 4= Täysin eri mieltä sekä 5= En osaa sanoa)

	1	2	3	4	5
Perheemme tarvitsi ulkopuolista tukea					
Perheemme arjessa oli/on haasteita					

Mistä syystä olette hakeutuneet tai teidät on ohjattu lapsiperheiden kotipalveluun? Vastaa lyhyesti.

Palvelun merkitys

Ruksi mielipidettäsi parhaiten kuvaava vaihtoehto. (1= Täysin samaa mieltä, 2= Jokseenkin samaa mieltä, 3= Jokseenkin eri mieltä, 4= Täysin eri mieltä sekä 5= En osaa sanoa)

	1	2	3	4	5
Palvelu on helpottanut perheemme arkea					
Palvelu on tukenut vanhempien hyvinvointia					
Palvelu on tukenut lasten hyvinvointia					
Tukea on ollut riittävästi tarpeisiini nähden					

Palvelu on vastannut odotuksiani					
----------------------------------	--	--	--	--	--

Palvelun saanti

Ruksi mielipidettäsi parhaiten kuvaava vaihtoehto. (1= Täysin samaa mieltä, 2= Jokseenkin samaa mieltä, 3= Jokseenkin eri mieltä, 4= Täysin eri mieltä sekä 5= En osaa sanoa)

	1	2	3	4	5
Asiakkaaksi pääseminen sujui helposti					
Olisimme tarvinneet palvelua jo aikaisemmin					
Palvelun saaminen on helppoa					

Palvelun toimivuus

Ruksi mielipidettäsi parhaiten kuvaava vaihtoehto. (1= Täysin samaa mieltä, 2= Jokseenkin samaa mieltä, 3= Jokseenkin eri mieltä, 4= Täysin eri mieltä sekä 5= En osaa sanoa)

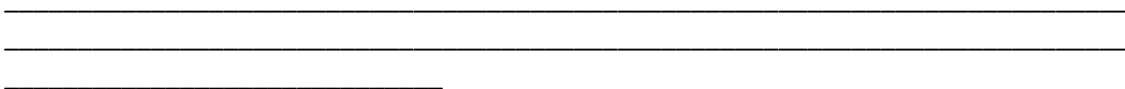
	1	2	3	4	5
Palvelu on ollut perheellemme tärkeää					
Palvelu on vaikuttanut perheemme tilanteeseen positiivisesti					
Suosittelisin palvelua muillekin perheille					

Palvelun kehitys

Ruksi mielipidettäsi parhaiten kuvaava vaihtoehto. (1= Täysin samaa mieltä, 2= Jokseenkin samaa mieltä, 3= Jokseenkin eri mieltä, 4= Täysin eri mieltä sekä 5= En osaa sanoa)

	1	2	3	4	5
Palvelua tulisi kehittää paremmaksi					
Palvelun tulisi vastata tehokkaammin asiakkaan tarpeisiin					

Olisiko palvelun laadussa mielestäsi jotain kehitettävää, jos niin mitä? Vastaa lyhyesti.



Kiitos!