



SAVONIA

OPINNÄYTETYÖ - YLEMPI AMMATTIKORKEAKOULUTUTKINTO
SOSIAALI-, TERVEYS- JA LIIKUNTA-ALA

LAPSIPERHEIDEN KOTIPAL- VELU OSANA VARHAISEN TUEN PALVELUA

- kokemuksia perhekeskuspalveluja käyttäviltä vanhemmilta

TE -
KIJÄ:

Marja Granlund

Koulutusala Sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala	
Koulutusohjelma/Tutkinto-ohjelma Sosiaalialan tutkinto-ohjelma	
Työn tekijä Marja Granlund	
Työn nimi Lapsiperheiden kotipalvelu osana varhaisen tuen palvelua – kokemuksia perhekeskuspalveluja käyttäviltä vanhemmilta	
Päiväys	20.5.2020
Sivumäärä/Liitteet 50/2	
Ohjaaja Anne Walden	
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani Ylä- Savon SOTE kuntayhtymä	
<p>Tiivistelmä</p> <p>Yhteiskunnan nopeat muutokset ovat näkyneet sosiaalihuoltolain mukaisten palveluiden tarpeen lisääntymisenä. Samalla kun korostetaan hyvinvoinnin merkitystä, voi osa lapsiperheistämme huonosti. Huolet ja ongelmat kasaantuvat kuormittamaan perheiden arkea. Lapsiperheiden parissa tehtävä työ on muutospaineiden alla. Pahoinvoinnin lisääntyminen on johtanut huomioon palveluiden kehittämistarpeista.</p> <p>Sosiaali- ja terveystalouden suuntana onkin painopisteen siirtäminen korjaavista toimenpiteistä ehkäiseviin palveluihin. Varhaisen avun tarjoaminen oikea-aikaisesti on perheiden tukemisen kannalta olennaista. Kun ennaltaehkäisevää työtä tehdään matalan kynnyksen peruspalveluna, ja tuen tarpeisiin vastataan oikea-aikaisesti, eivät lapsiperheiden ongelmat kasva kohtuuttoman suuriksi. Ennaltaehkäiseviä palveluja käyttävien vanhempien kokemusten esiintuominen on kehittämistyön kannalta tärkeää.</p> <p>Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa tietoa lapsiperhepalveluiden toimivuudesta, lapsiperheille tarkoitetun kotipalvelun vaikutuksista perheiden arkeen sekä palvelun kehittämistarpeista. Tieto on kerätty näiden palveluiden piirissä olevilta vanhemmilta. Opinnäytetyön kontekstina oli Ylä-Savon SOTE -kuntayhtymän perhekeskustoiminta ja lapsiperheiden kotipalvelu.</p> <p>Opinnäytetyön tutkimusmenetelmänä käytettiin laadullista tutkimusotetta. Aineistonkeruumenetelmänä oli teemahaastattelu. Tutkimusaineisto koostui yhdeksän vanhemman haastattelusta. Kohderyhmänä olivat kotipalvelua saaneet perheet, joilla ei ollut sosiaalityön tai lastensuojelun avohuollon asiakkuutta. Haastattelut toteutettiin vuoden 2019 kevään ja kesän aikana. Haastatteluaineisto analysoitiin aineistolähtöistä sisällönanalyysiä käyttämällä.</p> <p>Opinnäytetyön keskeinen tulos oli kotipalvelusta saadun avun merkitys vanhemman jaksamiseen. Avun kohdistuminen perheiden ja vanhempien tärkeiksi kokemiin tarpeisiin oikea-aikaisesti oli merkittävä seikka voimaantumisessa. Tutkimustulokset osoittivat vanhempien tuen tarpeiden vaihtelevan arkea kuormittavien syiden, perheen voimavarojen tai tukiverkoston vähäisyyden takia.</p> <p>Tulosten mukaan kotipalvelusta saatu apu lisäsi vanhemman omia voimavaroja ja jaksamista. Edellytyksenä oli hyvin toimiva, avoin ja joustava vuorovaikutussuhde vanhemman ja kotipalvelun työntekijän välillä. Lisäksi olennaista oli avun nopea saaminen. Vanhemman osallisuus päätöksenteossa ja koko työskentelyprosessissa lisäsi tyytyväisyyttä palveluja kohtaan. Palvelu koettiin toimivaksi, kun asiakkaiden oli mahdollista saada työntekijöiltä sekä käytännön tukea että henkistä tukea.</p> <p>Tutkimukseen osallistuneiden vanhempien mukaan palveluista tiedottamista tulisi kehittää ja lisätä, jotta perheet tietävät, millaisia varhaisen tuen palveluja on tarjolla, ja mihin palveluihin perheet ovat oikeutettuja. Kehitystyössä tulisi huomioida myös palveluiden yhteensovittamisen tärkeys, jotta palvelut eivät näyttäytyisi perheiden näkökulmasta sirpaleisina. Opinnäytetyön tutkimustuloksia voidaan hyödyntää lapsiperheille suunnattujen varhaisen tuen palvelujen suunnittelussa ja kehittämisessä Ylä-Savon SOTE -kuntayhtymän alueella.</p>	
Avainsanat Ylä- Savon SOTE kuntayhtymän perhekeskus toimintamalli, lapsiperheiden kotipalvelu, ennaltaehkäisevä työ ja varhainen tuki	

Field of Study Social Services, Health and Sports			
Degree Programme Master's Degree Programme in Social Services			
Author Granlund Marja			
Title of Thesis In-home service for families as part of early and preventative support – experiences of parents who use family center services			
Date	20.5.2020	Pages/Appendices	50/2
Supervisor Anne Walden			
Client Organisation /Partners Ylä- Savo SOTE consortium of municipalities			
<p>Abstract</p> <p>The rapid changes in society have been reflected in the increased need for services outlined in the Social Welfare Act. While the importance of well-being is emphasized, some of our families are unwell. Worries and problems pile up to burden families' daily lives. Work among families is under pressure to change. The increase in malaise has led to consideration of service development needs.</p> <p>The direction of social and health policy is to shift the focus from remedial action to preventive services. Providing preventative services in a timely manner is essential to support families. When preventive work is done as a low-threshold basic service and support needs are met in a timely manner, the problems of families with children do not become unreasonably large. Presenting experiences of parents using the preventative services is important for the development.</p> <p>The aim of this thesis was to bring forth information about the functionality of family services, the effects of in-home services on the daily lives of families and the development needs of these services. The information has been gathered from parents covered by these services. The context of this thesis was the family centers and in-home family services of Ylä-Savo SOTE consortium.</p> <p>The research method for the thesis was qualitative. The data was collected with thematic interviews. The research material consisted of interviews with nine parents. The target group consisted of families who had received in-home services without a clientship for social work or child welfare outpatient care. The interviews were conducted during the spring and summer of 2019. The interview material was analyzed using data-driven content analysis.</p> <p>The most important result of the thesis was the notion of importance of the services and their effect on the parent's coping. The timely targeting of aid to the needs deemed important by families and parents was a major factor in empowerment. The results of the study showed that parental support needs varied due to daily burdens, family resources, or a lack of support network.</p> <p>According to the results, the help received from the home service increased the parent's own resources and well-being. The prerequisite was a well-functioning, open and flexible interaction between the parent and the home service worker. In addition, it was essential to get help quickly. Parental involvement in decision-making and the entire work process increased satisfaction with services. The service was perceived to work when customers were able to receive both practical and emotional support from employees.</p> <p>According to all parents who participated in the study, communicating about the services should be developed. It would be important to further boost communications so that families know what early support services are available and which of them they are entitled to. Development work should also take into account the importance of bringing services together so that the services do not appear fragmented from the perspective of families. The research results of the thesis can be utilized in the planning and development of early support and preventative services for families in the Ylä-Savo SOTE area.</p>			
<p>Keywords</p> <p>Ylä- Savo SOTE consortium of municipalities family center operating model, in-home service for families, preventive work and early</p>			

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	5
2	TUTKIMUSKONTEKSTINA YLÄ- SAVON SOTE KUNTAYHTYMÄ JA PERHEKESKUSTOIMINTAMALLI	7
2.1	Perhekeskustoiminnan kehitys ja ajattelumalli.....	7
2.2	Ylä- Savon SOTE kuntayhtymän perhekeskus toimintamalli.....	9
3	ENNALTAEHKÄISEVÄ TYÖ JA VARHAINEN TUKI.....	12
3.1	Lapsiperheiden kotipalvelu.....	13
3.2	Lapsiperheiden kotipalvelu Ylä- Savon SOTE kuntayhtymässä.....	15
4	TUTKIMUKSEN TARKOITUS JA TUTKIMUSKYSYMYKSET	17
5	OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS.....	18
5.1	Tutkimusmenetelmänä laadullinen tutkimus.....	18
5.2	Aineistonkeruumenetelmänä teemahaastattelu ja kohderyhmän kuvaus	19
5.3	Analyysimenetelmänä aineistolähtöinen sisällönanalyysi	21
5.4	Opinnäytetyön luotettavuus ja eettisyys	23
6	OPINNÄYTETYÖN TUTKIMUSTULOKSET	25
6.1	Vanhempien odotukset ja tuentarve lapsiperheiden kotipalvelusta	25
6.2	Lapsiperheiden kotipalvelusta saatu tuki perheiden arjessa.....	29
7	JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITTÄMISAJATUKSET	34
7.1	Asiakaskokemukset lapsiperheiden kotipalvelusta.....	34
7.2	Palvelutarpeen arvioiminen perhekeskustoimintamallin mukaisesti	36
7.3	Kehittämiseen ja jatkotutkimukseen liittyvät ajatukset.....	38
8	POHDINTA.....	40
	LÄHTEET JA TUOTETUT AINEISTOT	42
	LIITE 1: HAASTATELUN RUNKO.....	49
	LIITE 2: ASIAKASKOKEMUKSIA PALVELUSTA, ESIMERKKI SISÄLLÖNANALYYSISTÄ.....	50

1 JOHDANTO

Yhteiskunnan palvelurakenteiden nopeat muutokset ovat näkyneet sosiaalihuoltolain mukaisten palveluiden lisääntymisenä. Väestömme hyvinvointierot ovat kasvaneet viimeisten vuosikymmenien aikana. (Lammi-Taskula & Karvonen 2014, 13.) Samaan aikaan kun korostamme yhteiskunnassamme hyvinvoinnin merkitystä ja sen edistämistä voi osa lapsiperheistämme huonosti, huolien ja ongelmien kasaantuessa kuormittamaan perheiden arkea. (Taskinen, 2010, 7.) Erilaiset perhemuodot sekä työelämän paineet kuormittavat ja muokkaavat perheiden arkea. Lapsiperheiden valmiudet ottaa vastaan erilaisia palveluita on lisääntynyt ja näiden myötä palveluiden tarve on kasvanut. (Törrönen 2012, 29.) Lapsiperheiden parissa tehtävä työ on muutospaineiden alla. Ennaltaehkäisevien palveluiden lisääntymisen tarve on herättänyt huomion kehittämistarpeista. Oikea- aikaisella, varhaisella tuella on ratkaiseva merkitys lapsiperheiden hyvinvoinnin edistämiseen tulevaisuudessa.

Sosiaali- ja terveyspolitiikan kehittämisen suuntana on painopisteen siirtäminen ehkäiseviin palveluihin korjaavien toimenpiteiden sijasta. (Halme & Perälä, 2014, 216.) Perheiden varhaiseen tukemiseen pyritään löytämään toimivia ratkaisuja. (Pölkki 2016, 263.) Varhaisen tuen muotoja ovat hyvinvointia ja terveyttä edistävät palvelut sekä ennaltaehkäisevät palvelut. Keskeisimpiä toimintaa ohjaavia periaatteita ovat osallisuuden vahvistaminen, tuen tarpeen varhainen tunnistaminen sekä oikea- aikainen apu. (Perälä, Salonen, Halme ja Nykänen 2011, 17.) Kun ennaltaehkäisevää työtä tehdään matalankynnyksellä ja tuen tarpeisiin vastataan oikea- aikaisesti eivät lapsiperheiden ongelmat pääse kasvamaan kohtuuttoman suuriksi.

Yksi keskeisimmästä perheiden hyvinvointiin liittyvistä asioista on vanhempien jaksaminen. Aihe on ajankohtainen ja arka. Haasteet arjen selviytymisessä nostavat pintaan erilaisia tunteita, toiveita ja ajatuksia. Vanhemmat voivat kokea ahdistusta, ärtyisyyttä, uupumusta, toivottomuutta ja turvattomuutta vanhemmuudessa selviytymisessään. Perheen läheisverkosto voi olla suppea tai sitä ei ole. Työn perässä muutto on hyvin yleistä ja perheen oma lähiverkosto jää kauemmas perheen arjesta. Tuen saaminen silloin kun perhe sitä eniten tarvitsisi jää puuttumaan, perheet voivat olla hyvinkin yksinäisiä.

Opinnäytetyö on ajankohtainen, koska ennaltaehkäisevä työ ja perheiden varhainen tukeminen kytkeytyvät vahvasti tähän päivään. Tuen oikea-aikaisuuden sekä syrjäytymisen ehkäisyn kannalta eheät palvelukokonaisuudet ja yhtenäiset toimintakäytännöt ovat keskeisiä. Julkisissa palveluissa korostetaan asiakkaan aseman ja kokemustiedon merkitystä kehitettäessä asiakaslähtöisiä palveluja, minkä vuoksi asiakkaan ottaminen mukaan kehittämistyöhön ja palveluiden arviointiin on perusteltua.

Kuormittavassa elämäntilanteessa oleville perheille, lapsiperheiden kotipalvelu voi olla riittävä arjen tuki. Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) painottaa peruspalveluiden merkitystä lapsiperheiden palveluissa. Tavoitteena on vahvistaa ja kehittää ennaltaehkäiseviä palveluita, lisäämällä lapsiperheiden hyvinvointia arjessa selviytymiseen. Sosiaalihuoltolain (1301/201) mukaan lapsiperheiden kotipalvelu tukee perheitä heidän omassa arjen ympäristössään, jolloin annettu tuki muotoutuu perheen omia voimavaroja ja olosuhteita vastaavaksi.

Opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa tietoa vanhempien kokemusten kautta lapsiperheiden kotipalvelusta Ylä- Savon SOTE kuntayhtymän alueella. Opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia, miten vanhemmat olivat kokeneet tulleet autetuiksi ja oliko palvelu vastannut perheen tarpeita. Opinnäytetyö rajattiin koskemaan perheitä, jotka olivat saaneet kotipalvelua ilman sosiaalityön tai lastensuojelun avohuollon asiakkuutta. Opinnäytetyössä painottuu varhaisen tuen sekä ennaltaehkäisevän työn näkökulmat.

Opinnäytetyön keskeiset käsitteet ovat Ylä- Savon SOTE kuntayhtymän perhekeskus toimintamalli, lapsiperheiden kotipalvelu, ennaltaehkäisevä työ ja varhainen tuki.

2 TUTKIMUSKONTEKSTINA YLÄ- SAVON SOTE KUNTAYHTYMÄ JA PERHEKESKUSTOIMINTAMALLI

Ylä-Savon SOTE kuntayhtymä järjestää Iisalmen ja Kiuruveden kaupunkien sekä Sonkajärven ja Viemäen kuntien sosiaali- ja terveyspalvelut. Väestöpohja on noin 38 000 asukasta. Organisatorisesti kuntayhtymä jakautuu viiteen eri vastuualueeseen, joita ovat terveyspalvelut, hoito- ja hoivapalvelut, hyvinvointipalvelut, ympäristö- ja terveysvalvontapalvelut sekä hallinto- ja tukipalvelut. (Ylä- Savon SOTE 2019) Ylä- Savon SOTE kuntayhtymässä toimiva perhekeskus on osa hyvinvointipalveluja yhdessä sosiaalityön sekä mielenterveys- ja päihdepalvelujen kanssa. Perhekeskus jakautuu terveysneuvontaan ja lapsiperheiden tukipalveluihin. Terveysneuvontaan kuuluvat äitiys- ja lastenneuvolat, perhesuunnittelu, koulu- ja opiskeluterveydenhoito sekä koko kuntayhtymän alueen terveyden edistämisen tehtävät. Lapsiperheiden tukipalveluja ovat perheneuvola, perhetyö, lapsiperheiden kotipalvelu ja koulutiimit. (Lindman, 2016-10-17.)

Ylä- Savon SOTE kuntayhtymän hyvinvointikertomuksen strategisia päämääriä hyvinvointipalvelujen vastuualueella ovat muun muassa hyvinvoiva kuntalainen, ennaltaehkäisevä ja terveyttä edistävä toiminta, lasten ja nuorten hyvinvoinnin edistäminen, syrjäytymisen ehkäiseminen sekä palvelujen oikea-aikaisuus. Perheiden palveluissa tavoitteena on tukea ja kehittää varhaisen puuttumisen mallia, yhdenvertaisuuden ja osallisuuden lisäämistä sekä kehittää lisää palveluohjausta ja asiakaspalveluosamista. (Laaja hyvinvointikertomus 2017-2020.)

Ylä-Savon SOTE kuntayhtymässä on resursoitu viimeisten neljän vuoden aikana varhaisen työn kehittämiseen. Lapsiperheiden tukipalveluita on kehitetty erilaisten toimintamallien kautta muun muassa käynnistämällä vuonna 2016 lapsiperheiden palveluohjaus, joka tarjoaa ohjausta ja neuvontaa lapsiperheille suunnatuista palveluista puhelimitse tai sähköisellä yhteydenottolomakkeella. Lapsiperheiden palveluohjauksesta perheitä voidaan ohjata palveluihin varhaisessa vaiheessa, perheitä siirtämättä palveluista toiseen. Lapsiperheiden palveluohjaus on maksutonta ja vapaaehtoista. Lapsiperheiden palveluohjaaja arvio varhaisen tuen palvelutarvetta yhdessä perheen kanssa.

Kehittämistyön taustalla on ollut pitkäaikainen varhaiseen tukeen perustuva lapsiperheiden tukeminen. Kun perheille järjestetään sosiaalihuoltolain mukaista varhaista palvelua, lastensuojelun palveluiden tarve vähenee. Perhekeskuspalveluissa lapsiperheiden kotipalvelua on vahvistettu lisäämällä työntekijöiden määrää kahdesta kolmeen ja ottamalla palveluseteli käyttöön vuoden 2019 alussa. (Ylä-Savon SOTE 2019)

2.1 Perhekeskustoiminnan kehitys ja ajattelumalli

Perhekeskustoimintamalli on Ruotsista lähtöisin oleva palveluinnovaatio. Ruotsalaiset lastenlääkärit havahtuivat 1960 - luvun lopulla lasten hyvinvoinnin heikkenemiseen ja siitä seuranneisiin haasteisiin. Heräsi ajatus vanhemmuuden tukemisesta matalan kynnyksen palveluilla. Perhekeskustoimintamalli käynnistettiin 1970-luvulla, jolloin aloitettiin valmistelemaan uutta lakiuudistusta lasten suotuisten kas-

vuolosuhteiden turvaamiseksi. Perhekeskustoimintamallin kehitys hidastui 1990-luvun laman seurauksena. Perhekeskustoimintamallia on kehitetty pitkän ajan tuloksena monitoimijaisella yhteistyöllä. (Bing 2011, 15–19.) Suomessa perhekeskustoimintamallia on kehitetty useassa vaiheessa. (Kuva 1).



KUVA 1. Perhekeskustoiminnan kehittämisen vaiheita Suomessa, työpapereita 6/2020

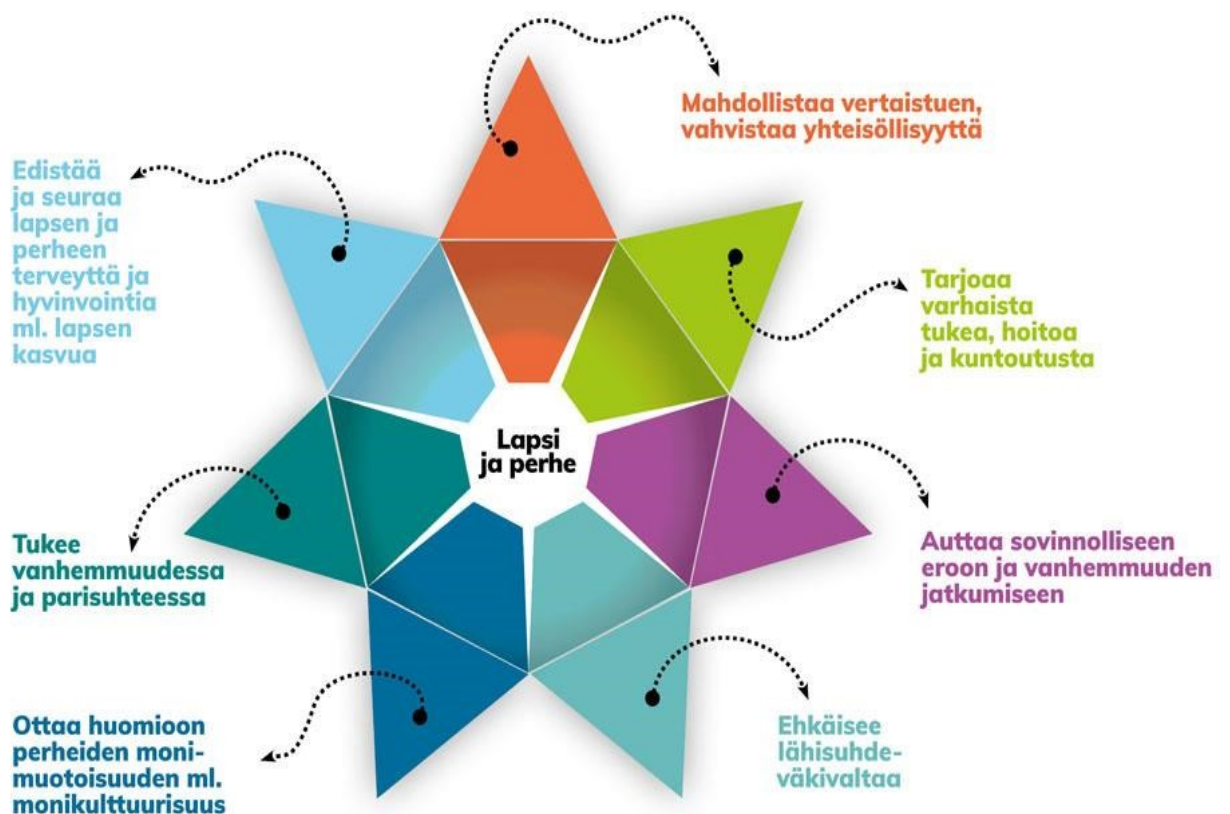
Lapsiperhepalveluita yhteen kokoava perhekeskustoimintamalli on kehittynyt Suomessa nykyiseen muotoonsa asteittain 2000-luvun alusta. Perhekeskustoiminnan kehittäminen käynnistyi PERHE-hankkeen aikana vuosina 2005–2007. Kuntiin luotiin varhaisen tuen rakenteita ja malleja, missä yhteiseksi viitekehyykseksi suunniteltiin tulevaisuuden kuvaa perhekeskuksesta, perustuen perheiden tarpeisiin ja vertaistuen vahvistamiseen. PERHE – hankkeen toiminnan tavoitteena oli lasten hyvinvoinnin tukeminen vahvistamalla vanhemmuutta sekä perheen omaa osallisuutta. (Halme ym. 2014,15). Pohjoismaainen kehitys perhekeskustoiminnasta loi malliesityksen missä otettiin huomioon perheiden tausta sekä yhdenvertaisuus perheiden omien edellytysten mukaan. (Marklund ym. 2012,8,)

Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma KASTE toimi uudistamisen keskeisenä välineenä. (Pelkonen ym. 2013, 6- 8.) Hankkeen tavoitteena oli terveys- ja hyvinvointieroja erojen kaventaminen sekä organisoida sosiaali- ja terveydenhuollon rakenteita ja palveluita asiakaslähtöisiksi. (STM, Palveluja perheille 2018.) KASTE – hankkeen pääpainoalueina olivat fyysisen, henkisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin aktiivinen edistäminen koko väestössä. Ohjelmassa oli kuusi toistaan täydentävää osaohjelmaa, joista yksi oli lasten ja lapsiperheiden palvelujen uudistaminen. (Kuntayhtymän strategia 2011–2017.)

Lapsi- ja perhepalvelujen muutosohjelma, LAPE oli Juha Sipilän hallituksen kärkihanke perhekeskustoimintamallin kehittämisessä ja käyttöönottamisessa. LAPE hankkeen tarkoitus oli tarjota perheille matalan kynnyksen palveluja, oikea- aikaisesti, vaikuttavasti, vähentäen korjaavien palvelujen tarvetta. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2018.) LAPE muutosohjelmassa lapsen etu ja vanhemmuuden tukeminen olivat ensisijaisia. Muutosohjelmassa taustalla on vaikuttanut lasten ja nuorten ja perheiden hyvinvoinnin negatiivinen kehityskulku. Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelmaa on jatkettu vuoteen 2023 asti. Tavoitteena on vahvistaa sosiaalihuoltolain mukaisia perheiden ennaltaehkäiseviä palveluja kehittämällä ja juurruttamalla perhekeskustoimintamallia. Perhekeskus toimintalinjauksia kehitetään yhteistyössä maakunnallisten hankkeiden ja kansallisten toimijoiden kesken. (Lapeakatemia 2019.) Marinin hallituksen aluekehittämispäätös valtakunnallisten alueiden kehittämiseen vuosina

2020 – 2023 on nostanut hyvinvoinnin ja osallisuuden lisäämisen sekä eriarvoisuuden ehkäisemisen yhdeksi keskeiseksi kehittämisen painopistealueeksi. (Korhonen 2020-04-25.)

Perhekeskustoiminnan tavoitteena on palvelujärjestelmän kehittäminen vastaamaan perheiden tarpeisiin. Lapsiperhepalvelujen lyhyen ja pitkän aikavälin vaikutukset heijaustuvat laajemmalle ja syvemmälle perheiden arkeen. Perhekeskus on erilaisten palveluiden kokonaisuus, missä palveluita yhdistetään asiakaslähtöisiksi kokonaisuuksiksi ja voimavaroja ohjataan sinne, missä niistä on asiakkaiden kannalta suurin hyöty. Perhekeskustoimintamalli on matalankynnyksen palveluiden kokonaisuus, jonka ydintehtävä on tunnistaa tuen tarpeet sekä järjestää tarvittava apu perheille. Perhekeskuksen ydinpalveluiksi on määritelty äitiys- ja lastenneuvolat, kouluterveydenhuolto, seksuaaliterveysneuvola, sosiaalihuoltolain mukainen perhesosiaalityö ja perhetyö sekä kotipalvelu. (Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos 2018.) Perhekeskuksessa perheillä on mahdollisuus tulla kohdatuksi ilman leimaantumisen pelkoa, missä toiminta on kaikille avointa. (Kuva 2.) Perhekeskustoiminnan tavoite on tarjota tietoa, ohjausta ja tukea, oikeaan aikaan, varhain ja vaikuttavasti. (Yhdessä! 2017, 14.) Toiminnassa korostuu asiakkaan aktiivinen osallistuminen itseään koskevien asioiden suunnittelussa ja toteutuksessa.



KUVA 2. Mitä perhekeskus tekee? Perhekeskuksen tehtävät (THL 2019.)

2.2 Ylä- Savon SOTE kuntayhtymän perhekeskus toimintamalli

Perhekeskuspalvelut ovat lakisääteisiä, kaikille tarvitseville avoimia ja aina asiakkaille vapaaehtoisia matalan kynnyksen palveluita. (Lindman, 2016-10-17.) Perhekeskustoiminnan arvopohja perustuu YK:n Lapsen oikeuksien sopimukseen. Merkittäviä toimintaperiaatteita lapsen oikeuksien lisäksi ovat

lapsi- ja perhelähtöisyys johtamisessa, toimijoiden yhteistoiminnassa sekä asiakastyössä erilaiset perherakenteet huomioiden. (Aula ym. 2016.) Perhekeskus toiminnan edellytyksenä on, että kaikki mukana olevat toimijat toimivat yhdenmukaisesti ja samojen arvojen ja -toimintaperiaatteiden mukaisesti. (Pelkonen & Hastrup 2013,7.) Perhekeskuksessa perhettä ajatellaan systeemisenä kokonaisuutena, jossa yhden perheenjäsenen vointi vaikuttaa kaikkiin perheenjäseniin. (Lindman, 2016-10-17.)

Ylä- Savon SOTE kuntayhtymän perhekeskustoimintamallissa kehitetään lapsiperheiden ennaltaehkäiseviä palveluita, johon kuuluu muun muassa lapsiperheiden kotipalvelu. Tavoiteltava tulos on lapsiperheiden osallisuuden ja yhteisöllisyyden kokemuksen lisääntyminen sekä hyvinvoinnin lisääntyminen. (Laaja hyvinvointikertomus 2017-2020.) Tuen ajoituksella on vaikuttavuuden ja ennaltaehkäisyyn kannalta suuri merkitys perheen arjessa. Vanhempien tukeminen perheen arjessa on tärkeää koko perheen hyvinvoinnin kannalta. Lapsiperheiden kotipalvelun tehtävänä onkin auttaa vanhempia löytämään ja ottamaan käyttöön omia voimavarojaan elämänhallinnan parantamiseksi ja muutoksen mahdollistamiseksi. Tietoisuus siitä, että apua ja tukea on saatavilla, auttaa perhettä selviytymään haasteellisista elämäntilanteista. (Ylä- Savon SOTE 2019)

Perhekeskus voi olla joko fyysinen tila, jossa palvelut ovat saman katon alla tai eri yhteistyötahojen verkosto, jossa on yhteiset vakiintuneet käytännöt. Ylä-Savon kuntayhtymässä perhekeskuksen toimipisteet sijaitsevat lähipalveluina Iisalmessa, Kiuruvedellä, Vieremällä ja Sonkajärvellä. Jokaisessa toimipaikassa on lastenneuvola. Lapsiperheiden kotipalvelun työntekijöistä yksi työskentelee pääasiallisesti Kiuruvedellä ja Vieremällä ja kaksi työntekijää pääasiallisesti Iisalmessa ja Sonkajärvellä. Perheohjaaja on paikkakuntien väkiluvun mukaan, lapsiperheiden kotipalvelu, neuvolan perheohjaaja sekä lapsiperheiden kotipalveluohjaaja työskentelevät seudullisesti. Koulutiimit ja kouluterveydenhoitajat jakautuvat koulujen sijainnin ja oppilasmäärien mukaan. Perheneuvola sijaitsee Iisalmessa ja sillä on oma toimipiste myös Kiuruvedellä. (Lindman, 2016-10-17.)

Kuntayhtymässä on terveydenedistämisen koordinaattori, joka toimii koko alueella. Perhesuunnittelu sekä joukkotarkastukset ovat saatavilla kaikissa kuntayhtymän neuvolasta ja niihin mahdollista varata aika sähköisesti. Koska kuntayhtymän toimipisteet ovat hyvin erikokoisia väestöpohjaltaan, jokaisessa yksikössä ei riitä töitä edes yhdelle työntekijälle. Esimerkiksi terveysneuvonnassa tehtäviä on yhdistelty niin, että kouluterveydenhoitajalla on useita kyläkouluja tai lastenneuvolaa. Koulujen lisäksi äitiysneuvolan terveydenhoitajan toimenkuvaan voi kuulua varsinaisen neuvolatyön lisäksi joukkotarkastuksia, ehkäisyä tai synnytyksen jälkitarkastuksia toisessa kunnassa. (Lindman, 2016-10-17.)

Kuntayhtymän perhekeskus muodostuu monialaisesta verkostosta, jossa kaikki työskentelevät samojen periaatteiden ja tavoitteiden mukaisesti, turvaten perheiden hyvinvointia. (Lindman, 2016-10-17.) Perhekeskusmallin avulla voidaan verkostoitua ja liittää yhteen varhaisen tuen, matalankynnyksen palveluita, jotta lapsiperheet saavat kokonaisvaltaista apua oikeaan aikaan. Kuntien varhaiskasvatukset ja opetustoimet ovat perhekeskuksen läheisiä ja välttämättömiä yhteistyökumppaneita kuten myös alueellä toimivat järjestöt.

Perhekeskuksen palveluiksi on määritelty äitiys- ja lastenneuvolan palvelut, kouluterveydenhuolto, seksuaaliterveysneuvola, sosiaalihuoltolain mukainen perhesosiaalityö ja perhetyö sekä kotipalvelu. (Rytkönen 2019-3-21.) Monialaisessa yhteistyössä yhdistyy ammatillinen asiantuntemus perheiden kokonaisvaltaiseksi auttamiseksi. (Yhdessä! 2017, 6–7. Pohjois- Savon perhekeskustoimintamallin yhteiset toimintakäytännöt. (kuva 3)



KUVA 3. Pohjois- Savon perhekeskustoimintamallin yhteiset toimintakäytännöt

Terveyden – ja hyvinvoinninlaitos ja Sosiaali- ja terveysministeriö ovat linjanneet, että avointen kohtaamispaikkojen järjestäminen kaikille lapsiperheille. Avoinna kohtaamispaikoissa perheet voivat tavata toisiaan, osallistua vertaistoimintaan sekä halutessaan saada ohjausta ja tukea pulmatilanteisiinsa. Kuntayhtymän kunnissa kohtaamispaikkatoiminnasta vastaavat kunnat, mutta perhekeskuksen henkilökunta osallistuu siihen säännöllisesti ja myös järjestöt ovat kiinteästi mukana. Iisalmissa kohtaamispaikkana toimii Perheentalon perhekeskus Onni Ja Ilona ja Kiuruvedellä avoin päiväkotitoiminta. Sonkajärvellä ja Vieremällä toimitaan varhaiskasvatuksen tiloissa. Kyseessä on varhaisen tuen kumppanuuksmalli.

Perheentalon ja Ylä-Savon SOTE kuntayhtymän tavoitteet ovat yhteneväiset ja saman linjaiset valtakunnallisten tavoitteiden kanssa. Samoilla resursseilla voidaan saada tiiviillä yhteistyöllä enemmän aikaan. (Perheentalo 2019.)

3 ENNALTAEHKÄISEVÄ TYÖ JA VARHAINEN TUKI

Valtion velvollisuutena on tukea lapsen huoltajaa tai muuta lapsesta huolehtivaa vanhempaa hoito- ja kasvatustehtävässä. (Lapsen oikeuksien yleissopimus, 5, 18 ja 27 artikla; lastensuojelulaki 417/2007, 2 §; sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 13 §.) Sosiaalihuoltolain (1301/2014) uudistuksella on pyritty vahvistamaan peruspalveluiden roolia sekä asiakaslähtöisempää tukea lapsiperheille. Sosiaalihuoltolain tavoitteena on parantaa lasten ja nuorten elämää, vähentää lastensuojelupalveluiden tarvetta sekä estää syrjäytymistä. (sosiaalihuoltolaki 1301/2014,16§-19§.)

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukaan kunnat on veloitettu kehittämään lapsiperheille suunnattuja matalan kynnyksen palveluita vastaamaan lain tuomia vaatimuksia, madaltamalla tuen hakemisen kynnystä ja tuen oikea-aikaisuutta. Sosiaali- ja terveystieteissä korostetaan ennaltaehkäisyä, kuinka asioihin pitäisi puuttua ajoissa, ettei tilanteet perheissä kärjistyisi. (Saastamoinen 2016, 30.) Heinosen mukaan on tarkoituksenmukaista vastata perheiden tuen tarpeisiin varhain, ongelmien pitkittymisen ja monimutkaistumisen estämiseksi. Palveluiden soveltavuutta arvioitaessa on huomioitava millaiset palvelut vastaavat parhaiten lasten ja perheiden tarpeisiin. (Heinonen 2016, 247.) Oikea- aikaiset palvelut vähentävät korjaavien palveluiden määrää ja säästävät kustannuksia.

Varhainen tuki on käsitteenä vielä hieman juureton. Varhaisesta tuesta puhuttaessa voidaan käyttää termejä; varhainen puuttuminen, varhainen vastuunotto ja varhainen apu. Kaikilla edellä mainituilla termeillä tarkoitetaan tukea ennen korjaavien palvelujen tarvetta. Ennaltaehkäisevän ja varhaisen tuen merkitys yhteiskunnallisesti on ehkäistä lapsiperheiden ongelmien syntymistä ja syvenemistä. (Tuominen ym. 2011, 182–183.) Yhteiskunnan arvostava asenne tuo perheisiin turvallisuuden tunnetta.

Varhaisentuen palveluita on kehitetty vastaamaan paremmin perheiden todellisia tarpeita. Oikea-aikaisella tuella vahvistetaan elämänhallintaa ja ehkäistään muun muassa syrjäytymistä sekä hyvinvointieroja. Tukemalla ja motivoimalla vanhempia vaikutus ylettyy koko perheen hyvinvointiin. Perheiden tarpeisiin vastaaminen ennaltaehkäisevästi oikea- aikaisella tuella on tarkoituksenmukaista. Perheiden hyvinvointiin vaikuttaa olennaisesti arjen sujuvuus. Vuoren (2012) mukaan olennaista on tuen saaminen riittävän ajoissa ennen kuin perheen omat voimavarat hiipuvat tai ongelmat kasva kohtuuttomiksi.

Arjen sujuvuus on kaikille perheenjäsenille tärkeää, mihin olennaisesti vaikuttaa perheen toimiva sisäinen vuorovaikutus, riittävä verkosto, - toimeentulo ja mielekäs tekeminen (Vuori 2012, 58.) Varhaisen tuen palveluita toteutetaan perheen arjessa. Ajoissa saatu tuki ennen ongelmien kasaantumista on tärkeää. Kotona lasten kanssa oleva vanhempi voi tuntee olevansa ulkopuolinen muusta yhteiskunnasta, jos hänellä ei ole mahdollisuutta osallistua kodin ulkopuolisiin toimintoihin syystä tai toisesta. (Vuori 2012, 57-62.) Vanhemmuuden tukeminen liittyy usein arjen tukeen, kun vanhempi joutuu pohtimaan ajankäyttöön ja lastenhoitoon liittyviä kysymyksiä arjessaan ja sovittamaan niitä yhteen (Repo 2009, 104.)

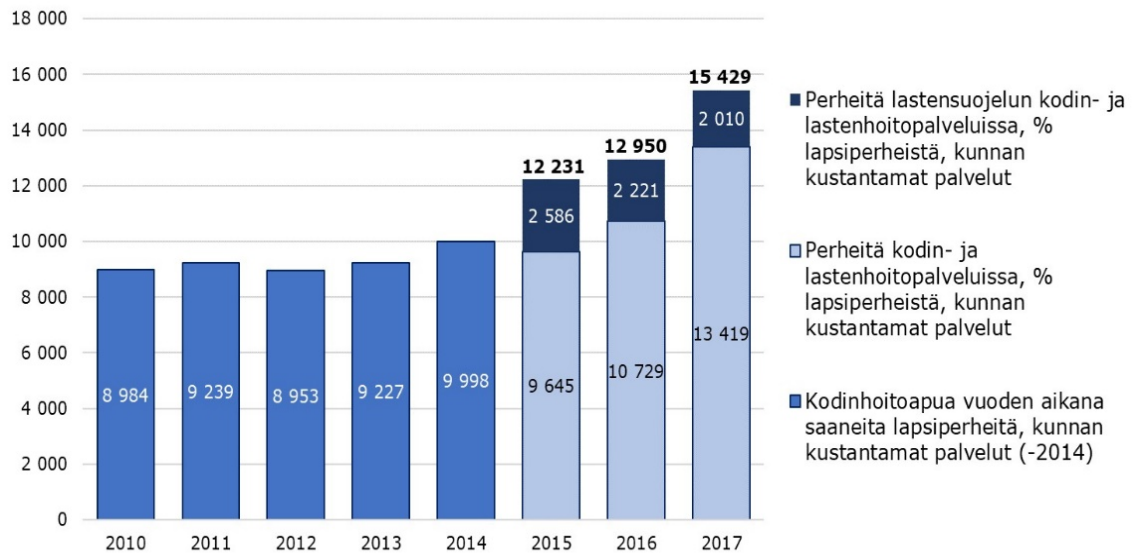
3.1 Lapsiperheiden kotipalvelu

Lapsiperheiden kotipalvelulla on pitkä perinne tukimuotona Suomessa. Kotipalvelua on tarjottu köyhille ja monilapsisille perheille jo 1950-luvulla, jolloin työn pääasiallinen tehtävä oli kodinhoito ja valistus. 1970-luvulla lapsiperheiden osuus kotipalvelunkäyttäjänä alkoi laskea ja palvelu suuntautui enempi ikäihmisille ja vammaisille. 1990-luvun lamavuosina lapsiperheiden kotipalvelujen alasajo alkoi ja on jatkunut uudistuneen sosiaalihuoltolain voimassa tuloon asti. (Aula 2019-01-14.) Uudistunut sosiaalihuoltolaki (2014) tuli voimaan vuonna 2015.

Sosiaalihuoltolaki velvoittaa kunnat järjestämään lapsiperheiden kotipalvelua. Uudistuneen sosiaalihuoltolain myötä lapsiperheiden kotipalvelu on kunnan järjestämisvastuunalaisena. Kyseessä ei kuitenkaan ole subjektiivinen oikeus, vaan kunta voi määrätä siihen käytettävän määrärahan ja myöntämiskriteerit. (Halme, Vuorisalmi ja Perälä 2014, 23.) Lapsiperheiden kotipalvelua tulee voida hakea ilman lastensuojelu asiakkuutta. Terveiden ja hyvinvointi laitoksen kuntaselvityksen mukaan lapsen yhden vuoden laitossijoitus vastaa kustannuksiltaan noin 3000 tuntia kotipalvelua. (Steenroos 2012.) Lapsiperheiden kotipalvelun tarkoituksena on perheiden oman toimintakyvyn ylläpitäminen ja perheen tukeminen arjen toiminnoissa. (Sosiaalihuoltolaki - soveltamisopas 2017, 60.)

Sosiaalihuoltolaki määrittelee lapsiperheiden kotipalvelun asumiseen, hoitoon ja huolenpitoon, toimintakyvyn ylläpitämiseen, kasvatukseen, asiointiin sekä muuhun päivittäiseen arkeen kuuluvien tehtävien ja toimintojen tukemiseksi. Lapsiperheiden kotipalvelua voidaan myöntää jonkin erityisen perhe-tilanteen perusteella, joita voi olla muun muassa raskauteen tai synnytykseen liittyvät erityistilanne, perheen kriisi, sairaus tai vamma, vanhemman uupumus tai masennus, asioimiskäynnit, monilapsisen perheen tuen tarve. Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) mainitaan, lapsiperheiden kotipalvelua lisäämällä pystytään tukemaan perheitä heidän omassa toimintaympäristössään, jolloin apu kohdistetaan asiakkaan omia olosuhteita ja voimavarjoja tukevaksi. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 16§-19§.)

Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen mukaan koti- tai lastenhoitopalveluja saaneiden perheiden määrä on noussut määrällisesti 6445 perheellä ja prosentuaalisesti 72 % vuosina 2010- 2017. (THL 2018) Uudistuneen sosiaalihuoltolain myötä tilastoinnissa on osoitettavissa muutos. Alla olevassa kuvasta voidaan huomioida, kuinka suuri osuus kotipalvelusta on kohdentunut lapsiperheisiin, joilla ei ole lastensuojelun asiakkuutta. (Kuva 4.)



KUVA 4. Lapsiperheiden kotipalveluja saaneet lapsiperheet vuosina 2010 -2017

Vanhemmat tarvitsevat tukea lapsiperhearjessaan sekä läheisverkostoltaan että palvelujärjestelmältä. Lapsiperheiden arkeen kuuluu erilaisia elämänvaiheita, joita voi olla esimerkiksi lapsen kasvuun liittyvät kehitysvaiheet, perheenjäsenten sairastumiset ja menetykset. Yhteiskunnalta saatu tuki olla ensisijaisen tärkeää selviytymisen kannalta. (Rönkkö & Rytönen 2010, 155-157.) Lapsen kasvusta ja kehityksestä, huolenpidosta on ensisijaisesti vastuussa lapsen vanhemmat. (Hallituksen esitys sosiaalihuoltolaista HE 164/2014). Perheessä ei aina kuitenkaan vanhemman omat voimavarat ole riittävät. Perheen ulkoiset ja sisäiset voimavarat vaikuttavat suojaavasti tai heikentävästi koko perheen hyvinvointiin. Oikea-aikaisen tuen keinoin voidaan välttyä suuremmilta haasteilta, viemällä varhaisen tuen palveluita matalalla kynnyksellä suoraan kotiin.

Lapsiperheiden kotipalvelu, joka voi olla lyhytkestoista tilapäisesti annettua palvelua tai säännöllistä palvelua, on suunnitelmallista ja kokonaisvaltaista tukea perheille. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014) Lapsiperheiden kotipalvelua myönnetään yleisenä perhepalveluna toimintakykyä alentavan synn tai muun erityisen perhetilanteen perusteella. Vanhempien, viranomaisten ja muiden perheen ympärillä olevien yhteistyötahojen tulisi pohtia yhdessä millainen tuki on perheelle hyödyllisintä. (Rautio 2016, 31). Lapsiperheiden kotipalvelu on tavoitteellista tekemistä yhteistyössä perheen, perheen omien verkostojen sekä muiden perheen ympärillä olevien yhteistyötahojen kanssa.

Lapsiperheiden kotipalvelulla pyritään tukemaan perheitä mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Perheiden on tärkeää tunnistaa avun tarpeet ajoissa, kun palvelujärjestelmässä on vielä erilaisia vaihtoehtoja perheiden tukemiseksi. Kun vanhempien omat voimavarat ovat hyvät ja he pitävät huolta omasta jaksamisesta on tuesta eniten hyötyä kaikille ja koko perhe voi paremmin (Perälä ym. 2011, 123.)

3.2 Lapsiperheiden kotipalvelu Ylä- Savon SOTE kuntayhtymässä

Lapsiperheiden kotipalvelu on sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukaista lapsiperheille suunnattua tukea. Tehtävänä on tukea ja opastaa perheitä sekä vahvistaa arjen hallintaa. Lapsiperheiden kotipalvelu on tavoitteellista, suunnitelmallista ja määräaikaista työskentelyä, missä korostetaan ongelmien ennaltaehkäisyä. Kotipalvelun apu voi olla myös konkreettista auttamista kotitöissä.

Palvelutarpeen arvioinnista vastaavan sosiaalihuollon työntekijän on huolehdittava siitä, että arvioinnissa perheen tuen tarvetta on käytössä monipuolinen asiantuntijuus ja osaaminen, palvelua on riittävästi ja se kohdentuu oikein. (Saastamoinen 2016, 171- 173.) Aaltion mukaan myönnettävien palvelujen tulee olla sisällöllisesti joustavia, perheelle helposti löydettävissä olevia ilman suuria ponnisteluja. (Aaltio 2013, 75- 76.) Uudistuneen sosiaalihuoltolain myötä Ylä- Savon SOTE kuntayhtymässä on aloittanut lapsiperheiden palveluohjaaja vuonna 2016. Lapsiperheiden palveluohjauksen kautta perheet ovat hakeneet tukea arkeen muun muassa lapsiperheiden kotipalvelusta. Kuntayhtymässä lapsiperheiden palveluohjaajan tehtävän tarkoituksena on helpottaa avun saamista erilaisissa lapsiperhettä koskevissa pulmatilanteissa. (Ylä- Savon SOTE 2019)

Sosiaalihuoltolaissa (2014/1301, 4 §) korostetaan asiakkaan mahdollisuutta osallistumiseen ja vaikuttamiseen omilla asioillaan. Palveluprosessissa tulee huomioida perheen kokonaistilanne, yhteistyössä perheen kanssa niin, että palvelulla voidaan vahvistaa perheen omia voimavaroja ja hyvinvointia. Palvelun tulee vastata perheen tuentarpeita ja sen tulee olla oikeanlaista ja riittävää. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017, 28 -29.) Kaikessa auttamistyössä on tärkeää kuunnella perheen näkemystä siitä, millaista tukea he tarvitsevat. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017, 3-6.) Eileen Munro (2002) painottaa asiakkaan oikeutta olla mukana kaikessa hänen elämänsä koskevissa asioissa. (Munro 2002, 109.) Tuen kohdentumisessa oikealla tavoin on asiakkaan kuuleminen ja osallistaminen edellytys onnistuneelle palveluprosessille.

Lapsiperheiden kotipalvelua palvelua on oikeus saada kriteerien täytyessä, palvelutarve määritellään aina asiakaskohtaisesti. Lapsiperheiden kotipalvelua voi saada esimerkiksi seuraavanlaisissa tilanteissa; raskauteen tai synnytykseen liittyvät erityistilanteet, monikkoperheet, äkillinen kriisi, vanhemman sairaus tai vamma, uupumus tai asiointikäynnit. Kotipalvelua ei voida myöntää siivoukseen, sairaan lapsen hoitoon vanhempien työssäkäynnin vuoksi, kotona tehtävään etätöihin, opiskeluun tai luennoilla käyntiin, vanhempien harrastuksiin, henkilökohtaisen avustajan tarpeeseen, työssä käyvien vanhempien lastenhoitotarpeeseen tai parisuhteen hoitoon. Kotipalvelun tarvetta arvioitaessa kartoitetaan ensisijaisesti perheen omat verkostot ja muut tukimuodot, kuten päivähoito ja kolmannen sektorin palvelut. Mikäli tilannetta ei saada näiden avulla järjestymään, voidaan perheeseen tarjota lapsiperheiden kotipalvelun tukea. Kotipalvelun määrästä ja sisällöstä sovitaan perheen kanssa etukäteen tilausta tehdessä. (Ylä- Savon SOTE 2019)

Lapsiperheiden kotipalvelua toteutetaan Ylä- Savon SOTE kuntayhtymässä omana toimintana ja palvelusetelipalveluna. Lapsiperheiden kotipalvelusta peritään maksu kuntayhtymän voimassa olevien asiakasmaksujen mukaisesti. Kuntayhtymässä palveluseteli on otettu käyttöön tammikuun 2019

alusta. Lapsiperheiden kotipalvelun palveluseteli on tarkoitettu kuntayhtymän alueella asuville lapsiperheille, jotka tarvitsevat tilapäistä apua ja tukea arjessa selviytymiseen ja sen arvo oli vuonna 2019 27 €/ seteli. Palvelusetelin myöntäminen perustuu lapsiperheiden palveluohjaajan ja asiakkaan yhdessä tekemään tilannearvioon palvelukriteerien täytyessä sekä kuntayhtymässä palvelusetelitoimintaan varattuihin määrärahoihin. (Sääntökirja 2018) Palvelusetelituottajat on rekisteröity aluehallintoviraston (AVI) yksityisten sosiaalipalvelujen tuottajien rekisteriin ja täyttävät kuntayhtymän palvelusetelisääntökirjan palvelun tuottamiselle asetetut kriteerit. (Ylä- Savon SOTE 2019)

4 TUTKIMUKSEN TARKOITUS JA TUTKIMUSKYSYMYKSET

Opinnäytetyössä tutkittiin sosiaalihuoltolain mukaista lapsiperheiden kotipalvelua Ylä-Savon SOTE kuntayhtymässä. Lapsiperheiden hyvinvointi ja voimavarat ovat jatkuvasti esillä yhteiskunnallisessa keskustelussa. Teemahaastattelujen kautta saatiin tietoa asiakasperheiden kokemuksista saamastaan lapsiperheiden kotipalvelun tuesta ja sen merkityksestä perheiden arjessa. Opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa tietoa lapsiperheiden kotipalvelun nykytilasta ja kehittämistarpeista.

Palveluja käyttävien perheiden kokemusten esiintuominen on tärkeää, kun palvelujärjestelmää pyritään kehittämään korjaavien palvelujen sijasta ennaltaehkäisevään ja varhaisen tuen suuntaan. Ylä – Savon SOTE kuntayhtymässä ei ole aiempia tutkimuksia asiakasnäkökulmasta katsottuna tehty lapsiperheiden kotipalvelussa. Tutkimusaineisto koostui yhdeksän vanhemman haastattelusta. Kohderyhmästä rajattiin pois sosiaalityön sekä lastensuojelun perheet.

Opinnäyte tuottaa toimeksiantajalle tietoa kehittämistyön pohjaksi. Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää lapsiperheiden kotipalvelusta olevien vanhempien kokemusten kautta palvelun toimivuudesta sekä siitä, miten sosiaalihuoltolain mukaista lapsiperheiden kotipalvelua tulisi jatkossa järjestää Ylä-Savon kuntayhtymässä.

Opinnäytetyön tutkimuskysymykset olivat

1. Onko sosiaalihuoltolain mukainen lapsiperheiden kotipalvelu vastannut perheiden odotuksiin, mitä vanhemmat kertoivat tarvitsemastaan ja saamastaan varhaisen tuen palvelusta?
2. Millaisia muutoksia vanhemmat kokivat perheen arjessa tapahtuneen saatuaan lapsiperheiden kotipalvelua?

5 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

Opinnäytetyön toimeksiantajana oli Ylä- Savon SOTE kuntayhtymän perhekeskus. Opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa hyödynnettävää tietoa lapsiperheiden kotipalvelusta ja kehittämistarpeita. Painopiste tutkimuksessa oli sosiaalihuoltolain mukainen varhaisen tuen palvelu.

Opinnäytetyö toteutettiin laadullisella eli kvalitatiivisella tutkimusotteella. Kohderyhmänä oli kuntayhtymän alueen lapsiperhepalveluiden yhdeksän asiakasperhettä. Haastattelun avulla saatiin tietoa lapsiperheiden kokemuksista ennaltaehkäisevistä palvelusta. Tutkimusaineiston keräämistä varten tutkimuslupa haettiin ohjeiden mukaisesta, Ylä-Savon SOTE kuntayhtymästä. Tutkimuslupa myönnettiin 6.3.2019.



KUVA 5. Opinnäytetyön aikataulu ja eteneminen

5.1 Tutkimusmenetelmänä laadullinen tutkimus

Laadullisen eli kvalitatiivisen tutkimuksessa lähtökohtaisena tarkoituksena on todellisen elämän kuvaaminen tutkittavasta ilmiöstä mahdollisimman todellisissa tilanteissa, missä todellisuutta voidaan ymmärtää monipuolisesti. (Kananen 2017, 18; Ojasalo, Moilanen ja Ritalahti 2014, 105.) Kankkusen ja Vehviläinen- Julkusen mukaan laadullisen tutkimuksen keskeinen merkitys on ymmärryksen lisääntyminen tutkittavasta ilmiöstä. (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2013, 67.) Vilkan mukaan laadullinen menetelmä pyrkii kuvaamaan elämää mahdollisimman monipuolisesti, laajasti ja aidosti, ymmärtäen yksilön kokemuksia, mielipiteitä ja käsityksiä hänen näkökulmistaan käsin. (Vilka 2015, 118.).

Laadullisessa tutkimuksessa tuodaan esiin sitä todellisuutta, jonka keskellä tutkittavat itse elävät. Pyritään etsimään ja tekemään näkyväksi asioita, enemmän kuin tuottaa tietoa jo olemassa olevasta. (Hirsjärvi Remes ja Sajavaara 2014, 162) Laadullinen tutkimus on usein kuvailevaa, kun tutkija pyrkii ymmärtämään ilmiötä tekstin avulla. (Kananen 2014, 22.) Vilkan (2015,) mukaan tutkimuksen tekijä pyrkii tarkastelemaan, tulkitsemaan ja ymmärtämään tutkimukseen osallistuvien kokemusmaailmaa suhteessa teoriaan, tuloksiin ja johtopäätöksiin. (Vilka 2015, 197-198.) Laadullinen lähestymistapa tuo parhaiten esiin perheiden omat kokemukset ja näkemykset tutkimusaiheeseen liittyen, mikä lisää ymmärrystä tutkittavasta ilmiöstä. (Kylmä & Juvakka 2007, 28.) Laadullinen tutkimus perustuu kokeeseen, missä kuunteleminen ja moniäänisyyden huomioiminen ovat keskeistä.

Tämä opinnäytetyö oli laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus. Kanasen (2017, 44) mukaan laadullisen tutkimuksen aineistonkeruumenetelmä jakaantuu olemassa oleviin dokumentteihin sekä tutkimusta varten kerättyyn aineistoon. Tämän opinnäytetyön aineistonkeruumenetelmänä oli haastattelut ja niistä saatu aineisto. Opinnäytetyössä tarkastelun kohteena oli perheiden kokemukset lapsiperheiden kotipalvelusta. Lapsiperheiden kotipalvelun vaikutuksista perheiden arkeen, kokemuksia nykytilanteesta sekä kehittämistarpeista. Laadullinen tutkimusmenetelmä sopii hyvin toiminnan kehittämiseen, se lisää ymmärrystä tutkittavasta kohteesta.

5.2 Aineistonkeruumenetelmänä teemahaastattelu ja kohderyhmän kuvaus

Teemahaastattelu on yksi eniten käytetty laadullisen tutkimuksen tiedonkeruumenetelmistä, kun tavoitteena on ilmiön ymmärtäminen. Kananen (2012, 99–100.) Laadullisen tutkimuksen tiedonkeruumenetelminä voidaan pitää haastattelua, havainnointia ja erilaisiin dokumentteihin perustuva tietoa. (Tuomi ja Sarajärvi 2009, 73) Menetelmänä haastattelu on joustava ja sopii monenlaisiin tutkimustarkeuksiin. Teemahaastattelulle tyypillistä on haastattelujen kohdentuminen teemoihin, joista keskustellaan. Teemahaastattelu tuo tutkittavien äänen kuuluviin ja antaa haastateltavan omalle kokemukseksi ja vapaalle puheelle tilaa. Keskeinen piirre teemahaastattelussa on haastateltavan oma tulkinta asiaan. (Tuomi ja Sarajärvi 2012, 72–77.)

Opinnäytetyön aineistonkeruumenetelmänä oli puolistrukturoitu teemahaastattelu. Tuomen ja Sarajärven (2015) mukaan haastattelun etuna on se, että haastateltavilla on mahdollisuus tuoda itseään koskevia asioita esille mahdollisimman vapaasti. (Tuomi ja Sarajärvi, 2018, 88 -89.) Ojasalon ym. (2014, 105 –106) mukaan haastattelua voidaan käyttää myös kun tutkittavaa ilmiötä halutaan ymmärtää syvällisemmin tai halutaan korostaa haastateltavan tuottamaa tietoa subjektiivisesti. (Kananen 2017, 48). Haastattelu antaa tutkijalle mahdollisuuden esittää tarkentavia kysymyksiä vastauksien syventämiseksi, mutta kysymyksien sisällöt ovat kaikille samat. (Tuomi ja Sarajärvi, 2018, 87.) Teemahaastattelulle tyypillisen avoimuuden vuoksi koin menetelmän hyväksi tiedonkeruuvälineeksi tähän opinnäytetyön.

Teemahaastattelua varten laadin haastattelurungon ja –suunnitelman. Etukäteen valitsemani teemat perustuvat opinnäytetyön viitekehukseen. Haastattelurunko rakentui tavoitteiden ja tutkimuskysymysten lähtökohdista ja se laadittiin monitoimijaisesti työyhteisössä. Mukana teemojen suunnittelussa oli kaksi lapsiperheiden kotipalvelun asiakkaana olevaa perhettä. Nämä perheet eivät olleet mukana opinnäytetyön haastattelussa. Haastattelukysymyksiä ei esitettäväksi, koska kysymystyypeiksi valikoitui avoimet kysymykset. Suunnittelu vaiheessa pitää päättää mitä välineitä käyttää haastattelun aikana, koska haastattelujen tallentaminen on välttämätöntä. Nauhoittamalla aineisto säilyy ja siihen voi palata aina tarvittaessa. (Hirsijärvi ja Hurme 2014, 75, 92.) Haastattelut nauhoitettiin Savonia-ammattikorkeakoulun kirjastosta lainatulla Olympus sanelukoneella. Opinnäytetyön haastattelurunko koostui kysymyksistä, joihin vanhemmat vastasivat omin sanoin, ilman valmiita vastausvaihtoehtoja. (Liite 1).

Haastattelu paikan valinnalla on merkittävä rooli haastattelun onnistumisen kannalta. Haastattelu on sosiaalinen vuorovaikutustilanne, jossa myönteinen ilmapiiri vaikuttaa kokonaisuuteen. (Eskola & Vastamäki 2015, 30.) Jari Eskolan & Jaana Vastamäen (2015) mukaan haastattelutilanteen tulisi olla mahdollisimman rauhallinen, ilman turhia virikkeitä. Tilaa valitessa on tärkeä huomioida haastattelu-paikka, haastateltavan näkökulmasta. (Jari Eskolan & Jaana Vastamäen 2015, 30) Usein haastattelu-paikaksi valikoituu haastateltavan koti, seillä se on haastateltavalle turvallinen ja tuttu paikka. (Valli ja Aaltola, 2015, 29-30.) Opinnäytetyön haastattelut tapahtuivat pääosin perheiden kotona, yhden perheen kanssa tapasimme perheen omasta toiveesta Iisalmen sairaalan tiloissa.

Haastattelut etenivät haastateltavien ehdoilla, mutta kuitenkin niin, että kaikki haastattelurungon kysymykset käytiin läpi. Ahon (2011) mukaan haastattelu on aineistonkeruun menetelmänä vaativa, koska menetelmänä se vaatii tutkijalta kykyä olla läsnä ja pystyä vastaanottamaan haastateltavien kokemukset sellaisenaan. (Aho 2011, 41).

Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista ja osallistuja saa kieltäytyä siitä tai jättää sen kesken. Osallistujan tulee ymmärtää tutkimuksen tavoitteet. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019, 7–9.) Tapaaminen vanhemman kanssa aloitettiin käymällä läpi opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet sekä varmistettiin vanhemman vapaaehtoinen halukkuus osallistua tutkimukseen. Ennen haastattelun aloitusta kerrattiin tutkimuksen käyttötarkoitus ja yksityisyyden suojaan liittyvät asiat. Lisäksi käytiin lyhyesti läpi perheen perustietoja, kuten esimerkiksi lasten lukumäärä, -iät, perheessä olevien huoltajien määrä ja vanhemman sosioekonominen asema. Perustietojen jälkeen aloitettiin varsinaisen haastattelu. Haastateltavat kertoivat vapaasti haastattelurungon kysymyksiin pohjautuen kokemuksistaan lapsiperheiden kotipalvelusta.

Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta määrittävä tekijä on aineiston kylläntyminen eli saturaatio. Saturaation on aineiston riittävyteen käytettävä keino. Tutkimusta tehdessä pitää tietää, mitä tietoa aineistosta haetaan. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.) Haastatteluaineiston riittävän määrän varmistamiseksi, tulee tutkijan analysoida aineistoa jo aineistonkeruuvaiheessa. (Kananen 2017, 145–146.) Laadullisessa tutkimuksessa haastateltavien määrää ei aina voi etukäteen määrittää. Tutkimusaineistoa tarvitaan aiheen ja asetetun tutkimustehtävän kannalta välttämätön määrä. Saturaatio on saavutettu, kun haastateltavien vastaukset alkavat toistamaan itseään, eikä uutta tietoa tutkimuksen kannalta saada. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 99.) Laadullisessa tutkimuksessa määrä ei korvaa laatua. Lisäksi laadullisen tutkimuksen luotettavuutta lisää se, että tutkimustuloksissa on samankaltaisuuksia verrattavissa muihin samankaltaisiin tutkimuksiin. (Kananen 2017, 176–179.)

Tässä opinnäytetyössä oli yhdeksän perheen haastatteluista saatu aineisto. Vastaukset olivat hyvin samankaltaisia ja aineisto toisti useammassa kodin itseään. Analysoin aineistoa haastattelujen välissä uusien teemojen mahdollistamiseksi. Opinnäytetyössä käsiteltiin haastateltavien subjektiivisia kokemuksia, joten en voi väittää, etteikö aina uusi haastateltava olisi tuonut jotain uutta tietoa lisää. Viimeisessä haastattelussa oli havaittavissa toistuvuutta, ja totesin saturaation syntymisen. Eroavaisuuksia tuli lähinnä palvelun määrässä. Kaikki haastateltavat olivat yksimielisiä palvelun tarpeellisuudesta

ja ajoituksen merkityksestä vanhemman jaksamiseen. Opinnäytetyön onnistumisen kannalta sain vastaukset tutkimuskysymyksiin.

Opinnäytetyön kohderyhmänä oli Ylä- Savon alueella asuvia lapsiperheitä. Tutkimusaineisto koostui yhdeksän perheen haastattelusta, joille oli myönnetty lapsiperheiden kotipalvelua omana palveluna tai palvelusetelinä. Haastattemieni perheiden lapset eivät olleet haastatteluhetkellä sosiaalityön tai lastensuojelun avohuollon asiakkaina. Halukkuutta osallistua haastatteluun kysyttiin kaikilta perheiltä, joko puhelimesta tai kotikäynnillä. Perheiden osallistuminen opinnäytetyöhön oli vapaaehtoista.

Laadullisessa tutkimuksessa on oleellista, että tutkimuksessa mukana olevilla haastateltavilla on omaa kokemusta ja tietoa kohteena olevasta ilmiöstä. (Kylmä & Juvakka 2012.) Osalla perheistä lapsiperheiden kotipalvelu jatkuin edelleen heinäkuun 2019 jälkeen ja osalla perheistä se päättyi maaliskuun 2019 ja heinäkuun 2019 välisenä aikana. Haastatteluun osallistui perheitä, joilla oli kokemusta tutkitavasta asiasta. Kaikki haastattelut nauhoitettiin äänitallenteiksi. Yhtä haastattelua varten aikaa varattiin yksi tunti. Haastattelujen kestot vaihtelivat 33 minuutista lähes kahteen tuntiin. Keskimäärin yhden haastattelun kesto oli noin 40 minuuttia. Tutkimusaineiston olen säilyttänyt huolellisesti ja opinnäytetyön valmistuessa haastatteluiden äänitallenteet on tuhottu.

5.3 Analyysimenetelmänä aineistolähtöinen sisällönanalyysi

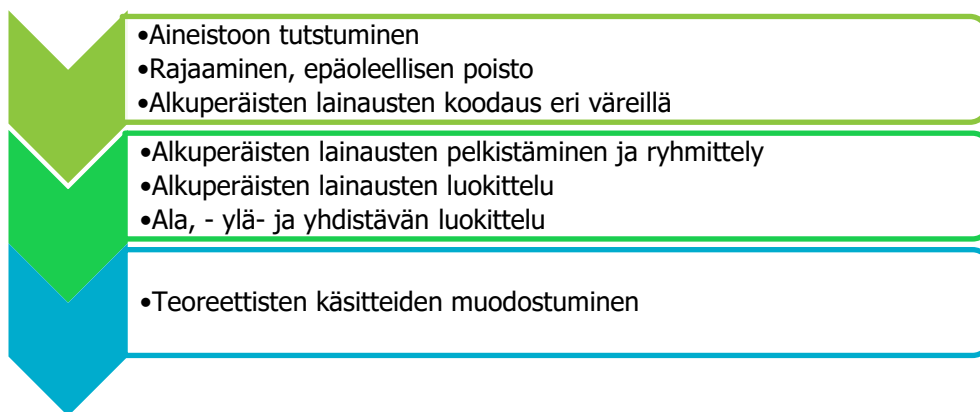
Sisällönanalyysi on perusanalyysimenetelmä, jota voidaan käyttää laadullisessa tutkimuksessa. (Denscombe 2003, 221). Sisällönanalyysiä voidaan tehdä kolmesta erilaisesta lähtökohdasta käsin, joko aineistolähtöisesti, teoriaohjaavasti tai teorialähtöisesti. (Tuomi ja Sarajärvi.)2018, 134.) Saaranen-Kauppinen ja Puusniekan (2006) mukaan ei ole vain yhtä ja ainoa oikeaa menetelmää olemassa. Lähtökohtana on tutkimuksen tarkoitus ja tutkimuskysymykset, joidenka perusteella aineistonhankintamenetelmä valitaan. Laadullisen tutkimuksen kohdalla voidaan lähteä liikkeelle ilman ennakkoluuloja, kun kokonaiskuva muodostetaan aineistosta nousseista ilmiöistä sisällönanalyysin avulla. Tutkimuksen tekijän on pidettävä koko tutkimusprosessin edetessä mielessä, mikä on työn tarkoitus, tavoitteet ja päämäärä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 115).

Opinnäytetyö tehtiin aineistolähtöistä eli induktiivista sisällönanalyysiä käyttäen. Analyysivaiheeseen kuuluu tärkeänä osana aineiston lukeminen useaan kertaan, teksteihin perehtyminen, pohdinta sekä teoritiedon yhdistäminen aineistoon. (Rantala 2015, 110). Laadullisessa tutkimuksessa on mietittävä aineiston rajausta tarkkaan. (Eskola ja Suoranta 2014, 19.)

Haastatteluaineiston analyysi aloitetaan haastattelujen litteroinnilla. Litterointi voidaan tehdä kahdella tapaa joko kirjoittamalla auki koko haastattelu tai valikoiden osia aineistosta. Jos haastattelulla kerätään aineistoa, jossa vain vastausten sisällöllä on merkitys, haastattelu voidaan litteroida yleiskielelle. Jos taas käytetyillä sanoilla on merkitystä, niin silloin litterointi tehdään sanatarkasti. (Ojasalo ym. 2014, 107.) Tekstiksi puretut äänitallenteet muodostavat haastattelututkimuksen tutkimusaineiston. (Ruusuvoori ja Nikander 2017, 427.)

Äänitteet aukikirjoitettiin sanatarkasti word- tekstinkäsittelyohjelmalla. Litteroitua aineistoa kertyi yhteensä 53 sivua. Olen numeroinut haastateltavat juoksevaan muotoon ja annoin haastateltaville numerot P1- P9. Tällä tavoin olen suojannut haasteltavien yksityisyyden. Ruusuvuoren ja Nikanderin (2017, 430–431) mukaan tunnuksien avulla tutkimusraportista erottuu, mitkä aineistot ovat peräisin samalta haastateltavalta ja voidaan osoittaa aineisto riittävyys.

Aineistolähtöisessä analyysissä teoreettiset käsitteet muodostuvat aineistosta, joka pelkistetään, ryhmitellään ja abstrahoidaan. (Tuomi ja Sarajärvi 2018, 122.) Sisällönanalyysiprosessissa aineisto pilkotaan ensin osiin, käsitellään ja lopuksi järjestellään uudenlaiseksi kokonaisuudeksi. Sisällönanalyysissä voidaan erottaa vaiheet 1. aineiston valinta, 2. aineistoon tutustuminen, 3. epäoleellisen poisto 4. luokittelu, teemottelu ja tulkinta, sekä 5, yhteenveto ja luotettavuuden arviointi. (Tuomi ja Sarajärvi, 2018,122-126.) Opinnäytetyön analyysiprosessin etenemisen olen havainnollistanut seuraavassa kuvassa. (Kuva 6)



KUVA 6. Opinnäytetyön sisällönanalyysin eteneminen

Tuomi ja Sarajärvi (2018) toteavat, että yksinkertaisin aineiston järjestämismuoto on luokittelu. Tuomen ja Sarajärven mukaan aineisto abstrahoidaan eli käsitellistetään erottamalla olennainen tieto, mistä syntyvät teoreettiset käsitteet. Luokittelua jatketaan niin kauna kuin se on mahdollista. Perehtymisen jälkeen aineisto redusoidaan eli pelkistetään poistamalla tarpeetonta materiaalia. Auki kirjoitetusta aineistosta etsitään merkityksellisiä ilmaisuja, jotka pelkistetään niin, ettei varsinainen sisältö muutu. Pelkistämisen yhteydessä pyrkii ryhmittelemään tutkimuskysymysten kannalta olennaisen aineiston haastattelurungon mukaisien teemojen alle. Pelkistämisen jälkeen aineisto ryhmitellään eli klusteroidaan. Aineistosta etsitään samankaltaisuuksia ja eroavaisuuksia, joiden pohjalta muodostetaan luokkia. (Tuomi ja Sarajärvi 2018 105, 123 -127.) Ryhmittelyvaiheessa aineistosta nousi esiin sisällöllisesti samankaltaisia ilmaisuja, joita yhdistin alleviivaamalla eri väreillä riippuen siitä, kumpaan tutkimuskysymyksistä on vastattu.

Kokonaiskuvan hahmottamiseksi aineisto jaoteltiin karkeisiin luokkiin, yhdistelemällä eri värisillä post-it muistilapuilla samankaltaisia ilmaisuja. Tällä tavoin pyrin erottamaan tutkimuksesta olennaisen sisällön muodostamalla jäsennyksen aineistoon. (Tuomi ja Sarajärvi 2018, 93). Taulukon avulla aineisto ryhmiteltiin tyyppeihin ja järjestettiin tiiviiseen ja selkeään muotoon (liite 2). Kokonaiskuvan hahmottamisen jälkeen aineisto jaoteltiin karkeisiin luokkiin, pyrkimyksenä löytää aineistosta keskeiset asiat.

Analyysi eteni alaluokista yläluokkiin ja edelleen yhdistävään luokkaan. (Tuomi ja Sarajärvi 2018, 123–126.) Tämän pohjalta tuloksia analysoitiin monitahoisesti ja yksityiskohtaisesti johtopäätösten tekemisessä. Taulukko toimi konkreettisenä apuvälineenä analysointivaiheessa.

5.4 Opinnäytetyön luotettavuus ja eettisyys

Luotettavuuden ja eettisyyden arvioinnin tärkeimpänä kriteerinä on tutkija itse ja arvioiminen on mukana tutkimusprosessin valinnoissa ja ratkaisuissa koko ajan. (Aaltio & Puusa 2011, 153–156.) Tutkimuksen luotettavuutta ja eettisyyttä arvioidessani tarkastelin tutkimusta kokonaisuutena eettisten periaatteiden ja arvojen mukaisesti, tekemäni valinnat, kuvaukset ja perustelut olivat yhteydessä tutkimuksen luotettavuuden ja eettisyyden arviointiin.

Kari Kiviniemen (2015, 74, 77) mukaan laadullinen tutkimusmuodon tarkoituksena on saada esiin tutkittavien ajatuksia tutkittavasta asiasta. Kvalitatiivisen tutkimuksen tavoitteena on löytää ja tuoda esiin haastateltavien kokemuksia, ja selvittää mitä merkityksiä haastateltavat asioille antavat, vai ovatko esiin tulleet määritelmät vain olettamuksia ja käsityksiä tietyistä asioista. Luotettavuutta arvioidaan laadullisessa tutkimuksessa koko prosessin ajan. Kun aineisto kerätään haastattelemalla, keskeisin ominaisuus on luotettavuus. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 122–125). Kaikissa tutkimuksen vaiheissa tutkijan onkin tärkeä pohtia eettisyyden toteutumista (Laitinen & Uusitalo 2007, 317).

Tutkimuksessa on noudatettava ihmisarvon kunnioittamisen periaatetta. Jokaiselle opinnäytetyöhön osallistuvalla pitää antaa riittävästi tietoa tutkimuksen luonteesta ja tavoitteesta. Tietojen käsittelyssä keskeistä ovat luottamuksellisuus, vapaaehtoisuus ja anonymiteetti. On huolehdittava siitä, ettei opinnäytetyöhön osallistuvien henkilöllisyys paljastu. (Eskola & Suoranta 2014, 54–57.) Opinnäytetyössä noudatettiin ihmisten itsemääräämisoikeutta, vahingoittumattomuutta ja yksityisyyden kunnioittamista kaikissa prosessin vaiheissa (Kuula 2011, 60). Opinnäytetyöhön osallistuvien tietoja käsiteltiin luottamuksellisesti eikä niitä ole käytetty muihin tarkoituksiin kuin tähän opinnäytetyöhön. Opinnäytetyössä noudatettiin niitä eettisiä vaatimuksia, joita opinnäytetyölle on asetettu.

Vilkan (2015) mukaan laadullisen tutkimuksen eettisyyteen ja luotettavuuteen vaikuttaa aineiston laajuus ja riittävyys. Laadullisessa tutkimuksessa riittävän aineiston voi saada pienestä aineistosta, jos kysymykset on muotoiltu niin, että tutkittavasta ilmiöstä saadaan totuudenmukainen kuva. (Vilka 2015, 150–152.) Laadullisen tutkimuksen pyrkimyksenä on tuottaa mahdollisimman luotettavaa tietoa tutkittavasta asiasta. Tässä opinnäytetyössä luotettavuutta arvioitiin laadullisen tutkimuksen luotettavuuskriteereillä, joita ovat uskottavuus, vahvistettavuus, siirrettävyys ja reflektiivisyys (Kylmä & Juvakka 2012, 128) Luotettavuuskriteereillä voidaan arvioida, onko tutkimuksella tuotettu tieto totuudenmukaista.

Laadullisessa tutkimuksessa uskottavuudella tarkoitetaan tutkimuksen ja sen tulosten ymmärrettävyyttä ja sen osoittamista tutkimuksessa. Laadullisella tutkimusmenetelmällä tehty tutkimus on ainutkertainen. Tutkimusta tehdessä on hyvä muistaa, että todellisuuksia voi olla monia, tutkija, joilla on sama aineisto, saattaa päätyä erilaiseen tulokseen tulkitessa samaa tutkimusaineistoa. (Aaltio & Puusa

2011, 156). Hirsjärven (2007) mukaan tulosten analysointi vaiheessa luotettavuutta lisää miten tutkija perustelee tekemänsä tulokset ja kertoo mihin päätelmät perustuvat. Opinnäytetyön teoreettista viitekehystä ja tuloksia arvioidessa minulla oli käytössä saamani teoretieto, sekä aiemmat tutkimukset, perhekeskustoimintaan liittyvä julkinen materiaali sekä haastatteluaineisto.

Siirrettävyys tarkoittaa, tutkimustulosten käytettävyyttä muissa vastaavissa tutkimuksissa. (Kylmä ja Juvakka 2012, 129.) Reflektiivisyyttä lisää tutkijan itsetietoisuus tutkijana olemisesta, minkä edellytyksenä on se, että tutkimuksen tekijän on oltava tietoinen omista lähtökohdistaan tutkimuksen tekijänä. Tutkimuksen tekijän on arvioitava, kuinka hän vaikuttaa aineistoonsa. (Kylmä ja Juvakka 2012, 129.) Erilaiset roolit ja valtasuhteet nousevat esiin haastattelujen alkaessa. Kun tutkitaan omaa työtä. On oltava erityisen tarkka siinä, että toimii tutkimusta tehdessä tutkijan roolissa eikä työntekijänä. (Eskola & Suoranta 2014, 52–56.) Tutkimuksen luotettavuutta ja eettisyyttä pohtiessani joudun tarkastelemaan omaa rooliani haastattelijana sekä samanaikaisesti palvelun myöntäjänä perheille. Laadullisen tutkimuksen vahvistettavuutta tuo muistiinpanojen kirjaaminen koko prosessin ajan. Olen kuvannut tutkimustuloksia niin todenperäisesti kuin se saamien haastatteluvastausten perusteella on ollut mahdollista.

Eettisesti kestävä tutkimuksen kannalta on tärkeää, että tutkimus on hyödyllinen tutkimukseen osallistujille. (Rauhala & Virokannas 2011, 238). Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää vanhempien kokemuksia palveluista ja sitä kautta saada heidän äänensä kuuluviin. Palvelua käyttävien vanhempien kokemusten hyödyntäminen palvelujärjestelmän kehittämisen ja uudistamisen kannalta oli ensiarvoisen tärkeää. Toivon, että haastateltavat ovat omalta osaltaan hyötäneet opinnäytetyön mukana olosta ja tunteneet tulleensa kuulluiksi.

6 OPINNÄYTETYÖN TUTKIMUSTULOKSET

Tässä luvussa tarkastelen merkityksellisimpiä opinnäytetyön tutkimustuloksia kahdessa alaluvussa, miten lapsiperheiden kotipalvelu vastasi perheiden odotuksiin ennen palvelun aloittamista, palvelun aikana sekä millaista perheiden kotipalvelusta saama tuki oli. Palveluja käyttävien vanhempien kuuleminen ja kokemusten esiin tuominen opinnäytetyön kautta on tärkeää, kun ollaan kehittämässä ja uudistamassa lapsiperheiden palveluja peruspalveluissa.

Lapsiperheiden valmius käyttää varhaisen tuen kotipalvelua on lisääntynyt. Aina ei kuitenkaan kaikilta osin ole pystytty vastaamaan palvelutarpeeseen. Palvelujärjestelmä ei ole onnistunut tukemaan perheitä riittävän ajoissa. Mikä on näkynyt korjaavien palveluiden asiakasmäärien kasvamisena vuodesta toiseen. Painopistealueen siirtyminen ehkäiseviin palveluihin korjaavien toimenpiteiden sijasta muuttuu hitaasti. Tämä on johtanut siihen, että perheet ovat joutuneet odottamaan lapsiperheiden kotipalvelua varhaisen tuen palveluna tai perheiden tuen tarve on ehtinyt muuttua. Resurssit palvelujen järjestämiseen ovat rajalliset.

Varhaisen tuen tarjoaminen riittävän ajoissa on perheiden tukemisen ja ongelmien ennaltaehkäisemisen kannalta tärkeää. Perheissä, joissa tukea oli saatu ajoissa, korostui palvelujen oikea-aikainen ajoittamisen tärkeys vanhemman jaksamisessa. Tukea ajoissa saaneet vanhemmat kertoivat luottavansa siihen, että palvelujärjestelmä pystyy vastaamaan heidän tarpeisiinsa jatkossakin, mikäli kotipalvelun tuelle tulee tarvetta.

Opinnäytetyöhön osallistuneet perheet koostuivat yksinhuoltajaperheistä, monikkoperheistä, uusperheistä sekä ydinperheistä. Tutkimuksen vanhemmista valtaosa oli lasten kanssa kotona olevia, joko äitiysvapaalla, vanhempainvapaalla tai hoitovapaalla olevia vanhempia. Kaksi haastateltavaa oli osittain työssä. Lapsiperheiden kotipalvelun hakijana kaikissa haastattelun perheissä oli äiti. Kenenkään henkilöllisyys ei paljastu ja jokaisen anonymiteettisuoja on turvattu. Tutkimustulokset on pyritty esittämään mahdollisimman alkuperäistä aineistoa kunnioittaen.

6.1 Vanhempien odotukset ja tuentarve lapsiperheiden kotipalvelusta

Kuusi vanhempaa kertoi ajatuksiaan ajasta ennen palvelua. Yksi haastateltava kertoi turhautumisestaan palvelujen väliseen kommunikaatio -ongelmaan. Vanhempi kertoi, ottaneensa yhteyttä päivähoidon koordinaattorin suosituksesta yhteyden lastenneuvolaan, josta vanhempaa oli ohjattu perheneuvolaan. Perheneuvolan työntekijä välitti vanhemman luvalla tiedon lapsiperheiden palveluohjaukseen, josta vanhemmalle oli lopulta soitettu. Vanhemmalla oli kokemus "luukuttamisesta" ja tiedon monivaiheisesta siirtymisestä auttajataholle. Vanhempi koki kuormitusta jouduttuaan kertomaan tilanteestaan ja tuentarpeistaan useassa paikassa, toistuvasti.

Lapsiperheiden kotipalvelu on subjektiivinen oikeus sen kriteerit täyttävälle. Subjektiivinen oikeus perustuu lakiin ja laissa on säädetty edellytykset edun saamiselle. Erilainen ymmärrys asiasta ja näkemys erot saattavat johtaa vuorovaikutuksen epäonnistumiseen. Haastateltava kertoi kaivanneensa vuotta aiemmin lapsiperheiden kotipalvelusta aikaa omalle harrastukselle ja parisuhteen ylläpitoon. Perhe ei ollut tuolloin saanut palvelua, ja vanhempi koki, ettei palvelu vastannut perheiden tarpeisiin. Haastateltavan mukaan tämä oli johtanut uupumukseen. Vanhempi kertoi kokeneensa suuttumusta ja mielipahaa koko palvelujärjestelmää kohtaan.

Minulla oli kyllä sellainen asenne, että haistakaa vittu kaikki. (P8)

Lapsiperheiden kotipalvelua hakeneiden perheiden tuentarpeet olivat kirjavia. Lähes kaikki haastateltavista kertoi palveluun hakeutumisessa olleen useamman kuin yhden syyn. Pääasiallisia syitä olivat arjen kuormittavuus, tuki asioimiskäytien mahdollistamiseen, perheen toisen lapsen käyttäminen lääkärissä tai neuvolassa sekä perheen suppea läheisverkosto. Muita syitä olivat perheenjäsenen fyysinen tai psyykinen sairastuminen, puolison työstä johtuvat haasteet, omana ajan puute sekä monikkoras-kaudet tai raskaudesta johtuneet komplikaatiot.

Arjen kuormittavuutta vanhemmat kuvasivat esimerkiksi lasten kanssa kotona yksin olemisena, missä välittyi kokemus yksinäisyydestä ja läheisverkoston puuttumisesta. Haastattelussa korostui vanhempien odotukset palvelun vaikutuksesta voimaantumiseen, jaksamiseen, fyysiseen, psyykkiseen ja sosiaaliseen hyvinvointiin sekä vanhemman toimintakyvyn vahvistumiseen, jotka olivat vanhempien mukaan merkittäviä myös koko perheen hyvinvoinnin kannalta. Opinnäytetyön tuloksissa nousi vanhempien odotukset ja tuen tarve auttaa vanhempia kohentamaan arjen sujuvuutta stressaavissa tilanteissa, ottamalla huomioon vanhempien omat toiveet palvelun sisällöstä jouhevasti. Palvelujärjestelmän tuki korostui erityisesti niiden perheiden kohdalla, joiden ei ollut mahdollista saada apua omalta läheisverkostoltaan. Tutkimustuloksissa onnistuneen palvelukokemuksen yhdeksi merkittäväksi tekijäksi nousi vanhempien osallisuus palveluprosessissa ja päätöksenteossa, kun vanhemmat olivat voineet itse vaikuttaa palvelun ajankohtaan ja heidän toiveitaan on otettu mahdollisuuksien mukaan huomioon kaikissa työskentelyn vaiheissa.

On ollut kokonaisvaltaista tukea, perhelähtöistä ja luotettavaa. Alusta asti toiminut hyvin. (P1)

Meille on tärkeää se, että kaikki palvelut ovat lähellä. Tärkeä oli nähdä palveluohjaaja, yhdessä mietimme meille sopivan ratkaisun. (P5)

Omiin harrastuksiin olisin toivonut kotipalvelun apua, se olisi voimaannuttanut minua eniten tässä arjen pyöryksessä. (P8)

Oikea- aikaisella tuella oli suuri merkitys vanhemman jaksamisessa sekä arjen sujuvuudessa. Kun arki oli uuvuttavaa, pienellä tuella oli iso merkitys perheen selviytymisen kannalta. Tutkimuksen viisi perhettä kertoi haastattelussa saaneensa lapsiperheiden kotipalvelun tukea asioimiskäytien mahdollistamiseen, joka koettiin merkittävänä toimintakykyä parantavana asiana, vanhemman jaksamisen kannalta. Kolme vanhempaa kertoi, että elleivät he olisi saaneet kotipalvelun tukea, olisi he joutuneet

luopumaan kodin ulkopuolella hoidettavista asioista, kuten lääkärissä tai perheen toisen lapsen terapia käynnistä. Pihalla ulkoileminen lasten kanssa olisi ollut haastavaa ilman kotipalvelun tukea.

Kotona on voinut tehdä jotain, kun lapset ulkoilevat työntekijän kanssa, pyykkivuorta on voinut vähentää, tärkeä ja mukava apu. Vähän omaa aikaa, käydä vaikka nopsaa kirpparilla oman asiointikäynnin yhteydessä. Tiukassa oli avun saaminen, olemme koh-tuudella kuitenkin saaneet apua riittävän nopeasti, en ole kokenut, että joutuisin odot-tamaan. (P1)

Ilman kotipalvelun apua meidän elämä olisi kaatunut ja kuormittanut jaksamistani lisää. (P6)

Valtaosan tutkimuksessa mukana olleiden vanhempien kokemus palvelun aloituksesta oli ollut vaivatonta ja nopeaa. Perheen yhteydenottamisen jälkeen tuen tarpeeseen oli vastattu nopeasti ja kotipalvelu työntekijä oli tullut ensimmäiselle kotikäynnille jopa viikon sisällä. Vanhempien kokemukset varhaisen tuen palveluista ehkäisivät perheiden tilanteita kehittymään suuremmiksi ongelmiksi, vaike-ammoin hoidettavaksi haasteiksi.

Alkuvaiheessa olisi voinut olla enempi, alku oli niin haastavaa, kun koko ajan oli it-kuista. (P5)

Pitäisi saada puoli vuotta lapsen syntymän jälkeen automaattisesti, ei uusintaa heti yhden, kahden tai kolmen kuukauden jälkeen, palvelun pitäisi olla pitkäkestoisempaa. (P1)

Saisi vaikka kerran kuussa, osaisin ennakoida, että pääsen ajatuksien kanssa käy-mään kaupassa, se voimaannuttaisi, jos tietää etukäteen. Määrä ei korvaa laatua. (P7)

Toivotaan, että me saamme ennaltaehkäisevää apua. (P9)

Henkiseen jaksamiseen vaikuttaisi tosi paljon, kun ei ole mitään tietoa, milloin joku voi tulla auttamaan, stressiä koko ajan. (P6)

Opinnäytetyön tuloksissa korostuivat työntekijöiden ja perheen jäsenten välisen avoimen vuorovaiku-tuksen merkitys. Vastavuoroisen vuorovaikutussuhteen rakentuminen edellyttää luottamusta ja us-kallusta ryhtyä toisen kanssa vuorovaikutukseen. Vanhemmat korostivat keskustelutaitoa, kuuntele-mista, läsnäoloa ja toisen huomioimista. Lapsiperheiden kotipalvelun työntekijöiden odotettiin olevan luotettavia ja joustavia.

Kun tilanne on akuutti, tulisi supernanny ja hioisi seipästä kärjen pois. (P9)

Tosi kuormittavaa kun lapsi on itkuinen ja arka, ei ole voinut jättää kenellekkään hoi-toon. Olisi tärkeä, että sama työntekijä kävisi aina, opittaisiin kaikki luottamaan. (P6)

Haastattelussa oli mukana useampi monikkoperhe. Kotipalvelun tukea odotettiin ja toivottiin lasten-ja kodinhoitoon sekä palvelun saamista jo ennen lasten syntymää. Osalla monikkoperheistä toive pal-velusta liittyi virka-ajan ulkopuoliseen aikaan; iltaan, yöhön ja viikonloppuihin. Perheiden arjessa oli väsymystä ja uupuneisuutta perheen muutosvaiheista johtuvista syistä. Lasten tarpeisiin täysipainoi-sesti vastaaminen oli raskasta välillä.

Kotipalvelu on ollut paras apu meille. Olemme saaneet lisää apua, jos tilanne on ollut vaikea. Työntekijä on auttanut lastenhoidossa ja kotitöissä, ja mahdollistanut minulle välillä pienen lepo hetken. (P5)

Palveluun hakeutumisessa ilmeni negatiivisia tuntemuksia, esimerkiksi pelkoa joutumisesta sosiaalityön asiakkaaksi tai lastensuojelutoimenpiteiden kohteeksi. Vanhempien kertoman mukaan, esteenä yhteydenottoon oli ajatus siitä, että lapsi huostaanotetaan, jos vanhempi kertoi olevansa väsynyt ja uupunut.

Vanhempien kokemusten mukaan tiedonpuute palvelusta ja palvelun sisällöstä, vanhemman omasta fyysisestä ja psyykkisestä voinnista oli este hakea palvelua. Tiedottamista olisikin tärkeä lisätä entisestään, jotta perheet tietävät millaisia varhaisentuen palveluja on tarjolla ja mihin palveluihin vanhemmat ovat oikeutettuja. Palveluista tiedottaminen olisi tärkeää kaikille lapsiperheille, myös niille, jolla ei tällä hetkellä ole palvelutarvetta.

Minulla on aiempi kokemus, sosiaalityön asiakkuudesta. Kokemus oli ok, mutta pelotti, jos en nyt saa apua, otanko yhteyttä sossuun saadakseni kotiapua. (P6)

Kolme haastateltavaa kertoi, etteivät he olleet löytäneet internetistä riittävästi tietoa, eivät siksi olleet osanneet jo aiemmin hakea palvelua. Haastateltavien näkemyksen mukaan kynnystä hakea lapsiperheiden kotipalvelua voisi madaltaa muun muassa siten, että jo synnytysosastolla tai heti lastenneuvolassa annettaisiin kaikille lapsiperheille kattavasti tietoa palvelusta ja palvelun sisällöstä sekä kysyttäisiin perheen jaksamisesta ja mahdollisesta avun tarpeesta. Lisäksi tuloksissa nousi vanhempien toiveita siitä, että he voisivat kotipalvelu käynnin aikana tehdä sellaisia asioita, mitä itse kokevat tarpeellisena. Osa vanhemmista kaipasi omaa aikaa harrastamiseen, kyläilyä ystävän luokse, kahvilassa tai kampaajalla käymistä.

Mietin ennen yhteydenottoa, onko meillä riittävästi ongelmia, vai onko niitä jo liikaa, onko mahdollista saada kotipalvelun tukea. (P7)

Saatiin apua riittävän nopeasti. Itse olin liian myöhään liikkeellä, vaikka olisin tarvinnut jo aiemmin, mutta kun soitin sain tosi nopeasti apua. (P9)

Väkisin tulee mieleen olisiko neuvolassa pitänyt huomata minun väsymykseni aiemmin, ja ohjata minua eteenpäin. Joskus ajattelin neuvolassa, että kun ei puhu ongelmista, ei niitä ole olemassa. (P3)

Digitalisaation avulla palveluiden uudelleen tuottaminen ja prosessien tehostaminen mahdollistuu ja palvelujen saatavuus monipuolistuu sekä uudistuu. Asiakaslähtöisyyttä kehitetään sähköisinä palveluina ja asiakkaiden osallistumisen toimintamallina. Sähköisten palveluiden kehittämistarpeet ja soveltuvuus perheiden kokemana nousi viidessä haastattelussa. Sähköinen yhteydenotto internetissä tai yhteydenottolomakkeella koettiin sekä helpoksi että vaikeaksi. Vanhemmilla oli epävarma tunne uudesta palvelusta tai jännittyneisyyttä asiakkuuden alkamisesta. Palvelun aloitukseen vanhempien pääasiallinen toive oli henkilökohtainen kontakti lapsiperheiden palveluohjaajaan joko perheen kotona tai puhelimesta keskustellen.

On hyvä asia, voin kirjoittaa asian illalla, viikonloppuna tai sitten kun ehdin ja muistan, tai olen erityisen ahdistunut ja saan purkaa tuntojani. (P3)

Sehän se ongelma on. Kaikki palvelut rakennetaan sähköisiksi, tarve on enempi kohtaamiselle. (P9)

En haluaisi saada apua netin kautta keskustelemalla, helppo on ollut soittaa ja kertoa, kirjoittaminen olisi ollut vaikeaa. En haluaisi kertoa chat`issa omia asioita. Alussa live tapaaminen palveluohjaajan kanssa on ollut hyvä. (P3)

6.2 Lapsiperheiden kotipalvelusta saatu tuki perheiden arjessa

Lapsiperheiden kotipalvelu on lyhytkestoista ja tilapäistarpeisiin tarkoitettua tukea vanhemman toimintakykyä alentavan syyn tai perheen erityisen elämäntilanteen perusteella. Opinnäytetyön tulokset kotipalvelun ajoittumisesta perheissä olivat pääasiassa positiivisia. Positiiviset kokemukset liittyivät kaivatun avun ja tuen saamiseen sekä vanhempien voimavarojen lisääntymiseen. Perheen tuen tarpeiden ei tarvinnut olla mittavia, eikä ongelmien isoja, jotta kotipalvelua oli mahdollista saada. Osalla vanhemmista oli kokemus, ettei palvelu vastannut riittävästi perheen tarpeisiin. Vanhemmat olisivat toivoneet enemmän konkreettista kodinhoitoapua, kuten siivoamista ja ruoan laittoa. Perheiden kokemuksissa palvelu saattoi ajoittua huonoon ajankohtaan, kuten esimerkiksi aikataulutus ei sopinut yhteen perheen tarpeiden kanssa. Perheet kertoivat tilanteista, joissa tarjottu palvelu oli oikea-aikainen, mutta sitä ei saanut riittävästi.

Opinnäytetyön tuloksissa korostui käytännön tuen merkitys vanhempien jaksamisen ja arjen sujumisen kannalta. Haastateltavista seitsemän vanhempaa kertoi arjen sujuvan paremmin, kun oli saanut hetken omaa aikaa ja mahdollisuuden hengähtää. Yksi vanhempi kuvasi, että hänellä oli enemmän voimavaroja arjen rutiineihin, sillä kotipalvelu oli vahvistanut arjessa jaksamista ja lisännyt turvallisuuden tunnetta. Vanhemmat kertoivat, että lapsiperheiden kotipalvelu oli tuonut työkaluja lapsiperheiden arjessa selviytymiseen.

Minulla ei aiemmin ollut omaa autoa, nyt on ja kaupassa käynti on luksusta. Kaksoset ovat kiukkuisia, ei yksin jaksakaan lähteä minnekään. Täälläpäin ei ole hirveästi kavereita, on asuttu muualla. Verkostona on isovanhemmat, asuvat aika lähellä, ovat työelämässä ja on sisko, mutta sillä on oma aktiivinen elämä. (P4)

Työntekijän pitää pärjätä ison porukan kanssa, on kuormittavaa, jos kotoa ei voi lähteä huoletta. On tärkeä, että työntekijä on sopiva ja johon voi luottaa, ettei tarvitse muurehtia. Kotipalvelu voimaannuttaa ja auttaa koko perhettä. (P1)

Tuloksissa nousi vanhemman sairastuminen, jolloin perheen arki on riippuvainen kotona olevan vanhemman toimintakyvystä. Esimerkiksi vanhemman psyykkisen sairastumisen vuoksi perheen arki oli hyvin haavoittuvaista. Vanhempi korosti avun saamisen nopeutta ja joustavuutta, ettei tilanne ehtinyt kehittyä ongelmaksi.

Minua lohduttaa tieto että huomenna iltapäivällä tulee työntekijä, kun täällä kaikki huutaa ja itkee ja meinaa mennä hermot. Huomenna minä pääsen itsekseni hoitamaan omia asioita. (P7)

Olen käynyt nopeasti kaupassa, ei tarvitse illalla lähteä enää ruokakauppaan, se on paljon plussaa, kun ilta jää lyhyeksi. Kotipalvelu keventää sitäkin kautta, saan omaa aikaa tuulahdukseen. (P6)

Olen voinut tehdä rauhassa kotona jotain, kun lapset ulkona työntekijän kanssa. Esimerkiksi olen voinut vähentää pyykkivuorta, käydä vaikka nopsaa kirpparilla oman asiomiskäynnin yhteydessä, apu oli tiukassa, kohtuudella olen kuitenkin saanut, riittävän nopeasti, en ole kokenut joutuvani odottamaan apua. (P1)

Tuki on ollut hyvää ja laadukasta. Lapsille ja koko perheelle mieluisaa, ei mitään huonoa sanottavaa, hyvä juttu, kaikki on onnistunut ja me olemme kaikki tyytyväisiä. (P5)

Arjen toimintojen haasteellisuus on omiaan lisäämään perheiden arkea ja sen kuormittavuutta. Palvelujärjestelmän tuki korostui erityisesti niiden perheiden kohdalla, joiden ei ole mahdollista saada apua omalta läheisverkostoltaan, jolloin kotipalvelusta saatu tuki koettiin merkittävänä. Läheisverkosto asui kaukana, isovanhemmat olivat vielä työelämässä olevia, eikä muita sukulaisia tai tuttavuuksia ei ollut saatavilla. Haastattelussa korostui vanhempien oman lepoajan ja oman tauon merkitys arjen kuormituksessa hyvin merkittävää vanhemman jaksamisen kannalta. Vanhemman mahdollisuus lähteä kodin ulkopuolelle hoitamaan asioita vahvasti olettamusta siitä, että varhaisen tuen, matalankynnyksen palvelulla perheitä voidaan auttaa ja tukea ennalta ehkäisevästi, kun perheellä ei ole esimerkiksi omaa verkostoa tukena.

Verkostoa ovat isovanhemmat, jotka asuvat lähellä, mutta ovat vielä työelämässä itsinkin. Auttavat meitä minkä omilta töiltään ehtivään. (P4)

Hyvä asia, kun apu tulee ulkopuolelta, ei ole tunnesidettä, voin puhua suoraa mitä ajattelen tai toivon. miten lapsen kanssa ollaan. Minulla ei ole muuta aikuista seuraa, olen hirmu yksin lasten kanssa. Pääsen liikkumaan. kun jaksan lähteä autolla. (P2)

On tullut koko perheelle tutuksi. Työntekijä on ystävä, jolle voi kertoa arjen pieniä ongelmia, ei aina jaksaa omia vanhempia rasittaa omilla ongelmilla. (P7)

Vanhemmat arvostivat työntekijöiden avointa vuorovaikutusta ja rehellisyyttä kaikessa toiminnassa. Avoin ja rehellinen vuorovaikutus rakensi luottamusta työntekijöitä ja palvelujärjestelmää kohtaan. Vanhemmat toivat esille myös oman motivaation merkityksen autetuksi ja tuetuksi tulemisessa. Myönteinen suhde jo tuttuihin työntekijöihin oli merkittävä luottamuksellisen suhteen syntyisessä. Haastateltavien kokemusten mukaan myös tietoisuus siitä, että sovitut ajat pitävät auttaa jaksamaan arjessa. Tässä tutkimuksessa nousi vanhempien uupumus ja väsymys arjen kuormituksesta johtuvista syistä. Vanhemmat kertoivat arjen kuormituksen olevan usein niin suurta, etteivät he uupumukseltaan jaksaneet itse ottaa yhteyttä palveluohjaukseen vaan pyysivät jotakuta läheistä tai neuvolaa tekemään sen. Yhteyttä lapsiperheiden palveluohjaukseen otettiin vanhemman pyynnöstä. Avuntarpeen myöntäminen itselle koettiin yhteydenottamisen kynnyksisyydeksi, eikä oman uupumuksen tunnistaminen ollut helppoa. Haastateltavat arvelivat jonkun toisen perheen tarvitsevan apua enemmän tai pelkäsivät leimautumista sosiaaliryhmän tai lastensuojelun asiakkaaksi.

Jos meidän perhe ei olisi saanut palvelua, olisin uupunut täysin. Kotipalvelu auttoi meitä jaksamaan vaikean vaiheen yli, työntekijä huolehtia kaikesta, minustakin. (P8)

Koen että olen saanut kaiken muun kotiavun lisäksi keskusteluapua, joka tarkoittaa minulle henkistä tukea. Olen ollut väsynyt, lasten itkuisuus vie voimia. (P7)

Huomasin ajattelevani aika usein, vienkö joltakin muulta enempi tarvitsevalta nyt kotiavun. (P5)

Valtaosa perheistä koki, että kotipalvelun aloitettiin oikeaan aikaan, esimerkiksi silloin kun vanhemman kokema yksinäisyys toi arkeen epävarmuutta ja arjen ennustamattomuutta. Vanhemmat kokivat, että saivat apua ja tukea kotipalvelun työntekijöiltä, joita kuvailtiin taustatueksi vaikeassa tilanteessa. Toisen vanhemman pitkät työajat tai pitkät työmatkat näkyivät perheen arjessa esimerkiksi asioimiskäyntien vaikeutumisenä. Kaikki vanhemmat kertoivat palvelun olleen hyödyllistä oman jaksamisen ja voimavarojen kannalta riippumatta omasta tai perheen elämäntilanteesta. Voimaantumisen näkyi esimerkiksi perheen arjen toimintojen rauhoittumisena ja vanhemman omien voimavarojen lisääntymisenä.

Moni kotiäiti voi olla kotiäitinä yksinäinen. Meille on ollut tärkeä, että sama henkilö on käynyt, se on vahvistanut koko perhettä. (P2)

Miehen vapaisiin ei voi varmuudella voi luottaa. Kun on sovittu aika voi olla varma, että apua saa, kun kotipalvelun työntekijä tulee. (P3)

Kotipalvelusta on ollut paljon tukea, en osaa kuvitella, että olisi löytynyt muuta apua, meille nappi palvelu. Helppoa kun työntekijä tulee kotiin. Puoliso on paljon töissä ja enimmäkseen poissa, olen lasten kanssa yksin. (P8)

Haastatteluun osallistuneiden vanhempien mukaan saatu tuki lapsiperheiden kotipalvelusta oli ollut pääosin riittävää. Kuusi perhettä kertoi saamansa tuen täysin riittäväksi. Lapsiperheiden kotipalvelu koettiin joustavana ja luotettavana. Palvelu oli toimiva, kun se oli joustavaa ja ajoittui oikea-aikaisesti perheiden yksilöllisiin tarpeisiin nähden. Joustavuus palvelun kohdalla tarkoitti esimerkiksi sitä, jo sovittun kotikäynnin pystyi vaihtamaan toiseen päivään, jos se sopi työntekijän kalenteriin tai, että työntekijällä oli mahdollisuus joustaa käynnin pituudessa pienen hetken verran.

Voin jättää vaikka viikon välistä ja ottaa neljä tuntia seuraavalla viikolla, mikäli se sopii työntekijälle. (P7)

Työntekijä on ollut todella joustava, olen voinut muuttaa aikaa, jos se on sopinut työntekijän kalenteriin, usein se on onnistunut. (P5)

Kolme perhettä kertoi, että heidän saamansa kotipalvelun tuki ei ole ollut riittävää. Kahdeksassa perheessä haastateltavat kertoivat, että olisivat toivoneet lapsiperheiden kotipalvelun tukea määrällisesti enemmän, useamman kerran viikossa, useamman tunnin kerrallaan tai että olisi ollut mahdollisuus vaihtaa jo sovittuja käyntikertoja useammalle kerralle. Lisäksi haastattelussa nousi toiveita kotipalvelun saamiseen iltaisin kello 18 jälkeen, sekä tarvittaessa öisin ja viikonloppuisin. Viikonloppuja yöhoitoa kaivattiin perheisiin, joissa oli useampi lapsi. Erityisesti monikkoperheissä avulle oli tarve lasten nukkumaan menoaikaan. Monikkoperheet toivoivat kotipalvelua jo ennen lasten syntymää sekä lasten ensimmäisen elinvuoden aikana automaattisesti ilman erillistä pyyntöä.

Illat ovat raskaita, kun kaikilla on nälkä samaan aikaan ja kaikkia väsyttää, tosi kuormittavaa kun lapset itkuisia. (P8)

Mies on töissä, eikä minulla ole muita kuin sisko, ja hänelläkin on oma perhe. Kolme päivää ja yötä pitää yksin selvitä kaikesta. (P6)

Seitsemässä perheessä työntekijä oli pysynyt pääasiassa samana, vain satunnaisesti perheessä oli käynyt toinen työntekijä. Haastateltavat kokivat hyvänä asiana, että sama työntekijä käy perheessä, mutta vastauksissa korostui se, että kun palveluun on tarve, ei ole merkityksellistä onko työntekijä aina sama. Haastateltavat kertoivat, että työntekijän vaihtuessa luottamussuhde pitää rakentaa uudelleen ja osa ajasta menee työntekijän perehdyttämiseen, mikä vähentää perheeseen myönnettyä kotipalvelun käyntiaikaa.

Meillä yhteistyö toiminut hyvin. Hyvä ettei työntekijä ole vaihtunut. (P4)

Pääsen lähteen tilanteesta kuin tilanteesta, suorilta voin lähteä, ei tarvitse perehdytystä. (P1)

Luottamus siihen, että työntekijä pärjää lasten kanssa. Auttaa kun on tuttu, sama työntekijä, se tuntee perheen tavat ja lapset. (P8)

Haastateltavien mukaan hyvin toimiva ja tarpeisiin vastaava palvelu vahvisti lapsiperheiden omaa toimijuutta ja osallisuutta. Tuloksissa korostui ilmapiiri, missä perheet kokivat olonsa hyväksytyksi ja turvallisiksi, vuorovaikutuksessa työntekijän kanssa. Vastaajat korostivat osaamisen vaikutusta osallisuuden kokemuksessa. Osaamista kuvattiin työntekijän kykynä kohdata lapsiperheet ja tunnistaa heidän yksilöllisiä tarpeitaan. Perheiden mielestä kuntayhtymän oma palvelutuotanto oli parempi vaihtoehto kuin palveluseteli, joka nähtiin uutena ja hankalana toimintamallina.

Työntekijä kohtaa oikeasti ja kyselee kuulumisia. (P7)

Palveluseteli on monimutkainen vaihtoehto, pitää itse sopia ja selvittää, hakea Vaanasta kaikki tuottajat, hinnat ja maksaako matkat ja muut erikseen vielä, ei ole meidän juttu. (P9)

Soten palvelussa on leppoisa ilmapiiri ja yhteyden ottaminen on helppoa. Aina joku auttanut ja hoitanut asiaa eteenpäin. (P6)

Tutkimustuloksissa nousi alueellisten erojen merkitys matalan kynnyksen palvelujen saatavuudessa, mikä nähtiin puutteena palvelutarjonnassa. Haastateltavien mukaan lapsiperheille yleisesti suunnatut matalan kynnyksen palvelut on keskitetty yhteen paikkaan, Iisalmeen. Vanhempien kokemuksen mukaan, he eivät voineet osallistua tasavertaisesti esimerkiksi perheentalon tarjoamiin palveluihin. Esteitä palvelun saatavuudelle olivat muun muassa pitkät välimatkat, auton käyttömahdollisuuden puute, liikkumisen haasteet useamman lapsen kanssa yksin sekä perheiden erilaiset elämäntilanteet.

Jos palvelu sijaitsisi lähellä, kynnys hakeutua mukaan olisi matala. Palvelu auttaisi meidän verkostoitumista muihin lapsiperheisiin. (P7)

Tuettaisiin vanhempia toistensa kohtaamiseen arkisissa ympäristöissä esim. puistoissa, kotipalvelun tarve varmasti vähenisi. (P5)

Ei ole muita vaihtoehtoja tällä paikkakunnalla, minulla ei ole ajokorttia ja linja- autolla kulkeminen on mahdotonta näiden kanssa. (P8)

Ylä- Savon SOTE kuntayhtymässä lapsiperheiden kotipalvelu on asiakkaalle maksullista palvelua kuntayhtymän voimassa olevien asiakasmaksujen mukaisesti. Tässä opinnäytetyössä ei tutkittu perittävän palvelumaksun vaikutusta perheiden arjessa, mutta vanhempien mielestä maksuttomuus helpottaisi palvelun käyttöä ja lisäisi perheiden tasa-arvoa. Voidaankin pohtia, onko eettisesti oikein periä pienten tulojen kanssa kotona olevalta yksinhuoltajilta maksua koko palvelupäätöksen ajalta. Palvelun maksuttomuus mahdollistaisi perheiden tasavertaisen kohtelun taloudellisesta tilanteesta riippumatta.

Maksuttomuus olisi suuri helpotus, minulla on tulona vanhempainraha, ei muuta. (P7)

Kotipalvelujakson päätyttyä vanhemmat kokivat palvelun tukeneen omaa jaksamistaan ja mahdollistaneen keskittymisen omaan kuntoutumiseen. Palvelun alkaessa eräs vanhempi kuvasi itseään toimintakyvyttömäksi vaikeuksien edessä. Kotipalvelujakson päätyttyä kokemuksena oli voimaantumisen. Työntekijän positiivinen ja raikas ote asioiden esiin nostamisessa oli toiminut vanhemman hyvinvointia edistävänä tekijänä. Vanhempi koki työntekijän asiantuntemuksen rikkautena ja kykynä kohdata tunne ja tarve. Lapsiperheiden kotipalvelun päättyminen pelotti, silti vanhemmat luottivat tulevaisuuteen ja siihen, että saisivat apua uudelleen tarvittaessa. Palvelun saamisen kriteereihin toivottiin enemmän harkinnanvaraisuutta.

On ihmisiä, jotka haluavat auttaa, työntekijöiden lämmin suhtautuminen oli kaikkein tärkeintä. (P3)

Suositaan päivähoitoa, en koe, että haluaisin viedä lapsia päivähoitoon, haluan hoitaa kotona. Kun en ole valmis hakemaan päivähoitoa tulee tunne, että sen takia evätään kotipalvelu. Ennaltaehkäisevänä apuna kotipalvelu on kaupungille halvempaa, 2 kertaa kuukaudessa kotipalvelua on halvempi palvelu kuin puolikas päivähoito. Tieto että saan apua, tarkoittaa minulle, että tuetaan perheen jaksamista. Pelivaraa pitäisi olla enemmän. Päivähoito enempi ottaisi kuin antaisi meidän isossa porukassa. (P1)

7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITTÄMISAJATUKSET

Opinnäytetyön viimeinen vaihe on tutkimustulosten tulkinta vertailemalla ja etsimällä samankaltaisuutta, jotka auttavat selittämään tutkittua ilmiötä. (Adams, Khan ja Raeside 2014, 159.) Opinnäytetyön tutkimustuloksia peilattiin aikaisempiin tutkimuksiin ja teorian tietoon. Lapsiperheiden palvelujärjestelmään liittyviä tutkimuksia on julkaistu paljon. Terveystieteiden tutkimuskeskus ja hyvinvoinnin laitos on tutkinut vanhempien ja ammattilaisten näkemyksiä perheiden peruspalveluista ja kohdennetuista palveluista. Esitelen lyhyesti opinnäytetyöni kannalta muutamia keskeisiä tutkimuksia.

Perälä, Salonen, Halme ja Nykänen (2011) ovat tutkineet pienten kouluiässä olevien lasten vanhempien näkemyksiä, miten palvelut vastaavat perheiden tarpeisiin, tuen saamiseen, vanhempien osallisuuden ja päätöksenteon vaikuttamisen näkökulmista. Halme ja Perälä (2014) ovat tutkineet lapsen kasvuun ja kehitykseen sekä vanhempana toimimiseen liittyviä huolia vanhempien kokemusten mukaan. Vuori (2012) on tutkinut väitöskirjassaan pienituloisten lapsiperheiden hyvinvointia ja sen tukemista. Koskinen (2016) on tutkinut vanhemman näkökulmasta, miten palvelujärjestelmä vastaa tuen tarpeisiin lastensuojelun kontekstissa. Dolan ja Holt (2002) ovat tutkineet lapsiperheiden tukipalveluja käyttävien kokemuksia autetuksi tulemisesta sekä perheiden kanssa työskentelevien ammattilaisten näkemyksiä perhettä merkittävästi tukevista tekijöistä. Doel (2010) on tutkinut sosiaalihuollon palvelujen käyttäjien myönteisiä palvelukokemuksia ja sitä, mikä palveluissa on toiminnut hyvin.

Tämän laadullisen tutkimuksen tavoite oli saada tietoa lapsiperheiden kotipalvelusta ja perheiden saamista tuesta vanhempien kokemuksia tutkimalla. Laadullisen tutkimuksen kautta olen tuonut esille perheiden tuen tarpeita ja sitä, miten palvelujärjestelmä on onnistunut vastaamaan niihin. Laadullisella tutkimuksella saatava tieto ei ole yleistettävissä, mutta se lisää ymmärrystä tutkittavasta ilmiöstä. (Kylmä ja Juvakka 2007). Opinnäytetyön tutkimustulokset eivät ole yleistettävissä, mutta käytännössä tulokset hyödyttävät lapsiperheiden kotipalvelun kehittämistä vanhempien näkökulmasta ja sitä kautta lapsiperheiden hyvinvoinnin tukemista varhaisentuen palveluna perhekeskustoiminnassa.

Avaan tutkimusprosessin aikana tekemäni valinnat ja raportoin mahdollisimman huolellisesti opinnäytetyön etenemisen. Aineiston kaikki perheet saivat lapsiperheiden kotipalvelua lyhyen tutkimusjakson aikana. Perheiden saama apu oli jokaiselle perheelle erilaista ja näkyi perheiden arjessa eri tavoin johtuen perheiden tuen tarpeiden erilaisuudesta.

7.1 Asiakaskokemukset lapsiperheiden kotipalvelusta

Opinnäytetyön keskeisimmäksi tulokseksi muodostui kotipalvelusta saatu apu vanhemman jaksamisessa. Palvelun oikea-aikainen ajoittuminen perheiden ja vanhempien tärkeäksi kokemiin tarpeisiin oli merkittävä voimaantumisessa. Tutkimustulokset osoittivat vanhempien tuentarpeiden vaihtelevan arkea kuormittavien syiden, perheen vähäisten voimavarojen tai suppeana tukiverkoston puutteena.

Tyytyväisyyttä palveluja kohtaan edisti vanhemman osallisuus päätöksenteossa ja työskentelyprosessissa sekä avun nopea saaminen. Luottamuksen rakentumisen kannalta olennaista oli hyvän vuorovaikutussuhteen muodostuminen perheen ja työntekijän välillä.

Halmeen ja Perälän (2014) mukaan kun perheen arki on kuormittavaa, eikä vanhemmilla ole mahdollisuutta lepoon, voivat voimavarat ja jaksaminen heikentyä merkittävästi. (Halme & Perälä 2014, 221). Koskisen (2016) pro gradu tutkielman mukaan huolehtiminen lapsesta on raskasta vanhemman uupumuksen aikana. (Koskisen 2016, 50.) Heinon ja hänen tutkijaryhmänsä tutkimus on arvioinut perheisiin tarjottavan kotiavun parantavan koko perheen tilannetta. (Heinon ym. 2016, 83–84.) Opinnäytetyössä korostui palvelusta saadun hyödyn merkitys vanhemman jaksamisessa, mikä koettiin voimavaroja edistävänä ja kannattelevana tekijänä. Kun vanhempi sai omaa aikaa, esimerkiksi asioiden hoitoon tai päivittäisiin kotiaskareisiin oli voimavaroja enempi arjen pyörittämiseen. Sen lisäksi että perheet saavat tukea omista verkostoistaan, merkittävä tekijä perheiden hyvinvoinnissa toimiva palvelujärjestelmä (Bardy & Heino 2013, 33). Opinnäytetyön tuloksissa lapsiperheiden kotipalvelusta saatu hyöty korostui erityisesti perheissä, missä oli yksi vanhempi, toisen vanhemman työ oli etäällä, perheessä oli saman ikäisiä lapsia, lähiverkosto oli suppea tai se oli kaukana. Tuloksissa vanhemman kokemus tuen merkityksen hyödyllisyydestä korostui, kun perhettä oli kohdannut kriisitilanne ja perhe oli joutunut odottamaan palveluja liian kauan sekä palvelun sisälltö oli joustamaton vastaamaan yksilöllisiin tarpeisiin.

Dolani ja Holti (2002) ovat tutkimuksessaan osoittaneet interventioiden ajoittumisen perheiden tarpeisiin merkityksellisenä. (Dolan ja Holti, 2002, 242.) Perheiden tukeminen ennaltaehkäisevästi ei ole koskaan liian myöhäistä. (Statham ja Smith 2010,60.) Jos perheessä joudutaan odottamaan apua, se voi pahimmillaan olla merkinä ongelmien syntymisestä. (Mertsola ym. 2017, 39). Vaikeuksia kohdatessa vanhemman toimintakyky saattaa heiketä. (Mönkkönen 2002, 87.) Tästä syystä olisikin tärkeä keskittyä perheen voimavarojen vahvistamiseen. Dolanin ja Holtin (2002) tutkimuksen mukaan palvelun ajoittuminen on merkityksellistä perheiden omiin tarpeisiin nähden. Palveluja pidetään tehokkaina silloin, kun ne ovat saavutettavissa ja vastaavat perheiden omiin tuentarpeisiin. (Dolan ja Holt. 2002, 239 -244.)

Lapsiperheiden tuen tarpeet liittyvät usein vanhemmuuden tai perheen vuorovaikutussuhteiden haasteisiin, lastenhoidollisiin pulmatilanteisiin sekä verkostojen vähäisyyteen. (Rautio 2016, 27.) Opinnäytetyön tuloksissa lapsiperheiden kotipalvelu koettiin toimivaksi, kun erilaisia tuentarpeita pystyttiin ottamaan huomioon perheen omassa ympäristössään ja vanhempien oli mahdollista saada työntekijöiltä sekä käytännön tukea että henkistä tukea. Palvelua oli helposti saatavilla. Vanhempien hyvät kokemukset liittyivät esimerkiksi palvelun nopeaan aloitukseen ja joustavaan, luotettavuuteen. Perheiden saama tuki ja apu toimi, kun palvelua saatiin riittävästi.

Lietzin (2009) tutkimuksessa perheet kokivat positiivisia muutoksia omassa vanhemmuudessa ja perheen hyvinvoinnissa, kun perheiden ja työntekijöiden välillä oli toimiva yhteistyö. (Lietzin, 2009 1342 -1345). Liun ja hänen tutkimusryhmänsä tuloksissa vanhemman hyvinvointia vahvistaa usko omaan kykyihin vanhempana, mikä näkyy vanhemman voimaantumisenä ja toimintakyvyn vahvistumisena.

(Liu, ym. 2014,30-34.) Dolan ja Holti (2002) ovat tutkineet lapsiperheiden tukipalveluja käyttävien kokemuksia autetuksi tulemisesta. Onnistunut vuorovaikutussuhde edistää positiivisen palvelukokemuksen muodostumista. (Stenvall & Virtanen 2012, 64.) Asiakkaiden ja työntekijöiden molemminpuolinen luottamus, kunnioitus, avoimuus sekä motivaatio tarjoavat työskentelylle hyvän pohjan. (Raution 2016, 120.) Landyn ja Mennan (2006) mukaan avoimella vuorovaikutuksella on iso merkitys perheen ja työntekijän välillä. Tämän opinnäytetyön tulokset olivat samankaltaisia. Tutkimustulokseni osoittavat vanhemman ja työntekijöiden välisen vuorovaikutussuhteen olevan merkittävä tekijä siinä, miten vanhemmat kokevat tulleensa autetuiksi. Vanhempien ja perheiden kunnioittava ja yksilöllinen kohtaaminen oli tärkeää palveluista saadun hyödyn kannalta.

Luottamuksellinen suhde perheen ja työntekijän välillä perustuu kuulemisen, kunnioituksen, luottamuksen ja dialogisuuden periaatteille. (Halme ym. 2014, 22.) sekä myönteisiin kokemuksiin. (Jokinen 2016, 143). Autetuksi tulemisen kannalta on olennaista työntekijän empatiakyky. (Hänninen & Poikela 2016, 159). Pidempiaikainen suhde saman työntekijän kanssa voi olla haasteellisessa elämäntilanteessa olevalle kannatteleva tekijä. (Blomberg ym. 2016, 51). Hännisen ja Poikelan mukaan (2016) jotta perhettä voidaan auttaa, on perheen kanssa voitava avoimesti keskustella perhettä kuormittavista tekijöistä. Opinnäytetyössä suhde jo tuttuihin työntekijöihin koettiin merkittävä luottamuksellisen suhteen syntyemisessä.

Kiireettömän ilmapiirin luominen ja kiinnostus perhettä kohtaan ovat vanhempien mukaan tärkeitä tekijöitä. (Dolan & Holt, 2002, 240- 244.) Opinnäytetyön tulosten mukaan palvelujärjestelmä koettiin toimivaksi, kun asiakasta ei turhaan ohjattu palvelusta toiseen ja vanhemmat pystyivät luottamaan siihen, että asiat hoituvat niin kuin niistä oli sovittu.

Tämän opinnäytetyön tutkimustuloksilla voidaan osoittaa, että perheillä on tarvetta lapsiperheiden kotipalvelun kaltaiselle varhaisen tuen, matalankynnyksen palvelulle ja palvelun vaikutukset ovat perheiden arkipäivän tilanteisiin merkittäviä.

7.2 Palvelutarpeen arvioiminen perhekeskustoimintamallin mukaisesti

Lapsiperheiden kotipalvelu on lyhytkestoisiiin tilapäistarpeisiin tarkoitettua lastenhoitoa ja kodinhoitoapua sairauden, synnytyksen, vamman tai muun vastaavanlaisen toimintakykyä alentavan syyn tai erityisen perhe- tai elämäntilanteen perusteella. Palvelu on perheiden kotona tapahtuvaa tukea ja apua arjen tilanteissa. Kotipalvelun tarvetta arvioidessa huomioidaan avun ensisijaisuus sekä kartoitetaan perheen omat verkostot. (Ylä- Savon SOTE kuntayhtymä 2020.)

Perhekeskustoimintamallin ydintehtävä on lapsen ja koko perheen terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen sekä lapsen kasvun ja kehityksen tukeminen yhteisesti sovitun varhaisen tuen toimintamallin mukaisesti. Varhaisen tuen myötä perheiden voimavarat ja hyvinvointi vahvistuvat, samalla korjaavien palveluiden tarve vähenee. (Mikä ihmeen perhekeskustoimintamalli -työkirja, LAPE Pohjois -Savo 2019.)

Dolanin ja Holtin (2002, 241) tutkimus osoittaa vanhempien olevan sitä tyytyväisempiä palvelun laatuun, mitä enemmän vanhemmat kokevat olevansa osallisia päätöksenteossa. Opinnäytetyön tuloksissa vanhempien kokemus toimivasta yhteistyöstä oli parhaimmillaan toimivaa verkostotyötä. Mikä tarkoitti monitoimijaista kokonaisuutta perheen ympärillä, jossa kaikki täydensivät toinen toistaan. Merkitys korostui etenkin silloin kun perhettä ohjattiin oikeaan palveluun oikea- aikaisesti. Palvelua hakiessa perheen ei tarvinnut asioida useamman viranomaisen kanssa sekä perheen tarvitsema apu voitiin järjestää mahdollisimman varhain ja jouhevasti. Jos verkostomainen yhteistyö ei toiminut, se näyttäytyi siten, ettei perhe saanut tarvitsemaansa palvelua ajoissa tai perhe koki turhautuneisuutta etsiessään tukea eri paikasta löytämättä sitä. Perheen tarvitsema palvelu sekoittui muihin palveluihin eikä perheen tuen tarvetta kohdattu.

Perheen kohtaamisen merkitystä korostetaan kaikissa perhekeskuspalvelun toiminnoissa. Perheiden rinnalla kulkeminen oli ensiarvoisen tärkeää. Tutkimustuloksissa nousi alueelliset eroja matalan kynnyksen palvelujen saatavuudessa, mikä koettiin puutteena palvelutarjonnassa. Haastateltavien mukaan lapsiperheille yleisesti suunnatut matalan kynnyksen palvelut on keskitetty yhteen paikkaan, Iisalmeen. Kokemuksena se, että perheet eivät voineet osallistua tasavertaisesti esimerkiksi perheentalon tarjoamiin palveluihin. Vanhemmat kuvasivat osallistumiseen vaikuttavia tekijöitä erilaisilla elämän tilanteilla, joita olivat monet käytännön pulmat, kuten pitkät välimatkat, auton käyttömahdollisuuden puute ja liikkumisen haasteellisuus useamman pienen lapsen kanssa. Haastateltavat toivoivat työntekijöiden jalkautuvan nykyistä enemmän esimerkiksi vertaisryhmiin, mikä helpottaisi palveluiden saatavuutta ja työntekijöistä tulisi tutumpia.

Boag-Munroen ja Maria Evangeloun (2012) osoittivat tutkimuksessaan tiedottamisen merkityksen tärkeyden. Mikäli perheellä ei ole riittävästi tietoa palveluista tai palvelujen sisällöistä, palveluihin hakeutuminen on haasteellista. (Boag-Munroen ja Maria Evangeloun 2012, 231.) Blombergin ym. (2016, 51) tutkimuksen mukaan hyvät kokemukset saadusta palvelusta liittyvät palvelunprosessin saamisen mutkattomuuteen ja helppouteen hakea palvelua.

Suvi Ronkaisen (1999) mukaan ihminen voi kokea häpeää, kokiessaan huonommuuden tunnetta. (1999,135.) Häpeä ja tunne huonommuudesta kuluttaa voimavaroja. (Scheff 2000, 92). Pahimmillaan häpeästä johtuva tunne voi muodostua ongelmaksi, jos se estää tuen hakemista. (Eronen 2013, 233). Ben Malisen (2010) tutkimuksen mukaan kokemus häpeän tunteesta vaikuttaa negatiivisesti ihmisen psyykkiseen hyvinvointiin. Pahimmillaan se heikentää itsetuntoa ja voi aiheuttaa masennusta omien voimavarojen kustannuksella. (Malinen, 2010. 189.) Opinnäytetyön tuloksissa palveluun hakeutumiseen liittyi erilaisia pelkoja ja ennakkoluuloja, joita olivat esimerkiksi tiedon puute palvelusta, leimautumisen pelko sekä perheen vaikea elämäntilanne. Oman avuntarpeen hyväksyminen oli vaikeaa ja vanhempi saattoi pitikittää yhteydenottoa lapsiperheiden palveluohjaukseen, kunnes tarve saada apua oli akuutti.

Marja-Leena Viljamaan (2003) tutkimustulosten mukaan vanhemmat kaipaavat tiedollista tukea erityisesti äitiysneuvolavaiheessa. (Viljamaan, 2003, 90.) Opinnäytetyön tuloksissa suurin osa vanhem-

mista koki saaneensa riittävästi tietoa palvelusta, mutta toisaalta jotkin vanhemmat antoivat palautetta, että tietoa palvelusta ja sen sisällöstä on vaikeaa löytää. Palvelusta tiedottaminen riittävässä määrin oikeassa paikassa olisi tärkeää perheiden varhaisen tukemisen kannalta. Esimerkiksi lastenneuvolan koettiin olevan oiva paikka erilaisista lapsiperheiden palveluista tiedottamiseen. Tiedottamista olisi tärkeä lisätä entisestään, jotta perheet tietävät millaisia varhaisentuen palveluja on tarjolla ja mihin palveluihin vanhemmat ovat oikeutettuja. Palveluista tiedottaminen olisi tärkeää kaikille lapsiperheille, myös niille, jolla ei tällä hetkellä ole palvelutarvetta.

Haastatteluissa nousivat esille myös sähköiset palvelut ja niiden soveltuminen perheille. Yhteydenottaminen verkossa koettiin sekä helpoksi että vaikeaksi. Usein vanhemmat tunsivat epävarmuutta uutta palvelua kohtaan ja asiakkuuden alkuvaihe jännitti perheitä. Enemmistö haastatelluista halusi rauhallisen ajan keskustella tilanteestaan perheen kotona tai puhelimesta palveluohjaajan kanssa. Lapsiperheiden kotipalvelun saamisen pitäisi olla jokaisen sitä tarvitsevan perheen kohdalla mutkatonta, ja sitä pitäisi olla saatavilla ja saavutettavissa mahdollisimman helposti, joko sähköisesti tai puhelimesta. Chat -palveluita kaipasi yksi vanhempi.

7.3 Kehittämiseen ja jatkotutkimukseen liittyvät ajatukset

Sosiaalihuoltolain (164/2014) mukainen lapsiperheiden kotipalvelu on ennalta ehkäisevää ja kustannusvaikuttavaa. Palvelun odotetaan tuottavan säästöä pitkällä aikavälillä, mikäli lapsiperheet sen avulla välttyvät raskaammilta ja kalliimmilta korjaavilta palveluilta. (Hallituksen esitys sosiaalihuoltolaista HE 164/2014). Tässä opinnäytetyön haastattelussa ei kysytty perheen taloudellista tilanteesta. Haastattelussa keskusteluun nousi palvelusta perittävä palvelumaksu. Ylä-Savon SOTE kuntayhtymän varhaisen tuen palvelussa lapsiperheiden kotipalvelu on asiakkaalle maksullista, kun palvelun tarve kriteereiden perusteella on todettu.

Taloudellisesta näkökulmasta katsoen lapsiperheiden kotipalvelun järjestäminen aiheuttaa kunnille kustannuksia ja siksi siitä voidaan periä asiakasmaksu. Perheiden tuen tarpeet ovat lisääntyneet, kun vastaavasti resurssit palvelujen järjestämiseen ovat rajalliset. Palvelun maksullisuus rajaa pienten tulojen kanssa elävien lapsiperheiden mahdollisuutta saada apua. Perheen taloudellinen tilanne vaikuttaa palvelun vastaanottamiseen. Onko palvelu yhdenvertainen kaikille sitä tarvitseville? Lapsiperheiden tilapäistä kotipalvelua voisi kokeilla määräaikaisesti, esimerkiksi kahden viikon ajan tai 10 tuntia perhettä kohden. Kotipalvelun myöntämisen kriteerit sekä kotipalvelun asiakasmaksut säilyisivät muutoin ennallaan kokeiluajan jälkeen. Jos palvelu olisi maksutonta kriteerit täyttävien perheiden osalta, olisi mahdollista tutkia palvelun vaikuttavuutta, sekä arvioida palvelun tarvetta todellisen tarpeen tullen esiin. Palvelun maksuttomuus mahdollistaisi perheiden tasavertaisen kohtelun taloudellisesta tilanteesta riippumatta. Lisäksi tämä veisi palvelua entistä enemmän ennaltaehkäisevään suuntaan.

Systeemisen työotteen levittäminen ja juurruttaminen on nostettu valtakunnallisesti keskeiseksi kehittämistoimenpiteeksi lastensuojelussa. Vaikka puhutaan lastensuojelun kehittämisestä, toimintakulttuurin muutos koskettaa laajasti kaikkia lapsiperheiden ympärillä olevia toimijoita ja koko organisaatiota. Systeemisen työotteen käyttöön ottamisessa tarvitaan sekä rakenteellista organisaatiomuutosta

että ajattelutavan muutosta. Systeeminen malli ei ole pelkästään lastensuojelun työmenetelmä, vaan työtöteen ja ajattelutavan muutos koskettaa organisaation kaikkia eri tasoja. Työskentelyn tavoite on toimia yli hallintorajojen takaamalla yhdenvertaiset ja laadukkaat palvelut myös varhaisen tuen palveluissa. (PETRELIUS 2019.)

Ylä-Savon SOTE kuntayhtymässä on järjestetty systeemisen mallin koulutus syyskuun 2019 ja tammi-kuun 2020 välisenä aikana. Systeemisen toimintamallin juurruttaminen vie aikaa ja kuntayhtymässä ollaan vasta hyvin alkuvaiheessa. Jotta koulutus ajattelumalleineen jää elämään on lähdettävä pienin askelin eteenpäin ottamalla ajattelutapaa kaikenlaiseen työskentelyyn mukaan. (GRANLUND, KIVIHARJU 2020)

Ylä- Savon SOTE kuntayhtymän toiminnassa systeemistä ajattelutapaa voitaisiin hyödyntää monitoimijaisessa työskentelyssä tarvittaessa, esimerkiksi kun perhe tarvitsee lapsiperheiden kotipalvelun lisäksi muuta varhaisen tuen palvelua. Lähtökohtaisena ajatuksena verkoston kokoamiseen olisi asiakkaan ympärillä toimivat luonnolliset läheisverkostot sekä viranomaisverkostot, missä asiakkaan elämäntilanteita ja muutostarpeita jäsennetään yhdessä. Systeemisen ajattelutavan merkitys yhteistyössä perheiden ja ammattilaisten, sekä perheen omien verkostojen kesken lisäisi ymmärrystä perheen tilanteesta kokonaisvaltaisesti. Perheen tarvitsemat tukimuodot nivellettäisiin perustasolla toteutuvan ajattelumallin mukaisesti osaksi perheen arkea. Asiakkaat eivät kaikissa elämäntilanteissa selviä yksin vaan tarvitsevat apua ja tukea. Yhteistyön ja toimintatavan tarkoituksena on tarjota asiakkaalle oikea-aikainen palvelu oikeassa paikassa.

Opinnäytetyön tulosten perusteella voidaan todeta, että saadusta lapsiperheiden kotipalvelun tuesta on ollut hyötyä perheille. Jatkotutkimuksen aiheena olisi mielenkiintoista selvittää palvelun pitempiaikaisesta vaikuttavuudesta perheiden arjessa. Onko muutos ollut tilapäistä vai pysyvää. Miten palvelun saamisen viivästyminen on vaikuttanut perheiden hyvinvointiin. Lisäksi voisi selvittää perheen ja työntekijän välisen vuorovaikutuksen merkitystä palvelun vaikuttavuuteen sekä milloin perhe on niin voimaantunut, ettei palvelulle ole enää tarvetta.

8 POHDINTA

Opinnäytetyön aiheen taustalla oli oma kiinnostus perheiden kanssa tehtävää työtä kohtaan varhaisen tuen palveluissa. Oman sosiaalialan työkokemuksen kautta olen pohtinut tulevatko perheet autetuiksi pirstaleisessa palvelujärjestelmässä parhaalla mahdollisella tavalla perheiden tarpeet huomioiden.

Kohtaan työssäni lapsiperheitä, jotka ovat kokeneet perheen elämänkaaren heijastuvia muutosvaiheita tai kriisitilanteita kuten esimerkiksi perheenjäsenen vakava sairastuminen. Työntekijänä joudunkin välillä pohtimaan, miten auttaa koko perheen selviytymistä. Erilaisten perhemuodot ovat lisääntyneet, roolit perheissä, sosioekonominen asema sekä perheen elämänkaaren kulku kuormittavat ja muokkaavat perheiden arkea.

Opinnäytetyön tutkimusaineisto muodostui sisällöltään laajaksi kokonaisuudeksi. Perheiden erilaiset elämäntilanteet ja palvelutarpeet tarjosivat minulle tutkijana mahdollisuuden tuoda opinnäytteen kautta esille vanhempien näkemyksiä lapsiperheiden kotipalvelusta ja palvelujärjestelmän toimivuudesta. Laajaa aineistoa olisi voinut tarkastella muistakin näkökulmista tuen ja palvelujärjestelmän lisäksi.

Aineiston analysointi osoittautui tutkimusprosessin aikana työlääksi, ja koin sen ajoittain jopa vaikeaksi. Minun oli välillä hankala pitää mielessä olennainen ja palasinkin useampaan kertaan tarkistamaan tutkimustehtäväni ja tavoitteet. Analyysin edetessä pohdin, miten saan parhaalla mahdollisella tavalla kuvattua vanhempien kokemuksia palvelujärjestelmästä ja saadusta tuesta. Tekstiaineiston runsauden vuoksi aineiston eteneminen ajallisesti oli työlästä. Koen kuitenkin onnistuneeni tuomaan esiin tutkimustehtäväni kannalta olennaisen tiedon tuloksissa.

Haastattelut laadullisena tutkimusmenetelmänä soveltuivat hyvin asiakaskokemusten keräämisessä ja selvittämisessä. Mielestäni toteuttamani haastattelut etenivät melko kaavamaisesti. Jokaisen haastattelun aikana varmistin haastattelurungosta, että kaikki kysymykset tulivat käsitellyiksi. Vanhemmat tuottivat tietoa omista kokemuksistaan niin, ettei yksikään haastattelu edennyt kysymys-vastaustyyppisestä; kyllä – ei.

Uskon että haastattelupaikalla oli myös vaikutusta haastattelujen onnistumiseen. Vanhemmat pystyivät kertomaan avoimesti kokemuksistaan opinnäytetyötä tekeväälle opiskelijalle, vaikka taustalla on perhekeskuksen työntekijän viranomaisen rooli. Vanhemmat antoivat paljon positiivista palautetta palvelu kokemuksiaan. Hyvän palautteen lisäksi vanhemmat antoivat rakentavaa palautetta palvelun tiedottamisesta, sekä palvelun sisällöllisistä asioista, kuten esimerkiksi palvelumaksusta ja alueellista eroavaisuuksista liittyen perhekeskuspalveluihin.

Oma arvokeskustelu ammatillisuuden kehittämisen kannalta oli tärkeä osa opinnäytetyön reflektiota. Tutkijan roolissa oli välttämätöntä havainnoida saamaani tietoa eri näkökulmista.

Rakentavien palautteiden esille nostaminen toi minulle tunteen siitä, että olen tutkijana onnistunut olemaan luotettava. Reflektoimalla ja toimintamalleja tarkastelemalla kriittisesti voidaan kehittää lapsiperheille suunnattuja varhaisen tuen palveluja yhteistyössä. Kehitystyössä tulisi huomioida myös palveluiden yhteentuumisen tärkeys, jotta palvelut eivät näyttäytyisi perheiden näkökulmasta sirpaleisina ja palveluihin hakeutuminen ei muodostuisi vaikeaksi.

Tutkimusprosessi on tukenut omaa ajattelua ja suhtautumistani perheiden avun tarpeisiin. Olen pyrkinyt asiakaskohtaamisissa kuuntelemaan vanhempien kertomuksia siitä, miten he kokevat tulevansa parhaalla mahdollisella tavalla autetuiksi. Organisaatio asettaa tietyt reunaehdot työskentelyyn, jokaisen työntekijän on kuitenkin mahdollista vaikuttaa omaan toimintaansa asiakasta kuulemalla ja olemalla läsnä. Vuorovaikutuksella on iso merkitys autetuksi tulemisen kokemuksen kannalta. Päätän tämän työni Marko Korhosen sanoja mukaillen;

Näihin haasteisiin tulee olla valmistautunut tänään, ei vasta huomenna.

LÄHTEET JA TUOTETUT AINEISTOT

- ADAMS, John, KHAN, Hafiz T. A., RAESIDE, Robert 2014. Research methods for business and social science students. 2nd Edition (toinen painos). New Delhi: Sage Publications Pvt Ltd. Saatavissa: Savonia-AMK Sähköinen aineisto. <http://web.a.ebscohost.com.ezproxy.savonia.fi/ehost/ebookviewer/ebook/bmxlYmtfXzc4NDg4MI9fQU41?sid=abc070aa-9313-4549-aed3-59966ebaa739@sessionmgr4010&vid=0&format=EB&rid=1>
- AHO, Anna, Liisa. 2011. Arkaluontoisen tutkimusaiheen haasteita. Tutkiva hoitotyö. Tampereen yliopisto. Tampere; Terveystieteiden yksikkö.
- AALTIO, Elina. 2013. Hyvinvoinnin uusi järjestys. Helsinki: Gaudeamus.
- AALTIO, Iris & PUUSA, Anu 2011. Laadullisen tutkimuksen luotettavuus. Teoksessa Puusa Anu & Juuti Pauli (toim.) Menetelmäviidakon raivaajat. Perusteita laadullisen tutkimuslähestymistavan valintaan. Johtamistaidon opisto, JTO, Helsinki.
- AULA, Maria - Kaisa, JUURIKKALA, VIRVA. KALMARI Hanne. KAUKONEN, Päivi., LAVIKAINEN, Marjo. & PELKONEN, Marjaana. 2016. Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2016:29. [verkkoaineisto.] Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. [Viitattu 2019-11-28.] Saatavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3813-7>.
- BARDY, Marjatta & HEINO, Tarja. 2013. Katsaus lastensuojelun toimintaympäristöihin. Teoksessa: Marjatta Bardy (toim.) Lastensuojelun ytimissä. Helsinki: Terveysten ja hyvinvoinninlaitos.
- BING, V. 2011. Historisk utveckling av familjecentraler i Sverige och Norden. Teoksessa Kekkonen, M. Montonen, M. & Viitala, R. 2011. Familjecenter i Norden – en resurs för barn och familier. Köpenhamn: Oy Fram Ab.
- BLOMGREN, Sanna. KARJALAINEN, Jouko. KIVIPELTO, Minna. SAIKKONEN, Paula & SAIKKU, Peppi. 2016. Sosiaalityö, palvelut ja etuudet muutoksessa. [verkkoaineisto.] Helsinki: Terveysten ja hyvinvoinninlaitos. Raportti 4/2016. [Viitattu 2020-02-28.] Saatavissa; http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/130515/URN_ISBN_978-952-302-648-3.pdf?sequence=1.
- DENSCOMBE, Martyn 2003. The Good Research Guide for small-scale social research projects. Second edition. Philadelphia: Open University press.
- DOLAN, Pat & HOLT, Stephanie. 2002. What families want in family support. An Irish study. Child Care in Practice 8.
- ERONEN, Tuija. 2013. Häpeän säätely ja suhteissa olo. Teoksessa Marjatta, Bardy (toim.) Lastensuojelun ytimissä. Helsinki: Yliopistopaino.
- ESKOLA, Jari. 2015. Laadullisen tutkimuksen juhannustaiat. Laadullisen aineiston analyysi vaihe vaiheelta. Teoksessa Valli, R. & Aaltola, J. (toim.), Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Jyväskylä: PS-kustannus.
- ESKOLA, Jari & SUORANTA, Juha. 2014. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Jyväskylä. Gummerus Kirjapaino Oy.
- ESKOLA, Jari & VASTAMÄKI, Jaana. 2015. Teemahaastattelu: opit ja opetukset. Teoksessa: Raine Valli & Juhani Aaltola (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: viirikkeitä aloittelevalle tutkijalle.
- FORSBERG, Hannele & RITALA-KOSKINEN, Aino. 2015. Lastensuojelun sosiaalityö muutoksessa. Teoksessa: Markku, Janhukainen (toim.) Lasten erityishuolto ja -opetus Suomessa. Tampere: Vastapaino.
- GRANLUND, Marja, KIVIHARJU, Riitta. 2020. Systemisen lastensuojelun kouluttajakoulutus. [koulutusmateriaali] Sijainti: Iisalmi: Tekijän sähköiset kokoelmat.

- LINDMAN, Helena. 2016. Perhekeskuksen ja perheentalon kuvaus. [sähköpostiviesti] Vastaanottaja Marja Granlund. [Tulostettu 2018-12-19.]
- HALLITUKSEN ESITYKSET 15/2017 vp. Sote- ja maakuntauudistus. [verkkoaineisto.] Finlex. [Viitattu 2019-11-12.] Saatavissa: https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/KasittelytiedotValtiopaivaasia/Sivut/HE_15+2017.aspx
- HALLITUKSEN ESITYKSET 16/ 2018 vp. Valinnanvapauslaki. [verkkoaineisto.] Finlex. [Viitattu 2019-01-11.] Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2018/20180016>
- HALME, Nina, PERÄLÄ, Marja-Leena. 2014. Lapsiperheiden huolet ja avunsaanti. Teoksessa: Johanna, Lammila-Taskula, Sakari, Karvonen (toim.) Lapsiperheiden hyvinvointi 2014. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Tampere: Juvenes Print.
- HALME, Nina, VUORISALMI, Merja & PERÄLÄ, Marja-Leena. 2014. Tuki, osallisuus ja yhteistoiminta lasten ja perheiden palveluissa: Työntekijöiden näkökulma. Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen raportteja 4/2014. Tampere; Juvenes Print; Suomen Yliopistopaino OY.
- HALME, Nina & PERÄLÄ, Marja-Leena. 2014. Lapsiperheiden huolet ja avunsaanti. Teoksessa: Johanna, Lammila-Taskula & Sakari, Karvonen (toim.) Lapsiperheiden hyvinvointi 2014. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Tampere: Juvenes Print.
- HEINO, Tarja, HYRY, Sylvia, IKÄHEIMO, Salla, KURONEN, Mikko. & RAJALA Riikka. 2016. Lasten kodin ulkopuolelle sijoittamisen syyt, taustat, palvelut ja kustannukset. HuosTahankkeen (2014–2015) päätulokset. Helsinki: Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos. Raportti 3/2016.
- HEINONEN, Hanna. 2016. Lastensuojelu ja lapsen etu. Teoksessa: Maritta Törrönen, Kaija Hänninen, Päivi Jouttimäki, Tiina Lehto-Lunden, Petra Salovaara & Minna Veistilä (toim.) Vastavuoroinen sosiaalityö. Helsinki: Gaudeamus.
- HIRSJÄRVI, Sirkka, REMES, Pirkko ja SAJAVAARA, Paula. 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki. Kustannus osakeyhtiö: Tammi.
- HIRSJÄRVI, Sirkka & HURME, Helena. 2015. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- HIRSJÄRVI, Sirkka, REMES, Pirkko ja SAJAVAARA, Paula. 2014. Tutki ja kirjoita. 19. painos. Porvoo. Bookwell Oy.
- HÄNNINEN, Kaija & POIKELA, Ritva. 2016. Toimintalähtöinen, dialoginen ja kohtaava vuorovaikutus. Teoksessa: Maritta Törrönen, Kaija Hänninen, Päivi Jouttimäki, Tiina LehtoLundén, Petra Salovaara & Minna Veistilä (toim.) Vastavuoroinen sosiaalityö. Helsinki: Gaudeamus.
- JOKINEN, Arja. 2016. Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välinen suhde. Teoksessa: Maritta Törrönen, Kaija Hänninen, Päivi Jouttimäki, Tiina Lehto-Lunden, Petra Salovaara & Minna Veistilä (toim.) Vastavuoroinen sosiaalityö. Helsinki: Gaudeamus.
- KANANEN, Jorma. 2017. Laadullinen tutkimus pro grdauna ja opinnäytetyönä. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- KANANEN, Jorma 2014. Toimintatutkimus kehittämistutkimuksen muotona. Miten kirjoitan toimintatutkimuksen opinnäytetyönä? Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- KANKKUNEN, Päivi. & VEHVILINEN- JULKUNEN, Katri. Tutkimus Hoitotieteessä. 2013. 3, uudistettu painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- KIVINIEMI, Kari. 2015. Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa Valli R & Aaltoja, J, (toim.) Ikku-noita tutkimusmetodeihin. Juva Bookwell Oy. [verkkoaineisto.] Kansalaisareena [Viitattu 2019-01-11] Saatavissa; <http://www.kansalaisareena.fi/>

- KOSKINEN, Tanja. 2016. Lastensuojelun asiakkuus elämänpolulla. Tapaustutkimus äidin kokemuk-
sista tuen tarpeen ja palveluiden kohtaamisesta lastensuojelussa ja toimijuuden rakentumisessa.
Sosiaalityön pro gradu -tutkielma: Helsingin yliopisto.
- KORHONEN, Marko, Maakuntajohtaja, 2020.[verkkojulkaisu.] Ehkä parjattu sote-uudistus on pian
kaikkien kiinnostuksen kohde. Warkauden lehti 2020-04-25. [Viitattu 2020-05-05.] Saatavissa:
<https://www.savonsanommat.fi/warkaudenlehti/mielipide/kolumnit>
- KORHONEN, Marko. 2018-12-4. Maakuntajohtaja. [seminaari.] LAPE muutosohjelman konfrensssi
Miten tästä eteenpäin? [viitattu 2020-5-8.] Kuopio: Kuopion kaupungin teatteri.
- KUULA, Arja 2011. Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Vastapaino,
Tampere.
- KYLMÄ, Jari, JUVAKKA, Taru. 2007. Laadullinen terveystutkimus. Helsinki: Edita Prima Oy.
- KYLMÄ, Jari, JUVAKKA, Taru. 2012. Laadullinen terveystutkimus. Helsinki: Edita Prima Oy.
- LAITINEN, Merja & NISKALA, Asta. 2014. Sosiaalityön suhde asiakkuuteen. Teoksessa Merja Laiti-
nen & Asta Niskala. Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Tampere: Vastapaino.
- LAITINEN, Merja & UUSITALO, Tuula 2007. Sensitiivisen haastattelututkimuksen eettiset haasteet.
Janus 15 (4), 316–332.
- LANDY, Sarah & Roseanne, MENNA. 2006. Early Intervention with Multi-Risk Families. An Integrative
Approach. Baltimore – London – Sydney: Paulh Brookes Publishing.
- LAMMI - TASKULA, Johanna & KARVONEN, Sakari. 2014. Johdanto. Teoksessa: Johanna Lammila-
Taskula & Sakari Karvonen (toim.) Lapsiperheiden hyvinvointi 2014. Terveiden ja hyvinvoinnin lai-
tos. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos.
- LAPE POHJOIS-SAVO 2019c. Mikä ihmeen perhekeskustoimintamalli? -työkirja [verkkojulkaisu.]
[Viitattu 2020-03-03.] Saatavissa: [https://www.lapepohjoissavo.fi/media/tyokirja/mika_ih-
meen_perhekeskustoimintamalli-tyokirja_web.pdf](https://www.lapepohjoissavo.fi/media/tyokirja/mika_ih-
meen_perhekeskustoimintamalli-tyokirja_web.pdf)
- LAPSEN OIKEUKSIEN YLEISSOPIMUS. 1989. Yleissopimus lapsen oikeuksista [Verkkoaineisto.] [Vii-
tattu 2020-03-03.] Saatavissa; <https://www.unicef.fi/lapsen-oikeudet/sopimus-kokonaisuudessaan>.
- LASTENSUOJELULAKI. 2007. [Verkkoaineisto.] [Viitattu2020-03-05.] Saatavissa;
[13.4.2007/417http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417).
- LAPSIPERHEIDEN KOTIPALVELU. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos [Verkkoaineisto.] Helsinki [Viitattu
2019-01-11.] Saatavissa: [https://www.thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/peruspalvelut/sosiaali-
palvelut/kotipalvelu](https://www.thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/peruspalvelut/sosiaali-
palvelut/kotipalvelu)
- LIETZ, Cynthia. 2009. Examining families' perceptions of intensive in-home services: A mixed met-
hods study. Children and Youth Services Review.
- LINDMAN, Helena. 2016.Lapsiperheiden tukipalveluiden esimies. Perhekeskuksen ja perheentalon
kuvaus. [sähköpostiviesti] Vastaanottaja Marja Granlund. [Tulostettu 2018-12-19.]
- LIU Li-Juan, Fu Yun-Feng, QU Li & Wang Yue. 2014. Home Health Care Needs and Willingness to
Pay for Home Health Care Among the Empty-nest Elderly in Shanghai, China. International Journal
of Gerontology, 8(1)
- MAAKUNTA- JA SOTE-UUDISTUS 2018, Lapsi- ja perhepalvelut uudistuvat. [Verkkoaineisto.] Valtio-
neuvosto [Viitattu 2019-11-20.] Saatavissa: <http://alueuudistus.fi/lapsi-ja-perhepalvelut>
- METRISOLA, Jussi, TALVENKORPI, Heidi, SANTANEN Johanna & TAPIOLA, Mia. 2017. Poislähtämi-
sen kulttuurista kohta aitoa osallisuutta. Vertikaalinen integraatio lasten, nuorten ja perheiden eri-

tyis- ja vaativan tason palvelujen LAPE-työpajoissa 2016. Teoksessa: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Erityis- ja vaativan tason palvelujen työpajaprosessin raportit. Osana Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelmaa. Työpapereita 26/2017.

MALINEN Ben. 2010. The Nature, Origins, and Consequences of Finnish Shame-Proneness: A Grounded Theory Study. Helsinki: Helsinki University Print.

MARKLUND, Kristin & SIMIC, Nino (toim.) 2012. Pohjolan lapset – Varhainen tuki lapsille ja perheille. Helsinki: Pohjoismainen hyvinvointikeskus.

MARKLUND, Kristian, ANDERSHED, Anna- Karin, ANDERSHED, Henrik. 2012. Pohjolan lapset. Varhainen tuki lapsille ja perheille.” Varhainen tuki perheille” hankkeen tulokset. [Verkkoaineisto.] Pohjoismainen hyvinvointikeskus. [Viitattu 2020-01-20.] Saatavissa: http://www.nordicwelfare.org/PageFiles/415/Inspirationshäften/5FI_LR.pdf

MARKLUND, Kristian, KARLSSON, A, ALI, A, NORLUND, M, SCHMIDT, A, MÄKILÄ, K, STRÖM, K, PINLAJA, P, SCHNORr, C, RÖCKINGER, B–., LUNDBERG, U–B, SIMIC, Nico. 2012. Nordens barn utveckling av nordiska familjecentraler. Resultat från projektet Tidiga insatser för familjer. [Verkkoaineisto.] Nordens Välfärdscenter. [Viitattu 2020-01-20.] Saatavissa: http://www.nordicwelfare.org/PageFiles/10503/2%20UtvecklingFamiljecentr_e nk.pdf

MUNRO, Eileen. 2002. Effective child protection. London-Thousand Oaks-New Delhi: SAGE Publications.

MÖNKKÖNEN, Kaarina. 2002. Dialogisuus kommunikaationa ja suhteena. Vastaamisen, vallan ja vastuun merkitys sosiaalialan asiakastyön vuorovaikutuksessa. Kuopio: Kuopion yliopiston julkaisuja. Yhteiskuntatieteet.

OJASALO, Katri, MOILANEN, Teemu ja RITALAHTI, Jarmo 2014. Kehittämistyön menetelmät. uudenlaista osaamista liiketoimintaan. 3. uudistettu painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

PELKONEN, Marjaana ja HASTRUP, Arja. 2013. Matalan kynnyksen palvelujen verkostoiminen – Perhekeskustoimintamalli. Suunnitelma kansallisen ja maakunnallistoimeenpanon tueksi (Projektisuunnitelma) [verkkoaineisto.] [Viitattu 2020-03-29.] Saatavissa: <https://verkkojulkaisu.valtioneuvosto.fi/stm/zine/19/article-1079>

PERHEENTALO 2019. Toiminnat [verkkoaineisto.] [Viitattu 2019-11-21.] Saatavissa: <http://www.perheentalo.fi/fi/Toiminnat.html>

PERÄLÄ, Marja-Leena. HALME, Nina. & KANSTE, Outi. 2014. Lapsiperheiden kokemus palvelujen saatavuudesta ja tuen riittävydestä. Teoksessa: Johanna Lammila-Taskula & Sakari Karvonen (toim.) Lapsiperheiden hyvinvointi 2014. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinninlaitos.

PERÄLÄ, Marja-Leena. SALONEN, Anne. HALME, Nina & NYKÄNEN, Sirpa. 2011. Miten lasten ja perheiden palvelut vastaavat tarpeita? Vanhempien näkökulma. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. Raportti 36/2011.

PETRELIUS, Päivi. 2019. Kehittämispäällikkö, Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos.THL. [koulutus] Systeemisen lasensuojelun kouluttaja koulutus. Helsinki: Terveyden ja Hyvinvoinninlaitos

PÖLKKI, Pirjo. 2016. Ehkäisevä lastensuojelu ja varhainen tuki lapsiperheille. Teoksessa: Maritta Törrönen, Kaija Hänninen, Päivi Jouttimäki, Tiina Lehto-Lundén, Petra Salovaara & Minna Veistilä. (toim.) Vastavuoroinen sosiaalityö. Helsinki: Gaudeamus.

RANTALA, Irma, 2015.Laadullisen aineiton analyysi tietokoneella. Teoksessa VALLI, Raine (toim.) & Aaltola, Juhani. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2: Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. 4.uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

RAUHALA, Pirkko-Liisa & VIROKANNAS, Elina. 201. Sosiaalityön tutkimuksen etiikka, opettaminen ja tietoarvo. Teoksessa: Mikko Mäntysaari; Anneli Pohjola & Tarja Pösö (toim.) Sosiaalityö ja teoria. Jyväskylä: PS-kustannus.

- RAUTIO, Susanna. 2016. Neuvolan perhetyö vanhemmuuden varhaisena tukena ja yhteistyönä. Jyväskylän yliopisto: Jyväskylä studies in education, psychology and social research 550.
- Repo, Katja. 2009. Lapsiperheiden arki. Acta Universitatis Tamperensis 1479. Tampere: Tampereen yliopisto.
- RONKAINEN, Suvi. 1999. Subjektius, häpeä ja syyllisyys parisuhdeväkivallan elementteinä. Teoksessa: Sari Näre (toim.) Tunteiden sosiologiaa I. Elämyksiä ja läheisyyttä. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- RUUSUVUORI, Johanna, NIKADER, Pirjo & HYVÄRINEN, Matti 2010. Haastattelun analyysiin vaiheet. Teoksessa Ruusu vuori Johanna, Nikander Pirjo & Hyvärinen Matti (toim.) Haastattelun analyysi. Vastapaino, Tampere, 8–29.
- RYTKÖNEN, Minna 2019-03-21. LAPE-muutosagentti. [Tiedoksiantona PowerPoint -esitys] perhepalveluiden uudistaminen – Mistä on kyse? Iisalmi: Savonia AMK
- RÖNKKÖ, Leena, RYTKÖNEN, Timo. 2010. Monisäikeinen perhetyö. Helsinki: WSOYpro Oy.
- RÄTY, Tapio 2015. Lastensuojelulaki. Käytäntö ja sen soveltaminen. 3. uudistettu painos. Helsinki: Edita.
- SAARANEN – KAUPPINEN, Anita, PUUSNIEKKA, Anna. 2006 KvaliMOTV- menetelmäopetuksen tietovaranto. [verkkoaineisto.] Tampere. [Viitattu 2019-11-28.] Saatavissa; [http:// www.fsd.uta.fi/ metelmäopetus/kvali/](http://www.fsd.uta.fi/metelmäopetus/kvali/)
- SAASTAMOINEN Kati. 2016. Lapsen suoje lu. Viranomaisten ja muiden toimijoiden välisenä yhteistyönä. Käsikirja arjen toimintaan. Helsinki: Edita.
- SCHIEFF, Thomas. 2000. Shame and the Social Bond: A Sociological Theory. Sociological Theory 18, (1)
- SIPILÄ, Jorma & ÖSTERBACK, Eva. 2013. Enemmän ongelmien ehkäisyä, vähemmän korjailua? Perheitä ja lapsia tukevien palvelujen tuloksellisuus ja kustannusvaikuttavuus. Helsinki: Valtiovarainministeriön julkaisuja 11/2013.
- STEENROOS, Marja-Leena. 2012-10-16.[verkkojulkaisu] Lapsiperheiden kotipalvelu- seminaari. Saavatko lapsiperheet kodinhoitopalveluja kunnissa? [Viitattu 2020-05-06.] Saatavissa: <http://docplayer.fi/6678511-Lapsiperheiden-kotipalvelu-seminaari-16-10-2012-saavatko-lapsiperheet-kodinhoitopalveluja-kunnissa.html>
- SOSIAALIHUOLTOLAKI (1301/2014). Finlex. [verkkoaineisto.] [Viitattu 2019-11-28.] Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301>.
- SOSIAALI- JA TERVEYSMINISTERIÖ. 2015. Sosiaalihuoltolaki. [verkkoaineisto.] [Viitattu 2019-11-28.] Saatavissa <http://www.stm.fi/sosiaalihuoltolaki.0.3.2015>
- SOSIAALI- JA TERVEYSMINISTERIÖ. 2017b. Hankkeet/lapsi- ja perhepalvelut/maakuntahankkeet [verkkosivu]. [Viitattu 2019-12-05.] Saatavissa: <http://stm.fi/hankkeet/lapsi-ja-perhepalvelut/maakuntahankkeet1>
- SOSIAALI- JA TERVEYSMINISTERIÖ. 2019. LAPEAKATEMIA. [verkkoaineisto.] [Viitattu 2020-03-11] Saatavissa: <https://stm.fi/lapeakatemia>
- SOSIAALI- JA TERVEYSMINISTERIÖ, 2018. Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma. [Verkkoaineisto.] [Viitattu 2019-11-28.] Saatavissa: <https://stm.fi/lapsi-japerhepalvelut/projektisuunnitelmat>
- SOSIAALI- JA TERVEYSMINISTERIÖ, 2018. Palvelut perheille. [Verkkoaineisto.] [Viitattu 2019-10-28.] Saatavissa:<https://stm.fi/palvelut-perheille>
- SOSIAALI- JA TERVEYSMINISTERIÖ. 2017. Sosiaalihuoltolain soveltamisopas. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2017:5. [Verkkoaineisto.] [Viitattu 2019-03-02.] Saatavissa; http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80391/05_17_Sosiaalihuoltolain%20soveltamisopas.pdf

STATHAM, June & SMITH, Marjorie. 2010. Issues in Earlier Intervention: Identifying and supporting children with additional needs. Institute of Education, University of London: Thomas Coram Research Unit. 1

STENVALL, Jari & VIRTANEN, Petri. 2012. Sosiaali- ja terveystieteiden uudistaminen. Kehittämisen mallit, toimintatavat ja periaatteet. Helsinki: Tietosanoma.

TASKINEN, Sirpa. 2010. Lastensuojelulain soveltaminen. Helsinki: WSOY.

Tilastotietoja suomalaisten terveydestä ja hyvinvoinnista. [verkkoaineisto.]Terveystieteiden ja hyvinvoinninlaitos. THL. [Viitattu 2020-03-02.] Saatavissa; <https://sotkanet.fi/sotkanet/fi/index>

TERVEYDEN-JA HYVINVOINNILAITOS 2018. Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma (LAPE). [Verkkoaineisto] [Viitattu 2019-01-11.] Saatavissa: <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/lapsi-ja-perhepalveluiden-muutos-ohjelma-lape->

TUOMI, Jouni, SARAJÄRVI, Anneli 2009: Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä. Tammi.

TUOMI, Jouni, SARAJÄRVI, Anneli 2018 : Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä. Tammi.

TUOMINEN, Anne, KETTUNEN, Tarja, LINDFORS, Pirjo, HJELT, Riitta & HAKULINEN-VIITANEN, Tuovi 2011. Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti 48/3. Sosiaalilääketieteen yhdistys Ry.

TUTKIMUSEETTINEN NEUVOTTELUKUNTA 2019. Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja 3/2019.

TÖRRÖNEN, Maritta. 2012. Onni on joka päivä. Lapsiperheen arki ja hyvinvointi. Helsinki. Gaudeamus.

VALLI, Raine, AALTOLA, Juhani. 2015. Ikkunoita tutkimusmetodeihin. Jyväskylä. PS- kustannus.

VESTERLIN, Hannele. Perhekeskuspäällikkö. 2020-05-12. Perhekeskuspäällikkö. Opinnäytetyön kommentointi. [Sähköpostiviesti].

VILKKA, Hanna. 2015. Tutki ja kehitä. Juva: Bookwell Oy.

VILJAMAA, Marja-Leena. 2003. Neuvola tänään ja huomenna. Vanhemmuuden tukeminen, perhekeskeisyys ja vertaistuki. Jyväskylä Studies in Education, Psychology and Social research. 212. Jyväskylä: Jyväskylän Yliopisto.

VUORI, Anne. 2012. Vähävaraisten lapsiperheiden hyvä vointi ja sen tukeminen. Väitöskirja. Tampere: Tampereen yliopisto. Terveystieteiden yksikkö.

YHDESSÄ-HANKE 2017. YHDESSÄ! Pohjois-Savon lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelman hanke-suunnitelma (LAPE) [verkkajulkaisu]. [Viitattu 2020-30-04.] Saatavissa: <http://publish.kuopio.fi/Kuopio/kokous/2016377732-7-1.PDF>

YLÄ-SAVON SOTE KUNTAYHTYMÄ, 2018. Perhe- ja sosiaalipalvelut. [Verkkoaineisto.] [Viitattu 2019-10-10.] Saatavissa; <http://www.ylasavonsote.fi/perhe-ja-sosiaalipalvelu>

YLÄ-SAVON SOTE KUNTAYHTYMÄ, Laaja hyvinvointikertomus. 2017–2020. [Verkkoaineisto,] [Viitattu 2020-03-10.] Saatavissa: <http://www.ylasavonsote.fi/documents/10192/79811/Laaja+hyvinvointikertomus+2017-2020.pdf>

YLÄ-SAVON SOTE KUNTAYHTYMÄ, 2018. Sääntökirja [Verkkoaineisto,] [Viitattu 2020-03-10.] Saatavissa: <http://www.ylasavonsote.fi/documents/10192/96631/Kotihoidon+palvelusetelin+saantokirja+hyvaksyty+12.3.18.pdf>

YLÄ-SAVON SOTE KUNTAYHTYMÄ, 2019. Lapsiperheiden palveluohjaus [verkkosivu]. [Viitattu 2019-03-23.] Saatavissa: <http://www.ylasavonsote.fi/lapsiperheiden-palveluohjaus>

YLÄ-SAVON SOTE KUNTAYHTYMÄ, 2019b. Ylä-Savon SOTE kuntayhtymän strategia 2011–2017. "Asiakaslähtöistä hoivaa ja hyvinvointia" [verkojulkaisu]. [Viitattu 2020-04-04.] Saatavissa: http://www.ylasavonsote.fi/documents/10192/15830/YS_SOTE_Strategia_2017.pdf

LIITE 1: HAASTATELUN RUNKO

1. Taustatiedot perheestä, lapsiperheiden kotipalvelun aloitus

- Kerro itsestäsi ja perheestäsi
- Keitä muita ihmisiä kuuluu läheisverkostoonne?
- Miten kuvailisitte arkea ennen lapsiperheiden kotipalvelun tukea?
- Saitteko lapsiperheiden kotipalvelun apua riittävän nopeasti perheenne tilanteeseen nähden?

2. Palvelutilanne perheessä

- Minkälaista apua perheenne on saanut?
- Mikä lapsiperheiden kotipalvelun työskentelyssä on voimaannuttanut perhettänne?
- Kuvaa kolmella adjektiivilla samaasi tukea?
- Olisitteko kaivanneet lapsiperheiden kotipalvelulta jotain sellaista apua, jota ette saaneet tai ei ollut tarjolla? Mitä apua?

3. Palvelun lopettaminen

- Onko perheenne saama lapsiperheiden kotipalvelun tuki ollut riittävää?
- Millainen perheenne tilanne olisi ilman lapsiperheiden kotipalvelun apua oman arvionne mukaan?
- Olitteko tyytyväisiä/tyytymättömiä lapsiperheiden kotipalvelun antamaan tukeen?

4. Kehittäminen (ideat, toiveet, risut ja ruusut)

- Mihin olette erityisen tyytyväinen/tyytymätön?
- Mitä kehitettävää näkisitte - uusia ideoita?

5. Lopuksi

- Tuliko keskustelun aikana mieleenne vielä jotain mitä haluaisitte kertoa tai nostaa esiin

LIITE 2: ASIAKASKOKEMUKSIA PALVELUSTA, ESIMERKKI SISÄLLÖNANALYYSISTÄ

Alkuperäisilmaus	Pelkistetty ilmaus	Alaluokka	Yläluokka	Yhdistävä luokka;
<i>Oli valtavan hyvä kokemus, miten puheluun vastattiin ja huoleni otettiin hoidettavaksi. Muistan sen aina. Etukäteen ei voi tietää miten koko elämä romahtaa ja minkälaista surua joutuu kohtaamaan, vaikka on nuori. Ei sitä ymmärrä, ennen kuin se omalle kohdalle osuu.</i>	Hyvä kokemus, huoli otettiin hoidettavaksi. Elämän tilanne muuttuu, nuori ihminen, vaikea elämäntilanne	Hyvä kokemus Kohtaaminen Kuunteeminen Palvelu yhdestä paikasta	Oikea- aikaisuus Osallisuus	
<i>"Minnoo ihan väsynyt- Täytyy sanoa, että jos ois terve immainen, ei ois ressiä."</i>	Väsynyt vanhempi, sairaus uuvuttaa ja vie voimia	Oma aika, asioimiskäynnit	Arjen tuki	
<i>"Ei taho kädet riittää, kun on nämä mukulat samanikäisiä"</i>	Yhdet käsiparit	Sujuvampi arki	Arjen tuki Arjen kuormitus Oikea-aikaisuus	
<i>Pääsin hoitamaan arkisia kauppasioita päiväaikaan, saadaan olla yhdessä illalla kun koko perhe on kotona.</i>	Kauppa-asioille, yhdessä illalla perheen kanssa	Oma aikaa, asioimiskäynti	Arjen tuki Arjen kuormitus Oikea- aikaisuus	
<i>Kotipalvelu on auttanut, kun teen kotona jotain, ei penskat juokse koko ajan jaloissa, saa rauhassa tehdä pikku askareita.</i>	Apuä kotiaskareihin	Oma aika, hetken hengähdystauko	Hyvinvointi Voimaantumisen Arjen kuormitus Ajoitus	
<i>Minua lohduttaa tieto että huomenna iltapäivällä tulee työntekijä, kun täällä kaikki huutaa ja itkee ja meinaa mennä hermot. Huomenna minä pääsen itsekeseni hoitamaan omia asioita.</i>	Tieto tulevasta avusta lohduttaa, kaikki ovat itkuisia. Aikaa omille asioille	Asioimiskäynti Sujuvampi arki	Tuki ja apu Väsymys Uupumus Voimavarat Oikea- aikaisuus	
<i>Jokainen tarvitsee joskus apua ja nyt se ol meillä.</i>	Kaikki tarvitsee apua joskus	Tuki ja apu	Sujuvampi arki	Jaksaminen
<i>Työntekijään voi luottaa, minulle on kenelle jätän lapseni.</i>	Luotettava työntekijä hoitaa lapsia	Luottamus	Turvallisuus Voimautuminen	
<i>Minulle henkinen tuki, ollut tärkeä keskustella omista asioista. Kaksi tuntia voi olla liian vähän jos pitää ehtiä käydä jossakin. kun ei voi vaan lähteä ja jättää lapsia.</i>	Henkinen tuki, voi kertoa omia asioita. Aikaa liian vähän asioiden hoitamiseen	Henkinen tuki, Oma aika	Vaikuttavuus Rohkeus Hyvinvointi Luottamus	
<i>Työntekijä on tullut sovituksi. Käyntiajat ovat pitäviä, työntekijään pystyy luottamaan.</i>	Sovittu asia pitää, työntekijään voi luottaa	Luottamus Turvallisuus	Luottamus	
<i>Verkostoa ovat ukki ja mummu jotka asuvat lähellä, mutta ovat vielä työelämässä. Auttavat meitä minkä omilta töiltään ehtivät".</i>	Läheisverkostona isovanhemmat, auttavat kun voivat.	Arjen sujuvuus Suppea lähiverkosto	perherakenne muutokset arjessa	
<i>Olemme vasta muuttaneet. En tunne vielä oikeastaan ketään, Kaikki ystävät ja sukulaiset ovat kaukana.</i>	Uusi kotikunta, ei verkostoa lähellä.	Suppea lähiverkosto Resurssit	perhemuoto muutokset arjessa	
<i>"Ei minula ole tietokonetta, kännykällä olis aika haastavaa hoitaa, eikä oo varroo ostaa uutta konetta. Sinnehän ne kaikki männöö, palvelut."</i>	Eo ole tietokonetta, puhelimella asioiden hoito haastavaa	Chat sähköiset palvelut	Kehittäminen	
<i>"Ei mull oo kettää, ei ees ukkoa, Kaik pittää tehdä ite"</i>	kokemus yksinäisyydestä, läheisverkoston puuttuminen	Kotiäiti yksinhuoltaja Perhemuoto	perhemuoto	