



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU
Yhdessä enemmän

”Lämpimät sydämet ja kuulevat korvat”

Asiakasperheiden kokemuksia Perhekoutsien kanssa työskentelystä

Auvinen, Kirsi
Kinnunen, Satu

2017 Laurea



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU
Yhdessä enemmän

Laurea-ammattikorkeakoulu

”Lämpimät sydämet ja kuulevat korvat”
Asiakasperheiden kokemuksia Perhekoutsien kanssa työskentelystä

Auvinen Kirsi & Kinnunen Satu
Sosiaalialan koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Toukukuu, 2017

Auvinen Kirsi & Kinnunen Satu

”Lämpimät sydämet ja kuulevat korvat” - Asiakasperheiden kokemuksia Perhekoutsien kanssa työskentelystä

Vuosi 2017 Sivumäärä 55

Opinnäytetyö käsittelee Vantaan Perhekoutsien asiakkaiden kokemuksia palvelusta. Perhekoutsit ovat Vantaan kaupungin lapsiperheiden varhaisen tuen tiimi. Perhekoutsien tavoitteena on lisätä lapsiperheiden hyvinvointia ja vähentää lastensuojelun tarvetta tukemalla perheitä jo hyvin varhaisessa vaiheessa. Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, miten asiakkaat olivat kokeneet hyötynensä Perhekoutsien palvelusta ja millaisiin tarpeisiin he olivat palvelua hakeneet. Lisäksi tavoitteena oli selvittää, mistä asiakkaat olivat saaneet tietoa Perhekoutsista. Opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa tietoa, jonka avulla Perhekoutsien on mahdollista jatkossa kehittää toimintaansa.

Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tutkimuksena. Aineisto kerättiin haastattelemalla kuutta Perhekoutsien entistä asiakasta. Haastattelut toteutettiin puolistrukturoituna teema-haastatteluna. Tutkimusaineisto analysoitiin pääsääntöisesti aineistolähtöisesti. Lisäksi analysoimme aineistoa teorialähtöisesti hyödyntäen vanhemmuuden roolikartan jäsenystä vanhemmuudesta. Teoriaosuudessa käsitellään perhettä ja vanhemmuutta sekä niihin liittyviä haasteita, varhaista tukea ja perhetyötä. Lisäksi Perhekoutsien toimintaa avataan laajemmin.

Tutkimuksen mukaan asiakkaat olivat yleisesti ottaen olleet tyytyväisiä Perhekoutsien palveluun. He olivat saaneet tietoa Perhekoutsista muun muassa facebookista sekä kouluissa ja päiväkodeissa olleista esitteistä. Asiakkaat olivat hakeneet apua vanhemmuuden tukemiseen, omaan väsymykseen sekä lapsen kasvuun ja kehitykseen liittyviin huoliin. Asiakkaiden kokemusten mukaan Perhekoutsien työskentelyn aikana heidän voimavaransa lisääntyivät sekä toimintakyky ja oman elämän hallinta paranivat. Lisäksi asiakkaat kokivat, että arjen sujutus ja ilmapiiri perheissä koheni. Tulosten perusteella voidaan sanoa, että Perhekoutsien palvelu on tarpeellista, toimivaa ja tuloksellista. Opinnäytetyön tuloksia voidaan hyödyntää Perhekoutsien toiminnan kehittämiseen.

Auvinen Kirsi & Kinnunen Satu

“Warm Hearts And Hearing Ears” -Experiences of Customer Families of Working With Perhekoutsit

Year	2017	Pages	55
------	------	-------	----

This Bachelor's deals with how customers of Perhekoutsit (in English "Family Coaches") have experienced the service they get from them. The purpose of this thesis was to produce information which Perhekoutsit can possibly use as a help when they develop their service. Perhekoutsit are an early support team of Vantaa city. Their aim is to increase the wellbeing of families with children and to reduce the need of child welfare by supporting families at a very early stage. The aim of this thesis was to search how customers had benefited from the service of Perhekoutsit and to what needs they had applied the service. In addition the aim was to search from where customers got their information about Perhekoutsit.

This study is a qualitative research. The data for this thesis was collected by interviewing six former customers of Perhekoutsit. The interviews were executed by using a semi-structured form. The data was transcribed and analyzed mainly from a data-orientated perspective. Additionally a theory-oriented perspective of utilizing a role map of parenthood was used. The theoretical part of this study is about family and parenthood and challenges that are related to them, early support and family work. In addition there is more information about the service of Perhekoutsit.

According to the research the customers were generally pleased with the service. They had received their information about Perhekoutsit from Facebook and brochures in schools and kindergartens. The customers had applied for help for parenting support, fatigue and for worries that are related to children's growth and development. The Customers thought that their resources increased and performance and their own life management improved. Additionally they felt that everyday fluency and atmosphere in families had improved. According to the results can be said that the service of Perhekoutsit is necessary, working and productive. The results can be used to develop the work of Perhekoutsit.

Keywords: family work, early support, family, parenthood

Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Muuttunut yhteiskunnallinen tilanne perheiden palveluissa	7
3	Perhe ja vanhemmuus.....	8
	3.1 Lapsen kasvuun ja kehitykseen liittyvät huolet.....	10
	3.2 Vanhemmuuteen liittyvät haasteet	11
	3.3 Vanhempien kokemuksia palvelujen tuen riittävydestä	12
4	Varhainen tuki	13
5	Perhetyö	15
	5.1 Perhetyön moninaisuus.....	16
	5.2 Ennaltaehkäisevä perhetyö.....	17
	5.3 Arkilähtöinen perhetyö.....	19
	5.4 Vanhemmuuden roolikartta	19
6	Perhekoutsit	22
7	Opinnäytetyön toteutus.....	24
	7.1 Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet.....	24
	7.2 Tutkimusmenetelmät ja aineiston keruu	25
	7.3 Sisällönanalyysi	27
8	Tutkimuksen eettisyydestä ja luotettavuudesta	28
9	Tutkimuksen tulokset	29
	9.1 Mistä perheet ovat saaneet tietoa Perhekoutsien palveluista?	30
	9.2 Millaisiin tarpeisiin perheet ovat hakeneet apua Perhekoutseilta?	30
	9.3 Miten perheet ovat kokeneet hyötynensä palvelusta?	32
	9.3.1 Minkälaista tukea asiakkaat ovat saaneet?	35
	9.3.2 Kuinka riittäväksi asiakkaat kokivat saamansa tuen?	36
	9.4 Asiakkaiden antama palaute Perhekoutseille	38
	9.5 Tutkimuksen tulokset vanhemmuuden roolikartan näkökulmasta.....	39
10	Johtopäätökset	41
11	Pohdinta	44
	Lähteet	49
	Kuviot.....	52
	Liitteet.....	53

1 Johdanto

Perhekoutsit ovat Vantaan kaupungin lapsiperheiden varhaisen tuen tiimi. Tavoitteena on lisätä lapsiperheiden hyvinvointia ja vähentää lastensuojelun tarvetta tukemalla perheitä jo hyvin varhaisessa vaiheessa. Palvelu on asiakkaille vapaaehtoista. He voivat itse ottaa yhteyttä Perhekoutsisiin niin pienissä kuin suurissa murheissa tai mieltä askarruttavissa asioissa. Yhteyttä voi ottaa jopa nimettömänä asiakkaan näin halutessaan. Työn arvoina heillä on inhimillinen ja arvostava kohtaaminen. Tavoitteena on auttaa perheitä heidän itse haluamassaan muutoksessa ja tehdä näkyväksi perheiden jo olemassa olevat voimavarat. (Perhekoutsit 2017.)

Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää, kuinka asiakasperheet ovat hyötäneet Perhekoutsien palvelusta. Perhekoutsit ovat melko uusi palvelu, joka on toiminut Vantaalla kesästä 2015 lähtien. Keväällä 2016 kävimme tutustumassa työharjoittelumme aikana Vantaan Perhekoutsisiin, jotka toimivat Länsi-Vantaan perheneuvolan yhteydessä Pakkalassa. Palvelu ei ollut meille kummallekaan entuudestaan tuttu, ehkä siitäkkin syystä, että Perhekoutsit olivat toimineet silloin vasta vajaan vuoden verran. Tutustumiskäynnillä perhekoutsit Turo Karhu esitti aiheen mahdolliseen opinnäytetyöhön. Koska Perhekoutsit-toiminta on vielä niin uutta, eikä sitä ole muualla pääkaupunkiseudulla, halusivat Vantaan Perhekoutsit tietoa siitä, kuinka perheet ovat kokeneet työskentelyn heidän kanssaan. Olemme molemmat kiinnostuneita lasten ja perheiden kanssa tehtävästä työstä, joten ajattelimme, että aihe on meille sopiva.

Opinnäytetyömme tarkoituksena on kerätä tietoa Perhekoutsille heidän asiakkaiden kokemuksista. Tavoitteena on selvittää millaisiin tarpeisiin asiakkaat ovat apua hakeneet ja mitä kautta he ovat saaneet tietoa Perhekoutsien palvelusta. Tavoitteena on myös, että näiden tietojen avulla Perhekoutsit voisivat mahdollisesti kehittää toimintaansa. Toteutimme opinnäytetyön laadullisena tutkimuksena. Teoriaosiossa käsittelemme perhettä ja vanhemmuutta, niihin liittyviä huolia vanhempien näkökulmista sekä sitä, miten palvelut kohtaavat perheiden tarpeet. Lisäksi käsittelemme perhetyötä, varhaisen tuen merkitystä ja vanhemmuuden roolikarttaa. Esittelemme myös Perhekoutsien toimintaa laajemmin. Tutkimusosiossa kuvaamme tutkimuksemme vaiheet. Tutkimusta varten keräsimme aineiston haastatteleamalla Perhekoutsien asiakkaita, joiden asiakkuus on jo päättynyt.

Tänä päivänä ennaltaehkäisevät palvelut ovat merkittävässä asemassa perheiden hyvinvoinnin tukemisessa. Perhekoutsien palvelut tarjoavatkin perheille varhaista tukea, minkä on tarkoitus ehkäistä korjaavien palvelujen tarvetta. Mielestämme on tärkeää tutkia ennaltaehkäisevien palvelujen hyödyllisyyttä ja saada asiakkaiden ääni kuuluville. Lisäksi sen vuoksi, että Perhekoutsit ovat uusi palvelumuoto, koimme, että on merkityksellistä saada palautetta heidän asiakkailtaan ja kuulla ovatko he hyötäneet palvelusta.

2 Muuttunut yhteiskunnallinen tilanne perheiden palveluissa

Yhteiskunnassa tapahtuvat muutokset heijastuvat perheiden hyvinvointiin ja niiden perheiden määrä, joissa painitaan useimpien ongelmien kanssa samanaikaisesti, on Suomessa lisääntynyt. Perherakenne on monimuotoistunut ja se on tuonut mukanaan uudenlaisia haasteita. Lisäksi epävakaa työsuhteet ja kiireet sekä teknologian kehittyminen ja sosiaalinen media lisäävät paineita perheiden elämään. Kiireet työpaikalla ja vanhempien väsymys vaikuttavat myös lapsen ja muuhun perheeseen. Vanhempien saattaa olla vaikeaa löytää tarpeeksi aikaa lapselle ja yhteisille hetkille. Toisaalta vanhempien työssäkäymisellä voi olla positiivisiakin vaikutuksia. Parhaimmillaan työ osaltaan auttaa lisäämään voimavaroja vanhemmuuteen ja perhe-elämään. Kodin seinien sisäpuolelle heijastuvat muutkin yhteiskunnan muutokset. Kauppojen ja palvelujen pidentyneet aukioloajat ja työaikojen kasvanut epäsäännöllisyys vaikuttavat perheen arkeen. Teknologian kehittyminen on hämärtänyt työajan ja vapaa-ajan välistä rajaa. Töitä tuodaan herkemmin kotiin ja niitä tehdään jopa lomalla. Teknologia on lisännyt myös lasten ja nuorten tietokoneen ja pelien ääressä viettämää aikaa. (Miettinen & Rotkirch 2012, 9, 11.) Tällaiset yhteiskunnalliset muutokset haastavat palvelujen tuottajia miettimään, kuinka perheiden muuttuneisiin tarpeisiin pystytään vastaamaan. Perheiden näkökulmasta olennaisinta on, että kysyntä ja tarjonta kohtaavat. Asuinalueesta riippumatta perheellä tulee olla mahdollisuus saada tukea heti tarpeen ilmettyä, koska oikea-aikainen tuki on kaikkein vaikuttavinta. (Järvinen, Lankinen, Taajamo, Veistilä & Virolainen 2012, 248.)

Lastensuojelulain 2 §:n mukaan ensisijainen vastuu lasten tasapainoisesta kehityksestä ja hyvinvoinnista on vanhemmilla. Lastensuojelulain lisäksi myös sosiaalihuoltolaissa painotetaan, että lapsille, nuorille ja perheille suunnattujen palvelujen tulee tukea vanhempia kasvatustehtävässään ja palveluja on tarjottava riittävän varhaisessa vaiheessa lasten ja nuorten sekä perheiden tarpeet huomioiden. Palvelut pitää toteuttaa niin, että niihin on mahdollista hakeutua oma-aloitteisesti. (Lastensuojelulaki 417/2007, 2 §; Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 10 §, 33 §.) Jukka Mäkelän (2013) mukaan oikealla tavalla ennaltaehkäisevien, tarpeenmukaisten monialaisten palvelujen tuottaminen olisi kunnille kustannustehokasta toimintaa. Yleisesti ottaen kuitenkin lapsiperheiden ennaltaehkäiseviin palveluihin sijoitetaan vähemmän rahaa verrattuna korjaaviin palveluihin. Mäkelän mukaan syynä tähän on, ettei vakaviin riskitekijöihin suhtauduta vakavasti, johtuen siitä, ettei häiriöiden etenemisprosessista tiedetä tarpeeksi. Vakavien riskitekijöiden kumuloitumisesta voi aiheutua tunteita yhteiskunnan ulkopuolelle puutoimisesta. Yhteiskunnalle kallein syrjäytymisen polku johtaa lapsen huostaanottoon, joka pahimmillaan etenee heikon koulumenestyksen, työttömyyden ja köyhyyden kautta seuraavaan sukupolveen. (Mäkelä 2013, 21.)

Sekä uuden sosiaalihuoltolain että hallituksen Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma (LAPE) - kärkihankkeen pyrkimyksenä ja tavoitteena onkin siirtää palvelujen painopistettä korjaavista toimista kaikille yhteisiin ennaltaehkäiseviin palveluihin peruspalveluja vahvistamalla. Hankkeen avulla on tarkoitus saada aikaan asiakaslähtöisempiä, vaikuttavampia, kustannustehokkaampia ja tehokkaammin yhteen sovitettuja palveluja. Palveluiden tavoitteena on hyvinvoinnin edistäminen ja varhainen oikea-aikainen tukeminen ja hoito asiakkaan omassa arkiympäristössä. Lähtökohtana palvelujen kehittämisessä on lasten ja nuorten oikeudet ja etu sekä vanhemmuuden tukeminen ja voimavarojen vahvistaminen perheen kokonaistilanne huomioon ottamalla. (Lape 2017.) Varhain annetulla oikea-aikaisella tuella on mahdollista ehkäistä perheiden syrjäytymistä, ongelmien tai kriisien vaikeutumista tai kasaantumista sekä erityispalvelujen, kuten lastensuojelun tarvetta. Lisäämällä painopistettä kotiin vietäviin palveluihin on saatu vähennettyä korjaavien palvelujen tarvetta sekä lasten kiireellisten sijoitusten ja huostaanottojen määrää. (Thl 2016.)

Perheiden osallisuus ja sitoutuminen oman tilanteensa muutokseen ovat asioita, joihin palveluja kehitettäessä tulee kiinnittää huomiota. On tärkeää, että perheet tulevat kuulluksi omassa asiassaan ja heidän asemansa oman elämänsä asiantuntija tunnustetaan. Tällainen perhelähtöisyys tiedostetaan tutkimusten mukaan perheiden kohtaamista ohjaavaksi periaatteeksi, mutta sen toteutuminen on usein vaillaista. Sitä voitaisiin vahvistaa muun muassa ongelmien varhaisella tunnistamisella ja tuen oikea-aikaisuudella. Viranomaisten tulisi tiedostaa, että vanhempien ja työntekijöiden asiantuntijuus ei ole toisiaan poissulkevia. Sen sijaan perheiden kanssa tehtävässä työssä tulisi korostua yhdessä tekeminen, kumppanuus, perhelähtöisyys ja moniammatillisuus. (Järvinen ym. 2012, 249.)

3 Perhe ja vanhemmuus

Perhe on merkittävässä asemassa ihmisen elämässä hyvässä ja pahassa ja sen merkitys korostuu niin hyvinä kuin huonoina aikoina. Etenkin lasten ja nuorten elämään perheellä ja vanhemmilla on valtaisa merkitys, sillä heidän kehitykseen vaikuttaa suuresti se, millaiset kotiolot heillä on ja kuinka perheessä esimerkiksi riidellään ja osoitetaan hellyyttä. Kasvaakseen ja kehittyäkseen tasapainoiseksi ja itseään sekä muita arvostavaksi ihmiseksi, lapsi tarvitsee turvallisuuteen ja luottamukseen perustuvan kasvuympäristön. Elämään kuuluu myös arvaamattomuus ja vastoinkäymiset, mutta näissä tilanteissa lapsen tulee voida luottaa siihen, että vanhemmat kannattelevat ja pitävät heistä huolta. (Helminen 2006, 7,15.)

Nykyisin vanhemmat elävät perheen, työn ja vapaa-ajan ristitulessa. Työn, kotitöiden sekä lasten ja vanhempien harrastusten yhteensovittaminen voi olla monelle perheelle palapeli, jonka kokoaminen on haasteellista. Voidaankin kysyä, tarjoaako tällainen rytmiltään kiihkeä

kulttuurimme lapsille luottamukseen ja turvallisuuteen perustuvan kasvuympäristön. (Helminen 2006, 15,31.) Ulla Hämäläinen ja Olli Kangas kirjoittavat, että vanhemmilla täytyy olla aikaa lapsille, jotta perheen kasvatuksellinen tehtävä toteutuisi. Heidän mukaansa perheen ja kavereiden kanssa vietetty aika on vähentynyt ja yksinolo lisääntynyt. Syitä tähän on haettu muun muassa television ja tietokoneen äärellä vietetystä ajasta. Kouluikäiset viettävät keskimäärin kaksi tuntia arkipäivisin ja kolme tuntia viikonloppuisin television äärellä. Toisaalta myös vanhempien lastensa kanssa viettämä aika on jonkin verran vähentynyt. (Hämäläinen & Kangas 2010, 21.)

Jari Helmisen (2006, 15,31) mukaan perheen kiireisen arjen lisäksi huolta on ollut vanhemmuuden katoamisessa, vanhempien uusavuttomuudessa sekä kasvun rajojen asettamisen vaikeuksissa. Kun ongelmia ei hoideta, ne tunnetusti lisääntyvät. Niinpä vanhemmuuden haasteet näkyvät lasten ja nuorten elämässä pahana olona ja turvattomuutena. Vanhempien kasvatustavasta ei voi kiistää tai syrjäyttää, mutta Hämäläinen ja Kangas (2010, 25) kirjoittavat, että haasteiden ilmaantuessa perhe tarvitsee tukea. Myös lapsen oikeuksien sopimuksessa sanotaan, että vanhemmilla on ensisijainen ja yhteinen vastuu lapsen kasvatuksesta ja kehityksestä ja että valtion on tuettava vanhempia tässä tehtävässä (Lapsen oikeuksien sopimus). Ei ole häpeä pyytää apua, kun omat voimavarat eivät enää riitä. On ensiarvoisen tärkeää, että ongelmat voidaan tunnistaa varhain, jotta niitä voidaan yrittää korjata. Monet niistä haasteista, joihin esimerkiksi koulutus-, terveys- ja sosiaalipolitiikalla pyritään vaikuttamaan, ovat saaneet alkunsa jo lapsuudessa. Tämän vuoksi niin vanhemmille kuin terveys- ja sosiaalialan toimijoille on tarjottava mahdollisuudet tukea ja auttaa rakentamaan mahdollisimman eheä ja turvallinen kasvuympäristö kaikille lapsille. (Hämäläinen & Kangas 2010, 25.)

Lapset, nuoret ja perheet muodostavat suuren osan sosiaali- ja terveyspalvelujen käyttäjistä. Palveluissa pyritään ongelmien varhaiseen tunnistamiseen, jotta lapset ja perheet saisivat oikeanlaista tukea ajoissa. Tukea tarjotaan niin terveyttä ja hyvinvointia edistävinä kuin ongelmia ennaltaehkäisevinä ja korjaavina palveluina. Ne voivat olla kaikille tarjottavaa universaalia tai erityistä kohdennettua tukea. Lasten ja perheiden palveluja antavat esimerkiksi äitiys- ja lastenneuvolat, terveyskeskuspalvelut ja erikoissairaanhoido, varhaiskasvatuspalvelut, lastensuojelu sekä kasvatus- ja perheneuvolat. Lisäksi kolmannella ja yksityisellä sektorilla on laajasti palveluita tarjolla perheiden tukemiseen. Kaikkien näiden palvelujen yhdistävänä tekijänä on se, että niiden avulla pyritään lasten suotuisaan kasvuun ja kehitykseen, lasten ja perheiden voimavarojen vahvistumiseen sekä lasten ja perheiden hyvinvointiin. (Perälä, Salonen, Halme & Nykänen 2011, 17-18)

3.1 Lapsen kasvuun ja kehitykseen liittyvät huolet

THL:n Lapsiperheiden hyvinvointi 2014- teoksessa puhutaan siitä, kuinka viimeisten vuosikymmenten aikana niin suomalaisten yleensä kuin myös lasten ja nuorten hyvinvointi on parantunut. Kuitenkin osalla lapsista ja nuorista menee entistä huonommin. Muun muassa huostaanotot ovat lisääntyneet, mikä kertoo siitä, että perheisiin on syntynyt ongelmia, joiden selvittäminen vaatii korjaavia palveluja. Lasten ja perheiden palvelut kuormittavat perheistä, joiden tilanteen ratkaisemiseksi tarvitaan erityisiä tukitoimia. Näiden tilanteiden välttämiseksi erityisen tärkeää on keskittyä huoltien varhaiseen tunnistamiseen ja niihin puuttumiseen. Vanhemmuuden vahvistaminen on asia, johon ammattilaisten tulisi kiinnittää enemmän huomiota, koska lasten kehityksellisten ongelmien, pahoinvoinnin, syrjäytymisen ja ei-toivotun käyttäytymisen taustalla on usein vanhemmuuteen liittyviä ongelmia. Ammattilaisten tulisi suhtautua vanhempien lieviinkin huoliin vakavasti, koska on todettu että monet pienetkin huolet voivat kasaantuessaan muodostaa ylitsepääsemättömiä ongelmia. (Halme & Perälä, 2014, 216.)

THL:n Lapsiperhekyselyyn vastanneista vanhemmista lähes 40 prosenttia oli ollut viimeisen vuoden aikana huolissaan lastensa fyysisestä kasvusta ja kehityksestä sekä terveyteen ja terveellisiin elämäntapoihin liittyvistä asioista. Lisäksi yli 30 prosenttia vastanneista vanhemmista oli ollut vähintään lievästi huolissaan lapsensa sosiaalisista suhteista tai tunne-elämään liittyvistä kysymyksistä. Myös lisääntyvä pelaaminen lasten ja nuorten keskuudessa aiheuttaa huolta vanhemmille. (Lammi-Taskula & Karvonen 2014, 218.) Fyysiseen terveyteen liittyvät huolet koskettavat usein lapsen motorista kehitystä ja paino-ongelmia. Sosiaaliin suhteisiin ja tunne-elämään liittyvät huolet käsittävät puolestaan esimerkiksi muiden lasten kanssa toimeen tulemisen, masentuneisuuden, pelot, huonon itsetunnon tai uni- ja syömishäiriöt. (Perälä, ym. 2011, 37-38.)

Hyvinvointiin ja terveyteen liittyvät asenteet, elintavat ja käyttäytymismallit omaksutaan jo lapsuus- ja nuoruusvuosien aikana. Terveelliset elämäntavat, tasapainoinen tunne-elämä, harrastukset ja sosiaaliset suhteet edistävät lasten ja nuorten myönteistä kehitystä. Näihin liittyvät mallit omaksutaan vuorovaikutuksessa lähiympäristön kanssa, mutta niihin vaikuttavat myös yleinen yhteiskunnallinen kehitys ja kulttuuriset tekijät. UNICEF ja EU ovat tutkineet lasten hyvinvointia rikkaissa maissa. Näiden tutkimusten mukaan Suomen tilanne on varsin hyvä. Kuitenkin nuorten päihteiden käytön yleisyys, lasten huonot ruokailutottumukset, vähentynyt fyysinen aktiivisuus sekä lisääntynyt ylipaino ovat heikentäneet Suomen sijoitusta vertailuissa muihin maihin. Lisäksi muun muassa perheiden eriarvoistuminen aiheuttaa sen, että yhä suurempi joukko lapsia ja nuoria on vaarassa jäädä ilman tasapainoista lapsuutta. Heidän mahdollisuutensa tavoitella hyvää elämänlaatua aikuisena heikentyy. (Suomen akatemia 2010.)

Kansallinen syntymäkohortti 1987 - tutkimuksessa on seurattu kaikkia vuonna 1987 syntyneitä lapsia vuoteen 2008 saakka. Tarkoituksena on ollut selvittää kuinka lapsuuden ja nuoruuden erilaiset biologiset, sosiaaliset ja ympäristöön liittyvät tekijät vaikuttavat nuorten aikuisten hyvinvointiin ja syrjäytymiseen. Tutkimuksessa selvisi, että lapsuuden olosuhteet vaikuttavat monin tavoin heidän myöhempään elämäänsä. Esimerkiksi vanhemman mielenterveyden ongelmat ovat kiinteässä yhteydessä lasten myöhempään hyvinvoinnin ja mielenterveyden ongelmiin. Lisäksi tutkimus osoittaa, että niiden lasten, jotka ovat jääneet koulutuksen ulkopuolelle, vanhemmatkin ovat keskimäärin heikommin koulutettuja ja heillä on useammin toimeentulo-ongelmia. Lapsuuden elinoloilla ja kehitysympäristöllä on merkittävä vaikutus lasten ja nuorten yhteiskuntaan kiinnittymisessä. (Paananen, Ristikari, Merikukka, Rämö & Gissler 2012, 37.)

3.2 Vanhemmuuteen liittyvät haasteet

Lapsiperheiden hyvinvointi 2014 - teoksessa todetaan, että vanhemmilla on hieman enemmän huolia heidän omaan vanhempana toimimiseen ja perheeseen liittyen kuin lapsensa kasvuun ja kehitykseen liittyen. Taloudelliset huolet näyttäisivät olevan yleisiä. Lähes puolet vanhemmista olivat olleet huolissaan taloudellisesta selviytymisestään. Yli kolmannes oli ollut huolissaan parisuhteensa tilanteesta, liiallisesta hermostumisesta lapsilleen tai tuntenut riittämättömyyden tunteita vanhempana. Lisäksi erityisesti äidit tunsivat yksinäisyyttä sekä huolta vastuun kantamisesta. Raportin mukaan huolet omaa vanhemmuutta kohtaan liittyvät usein yhteisen ajan puutteeseen lasten kanssa. (Halme & Perälä 2014, 219-220.) Suomalaisella perhepolitiikalla on pyritty aktiivisesti vaikuttamaan perheiden yhteiseen aikaan ja siten heidän hyvinvointiinsa. Muun muassa vuonna 2003 vanhempainvapaaajärjestelmään lisätyllä isäkuukaudella on pyritty vahvistamaan isien läsnäoloa perheissä. Mahdollisuudesta huolimatta suomalaiset jäivät vielä jälkeen esimerkiksi ruotsalaisista, jotka käyttävät lähes kolmanneksen vanhempainvapaista. Myös kotihoidontukijärjestelmä ja työajan lyhentämismahdollisuus koskien myös 1.- ja 2.-luokkalaisten vanhempia on taannut vanhemmille mahdollisuuden jäädä hoitamaan pieniä lapsia kotiin. (Miettinen & Rotkirch 2011, 14.)

Vaikka vanhempainvapaaajärjestelmän tavoitteena on ollut tukea naisten osallistumista työmarkkinoille ja vahvistaa miesten vanhemmuutta, ei tavoite ole täysin toteutunut. Naiset käyttävät yhä suurimman osan perhevapaista ja tämä tuottaa heille myös ongelmia ja epätasa-arvoa työelämässä. Ongelmia ilmenee työmarkkinoille pääsyssä, pysyvyydessä ja mahdollisuuksissa edetä työelämässä. Ne äidit, joilla on vakituinen työpaikka, palaavat yleensä lapsen syntymän jälkeen nopeammin työelämäänsä. Pitkään kotona oleminen on yleisempää nuoremmilla ja vähemmän kouluttautuneilla äideillä. Tutkimusten mukaan perhevapaiden käytön

sukupuolinen jakautuminen on yhteydessä korvaustasoon. Jos korvaustaso on alhainen, pitävät naiset perhevapaat miehiä todennäköisemmin. (Salmi, Lammi-taskula & Närvi 2009, 20-22.)

Hyvinvointi 2014 - tutkimuksessa huomattiin, että niillä vanhemmilla, jotka olivat tyytyväisiä parisuhteensa tilaan, oli myös vähemmän huolia lapseen ja vanhemmuuteen liittyen. Nämä vanhemmat kokivat parisuhteessaan molemminpuolista kunnioitusta, ymmärretyksi tulemista ja yhteenkuuluvuutta. He kokivat, että heillä on tarpeeksi perheen yhteistä aikaa, keskustelua ja työnjakoa kodin- ja lastenhoidossa. Myös hyvä terveys näyttäisi toimivan vanhemmuuden voimavaroja vahvistavana tekijänä. Terveytensä hyväksi kokevat vanhemmat raportoivat tutkimuksessa vähemmän huolia perheeseensä liittyen. (Halme & Perälä 2014, 223-224.)

3.3 Vanhempien kokemuksia palvelujen tuen riittävydestä

THL:n Miten lasten ja perheiden palvelut vastaavat tarpeita tutkimuksen tarkoituksena on ollut tarkastella lasten ja perheiden palvelujen tarvetta ja sitä, kuinka tarpeeseen on vastattu. Tutkimuksessa vanhemmilta kysyttiin, miten he olivat kokeneet saaneensa apua huoliinsa. Puolet heistä kertoi, että oli saanut tukea lapseen liittyviin huoliin viimeisen vuoden aikana. Parhaiten tukea sai lapsen oppimisvaikeuksiin ja fyysiseen terveyteen liittyvissä asioissa. Sen sijaan lapsen tunne-elämään, käytökseen ja psykososiaaliseen kehitykseen liittyvissä asioissa tuki oli ollut vanhempien mielestä riittämätöntä. Myöskään parisuhteeseen, arjessa jaksamiseen ja taloudellisiin vaikeuksiin ei vanhempien mukaan tarpeesta huolimatta oltu saatu apua. (Perälä ym. 2011, 42-43, 73.)

Viidennes tutkimukseen osallistuneista vanhemmista kertoi, että oli käyttänyt kasvatus- ja perheneuvolan palveluja viimeisen vuoden aikana. Runsaat 75 prosenttia heistä piti niiden saatavuutta helppona. Lastensuojelun palveluja oli käyttänyt kuusi prosenttia ja perhetyötä tai kotipalvelua kolme prosenttia. Viidennes heistä koki näiden palveluiden saatavuuden vaikeaksi. Harmillista on myös se, että kasvatus- ja perheneuvolasta sekä lastensuojelusta saatu tuki koettiin riittämättömänä. Yli kolmannes näiden palveluiden käyttäjistä oli sitä mieltä, ettei palvelu vastannut heidän odotuksiaan tai tukea ei ollut saatu lainkaan. (Perälä ym. 2011, 43-53)

Kuntien kokonaisbudjetista merkittävä osuus menee lasten, nuorten ja perheiden palveluihin. Niitä rahoitetaan verotuloilla ja valtionosuuksilla. Useissa kunnissa lasten ja perheiden kehittämistyötä on rahoitettu muun muassa Kaste-ohjelman rahoituksella. Tästäkin huolimatta erityisesti ehkäisevien palvelujen saatavuudessa on edelleen puutteita monessa kunnassa. Palvelujen saatavuudella tarkoitetaan sitä, että palvelua on tarjolla, sitä on saatavilla. Palvelujen

saavutettavuus taas tarkoittaa sitä, että palvelu vastaa asiakkaan tarvetta, sitä tarjotaan silloin, kun on tarve. Lisäksi puhutaan kognitiivisesta saavutettavuudesta. Tällä tarkoitetaan sitä, että asiakkailla on tietoisuus palveluista. (Perälä, Halme & Kanste, 2014, 228-229.)

Palvelujen saatavuus ja saavutettavuus ovat oleellisia asioita mietittäessä ihmisten tasa-arvoa palvelujen tarjonnassa. Harmillista on, että tällainen tasa-arvo ei toteudu, vaan yhteiskunnallinen eriarvoisuus lisääntyy Suomessa. Muun muassa alueelliset erot palvelujen saatavuudessa laiminlyö yhdenvertaisuus-periaatetta. Suomi kaupungistuu koko ajan ja väestö siirtyy etelämmäksi. Tämä väestön jakautuminen lisää alueellista eriarvoistumista. Palvelut keskittyvät keskusta-alueille ja monet viranomaispalvelut jättävät yhä useampia alueita. Harvaan asutuilla seuduilla kierre voimistuu, kun nuoret muuttavat pois. Pelkona on, että Suomeen syntyy huono-osaisten alueita, joissa sosiaaliset ongelmat kasvavat, koska palveluja ei ole tarjolla. Jo nyt kaupungeissa asuvat arvioivat hyvinvointinsa paremmaksi kuin maaseudulla asuvat. Alueelliset erot, kuntien resurssit ja tulkinnat siitä, mikä on riittävää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua, aiheuttavat väestön eriarvoistumista. Erityisesti tämä koskee ehkäisevää toimintaa, jonka alueelliset erot kasvattavat terveyseroja ja pahentavat syrjäytymistä. (STM 2013, 5-6, 19-20.)

4 Varhainen tuki

Vanhemmuus tuo elämään rikkautta, mutta samalla myös haasteita. Vanhemmuuteen liittyvät ilot ja huolenaiheet ovat jokapäiväisiä perhe-elämään kuuluvia asioita. Perheen yhteiset ilonaiheet tuovat voimaa arjessa jaksamiseen, murheet ja riidat puolestaan kuormittavat jaksamista. Jokaisen perheen arki on erilaista johtuen lasten erilaisista ikävaiheista ja niihin liittyvistä muutoksista, vanhempien keskinäisistä suhteista, perheen taloudellisesta tilanteesta sekä odotuksista ja mielialoista. (Lammi-Taskula & Bardy 2009, 60.) Arki onkin perheiden senhetkiseen fyysiseen ja sosiaaliseen toimintaympäristöön, kuten kodin, päiväkodin, koulun, työn ja harrastusten, sekä jokapäiväisten elämän eri toimintojen kokonaisuus. Hyvä arki muodostuu tunteesta, että hallitsee omaa elämäänsä. Hyvään arkeen kuuluu myös tyytyväisyys itseensä ja omaan toimintaan fyysisessä ja sosiaalisessa ympäristössään. Hyvä arki lisää hyvinvointia jokapäiväiseen elämään. (Lindfors 2011, 21, 31-32.)

Lasten ja perheiden hyvinvointia olisi hyvä tukea jo hyvin varhaisessa vaiheessa. Yhteiskunnan ulkopuolelle syrjäytyminen tulisi ehkäistä jo ennen ongelmien ilmaantumista. Reija Paananen ja Mika Gissler (2014) kirjoittavat, että, vaikka suurin osa lapsista, nuorista ja perheistä voivat hyvin, huono-osaisuus ja yli sukupolvien periytyvät ongelmat ovat laaja ja monitahoinen ongelma yhteiskunnassamme. Yhteiskuntaan kiinnittymisessä oleellisia asioita ovat elinolot, lapsuuden perhetekijät ja kehitysympäristöt. Varhaiset elinolot ja perheen tilanteet vaikuttavat esimerkiksi nuorten kouluttautumiseen ja tätä kautta myöhempään hyvinvointiin.

Lasten ja nuorten hyvinvointiin vaikuttaa voimakkaasti heidän vanhempiansa koulutus, taloudellinen ja terveydellinen tilanne sekä sosioekonominen asema. Tutkimuksen mukaan vanhempien heikolla koulutuksella ja matalalla sosioekonomisella asemalla on yhteyttä lasten hyvinvointiongelmien yleisyyteen. (Paananen & Gissler 2014, 208, 212, 213.) Tutkimusten mukaan arkipäiväiset ja lievätkin huolet saattavat olla ongelmallisempia kuin jonkun isomman ongelman kohtaaminen. Perheiden tukemisen ja ongelmien kannalta tärkeää olisikin huoltien varhainen tunnistaminen ja niissä tukeminen mahdollisimman aikaisessa vaiheessa. (Halme & Perälä 2014, 216.)

Jukka Pyhäjoen ja Mimosa Koskimiehen (2009) mukaan varhaisella tukemisella tarkoitetaan tuen tarpeen tunnistamista varhain ja ongelmatilanteisiin tarttumista silloin, kun ne ovat vielä pieniä. Lisäksi pyrkimyksenä on päästä hyvään yhteistyöhön vanhempien ja ammattilaisten kesken. Tavoitteena on varhainen, mahdollisimman avoin ja osallisuutta painottava yhteistoiminta. Tärkeää on toimia silloin, kun auttamismahdollisuuksia on runsaasti. Toiminnassa oleellista on perheiden aito kuunteleminen, kunnioittaminen ja perheiden aito osallisuus. (Pyhäjoki & Koskimies 2009, 186, 187.)

Jotta perheiden, lasten ja nuorten varhaisen tuen tarpeet tunnistetaan ja tukea voidaan antaa oikea-aikaisesti, tulee heille tarjota edistävää, ehkäisevää ja korjaavaa toimintaa. Perheille pitää antaa tukea lapsen tai nuoren erilaisissa elämänvaiheissa, eikä vain silloin, kun perheen tilanteesta on noussut huoli. Varhaisesta tuesta käytetään erilaisia termejä eri toimintaympäristöissä, mutta siitä huolimatta yhteisenä lankana on käsitys, että intensiteettitään oikeanlainen varhainen tuki oikea-aikaisesti auttaa ehkäisemään syrjäytymistä ja kaventamaan terveyseroja. Varhaista tukea annetaan perheille, lapsille ja nuorille esimerkiksi varhaiskasvatuksessa, esi- ja perusopetuksessa, neuvoloissa ja opiskeluterveydenhuollossa. (Perälä, Halme & Nykänen 2012, 39,40.)

Sosiaalityössä varhaisen tukemistyön periaatteita ovat vapaaehtoisuus ja asiakaslähtöisyys. Varhaisen tukemisen edellytyksenä on, että perheillä on kykyä ja halua hakea apua sekä voimavaroja ja motivaatiota ottaa tukea vastaan. Lisäksi työn edellytyksenä on, etteivät havaitut riskitekijät välittömästi vaikuta lapsen kasvuun ja kehitykseen tai vaaranna lapsen hyvinvointia perheessä. Ensisijaisesti varhaisella tuella pyritään tukemaan vanhempia ja vanhemmuutta perheen kokonaistilanne huomioiden. Perheille annettava varhainen tuki voi olla esimerkiksi palveluohjausta, asiakkaan motivoimista ja rinnalla kulkemista, voimavarojen vahvistamista sekä oman elämänhallinnan tukemista. (Lehtosaari 2008, 6.)

Varhaisen tuen edellytyksenä on, että lasten ja perheiden vaikeudet ja ongelmat havaitaan riittävän varhaisessa vaiheessa. Näin lapsille ja perheille tarjottu varhainen tuki voi estää ongelmien suurentumisen ja niiden käsittelemisen vaikeutumisen. Varhaisella tuella pyritään

muun muassa tukemaan vanhempien jaksamista erilaisissa elämäntilanteissa ja ehkäisemään sitä, ettei lapsille kehity käytösongelmia, koulunkäyntiin liittyviä vaikeuksia tai psyykkisiä ja fyysisiä terveysongelmia. Usein ongelmat ja vaikeudet liittyvät arjen sujumiseen ja hallintaan, kasvatuskysymyksiin sekä vuorovaikutukseen perheessä, kuten nukkumiseen, ruoka-ai-koihin, hygieniaan tai leikkimiseen. Vaikeuksien taustalla vaikuttavina tekijöinä voi olla oppimis- tai kehitysvaikeuksia tai biologista kypsymättömyyttä, alentunut toimintakyky tai vaikeat perheolot. Ongelmien taustatekijät voivat olla myös ohimeneviä. (Pohjolan lapset 2012, 8, 11.)

Varhaisella tuella pyritään kartoittamaan ja vahvistamaan lasten ja perheen voimavaroja, taitoja ja vanhempien toimimista vanhempina. Lisäksi tuen avulla on tarkoitus myös edistää perheiden kykyä hallita kriisejä, vastoinkäymisiä ja stressiä. Vanhempia tukemalla, ohjaamalla ja opastamalla edistetään koko perheen hyvinvointia. Varhaisella tuella on mahdollista luoda kasvuympäristö, johon lapsi tuntee kuuluvansa ja jossa hänellä on mahdollisuus oppia itselleen tärkeitä taitoja ja valmiuksia. Lapsen varhaisen tuen tavoitteena on edistää lapsen fyysistä terveyttä, kognitiivista, sosiaalista ja emotionaalista kehitystä. (Pohjolan lapset 2012, 8, 11.) Perhe ja läheiset ihmissuhteet ovat tärkeä voimavara lapsen ja nuoren hyvinvoinnin kannalta. Heidän valmiudet tehdä terveyttä ja hyvää elämää edistäviä valintoja ovat aikuisia rajallisemmat ja vaatii vanhempien ja muiden aikuisten antamaa tukea ja ohjausta. (Häggman-Laitila 2006, 7.)

Varhaisen tuen tarpeen tunnistamisen tulee perustua lapsen arkiympäristössä tehtyihin havaintoihin. Tuen tarpeen arvioinnissa tulee ottaa laajasti huomioon lapsen kasvu- ja kehitystaste sekä sosiaalinen ja emotionaalinen toimintakyky ja niihin mahdollisesti liittyvät vaikeudet. Varhaisen tuen kartoittamisen esteenä voi joskus olla lasten kanssa työtä tekevien ”odotellaan ja katsotaan” -asenne. Koska lapset kasvavat, kypsyvät ja kehittyvät eri tahtiin, erot lasten välillä ovat tavallisia, ja on tavanomaista, että ongelmien odotetaan häviävän iän myötä. Toinen ongelmien varhaiseen tunnistamiseen liittyvä vaikeus on se, että työntekijät ja vanhemmat arvioivat lapsen ongelmia ja toimintakykyä eri tavoin. Vanhemman kokemus lapsesta kotona ja työntekijän näkemys lapsesta esimerkiksi päiväkodissa saattavat erota hyvin-kin paljon toisistaan, mikä puolestaan vaikeuttaa arviointia tuen tarpeesta. (Pohjolan lapset 2012, 8.)

5 Perhetyö

Lapsiperheiden tarpeet ovat muuttuneet yhteiskunnan muuttumisen myötä. Näihin haasteisiin on pyritty vastaamaan lisäämällä perheille tarjottavia palveluja, kuten perhetyötä. Perhetyötä on vaikea määritellä yksiselitteisesti. Perhetyön käsitettä käytetään usein hyvinkin laajasti ja monessa eri merkityksessä puhuttaessa perheiden parissa tehtävästä työstä. Siihen

liittyy erilaisia käsitteitä, esimerkiksi perhekeskukset, perhekerhot, perhekuntoutus, perhe-neuvonta, tehostettu perhetyö ja ohjaava perhetyö. Perhetyötä tehdään hyvin monialaisesti julkisella ja yksityisellä sekä kolmannelle sektorilla. Perhetyötä tehdään osana sosiaalityötä, neuvolatyötä, varhaiskasvatusta, koulua sekä seurakunnan ja järjestöjen toimintaa. (Uusi-mäki. 2005, 5,8.) Perhe on yhtenäinen kokonaisuus, jossa kunkin perheenjäsenen terveys ja hyvinvointi sekä vuorovaikutussuhteet heijastuvat muihin perheenjäseniin ja heidän hyvinvointiin. Yksittäisen perheenjäsenen ongelmat vaikuttavat koko perheeseen ja saattavat muodostua koko perheen ongelmiksi. (Häggman-Laitila 2006, 7.)

5.1 Perhetyön moninaisuus

Perhetyö on perheiden kanssa tehtävää pitkäjänteistä, kokonaisvaltaista ja suunnitelmallista työtä, jota yleisimmin tehdään ennaltaehkäisevänä tai korjaavana työnä. Perhetyötä tehdään osana peruspalveluja ja lastensuojelua. Lastensuojelun perhetyössä perheillä täytyy olla lastensuojelun asiakkuus palvelua saadakseen. (Thl 2016.) Peruspalvelun piirissä tarjottaviin sosiaalihuoltolain mukaiseen perhetyön palveluihin lastensuojelun asiakkuutta ei vaadita ja osa näistä palveluista on matalan kynnyksen palveluita, joihin perheillä on tarvittaessa mahdollisuus itse ottaa yhteyttä (Sosiaalihuoltolaki 301/2014, 33§). Perhetyö nähdään yhteiskunnallisesti ja sosiaalisesti tärkeäksi työksi, jolla pyritään ratkaisemaan perheiden arkielämässä esiin nousseita haastavia elämäntilanteita, ongelmia ja muutostarpeita. Työtä tehdään usein moniammatillisena yhteistyönä eri tahojen kanssa. Perheiden kanssa työskentelyssä painottuu näkemys ja toiveikkuus paremmasta huomisesta. (Järvinen ym. 2012, 15.)

Perhetyön toimintaympäristöt ovat laaja-alaiset ja työtä tehdään ryhmissä sekä perheiden kotoon. Perhetyössä työtä tehdään perheen tai sen jäsenen kanssa yhdessä tai erikseen. Perhetyössä on kyse perheen ja työntekijän välisestä yhteistyöstä ja vuorovaikutuksesta. Toisaalta on muistettava, että perhetyö on aina interventio perheen yksityisyyteen ja elämään. (Rönkkö & Rytönen 2010, 277-278.) Perhetyössä kohdataan erilaisia perheitä ja minkälainen perhe tahansa voi ajautua elämässään tilanteeseen, jossa joku yksittäinen ongelma tai niiden kasaantuminen vaikeuttaa perheen arjen hallintaa. Perhetyössä tavoitteena on perheen hyvinvoinnin lisääntyminen, voimavarojen vahvistuminen, edistää itsenäistä arjessa pärjäämistä, vahvistaa oman elämän hallintaa sekä kykyä hakeutua tarpeen vaatiessa palvelujen piiriin. (Järvinen ym. 2012, 15.)

Perhetyön lähtökohdaksi on perheen tuen tarpeen tunnistaminen. Työskentelyssä on tärkeää, että tukea voitaisiin tarjota ennen kuin ongelmat kärjistyvät niin, että ne muuttuvat pysyviksi. Tarkoituksena on aikaan saada muutosta perheen itse esiin tuomissa asioissa. (Järvinen ym. 2012, 15.) Perhetyöllä pyritään auttamaan vanhempia tukemalla vanhemmuutta sekä

opastamaan ja neuvomaan heitä lasten hoidossa ja kasvatuksessa. Työntekijät tukevat vanhempien ja lasten vuorovaikutustaitoja, pyrkivät vahvistamaan perheiden tukiverkostoja ja laajentamaan niitä sekä pyrkivät ehkäisemään syrjäytymistä. (Thl 2016.) Perhetyötä toteutetaan esimerkiksi kotikäynteinä, perhetapaamisina sekä voimavara- ja ratkaisukeskeisinä keskusteluina. Lisäksi sitä toteutetaan kerho- ja ryhmätoimintana, retki- ja leiritoimintana, perhekuntoutuksena sekä ohjauksena ja neuvontana. (Järvinen ym. 2012, 15.)

Perhetyötä ohjaa sosiaali- ja terveydenhuollon eettiset ohjeet ja keskeiset periaatteet. Ritva Järvisen ym. (2012) mukaan perhetyön toteuttamisessa yksi keskeisimmistä periaatteista on asiakaslähtöisyys. Järvinen ym. (2012) kirjoittavat, että perhetyössä asiakaslähtöisyys on sitä, että perheiden tarpeita ja toiveita kuunnellaan ja perheitä kohdellaan kunnioittavasti ja arvostavasti heidän itsemääräämisoikeuttaan unohtamatta. Perhetyössä tulee muistaa, että perheiden kokemukset ja tarinat ovat ainutlaatuisia. Perheen kanssa työskennellessä keskitytään siihen, mikä on paras mahdollinen apu ja tukitoimi juuri tälle perheelle, keskitytään juuri tämän perheen hyvinvointiin. Perheen kanssa yhdessä arvioidaan tavoitteiden toteutumista sekä muutetaan niitä ja työskentelytapoja tarvittaessa. (Järvinen ym. 2012, 18-20.) Vuonna 2015 voimaan tullut uusi sosiaalihuoltolaki korostaa asiakaslähtöisyyttä sosiaalihuollon arvoperustana. Sosiaalihuoltolain mukaan asiakaslähtöisen palvelutoiminnan tulee olla lähtöisin asiakkaiden tarpeista. Asiakaslähtöisyyden toteutumisen kannalta oleellista on hyvä palvelu ja kohtelu. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 30§.)

5.2 Ennaltaehkäisevä perhetyö

Perhetyön tavoitteena on auttaa ja tukea erilaisia perheitä heidän tarpeissaan. Perheet voivat olla hyvinvoivia perheitä tai vastaavasti heidän tilanteet saattavat olla hyvinkin kriisiytyneitä. Perhetyöllä pyritään tukemaan perheiden elämässä selviytymistä ja vahvistamaan olemassa olevia voimavaroja ja lisäämään toimintakykyä. (Järvinen ym. 2012, 15.) Vuonna 2015 voimaan astuneen uuden sosiaalihuoltolain mukaan palvelujen painopistettä tulee siirtää ennaltaehkäiseviin peruspalvelujen piirissä annettaviin palveluihin, joihin asiakas voi riittävän varhaisessa vaiheessa oma-aloitteisesti hakeutua (Sosiaalihuoltolaki 301/2014, 33 §). Ehkäisevä työ on ennakkoivaa toimintaa, jolla edistetään hyvinvointia. Sen avulla tuetaan lapsen kasvua ja kehitystä sekä oikeuksien toteutumista. Ehkäisevällä työllä pyritään vähentämään erityisesti korjaavien palvelujen tarvetta. (Heinonen, Väisänen & Hipp 2012, 5.) Ennaltaehkäisevää perhetyötä tehdään esimerkiksi neuvolassa, päiväkodeissa, kouluissa ja nuorisotyössä. Lisäksi palveluja usein tuotetaan useamman toimijan yhteistyönä. Yhteistyötahoina voi olla, esimerkiksi eri järjestöt, seurakunnat ja vapaaehtoistyöntekijät. Myös erilaiset perhekeskukset voivat toimia lapsiperheiden kohtaamispaikkoina tarjoten vertaistukiryhmiä, kerhoja, kursseja sekä paikallisia perhetyön palveluja. (Perälä ym. 2012, 57.)

Huoltien kumuloituminen ja yhtäaikainen suojaavien elementtien vaje voivat olla riski perheen hyvinvoinnille. Ennaltaehkäisevän perhetyön tarkoituksena on antaa palvelua mahdollisimman varhaisessa vaiheessa ja oikea-aikaisesti ehkäisten perheiden elämässä esiintyviä riskitekijöitä niiden ollessa vielä pieniä. Ennaltaehkäisevässä perhetyössä perheen voimavaroja pyritään vahvistamaan tukemalla perhettä arjessa ja yhteisöllisyydessä. Perheissä saatetaan kaivata apua vanhemmuudessa, lasten kasvatukseen ja kehitykseen liittyvissä asioissa, parisuhteen ongelmissa, erotilanteissa tai arjen sujumisen haasteissa. Perheitä voidaan tukea myös ohjalla heitä arkea tukevaan yhteisölliseen toimintaan, joka muun muassa vahvistaa osallisuutta ja vanhemmuutta. Sen avulla voidaan lisätä vanhempien ja lasten välistä vuorovaikutusta ja perheet saavat vertaistukea. (Perälä ym. 2012, 55-57.)

Ennaltaehkäisevien palvelujen olennaisena toimintaperiaatteena on, että ne ovat helposti saatavilla, asiakaslähtöisiä ja ovat toimintatavoiltaan osallistavia. Ennaltaehkäisevä perhetyö on yleensä moniammatillista työtä, mikä omalta osaltaan lisää ehkäisevän ja varhaisen tuen asiantuntemusta ja työn vaikuttavuutta. Palveluissa keskeistä on, että tukea viedään perheiden koteihin tai lähelle koteja ja osaksi lasten kasvu- ja kehitysympäristöjä. Lisäksi kynnyksen ottaa vastaan palveluja pitäisi pysyä matalana. (Perälä ym. 2012, 55-57, 59,61.) Kun ennaltaehkäisevällä varhaisella tuella pystytään auttamaan perheitä ongelmissaan oikea-aikaisesti, voidaan vähentää niiden kehittymistä myöhemmin elämässä. Tällöin varhainen tuki mahdollisesti merkitsee myös kielteisten elämäntapahtumien katkaisemista. (Häggman-Laitila 2006, 49.)

Asiakasmäärien kasvu lastensuojelussa on jatkanut kasvamistaan viime vuosien ajan. Määrien kasvu kohdistuu erityisesti kodin ulkopuolelle sijoitettuihin ja murrosikäisiin. Lastensuojelun asiakasmäärien kasvu kertoo siitä, että lapsiperheitä autetaan usein liian myöhäisessä vaiheessa. Näin ollen lastensuojelun kustannuksetkin ovat kohonneet viime vuosien aikana. Kustannukset ovat myös kasvaneet suhteessa muihin palveluihin. (Heinonen ym. 2012, 1.) On arvioitu, että yhden vuoden laitossijoituksen kustannuksilla perhe voisi käydä perheneuvolassa yli 400 kertaa tai perheille voitaisiin järjestää kotipalvelua melkein 3000 tuntia. Lisäksi, esimerkiksi intensiivistä perhetyötä pystyttäisiin järjestämään yli seitsemäksi vuodeksi. Oikea-aikaisella tukemisella pystytään ehkäisemään perheiden ongelmien kasvamista, syrjäytymistä ja tarvetta korjaaviin palveluihin. Palvelujen painopisteen siirtämisellä korjaavista palveluista kotiin vietäviin palveluihin, kuten perhetyöhön, on kustannuksia alentava vaikutus. (Thl 2017.)

5.3 Arkilähtöinen perhetyö

Perhetyöstä löytyy useita tutkimuksia, jotka useimmiten on tehty lastensuojelun perhetyön näkökulmasta. Opinnäytetyöhön olemme ottaneet mukaan Raija Hovi-Pulsan tekemän lisensiaatintutkimuksen arkilähtöisestä perhetyöstä. Tutkimuksen tavoitteena on selvittää arjen ja arkilähtöisyyden konkretisointia perhetyössä. Keskeisenä kysymyksenä siinä on, mitä elementtejä perhetyössä tarvitaan, jotta sen voi ajatella olevan muutakin kuin asiantuntijalähtöinen interventio perheiden elämään. Tutkimuksella pyritään saamaan vastausta siihen, millaista on ymmärtävä työote lastensuojelun perhetyössä. Hovi-Pulsan mukaan asian tutkiminen on tarpeellista, koska perhetyöhön ei ole olemassa yhtä muuttumatonta mallia, vaan työtä on kehitettävä koko ajan työntekijöiden toimesta. Myöskään työn vaikuttavuutta ei voida heti osoittaa, koska muutokset perheiden arjessa näkyvät useimmiten pidemmällä aikatahtimella. (Hovi-Pulsa 2011, 1-2.)

Hovi-Pulsan (2011) mukaan perhetyössä arjen käsitteellä tarkoitetaan päivittäisten arkisten asioiden sujumista ja niiden hoitamista. Perhetyön asiakkailta useimmiten on juuri arjen rakenteen ylläpitämisen kanssa vaikeuksia. Työtä tehdäänkin monesti arjen sujuvuuden parantamiseksi ja rutiinien löytämiseksi. Arkilähtöisen perhetyön yhtenä tavoitteena on sujuvat ja turvalliset arjen rutiinit, jotka osaltaan tukevat lapsen kehitystä ja kasvua sekä hyvinvointia. Arkilähtöisessä työskentelyssä tavoitteena on uusien omaksuttujen tietojen ja taitojen avulla muutostyön aikaansaaminen perheessä. Perheen ja perheenjäsenten voimavarojen lisääminen ja kasvun tukeminen tulisi olla työskentelyn keskiössä. (Hovi-Pulsa 2011, 85-88, 97, 103-104.)

Arkilähtöisessä perhetyössä työskentelyn lähtökohtana on asiakkaiden arjen todellisuus, heidän oma kokemusmaailma ja sen ymmärtäminen. Työntekijän silmissä asiakkaan arki saattaa näyttäytyä aivan erilaisena kuin asiakas itse kokee arkensa olevan. Se, kumman näkemys on oikea tai väärä ei ole oleellista. Tärkeää on yhteisen tulkinnan löytyminen siitä, millaisena perheen arki näyttäytyy, ja tukea perhettä siinä arjessa. Työskentelyssä pyritään siihen, että asiakas itse huomaa muutoksen tarpeen ja yhdessä työntekijän kanssa haetaan erilaisia ratkaisuja ja mahdollisuuksia vaikeassa elämäntilanteessa. (Hovi-Pulsa 2011, 85-88, 97, 103-104.)

5.4 Vanhemmuuden roolikartta

Perheessä esiin nousseen jonkin ongelman, muuttuneen tilanteen tai avun tarpeen vuoksi perheet lähetetään joko toisen ammattilaisen puolesta tai he itse hakeutuvat perhetyön tai perhepalvelujen piiriin. Työskentely yleensä alkaa tutustumalla perheeseen ja kartoittamalla sen

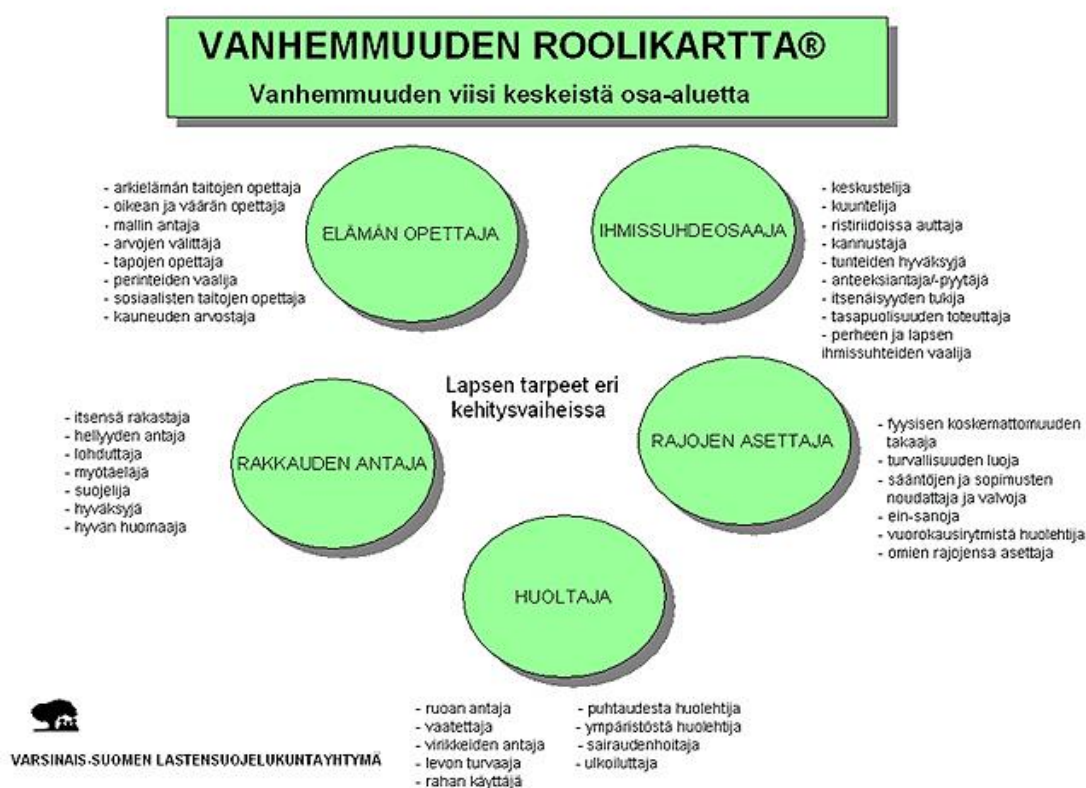
kokonaistilannetta keskustelemalla ja kuuntelemalla perheenjäseniä. Työskentelyn alussa tarkastellaan esimerkiksi, millaista on perheen arki, minkälaisena perheenjäsenten välinen vuorovaikutus välittyy ja miten yhteistä aikaa vietetään perheessä. Työntekijät ja perhe yhdessä analysoivat perheen arkea ja jos muutostarpeita nousee esiin, niihin kohdistetaan tarvittavia toimenpiteitä haitallisen arjen nujertamiseksi. (Järvinen ym 2012, 168.)

Perhetyössä asiakkaiden kanssa käytetään monenlaisia menetelmiä. Yksi tällainen työväline, jolla voidaan arvioida ja tarkastella vanhemmuutta, on vanhemmuuden roolikartta. Vanhemmuuden roolikartta on ollut käytössä vuodesta 1999 lähtien ja se on Varsinais-Suomen lastensuojelukuntayhtymän kehittämä. Vanhemmuuden roolikartta on työväline, jonka avulla vanhemmuus pyritään näkemään tuttuna arkisena kokemuksena, jota jokaisen vanhemman on mahdollista ymmärtää. Roolikartta on väline, jonka avulla vanhemman on aikaisempaa helpompaa havaita omassa toiminnassaan niitä muutostarpeita, jotka esimerkiksi lapsen kehityksen näkökulmasta nousevat esille. Lisäksi roolikartan avulla autetaan vanhempaa näkemään omat vahvuutensa ja luottamaan muutoksen mahdollisuuteen. (Ylitalo 2011, 8-10.)

Vanhempana toimimisen lähtökohtana on aina se, mitä lapsi myönteisen kehityksensä ja hyvinvointinsa tueksi tarvitsee. Tarpeet ovat yksilöllisiä ja vaihtelevat muun muassa lapsen iän, kehitystilanteen ja temperamentin mukaan. Vanhempi voi muuttaa vanhemmuuden roolejaan lapsen kasvun- ja kehityksen mukaan ja vanhempi saattaa ottaa uusia roolejakin jo entisten lisäksi. Oleellista on, että vanhemmuuden roolit kehittyvät vanhemmaksi kasvamisen myötä ja suhteessa lapseen. Vanhempi voi myös rooliin kypsymisen lisäksi tietoisesti kehittää itseään haluamissaan tai tarvittavissa rooleissa, mikä onkin tärkeää silloin, kun vanhempana toimisessa on havaittu puutteita. Tavoitteena on, että vanhempi onnistuu arjessa toimimaan sopivasti kehittyneen roolin tasolla. Toimiessaan sopivasti kehittyneen roolin tasolla hän pystyy parhaiten vastaamaan lapsen tarpeisiin ja vanhempi saa myönteisiä kokemuksia vanhemmuudesta. (Ylitalo 2011, 9-10,15.)

Roolikartassa vanhempien roolit muodostuvat monista eri roolien ryhmistä, jotka rakentuvat kolmeen eri tasoon. Roolikartan viisi pääroolia ovat motivaatoroolit, jotka luonnehtivat vanhempana toimimisen perusmotiiveja. Motivaatorooleja ovat Rakkauden antaja, Huoltaja, Elämän opettaja, Ihmissuhdeosaaja ja Rajojen asettaja. Motivaatoroolit puolestaan jakautuvat alarooleihin, joita sanotaan tavoiterooleiksi. Nämä roolit kuvaavat niitä tavoitteita, joita vanhemmat pyrkivät toiminnallaan toteuttamaan valitsemaltaan pääroolin alueelta. Esimerkiksi huoltajan roolissa vanhemman tavoitteena voi olla riittävän levon turvaaminen, jolloin vanhempi huolehtii säännöllisistä nukkumaanmenoajoista ja siitä, että lapsella on siisti, rauhallinen ja turvallinen paikka nukkumista varten. Roolikartan kolmannen tason muodostavat tekoroolit, jotka eivät ole näkyvissä vanhemmuuden roolikartassa. Tekoroolit kuvaavat sitä, miten

vanhempana toimiminen näkyy käytännössä tekoina. Tekoroolit vastaavat muun muassa kysymyksiin, mitä vanhempi vanhemman roolissa tekee ja miten hän roolissaan käyttäytyy. Esimerkiksi rakkauden antajan motivaatoroolissa, jossa tavoiterooliksi otetaan vanhemman toimiminen itsensä rakastajana, tekorooli voi näkyä siinä, miten vanhempi pitää huolta itsestään ja jaksamisestaan tai vastaanottaa sukulaisten tai ammatti-ihmisten apua sitä tarvitessaan. (Ylitalo 2011, 10-12.)



Kuvio 1 Vanhemmuuden roolikartta (Varsinais-Suomen lastensuojelukuntayhtymä).

Vanhemmuuden roolikarttaa voidaan käyttää monella eri tavalla erilaisissa yhteyksissä. Roolikartan avulla ei kuitenkaan saada valmiita vastauksia, eikä sillä voida suoranaisesti mitata vanhemmuutta. Mutta roolikartta on hyvä työväline, kun halutaan keskustella vanhemmuudesta. Se helpottaa hahmottamaan vanhemmuuden eri osatekijöitä ja roolien kehitystasojen vaikutusta toisiinsa sekä lapsen kasvuun ja kehitykseen. Roolikartan käytöllä pyritään tukemaan ja rohkaisemaan vanhempia vanhemmuutensa itsearviointiin. Vanhemmuutta käsiteltäessä puhutaan herkistä ja tärkeistä asioista. Vanhemmuuteen liittyy myös vahvoja tunteita, kuten rakkautta, ylpeyttä, huolta, ahdistusta ja avuttomuutta. Häpeää ja syyllisyyttä vanhempi saattaa kokea, jos hänestä tuntuu, että on epäonnistunut vanhempana. Perheiden

kanssa työskenneltäessä onkin tärkeää pyrkiä hälventämään vanhempien syyllisyyden ja epäonnistumisen tuomaa lamauttavaa tunnetta ja motivoimaan vanhempia muutokseen. Olenaista on myös vanhempien luottamuksen parantaminen ja heidän kannustaminen toimimaan oman elämänsä asiantuntijoina. (Helminen 2001, 60-62.) Opinnäytetyömme tuloksissa käytämme vanhemmuuden roolikarttaa apuna aineiston analysoinnissa. Peilaamme tuloksia roolikartan eri päärooleihin ja tarkastelemme mihin osa-alueisiin asiakasperheiden haasteet sijoittuvat.

6 Perhekoutsit

Perhekoutsit ovat Vantaan kaupungin lapsiperheiden varhaisen tuen tiimi. Tavoitteena on lisätä lapsiperheiden hyvinvointia ja vähentää lastensuojelun tarvetta tukemalla perheitä jo hyvin varhaisessa vaiheessa. Palvelu on tarkoitettu kaikille vantaalaisille. Työntekijöitä tiimiin kuuluu viisi. Tällä hetkellä Perhekoutsissa on töissä sosionomeja ja sairaanhoitajia. Varsinainen toiminta alkoi elokuussa 2015. Sitä edeltävän kesän Perhekoutsit kuitenkin jo kiersivät asukaspuistoissa ja erilaisissa tapahtumissa keräämässä lapsiperheiltä tietoa siitä, minkä tyyppistä palvelua he haluaisivat tai tarvitsisivat. Lisäksi Perhekoutsit ovat jatkaneet jalkautumistaan muun toimintansa ohella tehden samalla palveluaan tunnetuksi. Elo - joulukuussa 2015 Perhekoutsit kävivät 64 toimipisteessä, joissa he tapasivat yhteensä noin 1600 vanhempaa. (Perhekoutsit 2017.) Ration kaupungilla ja Turun ammattikorkeakoululla oli vuosina 2012 - 2013 ”Yhdessä oikeaan aikaan II”- hanke, jonka tarkoituksena oli uudistaa lasten ja perheiden palveluja ja luoda työnkuva uudelle perhekuraattorille. Heidän loppuraportissaan puhutaan siitä, kuinka jotain uutta luodessa on lähdettävä liikkeelle avoimin mielin kuunnellen kentän tarpeita. (Lehtinen & Hulkkonen 2014, 24.)

Tämä oli myös Perhekoutsien ajatuksena heidän suunnitellessaan toimintaansa. He eivät halunneet luoda asiakaskriteerejä ja ikärajoja tai mainostaa antavansa tietyyntyyppistä palvelua. Lähtökohtana on ollut kuunnella asiakkaita ja pyrkiä auttamaan heitä juuri siinä asiassa, minkä he kokevat haasteeksi omassa perheessään. Perhekoutsija ei sido virka-ajat, vaan he tapaavat perheen silloin, kun perheelle sopii. Perhe voi tulla tapaamaan Perhekoutsija heidän toimipaikkaansa Pakkalaan tai tapaaminen voidaan sopia perheen kotiin tai vaikkapa lähipuistoon. Yhteydenoton voi myös tehdä nimettömästi puhelimitse tai sähköpostilla. Yhteydenottoopyyntöihin Perhekoutsit vastaavat viimeistään seuraavana päivänä ja mahdollinen tapaaminen pyritään sopimaan nopeasti. (Perhekoutsit 2016.) Minna Lehtinen ja Mikko Hulkkonen (2014, 52) kirjoittavatkin, että tuen tarpeessa olevan ihmisen täytyisi saada tavata ammatti-ihminen pian, jotta hänet saadaan ainakin ohjattua oikean avun äärelle, koska ”Jonossa oleminen ei auta ketään...”. Kaikki Perhekoutsieihin otetut yhteydenottoopynnöt eivät johda tapaamiseen, vaan pelkkä puhelinneuvonta tai - keskustelu riittää. Elo-joulukuussa 2015 yhtey-

denottoja Perhekoutseihin tuli 493 kappaletta. Samalla aikavälillä asiakkuuksia oli 133 kappaletta. Noin neljännes näistä asiakkuuksista olivat sellaisia, joissa perhettä ei tavattu fyysisesti, vaan keskustelu tapahtui puhelimitse tai sähköpostin ja facebookkiin tulleiden viestien välityksellä. Vuonna 2015 asiakkuudet kestivät keskimäärin kuukauden. Vuonna 2016 yhteydenottoja oli 571 kappaletta. Näistä asiakkuuteen päätyi 217 perhettä. Asiakkuuden syntyyn vaikuttaa perheen tahto. Useimmat perheet kokevat, että ensimmäinen yhteydenotto on ollut riittävä heidän tilanteessaan. (Perhekoutsit 2017.)

Kun Perhekoutsit kartoittivat tietoa perheiden tarpeista palveluihin liittyen, tuli esille, että perheet tarvitsevat erityisesti konkreettista apua, kuten siivous - tai lastenhoitoapua. Lisäksi he kaipasivat kuuntelijaa ja keskusteluapua kasvatukseen ja vanhemmuuteen liittyen. (Perhekoutsit 2017.) Koska perheiden tuen tarpeet ovat erilaisia, tulisi perhetyön voida olla avuksi myös niille perheille, joissa tarvitaan konkreettista apua esimerkiksi kasvatuspulmiin ja arjen organisointiin (Helminen 2006, 72). Perhekoutsit ovatkin menneet esimerkiksi mukaan perheiden ruokailutilanteisiin, jos perhe kokee ne haastaviksi. Konkreettisen ja keskusteluavun lisäksi perheet kaipasivat vertaistukea. Perhekoutsit ovatkin perustaneet vertaistukiryhmiä esimerkiksi eroperheille ja isäryhmän. Suurimmaksi osaksi Perhekoutsien työ on kuitenkin keskusteluapua. Yleisimmät aiheet, joista vanhemmat haluavat keskustella, ovat lapsen kasvun ymmärtäminen ja tukeminen, arjen hallinta ja rutiinit, pelisääntöjen laatiminen, vuorovaikutussuhteet sekä vanhemmuuden vahvistaminen. Jotta perhe saisi parhaan mahdollisen tuen, tekevät Perhekoutsit tiivistä yhteistyötä muiden palvelujen kanssa. Yhteistyökumppaneina ovat olleet muun muassa koulut, neuvola, perheneuvola, lastensuojelu, varhaiskasvatus ja lasten psykologit. (Perhekoutsit 2017.)

Tutkimusaineiston keruun jälkeen Haastattelimme Perhekoutseja vielä kerran maaliskuussa 2017. Halusimme muun muassa tietää ovatko he kokeneet, että heidän palvelunsa on tullut paremmin ihmisten tietoisuuteen ja mikä työssä on haastavaa ja palkitsevaa. Heidän mukaansa on edelleen paljon ihmisiä, jotka eivät ole kuulleet Perhekoutseista ja tämän vuoksi he tekevät yhä aktiivista jalkautumista. Vuonna 2016 he jalkautuivat yhteensä 214 kertaa. Haastavaksi he ovat kokeneet työskentelyn perheiden kanssa, joissa ei ole motivaatiota haluttuun muutokseen. Lisäksi palveluiden hajanaisuudesta johtuen on joskus vaikeaa löytää lisäpalveluita perheille. Palkitsevaa sen sijaan on se, kun asiakkaista näkee, että he ovat saaneet sen avun, mitä ovat hakeneetkin. Perhekoutsit mainitsivat, että on mukavaa tehdä töitä, kun tuntee olevansa hyödyksi. Myös palvelun vapaaehtoisuus takaa sen, että yleensä ihmiset haluavat ottaa avun vastaan. Perhekoutsien arvoihin kuuluu inhimillinen ja arvostava kohtaaminen. Heidän työn tavoittenaan on lapsiperheiden hyvinvoinnin vahvistaminen. He myös mainitsivat, että haluavat olla perheiden saatavilla ja nähdä se hyvä mikä perheissä on sekä tehdä perheiden voimavarat näkyviksi. (Perhekoutsit 2017.)

7 Opinnäytetyön toteutus

Opinnäytetyömme aihe löytyi, kun kävimme keväällä 2016 yhdessä tutustumassa silloin varsin uuteen palvelumuotoon eli Perhekoutsien palveluihin Vantaalla. Syksyyn mennessä selkeytyi Perhekoutsien toiveet opinnäytetyömme suhteen ja sen jälkeen aloitimme suunnitellusti työtämme tekemään. Työelämän yhteistyökumppanina opinnäytetyössämme toimi Vantaan Perhekoutsit. Perhekoutseilta saimme tietoa Perhekoutsien työnkuvasta, arvoista ja työn tarkoituksesta ja tavoitteista sekä heidän palveluistaan ylipäätään. Haastattelukutsut lähetettiin Perhekoutsien asiakasperheille Perhekoutsien välityksellä.

Valitsimme opinnäytetyön muodoksi laadullisen tutkimuksen. Laadullisen tutkimuksen tavoitteena on nimenomaan ilmiön kuvaaminen ja ymmärtäminen kokonaisvaltaisesti. Siinä ollaan kiinnostuneita siitä, kuinka ihmiset kokevat ja näkevät ympärillään olevan maailman. Laadullisen tutkimuksen yksi peruspiirteistä on se, että siinä ollaan suorassa kontaktissa tutkittaviin. Tuloksissa ei pyritä yleistettävyyksiin, vaan ne pätevät vain tutkimuskohteen osalta. (Kananen 2014, 18, 19.) Perhekoutsien palvelut ovat ilmiönä vielä niin uusi, eikä niiden hyödyllisyyttä asiakkaille ole aikaisemmin tutkittu, joten katsoimme, että laadullisella tutkimuksella saamme asiakkaiden äänen kuuluville ja käsityksen palvelujen hyödyistä.

Laadullisessa tutkimuksessa oleellista ei ole tutkimusaineiston määrä vaan sen laatu. Laadullisessa tutkimuksessa pienelläkin tutkimusaineistolla päästään tavoitteeseen, kun aineisto analysoidaan perusteellisesti. (Vilka 2015, 150.) Opinnäytetyötämme varten keräsimme aineistoa haastatteluiden muodossa ja tavoitteena ei ollut iso määrä haastateltavia vaan halusimme pitää haastattelujen määrän kohtuullisena, jotta pystyimme analysoimaan tutkimusaineiston läpikotaisesti. Tutkimuksemme aluksi määrittelimme tutkimusongelman ja asetimme tutkimuskysymykset. Opinnäytetyötä tehdessämme pyrimme noudattamaan sen kaikissa vaiheissa hyväksyttävää tieteellistä käytäntöä.

7.1 Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet

Opinnäytetyömme tarkoituksena oli selvittää, miten perheet ovat hyötyneet Perhekoutsien palvelusta. Tutkimuksen tavoitteena oli, että Perhekoutsit saisivat tietoa siitä ovatko perheet olleet tyytyväisiä saamaansa palveluun ja mistä asiakkaat olivat saaneet tietoa Perhekoutsista. Lisäksi tavoitteena oli, että saadun tiedon avulla Perhekoutsit voisivat mahdollisesti kehittää toimintaansa. Asetimme tutkimuskysymyksiksi:

1. Mistä perheet ovat saaneet tietoa Perhekoutsien palveluista?
2. Millaisiin tarpeisiin perheet ovat hakeneet apua Perhekoutseilta?
3. Miten perheet ovat kokeneet hyötyneensä palvelusta?

Tutkimuskysymysten avulla pyrimme saamaan Perhekoutsien toivomaa tietoa siitä, miten heidän asiakkaat ovat kokeet Perhekoutsien palvelut. Opinnäytetyötä varten tehtyjen haastattelujen tulokset tulevat Perhekoutsien käytettäväksi. Keräämämme aineiston pohjalta he voivat tarkastella omaa työtään ja mahdollisesti myös kehittää työtään tulevaisuudessa.

7.2 Tutkimusmenetelmät ja aineiston keruu

Tutkimustamme varten keräsimme aineistoa puolistrukturoiduilla teemahaastatteluilla Perhekoutsien asiakkailta. Aineistonkeruumenetelmäksi valitsimme teemahaastattelun, koska se on hyvä tapa olla suorassa vuorovaikutuksessa tutkittavien kanssa ja havainnoida heidän non-verbaalista viestintäänsä, kuten eleitä ja ilmeitä. Teemahaastattelu on menetelmänä hyvä silloin, kun halutaan saada tietoa siitä, miten ihmiset tuntevat, ajattelevat ja kokevat. Teemahaastattelussa tutkittavat pystyvät mahdollisimman vapaasti tuomaan esille itseään ja perheensä koskevia asioita. Haastattelijoina pystyimme tarvittaessa syventämään tietoja esimerkiksi pyytämällä perusteluja esiin tulleille asioille ja mielipiteille. Koska teemahaastattelulla ei ole mitään tiettyä aihealuetta, mitä pitäisi orjallisesti noudattaa, pystyimme joustavasti säätelemään aineistonkeruuta tarpeemme ja tilanteen mukaan. Haastattelun hyviä puolia, esimerkiksi kyselylomakkeeseen verrattuna on, että voimme tarvittaessa tehdä myös tarkentavia kysymyksiä. (Hirsjärvi ym. 2007, 199, 200.) Jorma Kanasen mukaan teemahaastattelussa teemat muodostavat laaja-alaisia keskustelun aiheita, joihin haastateltavien on vaikea vastata lyhyesti (Kananen 2015, 148).

Haastatteluja varten laadimme puolistrukturoidun haastattelurungon, johon valikoimme muutamien etukäteen mietityn teeman, joiden ympärille jatkokysymyksemme kietoutuivat. Haastattelun alussa pyysimme haastateltavia kertomaan vapaasti omin sanoin, miten ja miksi he olivat päätyneet Perhekoutsien asiakkaiksi. Näin me saimme asiakkaiden omat äänet kuuluville. Kysymykset pyrimme muotoilemaan sellaisiksi, että ne olivat mahdollisimman avoimia vastata ja haastateltavia kunnioittavia. Osallistuimme kumpikin lähes kaikkiin haastatteluihin yhdessä ajatuksella, että tutkittava materiaali olisi alusta asti tuttua molemmille. Lisäksi pohdimme, että saamme haastatteluista enemmän irti, kun meitä on kaksi havainnoijaa haastattelun aikana. Aikataulullisista syistä teimme kumpikin yksinään yhden haastattelun.

Tavoitteenamme oli saada haastateltaviksi 6 - 7 asiakasperhettä. Koska Perhekoutseilla on ollut jo satoja asiakkaita, emme voineet lähettää haastattelupyyntöä heille kaikille. Pohdimme yhdessä Perhekoutsien kanssa, kuinka valikoida asiakkaiden joukosta ne joille haastattelupyyntö lähetetään. Koska meillä tutkijoina ei ollut pääsyä Perhekoutsien asiakastietoihin, täytyi meidän myös ottaa huomioon tutkimuksen luotettavuuden kannalta se, etteivät perhekoutsit itse voi valikoida haastatteluun osallistuvia perheitä. Tämän vuoksi päädyimme siihen,

että ne kenelle pyyntö lähetetään, arvotaan. Arvonnin suorittivat Perhekoutsit. Asiakasmäärää rajattiin ottamalla arvontaan mukaan asiakkaat joiden asiakkuus oli päättynyt 1.1-30.9.2016 välisenä aikana. Näin saatiin luvuksi 114 henkilöä. Perhekoutsit lajittelivat nämä henkilöt ensisijaisesti muistiinpanopäivämäärän mukaan aikajärjestykseen, toissijaisesti osoitteen mukaan aakkosjärjestykseen ja kolmassijaisesti nimen mukaan aakkosjärjestykseen. Haastattelupyynnöt lähetettiin listan joka toiselle henkilölle. Kolikkoa heittämällä Perhekoutsit valitsivat, että joka toinen -jako alkaa listan toisesta henkilöstä. Näin saatiin lopulta 57 asiakasta, joille haastattelupyynnöt lähetettiin postitse Perhekoutsien toimesta.

Haastattelupyynnön saaneista 6 henkilöä ottivat meihin yhteyttä ja sovimme heidän kanssaan haastattelusta. Kaikki haastattelut olivat yksilöhaastatteluja ja pääsääntöisesti haastattelut tehtiin asiakkaiden kotona yhtä lukuunottamatta, joka suoritettiin asiakkaan toivomuksesta hänen työpaikallaan. Haastattelun aluksi kerroimme haastateltaville haastattelun tarkoituksen ja sen, että haastattelut nauhoitetaan. Haastateltaville tuotiin tiedoksi, että tallenteet tuhotaan opinnäytetyön valmistuttua. Haastateltavien anonyymiteetti suojattiin niin, ettei tutkimustuloksissa ole mitään tunnistettavia tietoja heistä. Päädyimme nauhoittamaan haastattelut, jotta pystyimme paremmin keskittymään haastateltaviin ja heidän puheisiin. Kirjailminen haastattelun aikana vie haastattelijan havainnointikykyä, jolloin haastattelun kannalta tärkeitä elementtejä, kuten ilmeitä, eleitä ja äänen vivahteita saattaa jäädä huomioimatta. Lisäksi nauhoitettu haastattelu mahdollistaa aineiston uudelleen tarkastelun ja sen tarkemman raportoinnin. (Kananen 2015, 156.)

Haastattelutallenteet me muutimme tutkittavaan muotoon litteroimalla. Hanna Vilkan (2015) mukaan litteroinnilla tarkoitetaan äänitteiden, videoiden ja kuvien muuttamista kirjoitettuun muotoon. Tekstimuotoon muutettua tutkimusaineistoa on helpompi käsitellä ja analysoida. Lisäksi litterointi helpottaa aineiston johdonmukaista läpikäyntiä sekä aineiston tiivistämistä ja segmentointia. Pyrimme litteroimaan haastattelut mahdollisimman sanatarkasti, mutta emme kirjanneet ylös esimerkiksi taukoja, eleitä, äänenpainoja, koska mielestämme tutkimuskysymyksiimme vastausten saaminen ei tätä edellyttänyt. Vilkan mukaan litteroinnin tarkuuteen vaikuttaa se, mitä tutkimuksella haetaan. Litterointia tehdessä tulee kuitenkin muistaa, ettei haastateltavien puhetta saa muuttaa. Haastateltavien sanojen ja niiden merkityksien on vastattava sitä, mitä haastateltavat ovat niillä tarkoittaneet. (Vilka 2015, 137-138.)

Tietoperustana olemme käyttäneet myös Perhekoutsien haastatteluja ja heidän meille antamia dokumentteja ja tilastoja. Olemme käyneet tapaamassa Perhekoutseja kolme kertaa opinnäytetyöprosessin aikana. Ensimmäisen kerran tapasimme kesällä 2016, kun suunnitelimme opinnäytetyötämme. Tällöin keskustelimme opinnäytetyön tarkoituksesta ja tavoiteista sekä heidän odotuksistaan opinnäytetyöltä. Seuraavat palaverit olivat marraskuussa

2016 ennen haastattelupyyntöjen lähettämistä sekä maaliskuussa 2017, jolloin haastatelimme Perhekoutseja heidän tämän hetkisestä tilanteesta, asiakasmääristä sekä ynnä muusta sellaisesta. Tapaamiset ovat olleet hyvin vapaamuotoisia, joissa meillä on ollut mukana vain muutamia etukäteen valmiiksi mietittyjä kysymyksiä. Olemme tehneet tapaamisista muistiinpanoja ja lisäksi Perhekoutsit ovat lähettäneet meille dokumentteja heidän työhönsä liittyen.

7.3 Sisällönanalyysi

Tutkimusaineiston käsittelyssä käytimme apuna sisällönanalyysia. Sisällönanalyysin avulla on tarkoitus saada tutkittavasta ilmiöstä kuvaus tiivistetyssä ja selkeässä muodossa kuitenkin kadottamatta sisällön informaatiota. Aineiston selkeyttäminen auttaa tekemään luotettavia johtopäätöksiä. Aukikirjoitettu haastatteluaineisto pelkistetään karsimalla kaikki sellainen, joka ei ole tutkimusongelman kannalta relevanttia. Tämä voidaan tehdä käyttämällä koodimerkkejä, esimerkiksi sisäänkirjoitettuja muistiinpanoja tai eri värejä jäsentämään aineistoa. Koodauksen avulla on helppoa palata tekstiin ja löytää sieltä haluttuja kohtia. Tiivistetty aineisto ryhmitellään uusiksi kokonaisuuksiksi asiasisältöjen mukaan. Asiasisällöistä haetaan yhteisiä piirteitä ja näistä samankaltaisista ominaisuuksista luodaan eräänlainen yleistys. Luokittelussa aineisto tiivistyy, koska näistä ryhmistä muodostetaan ala- ja yläluokkia. Yläluokat muodostavat käsitteitä alaluokkien eri ryhmille. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 91-93, 103-110.)

Opinnäytetyössämme käytimme analysointiin pääsääntöisesti aineistolähtöistä sisällönanalyysia. Tällä tarkoitetaan sitä, että analyysi pohjautuu tutkimusaineistoon. Siinä liikkeelle lähdetään siitä, että haastattelujen jälkeen, mutta ennen analyysia päätetään kerätyn aineiston pohjalta, mikä on tutkimuksen kannalta tärkeää ja olennaista tietoa, jota lähdetään pelkistämään ja pilkkomaan. (Vilka 2015, 163-164.) Sen lisäksi osittain analysoimme aineistoa teorialähtöisesti. Teimme näin siinä vaiheessa, kun jäsensimme vanhemmuutta hyödyntäen vanhemmuuden roolikarttaa. Teorialähtöisessä sisällönanalyysissä tutkimusta tarkastellaan jonkun teorian pohjalta. Siinä teoria ohjaa vahvasti analyysia sekä käsitteiden ja luokitusten määrittelyä. (Vilka 2015, 170.) Analysoimalla tutkimusaineistoa pyrimme löytämään tekstin merkityksen sekä nostamaan esiin haastateltavien kokemuksia Perhekoutsien palvelusta ja sen hyödyllisyydestä.

Aloitimme analyysin poimimalla aineistosta tutkimuskysymysten kannalta keskeisimmät teemat. Pelkistimme aineistoa jättämällä pois tutkimukselle epäolennainen informaatio. Alleviivasimme eri väreillä koodaten tekstistä niitä ilmaisuja, jotka vastasivat tutkimuskysymyksiimme. Eri teemoille oli oma värinsä. Koodauksen avulla haastattelusta esiin nousseet olennaiset asiat listasimme pelkistetyiksi ilmauksiksi, jonka jälkeen luokittelimme niitä ala- ja

yläryhmiksi samankaltaisuuksien perusteella. Näin saimme yleiskäsitteitä, joiden avulla pysyimme tekemään johtopäätöksiä tutkimuskysymyksiin liittyen. Lisäksi tarkastelimme tutkimustuloksia jäsentämällä niitä vanhemmuuden roolikarttaa apuna käyttäen. Analyysin avulla oli tarkoitus selvittää, mille vanhemmuuden pääroolien alueille Perhekoutsien asiakkaiden huolet sijoittuivat.

8 Tutkimuksen eettisyydestä ja luotettavuudesta

Opinnäytetyötä tehdessämme olemme pyrkineet noudattamaan tutkimuksessamme yleisesti hyväksytyjä tutkimusmenetelmiä sekä pyrimme noudattamaan huolellisuutta ja tarkkuutta tutkimustyössä, tulosten kirjaamisessa ja tulosten esittämisessä. Olemme pyrkineet käyttämään tutkimuksessa luotettavia lähteitä ja olemme olleet huolellisia lähdeviittausten merkitsemisessä. Haastateltaville tiedotimme haastattelupyynnön yhteydessä tutkimuksestamme ja sen tarkoituksesta, käytöstä, menetelmistä ja haastatteluaineistojen säilyttämisestä ennen heidän suostumustaan haastateltaviksi. Tutkimusta tehdessämme olemme huomioineet, että haastateltavilla on itsemääräämisoikeus ja he olisivat voineet keskeyttää tutkimukseen osallistumisen tai olla vastaamatta tiettyihin kysymyksiin näin halutessaan. (Mäkinen 2006, 34-103.)

Haastattelut tehtiin anonyymisti ja puhtaaksi kirjoitusvaiheessa poistettiin kaikki sellaiset tiedot, joista haastateltavat voitaisiin tunnistaa. Pyrimme kohtelevaan asiakkaita tasa-arvoisesti, arvostavasti ja kunnioittavasti mahdolliset kulttuuriset erot huomioiden. Haastateltavien yksityisyyden varmistimme sillä, että haastattelut tehtiin haastateltavien kotona tai työpaikalla ajankohtana, jolloin muita perheenjäseniä ei ollut kotona lukuunottamatta ihan pienimpiä lapsia. Huolehdimme myös tietojen käsittelyssä ja tallennuksessa siitä, ettei kukaan sivullinen pääsyt käsiksi niihin. Haastatteluiden nauhoitteet tuhosimme puhtaaksi kirjoituksen jälkeen. Haastateltaville painotimme meidän vaitiolovelvollisuuttamme. (Mäkinen 2006, 34-103.)

Tutkimuksemme luotettavuutta olemme pyrkineet lisäämään mahdollisimman huolellisella seilonteolla tutkimuksen kaikista vaiheista ja antamalla riittävästi tietoa siitä, miten tutkimus on tehty. Aikataulun suunnittelimme niin, että meillä oli riittävästi aikaa tehdä tutkimus huolella. Emme itse osallistuneet haastateltavien hankintaan vaan haastattelupyöntökirjeiden saajat arvottiin Perhekoutsien toimesta. Arvonnalla pyrittiin välttämään se, että Perhekoutsit itse valikoisivat ne kenelle haastattelupyöntökirjeet lähetettäisiin. Tutkimuksen luotettavuutta lisää haastatteluun osallistumisen vapaaehtoisuus. Toisaalta heikentävästi luotettavuuteen saattaa vaikuttaa aineiston pohjautuminen haastateltavien kokemuksiin. Tutkimuksen luotettavuuteen vaikuttaa myös se, että tulokset perustuvat valikoituneeseen joukkoon Perhekoutsien asiakkaita eikä näin ollen ole yleistettävissä. (Tuomi & Sarajärvi 2006, 133-139.)

Haastatteluvaiheessa ja sisällönanalyysissä olimme tarkkoja siitä, etteivät meidän omat asenteet ja mielipiteet vaikuttaneet asiaan ja sen käsittelyyn. Haastatteluita tehdessämme olimme huolellisia siitä, ettemme ota kantaa haastateltavien vastauksiin ja ettemme asetta-neet sanoja heidän suuhunsa. Olemme pyrkineet olemaan mahdollisimman neutraaleja haas-tattelutilanteessa. Haastattelut teimme yhdessä ja haastateltavat kohtasimme yksilöhaastat-teluissa. Näin pystyimme paremmin havainnoimaan varsinkin non-verbaalista viestintää ja saimme yhdessä syvällisemmän käsityksen haastattelusta. Olemme litteroineet aineistot mah-dollisimman pian haastattelujen jälkeen, mikä lisää tutkimuksen luotettavuutta. Molemmat lukivat kaikki aineistot ja luokittelimme aineistoa yhdessä uudelleen. Tutkimuksen luotetta-vuutta lisää se, kun kaksi ihmistä päätyi samaan tulokseen. Lopuksi vertasimme haastatte-luista saamiamme tietoja muista lähteistä saatuihin tietoihin. Näin vahvistamme tuloksemme luotettavuutta. (Tuomi & Sarajärvi 2006, 133-139.)

9 Tutkimuksen tulokset

Opinnäytetyömme tässä osiossa kerromme hieman vielä haastatteluista ja haastateltavien taustoista. Selvennämme asiakkaiden vastauksia ja käymme läpi tutkimuksen tuloksia tutki-muskysymyksittäin. Lisäksi kerromme asiakkaiden palautteesta Perhekoutsille. Lopuksi hei-jastamme tutkimustuloksiamme vanhemmuuden roolikarttaan

Haastattelemistamme asiakkaista viisi oli naisia ja yksi oli mies. Jokaisessa perheessä oli vä-hintään kaksi lasta ja enintään viisi. Yksi haastateltava oli yksinhuoltaja ja muissa perheissä oli lapsien lisäksi kaksi aikuista. Haastateltavat olivat olleet Perhekoutsien asiakkaina viimei-sen vuoden aikana. Osa asiakkuuksista oli ollut vain puhelinkeskusteluja ja osa oli sisältänyt useita tapaamisia muutaman kuukauden aikavälillä. Haastattelut olivat kestoltaan noin 30 - 60 minuuttia. Haastateltavat saivat itse valita paikan, jossa haastattelu tehtiin. Yhtä lukuun-ottamatta kaikki valitsivat paikaksi oman kodin, joka luultavasti loi tilanteesta haastatelta-ville vähemmän jännittävän. Haastateltavat olivat itse järjestäneet tilanteen mahdollisimman rauhalliseksi itselleen sekä meille. Muu perhe oli haastattelun aikana poissa kotoa yhtä lukuun-ottamatta, jossa mukana oli pieni lapsi. Haastattelut aloitettiin aina niin, että haastateltavat saivat vapaasti kertoa, miten olivat päätyneet Perhekoutsien asiakkaiksi. Haastateltavien ker-tomuksia täydensimme etukäteen teemoittain mietityillä kysymyksillä, jotta saisimme vas-tauksia tutkimuskysymyksiimme.

9.1 Mistä perheet ovat saaneet tietoa Perhekoutsien palveluista?

Opinnäytetyömme yhtenä tavoitteena oli selvittää, mistä tutkimukseen osallistuneet olivat saaneet tietoa Perhekoutsien palvelusta. Vastausten perusteella tuli ilmi, että tietoa Perhekoutseista oltiin saatu sosiaalisesta mediasta sekä päiväkodista tai koulusta. Perhekoutsit olivat käyneet esittäytymässä lasten kouluissa, päiväkodeissa sekä esimerkiksi MLL:n perhekerhossa. Puolet haastateltavista kertoi nähneensä Perhekoutsien esitteitä päiväkodissa, perhekerhossa sekä koulun wilma - järjestelmässä ja olivat tietoisia Perhekoutsien olemassaolosta jo ennen omaa palvelun tarvettaan. Lisäksi Perhekoutsien palveluja olivat suositelleet haastateltaville heidän läheiset ja muut ammattilaiset. Vaikka haastateltavat olivat yleisesti ottaen hyvin tietoisia Perhekoutsien palvelujen olemassaolosta, eivät he olleet täysin varmoja millaisiin ongelmiin sieltä voi hakea apua.

“...tais olla yks meidän sukulaistyttö, joka sano, et ottakaa yhteyttä sinne, et sieltä saa nopeesti apua.”

“...pari kaveria oli, jonka olin nähnyt tykkävän (facebookissa) sit sillä tavalla katoitin, et mikä tää juttu on ja vähän taustaa oli siinä vaiheessa, kun otin yhteyttä, niin tiesin, et sieltä jotain apua saa, mut en tiennyt mitä oikein.”

”He kävi mun mielestä jossakin esittäytymässäkin, oliko päiväkodissa...ja siel esittäydyttiin ja siel oli niitä ilmoituksia, et tämmöstä on ja sit ajattelin soittaa...Sit he oli tuolla MLL:n perhekerhossakin esittäytymässä.”

”Ja sit se vinkkas, anto mulle sen...mieti tätä perhekoutsin hommaa. Ja sit mä ajattelin, et tota, et en mä tartte niinkun mun arkeen varsinaisesti koutsausta...mut jotain. Mihin mä sit meen.”

”Päätettiin, että kokeillaan. Just kun kuultiin, et se on matalan kynnyksen tällaista. Jos sais jotain neuvoo.”

9.2 Millaisiin tarpeisiin perheet ovat hakeneet apua Perhekoutseilta?

Kysyttäessä, millaisiin haasteisiin perheet olivat hakeneet tukea Perhekoutseilta, kolme vastaajista kertoi palveluun hakeutumisen taustalla olleen muun muassa väsyminen arkeen ja toivon puute asioiden muuttumisesta. Yksi näistä kertoi myös kärsineensä masentuneisuudesta ja unettomuudesta. Arkeen väsymisen ja toivon puutteen taustalla on ollut muun muassa työttömyyttä, avioero, unettomia öitä ja arjen pyörittämisen raskaaksi kokemista. Nämä ovat puolestaan vaikuttaneet asiakkaiden voimavarojen vähentymiseen ja jaksamattomuuteen,

jotka puolestaan vaikuttavat siihen, että vanhemmat eivät jaksakaan olla lapsilleen läsnä odotetulla tavalla. Vanhemman toimintakyvyn heikkeneminen vaikuttaa myös lasten hyvinvointiin.

“Sit tuntu, että alettiin olla niin väsyneitä ja tota muutenkin oli muitakin tilanteita ku nää raivarit, ni tota alettiin olla niin väsyneitä, et tuntu, että tarvitaan ulkopuolista apua...”

“...tietynlaisella autopilotoinnilla hoitanut siis kaksosarkea ja jo se niin ku on. Ja sitä ennen oli uusperhe ja sit siitä tulee ero ja jää yksin isoon taloon ja miehit miten pihatyöt ja mihin muutetaan, jäädäänkö, tullaanko, lumityöt. Siis koko paketti... tai sitten vaan loppu voimat, et mä ikään kuin olin tehnyt niin pitkään sitä toistoa.”

”...oli vähän rankempaa meillä perheessä että oli miehellä väsy ja mulla väsy ja sitten näitä muita juttuja lasten kanssa...”

Kolme haastateltavaa kuudesta mainitsi tukiverkoston puuttumisen olleen yksi iso tekijä omassa jaksamisessa. Kun ei ole ollut ketään, jonka kanssa jakaa huoliaan, läheisverkoston puuttumisen on koettu olevan voimavaroja vähentävä tekijä. Koska apua ei ole ollut läheisiltä saatavilla, on tullut tarve hakea tukea muualta. Haastateltavien mukaan ystäviä ei välttämättä koettu sellasiksi tahoksi, jolle haluaa purkaa huoliaan, koska koettiin, että ystävillä on omatkin murheensa ja huolensa. Myös läheisen sairastumista on pidetty sellaisena tekijänä, ettei läheiseen ole voinut tukeutua, kun häntä ei ole haluttu rasittaa ylimääräisillä asioilla.

“...ei oo semmosta niinku arjen tukiverkostoo ja se on niinku tosi iso asia, et semmonen olis ja kun sitä ei oo ni just tän tyyppiset palvelut on niinku ihan olennaisii ja jos niitäkään ei olis niin sit olis kyl tosi yksin.”

”Vaikka on paljon ystäviä ja niin pois päin, mut eihän ne oo sitte. Kaikilla on omat juttunsa.”

Tutkimukseen osallistuneista kolmella oli huolta lapsensa hyvinvointiin ja kehitykseen liittyen. Yksi tapaus liittyi koulukiusaamiseen ja äiti oli huolissaan siitä, miten kiusaaminen vaikuttaa lapsen hyvinvointiin. Toisella äidillä oli huolta siitä, onko hänen lapsensa käyttäytyminen lapsen ikätason mukaista. Kolmannessa tapauksessa vanhemmilla oli suuri huoli lapsen haasteellisesta käyttäytymisestä päivittäisissä arjen toiminnoissa. Lapset kasvavat ja kehittyvät omaan tahtiin ja samanikäisten välillä voi olla isojakin eroja kehityksessä, mikä saattaa aiheuttaa vanhemmissa epävarmuutta siitä, onko oman lapsen kehitys ja käyttäytyminen normaalia.

Haasteellisen arjen edessä vanhemmat kokivat olevansa voimattomia ja omat keinot loppuun käytettyjä ja tästä syystä he kaipasivat uusia välineitä arjen ylläpitämiseen.

“...oli just niinku nää kaverisuhteet kolmivuotiaalla ja ihan niinku se kehitys...”

“Traumatisoitumisen kriteerit täytyivät ja kyllähän se kuormittaa kotona ihan valtavasti. Se, että se kuorma tulee sit kotona ja itteki on aika ohkasella siinä vaiheessa, niin, sit, että jaksaa just niinku, et saa tukea.”

”...oli yöllä semmoisia raivokohtauksia...Ja oli sitten hankaluuksia syömistilanteissa ja pukeutumistilanteissa ja kaikissa tämmöisissä.”

Vaikka kaikilla haastatelluilla on ollut ulkopuolisen tuen tarvetta, niin kaksi heistä toi selvästi esiin sen että, he kaipasivat rinnalleen nimenomaan ammattilaisen antamaan tukea ja neuvoja. Toinen heistä koki, ettei heidän perheessään ollut mitään isoa ongelmaa vaan he hakivat Perhekoutseilta lähinnä asiantuntijan näkemyksiä vahvistamaan omia ajatuksiaan. Huolien taustalla saattaa olla vanhemmuuteen paljolti liittyviä riittämättömyyden ja epävarmuuden tunteita. Toisessa tapauksessa haastateltava tarvitsi itselleen tukea toista instituutiota vastaan, koska hän koki, ettei häntä kuunnella hänen asiassaan ja hän ei saa vietyä asiaa eteenpäin ilman ulkopuolisen apua.

“...et koulu kuuntelee, mä tarviin tähän toisen virkaedustajan...”

”...kyselin vähän niinku onks tää tavallista vai pitäääks tästä huolestuu...”

9.3 Miten perheet ovat kokeneet hyötyneensä palvelusta?

Yleisesti ottaen haastateltavat olivat erittäin tyytyväisiä, että Vantaalta löytyy tällainen palvelu, josta voi hakea tukea matalalla kynnyksellä ilman lähetteitä ja jonotuksia. Kaikki kokivat saaneensa palvelua yllättävän nopealla aikataululla. Marja- Leena Perälän ym. tutkimuksessa tuli ilmi, että vanhempien mielestä palvelujen tulisi olla tarvittaessa saatavana myös virka-ajan ulkopuolella. (Perälä ym. 2011, 60.) Myös Perhekoutsien asiakkaat olivat tyytyväisiä siihen, että Perhekoutsille pystyi jättämään viestin esimerkiksi facebookin kautta mihin vuorokauden aikaan tahansa ja siihen, että perhekoutsit ovat työajoissaan hyvin joustavia.

Kaksi haastateltavaa kuudesta oli sitä mieltä, että Perhekoutsien kanssa keskusteleminen ja heiltä saatu tuki antoi haastateltaville energiaa jatkaa omien asioiden hoitamista. Lisäksi toinen heistä sanoi ymmärtäneensä, että hänellä on oikeus vaatia perheelleen apua. Kolme

haastateltavaa toivat selvästi esille, että Perhekoutseilta saama tuki oli kannattelevaa ja voimaannuttavaa. Yksi näistä kolmesta mainitsi keskustelun Perhekoutsien kanssa tuoneen helpotusta ja huojennusta omiin huolenaiheisiin. Haastatteluista nousi esiin, että jo se, että vanhemmille tulee tunne, että he eivät ole yksin omien huoliensa ja murheiden kanssa vaan joku jakaa sitä taakkaa, voimaannuttaa ja auttaa jaksamaan elämässä eteenpäin. Lisäksi se, että joku tekee näkyväksi sen hyvän, mitä itse on jo saanut aikaiseksi, vahvistaa. Eli tehdään näkyviksi jo olemassa olevat voimavarat

“Se näky siinä, et mä niinku jatkan sitä pään hakkaamista siis siihen seinään ja tota ja jaksoin.”

“...vaikka meillä on jo suhde päättynyt niin mä tiedän, että sinne voi soittaa koska tahansa...”

“...Et kyl oli just semmonen matalan kynnyksen hyvä potkuapu.”

“... just semmosta oman uskon vahvistusta, että kun ammattilainen sanoo niin sitten ajattelee niin, et no okei, että ehkä tästä ei tarvi olla niin kauheen huolissaan.”

”...et saa jollekin puhuu sitä niin sit se ei niinku vie, syö sitä päivittäistä energiaa.”

Yksi kuudesta haastateltavista mainitsi, että sai kyllä voimavaroja Perhekoutseilta, mutta koki, ettei voimaantuminen ollut pitkälle kantavaa, koska suuressa perheessä uusia haasteita tulee vastaan jatkuvasti. Yhdessä tapauksessa haastateltava oli sitä mieltä, ettei omat voimavarat olleet lisääntyneet. Tosin hän kertoi heidän ongelmansa olleen sellainen, ettei Perhekoutsien resurssit siihen riittäneet. Perhekoutsit olivat kuitenkin ohjanneet heidät eteenpäin muiden palvelujen piiriin. Haastateltavan tunnetta omasta voimaannuttomuudesta saattoi vahvistaa pettymys siitä, että heidän ongelma ei heti ratkennutkaan Perhekoutsien tuen avulla vaan vaati vanhemmilta voimavaroja jatkaa asian eteenpäin viemistä.

“Joo ja ei (voimavarat lisääntyneet). Et elämä vaan on sitä, et uusia haasteita tulee, kun entiset lähtee...”

”...me oltiin niin kriisissä...ja me oltiin niinku fyysisesti väsyneitä ja henkisesti väsyneitä niin me toivottiin jotenkin, et konkreettista apua äkkii, pian nyt, mut

siis eihän homma mee sillai...ehkä niinku meidän toiveet oli liian korkeella niinku siinä kohtaa.”

Kolme haastateltavaa mainitsivat kokeneensa Perhekoutsilta saamansa tuen empaattiseksi. Yksi heistä tunsu saaneensa ymmärrystä perheensä tilanteeseen, mikä helpotti hänen oloaan, koska hän tajusi, ettei ollut vain kuvitellut ongelmaa. Toinen haastateltava kertoi huolien purkamisen ja ymmärryksen saamisen tunteilleen helpottaneen hänen oloaan. Kaksi kolmesta, jotka mainitsivat saaneensa empatiaa, tunsivat, että Perhekoutsit olivat vahvasti läsnä ja aidosti kuuntelevia. Se, että muut haastateltavat eivät maininneet kokeneensa empatiaa, ei tarkoita ettei näin olisi ollut. Asia ei vain noussut esille haastatteluissa. Haastatteluista tulee esiin, että kun vanhempi on kriisissä tai yksin huoliensa kanssa, niin ensinnäkin on tärkeää, että on joku kenen kanssa jakaa huoliaan. Tärkeää selvästi on ollut myös se, että Perhekoutsit ovat malttaneet kuunnella asiakkaitaan ja kohdanneet asiakkaat oman elämänsä asiantuntijoina. Ensinnäkin on selvitetty asiakkaiden tarpeet ja sen jälkeen autettu asiakkaita heidän haluamassaan muutoksessa.

“...ne ymmärs, et meillä on ongelma.”

”...tää on niin tärkeä, et pääsee niinkun jonnekin, jossain tuulettaa.”

”Ja just, kun ne on ottanut vielä jälkikäteenkin yhteyttä, niin tulee oikeesti hyvä fiilis, että niitä kiinnostaa.”

Puolet haastatteluun osallistuneista koki Perhekoutsien tuen vanhemmuutta vahvistavana. Kaksi heistä kertoivat, että keskustelu Perhekoutsien kanssa auttoi heitä näkemään asioita eri näkökulmasta. He kokivat, että pystyivät tarkastelemaan tilanteita laajemmasta perspektiivistä kuin aiemmin. Tästä uudesta näkökulmasta johtuen toinen heistä tunsu pystyvänsä hillitsemään käyttäytymistään paremmin ristiriitatilanteissa ja ratkaisemaan ne rakentavammin kuin aiemmin. Hän myös koki menneiden asioiden uudelleen käsittelyn vahvistaneen häntä vanhempana. Yksi haastateltavista oivalsi työskentelyn aikana, ettei hänellä tarvitse olla kaikkea tietoa itsellään vaan tarvittaessa voi tukeutua ammattilaisiin. Voidaan päätellä, että vanhemmuutta tukemalla saadaan vahvistettua vanhemman itseluottamusta vanhempana toimimisessa ja näin vahvistettua tunnetta, että ei tarvitse olla täydellinen vaan riittävän hyväkin riittää.

”Siis mä en enää räyhää niinku turhanpäivästä. Niinku musta tuntu et mä olin koko ajan pahalla päällä ja koko ajan vaan karjumassa kaikesta.”

“Että tota se autto myös, että pysty sanomaan tai kysymään, että pysty itsekin vähän vapauttaa niitä aivoja, ettei mun tartte kaikkie tietää niinku.”

”Se oli ihan kiva, et saa uutta näkökulmaa asioihin.”

Neljä haastateltavaa oli sitä mieltä, että arjen sujuminen oli parantunut heidän oltuaan yhteydessä Perhekoutseihin. Kaksi heistä mainitsi, että haasteelliset arjen tilanteet olivat rauhoittuneet. Toiset kaksi selvästi korostivat ilmapiirin perheessä muuttuneen positiivisemmaksi. Lisäksi toinen heistä kertoi, että Perhekoutsilta saamien vinkkien johdosta heillä oli nyt kotona selkeämpi työnjako, mikä omalta osaltaan edesauttoi ilmapiirin paranemisessa. Haastatteluiden perusteella voidaan päätellä, että asiakkaat ovat hyötäneet Perhekoutsien antamasta varhaisesta tuesta hyvän arjen ylläpitämiseksi. Arjen sujuvuus mahdollistaa vanhempien paremman jaksamisen myös muissa asioissa, esimerkiksi perheenjäsenten tasapuolisessa huomiomisessa.

“Kyllä, kyllä (parantunut ilmapiiri), ja sit niinku miehenki puolest et hän oli niinku positiivisesti yllättyny et tämmösiä tätejä tulee tänne ja niillä oli niinku ihan asiaa.”

“...että nyt ei tarvitse niin paljon kiinnittää huomiota siihen yhteen. Sitten kaikki muutkin saa huomiota niinku eri tavalla ja sit, et kun pukeutumistilanteet eivät ookkaan enää sitä että yhtä pitää komentaa koko ajan niin on se sit paljon rennompaa niinku kaikki oleminen...”

”Et nyt meillä jotenkin on selkeempi myös työnjako kotona, et kuka tekee ja mitä tekee.”

9.3.1 Minkälaista tukea asiakkaat ovat saaneet?

Kysyttäessä, millaista apua perheet olivat saaneet Perhekoutsilta, viisi haastateltavaa kertoi, että heillä oli tapaamisia perhekoutsien kanssa kotona tai jossain muussa toimintaympäristössä. Yhdessä tapauksessa oltiin käyty vain puhelimen välityksellä keskustelujä. Kaikki haastateltavat kokivat saaneensa keskustelu- ja kuunteluapua. Lisäksi haastateltavat olivat saaneet neuvontaa ja käytännön vinkkejä erilaisissa arjen tilanteissa toimimiseen, konsultatioapua ja palveluohjausta. Tutkimuksesta tuli ilmi se, minkä Perhekoutsitkin ovat usein todenneet, että joidenkin asiakkaiden kanssa riittää puhelimitse annettu tuki ja neuvoja. Joidenkin

haastateltavien mukaan alkuun ajatus siitä, että joku tuntematon tulee omaan kotiin oli tuntunut vieraalta. Minkälaisia ihmisiä sieltä tulee? Epäilyksistä huolimatta vaikutti siltä, että Perhekoutsit olivat onnistuneet luomaan luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen asiakkaisiin.

“... he anto meille vapaan suun puhua, mitä tulee ja sitten otti kiinni siitä mitä me puhuttiin ja sen perusteella plus sitten jotain, mikä siihen liittyy, he otti esille, joka oli ihan oikein.”

“He muistaakseni vielä sillai kysy joltain muulta, joka on oikein spesialisoitunut näihin uniasioihin, et lisäks vielä silleen palvelualttiita.”

Perhekoutsit olivat viidessä kuudesta tapauksesta tavanneet myös perheen lapsia. Kahteen näistä tapauksesta liittyi myös verkostotapaamisia koulun tai päiväkodin kanssa. Yksi haastateltavista kertoi, että hänen kanssaan oli käytetty erilaisia menetelmiä, kuten tunnemittaria ja erilaisia kortteja. Haastateltavat sanoivat saaneensa apua vanhemmuuden ja omien vahvuuksiensa tukemiseen. Yksi haastateltavista korosti erityisesti, että työskentely oli tasa-arvoista kumppanuutta. Erilaiset menetelmät työskentelyn välineenä oli auttanut asiakkaita pohtimaan ja miettimään omia ratkaisukeinoja ja usein ne olivat johtaneet johonkin oivallukseen. Menetelmien avulla oltiin saatu aikaiseksi asiakkaan sisäistä työskentelyä.

“Et mietitään, mitä keinoja, millä tavoin. Sit me käytiin sitä tunnemittarii. Sit me tehtiin paljon niillä korteilla.”

“Et siellä pysty ihan yhdessä ihmettelemään ja miettimään niinku. Et just se vapaa puhuminen ja se tasa-arvoisuus, mikä on tosi harvinaista melkein pä missään.”

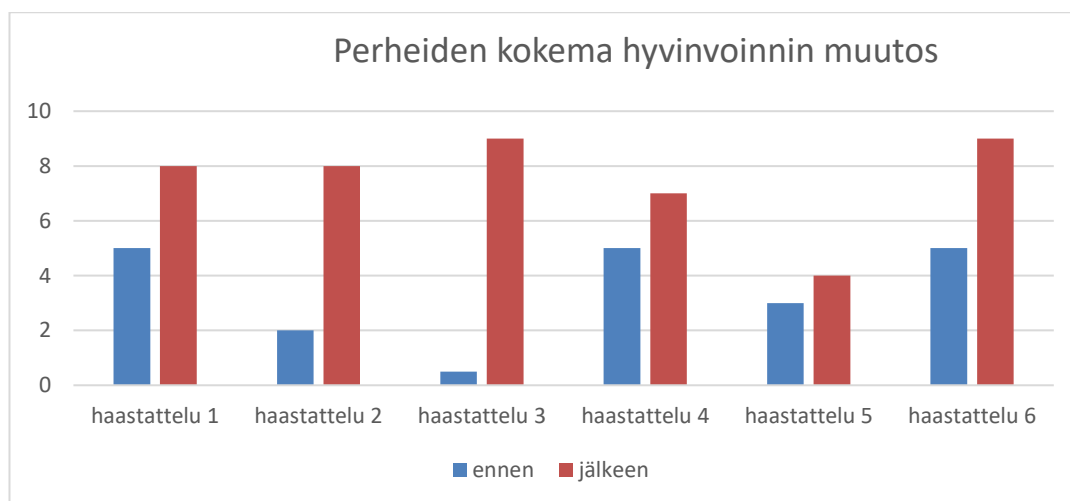
9.3.2 Kuinka riittäväksi asiakkaat kokivat saamansa tuen?

Tutkimuksessa meitä kiinnosti myös, kuinka paljon haastateltavat olivat kokeneet hyötynensä Perhekoutsien palveluista ja kuinka riittäväksi he saamansa palvelun ovat kokeneet. Näitä asioita on melko vaikea mitata millään luotettavalla mittarilla, kun kyseessä on ihmisten omakohtainen kokemus ja asioita koetaan eri tavalla. Saadaksemme kuitenkin jonkinlaisen käsityksen muutoksen suuruudesta ja jollain lailla keskenään verrattavissa olevia vastauksia päädyimme tutkimuksessamme kysymään haastateltavilta asteikon avulla kuinka paljon Perhekoutseilta saamat palvelut olivat tuoneet muutosta heidän tilanteeseensa. Kysyimme ensin mikä oli ollut lähtötilanne ennen Perhekoutsien tapaamista asteikolla 0-10. Tämän jäl-

keen haastateltavia pyydettiin miettimään asteikolla 0-10 mikä tilanne oli työskentelyn päätyttyä. Neljän kohdalla muutos oli ollut merkittävä. Muutosta oli tapahtunut lähtötilanteesta 4-9 yksikköä. Kahdella muutos ei ollut kovin suuri, noin 1-2 yksikköä.

“No ehkä silloin just kun otin yhteyttä niin oli semmonen olo, että apua ollaan jossain nelosen ja vitosen, niinku se tunnemaailma oli semmosta ja sit sen sai jonneki sinne kasiin ehkä siinä, et, et kyllä se oli ihan merkittävä.”

“No siis meidän tilanne oli ehkä, jos mä sanon et kolme, ja sen jälkeen kun me otettiin yhteyttä ni ehkä neljä...”



Kuvio 2 Vanhempien kokema hyvinvoinnin muutos ennen ja jälkeen Perhekoutsu - asiakkuuden

Kysyimme haastateltavilta myös, olivatko he kokeneet Perhekoutsilta saadun avun ja tuen riittäväksi. Yleisesti ottaen haastateltavat olivat tyytyväisiä ja kokivat tuen olleen riittävää heidän silloisessa elämäntilanteessa. Kaksi haastateltavaa toi esille, että huolimatta tyytyväisyydestään saamaansa palveluun he eivät kokeneet tuen olleen riittävää, koska heidän ongelmat eivät ratkenneet. Eräs haastateltava olisi kaivannut lastenhoitoapua, joka ei varsinaisesti kuulu Perhekoutsien palvelutarjontaan.

“Se oli ainakin siihen hetkeen. Ollaan me sit käyty muuallakin. Mut jo se apu, mitä ne anto paikan päällä se oli hyvä ja sit se jatko on ollut silleen.”

“No just siihen saumaan ois ollut vielä tosi hyvä saaha niinku sitä tuttuja aikuisten turvaa lapsille ja vähän enemmän omaa aikaa mut siitä lähti kyllä se, et me saatiin kesäks lopulta kerran viikkoon kodinhoitaja käymään täällä, et mä pääsin yksin jonneki tai miehen kans.”

9.4 Asiakkaiden antama palaute Perhekoutsille

Haastatteluja tehdessä tuli moneen kertaan esiin, että haastateltavat kokivat Perhekoutsien palvelun erittäin tarpeelliseksi. He myös mainitsivat, että perhekoutsit ovat helposti lähestyttävä palvelu. Kaikki kokivat, että kynnys ottaa yhteyttä Perhekoutsisiin oli matala. Tätä edesauttoi se, että perhekoutsilla on joustavat työajat sekä se, että heihin voi ottaa yhteyttä monin tavoin mihin vuorokauden aikaan tahansa. Kaikki myös mainitsivat, että Perhekoutsit vastasivat viesteihin vuorokauden sisällä yhteydenotosta ja tapaamisetkin sai sovittua muutaman päivän sisään.

“...oli ihan hengenpelastaja tässä tilanteessa. Et ihan ehdottomasti on semmoinen palvelu, mikä on tarpeen. Ja musta ne ihmiset... niin oli just nimenomaan helposti lähestyttäviä.”

“...ja se mikä oli tietenkin ihanaa, et lapset tykkäs heistä ku he kävivät meidän kotona, et he pelasivat ja juttelivat ja kutittelivat varpaista taikka oli silleen niinku helposti lähestyttäviä myös, et meille aikuisille jäi hyvä fiilis, mut myös lapsille.”

“Oli, se on toi netti semmonen ja just chatti-tyyppinen et kun sulla on hätä se saattaa olla yöllä niin sitten jo aamulla joku vastaa.... Oli niinku tosi lämmin tunne et hei mut huomioitiin näin nopeesti.”

Haastateltavat kokivat Perhekoutsien olleen työntekijöinä välittäviä sekä kohdanneen heidät tasa-arvoisesti ja kunnioittaen. Haastateltavat kuvasivat Perhekoutsia lämpöisiksi ja aidosti läsnäoleviksi. Heille oli helppo puhua ja purkaa sydäntään. Haastateltavat olivat myös iloisia siitä, että Perhekoutsit ottivat yhteyttä heihin jälkepäinkin kyselläkseen kuulumisia. Haastateltavien mielestä Perhekoutsit sanana kuvaa hyvin Perhekoutsien toimintaa ja on nimensä mukainen. Eräs haastateltava oli tyytyväinen siihen, ettei palveluun tarvinnut jonottaa ja palvelu oli toimivaa, koska siitä puuttui turha byrokratia. Useampi haastateltava totesi, että toivottavasti Perhekoutsit saavat jatkaa toimintaansa ja toiveena oli, että toiminta laajenisi muuallekin. Kaikki haastateltavat sanoivat, että tarpeen tullen ottaisivat uudelleen yhteyttä perhekoutsisiin ja suosittelevat palvelua muillekin.

“Ja just, kun ne on ottanut vielä jälkikäteenkin yhteyttä niin tulee oikeesti hyvä fiilis, että niitä kiinnostaa.”

“...lämpimät sydämet ja kuulevat korvat oli läsnä, et se tunne oli semmonen.”

“Ollaan kiitollisia siitä mitä ollaan saatu ja jos tulee tarve niin varmasti otetaan yhteyttä.”

“...tykkäsin näistä Perhekoutseista et oli lämpösiä, en kokenut mitenkään et meit syyteltiin...”

“...myös Perhekoutsit on sairaan hyvä sana, et ne niinku koutsas...”

“...yhdessä me oltiin niinku kaksi ihmistä, jotka olivat asian äärellä. Et siel pysty ihan yhdessä ihmettelemään ja miettimään niinku. Et just se vapaa puhuminen ja se tasa-arvoisuus, mikä on tosi harvinaista melkein missään.”

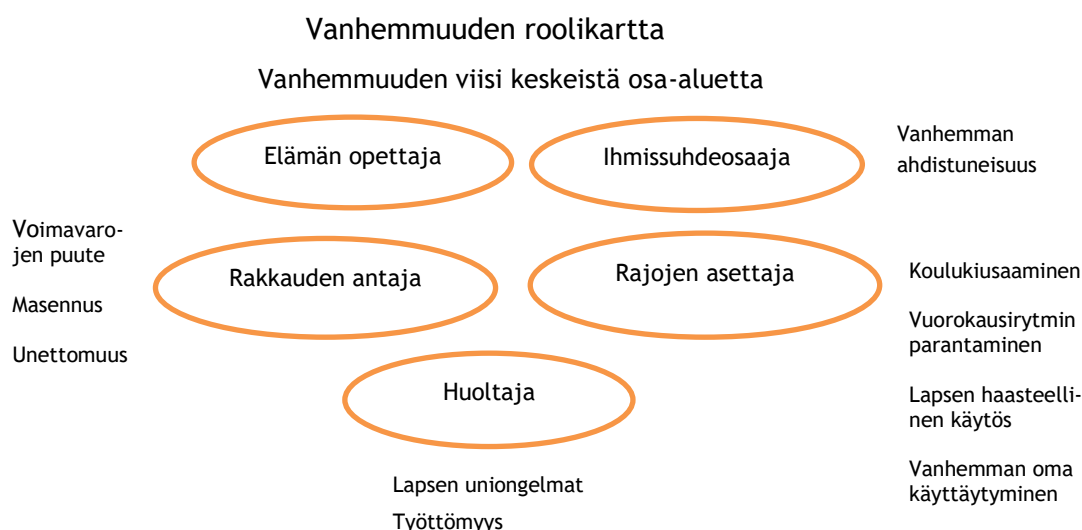
9.5 Tutkimuksen tulokset vanhemmuuden roolikartan näkökulmasta

Analysoimme tuloksia teorialähtöisesti vanhemmuuden roolikartan viiden pääroolin kautta, jotta saimme selville mihin vanhemmuuden osa-alueisiin tukea oltiin haettu. Selkeimmin tuen tarve näkyy rajojen asettajan roolissa. Rajojen asettajan rooliin kuuluu muun muassa fyysisen koskemattomuuden takaaminen, turvallisuuden luominen, sääntöjen ja sopimusten noudattaminen, vuorokausirytmistä huolehtiminen sekä omien rajojen asettaminen (Ylitalo 2011, 41). Yhdessä tapuksessa vanhempi haki Perhekoutseilta ammattilaisen tukea selvittämään asioita koulussa, jotta lapsen fyysinen koskemattomuus ja turvallisuus saataisiin taattua koulupäivän aikana. Joissain tapauksessa tukea oltiin haettu vuorokausirytmien parantamiseen ja haasteelliseen käyttäytymiseen luomalla selkeämmät rajat. Myös vanhemman oma käyttäytyminen ja itsehillintä ristiriitatilanteissa näkyi tuen tarpeiden taustalla.

Rakkauden antajan rooliin kuuluu muun muassa itsensä rakastaminen ja itsestään huolehtiminen (Ylitalo 2011, 41). Moni haastateltava puhui siitä, että omien voimavarojen puute ja siitä johtuva väsyminen aiheuttivat tarpeen ulkopuoliselle tuelle. Osalla myös masentuneisuus ja unettomuus vaikuttivat siihen, etteivät vanhemmat jaksaneet huolehtia omasta ja perheen hyvinvoinnista. Jotta pystyy täysipainoisesti huolehtimaan perheen arjen pyörittämisestä, täytyy vanhemman ensin huolehtia, että oma psyykkinen ja fyysinen hyvinvointi on tasapainossa. Itsestä huolehtiminen vaikuttaa myös huoltajan roolissa toimimiseen. Huoltajan rooliin kuuluu muun muassa virikkeiden säätteleminen, levon turvaaminen, rahan käyttäminen ja puhtaudesta huolehtiminen (Ylitalo 2011, 41). Tutkimuksesta nousi lisäksi esiin, että tukea oli haettu nimenomaan lapsen uniongelmiin. Myös työttömyys perheessä saattaa aiheuttaa taloudellisia huolia, joilla voi olla yhteyttä huoltajana toimimiseen.

Tuen tarvetta esiintyi myös ihmissuhdeosaajan roolissa. Roolin osa-alueita ovat muun muassa ristiriidoissa auttaja, kuuntelija, kannustaja, tunteiden hyväksyjä, anteeksiantaja ja -pyytäjä sekä perheen ja lapsen ihmissuhteiden vaalija (Ylitalo 2011, 41). Eräs haastateltavista kertoi, kuinka oma väsymys ja yksin arjen pyörittäminen aiheuttivat sen, että kotona olo tuntui ahdistavalta. Vanhemman oma paha olo heijastui myös lapseen. Perhekoutseilta saadun tuen myötä hän ymmärsi mistä ahdistus johtuu ja sai välineitä omien tunteiden käsittelyyn. Ilma-piiri kotona muuttui positiivisemmaksi ja oman voimaantumisen myötä perheen sisäiset suhteet paranivat.

Meidän tutkimuksen mukaan haastateltavilla oli vähiten haasteita elämän opettajan roolissa, johon kuuluu muun muassa arkielämän taitojen opettaminen, arvojen välittäminen ja perinteiden vaaliminen. Kaikki vanhemmuuden roolikartan pääroolit vaikuttavat toinen toisiinsa ja sama haaste voi liittyä useampaan rooliin. Esimerkiksi vanhemman oma käyttäytyminen voisi kuulua myös elämän opettajan rooliin mallin antajana lapselle. Omalla käyttäytymisellään vanhempi antaa esimerkkiä siitä, miten toimia erilaisissa tilanteissa. Vanhemman oma hyvinvointi voi puolestaan vaikuttaa huoltajan roolissa toimimiseen. Voimavarojen puutteen tai masennuksen vuoksi vanhempi ei välttämättä jaksa huolehtia esimerkiksi lapsen riittävästä levosta ja puhtaudesta.



Kuvio 3 Tulosten jäsenitys vanhemmuuden roolikartan avulla

10 Johtopäätökset

Opinnäytetyömme tavoitteena oli tuottaa tietoa Perhekoutsille siitä, kuinka heidän asiakkaansa ovat hyötäneet heidän palvelusta. Halusimme selvittää millaisiin tarpeisiin asiakasperheet olivat hakeneet tukea ja kuinka he olivat siitä hyötäneet. Lisäksi keräsimme tietoa siitä, mistä asiakkaat olivat saaneet kuulla Perhekoutsien palvelusta. Koska Perhekoutsien palvelu Vantaalla ja muuallakin Suomessa on niin uusi toimintamuoto, ei siitä ole aikaisempia tutkimuksia. Tämän vuoksi keräämämme tieto on arvokasta Perhekoutsille, jotta he voivat sen avulla kehittää toimintaansa. Tässä osiossa käymme läpi tutkimuskysymyksiimme saatuja vastauksia ja kokoamme tulokset yhteen sekä peilaamme niitä Perhekoutsien haastatteluihin ja teoriaosuudessa esille tulleisiin tietoihin.

Perhekoutsit aloittivat työnsä vuoden 2015 kesällä kiertelemällä esittäytymässä niissä paikoissa, joissa lapsiperheet käyvät, esimerkiksi asukaspuistoissa, päiväkodeissa, kouluissa ja kerhoissa. Tarkoituksena oli tehdä palvelua tunnetuksi Vantaalaisille. Edelleen he pitivät jalkautumista tärkeänä osana työtään ja tekevätkin sitä aktiivisesti. (Perhekoutsit 2017.) Tutkimuksen perusteella voidaan päätellä, että jalkautuminen on tuottanut tulosta. Monet haasteltavista olivat saaneet tai nähneet Perhekoutsien esitteitä tai Perhekoutsit olivat olleet esittäytymässä lasten päiväkodeissa ja kouluissa. Lisäksi tietoa oltiin saatu sosiaalisesta mediasta. Onkin tärkeää, että palvelut ovat siellä missä ihmisetkin, joten Perhekoutsien näkyminen sosiaalisessa mediassa lisää varmasti heidän tunnettavuuttaan.

Vaikka perheet olivat kuulleet Perhekoutsista, he eivät olleet täysin tietoisia siitä, millaista palvelua heiltä voi saada. Tästä johtuen perheillä ei kauheasti ollut ennakko-odotuksia Perhekoutsia kohtaan. Vastausten perusteella vaikutti siltä, että perheillä oli ristiriitaisia käsityksiä siitä, onko palvelu heitä varten. Osa perheistä oli pohtinut voivatko he ottaa Perhekoutsihin yhteyttä, koska kokivat, ettei heillä ole tarpeeksi isoja ongelmia. Osa puolestaan oli miettinyt, että oliko heidän ongelmat sellaisia joihin Perhekoutsieihin voisi saada apua. Kaiken kaikkiaan perheet olivat tyytyväisiä, että on olemassa tällainen palvelu niin sanotuille “tavallisille perheille”.

Tulosten perusteella voi sanoa, että perheet ovat hakeneet apua Perhekoutsilta muun muassa omien voimavarojen loppumisen ja psyykkisen hyvinvoinnin heikentymisen aiheuttaman väsymyksen ja jaksamattomuuden vuoksi. Lisäksi vanhempia askarrutti lastensa kasvatukseen ja kehitykseen liittyvät huolet sekä koulukiusaaminen. Vastauksista voi päätellä myös, että vanhemmat olivat kaivanneet ammattilaisten antamaa tukea ja vahvistusta omille ajatuksille ja huolille. Osassa tapauksissa Perhekoutsit toimivat tukena perheille, joilla ei ollut juurikaan

muuta tukiverkostoa. Osalla asiakasperheistä oli taustalla hyvinvointia heikentäviä riskitekijöitä, kuten työttömyyttä, avioero sekä stressiä työhön liittyen. Nämä seikat olivat omalta osaltaan vaikuttaneet asiakkaiden väsymiseen ja jaksamattomuuteen sekä vanhempana toimimiseen. Lapsiperheiden hyvinvointi 2014-tutkimuksessa tuli esille, että vanhemmuuteen liittyvät huolet koskevat useimmiten yhteisen ajan puutetta perheen kesken (Halme & Perälä 2014, 219-220). Tämä ei tullut esille meidän tutkimuksessa, vaan huolet liittyivät nimenomaan elämänmuutoksista johtuvaan voimavarojen vähenemiseen.

Pääasiassa Perhekoutseilta saatu tuki on ollut keskustelu- ja kuunteluapua. Perheet ovat kokeneet, että heidät on kohdattu arvostavasti ja heidän tarpeet ovat olleet työskentelyn lähtökohtana. He ovat kokeneet tullessa kuulluksi omassa asiassa. Työskentely on ollut tasarvoista ja kunnioittavaa. THL:n raportissakin (2011) puhutaan kumppanuudesta lapsi- ja perhekohtaisena toimintamuotona ja työotteena. Kumppanuuden keskeisiä tekijöitä ovat jaettu tieto, osallistuminen, vanhempien autonomia ja jaettu päätöksenteko. Jotta nämä toteutuivat, niin molemmilla osapuolilla tulisi olla yhteinen tavoite työskentelylle. Tärkeää on muistaa, että vanhempi on asiantuntija lastaan koskevissa asioissa ja hänen tietämyksensä tulee ottaa huomioon. (Perälä ym. 2011, 20.) Myös Hovi-Pulsa tutkimuksessaan Arkilähtöinen perhetyö, toteaa, että onnistuneessa perhetyössä työntekijän tulisi huomioida perheen sisäistä kulttuuria ja oppia ymmärtämään perheen tapaa tulkita asioita ja perheen elämää (Hovi-Pulsa 2011, 100). Tulosten perusteella voidaankin päätellä, että Perhekoutsit ovat työssään toimineet asiakaslähtöisesti ja perheiden tarpeita ja toiveita on kuultu. Perheet ovat saaneet hyvää palvelua ja kohtelua.

Vastauksista tutkimuskysymykseemme, miten perheet ovat kokeneet hyötyneensä Perhekoutsien palvelusta, voidaan päätellä, että yleisesti ottaen asiakkaat ovat kokeneet saaneensa apua Perhekoutseilta. Tutkimustulosten perusteella voisi sanoa, että työskentely Perhekoutsien kanssa on ollut voimaannuttavaa ja vanhemmuutta vahvistavaa. Asiakkaat ovat kokeneet empatiaa ja läsnäoloa Perhekoutsien puolelta. He ovat saaneet ymmärrystä omille negatiivisillekin tunteilleen. Monet vanhemmat kokevat epävarmuutta siitä, että toimivatko he oikein kasvatustehtävässään. Usein koetaan myös riittämättömyyttä omassa vanhemmuudessaan. Työskentelyssään perhekoutsit ovat onnistuneet tuomaan esiin aitoa välittämistä asiakkaita ja heidän huoliaan kohtaan. Perhekoutsit ovat onnistuneet edistämään perheiden voimavarojen kasvua ja lisäämään heidän kykyä toimia vanhempina. Asiakkaiden psyykinen hyvinvointi onkin selvästi parantunut Perhekoutseilta saamansa palvelun myötävaikutuksella. Tämä tukee sitä ajatusta, että Perhekoutsien tavoitteena on voimavarojen näkyväksi tekeminen. Hovi-Pulsan (2011) tutkimuksen perusteella perheiden kanssa työskentelyssä tärkeää on pyrkiminen aitoon dialogiin ja oleellista on aito välittäminen ihmisestä. Työskentelyn painopisteenä tulee olla perheen ja sen jäsenten voimien ja kasvun edistäminen. (Hovi-Pulsa 2011, 97.)

Lisäksi vastauksista voidaan päätellä, että asiakkaiden kyky hoitaa omia asioitaan oli vahvistunut työskentelyn myötä. Tämä vaikutti osaltaan arjen parempaan sujumiseen. Myös konkreettiset vinkit ja neuvot saivat arjen tuntumaan helpommalta. Arjen tilanteiden rauhoittumisen myötä myös ilmapiiri perheissä muuttui myönteisemmäksi. Voidaankin päätellä, että asiakkaiden toimintakyky ja oman elämän hallinta on lisääntynyt Perhekoutsilta saaman tuen avulla. Hovi-Pulsankin (2011) tutkimuksen mukaan arjen hyvä sujuminen osaltaan tukee lapsen ja nuoren kehitystä, kasvua ja hyvinvointia. Arkinen huolenpito on vanhempien tehtävä. Jos arjen sujuvuudessa ja ylläpidossa on puutteita, tulee perheen kanssa yhdessä etsiä erilaisia mahdollisuuksia ja ratkaisuja vaikeassa elämäntilanteessa. Tavoitteena on uusien omaksuttujen tietojen ja taitojen avulla muutostyön aikaansaaminen perheessä. (Hovi-Pulsa 2011, 85-88, 103.) Hyvään arkeen kuuluu tyytyväisyys itseensä ja toimintaansa. Parantunut oman elämän hallinta vahvistaa tunnetta hyvästä arjesta. Tämä puolestaan lisää hyvinvointia päivittäiseen elämään. (Lindfors 2011, 21, 31-32.) Tästä kaikesta voidaankin päätellä, että myös Perhekoutsien asiakkaiden tunne hyvästä arjesta on vahvistunut ja perheissä ollaan saatu aikaan positiivisia muutoksia palvelujen avulla.

Palveluiden pirstaleisuuden vuoksi asiakkaiden on usein vaikea löytää heidän tarvitsemiaan palveluita. Sekä asiakkaiden että usein myös työntekijöiden mielestä koko sosiaali- ja terveysalan palvelujärjestelmä on hajanainen. On vaikea hahmottaa julkisen sektorin peruspalveluiden sekä muiden toimijoiden erityispalveluiden rajat ja toimintamuodot. (Alhanen 2014, 34.) Myös Perhekoutsit toivat puheessaan esiin huolen siitä, miten perheet löytävät itselleen sopivia palveluita, kun se voi olla vaikeaa ammattilaisellekin (Perhekoutsit 2017). Osa tutkimukseen osallistuneista perheistä kokivatkin hyötyneensä siitä, että Perhekoutsit ovat osanneet ohjata heitä paremmin heille sopiviin palveluihin.

Tutkimuksen mukaan verratessa asiakkaiden tarpeita vanhemmuuden roolikarttaan, kolme roolia viidestä, rakkauden antajan, rajojen asettajan ja huoltajan osa-alueet, korostuivat hieman muihin osa-alueisiin verrattuna. Tuen tarvetta ihmissuhdeosaajankin roolissa tuli tutkimuksessa esiin, mutta elämän opettajan osa-alueella ei varsinaisia huolia asiakkaille esiintynyt. Kuten olemme jo aiemmin todenneet, roolit vaikuttavat toisiinsa ja haaste yhdellä vanhemmuuden osa-alueella voi vaikuttaa myös rooliin toisessa osa-alueessa. Analysoimalla roolikarttaa voidaan päätellä, että haastateltavilla ei niinkään ollut haasteita perushoidon alueella eikä elämän taitojen opettamisessa lapsille. Haasteet tuntuivat enemmänkin keskittyvän vanhempien omaan hyvinvointiin ja turvallisen arjen luomiseen. Vanhemman hyvinvointi vaikuttaa arjen sujuvuuden ylläpitämiseen ja vuorovaikutussuhteisiin perheessä. Myönteisen ja positiivisen asenteen puuttuminen heikentää ilmapiiriä perheessä. Heikentyneet vuorovaikutussuhteet heijastuvat mahdollisesti myös läheisyyden ja ilon tunteisiin.

Vanhemmuuden roolit ovat myös lasten eri kehitysvaiheissa eri tavoilla kehittyneinä. Joskus joku rooli voi puuttua vanhemmalta kokonaan tai on liian harvoin käytössä. Vanhemmuuden roolikartta on hyvä apuväline selkeyttämään vanhemmuutta ja tekemään eri osa-alueiden vahvuuksia ja heikkouksia näkyviksi. Tavoitteena on, että vanhempana toimiminen on sopivasti kehittyneen roolin tasolla. Silloin vanhemmalla on parhaat mahdollisuudet vastata lapsen tarpeisiin. Tämä puolestaan vahvistaa vanhemman myönteisiä kokemuksia vanhemmuudesta. (Ylitalo 2011, 9, 13, 15.) Perhekoutsit eivät käytä vanhemmuuden roolikarttaa systemaattisesti jokaisen perheen kanssa, vaan aina tarpeen tullen, jos perhe tästä voisi hyötyä. Työssään heillä on jatkuvasti mielessä ajatus, että vanhemmuuteen liittyy monia rooleja, eikä pelkästään suhteessa lapsiin vaan myös puolisoon. (Perhekoutsit 2017.)

Kysyimme haastateltavilta asteikon avulla, kuinka paljon heidän tilanteensa on muuttunut palvelun myötä. Vastauksista voi päätellä, että kaikilla muutosta parempaan on tapahtunut ainakin jonkin verran. Yli puolet kokivat muutoksen olleen merkittävä. Pääsääntöisesti Perhekoutsilta saatu tuki oli ollut riittävää asiakkaiden silloiseen elämäntilanteeseen nähden. Tutkimuksessa Arkilähtöinen perhetyö muutoksen mahdollisuus löytyy siitä, että asiakas ymmärtää ja näkee muutoksen tarpeen ja myös sen mahdollisuuden (Hovi-Pulsa 2011, 103). Joissain tapauksissa koettiin ettei tuki ollut ollut riittävää. Näissäkään tapauksissa kyse ei ollut siitä, että Perhekoutsit olisivat hoitaneet työnsä huonosti, vaan siitä, että asiakkaan tarpeet vaativat sellaista palvelua, joka ei kuulu Perhekoutsien erityisosaamiseen.

Asiakkaiden antamasta palautteesta voidaan päätellä, että tämän tyyppistä palvelua kaivataan ja Perhekoutsien työ on koettu hyvin tarpeelliseksi. Erityisesti se, että palvelua on tarjolla myös virka-aikojen ulkopuolella, on koettu hyvänä asiana. Kynnys ottaa yhteyttä palveluun on koettu matalaksi ja tukea on saatu nopealla aikataululla. Työntekijöistä on välittynyt aito ja lämmin tunne, he ovat kohdelleet asiakkaita arvostavasti ja kunnioittaen heidän itsemääräämisoikeuttaan. Perhekoutsit ovat haastatteluissaan tuoneet esille, että heidän arvoihinsa kuuluu inhimillinen ja arvostava kohtaaminen. Heidän työn tavoitteena on olla helposti perheiden saatavilla ja auttaa perheitä heidän haluamassaan muutoksessa. (Perhekoutsit 2017.) Vaikuttaisi siltä, että Perhekoutsit ovat onnistuneet työskentelemään arvojen ja tavoitteidensa mukaisesti.

11 Pohdinta

Tässä osiossa pohdimme opinnäytetyömme tavoitteiden toteutumista ja tarkastelemme lähemmin tutkimuksen aikana esiin nousseita asioita ja ajatuksia ja peilaamme niitä opinnäytetyömme teoriataustaan. Tarkastelemme lisäksi omaa ammatillista kehittymistämme prosessin aikana ja pohdimme mahdollisia jatkotutkimusideoita aiheeseen liittyen.

Uuden palvelun tietoisuuden levittäminen vaatii työntekijöiltä aktiivista tiedottamista ja näkymistä niissä paikoissa, joissa kohderyhmät ovat. Perhekoutsitkin ovat palvelun alkuajoista lähtien muun muassa jalkautuneet perheiden pariin ja tehneet työtään tunnetuksi. Sähköiset viestintäkanavat, muun muassa sosiaalinen media on luonut uudenlaisen kanavan ottaa yhteyttä palvelun tarjoajiin. Tämä mahdollistaa yhteydenoton myös virka-ajan ulkopuolella, jonka perhekoutsien asiakkaatkin ovat kokeneet tärkeäksi asiaksi. Tämä on luonut palvelusta helposti lähestyttävän ja kynnys ottaa yhteyttä on ollut matala. Asiakkaat ovat kokeneet tärkeänä sen, että Perhekoutsien palveluun ei tarvitse jonottaa eikä sinne tarvitse lähetettä. Asiakkaaksi pääsyyn ei vaadita turhaa byrokratiaa.

Perhekoutsien palvelujen kohdalla täyttyy asiakkaiden kannalta oleellinen asia eli palvelun saatavuus. Tutkimuksesta tulee ilmi, että on tärkeää, että tämän kaltaista palvelua on tarjolla ja sitä on saatavilla silloin, kun asiakas sitä tarvitsee. Perheiden hyvinvoinnin kannalta on tärkeää, että palvelu on helposti lähestyttävissä ja kynnys ottaa yhteyttä on matala. Perhekoutsien palvelun kognitiivinen saavutettavuus eli asiakkaiden tietous palveluista oli kaksijakoinen. Toisaalta asiakkaat olivat aika hyvin tietoisia siitä, että tällaista palvelua on tarjolla, mutta toisaalta tietous siitä, millaista palvelua Perhekoutseilta saa ja vastaako oma tarve palvelua oli heikompa. Perhekoutsit ovat pyrkineet välittämään palvelustaan kuvan, että kaikenlaisiin ongelmiin, niin pieniin kuin isoihinkin tarpeisiin tarjotaan apua. Apua ja neuvoja voi myös kysyä vaikka asiakas kokisi, ettei ongelmaa edes ole. Mutta ehkä se, ettei palvelua ole selvästi kohdennettu tarkoituksellisesti mihinkään tiettyyn asiakasryhmään, aiheuttaa hieman epätietoisuutta siitä, kuuluuko asiakas palvelun piiriin.

Matalan kynnyksen palvelujen tavoitteena on nimensä mukaisesti se, että kynnys palveluihin hakeutumisessa olisi mahdollisimman matala. Perusajatuksena on, että ne ovat vapaaehtoisia, asiakkaan omasta tahdosta tapahtuvia kohtaamisia. Usein matalan kynnyksen palvelujen aukioloajat ovat sovitettu paremmin kohtaamaan asiakaskunnan tarpeita. Palvelut ovat myös maksuttomia ja niihin on mahdollista ottaa yhteyttä anonymisti. Matalan kynnyksen periaatteena on asiakaslähtöisyys, työskentely tapahtuu asiakkaan omilla ehdoilla. Ongelmien varhainen tunnistaminen ja niissä tukeminen on keskiössä. Palveluun hakeutumisen syitä ei ole tarkkaan määritelty, joten apua voi hakea pienempiinkin huoliin. Koko matalan kynnyksen palvelun perusajatus on, että niihin hakeutuminen ja niiden käyttö olisi asiakkaalle mahdollisimman vaivatonta. (Leeman & Hämäläinen 2015, 1, 4-5.)

Opinnäytetyöprosessin aikana meillekin vahvistui käsitys siitä, että matalan kynnyksen palvelut ovat erittäin tarpeellisia osana ennaltaehkäiseviä tukia. Perhekoutsien asiakkaat toivat esille sen, ettei ongelman tarvitse olla iso ottaakseen yhteyttä Perhekoutseihin. He myös mai-

nitsivat, että työskentely oli tasa-arvoista kumppanuutta, heidän toiveet ja mielipiteet todella otettiin huomioon. Perhekoutsien työssä vaikuttaa hienosti toteutuvan aiemmin mainittu perhelähtöisyys, jonka mukaan työssä tulisi korostua yhdessä tekeminen ja kumppanuus (Järvinen ym. 2012, 249.) Perhekoutsit ovat sanoneet, että heidän tavoitteensa on olla mahdollisimman helposti perheiden saatavilla. Työskentelyn perustana on vapaaehtoisuus, asiakkaat ovat heidän palvelussaan omasta tahdostaan. (Perhekoutsit 2017.) Mielestämme Perhekoutsien palvelu täyttää hyvin matalan kynnyksen palvelujen kriteerit. Palvelulla pyritään tavoittamaan lapsiperheitä heidän ongelmissaan mahdollisimman varhaisessa vaiheessa ja yhteydenotto on tehty helpoksi. Ennaltaehkäisevät palvelut ovat paljon kustannustehokkaampia verrattuna korjaaviin palveluihin, joten toivottavaa on, että tällaista mallia toteutettaisiin laajemmaltikin.

Perhekoutsien asiakkaat kertoivat, että he olivat hakeneet apua muun muassa vanhemmuuden tukemiseen sekä lapsen kasvuun ja kehitykseen liittyviin huoliin. Tämä tukee sitä ilmiötä, mikä muistakin tutkimuksista on noussut esiin. Vanhempien voimavarojen puute ja henkinen väsyminen ovat yleisiä vanhemmuuteen liittyviä huolia. Lisäksi lapsen sosiaalinen kehitys ja tunne-elämään liittyvät haasteet ovat yleisiä perheille tarjottavissa palveluissa käsiteltäviä huolia. Sen sijaan muissa tutkimuksissa esiin nousseet sosiaalisen median liikkakäyttö ja pelaaminen eivät nousseet meidän tutkimuksessa lainkaan esille. Tämä on ehkä hieman yllättävää, koska nämä haasteet ovat alati kasvava ilmiö. Syynä tähän voi olla se, että haastattelemiemme perheiden lapset olivat ikäjakaumaltaan sen verran nuoria, etteivät tämän tyyppiset ongelmat koskettaneet vielä heitä. Yhdessä perheessä haasteet selvästi poikkesivat muiden haastateltavien esiin tuomista huolista. Tässä tapauksessa perheen huoli liittyi koulukiusaamiseen. Koulukiusaaminen sinänsä on valitettavan yleinen ilmiö ja onkin ollut ilo huomata, että Perhekoutseista on ollut apua tämänkin tyyppisessä asiassa, jota yleensä selvitetään koulun ja perheiden kesken.

Vanhempien oman työn, vapaa-ajan sekä lasten harrastusten yhteensovittamisen pulmat voivat olla todellinen haaste arjen sujuvuudelle ja sitä myöten perheen hyvinvoinnille. Vanhemmat kokevat ainakin jossain määrin työn kuormittavan perheen arkea. Siihen lisättyä sekä omat että lasten harrastukset muodostavat yhtälön, jonka ratkaiseminen voi olla hyvinkin kuormittavaa. (Lammi-taskula & Salmi 2009, 42, 46.) Nykypäivänä vaikuttaa siltä, että lasten harrastuksista on tullut vanhemmille eräänlainen kilpailu. Mitä enempi lapsi harrastaa, sitä parempi sosiaalinen status vanhemmilla on. Tämä luo eriarvoisuutta perheiden kesken, koska kaikilla ei ole varaa maksaa osittain hyvin kalliita harrastusmaksuja. Arjen suorittamisesta onkin tullut perheen hyvinvoinnin mittari, vaikka tärkeämpää olisikin tyytyväisyys itseensä ja toimintaansa.

Vanhemmat kertoivat hyötynensä Perhekoutsien palvelusta saamalla voimavaroja vanhemmuuteen sekä lisääntyneenä kykynä hallita omaa elämäänsä. Perhekoutsit ovatkin sanoneet, että heidän työn tavoitteena on saada perheiden voimavarat näkyviin ja nähdä se hyvä mikä perheissä on. (Perhekoutsit 2017.) Varhaisen tuen tarkoituksena on tunnistaa ja tukea perheitä heidän haasteissa eikä niinkään puuttua ulkopuolisena tahona perheiden toimintaan. Varhaisen tuen avulla pystytään ehkäisemään syrjäytymistä ja ongelmien ylisukupolvisuutta. Näin on mahdollista luoda kavuuympäristö, jossa lapsilla ja nuorilla on edellytykset tasapainoiseen kasvuun ja kehitykseen. Voimmekin päätellä, että Perhekoutsien palvelujen saavutettavuus on ollut asiakkaiden kannalta hyvä. Palvelua on ollut tarjolla silloin, kun asiakkaat ovat sitä tarvinneet ja palvelu on vastannut asiakkaiden tarpeita. Perheiden toimintakyky oli parantunut Perhekoutsien varhaisella tuella. Näin he ovat auttaneet perheitä torjumaan ja hallitsemaan ongelmiaan, kun ne ovat olleet vielä pieniä.

Opinnäytetyötä tehdessä huomasimme, kuinka tärkeä merkitys palvelunohjauksella on. Usein siinä tilanteessa, kun palvelua tarvitsisi, ihmisen voimavarat voivat olla melko heikoilla. Voimia ei välttämättä ole enää siihen, että jaksaisi etsiä itselleen sopivan palvelun. Palvelujen hajanaisuus vaikeuttaa ihmisten mahdollisuutta löytää tarpeenmukaiset palvelut. Onkin tärkeää, että on ammattilaisia, joilla on laaja tuntemus alueellaan olevista palveluista. Perhekoutsien asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä saamaansa palvelunohjaukseen, jonka myötä he ovat päässeet heidän tarpeitaan paremmin vastaaviin palveluihin.

Opinnäytetyöllä olemme pystyneet osoittamaan, että asiakkaat ovat kokeneet Perhekoutsien palvelun tarpeellisenä apuna ja tukena perheidensä ongelmatilanteissa. Asiakkaat olivat tyytyväisiä, että ”tavallisille perheille ilman isoja ongelmia” on tällainen helposti lähestyttävä palvelumuoto. Tulosten mukaan Perhekoutsien palvelu on osoittautunut toimivaksi nopean saatavuutensa ja joustavien työaikojensa sekä asiakalähtöisyytensä ansiosta. Monipuolisten yhteydenottokanavien myötä asiakkaat olivat voineet olla Perhekoutseihin yhteydessä juuri silloin, kun olivat kokeneet siihen olevan tarvetta. Useimmat asiakkaat olivat kokeneet Perhekoutsien työn myös tulokselliseksi. Kaikki haastateltavat olivat kokeneet perheiden hyvinvoinnin muuttuneen parempaan päin Perhekoutsien kanssa työskentelyn myötä. Suurin osa asiakkaista myös koki saamansa tuen riittäväksi heidän silloiseen elämäntilanteeseensa nähden.

Tutkimuksen luotettavuutta arvioitaessa on otettava huomioon, että tehtyjen haastattelujen määrä suhteessa Perhekoutsien asiakasmäärään on kuitenkin suhteellisen pieni. Laadullisessa tutkimuksessa tosin oleellista ei ole niinkään määrä vaan laatu (Vilkkä 2015, 150). Laadukkuuteen voidaan vaikuttaa etukäteen laatimalla hyvä haastattelurunko, jossa on huomioitu, miten teemoja voidaan syventää ja pohditaan vaihtoehtoisia lisäkysymyksiä (Hirsjärvi & Hurme 2009, 184). Luotettavuuteen vaikuttavana tekijänä on mietittävä myös sitä, kuinka valikoitunutta haastatteluun osallistuneiden joukko oli. Yleensä palautetta halutaan antaa silloin, kun

ollaan erityisen tyytyväisiä tai tyytymättömiä saamaansa palveluun. Vaikka Perhekoutsit eivät itse valinneetkaan heitä, jolle haastattelupyynnöt lähetettiin, niin voidaanko olettaa, että tässäkin tapauksessa haastattelupyynnön vastasivat vain ne, jotka kokivat olleensa kaikkein tyytyväisimpiä palveluun. Tutkimuksen luotettavuuteen olemme pyrkineet vaikuttamaan panostamalla laadukkuuteen haastatteluissa ja mahdollisimman huolellisella aineiston tallentamisella ja analyysillä.

Olemme molemmat olleet kiinnostuneita lastensuojelu- ja perhetyöstä opintojemme aikana. Opinnäytetyöprosessin aikana tietomme erityisesti ennaltaehkäisevistä palveluista lapsiperheiden hyvinvoinnin parantavana tekijänä on lisääntynyt. Perhekoutsit oli meille entuudestaan täysin tuntematon palvelu. Opinnäytetyö on tarjonnut meille mielenkiintoisen oppimiskokemuksen heidän tekemästään tärkeästä työstä. Tutkimusta tehdessämme olemme saaneet hyvän käsityksen Perhekoutsien työnkuvasta sekä palvelun hyödyistä asiakasperheille. Työelämän kumppanin kanssa työskentely on toteutunut hyvässä yhteishengessä. Mielestämme yhteistyö työelämän kumppanin kanssa sujui kumpaakin osapuolta kunnioittaen. Muutamien tapaamisten lisäksi olemme pitäneet yhteyttä sähköpostin välityksellä. Olemme pyrkineet vastaamaan heidän toiveisiin siitä, mitä asioita he halusivat meidän opinnäytetyöltämme. Koimme parityöskentelyn meille helppona työskentelytapana, koska pystyimme yhdessä keskustelemaan ja reflektoimaan prosessin aikana esiin nousseita asioita. Haasteeksi nousi aikataulutus, joka ei mennyt aivan suunnitelmien mukaan. Tämä opetti meille joustavuutta ja kykyä sopeutua mahdollisesti työelämässäkin tapahtuviin äkillisiin muutoksiin.

Opinnäytetyömme tavoitteena oli, että Perhekoutsit voisivat hyödyntää tutkimuksestamme esiin nousseita asioita työnsä kehittämisessä. Jatkotutkimuksen aiheena voisi olla se, miten asiakasperheiden hyvinvointi on lisääntynyt pidemmällä aikavälillä. Eräs haastateltava kertoi, kuinka lapsiperheessä uusia haasteita tulee jatkuvasti entisen tilalle. Olisikin mielenkiintoista selvittää kuinka heidän tilanteeseen voitaisiin vastata Perhekoutsien palvelulla. Tutkimuksen aikana nousi myös puheeksi Rasion kaupungin tyyppinen palvelumuoto, jossa perhevalmentajan voi lainata omaan käyttöönsä kirjastosta tai perhevalmentajaa voi mennä tapaamaan kirjastoon, jossa hän päivystää kerran viikossa. Perhevalmentajat ovat kokeneita perhetyön ammattilaisia, jotka pystyvät auttamaan perheitä heti. Lainaa kirjastosta perhevalmentaja-toimintamalli on matalan kynnyksen palvelua ja tukee perheitä hyvin varhaisessa vaiheessa. (Lastensuojelun keskusliitto 2016.) Jatkotutkimuksen aiheena voisi myös olla selvitys, jossa tutkittaisiin olisiko Perhekoutseilla mahdollisuus tarjota vastaanlaista palvelua ja olisiko palvelumuodolle tarvetta.

Lähteet

Painetut lähteet:

Halme, N. & Perälä, M-L. 2014. Artikkelit Lapsiperheiden huolet ja avunsaanti teoksessa Lapsiperheiden hyvinvointi 2014, toim. Lammi-Taskula, J. & Karvonen, S. Helsinki: THL.

Helminen, J. 2006. Elämä koettelee, tuki kannattelee. Sosiaali- ja terveysalan työ monimuotoisissa perhesuhteissa. Jyväskylä: PS-kustannus.

Helminen, M-J. 2001. Vanhemmuuden roolikartan käyttökokeuksia. Teoksessa Vanhemmuuden roolikartta. Syvennä ja sovela. Toim. Rautiainen, M. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Hovi-Pulsa, R. 2011. Arkilähtöinen perhetyö. Strukturoitua avoimuutta. Lisensiaatintutkimus. Yhteiskuntatieteiden laitos. Itä-Suomen yliopisto.

Häggman-Laitila, A. 2006. Perhepalvelut työntekijöiden ja perheiden arvioimana. Sarja A: Tutkimukset ja raportit 7. Helsinki: Helsingin ammattikorkeakoulu Stadia.

Hämäläinen, U. & Kangas, O. 2010. Perhepiirissä. Helsinki: Kelan tutkimusosasto.

Järvinen, R., Lankinen, A., Taajamo, T., Veistilä, M. & Virolainen, A. 2012. Perheiden parhaaksi. Perhetyön arkea. Helsinki: Edita.

Kananen, J. 2015. Opinnäytetyö kirjoittajan opas. Näin kirjoitan opinnäytetyön tai pro gradun alusta loppuun. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kananen, J. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. Miten kirjoitan kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 176.

Lammi-Taskula, J. & Bardy, M. 2009. Artikkelit Vanhemmuuden ilot ja murheet. Teoksessa Lapsiperheiden hyvinvointi 2009. Toim. Lammi-Taskula, J., Karvonen, S. & Ahlström, S. Helsinki: Terveystien ja hyvinvoinnin laitos.

Lammi-Taskula, J. & Salmi, M. 2009. Artikkelit Työ, perhe ja hyvinvointi teoksessa Lapsiperheiden hyvinvointi 2009, toim. Lammi-Taskula, J., Karvonen, S., & Ahlström, S. Helsinki: THL.

Lehtosaari, J. 2008. Varhaisen tuen sosiaaliohjauksen konsultti. Varhaisen tuen hanke 2008. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto. Selvityksiä.

Lehtinen, M. & Hulkkonen, M. 2014. Sosiaalialan agentin käsikirja. Turku: Raison kaupunki ja Turun ammattikorkeakoulu Oy.

Lindfors, E. 2011. Artikkelit Hyvä arki lasten ja nuorten arvioimana. Teoksessa Lapsen ja nuoren hyvä arki. Toim. Marjanen, P. & Lindfors, E. Vantaa: Laurea-ammattikorkeakoulun julkaisusarja B41.

Mäkelä, J. 2013. Ehkäisevät palvelut kunniaan. Teoksessa Lasten, nuorten ja lapsiperheiden palvelujen uudistaminen. Lasten Kaste -kehittämistyöstä pysyväksi toiminnaksi. Toim. Haurup, A., Hietanen-Peltola, M., Jahnuainen, J. & Pelkonen, M. 2013. Tampere: THL

Mäkinen, O. 2006. Tutkimusetiikan ABC. Helsinki: Tammi

Paananen, R. & Gissler, M. 2014. Hyvinvointi ulottuu yli sukupolvien. Teoksessa Lapsiperheiden hyvinvointi 2014. Toim. Lammi-Taskula, J. & Karvonen, S. Helsinki: Terveystieteiden tutkimuskeskus.

Pietilä-Hella, R. 2006. Perhekeskus - kohtaamisen tila ja paikka. Teoksessa Elämä koettelee, tuki kannattelee. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus. Toim. Helminen, J. Jyväskylä: PS-kustannus.

Perälä, M-L., Halme, N. Kanste, O. 2014. Artikkelit Lapsiperheiden kokemus palvelujen saata- vuudesta ja tuen riittävydestä teoksessa Lapsiperheiden hyvinvointi 2014, toim. Lammi-Tas- kula, J. & Karvonen, S. Helsinki: THL.

Perälä, M-L., Halme, N. & Nykänen, S. 2012. Lasten, nuorten ja perheiden palveluja yhteen- sovittava johtaminen. Tampere: THL.

Perälä, M-L., Salonen, A., Halme, N. & Nykänen, S. 2011. Miten lasten ja perheiden palvelut vastaavat tarpeita? Vanhempien näkökulma. Tampere: THL.

Pohjolan lapset. 2012. Varhainen tuki lapsille ja perheille. ”Varhainen tuki perheille”-hank- keen tulokset. Pohjoismaiden hyvinvointikeskus.

Pyhäjoki, J. & Koskimies, M. 2009. Varhainen puuttuminen ja dialogisuuden edistäminen huol- ten vyöhykkeillä. Teoksessa Lapsiperheiden hyvinvointi 2009. Toim. Lammi-Taskula, J., Karvo- nen, S. & Ahlström, S. Helsinki: Terveystieteiden tutkimuskeskus.

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

Tuomi, J & Sarajärvi, A. 2006. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Vilka, H., 2015. Tutki ja Kehitä. Juva: PS-kustannus.

Ylitalo, P. 2011. Roolikartta vanhemmuuden, parisuhteen ja itsenäistymisen tueksi. Helsinki: Varsinais-Suomen lastensuojelukuntayhtymä. Suomen Kuntaliitto.

Sähköiset lähteet:

Alhanen, K. 2014. Vaarantunut suojelevalta. Tutkimus lastensuojelujärjestelmän uhkateki- jöistä. Tampere: THL. Viitattu 2.5.2017. [http://www.julkari.fi/bitstream/han- dle/10024/116722/URN_ISBN_978-952-302-278-2.pdf](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/116722/URN_ISBN_978-952-302-278-2.pdf)

Heinonen, H., Väisänen, A. & Hipp, T. 2012. Miten lastensuojelun kustannukset kertyvät? Vii- tattu 23.5.2017. https://www.lskl.fi/materiaali/lastensuojelun-keskusliitto/Miten_lastensuo- jelun_kustannukset_kertyvat.pdf

Lastensuojelun keskusliitto 2016. Lastensuojelupalkinto Raison kirjastosta lainattaville perhe- valmentajille. Viitattu 14.5.2017. <https://www.lskl.fi/teemat/lastensuojelu/lastensuojelu- palkinto-raision-kirjastosta-lainattaville-perhevalmentajille/>

Lastensuojelulaki. Finlex 417/2007. Viitattu 14.5.2017. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajan- tasa/2007/20070417>.

Leemann, L., Hämäläinen, R-M. 2015. Matalan kynnyksen palvelut. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke. THL. Viitattu 6.5.2017. [https://www.thl.fi/docu- ments/10531/1787240/Tietopaketti_Matalan_Kynnyksen_Palvelut.pdf/8bc8490c-c2e2-4ad5- ada8-0ce8df65435e](https://www.thl.fi/documents/10531/1787240/Tietopaketti_Matalan_Kynnyksen_Palvelut.pdf/8bc8490c-c2e2-4ad5-ada8-0ce8df65435e)

Miettinen, A. & Rotkirch, A. 2012. Yhteistä aikaa etsimässä. Lapsiperheiden ajankäyttö 2000-luvulla. Viitattu 23.5.2017. <http://vaestoliitto-fi-bin.directo.fi/@Bin/92dfd168e4278d98fa171386de0ec73e/1495559786/application/pdf/4660236/Yhteist%C3%A4%20aikaa%20etsim%C3%A4ss%C3%A4.pdf>

Paananen, R., Ristikari, T., Merikukka, M., Rämö, A. & Gissler, M. 2012. Lasten ja nuorten hyvinvointi. Kansallinen syntymäkohortti 1987 - tutkimusaineiston valossa. Helsinki: THL. http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/102984/THL_RAPO52_2012_web.pdf?sequence=1

Salmi, M., Lammi-Taskula, J. & Närvi, J. 2009. Perhevapaat ja työelämän tasa-arvo. Työ- ja elinkeinoministeriö. Viitattu 25.5.2017. http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131564/Salmi_Lammi-Taskula_N%C3%A4rvi_Perhevapaat%20ja%20ty%C3%B6el%C3%A4m%C3%A4n%20tasa-arvo.pdf?sequence=1

Sosiaalihuoltolaki. Finlex 1301/2014. Viitattu 14.5.2017. <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301>.

STM. 2013. Alueellisen yhdenvertaisuuden eettisiä kysymyksiä. ETENE-julkaisuja 43. Helsinki: Valtakunnallinen sosiaali- ja terveysalan eettinen neuvottelukunta. Viitattu 25.5.2017. http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110869/URN_ISBN_978-952-00-3463-4.pdf?sequence=1

LAPE. 2017. Lapsi- ja perhepalvelujen muutosohjelma (LAPE). Viitattu 14.5. 2017. <http://stm.fi/hankkeet/lapsi-ja-perhepalvelut>.

LAPE 2017. Ohjelma tähtää sirpaleisesta kehittämisestä kokonaisvaltaiseen uudistukseen ja pysyvään muutokseen. Viitattu 14.5.2017. <http://stm.fi/lapsi-ja-perhepalvelut/kuvaus>

Suomen Akatemia. 2010. Suomen Akatemian tutkimusohjelma SKIDI-KIDS 2010-2013. Lasten ja nuorten hyvinvointi ja terveys. Viitattu 30.4.2017. <http://www.aka.fi/globalassets/awanh/documents/tiedostot/lapset/skidi-kids-esite-suomi.pdf>

Thl. 2016. Perhetyö. Viitattu 17.5.2017. <https://www.thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/peruspalvelut/sosiaalipalvelut/perhetyo>

Thl.2017. Vaikuttavuus ja kustannukset. Viitattu 23.5.2017. <https://www.thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/seuranta-ja-vaikuttavuus/vaikuttavuus-ja-kustannukset>

Unicef. Lapsen oikeuksien sopimus lyhennettynä. Viitattu 22.4.2017. <https://www.unicef.fi/lapsen-oikeudet/sopimus-lyhennettyna/>

Uusimäki, M. 2005. Perhetyötäkö kaikki?. Oulu: Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus. Viitattu 21.4.2017. http://www.sosiaalikallega.fi/poske/julkaisut/julkaisusarja/Julkaistu_20.pdf

Julkaisemattomat lähteet:

Perhekoutsit. 2017. Vantaan perheneuvola. Haastattelut 21.6.2016, 10.3.2017.

Kuviot

Kuvio 1: Vanhemmuuden roolikartta (Varsinais-Suomen lastensuojelukuntayhtymä).....	21
Kuvio 2: Vanhempien hyvinvoinnin muutos ennen ja jälkeen Perhekoutsi-asiakkuuden.....	37
Kuvio 3: Tulosten jäsenitys vanhemmuuden roolikartan avulla.....	40

Liitteet

Liite 1: Saatekirjelmä opinnäytetyön tutkimusta varten.....	54
Liite 2: Haastattelukysymykset.....	55

Liite 1: Haastattelupyyntö opinnäytetyön tutkimusta varten

Olemme sosionomiopiskelijoita Laurea-ammattikorkeakoulusta ja teemme opinnäytetyönä tutkimusta Vantaan Perhekoutsien palveluista asiakkaiden näkökulmasta. Saamamme tiedon pohjalta Perhekoutsien on mahdollista kehittää edelleen toimintaansa asiakkaiden tarpeet huomioon ottaen. Tutkimusta varten haluaisimme haastatella teitä, koska olette olleet Perhekoutsien asiakkaana viimeisen vuoden aikana. Haastattelun kesto on noin 30min-1h. Haastattelupaikkana voi olla esimerkiksi teidän koti, Perhekoutsien toimipaikka tai jokin itse valitsemanne paikka. Haastattelut nauhoitetaan, jonka jälkeen niiden sisältö analysoidaan. Analysoinnin jälkeen nauhat hävitetään. Haastatteluissa ei tule ilmi teidän nimiä tai muitakaan tunnistettavia tietoja. Kenenkään haastateltavan vastaukset eivät tule sellaisinaan Perhekoutsien tietoon. Tietoja käsitellään luottamuksellisesti ja meitä tutkijoina sitoo vaitiolovelvollisuus.

Pyydämme ystävällisesti haastatteluun halukkaita olemaan yhteydessä meihin viikon sisällä tämän pyynnön saatuanne.

Lisätietoja voitte halutessanne pyytää meiltä sähköpostitse.

Laurean sosionomiopiskelijat

Kirsi Auvinen, e-mail: kirsi.m.auvinen@student.laurea.fi

Satu Kinnunen, e-mail: satu.kinnunen@student.laurea.fi

Liite 2 Haastattelukysymykset

Millainen perhe teillä on?

Miten pitkään asiakkuus kesti?

Miten monta tapaamista teillä oli?

Mistä sait tietoa Perhekoutseista?

Oliko palvelu helposti lähestyttävä?

Miten nopeasti sait apua/tukea Perhekoutseilta?

Saitko apua/tukea riittävän nopeasti?

Olivatko Perhekoutsit helposti tavoitettavissa?

Miten tapaamisten sopiminen onnistui?

Koitko, että Perhekoutseilla oli tarpeeksi aikaa perheellenne?

Millaisiin haasteisiin haitte apua/tukea Perhekoutseilta?

Minkälaista apua/tukea saitte Perhekoutseilta?

Oliko se riittävää?

Miten koet hyötyneesi Perhekoutsien palveluista?

Miten arjen hallinta on perheessänne parantunut? Jos siinä on ollut haastetta

Koetko, että voimavarasi ovat lisääntyneet?

Miten se näkyy?

Miten ilmapiiri perheessänne on muuttunut?

Miten palvelu vastasi odotuksiasi?

Asteikolla yhdestä kymmeneen miten arvioisit perheenne kokonaisvaltaista hyvinvointia ennen asiakkuutta?

Asteikolla yhdestä kymmeneen miten arvioisit perheenne kokonaisvaltaista hyvinvointia asiakkuuden jälkeen?

Miltä tuntui ottaa yhteyttä Perhekoutseihin?

Voisiko kynnystä yhteydenottoon mielestäsi jotenkin madaltaa?

Ottaisitko tarpeen vaatiessa uudelleen yhteyttä Perhekoutseihin?

Saitteko itse vaikuttaa käsiteltävään aiheeseen?

Saitteko itse vaikuttaa siihen mistä keskusteltiin tai mitä tehtiin?