

KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU
Sosiaalialan koulutusohjelma

Kirsti Helminen

”EN MÄ KOE, ET SITÄ OIS HIRVEESTI TARVINNU SUUNNI-
TELLA”

– Huoltajien kokemuksia varhaiskasvatuksen palvelusuunnittelusta
ja ohjauksesta

Opinnäytetyö
Tammikuu 2018



Karelia
AMMATTIKORKEAKOULU

OPINNÄYTETYÖ
Tammikuu 2018
Sosiaalialan koulutusohjelma

Tikkarinne 9
80200 JOENSUU
(013) 260 600

Tekijä

Kirsti Helminen

Nimeke

”En mä koe, et sitä ois hirveesti tarvinnu suunnitella”

– Huoltajien kokemuksia varhaiskasvatuksen palvelusuunnittelusta ja ohjauksesta

Toimeksiantaja

Liperin kunta

Tiivistelmä

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, millaisia kokemuksia varhaiskasvatuspalveluja saavien lasten huoltajilla on varhaiskasvatuksen palvelusuunnittelusta ja ohjauksesta. Opinnäytetyössä selvitettiin, millaisia kokemuksia huoltajilla on asiakasosallisuudesta palvelusuunnittelussa ja ohjauksessa, millaiset tekijät huoltajien kokemusten ja näkemysten mukaan edistävät ja estävät asiakasosallisuutta ja mikä merkitys palvelusuunnittelulla ja ohjauksella on huoltajille. Lisäksi selvitettiin toiveita kehittämiseen. Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tutkimuksena. Aineisto kerättiin teemahaastattelun avulla ja analysoitiin teemoittelemalla.

Tulosten mukaan asiakasosallisuus mahdollistui palvelusuunnittelussa tieto-, suunnittelu- ja päätösosallisuuden kohdalla. Osallisuutta edistivät esimerkiksi toimiva yhteistyö ja vuorovaikutus sekä varhaiskasvatuspalvelun saatavuus. Osallisuutta estivät esimerkiksi yhteistyön ja vuorovaikutuksen haasteet sekä palvelun saatavuuden haasteet. Tulosten mukaan asiakasosallisuus mahdollistui palveluohjauksessa tieto-osallisuuden kohdalla. Osallisuutta edistivät esimerkiksi palveluohjauksen saavutettavuus sekä tiedon ja tuen saaminen. Osallisuutta estivät esimerkiksi tiedon puute sekä tiedon saamisen ja käytettävyyden haasteet. Arviointiosallisuus ei mahdollistunut palvelusuunnitteluun ja ohjaukseen liittyen lainkaan. Tulosten mukaan palvelusuunnittelun merkitys huoltajille on lapselle saatava varhaiskasvatuspaikka ja palveluohjauksen merkitys tiedon ja tuen saaminen varhaiskasvatuspalvelussa toimimiseen ja asiointiin.

Opinnäytetyön tuottamaa tietoa voidaan hyödyntää palvelusuunnittelun ja ohjauksen kehittämässä.

Kieli
suomi

Sivuja 61
Liitteet 6
Liitesivumäärä 7

Asiasanat

asiakasosallisuus, varhaiskasvatus, palvelusuunnittelu ja ohjaus



THESIS
January 2018
Degree Programme in Social Services
Tikkarinne 9
80200 JOENSUU
FINLAND
+358 260 600

Author

Kirsti Helminen

Title

"I don't feel that it needs much planning"
– Guardians' Experiences of the Counselling and Guidance Services of the Early Childhood Education

Commissioned by the Municipality of Liperi

Abstract

The aim of this thesis was to research what kind of experiences guardians have about the counselling and guidance services of the early childhood education. This thesis examines what kind of experiences the guardians have about customer involvement in counselling and guidance services, what kind of factors promote and prevent customer involvement and what is the meaning of counselling and guidance services to the guardians. Additionally, this thesis examines thoughts about how to develop counselling and guidance services. The thesis was made by using qualitative methods. The data was gathered by using thematic interviews and analysed thematically.

According to the results, client involvement was enabled in the service planning in the following fields: knowledge involvement, involvement in service planning and involvement in decision-making. Well working collaboration, interaction and that early childhood education services are available were the things that promoted client involvement. The challenges in collaboration and interaction as well as the challenges to get services were the things that client involvement. According to the results, client involvement was enabled in guidance and knowledge involvement. The fact that service guidance is available and getting support information were the things that promoted client involvement. Challenges about not receiving information and problems about dealing with gained information were the things that client involvement. The guardians could not participate in the evaluation. Getting a place for their child in early childhood education as well as guidance and support about how to manage things were important for the guardians.

Information this thesis provides can be used by to develop counselling and guidance services.

Language
Finnish

Pages 61
Appendices 6
Pages of Appendices 7

Keywords

customer involvement, early childhood education, counselling and guidance services

Sisältö

1	Johdanto	5
2	Varhaiskasvatuspalvelut ja niitä ohjaava lainsäädäntö	7
3	Asiakkaan kohtaaminen ja yhteistyösuhde	10
3.1	Asiakasosallisuus	10
3.2	Asiakaslähtöisyys	13
3.3	Asiakaspalvelun ja asiakassuhteen laatu	14
3.4	Vuorovaikutus asiakaspalvelussa	16
4	Aikaisempia tutkimuksia ja opinnäytetöitä	18
5	Toimeksiantajan kuvaus	20
5.1	Varhaiskasvatuksen palvelusuunnittelu ja ohjaus Liperin kunnassa	20
5.2	Varhaiskasvatuspalvelut Liperin kunnassa	22
6	Opinnäytetyön toteutus	22
6.1	Opinnäytetyön tarkoitus ja tehtävä	22
6.2	Laadullinen tutkimus	23
6.3	Aineiston kerääminen teemahaastattelun avulla	25
6.4	Aineiston käsittely ja sisällönanalyysi teemoittelemalla	26
7	Tulokset	30
7.1	Osallisuutta mahdollistavat ja edistävät tekijät palvelusuunnittelussa	30
7.1.1	Palvelusuunnittelun saavutettavuus	32
7.1.2	Tiedon saaminen ja käytettävyys	32
7.1.3	Toimiva yhteistyö ja vuorovaikutus	33
7.1.4	Varhaiskasvatuspalvelun saatavuus	34
7.2	Palvelusuunnittelu ja osallisuuden haasteet	35
7.2.1	Tiedon puute ja tiedon saamisen ja käytettävyyden haasteet	36
7.2.2	Yhteistyön ja vuorovaikutuksen haasteet	37
7.2.3	Varhaiskasvatuspalvelun saatavuuden ja saavuttamisen haasteet	38
7.2.4	Arviointiin osallistumisen haasteet	39
7.3	Osallisuus palveluohjauksessa	40
7.4	Osallisuuden haasteet palveluohjauksessa	42
7.5	Palvelusuunnittelun ja ohjauksen merkitykset huoltajille	43
8	Tulosten tarkastelu	45
8.1	Osallisuus palvelusuunnittelussa	45
8.2	Palvelusuunnittelu ja osallisuuden haasteet	47
8.3	Palveluohjaus ja osallisuus	49
8.4	Palveluohjaus ja osallisuuden haasteet	50
8.5	Palvelusuunnittelun ja ohjauksen merkitykset	51
9	Pohdinta	53
9.1	Opinnäytetyön luotettavuus ja eettisyys	53
9.2	Oppimisprosessi ja ammatillinen kasvu	55
9.3	Opinnäytetyön hyödynnettävyys ja jatkotutkimusideat	58
	Lähteet	59
Liite 1	Teemahaastattelurunko	
Liite 2	Tiedote huoltajille	
Liite 3	Analyysipolku	
Liite 4	Esimerkkejä analyysistä	
Liite 5	Toimeksiantosopimus	
Liite 6	Tutkimuslupa	

1 Johdanto

Jokaisella alle kouluikäisellä lapsella on oikeus jonkinlaiseen varhaiskasvatukseen. Lasten osallistuminen varhaiskasvatukseen vaihtelee perheiden valinnan, lasten lakisääteisen oikeuden ja varhaiskasvatuksen järjestäjän päätöksen mukaan. Varhaiskasvatusta voidaan järjestää päiväkodissa, perhepäivähoidossa tai muuna varhaiskasvatuksena, kuten esimerkiksi kerho- ja leikkitoimintana. (Opetushallitus 2016, 14–16.)

Uusin varhaiskasvatussuunnitelman perusteet nostaa esiin lapsen huoltajien tiedonsaantioikeuden eri palvelujen suhteen. Huoltajien tulee saada tietoa etenkin varhaiskasvatuksen tavoitteista ja toiminnasta sen eri toimintamuodoissa. Varhaiskasvatuksen järjestäjän tehtävänä on myös neuvotella yhteistyössä huoltajan kanssa lapsen tarpeisiin ja etuun nähden sopivin varhaiskasvatuksen toimintamuoto ja laajuus. Neuvontaa ja ohjausta tulee olla tarjolla palvelujen piiriin hauduttaessa ja myöhemminkin, koko varhaiskasvatuksen ajan. (Opetushallitus 2016, 16–17.)

Liperin kunnassa lapsen varhaiskasvatuspolun rakentaminen aloitetaan aina palvelusuunnittelulla ja ohjauksella. Palvelusuunnittelu ja ohjaus ovat huoltajan käytävissä koko varhaiskasvatuksen ajan. Palvelusuunnittelun tarkoituksena on turvallinen, perheystävällinen hoidon aloitus sekä lapselle parhaan varhaiskasvatuspaikan löytäminen. (Liperin kunta 2017a, 3–4.)

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää, millaisia kokemuksia huoltajilla on varhaiskasvatuksen palvelusuunnittelusta ja ohjauksesta. Huoltajia kuulemalla haluttiin saada esiin palvelusuunnittelun ja ohjauksen laatua asiakaskokemusten kautta. Grönroosin (2009, 99) mukaan ymmärrys siitä, miten asiakkaat kokevat laadun ja arvioivat sitä, mahdollistaa palvelun kehittämisen haluttuun suuntaan. Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tutkimuksena ja huoltajien kokemuksia kerättiin yksilöhaastatteluina teemahaastattelumenetelmän avulla. Opinnäytetyön toimeksiantajana toimi Liperin kunta.

Raportin alkuosassa esitellään opinnäytetyön teoreettinen viitekehys. Työn keskeisiä käsitteitä ovat asiakasosallisuus, asiakaslähtöisyys, asiakaspalvelun ja asiakassuhteen laatu sekä vuorovaikutus asiakaspalvelussa, jotka kaikki liittyvät asiakkaan kohtaamiseen ja asiakkaan kanssa tehtävään yhteistyöhön. Opinnäytetyössä esitellään myös varhaiskasvatuspalvelut ja varhaiskasvatukseen liittyvä keskeinen lainsäädäntö sekä kolme aikaisempaa tutkimusta tai opinnäytetyötä, joiden tuottamaa tietoa on hyödynnetty tässä opinnäytetyössä. Teoreettisen viitekehysten tarkoituksena on antaa ymmärrys varhaiskasvatuspalvelujen reunaehdoista ja yhteistyöstä perheiden kanssa. Toimeksiantajan kuvauksella pyritään tuomaan esiin, mitä varhaiskasvatuksen palvelusuunnittelu ja ohjaus ovat toimeksiantajakunnassa ja millaisia varhaiskasvatuspalveluja kunta perheille tarjoaa.

Teoreettisen viitekehysten esittelyn jälkeen raportissa kuvaillaan tutkimusprosessi ja avataan tutkimuksen tulokset. Tulosten tarkasteluosiossa kytketään saadut tulokset teoriaan ja peilataan tuloksia aikaisempiin tutkimuksiin. Pohdintaosiossa tarkastellaan opinnäytetyön luotettavuutta ja eettisyyttä sekä opinnäytetyön tekijän oppimista ja ammatillista kasvua opinnäytetyöprosessin ajalta. Lopuksi esitellään opinnäytetyön hyödynnettävyyttä ja jatkotutkimusideoita.

Opinnäytetyössä käytetään synonyymeina käsitteitä huoltaja, asiakas ja perhe, koska varhaiskasvatuspalvelujen yhteydessä asiakkaana on aina vähintään yksi lapsen huoltaja ja vähintään yksi lapsi, jolle varhaiskasvatuspalvelua suunnitellaan. Opinnäytetyössä on käytetty käsitettä huoltaja korvaamaan yleisesti käytetyn vanhempi käsitteen, koska lapsen huoltaja voi olla muukin henkilö, kuin biologinen vanhempi.

2 Varhaiskasvatuspalvelut ja niitä ohjaava lainsäädäntö

Varhaiskasvatus on yhteiskunnallinen palvelu, jolla on useita eri tehtäviä. Varhaiskasvatuksen tehtävänä on edistää lasten kokonaisvaltaista kasvua, kehitystä ja oppimista sekä edistää lapsen hyvinvointia yhteistyössä huoltajien kanssa. Lisäksi varhaiskasvatus tukee huoltajia kasvatustyössä ja mahdollistaa huoltajien opiskelun tai työssäkäynnin. (Opetushallitus 2016, 14.)

Varhaiskasvatusta voidaan järjestää päiväkodissa, perhepäivähoidossa tai muuna varhaiskasvatuksena, kuten esimerkiksi kerho- ja leikkitoimintana. Kunta on velvollinen järjestämään varhaiskasvatusta laajuudeltaan ja toimintamuodoltaan sellaisena kuin kunnassa on tarvetta. Kunta tai kuntayhtymä voi järjestää varhaiskasvatuksen itse tai hankkia palveluja julkiselta tai yksityiseltä palveluntuottajalta. (Opetushallitus 2016, 14.)

Varhaiskasvatuksen toimintamuodot eroavat toisistaan oppimisympäristöiltään, resursseiltaan, henkilöstön koulutukselta ja kelpoisuusvaatimuksilta, henkilöstörakenteilta, lapsiryhmien koolta sekä lasten ja henkilöstön väliseltä suhdeluvulta. Päiväkodeissa toteutettava varhaiskasvatus on yleisin varhaiskasvatuksen toimintamuodoista. Päiväkodin lapsiryhmät voidaan muodostaa eri tavoin ottaen huomioon esimerkiksi lasten ikä, sisarussuhteet tai tuen tarve. (Opetushallitus 2016, 17.)

Perhepäivähoito on pienessä ryhmässä toteutettavaa varhaiskasvatusta. Sitä voidaan järjestää perhepäivähoitajan tai lapsen kotona tai ryhmäperhepäivähoitona. Muun varhaiskasvatuksen toteutus ja painopisteet vaihtelevat järjestäjän päätösten mukaan. Muuta varhaiskasvatusta voidaan järjestää esimerkiksi leikki- tai kerhotoimintana. (Opetushallitus 2016, 17.)

Keskeisiä varhaiskasvatusta ohjaavia lakeja ovat varhaiskasvatuslaki (36/1973), asetus lasten päivähoidosta (239/1973) ja Suomen perustuslaki (731/1999). Lapsen oikeudesta varhaiskasvatukseen sekä varhaiskasvatuksen tavoitteista säädetään varhaiskasvatuslaissa (36/1973). Varhaiskasvatuslaissa (36/1973) säädetty lapsen oikeus varhaiskasvatukseen koskee päiväkodissa tai perhepäivähoidossa annettavaa varhaiskasvatusta. Asetus lasten päivähoidosta (239/1973)

sisältää säännökset muun muassa päivähoitoon liittyvien hakemusten käsittelystä ja hakuajoista sekä päivähoiton hoitoajoista.

Varhaiskasvatukseen sovelletaan myös muita lakeja. Tällaisia lakeja ovat muun muassa sosiaalihuoltolaki (1301/2014), laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000), hallintolaki (434/2003) ja laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta (621/1999). Asiakasmaksuista säädetään lailla varhaiskasvatuksen asiakasmaksuista (1503/2016). Varhaiskasvatuksen järjestämisessä otetaan huomioon myös velvoitteet, jotka tulevat muusta lainsäädännöstä sekä kansainvälisistä sopimuksista, joihin Suomi on sitoutunut. (Opetushallitus 2016, 14–15.)

Koulun aloitusta edeltävästä esiopetuksesta säädetään perusopetuslailla (628/1998), vaikka se onkin toiminnallisesti varhaiskasvatusta. Esiopetuksen lisäksi varhaiskasvatusta annetaan varhaiskasvatuslain (36/1973) oikeuttamalla tavalla osa-aikaisesti, jos lapsella on oikeus 20 tuntia laajempaan varhaiskasvatukseen. (Mahkonen 2016, 68–69.)

Varhaiskasvatuslain (36/1973) 11. pykälän 1. momentin mukaan lapsella on oikeus saada varhaiskasvatusta 20 tuntia viikossa sen jälkeen, kun lapsen huoltaja ei ole oikeutettu sairausvakuutuslaissa (1224/2004) tarkoitettuun äitiys-, isyys- tai vanhempainrahaan. Varhaiskasvatuslain (36/1973) 11 a. pykälän 9. momentin mukaan lapsella on tällöin mahdollisuus osallistua lapsen huoltajien päätöksen mukaisesti joko osapäiväiseen tai osaviikkoiseen varhaiskasvatukseen. Lain mukaan kunta saa tällöin päättää lapsikohtaisesti tarkemmat säännölliset varhaiskasvatuksen toiminta-ajat.

Lapsella on varhaiskasvatuslain (36/1973) 11 a. pykälän 3. momentin mukaan oikeus 20 tuntia laajempaan varhaiskasvatukseen siinä laajuudessa kuin se on tarpeellista lapsen huoltajan osa-aikaisen tai väliaikaisen työssäkäynnin, työllistymistä edistävään palveluun osallistumisen, kuntoutuksen tai muun vastaavan syyn vuoksi. Varhaiskasvatusta on varhaiskasvatuslain (36/1973) 11 a. pykälän 2. momentin mukaan järjestettävä kokopäiväisesti, jos lapsen huoltajat työskentelevät kokoaikaisesti taikka opiskelevat päätoimisesti. Lapselle on järjestettävä varhaiskasvatusta kokopäiväisesti myös silloin, kun se on tarpeen lapsen kehityksen, tuen tarpeen tai perheen olosuhteiden takia tai kun se on muutoin lapsen

edun mukaista. Tällöin kyseessä on niin kutsuttu harkinnanvarainen varhaiskasvatus.

Valtioneuvoston asetuksella lasten päivähoidosta (239/1973) 2. pykälän 1. momentissa säädetään, että lapsen huoltajien on haettava varhaiskasvatuspaikkaa päiväkodista tai perhepäivähoidosta viimeistään neljä kuukautta ennen kuin lapsi tarvitsee hoitopaikan. Mikäli päivähoidontarve kuitenkin johtuu työllistymisestä, opinnoista tai koulutuksesta, eikä tarpeen alkamisajankohta ole ollut ennakoitavissa, on päivähoitopaikkaa haettava asetuksen (239/1973) 2. pykälän 2. momentin mukaan niin pian kuin mahdollista, kuitenkin viimeistään kaksi viikkoa ennen kuin lapsi tarvitsee hoitopaikan. Mikäli jo hoidossa olevan lapsen hoidontarve ennakoimattomasti laajentuu, ja lapsella on oikeus laajempaan varhaiskasvatukseen, on kunnan asetuksen (239/1973) 2. pykälän 3. momentin mukaan järjestettävä hoitotarpeen mukainen hoitopaikka välittömästi saatuaan tiedon tarpeen muutoksesta.

Lapsen huoltajat päättävät lapsensa osallistumisesta varhaiskasvatukseen (Opetushallitus 2016, 14). Lapsen huoltajilla on varhaiskasvatuslain (36/1973) 11 a. pykälän 6. momentin mukaan oikeus olla valitsematta kunnan järjestämää varhaiskasvatuspaikkaa, ja he voivat järjestää lapsen hoidon ja varhaiskasvatuksen muulla tavalla. Tällöin heillä on varhaiskasvatuksen järjestämiseksi oikeus kotihoidon tuesta ja yksityisen hoidon tuesta annetun lain (1128/1996) mukaiseen tukeen laissa säädetyllä tavalla.

Varhaiskasvatuslain (36/1973) 7 b. pykälän 1.–3. momentit velvoittavat huomioidaan lapsen ja huoltajien osallisuuden. Lain mukaan lapsen vanhemmille tai muille huoltajille on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa lapsensa varhaiskasvatuksen suunnitteluun, toteuttamiseen ja arviointiin. Lain mukaan myös lapsen mielipide ja toivomukset on selvitettävä ja otettava huomioon hänen ikänsä ja kehityksensä edellyttämällä tavalla. Lapsille ja heidän huoltajilleen on järjestettävä säännöllisesti mahdollisuus osallistua varhaiskasvatuksen suunnitteluun ja arviointiin.

3 Asiakkaan kohtaaminen ja yhteistyösuhde

3.1 Asiakasosallisuus

Asiakasosallisuus tarkoittaa palvelujen käyttäjien mukaan ottamista palvelujen suunnitteluun, järjestämiseen, tuottamiseen, arviointiin ja kehittämiseen. Asiakasosallisuudella toteutetaan, varmistetaan ja lisätään asiakaslähtöisyyttä sekä asiakkaan osallisuutta palvelujärjestelmässä ja asiakastyössä. Asiakasosallisuus ei ole sama asia kuin asiakkaan osallistuminen. Osallisuuden ja osallistumisen käsitteiden välillä on olennaisia eroja, vaikka ne ovatkin lähikäsitteitä. (Leemann & Hämäläinen 2015, 1–2.)

Osallistuminen ja vaikuttaminen ovat väyliä osallisuuteen. Osallisuus sisältää tunteen kuulluksi tulemisesta ja vaikuttamisen mahdollisuudesta. Verrattuna osallistumiseen osallisuus edellyttää lähtökohtaisesti, että asiakkaalla on jonkinlainen vaikutus palveluprosessiin. Osallisuus ja osallistuminen eroavat muun muassa siinä, kuinka paljon asiakas osallistuu päätöksentekoon. (Leemann & Hämäläinen 2015, 1–2.)

Asiakasosallisuuden ja asiakkaan osallistumisen välisiin eroihin vaikuttaa osallisuuden kokemuksellisuus. Osallisuus tai vastaavasti osattomuus on kokemuksellista ja täten subjektiivista. Tämä tarkoittaa sitä, että yksilötasolla kokemus osallisuudesta tai osattomuudesta vaihtelee henkilöiden välillä, vaikka tilanne olisi samanlainen. Toinen voi siis kokea samanlaisessa tilanteessa osallisuutta, ja joku toinen kokee vain osallistuvansa ilman, että kyse olisi osallisuudesta. Tämä osallisuuden kokemuksen subjektiivisuus vaikeuttaa muun muassa osallisuuden rajojen määrittelyä, arviointia ja mittaamista. (Leemann & Hämäläinen 2015, 5–6.)

Palvelujärjestelmässä voidaan hahmottaa asiakasosallisuuden toteutumista neljän osallisuusasteen avulla. Osallisuusasteet kuvaavat asiakkaan osallisuuden toteutumista eri tasoilla. Osallisuusasteen ensimmäisellä tasolla palvelun asiakas on informantti eli asiakaspalautteen antaja. Toisella tasolla asiakas on osallisena ja asiakkaana palvelussa. Tämä on asiakasosallisuuden perusaste. Kolmannella

tasolla palvelun asiakas on vaikuttaja ja laadun kehittäjä. Neljännellä tasolla asiakas on johtaja, joka määrittelee palvelun raamit. Ensimmäisellä tasolla asiakas pelkästään osallistuu, jolloin voidaan puhua näennäisosallisuudesta. Ylemmät tasot ilmentävät todellista asiakasosallisuutta. (Leemann & Hämäläinen 2015, 3–4.)

Asiakasosallisuus voidaan myös jaotella eri osallisuuden ulottuvuuksiin, joita ovat tieto-osallisuus, suunnitteluosallisuus, päätösosallisuus, toimintaosallisuus ja arviointiosallisuus. Tieto-osallisuutta on saada ja omata tietoa eri palveluista, niiden piiriin pääsemisen edellytyksistä sekä omasta palveluprosessista. Tieto-osallisuus edellyttää palveluilta kohtaamista, kuuntelemista, kysymistä ja asiakkaan hyväksymistä eli vuorovaikutuksen osaamista. Lisäksi se edellyttää esteetöntä tiedottamista, jolloin kaikilla on yhdenvertainen mahdollisuus tietoon. (Leemann & Hämäläinen 2015, 4–5.) Tieto-osallisuus asettaa vaatimuksia palveluohjaukselle, internet-sivujen visuaalisuudelle ja helppokäyttöisyydelle sekä puhelinpalvelulle. Tieto-osallisuus on perusedellytys, jotta asiakas voi päästä mukaan niihin prosesseihin, joissa hänen asioistaan päätetään. (Leemann & Hämäläinen 2016, 588.)

Suunnitteluosallisuutta on omata tietoa palvelutarjonnasta, omasta palveluprosessista ja osallistua omien palvelujen suunnitteluprosesseihin. Suunnitteluosallisuutta on tulla asiakkaana huomioiduksi laajemminkin, esimerkiksi kunnallisissa suunnitteluprosesseissa. Suunnitteluosallisuus edellyttää palveluilta asiakkaan asiantuntemuksen hyväksymistä sekä hallinnollisia rakenteita, jotka sallivat ja mahdollistavat osallisuuden. Palvelujen on varmistettava mahdollisuus tuettuun osallistumiseen, jos osallistuminen muutoin estyisi. Palvelujen ammattilaisten vuorovaikutusosaaminen on edellytys osallistumiselle ja osallisuuden kokemukseksi. (Leemann & Hämäläinen 2015, 5.)

Päätösosallisuutta on omata palveluissa päätösvaltaa palvelujen tuottamiseen. Päätösosallisuus edellyttää palveluissa hallinnollisia rakenteita, luottamusta sekä vallan ja vastuun jakamista uudella tavalla viranomaisten ja asiakkaiden kesken. Päätösosallisuutta voidaan tarvittaessa tukea mahdollistamalla tuettu päätöksenteko. (Leemann & Hämäläinen 2015, 5.) Apu valintoihin ja päätöksentekoon voi olla esimerkiksi apua vaikeiden asioiden ymmärrettäväksi tekemiseen, tietojen

hankintaan, palvelujen hakemiseen, vaihtoehtojen etsimiseen ja niiden punnitsemiseen tai tehtävän valinnan tai ratkaisun etujen ja haittojen punnitsemiseen (Harjajärvi 2015).

Toimintaosallisuutta on mahdollisuus toimia omassa elinympäristössä. Toimintaosallisuus edellyttää palveluissa todellisten toimintamahdollisuuksien luomista ja esteettömyyttä. (Leemann & Hämäläinen 2015, 5.) Esteettömyys on tilanne, jossa kaikilla on yhdenvertaisesti mahdollisuus osallistua (Särkelä-Kukko 2014, 40). Palvelujen on tehtävä osallisuuden tunteen kokeminen mahdolliseksi toiminnassa, osallistumisen ja mukana olemisen lisäksi (Leemann & Hämäläinen 2015, 5).

Arviointiosallisuutta on saada osallistua palvelujen arviointiin ja kehittämiseen. Palvelujen tehtävänä on huolehtia, että jokaisella on yhdenvertainen mahdollisuus antaa esimerkiksi käyttäjä- tai asiakaspalautetta. Arviointiosallisuus edellyttää organisaatiolta valmiutta muuttaa palvelua ja sen sujuvuutta palautteen pohjalta. (Leemann & Hämäläinen 2015, 5; Leemann & Hämäläinen 2016, 589.)

Asiakasosallisuus voidaan nähdä tavoitteena ja keinona. Tavoitteena asiakasosallisuuden edistäminen lisää palvelujen eettisyyttä ja asiakaslähtöisyyttä. Asiakasosallisuuden nähdään vaikuttavan positiivisesti palvelujen laatuun, koska asiakasosallisuuden kautta mahdollistuu asiakkaan yksilöllisten palvelutarpeiden määrittely, jolloin palvelut muodostuvat asiakkaan näkökulmasta mahdollisimman toimiviksi. Keinona asiakasosallisuuden edistäminen taas toimii palvelujen kehittämisen välineenä. Asiakasosallisuutta lisäämällä voidaan kehittää palvelujen laatua, lisätä tehokkuutta sekä kohdentaa resursseja järkevämmiin. Asiakasosallisuus auttaa tuottamaan kestävämpiä, toimivampia sekä myös taloudellisempia ratkaisuja. Asiakasosallisuuden kautta saatu laajempi näkemys ja ymmärrys asiakkaiden tarpeista auttaa myös vastaamaan muuttuviin palvelutarpeisiin esimerkiksi muuttoliikkeen lisääntyessä tai väestörakenteen muuttuessa. (Leemann & Hämäläinen 2015, 4, 6; Virtanen, Suoheimo, Lamminmäki, Ahonen & Suokas 2011, 18.)

Osallisuudella on yhteiskunnallista merkitystä. Osallisuus liittyy yhteiskunnan ja arvojen tasolla edustukselliseen demokratiaan ja mahdollisuuteen vaikuttaa ja osallistua itseään koskeviin asioihin. (Rouvinen-Wilenius 2014, 67.) Asiakkaan

mukaan ottaminen palvelujen suunnitteluun, järjestämiseen, tuottamiseen, kehittämiseen ja arviointiin vähentää vallan epätasapainoa, mikä voi valtaistaa eli voimaannuttaa asiakasta (Leemann & Hämäläinen 2015, 6; Määttä 1999, 101). Voimaantunut ihminen kokee luottamusta itseän ja omiin mahdollisuuksiin sekä halua ottaa vastuuta itsestään ja muista. Tällä nähdään olevan vaikutusta niin yksilön kuin yhteisönkin hyvinvointiin. (Siitonen 1999, 61, 97, 117–118.) Esimerkiksi vanhempien mahdollisuus vaikuttaa ja osallistua päätöksentekoon lapseen liittyvissä asioissa kohentaa vanhempien kykyä pärjätä oman lapsensa kanssa jokapäiväisessä arjessa. Mahdollisuus vaikuttaa ja osallistua päätöksentekoon lisää myös vanhempien kykyä vaikuttaa oman lapsensa palveluihin. (Vuorenmaa 2016, 38.)

3.2 Asiakslähtöisyys

Palveluista puhuttaessa käytetään yleensä käsitettä asiakslähtöisyys, asiakaskeskeisyyden sijaan, tuomaan esiin sen, että asiakkaan tarpeet eivät yksin ratkaise palvelun antamisen ehtoja (Mönkkönen 2007, 64). Asiakaskeskeisesti toimittaessa palvelut ja toiminnot organisoitaisiin asiakkaan tarpeiden ja toiveiden mukaisesti ja vain häntä varten. Asiakkailla ei kuitenkaan ole rajatonta valinnanvapautta palveluihin. Asiakslähtöisesti toimittaessa asiakasta kuullaan ja asiakkaan mielipide pyritään huomioimaan mahdollisimman hyvin systeemin mahdollistamissa rajoissa. Ehtoja, rajoitteita ja vaatimuksia palveluun pääsemiselle asetavat esimerkiksi lainsäädäntö ja resurssit. (Virtanen ym. 2011, 8, 18, 20.)

Asiakslähtöisesti toimittaessa palvelua ja toimintaa suunnitellaan, toteutetaan ja kehitetään yhdessä asiakkaan kanssa, ei vain asiakasta varten. Asiakslähtöinen palvelutoiminta on vastavuoroista. Tämä edellyttää asiakkaalta ja palveluntarjoajalta vuoropuhelua ja yhteisymmärrystä siitä, miten asiakkaan tarpeet voidaan olemassa olevilla palvelumahdollisuuksilla tyydyttää parhaalla mahdollisella tavalla, mutta kuitenkin kustannustehokkaasti. Tällaisen avoimen vuoropuhelun kautta asiakas kokee, että asiakassuhde mahdollistuu, mikä on palvelujen tarjoajan ja asiakkaan välisen yhteisymmärryksen edellytys. Työntekijä ja asiakas ikään kuin liittoutuvat järjestelmän sallimissa rajoissa. (Virtanen ym. 2011, 18–19.)

Asiakslähtöisyyden vastakohtana pidetään asiantuntijälähtöisyyttä. Asiantuntijälähtöisyydessä korostuu ajatus, että ammatti-ihmisellä on koulutuksensa kautta asiakkaan tilanteesta parempaa ja oikeampaa tietoa kuin mitä hänellä itsellään on. Tällöin asiakkaan etua määrittää ammattilainen. Asiantuntijälähtöisessä toiminnassa asiakkaan näkemys asioista katoaa ammatti-ihmisten näkemysten alle ja toimintaa ohjaa asiantuntijoiden tai järjestelmän määrittämät tavoitteet ja tulokset. (Määttä 1999, 22–25.)

Asiakslähtöisyyden toteutuminen ja asiakasosallisuuden turvaaminen voivat joskus edellyttää yhteistyötä eri asiantuntijoiden kesken. Erityisosaamista tarvitaan esimerkiksi tilanteissa, joissa työntekijöiden osaaminen ei riitä ratkaisemaan vaikeita tilanteita. Erityisosaamisen avulla on mahdollista saada käyttöön asiakkaan kannalta paras osaaminen haastavan tilanteen ratkaisemiseksi. (Lyhty & Nietola 2015, 142, 157.)

3.3 Asiakaspalvelun ja asiakassuhteen laatu

Asiakkaiden kokemalla palvelun laadulla on kaksi ulottuvuutta, tekninen eli lopputulosulottuvuus ja toiminnallinen eli prosessiulottuvuus. Tekninen laatu kuvaa sitä, mitä asiakas saa palvelutilanteessa ja mitä hänelle jää palvelusta, kun itse palvelutilanne on ohi. Toiminnallinen laatu pitää sisällään asiakkaan kokemukset siitä, kuinka hän saa palvelun ja millaiseksi hän kokee palvelutilanteen. Asiakkaan kokonaisvaltaiseen laatukokemukseen vaikuttaa myös se, millä tavalla tekninen laatu tai prosessin lopputulos toimitetaan hänelle. (Grönroos 2009, 101.)

Koettuun palvelun kokonaislaatuun vaikuttavia osatekijöitä ovat luotettavuus, reagointialttius, pätevyys, saavutettavuus, kohteliaisuus, asiakkaan ymmärtäminen ja tunteminen, viestintä, uskottavuus, turvallisuus sekä fyysinen ympäristö. Luotettavuus merkitsee palvelusuorituksen johdonmukaisuutta ja luotettavuutta. Luotettavuutta lisää esimerkiksi täsmällinen laskutus ja palvelun toimittaminen oikea-aikaisesti. Reagointialttius koskee työntekijän halua ja valmiutta palvella. Reagointialttius tarkoittaa, että palvelu tapahtuu ajallaan, tarpeelliset asiakirjat lähetetään heti, asiakkaaseen otetaan yhteyttä viivytyksettä ja palvelu on nopeaa.

Pätevyys tarkoittaa asiakaspalvelijan ammatillista osaamista eli työssä tarvittavien tietojen ja taitojen hallintaa. (Parasuraman et al. 1985, Grönroosin 1998, 70 mukaan.)

Saavutettavuus merkitsee asiakkaalle yhteydenoton mahdollisuutta ja helpoutta. Saavutettava palvelu on helposti saatavissa esimerkiksi puhelimitse ja palvelun odotusaika ei ole pitkä. Saavutettavuudella tarkoitetaan myös esimerkiksi sitä, että palvelun sijainti on sellainen, että palvelua on helppo käyttää. Kohdellaisuus merkitsee asiakaspalvelijan käytöstapoja, kunnioittavaa asennetta, huomaavaisuutta ja ystävällisyyttä. Asiakkaan ymmärtäminen ja tunteminen merkitsee aitoa pyrkimystä ymmärtää asiakkaan tarpeita. Viestintä merkitsee, että asiakkaalle viestitään selkeästi, ymmärrettävästi ja avoimesti ja että häntä kuunnellaan. (Parasuraman et al. 1985, Grönroosin 1998, 70 mukaan.)

Uskottavuus merkitsee asiakkaalle palvelun luotettavuutta, rehellisyyttä ja asiakkaan etujen ajamista. Fyysinen ympäristö sisältää palvelun fyysiset tekijät, kuten esimerkiksi tilat ja palvelussa käytettävät apuvälineet ja laitteet. Turvallisuus merkitsee sitä, että vaaroja, riskejä ja epäilyksiä ei ole. Turvallisuus syntyy edellisten, koettuun palvelun kokonaislaatuun vaikuttavien osatekijöiden toteutumisen kautta. (Parasuraman et al. 1985, Grönroosin 1998, 70 mukaan.)

Asiakkaan käsitykseen palvelun kokonaislaadusta vaikuttavat myös odotukset. Asiakkaan odotuksiin vaikuttavat hänen tarpeensa, aikaisemmat kokemukset ja markkinointiviestinnässä annetut lupaukset palvelun tasosta sekä lähipiirin suositukset tai varoitukset. (Pesonen 2002, 46–47.) Palvelun imago ja maine ovat tärkeät tekijät laadun kokemisen kannalta. Huono imago vaikuttaa koettuun palvelun laatuun heikentävästi, kun taas hyvän imagon ja maineen omaavalle palvelulle asiakas saattaa jopa antaa anteeksi pienet poikkeamat laadussa. (Grönroos 2009, 102.)

Odotettu laatu kuvaa asiakkaan ennakkokäsityksiä laadusta. Asiakkaalla on käsitys siitä, mikä palvelun taso on riittävä. Asiakkaalla on myös käsitys halutusta palvelun tasosta eli siitä, mitä palvelu voisi olla hänelle parhaimmillaan. Näiden kahden palvelun tason väliin jää niin sanottu hyväksyttävän palvelun alue. (Zeithaml & Bitner, 1996, Pesosen 2002, 46 mukaan.) Hyväksyttävän palvelun taso riippuu siitä, miten tärkeäksi asiakas palvelun kokee. Asiakkaalle tärkeissä

asioissa hyväksyttävän palvelun taso on tasoltaan vaativampi kuin vähemmän tärkeissä asioissa. (Pesonen 2002, 46.) Mitä paremmin asiakkaan odottama laatu ja kokema laatu kohtaavat, sitä parempana asiakas kokee palvelun kokonaislaadun. Asiakastyytyväisyys tai -tyytymättömyys syntyy asiakkaan odotusten ja kokemusten yhteistuloksena. (Grönroos 2009, 106.)

Palvelutapahtuma ja siinä tapahtuva vuorovaikutus vaikuttavat koettuun palvelun laadun tasoon. Asiakkaat pitävät hyvin tärkeänä sitä, että vuorovaikutus palveluntarjoajan kanssa toimii. (Grönroos 1998, 63.) Palvelutapahtuma eli vuorovaikutus voi toteutua kasvokkain, puhelimitse, sähköpostitse ja erilaisten muiden sähköisten kanavien kautta. Vuorovaikutukseksi voidaan laskea myös lomakkeet, joita asiakas joutuu täyttämään. (Pesonen 2002, 44–45.)

Kaikki, mitä tapahtuu työntekijän ja asiakkaan keskinäisessä vuorovaikutuksessa, vaikuttaa asiakkaan kokemaan palvelun laadun tasoon. Hyvinkin hoidettu vuorovaikutustilanne voi tuottaa asiakastyytymättömyyttä, jos asiakkaan odotukset eivät täyty. Tällöin esimerkiksi kielteinen päätös voi vaikuttaa koettuun palvelun laatuun heikentävästi. (Pesonen 2002, 44–47.)

3.4 Vuorovaikutus asiakaspalvelussa

Asiakaspalvelu on vähintään kahden ihmisen välinen tapahtuma, jossa on kyse ihmisten välillä tapahtuvasta inhimillisestä toiminnasta ja vastavuoroisesta vuorovaikutuksesta. Tässä vastavuoroisuudessa tapahtuu tietojen ja asiasisältöjen sekä suhtautumistapojen ja tunteiden vaihtaminen osapuolten välillä. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 34.) Molemmat osapuolet tuovat tilanteeseen mukaan omat lähtökohtansa ja tulkitsevat toisen viestejä historiansa kautta, koska yksilön aikaisemmat kokemukset ja tiedot vaikuttavat toisen ihmisen ymmärtämiseen ja tulkitsemiseen (Moilanen & Rähä 2015, 53).

Hyvästä ja toimivasta vuorovaikutuksesta ja molemminpuolisesta luottamuksesta rakentuu työntekijän ja asiakkaan välinen kumppanuus (Virtanen ym. 2011, 19). Kumppanuus rakentuu vuorovaikutuksen dialogisuudelle. Dialogisuus tarkoittaa vastavuoroisuutta ja molemminpuolista ymmärrystä. Tällöin asiakastyö perustuu

oletukseen, että vuorovaikutuksessa on kaksi tasavertaista osapuolta, jotka yhdessä määrittävät tilannetta ja etsivät asioihin ratkaisua. (Mönkkönen 2007, 16, 18.)

Dialogisuuteen perustuvassa vuorovaikutuksessa työntekijä antaa tietonsa ja osaamisensa asiakkaan käyttöön ja asiakas tuo keskusteluun omat kokemuksensa ja näkemyksensä asioista. Yhteisymmärrys syntyy parhaiten, kun asiakas saa tietoa ja käsityksen saatavilla olevista palvelumahdollisuuksista ja työntekijä saa tietoa asiakkaasta ja hänen tarpeistaan. Tämän jaetun asiantuntijuuden ja kumppanuuden kautta asiakas saa tietoa, jota hän voi hyödyntää omien ratkaisujensa tekemisessä. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 42–43.)

Dialogisuus siis mahdollistaa vaihtoehtojen ja mahdollisuuksien läpikäymistä yhdessä. Dialogisen eli avoimuuteen perustuvan keskustelun kautta voidaan tuoda esiin perusteluja eri vaihtoehdoille, eli miksi vaihtoehto voitaisiin hyväksyä tai miksi se olisi hylättävä. (Mönkkönen 2007, 25.) Esteet palvelun saamiselle on tärkeää perustella asiakkaalle ymmärrettävästi esimerkiksi lainsäädännöllä. Näin asiakkaalle saadaan näkyviin se valta, joka tilanteessa vaikuttaa. (Kananaja 2017, 187.)

Dialogisuudessa valta jakaantuu tasan työntekijän ja asiakkaan kesken, ja se eroaa siten asiakaskeskeisyydestä ja asiantuntijakeskeisyydestä. Asiakskeskeisessä vuorovaikutuksessa valta ikään kuin annetaan asiakkaalle. Asiantuntijakeskeisyydestä puhuttaessa vallan nähdään olevan työntekijällä. Tällöin työntekijällä on valta määritellä asiakkaan tilanne, luokitella ongelmat sekä päättää tarvittavista toimenpiteistä tai palveluista. Asiantuntijakeskeisyys voi näyttäytyä esimerkiksi käskemisenä, pakottamisena tai rajoittamisena. Se voi myös olla kätkeytynyt niihin asioihin, joista asiakkaille puhutaan tai siihen, kuinka asiakkaista puhutaan. (Mönkkönen 2007, 38, 44–45.) Järjestelmäkeskeisyydestä puhuttaessa kritiikki kohdistetaan järjestelmään, pois työntekijän ammattitaidosta ja kyvystä kohdata asiakas. Tällöin asioiden nähdään etenevän tietyn normiston ja koneiston ehdoilla. Järjestelmäkeskeisesti toimittaessa palvelut ja toiminnot organisoidaan asiakkaalle järjestelmän ehdoilla ja asiakkaan näkökulma ja tarpeet eivät tule huomioiduiksi. (Mönkkönen 2007, 38, 44–45.)

Vuorovaikutuksessa valtaa voidaan käyttää toiseen vuorovaikutuksen osapuoleen joko tiedostetusti tai tiedostamatta. Toinen voi esimerkiksi määritellä vuorovaikutuksen kulun, ja toisen rooli jää tilanteessa myötäilijäksi. Vallan käyttäminen voi ilmetä myös esimerkiksi siten, että muodollisesti kysytään mielipidettä toiselta, mutta sitä ei huomioida. Vaikka lainsäädäntö edellyttää asiakkaan kuulemista tätä koskevassa asiassa, saattaa vuorovaikutustilanne olla sellainen, että asiakas ikään kuin vain suostuu toisen määrityksiin. Asiakas ei joko uskalla tai osaa tuoda omaa kantaansa esiin. On tärkeää, että työntekijät oppivat tunnistamaan tällaisia vallan muotoja voidakseen muuttaa toimintaansa. Se, joka suljetaan vuorovaikutuksesta pois, ei todennäköisesti itse kykene tilannetta muuttamaan. (Mönkkönen 2007, 18, 112–114.)

4 Aikaisempia tutkimuksia ja opinnäytetöitä

Tutkimuksia tai opinnäytetöitä, joissa aiheena on huoltajien osallisuus oman lapsensa palveluissa, on löydettävissä varsin vähäisesti. Maaret Vuorenmaa on tehnyt väitöskirjan Tampereen yliopistolle vuonna 2016. Vuorenmaan tutkimuksen tarkoituksena oli kuvata äitien ja isien arviota osallisuutensa toteutumisesta omassa perheessään, oman lapsensa palveluissa ja lasten ja perheiden palvelujen kehittämisessä sekä selittää vanhempien osallisuuteen yhteydessä olevia tekijöitä. Lisäksi Vuorenmaan tavoitteena oli tuottaa tietoa, jota voidaan hyödyntää perheiden hyvinvoinnin tukemisessa ja vanhempien osallisuutta vahvistavien toimintatapojen ja interventioiden kehittämisessä. Tulosten mukaan tutkimukseen osallistuneiden vanhempien osallisuus perheessä ja oman lapsen palveluissa oli vahvaa ja palvelujen kehittämisessä keskinkertaista. Äidit arvioivat osallisuutensa perheessään ja oman lapsensa palveluissa hieman vahvemmaksi kuin isät. Vanhempien riittävät vaikuttamismahdollisuudet ja päätöksentekoon osallistuminen oman lapsen palvelutapaamisissa sekä riittävät vaikuttamismahdollisuudet kunnan lasten ja perheiden palveluihin ja tiedonsaanti niistä olivat osallisuuteen vahvistavasti yhteydessä. Tulosten mukaan vanhempien mahdollisuus vaikuttaa kunnan lasten ja perheiden palveluihin sekä tiedonsaanti niistä kohentavat vanhempien kykyä pärjätä jokapäiväisessä arjessa oman lapsensa kanssa ja vaikuttaa oman lapsensa palveluihin sekä palvelujen kehittämiseen. (Vuorenmaa 2016, 38, 87.)

Varhaiskasvatuksen palveluohjaukseen liittyviä opinnäytetöitä löytyy vielä varsin niukasti johtuen ehkä siitä, että varhaiskasvatuksen keskitetty palveluohjaus on kohtalaisen uusi asia. Vilma Kavakko-Lehtinen on tehnyt sosiaalialan ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyönään vuonna 2015 laadullisen tutkimuksen, jossa hän on kerännyt tietoa päivähoitopaikan hakemiseen liittyvän lapsivalintaprosessin ja palveluohjauksen muutoksesta sekä sen vaikutuksista. Tutkimusasetelma muodostui tutkittavan ilmiön tarkastelusta ennen muutosta ja muutoksen jälkeen. Lapsivalintaprosessin lähtötilannetta kartoittavan tutkimuksen tuloksista ilmeni, että kehittämiskohteita olivat asiakkaiden yhdenvertainen kohtelu, tiedonsaanti ja palveluohjauksen laatu. Muutoksen eli palveluohjauksen keskittämisen myötä vastuu lapsivalinnoista ja palveluohjauksesta oli selkeytynyt merkittävästi. Asiakkaita pystyttiin palvelemaan tasavertaisesti, ja palveluohjauksen laatu oli parantunut. Asiakkaan kohtaaminen ja kuuleminen olivat muodostaneet perustan palveluohjaajan ja asiakkaan väliselle yhteistyölle. (Kavakko-Lehtinen 2015, 23, 79–80.)

Sari Kaihlamäki on tehnyt 2013 Kemi-Tornion ammattikorkeakoulussa opinnäytetyönään laadullisen tutkimuksen. Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, miten työntekijät ymmärtävät asiakaslähtöisyyden ja asiakasosallisuuden ja miten asiakkaiden äänen saa kuuluviin palvelujen kehittämisessä. Tulosten mukaan asiakaslähtöisyys on asiakkaan mielipiteiden, toiveiden, tarpeiden ja voimavarojen huomioon ottamista palveluissa. Asiakaslähtöisyyteen sisältyy myös asiantuntijan uskallus tuoda esille oma näkökulmansa asiaan. Asiakasosallisuus on henkilökohtainen, kokemuksellinen tunne, ja siihen sisältyy asiakkaan oma kyky ja halu tehdä päätöksiä. Työntekijöiden osaamisella, palveluasenteella ja hyvinvoinnilla on merkitystä asiakkaan osallisuusmahdollisuuksiin. Asiakkaan äänen kuuluville saaminen palvelujen kehittämisessä edellyttää asiakkaalta itseltään aktiivisuutta, vastuuta sekä omaa kykyä ja tahtoa tulla kuulluksi. Työntekijöillä on merkittävä rooli asiakkaan antaman palautteen viemisestä johdon tietoon. Erityisen tärkeää on, että organisaation johto näkee asiakkaiden osallisuuden merkityksellisenä palvelujen kehittämisessä. Edellytyksenä on myös systemaattisen, laajan ja helppokäyttöisen asiakaspalautejärjestelmän luominen. (Kaihlamäki 2013, 7, 18–33.)

5 Toimeksiantajan kuvaus

5.1 Varhaiskasvatuksen palvelusuunnittelu ja ohjaus Liperin kunnassa

Varhaiskasvatuksen palvelusuunnittelu ja ohjaus on usein pitkäaikainen prosessi, jossa lähtökohtana on lapsen varhaiskasvatuksen tarve, perheen elämäntilanne ja heidän toiveensa. Joustavilla ja räätälöidyillä palveluilla lähennetään kodin ja varhaiskasvatuksen yhteistä kasvatustehtävää sekä luodaan lapselle eheä ja hyvinvointia lisäävä arki ja elämän kokonaisuus. Perheen kokonaisvaltaisella huomioon ottamisella pyritään lisäämään lapsen ja koko perheen hyvinvointia. (Liperin kunta 2017a, 2–3, 30–31.)

Kunnioittava kohtaaminen ja vuorovaikutus ovat hoidon aloitusta ja koko varhaiskasvatustoimintaa läpäisevä arvo (Liperin kunta 2017a, 3). Kunnioittavan kohtaamisen, vuorovaikutuksen ja osallisuuden kautta rakentuu huoltajien ja varhaiskasvatushenkilöstön välinen yhteistyö. Yhteistyössä huoltajien mielipiteille ja näkemyksille annetaan arvoa lasta koskevassa vuoropuhelussa. (Liperin kunta 2015, 30.)

Kunnassa pidetään tärkeänä lapsen ja huoltajien osallisuuden toteutumista. Osallisuutta on tulla aidosti ja yksilöllisesti kuulluksi ja myös kunnioitetuksi tarpeineen. Osallisuuden toteutumisesta huolehditaan kunnassa muun muassa siten, että perheillä on mahdollisuus osallistua asiakkaana omien asioidensa käsitteilyyn sekä palvelujen arviointiin ja kehittämiseen. (Liperin kunta 2015, 29–30.)

Lapsen varhaiskasvatustien rakentaminen aloitetaan aina palvelusuunnittelulla ja ohjauksella. Palvelusuunnittelua ja ohjausta on huoltajan käytettävissä koko varhaiskasvatuksen ajan esimerkiksi tilanteissa, joissa lapsen tarve varhaiskasvatukseen muuttuu. (Liperin kunta 2017a, 4.) Palvelusuunnittelun ja ohjauksen tehtävänä on lasten ja perheiden hyvinvoinnin edistäminen sekä yhdessä suunniteltu palvelukokonaisuus. Palvelusuunnittelun tarkoituksena on turvallinen, perheystävällinen hoidon aloitus sekä lapselle parhaan varhaiskasvatuspaikan löytäminen. Palvelusuunnittelu takaa lasten ja perheiden tasa-arvoisen kohtelun. (Liperin kunta 2017a, 3.)

Varhaiskasvatuksen palvelusuunnittelu- ja ohjausprosessi alkaa huoltajan yhteydenotolla palvelusuunnittelijaan, tai palvelusuunnittelija ottaa yhteyttä huoltajaan vastaanotettuaan sähköisen päivähoitohakemuksen. Palvelusuunnittelijan yhteydenotto huoltajiin tapahtuu viimeistään kaksi kuukautta ennen hoidon aloitusta. Palvelusuunnittelussa ja ohjauksessa palvelusuunnittelija mieltii yhdessä huoltajien kanssa lapselle tarpeenmukaisen varhaiskasvatuspaikan ja tarvittavan tuntimäärän. Tämän jälkeen palvelusuunnittelija tekee päätöksen asiasta ja toimittaa sen perheille sähköisenä. Päätöksen tehtyään palvelusuunnittelija ilmoittaa lapsen tulevaan varhaiskasvatuspaikkaan hoidon aloituksesta ja käy läpi lapsen huoltajan kanssa hoidon aloittamiseen liittyviä asioita. Huoltajilta kysytään säännöllisesti palautetta palvelusuunnittelun ja ohjauksen laadusta. (Liperin kunta 2017a, 4.)

Miinalainen (2016) on luonut ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyönään Liperin kunnan varhaiskasvatuksen laadunhallinnan suunnitelmaan laatutekijät, laatuvaatimukset sekä laatukriteerit. Palvelusuunnitteluun ja ohjaukseen liittyvät laatuvaatimukset ja -kriteerit ovat seuraavanlaiset:

Palvelusuunnittelun ja ohjauksen laadukkuuden kannalta pidetään tärkeänä että

- huoltajien kanssa käydään keskusteluja lapsen hoidon järjestämisen vaihtoehtoista
- huoltajille kerrotaan vapaana olevista paikoista ja yhdessä etsitään parasta mahdollista vaihtoehtoa
- huoltajaa ohjataan valitsemaan lapsen päivähoidon tarpeen mukainen hoitoaika
- huoltajien kanssa keskustellaan päivähoidon alkuun ja tutustumiseen liittyvistä asioista
- palvelusuunnittelija on asiakkaiden tavoitettavissa henkilökohtaisesti, puhelimitse ja erilaisten sähköisten kanavien välityksellä. (Miinalainen 2016.)

Varhaiskasvatuspalvelujen saatavuuteen ja riittävyyteen liittyen pidetään tärkeänä että

- päivähoitopaikka järjestetään viimeistään lain edellyttämässä ajassa
- päivähoitopaikkaa järjestettäessä kuullaan huoltajaa ja paikka järjestetään mahdollisuuksien mukaan perheen toivomasta paikasta läheltä kotia
- päivähoidon tarvetta seurataan jatkuvasti ja palvelun tarpeen vaihteluihin reagoidaan ennakolta. (Miinalainen 2016.)

5.2 Varhaiskasvatuspalvelut Liperin kunnassa

Liperin kunnassa varhaiskasvatusta järjestetään päiväkodeissa, avoimessa varhaiskasvatuksessa ja perhepäivähoidossa. Vuorohoitoa järjestetään yhdessä päiväkodissa. Esiopetusryhmien yhteydessä järjestetään leikkitoimintaa. Leikki-toiminnalla tarkoitetaan esiopetusryhmien yhteydessä järjestettävää aamu- ja iltapäivätoimintaa. Avoin maksuton varhaiskasvatus sisältää avointa päiväkotitoimintaa, perhetyöntekijän palvelun sekä erilaisia kerhoja. (Liperin kunta 2017a, 3.)

Päiväkodissa tapahtuvaa varhaiskasvatusta kunta tarjoaa seitsemässä päiväkodissa. Viinijärvellä ja Liperin kirkonkylällä sijaitsee kummassakin yksi päiväkotia ja Ylämyllyn ja Honkalammen alueella viisi päiväkotia. (Liperin kunta 2017b.) Lisäksi kunta maksaa kolmelle yksityiselle päiväkodille yksityisen hoidon tuen kunnallisää (Liperin kunta 2017a, 3). Perhepäivähoitoa järjestetään kaikissa kunnan taajamissa. Perhepäivähoitoa järjestetään hoitajan kodissa tai lasten kotona tapahtuvana perhepäivähoitona. (Liperin kunta 2017c.)

Liperin kunnassa kaikki päiväkotiryhmät ovat sisarusryhmiä. Erillisiä erityisryhmiä tai integroitua pienryhmiä kunnassa ei ole. Inklusion mukaisesti jokainen lapsi menee omaa kotia lähinnä olevaan varhaiskasvatuspaikkaan ja tarvittava tuki tuodaan siihen toimintaympäristöön. (Liperin kunta 2017a, 31, 43, 45.)

6 Opinnäytetyön toteutus

6.1 Opinnäytetyön tarkoitus ja tehtävä

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää varhaiskasvatuspalveluja saavien lasten huoltajien kokemuksia varhaiskasvatuksen palvelusuunnittelusta ja ohjauksesta. Opinnäytetyössä selvitettiin huoltajilta, millaisia kokemuksia heillä on asiakasosallisuudesta palvelusuunnittelussa ja ohjauksessa, millaiset tekijät huoltajien kokemusten ja näkemysten mukaan edistävät ja estävät asiakasosallisuutta ja mikä merkitys palvelusuunnittelulla ja ohjauksella on huoltajille. Edellisten lisäksi selvitettiin huoltajien näkemyksiä siitä, miten palvelusuunnittelua ja ohjausta olisi hyvä kehittää edelleen.

Tutkimuskysymys oli seuraavanlainen:

- Millaisia kokemuksia huoltajilla on varhaiskasvatuksen palvelusuunnittelusta ja ohjauksesta?

Tarkentavat kysymykset olivat seuraavanlaiset:

- Millaisia kokemuksia huoltajilla on asiakasosallisuudesta palvelusuunnittelussa ja ohjauksessa?
- Millaiset tekijät huoltajien kokemusten ja näkemysten mukaan edistävät ja estävät asiakasosallisuutta?
- Mikä merkitys palvelusuunnittelulla ja ohjauksella on huoltajille?

Huoltajien kehittämistoiveita kartoittava kysymys oli seuraavanlainen:

- Miten varhaiskasvatuksen palvelusuunnittelua ja ohjausta tulisi kehittää?

Opinnäytetyöprosessin alkuvaiheessa tutkimustehtävänä oli tutkia huoltajien kokemuksia asiakaslähtöisyydestä ja -osallisuudesta palvelusuunnittelussa ja ohjauksessa. Opinnäytetyötä tehdessä kuitenkin huomattiin, että asiakaslähtöisyyden ja asiakasosallisuuden tarkempi erottelu on turhaa tässä opinnäytetyössä, koska osallisuus edistää asiakaslähtöisyyttä ja asiakaslähtöisyys mahdollistaa osallisuutta. Asiakaslähtöisyyden käsite poistettiin tutkimuskysymyksistä opinnäytetyöprosessin loppuvaiheessa.

Huoltajien toiveita ja ajatuksia palvelusuunnittelun ja ohjauksen kehittämiseen ei esitellä tässä opinnäytetyössä. Ne toimitetaan pelkästään toimeksiantajalle. Päätös tehtiin, ettei tulososiosta tulisi liian raskaslukuinen.

6.2 Laadullinen tutkimus

Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena eli kvalitatiivisena tutkimuksena, koska opinnäytetyössä haluttiin kuulla huoltajien kokemuksia. Huoltajia kuulemalla haluttiin saada esiin palvelusuunnittelun ja ohjauksen laatua asiakaskokemusten kautta. Kokemus on Hyypän, Kiviniemen, Kukkolan, Latomaan & Sandelinin (2015) mukaan filosofinen ja tieteellinen kysymys, mutta myös arkipäiväinen asia meille ihmisille. Ajattelun avulla pyrimme jäsentämään ja ymmärtämään koke-

mustamme ja antamaan sille merkityksiä. Koemme asiat aina jonakin, esimerkiksi palvelun hyvänä, tyydyttävänä tai huonona. Kokemuksia me kykenemme välittämään ja kuvailemaan toisille ihmisille esimerkiksi sanoin. Laadullisen aineiston keräämisessä suositaankin tutkimusmenetelminä esimerkiksi haastatelluja tai osallistuvaa havainnointia, koska niissä tutkittavien näkökulmat pääsevät hyvin esille (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 164).

Laadullisessa tutkimuksessa pyritään kuvaamaan jotakin tapahtumaa, ymmärtämään jotakin tiettyä toimintaa tai antamaan teoreettisesti mielekäs tulkinta jostakin ilmiöstä. Laadullinen tutkimus soveltuukin hyvin sellaiseen tutkimukseen, jossa halutaan tutkia ja kuvata kohdetta mahdollisimman kokonaisvaltaisesti ja syvällisesti. (Hirsjärvi ym. 2009, 140, 161.) Laadullisessa tutkimuksessa aineiston määrää tärkeämpää on sen laatu. Tämän vuoksi laadullisessa tutkimuksessa tutkittavien tapausten määrä voi olla pieni. Määrää tärkeämpää on se, että tutkittavilla on paljon tietoa ja kokemusta tutkittavasta asiasta. (Eskola & Suoranta 1998, 18.)

Laadullisen tutkimuksen erityispiirteenä pidetään sitä, että ihminen on sekä tutkimuksen kohteena, että tutkijana. Laadullinen tutkimus ei täten koskaan ole täysin objektiivista, koska muun muassa tutkijan ennakko-oletukset ja ymmärrys tutkimuskohteesta vaikuttavat aina jonkin verran tutkimukseen. Yksilön aikaisemmat kokemukset ja tiedot vaikuttavat myös toisen ihmisen ymmärtämiseen ja tulkitsemiseen. Vaikka tutkittava ja tutkija ovat samassa maailmassa, he ymmärtävät ja tulkitsevat merkityksiä eri tavoin. Tutkija saattaa siis ymmärtää ja tulkita väärin tutkimansa ihmisen viestit, tai tutkittava voi ymmärtää ja tulkita väärin tutkijan viestit. Tulkinnat kulkevat koko matkan tutkimusprosessissa ja vaikuttavat siten aina myös tutkimuksen tuloksiin. (Varto 1992, 26–27; Moilanen & Räihä 2015, 53.)

Laadullisessa tutkimuksessa ei ole tarvetta tilastollisiin yleistyksiin (Eskola & Suoranta 1998, 61). Koska tutkimus kohdistuu Liperin kunnan varhaiskasvatuksen palvelusuunnitteluun ja ohjaukseen, ei tutkimustuloksia ole mahdollista eikä tarkoituksenmukaista yleistää. Tulokset pätevät vain kohdetapauksessa ja antavat suuntaa kehittämistoiminnalle toimeksiantajan parhaaksi katsomalla tavalla.

6.3 Aineiston kerääminen teemahaastattelun avulla

Teemahaastattelu vastaa hyvin laadullisen tutkimuksen lähtökohtia ja on paljon käytetty aineistonkeruumenetelmä kasvatus- ja yhteiskuntatieteellisissä tutkimuksissa. Teemahaastattelun avulla pyritään saamaan vastauksia tutkimuskysymyksiin, joten haastattelun aihepiirit liittyvät tutkimuksen viitekehykseen eli siihen, mitä tutkittavasta asiasta jo tiedetään. Vaikka aihepiirit ja tarkentavat kysymykset ovat ennalta suunniteltuja, on haastattelun tarkoitus edetä mahdollisimman keskustelunomaisesti. Tällöin aineiston voidaan katsoa edustavan vastajan puhetta itsessään. (Hirsjärvi ym. 2009, 205, 208; Tuomi & Sarajärvi 2008, 75; Eskola & Suoranta 1998, 87, 88.)

Tietoa haastateltavalta saadaan puheen eli sanojen lisäksi ilmeiden ja eleiden kautta. Haastattelutilanteessa kokonaisvaltainen havainnointi johtaa haastateltavan kokemusten parempaan tulkintaan. Parempaan tulkintaan johtaa myös mahdollisuus pyytää haastateltavalta selvennystä tai tarkennusta vastauksiin. Haastateltavalta voidaan esimerkiksi pyytää perusteluja mielipiteilleen. (Laine 2015, 33; Hirsjärvi ym. 2009, 205.) Haastattelun tavoitteena on saada mahdollisimman paljon tietoa halutusta aiheesta (Tuomi & Sarajärvi 2008, 73).

Teemahaastattelu valikoitui aineistonkeruumenetelmäksi, koska se sallii haastateltavalle mahdollisuuden tuoda kokemuksiaan esiin kohtalaisen vapaasti. Teemahaastattelumenetelmän valintaan vaikutti myös kokemattomuus haastattelijana. Haastattelurungon ajateltiin helpottavan haastattelijan epävarmuutta haastattelutilanteessa ja pitävän keskustelun tutkimuksen kannalta tärkeissä aiheissa. Teemahaastattelurunko (liite 1) laadittiin tutkimuksen viitekehyksen, tutkimuskysymysten ja aiheeseen liittyvän kirjallisuuden sekä aikaisempien tutkimusten pohjalta.

Haastateltavat hankittiin toimeksiantajan avustuksella. Toimeksiantajan edustaja jakoi laaditun tiedotteen (liite 2) sähköisesti kasvunkansion kautta päiväkodissa varhaiskasvatusta saavien lasten huoltajille ja paperiversiona perhepäivähoitossa varhaiskasvatusta saavien lasten huoltajille. Tutkimukseen ilmoittautui yhteensä viisi vapaaehtoista huoltajaa.

Haastattelurunko testattiin ensimmäisessä haastattelussa, ja huomioiden pohjalta osa tarkentavista kysymyksistä siirrettiin kokonaan uuden teeman alle. Näin haastattelurungosta rakentui loogisemmin etenevä kokonaisuus. Haastattelut etenivät sen pohjalta siten, että ensiksi kiinnostus kohdennettiin siihen, millaisia tarpeita, toiveita ja odotuksia huoltajilla oli ollut varhaiskasvatuspalvelujen suhteen ennen palvelun suunnittelutilannetta. Seuraavan teeman avulla huoltajilta pyrittiin saamaan tietoa muun muassa palvelusuunnittelun ja ohjauksen käytännön toteutuksesta. Kolmannen teeman avulla tavoiteltiin huoltajilta tietoa muun muassa siitä, miten yhteistyö palvelusuunnittelijan kanssa oli toiminut, miten huoltaja oli osallistunut palvelun suunnitteluun ja miten huoltajan tarpeet ja toiveet oli huomioitu suunnittelutilanteessa. Haastattelun lopuksi tavoiteltiin vielä huoltajien näkemyksiä siitä, millaista olisi hyvä varhaiskasvatuksen palvelusuunnittelu ja ohjaus. Haastattelut nauhoitettiin haastattelutilanteen sujuvoittamiseksi ja sanatarkan puheen tallentamiseksi.

Haastattelut toteutuivat elo-syyskuun aikana. Neljä haastatteluista tehtiin haastateltavien kotona. Yksi haastattelu toteutui haastateltavan toiveen mukaisesti Karelia-ammattikorkeakoulun tiloissa. Kaikki haastattelut etenivät pääosin teemojen mukaisesti, ja kaikki teemat käytiin läpi laajuudeltaan vaihtelevasti. Haastateltavan kokemukset vaikuttivat siihen, miten paljon mikäkin teema puhututti. Jokaisella haastateltavalla oli yhdestä neljään lasta ja kokemusta varhaiskasvatuspalvelun suunnittelusta jokaisen lapsen varhaiskasvatuspolulta vähintään yhden kerran. Lisäksi haastateltavat olivat saaneet palveluohjausta erilaisissa tilanteissa lapsen jo ollessa varhaiskasvatuksessa. Haastattelut kestivät 38 minuuttista 65 minuuttiin.

6.4 Aineiston käsittely ja sisällönanalyysi teemoittelemalla

Aineiston analyysin tarkoitus on selkeyttää aineistoa. Tavoitteena on saada tuotettua tutkittavasta ilmiöstä selkeä kuvaus, mikä edellyttää aineiston tiivistämistä ja uutta muotoa. Analyysin vaiheet ovat aineiston pelkistäminen, ryhmittely eli samanlaisuuksien ja eroavaisuuksien etsiminen sekä teoreettisen käsitteistön muodostaminen. Analyysillä pyritään tiivistämään ja selkeyttämään aineistoa niin, että sen informaatioarvo kasvaa. Aineiston analyysia edeltää haastattelujen purku eli

litterointi ja aineiston järjestäminen. (Eskola & Suoranta 1998, 138, 151, 175; Kananen 2008, 94.) Tässä työssä aineisto järjestettiin ja analysoitiin teemoittamalla. Analyysipolku löytyy opinnäytetyön liitteistä (liite 3).

Haastatteluaineiston käsittely aloitettiin litteroimalla nauhoitteet tekstiksi sanatar-kasti. Täytesanat, esimerkiksi niinku ja tota, jätettiin litteroimatta. Puheen lisäksi litteroitiin selkeästi merkitykselliset tunneilmaisut, kuten esimerkiksi nauru ja sel-keästi asiayhteyteen kuuluvat huokaukset. Sarkastisiin ilmaisuihin tehtiin merkin-nät. Näin varmistettiin, ettei ilmaisujen merkityssisältö päässyt muuttumaan myö-hemmissä vaiheissa päinvastaiseksi. Merkintöjä vaativat myös ilmaisut, joissa huoltaja jäljitteli palvelusuunnittelijan puhetta vuorovaikutustilannetta kuvailles-saan. Merkinnöillä varmistettiin, että huoltajan puhe ja ”palvelusuunnittelijan puhe” pysyvät erotettavissa ja tunnistettavissa myöhemmissä vaiheissa.

Haastattelunauhoituksia kertyi viidestä haastattelusta yhteensä lähes viisi tuntia ja näistä litteroitua aineistoa yhteensä 29 sivua (Arial 12 -fontti, riviväli 1,5). Litte-roituun aineistoon perehdyttiin huolella lukemalla sitä useaan otteeseen läpi. Ai-neistosta karsittiin tässä vaiheessa pois opinnäytetyön kannalta selkeästi epä-olennaiset asiat. Yhden huoltajan yksi kokemus palvelusuunnittelusta päätettiin myös jättää tutkimuksen ulkopuolelle. Päätös tehtiin, koska palvelun suunnittelu-prosessista oli aikaa jo yli kuusi vuotta ja huoltaja ei ollut varma osallistuiko pal-velusuunnittelija tuolloin heidän asiansa käsittelyyn.

Aineistoa jäi karsimisen jälkeen jäljelle 26 sivua. Haastattelujen aineistoille pää-tettiin antaa koodi eli eräänlainen tunnistenumero. Koodiksi annettiin aineiston keruutapahtuman järjestysnumero. Koodien avulla pystyi myöhemmin näke-mään, minkä haastattelun aineistosta mikäkin ilmaisu oli peräisin ja missä määrin huoltajilla oli samansuuntaisia kokemuksia tai näkemyksiä.

Eskolan ja Suorannan (1998, 152–155, 175–180) mukaan ensimmäinen lähesty-minen litteroituun aineistoon kulkee usein tematisoinnin kautta. Aineistoa voidaan lähteä pilkkomaan ja järjestämään esimerkiksi teemahaastattelurungon tai ana-lyysirungon avulla. Näin aineistosta voidaan etsiä tutkimusongelmaa valaisevia aiheita eli teemoja ja poimia ne erityiseen teemakortistoon. Aineiston teemakor-

tistoon pilkkomisen ja järjestämisen jälkeen teemoittelua voidaan jatkaa pidemmällekin. Teemoittelun avulla aineistosta saadaan esille kokoelma erilaisia vastauksia tai tuloksia tutkimuskysymyksiin.

Tässä opinnäytetyössä aineiston jakamista ja järjestämistä varten luotiin analyysirunko (taulukko 1), jossa huomioitiin palvelusuunnittelun ja ohjauksen erillisyyt. Erittelyn uskottiin selkeyttävän aineistoa, helpottavan analysointia ja mahdollistavan tulosten selkeämmän esittämisen. Palvelusuunnittelulla tarkoitetaan tässä opinnäytetyössä varhaiskasvatuspalvelun haku- ja suunnitteluprosessia, joka päättyy palvelun saamiseen. Palveluohjauksella tarkoitetaan varhaiskasvatuspalveluun liittyvää ohjausta lapsen jo saadessa varhaiskasvatuspalvelua.

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> - Asiakasosallisuuden mahdollistuminen ja osallisuutta edistävät tekijät palvelusuunnittelussa - Asiakasosallisuuden haasteet ja osallisuutta estävät tekijät palvelusuunnittelussa - Asiakasosallisuuden mahdollistuminen ja osallisuutta edistävät tekijät palveluohjauksessa - Asiakasosallisuuden haasteet ja osallisuutta estävät tekijät palveluohjauksessa - Palvelusuunnittelun ja ohjauksen merkitykset huoltajalle - Toiveet ja ajatukset palvelusuunnittelun ja ohjauksen kehittämiseen |
|---|

Taulukko 1. Analyysirunko.

Analyysirungon luomisen jälkeen aloitettiin muodostamaan teemakortistoa. Teemakortiston muodostamista varten tulostetut haastattelut käytiin yksitellen läpi ja niistä etsittiin ja merkittiin analyysirungon mukaisia aihealueita sisältävät tekstikohdat kukin omalla värillään. Analyysirungon neljän ensimmäisen aihealueen seulonnassa käytettiin apuna analyysirungon tukilistaa (taulukko 2). Tukilista sisälsi asiakasosallisuuden tunnusmerkkejä, joiden avulla aineistosta pystyttiin hahmottamaan asiakasosallisuutta ja sen haasteita sisältäviä tekstikohtia. Lista auttoi hahmottamaan aineistosta myös osallisuutta edistäviä ja estäviä tekijöitä. Listaa käytettiin hyvin väljästi, ja sen tehtävänä oli sananmukaisesti toimia vain tukena. Aineistoon tehtiin tässä kohden muistiinpanoja. Muistiin kirjoitettiin muun muassa perustelut valinnoille.

Tieto-osallisuus	Huoltaja tietää/ei tiedä mistä saa tietoa Huoltajan on/ei ole mahdollista saada tietoa Huoltaja saa/ei saa tietoa	Miksi? -> Edistävät/estävät tekijät
Suunnitteluosallisuus	Huoltaja voi/ei voi osallistua suunnitteluun Huoltajaa kuunnellaan/ei kuunnella ja sillä on vaikutusta lopputulokseen Toiminta on/ei ole asiakaslähtöistä	
Päätösosallisuus	Huoltaja on/ei ole vaikuttanut päätöksentekoon ja se näkyy lopputuloksessa	
Toimintaosallisuus	Huoltaja saa/ei saa ja pystyy/ei pysty toimimaan halutessaan	
Arviointiosallisuus	On/ei ole olemassa palautejärjestelmiä Huoltaja tietää/ei tiedä kanavia antaa palautetta ja vaikuttaa Huoltaja saa/ei saa ja voi/ei voi osallistua palvelun arviointiin ja kehittämiseen	

Taulukko 2. Osallisuuden kartoittamisessa käytetty analyysirungon tukilista.

Aineistosta merkatut tekstikohdat kerättiin aihealueittain teemakortistoon ja teemakortit otsikoitiin aihealueiden mukaisesti. Teemakortistoon valikoituneet asiakokonaisuudet pelkistettiin teemakortti kerrallaan. Tässä opinnäytetyössä aineistoa tiivistettiin ja pilkottiin siten, että alkuperäinen informaatio pyrittiin säilyttämään mahdollisimman hyvin.

Pelkistetty aineisto luettiin aihealue eli teemakortti kerrallaan useaan kertaan läpi, jotta aineiston sisältämät teemat saatiin hahmotettua ja merkittyä. Aineistosta hahmotetut teemojen mukaiset tekstikohdat ryhmiteltiin ja nimettiin ryhmää kuvaavalla käsitteellä. Ensimmäisessä vaiheessa teemoiksi valikoituivat esimerkiksi palvelusuunnittelijan tavoitettavuus, mahdollisuus yhteydenottoon, toimivat vuorovaikutus- ja tiedonsaantikanavat ja tiedon saaminen palveluvaihtoehdoista ja -mahdollisuuksista. Tässä vaiheessa jokaiseen teemakorttiin muodostui viidestä kuuteentoista ryhmää eli alateemaa. Teemakortissa olevat alateemat yhdistettiin edelleen yläteemoiksi ja nimettiin niitä kuvaavilla käsitteillä. Tuomen ja Sarajärven (2008, 110–111) mukaan ryhmittelyn johdosta aineisto tiivistyy, koska yksittäiset tekijät sisällytetään yleisempiin käsitteisiin.

Teemakorteissa, joissa käsiteltiin osallisuutta, tulokset jaettiin vielä karkeasti tieto-, suunnittelu-, päätös-, toiminta- ja arviointiosallisuutta edistäviin tai estäviin tekijöihin, vaikka useammat tekijät voivat vaikuttaa useampaan tai jopa jokaiseen osallisuuden ulottuvuuteen. Esimerkiksi yhteistyöhön ja vuorovaikutukseen liittyvien tekijöiden on tässä työssä katsottu vaikuttavan suunnittelu- ja päätösosallisuuteen, vaikka niillä on vaikutusta myös esimerkiksi tiedonsaamiseen ja siten tieto-osallisuuteen. Erittelyssä ei ole myöskään huomioitu sitä, että esimerkiksi

suunnitteluosallisuus vaatii mahdollistuaakseen tieto-osallisuutta. Osallisuuden ulottuvuuksiin ryhmittelyä on nähtävissä tulososiossa (taulukot 3–6). Analyysin lopuksi tuloksille muodostettiin vielä kokoavat käsitteet, jotka mukailivat tutkimuskysymyksiä. Opinnäytetyön liitteissä (liite 4) on esitelty analyysi palvelusuunnittelun ja ohjauksen merkityksistä.

Aineiston jakaminen ja järjestäminen teemakortteihin ja teemoittelu olivat melko haastava tehtävä, koska monet tekstikohdat tai käsitteet kävivät useamman teeman alle. Tällöin jouduttiin huolehtimaan siitä, että jokainen asia pääsi sille kuuluvaan paikkaan. Joitakin alateemojen ja yläteemojen käsitteitä muutettiin tai sanamuotoja hiottiin vielä yläteemojen muodostamisen jälkeen, kun analysoinnin edetessä opittiin paremmin hahmottamaan käsitteiden välisiä eroja ja tasoja.

7 Tulokset

7.1 Osallisuutta mahdollistavat ja edistävät tekijät palvelusuunnittelussa

Asiakasosallisuus mahdollistui huoltajien kertoman perusteella palvelusuunnittelussa tieto-osallisuuden, suunnitteluosallisuuden ja päätösosallisuuden kohdalla. Aineistosta oli nähtävissä, että huoltajat olivat vaikuttaneet lopputulokseen neljässätoista palvelun suunnitteluprosessissa, kun niitä ilmeni aineistossa yhteensä viisitoista. Kolmessatoista suunnitteluprosessissa lopputuloksena oli varhaiskasvatuspaikka, jota huoltajat olivat ensisijaisesti toivoneet. Seuraava aineistolainaus kuvaa yhden huoltajan tyytyväisyyttä lopputulokseen.

Nuorempi pääs esikoisen kaa sammaan päiväkotiin ja sammaan ryhmään. Aina on kaikki mennyt meidän toiveiden mukaisesti. Tottakait me ollaan tyytyväisiä, koska me ollaan saatu mitä me ollaan haluttu. Jotkut pienet ongelmat, niin vaaleenpunaset lasit päässä. Ei niitäkään muistella sitten pahalla.

Yhdessä suunnitteluprosessissa lopputuloksena ei ollut ensisijainen toive, mutta huoltaja totesi saaneensa lapselleen hyvän varhaiskasvatuspaikan. Osallisuutta tilanteessa edisti huoltajan vapaus valita perhepäivähoidon ja päiväkodin välillä tietoisena siitä, että lapsi olisi päässyt aloittamaan perhepäivähoidossa vasta

kaksi–kolme viikkoa hoidontarpeen alkamisen jälkeen. Huoltaja kuvasi tyytyväisyyttä lopputulokseen seuraavanlaisesti: ”Lapsen paras toteutui, ja hyvä paikka järjestyi. Kaikki on sujunu. Mä oon tykänny, kun päiväkodissa leivotaan leipää, kasvatetaan kurkkuja takapihalla ja kanojakin on.”

Huoltajien kertoman perusteella asiakasosallisuutta varhaiskasvatuksen palvelusuunnittelussa edistivät ja estivät osin samat tekijät. Toimiessaan hyvin tekijä edisti asiakasosallisuutta ja toimiessaan huonosti se esti. Tai vastaavasti jotakin oli, jolloin tekijä edisti ja kun sitä ei ollut, se esti. Osallisuutta edistäviä päätekijöitä olivat palvelusuunnittelun saavutettavuus, tiedon saaminen ja käytettävyys sekä toimiva yhteistyö ja vuorovaikutus. Osallisuutta edisti myös varhaiskasvatuspalvelun saatavuus. Tulokset taulukkomuodossa alla (taulukko 3).

Alateema	Yläteema	Osallisuuden ulottuvuus	Kokoava käsite
Palvelusuunnittelijan tavoitettavuus	Palvelusuunnittelun saavutettavuus	Tieto-osallisuutta edistävät tekijät	Asiakasosallisuutta edistävät tekijät palvelusuunnittelussa
Mahdollisuus yhteydenottoon			
Toimivat vuorovaikutus ja tiedonsaantikanavat			
Tiedon saaminen palveluvaihtoehtoista ja -mahdollisuuksista	Tiedon saaminen ja käytettävyys		
Ohjeistuksen saaminen siirtymätilanteeseen			
Ajoissa saatu tieto hoitopäätöksestä			
Palvelusuunnittelijan palvelualltius ja ystävällisyys	Toimiva yhteistyö ja vuorovaikutus	Suunnittelu- ja päätösosallisuutta edistävät tekijät	
Yhteistyön helppous			
Asiainninnin sujuvuus			
Vuorovaikutuksen dialogisuus			
Yhteistyö tarpeenmuokautuksen tahojen kanssa			
Huoltajan vuorovaikutusosaaminen			
Huoltajan lakiosaaminen	Varhaiskasvatuspalvelun saatavuus		
Riittävät saatavissa ja valittavissa olevat palveluresurssit			
Käytettävissä olevat riittävät ajalliset resurssit			
Palvelun saamisen ehdot			

Taulukko 3. Asiakasosallisuutta edistävät tekijät palvelusuunnittelussa.

7.1.1 Palvelusuunnittelun saavutettavuus

Palvelusuunnittelun saavutettavuus näyttäytyi huoltajien kertomassa osallisuutta edistävänä tekijänä. Palvelusuunnittelijan tavoitettavuus, mahdollisuus yhteydenottoon ja toimivat vuorovaikutus- ja tiedonsaantikanavat näyttäytyivät huoltajien kertomassa asiakasosallisuutta edistävinä osatekijöinä. Lähes kaikki huoltajat toivat esiin, että palvelusuunnittelija on helposti tavoitettavissa.

Huoltajien kertoman mukaan palvelusuunnittelija oli ottanut heihin yhteyttä luvattusti hakemuksen jättämisen jälkeen yhtä tapausta lukuun ottamatta. Yhteydenotto huoltajiin ja palvelusuunnittelu olivat toteutuneet pääasiassa puhelimitse. Huoltajista muutama kertoi olleensa yhteydessä palvelusuunnittelijan kanssa pelkästään puhelimitse. Osa oli ollut yhteydessä sekä puhelimitse, että sähköpostitse. Yksi huoltaja kertoi tavanneensa palvelusuunnittelijan kerran henkilökohtaisesti, kasvotusten. Kaksi huoltajaa kertoi lähettäneensä tai toimittaneensa tarvittavia papereita varhaiskasvatuksen toimistolle.

7.1.2 Tiedon saaminen ja käytettävyys

Yhtenä osallisuutta edistävänä päätekijänä huoltajien kertomassa näyttäytyi tiedon saaminen ja käytettävyys. Osallisuutta edistävinä osatekijöinä näyttäytyivät tiedon saaminen palveluvaihtoehdoista ja -mahdollisuuksista, ohjeistuksen saaminen varhaiskasvatukseen siirtymiseen ja hoitopäätöksen saaminen ajoissa.

Huoltajat kertoivat, että olivat saaneet tietoa palveluvaihtoehdoista ja -mahdollisuuksista muilta perheiltä, kunnan nettisivuilta ja palvelusuunnittelijalta. Tietoa oli saatu muun muassa eri päiväkodeista, niiden toiminnasta, tuntiperusteisesta hoitomaksusta, palvelun saamisen ehdoista ja mahdollisista palvelun saamisen haasteista. Ennen varhaiskasvatuksen alkamista huoltajat olivat saaneet tiedon varhaiskasvatuspaikan myöntämisestä ja tietoa siirtymätilanteessa toimimiseen. Siirtymätilanteeseen liittyen tietoa oli saatu tutustumiskäytännöistä ja hoidon aloituksesta. Kaksi huoltajaa toi esille kokemuksensa nopeasta hoitopäätöksen saamisesta. Toinen heistä kertoi seuraavanlaisesti: ”Mun mielestä se meni yllättävän nopeesti, kun aina oon kuullu, et saattaa mennä vaiks silleen et kahta viikkoo aikasemmin ne vasta ilmottaa.”

7.1.3 Toimiva yhteistyö ja vuorovaikutus

Huoltajien kertoman perusteella osallisuutta mahdollisti ja edisti toimiva yhteistyö ja vuorovaikutus. Asiakasosallisuutta edistävinä osatekijöinä yhteistyöhön ja vuorovaikutukseen liittyen huoltajat toivat esiin palvelusuunnittelijan palvelualltiuden ja ystävällisyyden, yhteistyön helppouden, asioinnin sujuvuuden, vuorovaikutuksen dialogisuuden, yhteistyön tarpeenmukaisten tahojen kanssa sekä huoltajan vuorovaikutus- ja lakiosaamisen.

Palvelusuunnittelijan palvelualltius ja ystävällisyys, yhteistyön helppous ja asioinnin sujuvuus tulivat esiin lähes kaikkien huoltajien kertomassa. Kolme haastatelluista toi esiin, että palvelusuunnittelija on palvelualltis ja yhteistyö sujuvaa tai mutkatonta. Yksi huoltajista kertoi, että yhteistyö palvelusuunnittelijan kanssa ”sujuu, kun se on niin palvelualltis ihminen ja silleen ystävällinen”.

Huoltajien kertoman perusteella varhaiskasvatuspalvelun suunnittelu alkoi yhtä tapauستا lukuun ottamatta palvelusuunnittelijan yhteydenotolla ja dialogisuuteen pyrkivällä keskustelulla. Yksi huoltajista kuvaili yhteydenottoa ja keskustelua näin: ”Hän soitti ja kyseli, millasta työpäivää tuun tekemään ja millaset meillä on ne hoitotarpeet ja millasia ajatuksia.” Huoltajien kertoman mukaan näissä keskusteluissa palvelusuunnittelija oli kertonut palveluvaihtoehdoista ja -mahdollisuuksista sekä mahdollisista esteistä palvelun saamiselle. Yksi huoltajista kertoi palvelusuunnittelijan kertoneen hänelle, miten hänen toivomansa perhepäivähoito mahdollistuisi vasta kaksi–kolme viikkoa hoidon tarpeen alkamisen jälkeen. Tiedon avulla huoltaja pystyi tekemään valinnan perhepäivähoitopaikan ja päiväkodin välillä. Huoltaja kertoi, että ”Sit ite soitettiin, että myö halutaan vaan sinne päiväkotiin. Kun on niin pieni kuitenkin, niin on kivempi, että saa suoraan olla siellä samassa paikassa”.

Yksi huoltajista kertoi, että uskoi vuorovaikutusosaamisellaan olleen vaikutusta toivotun palvelun saamiseen. Huoltaja kertoi asiasta seuraavanlaisesti: ”Ite kun oon tottunut pitämään puoleni ja ossaan toimia niitten tahojen kanssa. Sekin, etten suostunut viemään lapsia päiväkotiin, niin osasin perustella ja pitää puoleni.”

Yhden huoltajan kohdalla tarpeenmukaisten tahojen mukaan ottaminen haasteiden selvittämiseen oli edistänyt asiakasosallisuutta ja auttanut haastavan tilanteen ratkaisussa. Huoltaja kertoi, että hän piti puolensa tilanteessa, jossa hänen oikeuttaan varhaiskasvatuspalveluun kyseenalaistettiin, koska tiesi oikeutensa. Tilanne oli selvinnyt, kun palvelusuunnittelija oli konsultoinut lakimiestä.

7.1.4 Varhaiskasvatuspalvelun saatavuus

Varhaiskasvatuspalvelun saatavuus näyttäytyi yhtenä osallisuutta edistävänä päätekijänä huoltajien kertomassa. Varhaiskasvatuspalvelun saatavuuteen liittyen huoltajat toivat osallisuutta edistävinä osatekijöinä esille saatavissa ja valittavissa olevat riittävät varhaiskasvatuksen palveluresurssit, palvelusuunnitteluun käytettävissä olevat riittävät ajalliset resurssit ja palvelun saamisen ehdot.

Huoltajien kertoman perusteella osallisuutta edisti, jos toivotussa varhaiskasvatuspaikassa oli tilaa varhaiskasvatuspalvelua suunniteltaessa ja järjestettäessä. Kaksi huoltajaa kertoi saaneensa toivotun palvelun ”sattumalta” tai ”hyvässä saumassa”. Toinen huoltajista kertoi, että heille järjestyi toivottu hoitomuoto sattumalta, kun lähistölle muutti perhepäivähoitaja. Neljä huoltajista uskoi saaneensa toivomansa varhaiskasvatuspaikan siksi, että oli hakenut varhaiskasvatuspalvelua riittävän ajoissa. Yksi huoltajista kertoi, että ”Tarpeeks ajoissa kun hakee. Jos me oltas haettu kaks viikkoo ennen sitä (hoidon tarpeen alkua), niin tuskin oltas päästy siihen”. Huoltajat uskoivat, että pidemmällä aikavälillä toivotusta hoitopaikasta ehti vapautua paikka omalle lapselle.

Palveluun pääsyn ehdot olivat täyttyessään edistäneet asiakasosallisuutta. Yksi huoltajista kertoi, että hänellä oli vain yksi toive varhaiskasvatuspaikaksi, koska tarvitsi lapsilleen vuorohoitoa. Huoltaja kertoi, että sai mitä halusi, koska vain ”yksi vuoropäiväkoti on Liperissä”.

7.2 Palvelusuunnittelu ja osallisuuden haasteet

Huoltajien kertoman perusteella asiakasosallisuudessa oli haasteita tieto-osallisuuden, suunnitteluosallisuuden ja päätösosallisuuden kohdalla. Arviointiosallisuus ei mahdollistunut huoltajille lainkaan. Päätösosallisuus ei mahdollistunut yhden huoltajan kohdalla yhdessä palvelusuunnitteluprosessissa, koska huoltaja ei voinut tai saanut vaikuttaa lopputulokseen. Päätösosallisuus estyi palvelun saatavuuden haasteiden vuoksi. Huoltaja ilmaisi tyytymättömyyttä lopputulokseen muun muassa seuraavanlaisesti: ”Me ei sitä perhepäivähoitopaikkaa saatu kuitenkaan sitten, että me ei kyllä koettu, että meitä olisi kuultu.”

Huoltajien kertoman perusteella tieto-osallisuutta estävät päätekijät palvelusuunnittelussa olivat tiedon puute sekä tiedon saamisen ja käytettävyyden haasteet. Suunnittelu- ja päätösosallisuutta estivät yhteistyön ja vuorovaikutuksen haasteet, palvelun saatavuuden haasteet ja varhaiskasvatuspalvelun saavutettavuuden haasteet. Arviointiosallisuutta estivät arviointiin ja kehittämiseen osallistumisen haasteet sekä tieto-osallisuuden haasteista tiedon puute. Tulokset osallisuutta estävistä tekijöistä taulukkomuodossa alla (taulukko 4).

Alateema	Yläteema	Osallisuuden ulottuvuus	Kokoava käsite
Virheellinen tieto	Tiedon puute sekä tiedon saamisen ja käytettävyyden haasteet	Tieto- ja arviointiosallisuutta estävät tekijät	Asiakasosallisuutta estävät tekijät palvelusuunnittelussa
Hoitopäätöksen viivästyminen			
Tiedon puute			
Huoltajan vuorovaikutusosaamisen puutteet	Yhteistyön ja vuorovaikutuksen haasteet	Suunnittelu- ja päätösosallisuutta estävät tekijät	
Palvelusuunnittelijan lakiosaamisen puutteet			
Vuorovaikutuksen dialogisuuden toteutumattomuus			
Epäasialliseksi koettu kysymys			
Luvattu yhteydenotto ei toteutunut			
Palvelun liian aikainen lupailu			
Saatavissa ja valittavissa olevat vähäiset palveluresurssit			
Käytettävissä olevat vähäiset ajalliset resurssit			
Palvelun saamisen ehdot			

Varhaiskasvatuspaikkojen sijainti	Palvelun saavutettavuuden haasteet		
Osallistumismahdollisuuksien puuttuminen	Arviointiin ja kehittämiseen osallistumisen haasteet	Arviointiosallisuutta estävät tekijät	
Palautteen kysymättömyys			

Taulukko 4. Asiakasosallisuutta estävät tekijät palvelusuunnittelussa.

7.2.1 Tiedon puute ja tiedon saamisen ja käytettävyyden haasteet

Tiedon puute sekä tiedon saamisen ja käytettävyyden haasteet tulivat huoltajien kertomassa esiin osallisuutta estävänä päätekijänä. Saadun tiedon virheellisyys, hoitopäätöksen viipyminen ja tiedon puute näyttäytyivät osallisuutta estävinä osatekijöinä. Virheellisen tiedon saaminen palvelun suunnittelutilanteessa oli myöhemmin ilmi tullessaan aiheuttanut hämmennystä ja harmistusta yhdelle huoltajalle. Huoltaja kertoi asiasta seuraavanlaisesti:

Mulle sanottiin, että sen lapsen eskariajan ois mahdollista olla yhdessä paikassa kuudesta–kuuteen. Ja mä olin vielä viijen aikaa koulussa, kun ne soitti mulle, että voisit sä hakee tän lapsen, että kun eskari mennee kiinni. Ja mä olin silleen, että eikö se oookkaan kuuteen auki - -.

Virheellisen tiedon saaminen esiopetuspaikan aukioloajasta johti siihen, että huoltaja ei asian ilmi tultua ollutkaan enää täysin tyytyväinen lopputulokseen. Huoltajan vaihtelevat työ- ja opiskeluajat, ja niistä johtuvat lapsen hoidontarpeen vaihtelut aiheuttivat sen, että huoltaja joutui viemään lapsen vuoropäiväkotiin niinä päivinä, kun hoidontarve kesti vähänkään yli esiopetuspaikan aukioloajan. Tilanne oli huoltajan mielestä harmillinen lapsen kannalta, koska lapsi joutui useammin olemaan poissa tutusta esiopetusryhmästä.

Kaksi huoltajaa kertoi hoitopäätöksen saamisessa kestäneen kauan, mikä oli aiheuttanut epätietoisuutta ja epävarmuutta prosessin etenemisen ja hoitopaikan järjestymisen suhteen. Toinen huoltajista toi asiaa esille muun muassa seuraavalla tavalla: ”Me ootettiin aika pitkään, et milloin tulee se päätös, et pääseekö nuorempi samaan vai ei. Mies muistaakseni soitti sinne ja kysyi, että onko se päätös tulossa vai ei – -. Mun mielestä siinä kesti tosi kauan.” Kyseinen huoltaja mainitsi, että olisi kiva tietää, ”missä se hakemus on menossa”, ettei tarvitsisi ”olla epätietoisuudessa ja mieltä, meniks se ees perille tai oliks sulla kaikki tarvittavat

asiakirjat siinä mukana”. Yksi huoltajista kertoi saaneensa hoitopäätöksessä tiedon lapsen tulevasta varhaiskasvatuspaikasta, mutta ei ollut saanut tietoa siitä, mihin ryhmään lapsi sijoitetaan. Huoltaja kertoi, että tieto lapsen tulevasta ryhmästä olisi ollut kiva saada.

7.2.2 Yhteistyön ja vuorovaikutuksen haasteet

Huoltajien kertoman perusteella asiakasosallisuutta estivät erilaiset yhteistyön ja vuorovaikutuksen haasteet. Osallisuutta estävinä osatekijöinä vuorovaikutukseen ja yhteistyöhön liittyen huoltajat toivat esiin palvelusuunnittelijan lakiosaimisen puutteet, huoltajan vuorovaikutusosaamisen puutteet, vuorovaikutuksen dialogisuuden toteutumattomuuden, palvelusuunnittelijan esittämän, huoltajan epäasialliseksi kokeman kysymyksen, luvatus yhteydenoton toteutumattomuuden ja palvelun liian aikaisen lupailun.

Uusi varhaiskasvatuslaki ja siitä johtuvat palvelusuunnittelijan lakiosaimisen puutteet olivat estäneet asiakasosallisuutta tapauksessa, jossa huoltaja tiesi oikeutensa varhaiskasvatuspaikkaan, mutta hänen oikeuttaan siihen kyseenalaistettiin. Tilanne ratkesi lopulta lakimiehen avulla, joka lakiosaimisensa avulla vahvisti huoltajan olevan oikeutettu pitämään lapsensa varhaiskasvatuksessa.

Huoltajan vuorovaikutusosaamisen puutteet ja vuorovaikutuksen dialogisuuden toteutumattomuus olivat estäneet asiakasosallisuutta. Erään huoltajan kohdalla osallisuus palvelusuunnittelutilanteessa estyi, kun huoltaja kertomansa mukaan ei osannut ”kiltin luonteensa” vuoksi tuoda esiin omia näkemyksiään ja toiveitaan, vaan hän tyytyi siihen vaihtoehtoon, mikä hänelle esitettiin. Asia oli kuitenkin harrmittanut huoltajaa jälkeempään, ja hän koki, ettei tullut tilanteessa kuulluksi. ”Emmä kyllä kokenu, että meitä ois kuultu millään lailla. He kyllä teki sen alusta loppuun. Suunnitteli, ja ehkä myös tiesivät paremmin meidän toiveemme ja tarpeemme.”

Huoltajan vuorovaikutusosaamisen puutteet ja palvelusuunnittelijan esittämä, huoltajan epäasialliseksi kokema kysymys, estivät asiakasosallisuutta yhden huoltajan kohdalla. Huoltaja kertoi, että palvelusuunnittelija oli kehottanut häntä vielä miettimään lasten hoitoon laittamista. Huoltaja kertoi, että tilanne oli hänelle

vaikea, ”koska eihän se muutenkaan ole maailman helpoin tilanne laittaa lasta hoitoon”. Sitä käy koko ajan sitä kamppailua, että ois toisaalta niin ihana olla kotona lasten kans”. Huoltaja sanomansa mukaan ”meni tilanteessa lukkoon”, eikä osannut enää osallistua keskusteluun.

Yhden huoltajan kohdalla asiakasosallisuutta esti toteutumaton yhteydenotto, kun palvelusuunnittelija ei ottanut huoltajaan yhteyttä luvatusi viimeistään kaksi kuukautta ennen hoidon aloitusta. Palvelun suunnitteluprosessi oli käynnistynyt vasta kolme viikkoa ennen hoidontarpeen alkamista huoltajan otettua itse yhteyttä palvelusuunnittelijaan. Huoltaja kertoi tapahtuneen vaikuttaneen luottamukseen. ”Oon jälkeinpäin sitä miettiny, että ehkä se on vaikuttanut tähän koko matkalle se alkukokemus. Että semmosta luottamusta ei oo kyllä syntyny missään vaiheessa.”

Palvelun liian aikainen lupailu, eli palvelun lupailu ennen hoidon tarpeiden ja palvelun saamisen ehtojen tarkistamista, oli estänyt asiakasosallisuutta yhden huoltajan kohdalla. Huoltaja kertoi, että hänelle oli lupailtu palvelusuunnittelutilanteessa perhepäivähoitopaikkaa. Viikkoa myöhemmin hänelle oli kuitenkin ilmoitettu, että sitä ei voida myöntää, koska kyseisen hoitomuodon saamiseksi lapsen hoidontarpeen tuntimäärä ei ollut riittävä. Huoltajan mielestä toiminta ei ollut asiakaslähtöistä.

7.2.3 Varhaiskasvatuspalvelun saatavuuden ja saavuttamisen haasteet

Palvelun saatavuuden ja saavutettavuuden haasteet tulivat huoltajien kertomassa esiin osallisuutta estävinä päätekijöinä. Palvelun saatavuuteen liittyen osallisuutta estävinä osatekijöinä näyttäytyivät saatavissa ja valittavissa olevien palveluresurssien vähäisyys, vähäiset palvelun suunnitteluun ja järjestämiseen käytettävissä olevat ajalliset resurssit sekä palvelun saamisen ehdot. Varhaiskasvatuspalvelun saavutettavuuteen liittyen estävänä osatekijänä näyttäytyi varhaiskasvatuspaikkojen sijainti.

Palvelun saatavuuden haasteet estivät asiakasosallisuutta, kun huoltajaan ei otettu yhteyttä luvatusi ja palvelun suunnitteluprosessin aloittaminen viivästy. Tilanne johti ei-toivottuun lopputulokseen, kun huoltajan saatavissa ja valittavissa

ei ollut mieleistä varhaiskasvatuspaikkaa. Huoltaja kertoi, että palvelusuunnitelutilanteessa ”hirveesti tuli ilmi sitä, että kun kaikki paikat on täynnä”. Kunnalla oli sillä hetkellä tarjota huoltajalle lapsen hoidon järjestämiseksi vain yksi vaihtoehto, joka ei ollut huoltajalle mieleinen. Yhden huoltajan kohdalla osallisuutta olivat estäneet palvelun saamiselle asetetut ehdot. Huoltaja kertoi, ettei saanut lapselleen perhepäivähoitopaikkaa, koska lapsen hoidontarpeen tuntimäärä oli liian pieni kyseisen hoitomuodon saamiseksi.

Varhaiskasvatuspalvelujen saavutettavuuden haasteet estivät osallisuutta yhden huoltajan kohdalla. Huoltajan mukaan päiväkotien ja perhepäivähoitopaikkojen sijainti vähensi valinnan mahdollisuuksia varhaiskasvatuspaikan suhteen. Huoltaja kertoi, että valitsi ensimmäiseksi toiveekseen kahdesta mahdollisesta vaihtoehdosta lähemmän, ”koska se toinen ois mennä kulkureitin ohi niin pahasti”.

7.2.4 Arviointiin osallistumisen haasteet

Arviointiosallisuutta estivät arviointiin ja kehittämiseen osallistumisen haasteet. Osallisuutta estävinä osatekijöinä näyttäytyivät palautteen kysymättömyys, osallistumismahdollisuuksien puuttuminen ja tiedon puute. Huoltajista neljä toi esiin, että oli osallistunut vähäisissä määrin varhaiskasvatuksen arviointiin ja kehittämiseen. Yksi kertoi, ettei ollut osallistunut lainkaan. Palvelusuunnittelun ja ohjauksen arviointiin ja kehittämiseen ei ollut osallistunut yksikään haastatelluista huoltajista. Neljä huoltajista toivoi enemmän mahdollisuuksia osallistua arviointitoimintaan. Seuraavana yhden huoltajan ajatuksia arviointiin liittyen:

Kyl ois ihan kiva, että tälleen kolmen vuoden jälkeen sieltä tulis joku kysely, et mikä on meidän mielipide. Onko päiväkodissa tai hoitosysteemissä tai ajoissa jotain kehitettävää. Kyl ne vois kysyä sitä. Ei ne viel oo kysyny sitä.

Kaksi huoltajista toi esiin, että tiedon puute oli estänyt arviointiosallisuutta. Huoltajilla ei ollut tietoa siitä, miten ja kenelle palautetta voi antaa. Toinen huoltajista totesi asiaan liittyen, että ”eri henkilöiden tehtävät pitäisi avata ja tiedottaa vanhemmille, kun ei tiedä keneen voi ottaa yhteyttä missäkin asiassa”.

7.3 Osallisuus palveluohjauksessa

Asiakasosallisuus mahdollistui huoltajien kertoman mukaan palveluohjauksessa tieto-osallisuutena. Toimintaosallisuus mahdollistui tieto-osallisuuden kautta, kun huoltaja sai tietoa ja asioinnin tukea palvelusuunnittelijalta. Huoltajien kertoman perusteella asiakasosallisuutta palveluohjauksessa edistivät ja estivät osin samat tekijät. Toimiessaan hyvin tekijä edisti asiakasosallisuutta ja toimiessaan huonosti se esti. Tai jotakin oli, jolloin tekijä edisti ja kun sitä ei ollut, se esti. Osallisuutta edistäviä päätekijöitä olivat palveluohjauksen saavutettavuus, tiedon ja tuen saaminen sekä toimiva yhteistyö ja vuorovaikutus. Tulokset taulukkomuodossa alla (taulukko 5).

Alateema	Yläteema	Osallisuuden ulottuvuus	Kokoava käsite
Palvelusuunnittelijan tavoitettavuus	Palveluohjauksen saavutettavuus	Tieto- ja toimintaosallisuutta edistävät tekijät	Asiakasosallisuutta edistävät tekijät palveluohjauksessa
Mahdollisuus yhteydenottoon			
Vuorovaikutus- ja tiedonsaantikanavien toimivuus			
Tiedon saaminen ongelmatilanteissa	Tiedon ja tuen saaminen		
Tuen saaminen asiointiin			
Ohjeistusten saaminen poikkeustilanteissa			
Tiedon saaminen ajoissa			
Palvelusuunnittelijan palvelualltius ja ystävällisyys	Toimiva yhteistyö ja vuorovaikutus		
Yhteistyön helppous			
Asioinnin sujuvuus			
Palvelusuunnittelijan asiakaslähtöisyys ja oikeudenmukaisuus			

Taulukko 5. Asiakasosallisuutta edistävät tekijät palveluohjauksessa.

Palveluohjauksen saavutettavuus näyttäytyi huoltajien kertomassa yhtenä osallisuutta edistävänä päätekijänä. Osallisuutta edistäviä osatekijöitä saavutettavuuteen liittyen olivat palvelusuunnittelijan tavoitettavuus, mahdollisuus yhteydenottoon sekä vuorovaikutus- ja tiedonsaantikanavien toimivuus. Lähes kaikki huoltajat toivat esiin, että palvelusuunnittelija on helposti tavoitettavissa. Yksi huoltajista kertoi, että ”Palvelusuunnittelijan sai aika hyvin kiinni. Et kun jättää sähköpostin, niin jos on semmonen asia, että siihen on hankala vastata kirjoittamalla, niin se soittaa”. Toinen huoltaja kertoi, että jos palvelusuunnittelijaa ei heti tavoita, ”se soittaa takaisin”. Yksi huoltajista toi palvelusuunnittelijan tavoitettavuutta ja

mahdollisuutta yhteydenottoon esiin seuraavanlaisesti: ”Mie ainakin jotenkin arvostan sitä, et puhelimella saa kiinni ja sit pystyt ottamaan yhteyttä.”

Huoltajien kertomassa oli nähtävissä, että toimivat vuorovaikutus- ja tiedonsaantikanavat olivat edistäneet palveluohjauksen saavutettavuutta ja siten osallisuutta. Huoltajat olivat hakeneet ohjausta ja tukea puhelimitse ja sähköpostitse. Varhaiskasvatuspalveluun liittyvää asioidenhoitoa huoltajat olivat hoitaneet tenavanetin eli digitaalisen kasvunkansion kautta tai puhelimitse. Tenavanetin kautta huoltajat olivat voineet esimerkiksi ilmoittaa lastensa hoitoajat. Erilaisten tiedonsaanti- ja vuorovaikutuskanavien kautta huoltajille mahdollistui vapaus valita ominainen tapa hakea ohjausta ja tukea. Yksi haastatelluista kertoi, että on ”kivempi soittaa, kun tulee jotenkin se palvelu”, ja toinen, että ”sähköpostia olen paukuttellu, se on miun asioitten hoito tyyli”.

Tiedon ja tuen saaminen edistivät huoltajien kertoman perusteella osallisuutta. Tiedon saamiseen ja asioinnin tukeen liittyen osallisuutta edistävinä osatekijöinä näyttäytyivät tiedon saaminen ongelmatilanteissa, tuen saaminen asiointiin, ohjeistusten saaminen poikkeustilanteisiin ja tiedon saaminen ajoissa. Palvelusuunnittelijalta oli haettu tietoa ja tukea, ”koska se on palveluneuvoja, ja sit se on ker-tonu miten”. Huoltajista yksi kertoi soittaneensa palvelusuunnittelijalle aina, kun ei ollut ymmärtänyt ohjeistuksia. Huoltaja kertoi, että ”on kiva, jos joku ihminen vastaa heti ja on ”suomentamassa” sen”. Huoltajat kertoivat saaneensa palvelusuunnittelijalta tietoa myös erilaisiin poikkeustilanteisiin, kuten esimerkiksi loma-aikojen järjestelyihin liittyen. Poikkeustilanteista tietoa oli saatu tiedotteiden muodossa.

Tiedon saamisen lisäksi myös tuen saaminen asiointiin näkyi huoltajien kertomassa osallisuutta edistävänä osatekijänä. Palvelusuunnittelijaan oli otettu yhteyttä tilanteissa, joissa asioita ei osattu hoitaa sähköisesti kasvunkansiossa olevien ohjeistusten vaikeaselkoisuuden vuoksi. Yksi huoltajista kertoi asiasta seuraavanlaisesti: ”Oon aina välillä soitellu just niistä tuntivaruksista ja niiden muuttamisista. On niin helppo jotenkin soittaa, koska hirmu hankala netistä ettii tietto, ja kaikki ei loppupeleissä oo niin selkeesti siellä.”

Huoltajien kertoman perusteella toimiva yhteistyö ja vuorovaikutus edistivät asiakasosallisuutta. Yhteistyöhön ja vuorovaikutukseen liittyen edistävinä osatekijöinä näyttäytyivät palvelusuunnittelijan palvelualltius ja ystävällisyys, yhteistyön helppous, asioinnin sujuvuus sekä palvelusuunnittelijan asiakaslähtöisyys ja oikeudenmukaisuus. Palvelusuunnittelijan kerrottiin olevan palvelualltis ja yhteistyön ”mutkatonta”, kuten eräs huoltajista ilmaisi. Yksi huoltajista kertoi, että palveluohjaus ”oli jotenkin niin sujuvaa, ja sit sieltä annettiin ne ohjeet, ettei tarvinnu ite olla, että mitäs nyt”. Yksi huoltajista kertoi, että palvelusuunnittelija oli kehoittanut häntä tarkistamaan varhaiskasvatuksesta tulleen laskun mahdollisen laskutusvirheen vuoksi. Huoltaja kertoi, että ”olihan se väärin, että sieltä nyt sit tulee hyvitykset”.

7.4 Osallisuuden haasteet palveluohjauksessa

Palveluohjaukseen liittyen huoltajat toivat esiin erilaisia tieto-osallisuuden haasteita. Haasteita tieto-osallisuudelle aiheuttivat tiedon puute sekä tiedon saamisen ja käytettävyyden haasteet. Tieto-osallisuuden haasteet aiheuttivat haasteita toimintaosallisuudelle ja arviointiosallisuudelle. Arviointiosallisuus ei huoltajien kertoman mukaan mahdollistunut lainkaan arviointiin ja kehittämiseen osallistumisen haasteiden ja tieto-osallisuuden haasteiden vuoksi. Tuloksia arviointiin liittyen on esitelty tarkemmin alaluvussa 7.2.4. Tulokset osallisuutta estävistä tekijöistä taulukkomuodossa alla (taulukko 6).

Alateema	Yläteema	Osallisuuden ulottuvuus	Kokoava käsite
Ohjeiden monimutkaisuus ja vaikeaselkoisuus	Tiedon puute sekä tiedon saamisen ja käytettävyyden haasteet	Tieto-osallisuutta, toimintaosallisuutta ja arviointiosallisuutta estävät tekijät	Asiakasosallisuutta estävät tekijät palveluohjauksessa
Virheellinen tieto			
Tiedon viipyminen ja tiedon puute			
Osallistumismahdollisuuksien puuttuminen	Arviointiin ja kehittämiseen osallistumisen haasteet	Arviointiosallisuutta estävät tekijät	
Palautteen kysymättömyys			

Taulukko 6. Asiakasosallisuutta estävät tekijät palveluohjauksessa.

Tiedon puute sekä tiedon saamisen ja käytettävyyden haasteet näyttäytyivät huoltajien kertomassa osallisuutta estävänä päätekijänä. Estävinä osatekijöinä

näyttäytyivät ohjeiden monimutkaisuus ja vaikeaselkoisuus, virheellisen tiedon saaminen, tiedon viipyminen ja tiedon puute. Kaksi huoltajaa toi esiin, että tenavanetissä olevien ohjeistusten epäselvyys ja monimutkaisuus aiheuttivat haasteita osallisuudelle. Toinen huoltajista kertoi seuraavanlaisesti: ”Mun on tosi vaikee ymmärtää heijän ohjauksista niissä, et selkeemmät ohjeet saisi olla. Monella jääpi varmaan saamatta ne korvaukset, kun nekään ei välttämättä ymmärrä, mihin se rasti nyt pitää laittaa, et mitä ne nyt hakkee tällä lomakkeella.” Sama huoltaja lisäsi, että ”vaikkeesti ymmärrettäviä on mun mielestä ollu kaikki ne laput, jotka sieltä tulee”.

Yhden huoltajan kertoman perusteella virheellisen tiedon saaminen ja paikkansa pitävän tiedon viipyminen olivat estäneet asiakasosallisuutta. Huoltaja kertoi saaneensa virheellistä tietoa loma-ajan hoitoa koskevasta tiedotteesta. Tiedotteessa oli ilmoitettu loma-ajan hoitopaikka, ja tiedon perusteella huoltaja oli valmistanut lapsia tulevaan muutokseen. Huoltaja kertoi, että ”Kävin lapsille näyttämässä ja kerroin lapsille, että sitten tuonne talloon mennään pariks viikkoo”. Pari päivää ennen loma-ajan hoidon alkua huoltaja oli saanut tiedon, että hoito järjestetäänkin toisaalla. Huoltaja oli valmistanut lapsia loma-ajan hoitoon virheellisen tiedon pohjalta, turhaan.

7.5 Palvelusuunnittelun ja ohjauksen merkitykset huoltajille

Huoltajien kertomasta oli nähtävissä, että palvelusuunnittelun suurin ja tärkein merkitys on lapselle saatava varhaiskasvatuspaikka. Palvelusuunnittelun merkitys näyttäytyi selkeimmin lopputuloksen ja siitä kertomisen kautta. Toinen palvelusuunnittelun merkitys on tiedon saaminen palveluvaihtoehdoista ja -mahdollisuuksista varhaiskasvatuspaikkaa suunniteltaessa. Palveluohjauksen merkitys huoltajille on tiedon ja tuen saaminen varhaiskasvatuksessa toimimiseen.

Kolme huoltajaa kertoi saaneensa tarvitsemansa tiedon palveluvaihtoehdoista ja -mahdollisuuksista palvelusuunnittelijalta. Saadun tiedon avulla he pystyivät valitsemaan lapselleen tarpeenmukaisen varhaiskasvatuspaikan ja tarvittavan tuntimäärän. Tiedon saamisen merkitys vaihteli huoltajien välillä. Merkitys riippui siitä, tarvitsiko huoltaja tietoa palvelusuunnittelijalta valintojen tueksi vai ei. Kaksi huoltajista koki, ettei tarvinnut tietoa. Toinen huoltajista kertoi seuraavanlaisesti:

”Mie oon lukenu kunnan sivuilta, mitä oon tarvinnu ja kuullu muilta perheiltä. En mie silleen oo kaivannu mittään tietto.”

Huoltajien kertomasta ilmeni, että palvelusuunnittelun suurin ja tärkein merkitys on lapselle saatava varhaiskasvatuspaikka. Lopputuloksen merkitys korostui varsinkin ei-toivotun lopputuloksen kohdalla. Huoltaja, jolla oli kokemusta ei-toivotusta ja toivotusta lopputuloksesta, toi esiin lähes ainoastaan sitä, johon ei ollut tyytyväinen. Lopputuloksen merkitys ilmeni kaikkien huoltajien kertomassa joko tyytyväisyytenä tai tyytymättömyytenä päätökseen ja sen seurauksiin. Huoltajille lopputuloksella oli merkitystä, koska kyseessä oli heille tärkeä asia. Yksi huoltajista kertoi, että ”Se on kuitenkin iso asia, et sä jätät sun lapsen kahdeksaks tai yhdeksäks tunniks jonkun toisen ihmisen hoivaan” ja toinen, että ”– – eihän se muutenkaan ole maailman helpoin tilanne laittaa lasta hoitoon”.

Lopputuloksen merkitys näkyi huoltajien kertomassa myös luottamuksena tai menetettynä luottamuksena palvelusuunnitteluun ja ohjaukseen. Huoltaja, joka ei saanut toivomaansa varhaiskasvatuspaikkaa mainitsi useampaan kertaan, ettei luota ”minkäänlaiseen palvelusuunnitteluun ja ohjaukseen”. Huoltaja, jolla oli useita kokemuksia toivotun hoitopaikan saamisesta, toi luottamustaan esiin seuraavanlaisesti: ”Se oli kyllä sattuma vaan, että se (perhepäivähoito) järjesty. Mut kaipa ne ois järjestäny senkin.”

Kaksi huoltajaa kyseenalaisti palvelun suunnitteluun osallistumisen merkitystä. Huoltajat olivat saaneet toivotun hoitopaikan, mutta eivät olleet varmoja, oliko osallistumisella lopulta merkitystä. Toinen huoltajista kuvaili asiaa seuraavanlaisesti: ”Sä saat esittää toivomuksen. Ja sehän sit lapsi mennee, minne se päättää se kunta.”

Kahden huoltajan kertomassa oli nähtävissä, että palvelusuunnittelun ja ohjauksen merkitys oli hieman epäselvä. Huoltajista toinen kertoi, ettei koe juurikaan tarvinneensa varhaiskasvatuksen palvelusuunnittelua ja ohjausta, koska hänellä on ”tavalliset lapset”. Huoltaja kertoi myös seuraavanlaisesti: ”Jos sitä palveluohjausta aatellaan, niin se on vähä kaukanen asia. En mä koe, et sitä ois hirveesti tarvinnu suunnitella. Hyvä kun lapsilla on hyvä ja turvallinen hoitopaikka.” Toinen huoltajista kertoi puolestaan seuraavanlaisesti: ”Mä en oo ajatellu sitä niin suuressa roolissa siinä. Mä en oo osanu aatella, et siinä on joku palvelusuunnittelu.”

Huoltaja kuitenkin lisäsi, että ”sit, jos ois ongelmatilanteita, niin sit varmasti näkys enemmän”.

Huoltajien kertoman perusteella palveluohjauksen suurin merkitys on tiedon ja tuen saaminen. Palveluohjauksen merkitys ilmeni useina mainintoina siitä, kuinka asiat hoituvat, kun palvelusuunnittelijalta saa ohjausta ja tukea. Palveluohjauksen kautta huoltajat saivat tietoa esimerkiksi erilaisiin poikkeustilanteisiin. Palveluohjauksen merkitys korostui erilaisissa ongelmatilanteissa, jolloin palveluohjaus mahdollisti tiedon ja tuen saamisen. Palveluohjaus tuki huoltajaa esimerkiksi tilanteissa, joissa asioita ei osattu hoitaa sähköisesti.

8 Tulosten tarkastelu

8.1 Osallisuus palvelusuunnittelussa

Tuloksista ilmeni, että asiakasosallisuus mahdollistui palvelusuunnittelussa tieto-osallisuuden, suunnitteluosallisuuden ja päätösosallisuuden kohdalla. Huoltajat olivat vaikuttaneet lopputulokseen neljässätoista palvelun suunnitteluprosessissa, kun niitä oli aineistossa nähtävissä viisitoista. Leemannin ja Hämäläisen (2015, 5) mukaan päätösosallisuutta on omata valtaa palveluista päätettäessä. Vuorenmaan (2016, 87) mukaan vanhempien riittävät vaikuttamismahdollisuudet ja päätöksentekoon osallistuminen oman lapsen palvelutapaamisissa ovat osallisuuteen vahvistavasti yhteydessä.

Tuloksista kävi ilmi, että tyytyväisyys tai tyytymättömyys palvelusuunnitteluun ja ohjaukseen oli riippuvainen lopputuloksesta. Huoltajat, jotka saivat toivotun tai tyydyttävän hoitopaikan lapselleen, olivat tyytyväisiä lopputulokseen. Tyytyväisyys kertoi siitä, että huoltajan odotuksiin oli vastattu. Grönroos (2009, 106) kirjoittaa, että mitä paremmin asiakkaan odottama laatu ja koettu laatu kohtaavat, sitä parempana asiakas kokee palvelun kokonaisuuden. Odotusten täytyessä ja lopputuloksen ollessa toivottu, ilmenee asiakastyytyväisyyttä. Asiakastyytyväisyys syntyy asiakkaan odotusten ja kokemusten yhteistuloksena.

Palveluohjauksen saavutettavuus edisti tulosten mukaan huoltajien osallisuutta. Leemannin ja Hämäläisen (2015, 2, 5) mukaan osallisuus vaatii toteutuakseen osallistumisen, osallistuminen kohtaamisen ja kohtaaminen saavuttamisen. Palvelun saavutettavuus on yksi koettuun palvelun laatuun vaikuttavista tekijöistä (Parasuraman et al. 1985, Grönroosin 1998, 70 mukaan).

Tulosten perusteella tiedon saaminen ja käytettävyys mahdollistivat ja edistivät huoltajien tieto-osallisuutta. Huoltajilla oli mahdollisuus saada, ja he saivat tietoa. Leemannin ja Hämäläisen (2016, 588) mukaan tieto-osallisuus on perusedellytys palvelun suunnitteluun, vaikuttamiseen ja päätöksentekoon osallistumiseen.

Tulosten mukaan huoltajien suunnitteluosallisuutta mahdollisti ja edisti toimiva yhteistyö ja vuorovaikutus. Kaihlamäki (2013, 21) sai samansuuntaisia tuloksia tutkimuksessaan. Kaihlamäen mukaan työntekijöiden osaamisella, palveluasenteella ja hyvinvoinnilla on merkitystä asiakkaan osallisuusmahdollisuuksiin. Grönroosin (1998, 63) mukaan asiakkaat pitävät hyvin tärkeänä sitä, miten vuorovaikutus palveluntarjoajan kanssa toimii.

Yhteistyöhön ja vuorovaikutukseen liittyen yhtenä osallisuutta edistävänä osatekijänä näyttäytyi vuorovaikutuksen dialogisuus. Virtasen ym. (2011, 18–19) mukaan avoimuus asiakkaan ja työntekijän välillä on välttämätöntä yhteisymmärryksen syntymiseksi. Pietiläisen ja Seppälän (2003, 42–43) mukaan yhteisymmärryksen syntyminen vaatii dialogisuutta eli vuorovaikutuksen tasavertaisuutta. Dialogisuuteen perustuvassa vuorovaikutuksessa molemmat osapuolet tuovat keskusteluun omat näkemyksensä asiasta. Näin molemmat saavat tietoa ja käsityksen asioista, mikä mahdollistaa yhteisymmärryksen. Yhteisymmärryksen avulla tilanteeseen on mahdollista löytää kaikkia tyydyttävä ratkaisu käytettävissä olevien palvelumahdollisuuksien puitteissa. Mönkkösen (2007, 25) mukaan dialogisen eli avoimuuteen perustuvan keskustelun kautta voidaan tuoda esiin myös perusteluja, miksi jokin palvelu on mahdollista saada ja miksi ei. Työntekijän aito pyrkimys ymmärtää asiakkaan tarpeita vaikuttaa koettuun palvelun kokonaislaatuun (Parasuraman et al. 1985, Grönroosin 1998, 70 mukaan).

Tarpeellisten tahojen konsultointi ja niiden kanssa tehtävä yhteistyö olivat tulosten perusteella edistäneet huoltajien osallisuutta tilanteissa, joissa yhteisymmärrys ei muuten mahdollistunut. Erityisosaamista tarvitaan Lyhdyn ja Nietolan

(2015, 157) mukaan ratkaisemaan haastavia tilanteita. Yhteistyötä tekemällä saadaan käyttöön asiakkaan kannalta paras mahdollinen osaaminen tilanteen ratkaisemiseksi. Halmeen, Vuorisalmen ja Perälän (2014, 107) tekemän tutkimuksen mukaan yhteistyö asiantuntijoiden kanssa edistää lapsen ja perheiden tavoitteiden saavuttamista.

Tulosten mukaan varhaiskasvatuspalvelun saatavuus edisti asiakasosallisuutta. Toisin sanoen osallisuutta mahdollisti ja edisti, kun resursseja oli olemassa ja palvelun saamisen ehdot täyttyivät. Leemannin ja Hämäläisen (2015, 1–2) mukaan osallisuus mahdollistuu, kun asiakas osallistuu päätöksentekoon ja voi vaikuttaa lopputulokseen.

8.2 Palvelusuunnittelu ja osallisuuden haasteet

Tuloksista ilmeni, että huoltajilla on kokemuksia tieto-osallisuuden, suunnittelu-osallisuuden ja päätösosallisuuden haasteista. Arviointiosallisuus ei tulosten mukaan mahdollistunut huoltajille lainkaan. Päätösosallisuus ei mahdollistunut yhdessä suunnitteluprosessissa, koska huoltaja ei saanut tai voinut vaikuttaa lopputulokseen palvelun saatavuuden haasteiden vuoksi. Leemannin ja Hämäläisen (2015, 2) mukaan päätösosallisuus edellyttäisi, että asiakas on vaikuttanut lopputulokseen.

Tulosten mukaan tiedon puute sekä tiedon saamisen ja käytettävyyden haasteet estivät tieto-osallisuutta. Tieto-osallisuutta oli estänyt esimerkiksi tiedon puute varhaiskasvatuspalvelun suunnitteluprosessin etenemisestä. Kavakko-Lehtisen (2015, 70) opinnäytetyön tuloksissa hoitopaikkapäätöksen myöhäinen saaminen ja hoitopaikan myöhäinen varmistuminen nimettiin kahdeksi tyytymättömyyttä aiheuttaneeksi syyksi palvelun suunnitteluprosessissa. Grönroosin (2009, 362) mukaan asiakas menettää tilanteen hallinnan, jos hänelle ei tiedoteta esimerkiksi päätöksen viivästymisestä. Asiakirjojen ja päätösten viipyminen vaikuttaa koettuun palvelun laatuun (Parasuraman et al. 1985, Grönroosin 1998, 70 mukaan). Leemannin ja Hämäläisen (2015, 4-5) mukaan tieto-osallisuutta on saada ja omata tietoa omasta palveluprosessista.

Tuloksista ilmeni, että suunnitteluosallisuutta estivät yhteistyön ja vuorovaikutuksen haasteet. Esimerkiksi dialogisuuden toteutumattomuus esti tulosten mukaan osallisuutta. Pietiläisen ja Seppälän (2003, 42–43) mukaan yhteisymmärryksen on mahdollista syntyä vain, jos molemmat osapuolet tuovat esiin omat kokemuksensa ja näkemyksensä asioista. Mönkkösen (2007, 112–114) mukaan vuorovaikutuksen dialogisuus voi estyä esimerkiksi sosiaalisen vaikuttamisen eli vallan käytön seurauksena. Vallan käyttö voi tapahtua joko tiedostetusti tai tiedostamatta. Vuorovaikutuksen toinen osapuoli voi esimerkiksi määritellä vuorovaikutuksen kulun, ja toinen jää myötäilijäksi, eikä uskalla tai osaa tuoda omaa kantansa esiin. Työntekijöiden olisi tärkeä oppia tunnistamaan tällaisia vallan muotoja ja niiden osallisuutta estäviä vaikutuksia.

Grönroosin (2009, 101) mukaan laadun kokemiseen vaikuttaa se, millaiseksi asiakas kokee palvelutilanteen. Koettuun palvelun laatuun vaikuttaa esimerkiksi se, miten asiakaspalvelija käyttäytyy palvelutilanteessa. Virtasen ym. (2011, 19) mukaan työntekijän ja asiakkaan välinen kumppanuus rakentuu hyvästä ja toimivasta vuorovaikutuksesta ja molemminpuolisesta luottamuksesta. Grönroosin (2009, 331) mukaan luottamuksen ja asiakastyytyvyyden kannalta olisi tärkeää esimerkiksi se, että asiakkaille annetut lupaukset pidetään.

Tulosten mukaan palvelun saatavuuden haasteet olivat estäneet osallisuutta. Palvelun saatavuuteen vaikuttivat palvelun järjestämisen hetkellä saatavilla ja valittavissa olevat palveluresurssit ja palvelun suunnitteluun ja järjestämiseen olevat ajalliset resurssit. Saatavissa ja valittavissa olevien palveluresurssien tarjonta oli vaihdellut huoltajien välillä, vaikka hoidon tarve ja oikeus varhaiskasvatukseen oli ollut samanlainen. Mikolan (2017) mukaan yhtäläisten mahdollisuuksien turvaaminen kaikille olisi kuitenkin tärkeää. Se edistäisi kuntalaisten tasa-arvoa. Tasa-arvo tulisi turvata palveluissa, päätöksenteossa ja muussakin toiminnassa.

Palvelun saatavuuteen liittyen osallisuutta estivät myös palvelun saamisen ehdot. Virtasen ym. (2011, 8, 20) mukaan asiakkailla ei ole rajatonta valinnanvapautta palveluihin, koska ehtoja, rajoitteita ja vaatimuksia palvelun saamiselle asettavat resurssit sekä lainsäädäntö. Räsänen (2018) on kertonut perhepäivähoidon saatavuuteen liittyen, että Liperissä perhepäivähoitopaikkoja ei ole aina saatavissa eli vapaina tai niitä ei voida myöntää kaikille halukkaille. Perhepäivähoitopaikkaa

ei voida myöntää esimerkiksi tilanteessa, jossa lapsi tarvitsee osapäivähoitoa, koska perhepäivähoitajalle se tarkoittaisi lapsesta saatavaa puolikasta palkkaa.

Tulosten mukaan myös palveluresurssien eli päiväkotien ja perhepäivähoitopaikkojen sijainti voi estää asiakasosallisuutta, jos varhaiskasvatuspalvelut eivät ole helposti saavutettavissa. Grönroosin (1998, 74) mukaan asiakkaiden kokemaan palvelun laatuun vaikuttaa palvelun saavutettavuus. Saavutettavuus tarkoittaa, että palvelun sijainti ja aukioloajat ovat suunniteltu ja toimivat siten, että palvelua on helppo käyttää.

Arviointiosallisuus ei tulosten mukaan mahdollistunut huoltajille lainkaan palvelusuunnitteluun ja ohjaukseen liittyen. Leemannin ja Hämäläisen (2015, 1) mukaan asiakasosallisuus tarkoittaa asiakkaiden mukaan ottamista palvelun suunnitteluun, järjestämiseen, tuottamiseen, arviointiin ja kehittämiseen. Arviointiosallisuutta on saada osallistua kahteen viimeksi mainittuun. Halmeen ym. (2014, 107) tekemän tutkimuksen mukaan lasten ja perheiden palveluissa työskentelevistä työntekijöistä jopa kolmannes oli arvioinut, etteivät vanhemmat ole lainkaan mukana lapsiperheiden palvelujen suunnittelussa ja kehittämisessä.

Virtanen ym. (2011, 18–19) kirjoittavat, että asiakaslähtöisesti toimittaessa palvelua kehitetään yhdessä asiakkaan kanssa, ei asiakasta varten. Leemannin ja Hämäläisen (2015, 5) mukaan palvelujen tehtävänä on mahdollistaa jokaiselle tasavertainen mahdollisuus antaa asiakas- tai käyttäjäpalautetta. Vuorenmaan (2016, 38, 87) tutkimuksen mukaan vanhempien mahdollisuus vaikuttaa kunnan lasten ja perheiden palveluihin kohentaa vanhempien kykyä pärjätä jokapäiväisessä arjessa oman lapsensa kanssa. Mahdollisuus vaikuttaa lisää samalla vanhempien kykyä vaikuttaa oman lapsensa palveluihin sekä osallistua palvelujen kehittämiseen.

8.3 Palveluohjaus ja osallisuus

Tulosten mukaan asiakasosallisuus mahdollistui palveluohjauksessa tieto-osallisuutena. Toimintaosallisuus mahdollistui tieto-osallisuuden kautta. Tietoa ja tukea saamalla huoltaja pystyi toimimaan lapsensa varhaiskasvatuspalvelussa, esimerkiksi hoitamaan palveluun liittyviä asioita.

Palveluohjauksen saavutettavuus edisti tulosten mukaan osallisuutta. Leemannin ja Hämäläisen (2015, 4–5) mukaan osallisuuden toteutuminen edellyttää palveluilta kohtaamista, kuuntelemista ja kysymistä eli vuorovaikutusta, joka mahdollistuu palvelun saavutettavuuden kautta. Tulosten mukaan palvelusuunnitelun saavutettavuuteen oltiin hyvin tyytyväisiä.

Tiedon ja tuen saaminen edistivät tulosten perusteella huoltajien osallisuutta. Tiedon ja tuen avulla huoltajat pystyivät osallistumaan varhaiskasvatuspalveluun, eli esimerkiksi hoitamaan palveluun liittyviä asioita. Leemannin ja Hämäläisen (2015, 4-5; 2016, 588) mukaan tieto on välttämätöntä osallisuuden toteutumiseksi. Toimintamahdollisuuksia ja esteettömyyttä mahdollistaa esteetön tiedottaminen ja kaikkien yhdenvertainen mahdollisuus tietoon ja tukeen.

Tulosten mukaan toimiva yhteistyö ja vuorovaikutus olivat edistäneet osallisuutta. Grönroosin mukaan hyvin toimiva vuorovaikutus palveluntarjoajan kanssa vaikuttaa koettuun palvelun laatuun (Grönroos 1998, 63). Grönroosin mukaan työntekijän kohteliaisuus ja reagointialttius ovat esimerkiksi sellaisia tekijöitä, jotka vaikuttavat asiakkaan kokemukseen palvelun laadusta. Kohteliaisuus tarkoittaa asiakasta kunnioittavaa asennetta, huomaavaisuutta ja ystävällisyyttä. Reagointialttius tarkoittaa työntekijän halua ja valmiutta palvella asiakasta viivytyksettä. (Parasuraman et al. 1985, Grönroosin 1998, 70 mukaan.)

8.4 Palveluohjaus ja osallisuuden haasteet

Asiakasosallisuudessa oli haasteita tieto-osallisuuden kohdalla. Tieto-osallisuuden haasteet aiheuttivat haasteita toimintaosallisuudelle ja arviointiosallisuudelle. Arviointiosallisuutta estivät tieto-osallisuuden haasteiden lisäksi erilaiset arviointiin ja kehittämiseen osallistumisen haasteet. Tuloksia arviointiin liittyen on tarkasteltu luvussa 8.2.

Tulosten mukaan tiedon puute sekä tiedon saamisen ja käytettävyyden haasteet aiheuttivat haasteita tieto-osallisuudelle. Leemannin ja Hämäläisen (2016, 588) mukaan tieto-osallisuus on perusedellytys osallistumiseen. Tiedon saamisen ja käytettävyyden haasteet, esimerkiksi virheellisen tiedon saaminen tai tiedon vii-

pyminen, voivat heikentää palveluohjauksen uskottavuutta ja luotettavuutta. Uskottavuus ja luotettavuus ovat Grönroosin mukaan palvelun koettuun kokonaislaatuun vaikuttavia tekijöitä. Luotettavuus merkitsee palvelusuorituksen johdonmukaisuutta ja luotettavuutta, ja uskottavuus luotettavuutta, rehellisyyttä ja asiakkaan etujen ajamista. (Parasuraman et al. 1985, Grönroosin 1998, 70 mukaan.)

8.5 Palvelusuunnittelun ja ohjauksen merkitykset

Tulosten mukaan palvelusuunnittelun suurin ja tärkein merkitys on lapselle saatava varhaiskasvatuspaikka. Lopputuloksen merkitys korostui, kun se ei ollut toivottu. Toinen palvelusuunnittelun merkitys on suunnittelutilanteessa saatava tieto palveluvaihtoehdoista ja -mahdollisuuksista. Palveluohjauksen merkitys on tiedon ja tuen saaminen.

Tuloksista ilmeni, että palvelun suunnittelutilanteessa osa huoltajista koki merkitykselliseksi tiedon saamisen palveluvaihtoehdoista ja -mahdollisuuksista. Leemannin ja Hämäläisen (2015, 4-5; 2016, 588) mukaan tieto-osallisuutta on saada ja omata tietoa eri palveluista ja niiden piiriin pääsemisen edellytyksistä. Tieto-osallisuus on perusedellytys, että asiakas pystyy osallistumaan suunnitteluprosessiin ja päätöksentekoon. Vuorenmaan (2016, 87) mukaan vanhempien tiedonsaanti kunnan lasten ja perheiden palveluista on osallisuuteen vahvistavasti yhteydessä. Tiedonsaanti palveluista myös kohentaa vanhempien kykyä pärjätä arjessa lapsensa kanssa.

Tulosten mukaan palvelusuunnittelun lopputuloksella eli saadulla varhaiskasvatuspaikalla oli huoltajille suurin ja tärkein merkitys. Lopputuloksen merkitys oli sitä suurempi, mitä huonommin odotukset ja lopputulos kohtasivat. Karikoski ja Tiilikka (2011, 79) kirjoittavat, että vanhemmille lapsen varhaiskasvatukseen siirtyminen on tärkeä asia, koska se on lapselle suurin muutos varhaislapsuudessa. Vanhemmat ovat saattaneet pohtia lapselleen sopivaa hoitomuotoa ja -paikkaa useiden kuukausien ajan, joten heillä voi olla palvelua haettaessa selkeä käsitys siitä, mitä lapselleen haluavat. Pesosen (2002, 46) mukaan asiakkaille tärkeissä asioissa asiakkaat vaativat palvelun tasolta enemmän. Tällöin halutun palvelun taso on tasoltaan vaativampi kuin vähemmän tärkeissä asioissa. Grönroosin

(2009, 98) mukaan hyväksyttävä lopputulos on hyväksi koetun laadun ehdoton edellytys, vaikka tärkeää on myös se, miten palveluprosessi on toiminut.

Tulosten mukaan neljässätoista suunnitteluprosessissa huoltajat olivat saaneet vaikuttaa lopputulokseen. Yhdessä suunnitteluprosessissa huoltaja ei ollut voinut tai saanut vaikuttaa lopputulokseen, koska huoltajan saatavissa ja valittavissa oli palvelun suunnittelun ja järjestämisen hetkellä vain yksi palveluvaihtoehto. Vuorenmaan (2016, 67) tutkimuksessa ilmeni, että mitä riittävämmäksi vanhemmat arvioivat vaikuttamismahdollisuutensa oman lapsensa palvelutapaamisessa, sitä vahvemman osallisuutensa. Työntekijälähtöisen päätöksenteon toteutuminen palvelutapaamisessa oli puolestaan vanhempien osallisuuteen heikentävästi yhteydessä.

Palvelusuunnittelun merkitys näyttäytyi aineistossa selkeimmin lopputuloksen ja siitä kertomisen kautta. Lopputulokseen oltiin joko tyytyväisiä tai tyytymättömiä. Osallisuuden arvioinnin näkökulmasta asiakastyytyväisyydellä voidaan nähdä olevan merkitys. Jos huoltaja on tyytyväinen lopputulokseen, hän on todennäköisesti voinut ja saanut vaikuttaa palvelun suunnittelutilanteessa, jolloin osallisuus on mahdollistunut. Jos huoltaja puolestaan on tyytymätön lopputulokseen, hän ei todennäköisesti ole voinut ja saanut vaikuttaa palvelun suunnittelutilanteessa, jolloin osallisuus ei ole mahdollistunut. Peltosen (2011, 33) mukaan meille jokaiselle on tärkeää saada tehdä omaan elämään liittyviä valintoja. Valinnan mahdollisuudet ja vapaus valita lisäävät tyytyväisyyden tunnetta.

Palvelusuunnittelun ja ohjauksen merkitys oli kahdelle huoltajalle hieman epäselvä. Palvelusuunnittelu ja ohjaus koettiin itselle etäisenä asiana, ja sen nähtiin palvelevan vain perheitä, joilla oli erityisiä tarpeita. Huoltajat saattoivat sekoittaa varhaiskasvatuksen palvelusuunnittelun ja ohjauksen sosiaalityössä ja -palveluissa käytettävään palveluohjaukseen. Helmisen (2015, 32–34) mukaan palveluohjauksen käsitettä on määritelty monin eri tavoin sen jälkeen kun käsite tuli Suomeen 1900-luvun alussa. Palveluohjaus voidaan nähdä toimintamallina, työtavaksi tai työmenetelmänä. Se voidaan nähdä esimerkiksi asiakas- ja hoitotyön menetelmänä tai palvelujen yhteensovittamisena toimijatasolla.

Tulosten perusteella palveluohjauksen suurin merkitys on tiedon ja tuen saaminen. Palveluohjauksen merkitys korostui etenkin ongelmatilanteissa. Tiedon ja

tuen avulla huoltajat pystyivät toimimaan lapsensa varhaiskasvatuspalvelussa. Tulosten mukaan palveluohjaus tukee huoltajien toimintamahdollisuuksia ja varmistaa esteettömyyttä. Palveluohjausta voisi melkein sanoa varhaiskasvatuspalvelujen tukipalveluksi. Pesosen (2002, 32) mukaan tukipalveluiksi voidaan kutsua peruspalvelua tukevia ja peruspalvelun käyttöä helpottavia palveluja.

9 Pohdinta

9.1 Opinnäytetyön luotettavuus ja eettisyys

Tätä opinnäytetyötä tehdessä luotettavuus ja eettisyys on pyritty huomioimaan kaikissa vaiheissa, aiheen valinnasta opinnäytetyöprosessin loppuun saakka. Opinnäytetyössä on pyritty noudattamaan tiedeyhteisön tunnustamia toimintatapoja, muun muassa rehellisyyttä, yleistä huolellisuutta ja tarkkuutta. Huolellisuutta ja eettistä harkintaa on pyritty käyttämään niin isoissa kuin pienemmissäkin valinnoissa. Valinnat ja niiden perustelut on pyritty tuomaan raportissa esille avoimesti ja rehellisesti. Eskolan ja Suorannan (1998, 236) mukaan laadullisessa tutkimuksessa raportoinnin merkitys korostuu, koska tutkimus on arvioitavissa ai-noastaan tutkimustekstin perusteella.

Opinnäytetyön aihe valikoitui toimeksiantajan ehdotuksesta. Siitä kuitenkin kiinnostuttiin sen tärkeyden takia. Aihe palvelee toimeksiantajan lisäksi huoltajia, jos opinnäytetyötä hyödynnetään kehittämisessä. Aiheen vastaanottamiseen vaikutti myös aiheen haasteellisuus, mikä houkutti opinnäytetyön tekijää.

Tässä opinnäytetyössä aineisto hankittiin haastattelemalla huoltajia, joilla oli kokemuksia tutkittavasta aiheesta. Haastateltavat hankittiin tiedottamalla tutkimuksesta. Tiedote (liite 2) sisälsi keskeisen tiedon tutkimuksesta sekä opinnäytetyön tekijän yhteystiedot. Tiedotteen johdosta tutkimukseen ilmoittautui viisi vapaaehtoista huoltajaa. Huoltajien motiivit osallistua tutkimukseen vaihtelivat huoltajien välillä. Osa huoltajista osallistui auttamisen halusta, ja osa halusi tuoda kokemuksiaan esiin palvelusuunnittelun ja ohjauksen kehittämiseksi.

Opinnäytetyössä pyrittiin siihen, ettei huoltajille aiheutuisi osallistumisesta liikaa vaivaa, joten heille tarjottiin mahdollisuutta osallistua haastatteluun kotonaan tai kunnan toimitiloissa. Ennen haastatteluja huoltajilta kysyttiin suullinen lupa haastatteluun sekä saadun tiedon käyttöön tutkimuksessa. Opinnäytetyön valmistuttua nauhoitettu sekä litteroitu haastatteluaineisto tuhottiin. Osallistujien nimettömyydestä huolehdittiin koko tutkimuksen ajan.

Teemahaastattelu soveltui hyvin tiedonkeruumenetelmäksi tässä tutkimuksessa, koska se salli haastateltaville mahdollisuuden tuoda kokemuksiaan vapaammin esille kuin esimerkiksi lomakehaastattelu. Huoltajista yksi oli kokenut jo pidemmän aikaa tarvetta tulla kuulluksi kokemuksineen, ja teemahaastattelu mahdollisti hänelle sen erityisen hyvin. Haastattelun etuna nähtiin myös mahdollisuus esittää tarkentavia kysymyksiä, jolloin aineistosta saatiin sisällöltään rikkaampi. Haastattelun huono puoli verrattuna esimerkiksi kyselylomakkeella toteutettuun tiedonkeruuseen on mahdollinen haastattelijan vaikutus aineistoon. Kyselylomakkeella huoltajilta olisi ehkä saatu rehellisempää aineistoa, koska huoltajat olisivat kokeneet anonymiteettinsä suojatummaksi. Kyselylomakkeen etuna olisi ollut myös se, että kerätty aineisto olisi ollut ehkä jäsentyneempää ja tiiviimpää kuin mitä se oli teemahaastattelumenetelmällä kerättynä

Opinnäytetyön tekeminen tuntui välillä raskaalta eettisten pohdintojen vuoksi. Opinnäytetyön tekijä pelkäsi, että tutkimus laiminlyö huoltajia ja heidän kokemuksiaan, koska osallisuus on subjektiivista ja siten vaikeasti arvioitavaa. Opinnäytetyön eettisyyttä ja järkevyyttä palattiinkin tarkastelemaan usein. Tarkastelujen kautta pystyttiin toteamaan, että työ on eettisesti kestävä.

Opinnäytetyötä tehdessä pohdittiin, miten toimeksiantaja mahtaa suhtautua tuloksiin, joissa tulee ilmi asiakasosallisuuteen liittyviä haasteita ja osallisuutta esittäviä tekijöitä. Opinnäytetyön luotettavuuden vuoksi tuloksia ei ryhdytty kaunistelemaan, vaan opinnäytetyössä kuvattiin aineistosta esiin tulleet asiat sellaisena kuin ne ovat. Toimeksiantajalle kerrottiin, että toimeksiantajan nimi voidaan salata opinnäytetyössä, mutta toimeksiantaja ei nähnyt siihen tarvetta.

Lähdekriittisyyteen pyrittiin koko opinnäytetyöprosessin ajan, millä pyrittiin lisäämään työn luotettavuutta. Opinnäytetyössä pyrittiin käyttämään mahdollisimman

tuoreita lähteitä, jos sellaisia oli saatavissa. Haasteita tuoreiden lähteiden saavuuteen aiheutti niiden kysyntä. Joihinkin kiinnostaviin, mahdollisiin lähdeeteoksiin oli kirjastoissa kuukausien jonot, eikä niitä kaikkia näin ollen päästy hyödyntämään tässä opinnäytetyössä. Sekundäärilähteitä käytettiin tässä opinnäytetyössä muutamassa kohden harkitusti. Sekundäärilähteitä jouduttiin käyttämään alkuperäisteoksen ollessa englanninkielinen tai muuten saavuttamattomissa opinnäytetyön tekijälle. Lähdeviittaukset huolehdittiin raporttiin huolellisesti ja tarkasti koko opinnäytetyöprosessin ajan.

9.2 Oppimisprosessi ja ammatillinen kasvu

Opinnäytetyöprosessi käynnistyi tammikuussa 2017 yhteydenotolla toimeksiantajaan. Tuolloin kävimme keskusteluja opinnäytetyön aiheesta ja sovimme alustavasti toimeksiannosta. Koska opinnäytetyöntekijän oli tarkoitus suorittaa opinnoissaan lastentarhanopettajan kelpoisuus, varmistettiin aiheen sopivuus ohjavalta opettajalta ennen lopullista aiheen hyväksymistä ja vastaanottamista.

Opinnäytetyön suunnitelma kirjoitettiin kevään aikana ja tutkimuslupaa haettiin kesäkuussa. Haastattelut suoritettiin heti tutkimusluvan saamisen jälkeen elokuun syyskuun aikana. Aineistoa aloitettiin analysoimaan viimeisen haastattelun jälkeen syyskuun puolella välissä. Analyysi valmistui lokakuussa, ja marras-joulukuun aikana opinnäytetyö saatettiin valmiiksi.

Vuoden mittainen opinnäytetyöprosessi lisäsi opinnäytetyön tekijän ammatillista kasvua ja osaamista. Esimerkiksi sosiaalialan eettinen osaaminen vahvistui, ja työn eettisyyden merkitys selkeytyi entisestään. Oppimispäiväkirjan pohdintojen perusteella voitiin päätellä, että ammatillisen osaamisen vahvistuminen on tapahtunut pitkälti vastuun ottamisen, oman epävarmuuden, jatkuvan oman toiminnan kyseenalaistamisen ja reflektoinnin kautta. Ammatillinen osaaminen vahvistui, koska tietoa jouduttiin hankkimaan oman toiminnan tueksi jatkuvasti. Opinnäytetyöprosessin aikana opittiin, että on tärkeää kyseenalaistaa omaa ajattelua ja toimintaa eettisesti kestävä toiminnan toteuttamiseksi.

Opinnäytetyön tekijän asiakastyön osaaminen lisääntyi opinnäytetyöprosessin aikana. Erityisesti asiakaspalveluun ja siinä tapahtuvaan vuorovaikutukseen liittyviin tekijöihin tutustuminen eri näkökulmista lisäsi ammatillista osaamista. Opinnäytetyöprosessin aikana asiakkaan kuulemisen merkitys kirkastui opinnäytetyön tekijälle entisestään, mikä tulee varmasti näkymään tulevissa asiakaskoh-taamisissa.

Osallisuuden merkityksen hahmottaminen yksilöille, yhteisöille ja yhteiskunnalle on auttanut opinnäytetyön tekijää näkemään osallisuuden ja sen mahdollistami-sen tärkeyden. Osallisuuden mahdollistamisesta hyötyvät kaikki osapuolet esi-merkiksi palvelua kehitettäessä. Opinnäytetyöprosessin tuoman osaamisen an-siosta opinnäytetyöntekijä osaa kiinnittää huomiota osallisuutta edistäviin ja es-täviin tekijöihin, jolloin niihin vaikuttaminen mahdollistuu myös työelämässä.

Opinnäytetyöprosessin aikana huoltajia kuulemalla opinnäytetyön tekijä ymmärsi kehittämisen merkityksen palvelujen käyttäjille. Esimerkiksi asiakastyön proses-sin eteneminen on yleensä tiedossa työntekijällä, mutta ei asiakkailla. Prosessin ja sen etenemisen näkyväksi tekemisellä voitaisiin helposti lisätä asiakkaan osal-lisuutta omassa prosessissaan ja estää asiakkaan epätietoisuutta ja epävar-muutta prosessin etenemisestä.

Palvelujärjestelmäosaaminen lisääntyi opinnäytetyöntekijällä varhaiskasvatuk-seen liittyen varhaiskasvatuspalvelujen sekä palvelun saamisen reunaehtojen tarkastelujen kautta. Palveluohjaus, joka on ikään kuin ”portti palveluihin”, tuli tu-tuksi kirjallisuuden, erilaisten internetsivustojen ja opinnäytetöiden kautta. Var-haiskasvatuksen palveluohjauksesta tietoa löytyi lähinnä internetistä, koska var-haiskasvatuspalveluissa keskitetty palveluohjaus on vielä varsin uusi toiminta-malli.

Kokemuksen tutkimisen ja siihen perehtymisen kautta opinnäytetyön tekijä ym-märsi, miten haastavaa kokemusta on tutkia. Työtä tehdessä opittiin, miten tehdä tulkintoja toisen tuottamasta informaatiosta ja miten tärkeää on kyseenalaistaa omia tulkintojaan aina uudestaan. Tulkintojen tekemisen helpottamiseksi ja se-kavan aineiston jäsentämiseksi aineistoa opeteltiin järjestämään teoriaa hyödyn-täen. Näin haastavalta tuntuva aineisto saatiin mielekkäämpiin, helpommin tulkit-taviin ja analysoitaviin osiin. Kokemuksen tutkimisen myötä opittiin hyväksymään

se tosiasia, että vaikka tulkintoja tehtäisiin kuinka huolella ja varoen, ne voivat olla virheellisiä. Vastuu tulkinnoista jäi tässä työssä opinnäytetyön tekijälle.

Opinnäytetyöprosessi tuntui välillä haastavalta, minkä johdosta päädyttiin joitakin kertoja pohtimaan, millaista olisi ollut tehdä opinnäytetyötä parityöskentelynä. Työpari olisi ollut tärkeä vastuun ja työn jakamisen näkökulmasta, koska hetkitäin työmäärä nousi aikatauluun nähden liian suureksi. Myös oppimisen näkökulmasta olisi ollut ihanteellista työskennellä jonkun kanssa. Keskustelujen kautta jaettu osaaminen ja yhteinen reflektointi olisivat voineet tuottaa erilaisen ammatillisen kasvun ja erilaista osaamista. Parityöskentely olisi myös tuottanut ehkä erilaisen opinnäytetyön, koska valinnoissa olisi ollut mukana toinen näkökulma ja mielipide.

Yksin työskentelyn etuna voidaan nähdä, että opinnäytetyötä pystyttiin tekemään milloin vain, eikä aikataulujen yhteensovittamista tarvittu. Yksin tekeminen oli myös opettavaista. Se opetti ongelmanratkaisutaitoja, kun vastuu valinnoista ja ratkaisuksista oli vain opinnäytetyön tekijällä itsellään. Yksin työskentelyn ja yksin asioihin perehtymisen seurauksena opinnäytetyön tekijä ehkä oppi enemmän kuin parityöskentelyssä olisi oppinut. Jos työ olisi jaettu parin kanssa, ei itse ehkä olisi tarvinnut niin syvästi perehtyä kaikkiin asioihin.

Jos opinnäytetyöprosessi aloitettaisiin nyt alusta, tehtäisiin joitakin asioita toisin. Tutkimuslupa hankittaisiin aikaisemmin, tai sen valmistumisen perään kyseltäisiin nopeammin. Teoriaan perehdyttäisiin opinnäytetyön suunnitteluvaiheessa enemmän, ja teemahaastattelun sijaan asiakasosallisuutta kartoitettaisiin kyselylomakkeella erilaisten väitteiden avulla. Jälkiviisaana on helppo katsoa taaksepäin ja jopa kyseenalaistaa joitakin tehtyjä valintoja. Täytyy kuitenkin muistaa, että jokainen tehty valinta tai tekemättä jättäminen on tehty sen hetkisen osaamisen pohjalta ja osaaminen on lisääntynyt prosessin edetessä. Jos opinnäytetyön tekijä aloittaisi opinnäytetyöprosessin alusta aina, kun näkee oppimisensa kautta toisin toimimisen parempana tapana toimia, ei opinnäytetyö ehkä valmistuisi koskaan.

9.3 Opinnäytetyön hyödynnettävyys ja jatkotutkimusideat

Valmis opinnäytetyö tarjoaa toimeksiantajalle mahdollisuuden kehittää palvelusuunnittelua ja ohjausta asiakaslähtöisesti, vastaamaan yhä paremmin huoltajien tarpeita ja toiveita. Vaikka opinnäytetyön tuottama tieto on merkittävää lähinnä toimeksiantajalle, voidaan opinnäytetyön tuottamaa tietoa ja kokemuksia palvelusuunnittelusta ja ohjauksesta hyödyntää joiltakin osin sellaisissa kunnissa, joissa palvelusuunnittelu ja ohjaus on järjestetty samantapaisesti.

Opinnäytetyön jatkotutkimusmahdollisuus voisi olla vertaileva tutkimus siitä, millaisia vaikutuksia ei-toivotun tai toivotun varhaiskasvatuspaikan saamisella on perheen arkeen ja hyvinvointiin. Samalla voitaisiin selvittää lisäävätkö palvelujen valinnan mahdollisuudet tai valinnanvapaus perheen hyvinvointia. Erittäin mielenkiintoista olisi myös tietää eroavatko kokemukset varhaiskasvatuksen palvelusuunnittelusta ja ohjauksesta päiväkodissa varhaiskasvatusta saavien ja perhepäivähoitoa saavien lasten huoltajien välillä.

Tätä tutkimusta mukaileva seurantatutkimus voisi myös olla tarpeellinen jossakin vaiheessa, koska aikaisemmin varhaiskasvatuspalveluihin keskittynyt palvelusuunnittelu ja ohjaus laajenivat elokuussa 2017 koskemaan kaikkia Liperin kunnan hyvinvointipalveluja. Palvelusuunnittelussa ja ohjauksessa on toteutettu myös muita uudistuksia tämän opinnäytetyön aikana ja uudistuksia on tulossa lisää. Käyttöön on otettu chat, ja viimeistään kesällä 2018 valmistuvat uudistuneet nettisivut, joissa on huomioitu esimerkiksi palautteen antamisen mahdollisuus.

Lähteet

- Asetus lasten päivähoidosta 239/1973.
- Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.
- Grönroos, C. 1998. Nyt kilpaillaan palveluilla. Helsinki: WSOY.
- Grönroos, C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Helsinki: Talentum.
- Halme, N., Vuorisalmi, M. & Perälä, M.-L. 2014. Tuki, osallisuus ja yhteistyö lasten ja perheiden palveluissa. Työntekijöiden näkökulma. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Raportti 4/2014. Helsinki.
- Harjajärvi, M. 2015. Tuettu päätöksenteko. Vammaispalvelujen käsikirja. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. <https://www.thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/palvelujen-jarjestamisprosessi/tuettu-paatoksenteko>. 26.9.2017.
- Helminen, P. 2015. Sosiaaliohjaus. Teoksessa Näkki, P. & Sayed, T. (toim.). Asiakastyön menetelmiä sosiaalialalla. Helsinki: Edita. 25–42.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara P. 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.
- Hyyppä, H., Kiviniemi, L., Kukkola, J., Latomaa, T. & Sandelin, P. 2015. Kokeemuksen tutkimuksen ulottuvuudet. Oulun ammattikorkeakoulun tutkimus- ja kehitystyön julkaisut 9. <http://www.oamk.fi/epooki/index.php?clD=606>. 9.5.2017.
- Kaihlamäki, S. 2013. Asiakasosallisuus palvelujen kehittämisessä. Kemi-Tornion ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma. Opinnäytetyö. http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/68408/Kaihlamaki_Sari.pdf?sequence=1&isAllowed=y. 7.11.2017.
- Kananen, J. 2008. KVALI - Kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja -sarja.
- Kananoja, A. 2017. Asiakastyön yleiset lähtökohdat sosiaalialalla. Teoksessa Kananoja, A, Lähteinen, M. & Marjamäki, P. (toim.). Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma Oy. 173–192.
- Karikoski, H. & Tiilikka, A. 2011. Eheä kasvunpolku - haaste yhteistyölle. Teoksessa Hujala, E. & Turja, L. (toim.). Varhaiskasvatuksen käsikirja. Jyväskylä: PS-kustannus. 77- 92.
- Kavakko-Lehtinen, V. 2015. Lapsivalintaprosessin muutoksen vaikutukset henkilökunnan ja asiakkaiden kokemana Espoon suomenkielisessä varhaiskasvatuksessa. Metropolia ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma. Opinnäytetyö. <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/93145/ONT.pdf?sequence=1>. 6.3.2017.
- Laine, T. 2015. Miten kokemusta voidaan tutkia? Fenomenologinen näkökulma. Teoksessa Valli, R. & Aaltola, J. (toim.). Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Jyväskylä: PS-kustannus. 29–51.
- Leemann, L. & Hämäläinen, R.-M. 2015. Asiakasosallisuus. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke (Sokra). Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. https://www.thl.fi/documents/10531/1787240/Tietopaketti_Asiakasosallisuus.pdf/97b24b5c-2b6b-4308-bf4f-0f863bc8e2e6. 2.5.2017.
- Leemann, L. & Hämäläinen, R.-M. 2016. Asiakasosallisuus, sosiaalinen osallisuus ja matalan kynnyksen palvelut. Pohdintaa käsitteiden sisällöstä. Yhteiskuntapolitiikka 81 (5), 586–594.

- Liperin kunta 2015. Lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma 2016–2018. file:///C:/Users/Omistaja/Documents/Oppariaineistoa/Liperin%20lasten%20ja%20nuorten%20hyvinvointisuunnitelma%202016-18.pdf
- Liperin kunta 2017a. Varhaiskasvatussuunnitelma 2017. http://www.liperi.fi/fi/document.cfm?doc=show&doc_id=6384. 3.8.2017.
- Liperin kunta 2017b. Varhaiskasvatus. Päiväkodit. <http://www.liperi.fi/fi/asukkaille/varhaiskasvatus/paivakodit/>. 7.11.2017.
- Liperin kunta 2017c. Varhaiskasvatus. Perhepäivähoito. <http://www.liperi.fi/fi/asukkaille/varhaiskasvatus/perhepaivahoito/>. 27.9.2017.
- Lyhty, T. & Nietola, V. 2015. Dialoginen moniammatillisuus asiakastyössä. Teoksessa Näkki, P. & Sayed, T. (toim.). Asiakastyön menetelmiä sosiaalialalla. Helsinki: Edita. 142–158.
- Mahkonen, S. 2016. Varhaiskasvatustutkimus. Helsinki: Edita.
- Miinalainen, S. 2016. Laadunhallintasuunnitelman kehittäminen Liperin kunnan varhaiskasvatuksessa. Karelia-ammattikorkeakoulu. Sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja johtamisen koulutusohjelma. Ylempi ammattikorkeakoulututkimus. Opinnäytetyö. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/106315/Miinalainen_Sari.pdf?sequence=1.
- Mikola, S. 2017. Toiminnallinen tasa-arvo. Asiantuntijapalvelut. Kuntaliitto.fi. <https://www.kuntaliitto.fi/asiantuntijapalvelut/kunnat-sukupuolten-tasa-arvon-ja-yhdenvertaisuuden-edistajina/toiminnallinen-tasa-arvo>. 3.3.2017
- Moilanen, P. & Rähä, P. 2015. Merkitysrakenteiden tulkinta. Teoksessa Valli, R. & Aaltola, J. (toim.). Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Jyväskylä: PS-kustannus. 52–73.
- Määttä, P. 1999. Perhe asiantuntijana. Eryityskasvatuksen ja kuntoutuksen käytännöt. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Mönkkönen, K. 2007. Vuorovaikutus. Dialoginen asiakastyö. Helsinki: Edita.
- Opetushallitus 2016. Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2016. Määräykset ja ohjeet 2016:17. http://www.oph.fi/download/179349_varhaiskasvatussuunnitelman_perusteet_2016.pdf 1.3.2017.
- Peltonen, A. 2011. Kunnioita asiakasta, lisää luottamusta. Helsinki: CC Lakimiesliiton kustannus.
- Pesonen, H.-L. 2002. Peruspaketti palveluista ja niiden markkinoinnista. Teoksessa Pesonen, H.-L., Lehtonen, J. & Toskala, A. Asiakaspalvelu vuorovaikutuksena. Markkinointia, viestintää, psykologiaa. Jyväskylä: PS-kustannus. 17–55.
- Pietiläinen, E. & Seppälä, H. 2003. Palveluohjaus Asiakastyössä ja organisaatiossa. Helsinki: Kehitysvammaliitto.
- Rouvinen-Wilenius, P. 2014. Kohti osallisuutta – mikä estää, mikä mahdollistaa. Teoksessa Jämsén, A. & Pyykkönen, A. (toim.). Osallisuuden jäljillä. Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys ry. <http://setlementti-fi-bin.directo.fi/@Bin/45832a261a3c61befc72a1cdb477d8a7/1512657938/application/pdf/503574/oSallisuuden-j%C3%A4ljill%C3%A4-verkkoversio-pakattuna-16052014.pdf>. 51–69.
- Räsänen, A. 2018. Hei! Opinnäytetyöstä asiaa! kirsti.helminen@edu.karelia.fi. 20.12.2017.
- Siitonen, J. 1999. Voimaantumisteorian perusteiden hahmottelua. Oulun yliopisto. <http://jultika.oulu.fi/files/isbn951425340X.pdf>. 2.5.2017.
- Särkelä-Kukko, M. 2014. Osallisuuden eriarvoisuus ja eriarvoistuminen. Teoksessa Jämsén, A. & Pyykkönen, A. (toim.). Osallisuuden jäljillä. Poh-

- jois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys ry. <http://setlementti-fi-bin.directo.fi/@Bin/45832a261a3c61befc72a1cdb477d8a7/1512657938/application/pdf/503574/oSallisuuden-j%C3%A4lkill%C3%A4-verkkoversio-pakattuna-16052014.pdf>. 34–51.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2008. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.
- Varhaiskasvatuslaki 36/1973.
- Varto, J. 1992. Laadullisen tutkimuksen metodologia. Helsinki: Kirjayhtymä.
- Virtanen, P., Suoheimo, M., Lamminmäki, S., Ahonen, P. & Suokas, M. 2011. Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveystalvelujen kehittämiseen. Tekesin katsaus 281/2011. <https://www.tekes.fi/globalassets/julkaisut/matkaopas.pdf>. 24.4.2017.
- Vuorenmaa, M. 2016. Äitien ja isien osallisuus perheessä ja lasten palveluissa sekä osallisuuteen yhteydessä olevat tekijät. Akateeminen väitöskirja. Tampereen yliopisto. Terveystieteiden yksikkö. <https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/98335/978-952-03-0019-7.pdf?sequence=1>. 20.10.2017.

Teemahaastattelurunko

1. Tarpeet ja toiveet varhaiskasvatuksen järjestämisen suhteen ennen palvelusuunnittelu- ja ohjaustilannetta?
 - Millaisessa tilanteessa/millaisissa tilanteissa olette tarvinneet varhaiskasvatuksen palvelusuunnittelua ja ohjausta?
 - Millaisia tarpeita ja toiveita perheellänne oli varhaiskasvatuksen järjestämisen suhteen ennen palvelusuunnittelutilannetta?

2. Palvelusuunnittelu ja ohjaus käytännössä
 - Missä palveluohjaus ja suunnittelu ovat toteutuneet?
 - Keitä tilanteessa/tilanteissa oli läsnä?
 - Kuvaile miten palvelusuunnittelu ja ohjaus tapahtuivat käytännössä yhteydenotosta varhaiskasvatuksen alkamiseen?
 - Millainen kokemus se oli? Miksi?
 - Kuvaile mikä palvelusuunnittelussa ja ohjauksessa oli hyvää? Huonoa? Miksi?

3. Asiakslähtöisyys ja -osallisuus palvelusuunnittelu- ja ohjaustilanteessa
 - Millaista yhteistyö palvelusuunnittelijan kanssa oli?
 - Miten osallistuit palvelun suunnitteluun?
 - Millaista tietoa sait palvelusuunnittelijalta?
 - Miten palvelusuunnittelija huomioi mielipiteesi, tarpeesi ja toiveesi lapsen hoidon järjestämisestä?
 - Mitkä asiat mielestäsi estivät/mahdollistivat tarpeiden tai toiveiden toteutumisen?
 - Miten lapsen tarpeet huomioitiin palvelun suunnittelussa?
 - Millaista hyötyä palvelusuunnittelusta ja ohjauksesta oli teille vanhemmille? Entä lapsellenne?
 - Miten mielipiteistäsi ja toiveistasi on otettu aikaisemmin selvää palvelusuunnittelun ja ohjauksen, tai varhaiskasvatuspalvelujen kehittämisessä?

4. Palvelusuunnittelun ja ohjauksen kehittäminen
 - Millaista olisi hyvä palvelusuunnittelu ja ohjaus? Miksi?

5. Muuta
 - Onko sinulla vielä jotakin muuta aiheeseen liittyvää, josta haluaisit kertoa?

Tiedote tutkimuksesta

8.8.2017

Hei, sinä varhaiskasvatuspalveluja saavan lapsen huoltaja!

Olen Kirsti Helminen, sosionomiopiskelija Karelia ammattikorkeakoulusta. Teen opinnäytetyötäni aiheesta varhaiskasvatuksen palvelusuunnittelu ja ohjaus. Olen kiinnostunut kokemuksistasi ja näkemyksistäsi liittyen Liperin kunnan varhaiskasvatuksen palvelusuunnitteluun ja ohjaukseen.

Kerään opinnäytetyöhöni tutkimusaineistoa haastattelemalla teitä huoltajia. Haastattelu kestää noin 40–60 minuuttia. Haastattelut toteutan toiveenne mukaan perheenne kotona tai kunnan toimitiloissa. Osallistuminen on vapaaehtoista, ja teillä on oikeus keskeyttää osallistumisenne tutkimuksen aikana.

Haastattelut tulen nauhoittamaan haastattelutilanteen sujuvoittamiseksi. Nauhoitetut haastattelut kirjoitan puhtaaksi haastattelujen jälkeen. Nimenne tai muut tiedot, joista teidät voitaisiin tunnistaa, eivät tule missään vaiheessa esille. Tutkijana minulla on myös vaitiolovelvollisuus. Opinnäytetyön hyväksymisen jälkeen hävitän kaiken haastattelumateriaalin asianmukaisesti.

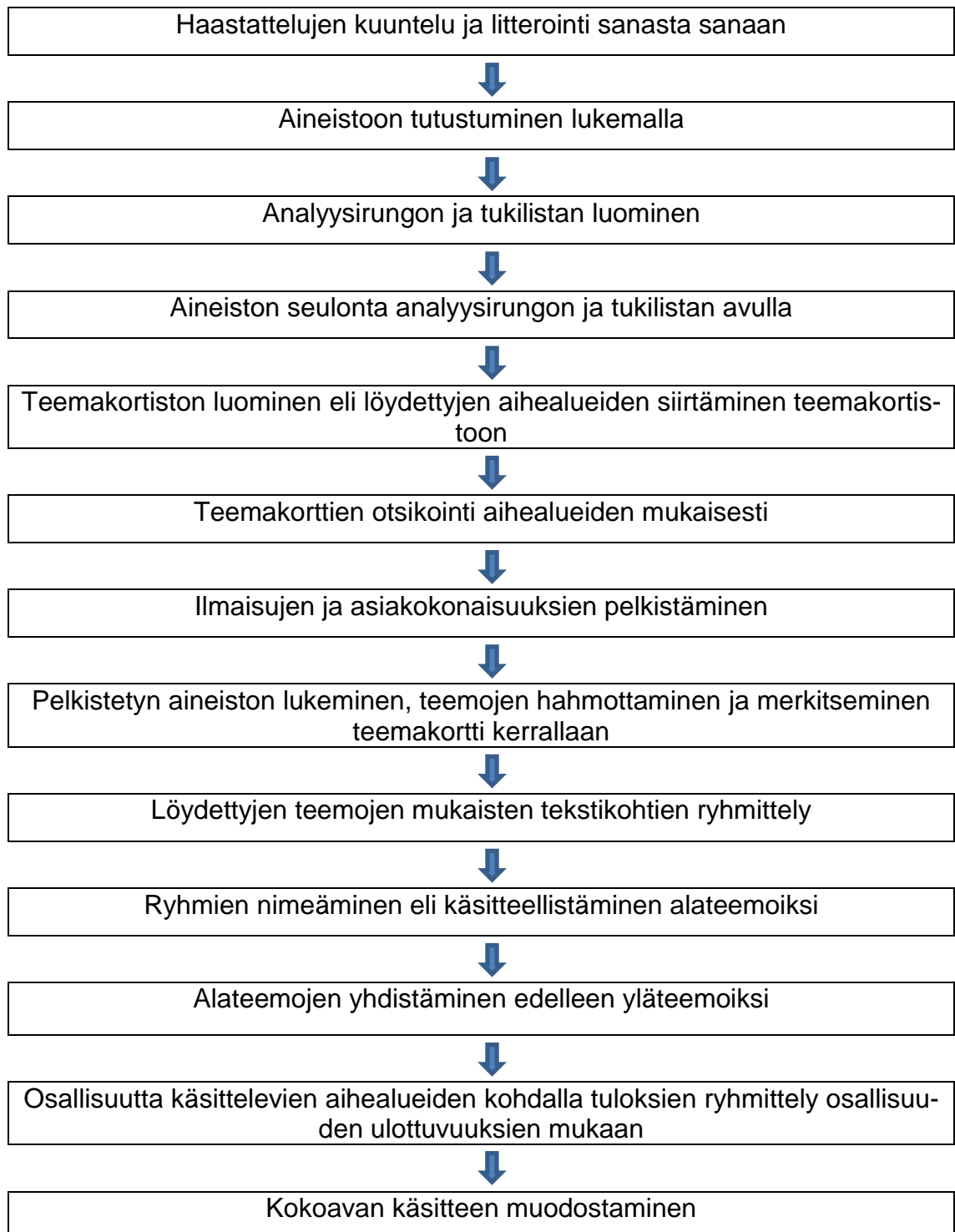
Olen anonut ja saanut opinnäytetyölleni tutkimusluvan Liperin kunnan hyvinvointipalveluilta.

Tämän tiedotteen lopusta löytyvät yhteystietoni. Ilmaisehan halukkuutesi osallistumiseen minulle sähköpostilla tai tekstiviestillä mahdollisimman pian, kuitenkin viimeistään 27.8.2017. Lähetettyäsi yhteystietosi olen sinuun yhteydessä sopiaksemme tarkemmin haastattelun toteutuksesta ja ajankohdasta.

Kiitos yhteistyöstä!

Kirsti Helminen / Karelia ammattikorkeakoulu
kirsti.helminen@edu.karelia.fi
puh. 041 459 2104

Analyysipolku



Liite 4 (1)

Esimerkkejä analyysistä 1: Pelkistettyjen ilmaisujen ryhmittelyä alateemoiksi.

Taulukosta on poistettu haastattelujen aineistoille luodut koodit haastateltujen anonymiteetin suojaamiseksi.

Pelkistetty ilmaisu	Alateema
Palvelusuunnittelija selvittää asioita	Tieto ja tuki ongelmatilanteissa
Palvelusuunnittelijaan otan yhteyttä ongelmatilanteissa	
Ongelmat ovat selvinneet, kun niitä on lähdetty selvittelemään	
Palvelusuunnittelija "suomentaa" asioita	
On helppo soittaa ja kysyä ohjeita	
Palvelusuunnittelijalta saa ohjeita	
Jos on tullut hoitoon muutoksia, niin olen soittanut suoraan palvelusuunnittelijalle	
Syysmatiedote tuli aika ajoissa	Tieto siirtymä- ja poikkeustilanteissa
Sieltä annettiin ohjeet. Ei tarvinnut itse olla, että mitäs nyt	
Saatiin päätös ja siinä oli tutustumisajankohdat	
Palvelusuunnittelija ohjeisti tarkastamaan laskun	Tieto laskutusvirheestä
Palvelusuunnittelija kertoi eri vaihtoehtoista	Tieto palveluvaihtoehtoista ja -mahdollisuuksista
Saatiin tietoa päiväkodeista	
Palvelusuunnittelija selitti miten perhepäivähoito mahdollistuisi	
Saatiin tietoa palveluihin liittyen	
En koe saaneeni mitään tietoa, koska minulla oli sitä jo	
En ole kaivannut tietoa. Olen lukenut kunnan sivuilta ja kuullut muilta vanhemmilta	
Sitten itse päätettiin, että halutaankin vain sinne päiväkotiin	
Kaikki on mennyt toiveiden mukaan	Huoltaja on voinut tai saanut vaikuttaa
Olemme saaneet tarvittavat palvelut	
Saatiin se mitä haluttiin	
Saatiin toivottu paikka	
Me ollaan saatu mitä ollaan haluttu	
Lapsen paras toteutui	Lapsen paras toteutui
Hyvä kun on lapsilla hyvä ja turvallinen hoitopaikka	Lasten turvallisuus
Lapset pääsivät samaan päiväkotiin, se oli lapsillekin turvallista	Luottamus palvelusuunnitteluun ja ohjaukseen
Kai ne olisivat järjestäneet senkin, jos ei olisi sattumalta järjestynyt	
Me ollaan tyytyväisiä. Pienet ongelmatkaan eivät haittaa	Huoltaja ei voinut tai saanut vaikuttaa
Päättivät mihin päiväkotiin lapsi laitetaan	
Me emme saaneet sitä perhepäivähoitopaikkaa	Lapsen paras ei toteutunut
Virheellisen tiedon saaminen aiheutti sen, että lapsi on kärsinyt, kun ei voi olla tutussa paikassa hoidossa, jos hoidontarve jatkuu klo 17.00 yli	
Lapsen tarpeita ei mietitty	
Meillä ei ole luottamusta palvelusuunnitteluun ja ohjaukseen	Ei luottamusta palvelusuunnitteluun ja ohjaukseen
Voi esittää toiveen, kunta päättää	Epäily näennäisvaikuttamisesta
Saatiin varmaan siksi, kun siellä oli tilaa. Eihän siihen muu vaikuta	
En ole ajatellut sitä niin suurella roolilla siinä	Palvelusuunnittelua ja ohjausta ei tunnisteta käytetyksi tai tarvituksi
En ole osannut ajatella, että on joku palvelusuunnittelu	
Aika kaukainen asia se palveluohjaus	
En koe palvelusuunnittelua ja ohjausta tärkeänä	
En koe, että olisi tarvinnut suunnitella	
Jos olisi ongelmatilanteita, niin sitten varmaan tarvitsisi enemmän	

Liite 4 (2)

Esimerkkejä analyysistä 2. Alateemoista kokoavaan käsitteeseen.

Alateema	Yläteema	Kokoava käsite
Tieto ja tuki ongelmatilanteissa	Ohjauksen ja neuvonnan kautta saatava tuki ja tieto	Palvelusuunnittelun ja ohjauksen merkityksiä
Tieto siirtymä- ja poikkeustilanteissa		
Tieto laskutusvirheestä		
Tieto palveluvaihtoehdoista ja -mahdollisuuksista	Suunnittelutilanteessa saatava tieto	
Huoltaja on voinut tai saanut vaikuttaa	Lapselle saatu toivottu varhaiskasvatuspaikka	
Lapsen paras toteutui		
Lasten turvallisuus		
Luottamus palvelusuunnitteluun ja ohjaukseen		
Huoltaja ei voinut tai saanut vaikuttaa	Lapselle saatu ei-toivottu varhaiskasvatuspaikka	
Lapsen paras ei toteutunut		
Ei luottamusta palvelusuunnitteluun ja ohjaukseen		
Epäily näennäisvaikuttamisesta	Palvelusuunnittelun merkitystä ei tunnisteta tai sitä epäillään	
Palvelusuunnittelua ja ohjausta ei tunnisteta käytetyksi tai tarvituksi		



OPINNÄYTETYÖN TOIMEKSIANTOSOPIMUS

Toimeksiantaja	Liperin kunta / Varhaiskasvatuspalvelut Varhaiskasvatuksen johtaja Sirkka Korhonen Liperin kirjasto, Keskustie 12, 83100 LIPERI puh. 040 766 0940 sirkka.korhonen@liperi.fi		<div style="border: 2px solid blue; padding: 5px;"> <p style="text-align: center; margin: 0;">LIPERIN KUNTA</p> <p style="text-align: center; margin: 0;">13.6.2017</p> <p style="text-align: center; margin: 0;">Diaritunnus 269 / 13.00 / 2017</p> </div>
	Työn aihe Huoltajien kokemuksia varhaiskasvatuksen palvelusuunnittelusta ja ohjauksesta		
Tekijä	Nimi Kirsti Helminen	Opiskelijanumero 1300721	
	Katuosoite Riistakatu 1	Postinumero 80160	Postitoimipaikka Joensuu
	Puhelin 0414592104	Sähköpostiosoite kirsti.helminen@edu.karelia.fi	
	Suoritettava tutkinto Sosiaalialan koulutusohjelma	Ryhmittunnus STSNS13A	
Karelia-amk	Yhteyshenkilön nimi (Ohjaaja) Miia Pasanen ja Kirsi Lindlöf	Tehtävänimike	
	Toimipaikka ja osoite KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU Tikkarinne 9, 80200 Joensuu		
	Puhelin Miia 0132606586 Kirsi 0132606652	Sähköpostiosoite miia.pasanen@karelia.fi kirsi.lindlof@karelia.fi	
Toimeksiantosopimuksen ehdot			
Ohjaus	Ohjaaja valvoo työtä ammattikorkeakoulun puolesta ja antaa työn edellyttämiä ohjeita ja neuvoja. Ammattikorkeakoulu ja Ohjaaja eivät ole konsulttivastuussa työstä.		
Dokumentointi	Karelia-amk:ssa toteutetaan avointa toimintakulttuuria, mikä tarkoittaa, että myös opinnäytetöiden aineistot ja tulokset avataan soveltuvin osin erillisen ohjeistuksen mukaisesti (ml. avoin julkaiseminen). Työstä laaditaan ammattikorkeakoulun opinnäytetyön ohjeen mukainen kirjallinen raportti, joka julkaistaan sähköisessä muodossa Theseus-verkkokirjastossa tai josta toimitetaan yksi kansitettu kappale ammattikorkeakoulun kirjastoon. Työ arkistoidaan Karelia-amk:n kirjastoon sähköisessä muodossa.		
Oikeudet	Opinnäytetyön tekijänoikeudet kuuluvat tekijälle. Toimeksiantaja saa rinnakkaisen käyttöoikeuden opinnäytetyön tuloksiin. Ammattikorkeakoululla on jatkuvasti voimassa oleva oikeus hyödyntää tuloksia omassa opetuksessa ja tutkimus- ja kehittämistoiminnassaan. Sopijaosapuolilla on mahdollisuus sopia muista opinnäytetyön tuloksista koskevista oikeuksista kuitenkin niin, että tämän sopimuskohtan nojalla ammattikorkeakoulun saamat oikeudet säilyvät voimassa.		
Keksinnöt	Jos Tekijä on osallisena keksintöön, joka patentoidaan, mainitaan hänet yhtenä keksijöistä. Mahdollisesta keksintökorvauksesta sovitaan erikseen noudattaen ensisijaisesti Toimeksiantajan tai niiden puuttessa ammattikorkeakoulun keksintöohjeen linjauksia. Opinnäytetyön tai sen osan julkaiseminen tai hyödyntäminen ei saa vaarantaa sen tai sen osan suojaamista patentilla tai hyödyllisyyksillä.		
Vastuut	Opinnäytetyön tulos toimitetaan sellaisena kuin se on. Tekijä tai ammattikorkeakoulu eivät anna tulokselle takuuta eivätkä vastaa sen soveltuvuudesta toimeksiantajan tarpeisiin. Sopijapuolet ovat vastuussa toisilleen sopimusrikkomuksen aiheuttamista välittömistä vahingoista. Vastuun syntyminen edellyttää tahallaan tai törkeällä huolimattomuudella aiheutettua sopimusrikkomusta.		
Lisäksi sovitaan			
Salassapito	Ohjaajalla ja opinnäytetyön Tekijällä on salassapitovelvollisuus työn aikana esille tulleisiin luottamuksellisiin asioihin viiden vuoden ajan. Toimeksiantajan tulee tarkistaa, että julkaistava opinnäytetyö ei sisällä salassa pidettävää aineistoa. Tarvittaessa käytetään erillistä salassapitosopimusta.		
	Tätä sopimusta on laadittu kolme (3) saman sisältöistä kappaletta, yksi (1) kullekin sopimuksen osapuolelle. Sopimus perustuu ammattikorkeakoulun hyväksymään opinnäytetyösuunnitelmaan ja se astuu voimaan allekirjoitushetkellä.		
	Paikka ja päivämäärä	Allekirjoitus	
Toimeksiantaja	Liperi 6.6.2017		
Tekijä	Joensuu 9.6.2017		
Karelia-amk	Joensuu 13.06.2017		

LIPERIN KUNTA
Hyvinvointipalvelut
Varhaiskasvatuksen johtaja

PÄÄTÖS § 4 / 2.8.2017

Hallintopäätös

2.8.2017

Asia, jota päätös koskee	Tutkimusluvan myöntäminen - Helminen Kirsti
Asianosaiset	Helminen Kirsti
Selostus asiasta	Karelian ammattikorkeakoulun sosiaalialan koulutusohjelman opiskelija Kirsti Helminen hakee tutkimuslupaa Liperin kunnan varhaiskasvatuksesta. Hänen opinnäytetyön aiheena on "Huoltajien kokemuksia varhaiskasvatuksen palvelusuunnittelusta ja ohjauksesta." Tutkimuksen kohteena on varhaiskasvatuspalveluja saavien lasten huoltajat. Aineiston keruumenetelmänä on haastattelut ja ajankohta on kesä-, heinä- ja elokuu 2017.
Päätös	Karelian ammattikorkeakoulun sosiaalialan koulutusohjelman opiskelija Kirsti Helmiselle myönnetään tutkimuslupa "Huoltajien kokemuksia varhaiskasvatuksen palvelusuunnittelusta ja ohjauksesta" -aiheelle.
Peruste	Hallintosääntö §50
Allekirjoitus	 Sirkka Korhonen Varhaiskasvatuksen johtaja
Muutoksenhaku	Päätökseen tyytymätön voi tehdä kirjallisen oikaisuvaatimuksen Liperin kunnan hyvinvointilautakunnalle osoite: Liperin kunta Hyvinvointilautakunta Keskustie 12 83100 LIPERI Oikaisuvaatimuksen saa tehdä se, johon päätös on kohdistettu tai jonka oikeuteen, velvollisuuteen tai etuun päätös välittömästi vaikuttaa (asianosainen) sekä kunnan jäsen. Oikaisuvaatimus on tehtävä 14 päivän kuluessa päätöksen tiedoksaannista. Kunnan jäsenen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon, kun pöytäkirja on asetettu yleisesti nähtäväksi. Asianosaisen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon, jollei muuta näytetä, seitsemän päivän kuluessa kirjeen lähettämisestä, saantitodistuksen osoittamana aikana tai erilliseen tiedoksisaanitodistukseen merkittynä aikana. Valituskirjelmän oheen on liitettävä tämä päätös tiedoksianto- tai saantitodistuksineen. Oikaisuvaatimuksesta on käytävä ilmi vaatimus perusteluineen ja tekijän on allekirjoitettava se.
Päätös nähtävillä	Viranhaltijan päätöspöytäkirjat pidetään nähtävillä ao. viranhaltijan toimistossa päätöksentekoviikon seuraavana maanantaina.