



samk



Satakunnan ammattikorkeakoulu  
Satakunta University of Applied Sciences

NINA SALMI & JANETTE VIITAKOSKI

# **Asiakkaiden näkemyksiä palvelu- setelillä järjestetystä lapsiperheiden kotipalvelusta**

Kirjallisuuskatsaus

HOITOTYÖN TUTKINTO-OHJELMA  
2023

Tekijät Nina Salmi Janette Viitakoski	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK	Päivämäärä Tammikuu 2023
	Sivumäärä 29	Julkaisun kieli Suomi
Julkaisun nimi <b>Asiakkaiden näkemyksiä palvelusetelillä järjestetystä lapsiperheiden kotipalvelusta</b>		
Tutkinto-ohjelma Hoitotyön tutkinto-ohjelma		
<p>Opinnäytetyön tarkoituksena oli kuvata palveluseteliasiakkaiden kokemuksia lapsiperheille suunnatusta kotipalvelusta. Tavoitteena oli, tuottaa tietoa, jonka avulla pystytään kehittämään lapsiperheille palvelusetelillä annettavaa kotipalvelua. Opinnäytetyön tilaajana toimi Porin perusturvan sosiaali- ja perhepalvelut.</p> <p>Vuonna 2020 Suomessa lapsiperheiden määrä oli 556 052. Lapsen hyvinvoinnin turvaamiseksi, on lapsiperheellä oikeus saada kotipalvelua. Sen tarkoituksena on tukea perheen tilannetta ongelmien varhaisessa vaiheessa oikeanlaisen avun ja tuen turvin. Lapsiperheiden kotipalvelu on sosiaalihuoltolain ohjaamaa palvelua, ja se voi olla tilapäistä tai säännöllistä.</p> <p>Kunnan vastuulla olevat sosiaali- ja terveystyöpalvelut voidaan järjestää joko kunnan omana palveluna tai palvelusetelin avulla yksityisiltä toimijoilta ostettavana palveluna. Kunnan päätettävissä on, minkä palveluiden tuottamiseen se käyttää palveluseteliä. Sosiaalipalveluiden palvelusetelien määrä on noussut vuodesta 2015 vuoteen 2018 kolmanneksen.</p> <p>Opinnäytetyö toteutettiin kuvailevana kirjallisuuskatsauksena. Aineiston analysoimiseen käytettiin aineistolähtöistä sisällönanalyysiä. Aineistoksi valittiin tutkimukset, joissa kotipalvelu kokemuksia käsiteltiin palveluseteliasiakkaiden kokemana. Lopulliseksi aineistoksi valittiin viisi tutkimusta.</p> <p>Tutkimustuloksista nousi esille palveluiden hinta ja siihen vaikuttavat tekijät. Hinnoittelu koettiin epäselvänä, kilometrikorvausten lisääminen palvelun hintaan koettiin negatiivisena ja se rajoitti osaa asiakkaista palvelusetelin käytössä. Palveluiden ostoa palvelusetelillä koettiin itsessään jo liian kalliina itse maksettavan summan vuoksi. Palvelusetelin valinnanvapautta lisäävänä tekijänä koettu vapaus valita palvelun tuottaja koettiin asiakkaiden näkökulmasta haastavana ja raskaana, joka ei huomioi asiakkaan voimavaroja ja yksilöllistä tilannetta asioiden selvittämisessä. Osa palvelun käyttäjistä oli kokenut kunnan järjestämän palvelun helpompana.</p>		
Avainsanat Lapsiperhe, palveluseteli, kotipalvelut		

Authors Nina Salmi Janette Viitakoski	Type of Publication Bachelor's thesis	Date January 2023
	Number of pages 29	Language of publication: Finnish
Title of publication <b>Client's views on home services organized with the service voucher</b>		
Degree program Nursing		
<p>The purpose of the thesis was to describe client's experiences of home services organized with the service voucher. The goal was to produce information that would help improve said service. The thesis is commissioned by Porin perusturvan sosiaali- ja perhepalvelut.</p> <p>In the year 2020 there were 556 052 families with children in Finland. To guarantee child's well-being families with children have the right to receive home service. The purpose of home service is to support families in case on problematic situations early on with the right kind of help and support. Home service for families with children is regulated by the Social Welfare Act and it can be temporary or systematic.</p> <p>Social and healthcare services that the municipalities are responsible of can be arranged by the municipalities themselves or with a service voucher granted by the municipality for purchasing services from the private sector. Municipality can determine what services it produces using service vouchers. Usage of service vouchers around social services has risen one third from year 2015 to year 2018.</p> <p>The thesis was executed as a descriptive literature review. Material-based content analysis was used to analyze the material. Researches about experiences of home service clients using service vouchers was chosen to be study material, finally five studies in specific.</p> <p>Research results surfaced questions about the cost of the services and factors affecting it. Determination of prices was considered unclear, adding the kilometer allowance to the fees was also deemed negative and it limited usage of service vouchers of some clients. Acquiring services with the service voucher was considered too expensive because of the amount of money that the clients would have to pay for themselves in addition to the voucher. In the client's point of view the freedom of choosing service producers was considered challenging and hard because the system didn't recognize client's resources and subjective situation in handling the matter in question. Part of service voucher users had felt that using the municipality organized service was easier.</p>		
Keywords Family with kids, service voucher, home service		

## SISÄLLYS

1 JOHDANTO .....	5
2 LAPSIPERHEIDEN TILAPÄINEN KOTIPALVELU PALVELUSETELILLÄ....	6
2.1 Lapsiperhe .....	6
2.2 Lapsiperheiden kotipalvelu .....	6
2.3 Palveluseteli .....	7
2.4 Lapsiperheiden hyvinvointi.....	9
3 TARKOITUS JA TAVOITE .....	10
4 TUTKIMUSMENETELMÄ .....	10
4.1 Kuvaileva kirjallisuuskatsaus.....	10
4.2 Aineiston analysointi.....	12
4.3 Aineiston keruu .....	12
4.4 Tutkimusten kuvaus .....	14
5 TOTEUTUS .....	16
5.1 Pelkistäminen, ryhmittely ja käsitteellistäminen.....	16
5.2 Aineiston analyysi .....	16
5.2.1 Palvelun hinta .....	17
5.2.2 Palvelun saanti .....	18
5.2.3 Palvelusta sopiminen .....	18
5.2.4 Palvelun sisältö .....	18
6 POHDINTA .....	19
6.1 Tulosten tarkastelu .....	19
6.2 Eettisyys ja luotettavuus.....	20
6.3 Opinnäytetyön vaiheet .....	21
6.4 Tilaajan palaute .....	22
6.5 Jatkotutkimusehdotus .....	22
LÄHTEET.....	23
LIITE 1.....	26
LIITE 2.....	27

## 1 JOHDANTO

Perheiden huolten varhainen tunnistaminen ja niihin puuttuminen ovat tuen ja ongelmien ehkäisyn kannalta tärkeää. Vaikeudet vanhempana toimimisessa voivat vaikuttaa merkittävästi lapsen kehitykseen, mielenterveys ongelmiin, pahoinvointiin ja syrjäytymiseen, siksi vanhemmuuden vahvistaminen on erityisen tärkeää. Jos perheessä koettuja huolenaiheita on monia, voivat nämä olla ongelmallisempia kuin yksi suurempi kohdattu kriisi. Vanhempien tuodessa esille huolensa, vaikka se olisikin pieni, tulisi se ottaa vakavasti. Kansalliset sosiaali- ja terveystieteelliset kehittämissuunnitelmat painottavat ehkäiseviä palveluita, kuten apua arjessa, kohdennettuja palveluita ja tukea. Jos perheiden huolet tunnistettaisiin ajoissa ja pyrittäisiin edistämään perheiden oloa, ongelmia saataisiin ehkäistä varhaisessa vaiheessa. Tällaista edistävää ja ehkäisevää palvelua pystytään tarjoamaan esimerkiksi kohdennetulla tuella kotipalveluna. (Halme & Perälä 2014, 216–217.)

Perheillä tulisi olla mahdollisuus palvelujen saannin arvioimisessa ja kehittämisessä, jotta perheiden osallisuus vahvistuisi. Perheitä tulisi tukea avun hakemiseen tiedottamalla ja kertomalla saatavilla olevista palveluista. Isot elämänmuutokset, parisuhde ja terveys koetaan voimavaroja antavina ja kuormittavina tekijöinä. Jotta voidaan tukea perheitä, ja vähentää huolten suurta määrää, tulisi voimavarat tunnistaa ja tukea vanhempien kokemia jaksamista tukevia voimavaroja. (Halme & Perälä 2014, 225–226.)

Työn tilaajana on Porin perusturvan sosiaali- ja perhepalvelut. Porin perusturvan sosiaali- ja perhepalveluiden lapsiperheiden palvelut tarjoavat vanhemmille ja huoltajille apua ja tukea lasten hyvinvoinnin ja kasvun turvaamiseksi. Palveluita on tarjolla lastenneuvolassa, perheneuvolassa, perheoikeudellisina palveluina sekä perhesosiaalityönä. Lapsiperheille myönnettävä tilapäinen kotipalveluseteli sekä lapsiperheiden harkinnanvarainen taloudellinen tuki myönnetään perhesosiaalipalveluissa. (Porin kaupungin www-sivut, 2021.)

## 2 LAPSIPERHEIDEN TILAPÄINEN KOTIPALVELU PALVELU- SETELILLÄ

### 2.1 Lapsiperhe

Lapsiperheen määritelmä on perhe, johon kuuluu vähintään yksi alle 18-vuotias lapsi, joka asuu kotona. Lapseksi katsotaan vanhempien kanssa asuvat biologiset lapset ja ottolapset, myös puolison biologiset lapset ja ottolapset katsotaan lapsiksi. Jos kyseessä on kasvattilapsi tai huollettava lapsi, ei lasta luokitella lapseksi. 1990-luvun jälkeen lapsen määrittely on muuttunut siten, että lapseksi määritellään henkilö, joka asuu vanhempiensa kanssa siviilisäädystä riippumatta. (Suomen virallinen tilasto 2021.)

Vuodesta 1992, jolloin lapsiperheitä oli suomessa yhteensä 647 571, on suomessa lapsiperheiden määrä vähentynyt tasaisesti joka vuosi. Vuoteen 2020 on lapsiperheiden määrä laskenut 556 052:een. Vuoden 2020 lapsiperheiden lukumäärä koostuu perheistä, joissa on lapsen tai lapsien lisäksi eri sukupuolta oleva aviopari, samaa sukupuolta oleva aviopari, avopari, rekisteröidyssä suhteessa oleva pari, vain äiti tai vain isä. (Suomen virallinen tilasto 2021b.)

### 2.2 Lapsiperheiden kotipalvelu

Kotipalvelu tukee asiakasta arjen pärjäämisessä ja toimissa, kun asiakkaan toimintakyky on alentunut. Tukea on mahdollista saada myös erityisen perhe- tai elämäntilanteen vuoksi. Lapsiperheiden palveluiden saanti ei edellytä lastensuojelun asiakkuutta. (Valvira [www-sivut](http://www.valvira.fi) 2015.)

Sosiaalihuoltolailta edistetään hyvinvointia ja sosiaalihuollon hyvää palvelua, turvataan asiakkaan hyvinvointia ylläpitävät ja edistävät oikeanlaiset palvelut sekä lisätään asiakkaiden osallisuutta. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 1 luku 1§). Lapsen kasvatuksen ja huolenpidon turvaamiseksi, on lapsen kasvatuksesta ja hoidosta vastaavan avuksi järjestettävä lapselle ja perheelle välttämättömät sosiaalipalvelut, heidän tarvitsemassaan laajuudessa. Palvelut voivat olla muun muassa sosiaaliohjausta, perhetyötä tai lapsiperheen kotipalvelua. Kotipalvelua on annettava erityisen perhe- tai

elämäntilanteen, sairauden tai vamman, synnytyksen tai muun toimintakyvyn aleneman takia, jotta suoriutuminen jokapäiväisistä toiminnoista onnistuu. Palvelut ovat jokapäiväisten tehtävien ja toimintojen suorittamista ja niissä avustamista varten, kuten lasten hoitoon ja kasvatukseen liittyvä apu. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 3 luku 13§, 14§, 19 §.)

Sosiaalihuoltolaissa lapsiperheen kotipalvelu on määritelty lapsiperheen arjen toimintakykyä vahvistavaksi ja turvaavaksi palveluksi. Palvelu koostuu perheen yksilöllisestä tarpeesta ja palvelu voi olla hoitoa ja huolenpitoa, lapsen hoidossa ja kasvatuksessa tukemista, kodin siisteydestä huolehtimista, ruoanlaitossa avustamista, vaatehuoltoa tai muuta jokapäiväisiin arkisiin tehtäviin kuuluvien tehtävien tai toimintojen suorittamista ja niissä avustamista. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 3 luku 18a§.)

Jos lapsen hyvinvoinnin turvaaminen perheessä vaarantuu, on lapsiperheellä oikeus saada kotipalvelua. Palvelun tarkoituksena on tukea perheen tilannetta varhaisessa vaiheessa, perheen tarpeisiin vastaavien avun ja tuen turvin. Kotipalvelu järjestetään tarpeen mukaan joko tilapäisenä tai jatkuvana säännöllisenä palveluna. (Terveiden ja hyvinvoinninlaitoksen www-sivut 2021.)

Porin kaupungin tarjoama lapsiperheiden kotipalvelu sisältää lastenhoito- sekä kotihoitoapua, ohjausta lasten kasvatukseen sekä vanhemmuuden, arjen ja perheen toimintakyvyn tukemiseen. Palvelusetelillä järjestettävää lapsiperheiden tilapäistä kotipalvelua on tarjolla Porin, Merikarvian ja Ulvilan alueella. Palveluseteli on arvoltaan 33,00 euroa ja sen saamiselle on asetettu kriteerit. Kriteerinä on esimerkiksi vaikea elämäntilanne tai perheen arkirutiinien hallinta ja vahvistaminen. (Porin kaupungin www-sivut 2021.)

### 2.3 Palveluseteli

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelin tarkoitus on palveluiden saatavuuden parantaminen, asiakkaan ja potilaan valinnanvapauden lisääminen ja kunnan sekä yksityisten toimijoiden yhteistyön lisääminen. Ne palvelut, joiden käytössä on

palveluseteli, on kunkin kunnan päätettävissä. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009, 1§, 4§).

Palvelusetelintuottajiksi kunta voi hyväksyä vain yksityisiä palveluntuottajia, jotka täyttävät laissa asetetut vaatimukset. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009, 5§). Palvelusetelin arvon tulee määräytyä niin, että se on asiakkaan maksukyvyyn ja tilanteen huomioiden kohtuullinen, ja huomioi kunnalle aiheutuvat kustannukset. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009, 7§).

Palvelusetelin avulla edistetään sosiaali- ja terveystalouden asiakkaiden mahdollisuuksia hankkia palveluita yksityisiltä palveluntarjoajilta ja näin lisätään asiakkaiden valinnanvapautta. Palveluseteli voi olla tulosidonnainen, jolloin sen arvo määräytyy asiakkaan tulojen perusteella, tai se voi olla arvoltaan samansuuruinen kaikille. Palveluseteli on tarkoitettu sosiaali- ja terveystalouden käyttäjille, ja sen saaminen edellyttää sosiaali- ja terveydenhuollonedustajan tekemää arvioita palvelun tarpeesta. Palveluseteli ei sovellu käytettäväksi tahdosta riippumattomassa hoidossa eikä kiireellisessä hoidossa. (Sosiaali- ja terveystaloudenministeriö 2021.)

Palvelusetelijärjestelmässä on kolme keskeistä toimijaa: kunnat, asiakkaat ja palveluntuottajat. Jokainen kunta tai kuntayhtymä päättää setelin käyttöönotosta, arvosta ja kohderyhmästä sekä käytettävistä palveluista. Kun asiakkaan palvelun tarve on todettu, kunta voi tarjota palveluseteliä. Asiakkaan hyväksyessä palvelusetelin, hän valitsee yksityisen palveluntarjoajan, joka tuottaa palvelun. Palvelun asiakas maksaa palvelusetelillä ja mahdollisen omavastuuosuuden maksamiseen asiakas käyttää omia tuloja. Jos asiakas kieltäytyy palvelusetelistä, tulee kunnan ohjata hänet kunnan omassa yksikössä tuotettuun palveluun tai ostopalveluun, jolloin asiakas maksaa palvelusta kunnan määrittelemän asiakasmaksun. (Linnosmaa 2012, 9–10.)

Laissa määrättyjen, yksityisiä palvelun tuottajia koskevien ehtojen lisäksi kunta voi asettaa lisäksi omia kriteerejä palvelun tuottajista. Ne eivät saa olla syrjiviä tai perusteettomia. Kriteerit voivat koskea esimerkiksi palveluiden määrää ja laatua tai asiakkaiden tarpeita palveluiden suhteen. Kunnan tulee selvittää asiakkaalle palvelua koskevat tiedot, maksujen suuruuksien määräytyminen ja perusteet näille, palveluseteliä käytettäessä. Asiakkaan tulee antaa palvelusetelin myöntäjälle tarvittavat tiedot



myöntämistä varten. Mikäli palveluseteli on tulosidonnainen, tulee kunnan antaa päätös asiakkaalle palvelusetelin arvosta. Kunnan määrittämä palvelusetelin arvon on oltava asiakkaan kannalta kohtuullinen. (Kuntaliitto www-sivut 2022).

Kuntaliiton selvityksessä palvelusetelien käytöstä kuntien ja yhteistoiminta-alueiden palveluissa selviää, että noin 60 % palveluseleistä käytettiin sosiaalipalveluihin. Kaikkien palvelusetelillä tarjottavien sosiaalipalveluiden joukossa yleisimmin palveluseteliä käytettiin kotipalveluihin. Sosiaalipalveluiden palvelusetelien määrä on nousut vuodesta 2015 vuoteen 2018 kolmanneksen. (Nemlander & Sjöholm. 2018.)

#### 2.4 Lapsiperheiden hyvinvointi

THL:n teettämässä lasten- ja lapsiperheiden terveys- ja hyvinvointieroja raportissa tutkittiin Lasten ja nuorten terveysseurannan kehittämishankkeen ja TEROKE-hankkeen tuloksia. Tulokset osoittavat suomalaisten terveydentilan olevan yleisesti hyvä ja lapset ja lapsiperheet voivat pääosin hyvin. Kuitenkin haasteita riittää erityisesti sosioekonomisten ja alueiden välisten erojen kaventamisessa. Perheiden hyvinvoinnin kannalta tärkeänä asiana elinoloihin liittyen havaittiin äidin koulutuksen mukaan selkeitä eroja. Esimerkiksi vähemmän opiskelleiden äitien perheissä joka kolmannessa perheessä menojen kattaminen käytettävissä oleviin tuloihin oli haasteellista. Vastaavasti pidempään opiskelleiden äitien perheissä joka viidennessä perheessä tulojen riittävyys koettiin ongelmaksi. Myös enemmän opiskelleiden äitien perheissä arvioitiin lapsen terveydentilaksi yleisimmin erittäin hyvä kuin vähemmän opiskelleiden äitien perheissä. Raportissa tulee ilmi terveydenhoitajan huoli niiden perheiden lapsista, joiden äidillä on vähemmän koulutusta. Raportissa käsiteltiin myös äitien koulutustason vaikutusta lasten ylipainoon, ruokavalintoihin, liikuntatottumuksiin, vanhempien tupakointiin ja alkoholin käyttöön, auton turvalaitteiden ja pyöräilykypärän käyttöön sekä riittämättömään uimataitoon. (Kaikkonen ym. 2012, 6–8.)

Vanhempien hyvinvoinnilla, terveydellä ja terveystottumuksilla kuten liikunta- ja ruokailutottumuksilla on vaikutusta lapsen kehitykseen ja koko perheen hyvinvointiin. Perhekohtaisia hyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä ovat lisäksi perheen voimavarat ja elinot, vanhempien parisuhde, perheenjäsenten mielenterveys, toimeentulo.

Tutkimuksen perusteella terveydenhoitajien huoli perheiden lasten hyvinvoinnista ja terveydestä nousi esille vähemmän koulutettujen äitien lapsien kohdalla. (Kaikkonen ym. 2012, 171–172)

Tutkimuksessa vähävaraisten perheiden kokemuksia hyvinvoinnista ja sen tukemisesta selviää, että arki ja sen sujumiseen liittyvät asiat sekä mahdollisuus itse olla vaikuttamassa omaa hyvinvointiaan koskevaan päätöksentekoon, koetaan olevan hyvän voinnin kokemisen perustana. Perheelle mieluisa jaksamisessa ja selviytymisessä tukeva toiminta koettiin hyvinvoinnin tekijänä. Muita tekijöitä olivat muun muassa sosiaalinen verkosto, jonka perhe koki itselleen tarkoituksen mukaisena. (Vuori 2012, 4,8.)

### 3 TARKOITUS JA TAVOITE

Opinnäytetyön tarkoituksena on kuvailevan kirjallisuuskatsauksen avulla selvittää lapsiperheiden kokemuksia palvelusetelillä saatavan kotipalvelun käytöstä. Tavoitteena on tuottaa tietoa, jolla voidaan kehittää kunnissa annettavaa kotipalvelua.

Opinnäytetyön tutkimuskysymyksenä on ”Minkälaisia kokemuksia asiakkailla on palvelusetelillä järjestetystä kotipalvelusta?”

### 4 TUTKIMUSMENETELMÄ

#### 4.1 Kuvaileva kirjallisuuskatsaus

Kirjallisuuskatsaus on jonkin rajatun aiheen olemassa olevan tiedon koontia, ja sen tekeminen edellyttääkin, että aiheesta on jo olemassa tutkittua tietoa. Kirjallisuuskatsauksella pyritään usein vastaamaan tutkimusongelmaan. (Leino-Kilpi 2007, 2.) Kirjallisuuskatsauksesta tulee käydä ilmi, miten ja mistä näkökulmasta aihetta on

aiemmin käsitelty ja millä tavoin kirjallisuuskatsaustutkimus on yhteydessä aiempiin tutkimuksiin. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 121.)

Kirjallisuuskatsaus voi käsitellä tutkimusten kokonaisuutta laajasti, se voi kuitenkin koostua myös vain kahden tutkimuksen käsittelystä yhdessä. Tutkimuksen kokonaisuutta voidaan hahmottaa kirjallisuuskatsauksen avulla ja aiheeseen liittyvien aiempien tutkimusten koonnilla. Näin saadaan tietoa siitä, minkälaisia menetelmiä on käytetty ja minkälaista sisältöä tutkimuksilla on saatu selville sekä kuinka paljon aiheesta on tutkimustietoa. Tutkimuksen tarkoituksella on suuri vaikutus siihen, mitä tutkimusaineisto sisältää. (Johansson 2007, 3.)

Tutkittavaa aihetta voidaan lähestyä jonkin tietyn tieteenalan tutkimuskirjallisuuden näkökulmasta, esimerkiksi hoitotieteen. Teoreettisen ymmärryksen, käsitteistön ja uuden teorian kehittäminen sekä olemassa olevan teorian arvioiminen on kirjallisuuskatsauksen tärkein tehtävä. Tietystä aihealueesta tai kokonaisuudesta on mahdollista muodostaa kokonaiskuva kirjallisuuskatsauksen avulla. Sen avulla voidaan myös tunnistaa tutkittavaan aiheeseen liittyviä ristiriitaisuuksia tai ongelmia. (Axelin, Stolt & Suhonen 2016, 7.)

Ominaista kvalitatiiviselle tutkimukselle on teorian kehittäminen ja ilmiön ymmärtäminen. Tietoa hankitaan havainnoimalla ja haastattelemalla ja aineisto on numeerisen sijasta sanallista. Kvalitatiivisen tutkimuksen avulla pystytään vastaamaan ja selittämään ilmiötä, joita ei kvantitatiivisen tutkimuksen määrällisten menetelmien ja tilastojen avulla pystytä selittämään. Usein hoitotieteen tutkimuksissa korostuu ihmisten näkemykset ja kuvaukset asioista. Kvalitatiivinen tutkimus menetelmä on aiheellinen, kun tutkittavasta aiheesta on vain vähän tutkittua tietoa ja käsiteltävästä aiheesta halutaan saada syvälinen kuvaus ja lisätä ilmiön ymmärtämistä. (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2013, 18, 74, 78.)

Kuvaileva kirjallisuuskatsaus pyrkii kertomaan käsiteltävään aiheeseen liittyvän aieman tutkimustiedon määrää, laajuutta ja syvyyttä. (Axelin ym. 2016, 9.) Kuvailevassa kirjallisuuskatsauksessa tutkimuskysymykset ovat usein väljiä, tutkimuksen tekemistä ei rajaa tarkat säännöt ja aineistoa on mahdollista käyttää laajemmin. (Salminen 2011, 6.)

Kuvailevassa kirjallisuuskatsauksessa käsiteltävien tutkimusten mukaanottoa ja käsittelyä määrittelee se mistä näkökulmasta aihetta tutkitaan, tämän vuoksi kokonaiskuva onkin tekijöiden näkökulmasta koottujen tutkimusten summa. (Johansson 2007, 4.)

#### 4.2 Aineiston analysointi

Aineistolähtöisen sisällönanalyysin tavoitteena on antaa lukijalle tutkitusta aineistosta teoriapohjainen kokonaisuus. Analyysia ja aineiston käyttöä ohjaa tutkimuksen tarkoituksen ja tavoitteen asettelu. Tutkittavasta aihealueesta pyritään saamaan yleisessä ja tiivistetyssä muodossa oleva kuvaus. Analyysin avulla on tarkoitus avata aiheen sisältöä sanallisesti ja selkeyttää sitä. Aineistolähtöinen sisällönanalyysi koostaa aineistosta käsitteellisempää kuvausta tutkitusta aiheesta ja pyrkii tulkinnan ja päättelyn avulla käsitteitä yhdistelemällä vastaamaan tutkimustehtävään. (Tuomi & Sarajärvi 2018.)

Sisällön analyysin ensimmäinen vaihe on alkuperäisen aineiston pelkistäminen eli redusoiminen. Aineistosta karsitaan tutkimuksen kannalta turha ja epäolennainen tieto pois. Redusointi voi olla aineiston tiivistämistä tai jakamista osiin. Redusoinnin jälkeen tapahtuu aineiston ryhmittely eli klausterointi. Tässä vaiheessa valikoidut alkuperäisilmaukset käydään tarkasti läpi. Aineistosta etsitään käsitteitä, jotka kuvaavat samankaltaisuuksia tai eroavaisuuksia. Käsitteet muodostavat yhdistelyn ja ryhmittelyn jälkeen alaluokkia, jotka muodostuvat samaa ilmiötä kuvaavista käsitteistä. Alaluokkia yhdistelemällä saadaan yläluokkia. Yläluokkia yhdistelemällä syntyy pääluokkia, jotka nimetään aineiston perusteella kuvaamaan ilmiötä. Pääluokkia yhdistelemällä saadaan lopuksi tutkimustehtävään yhteydessä oleva yhdistävä luokka. Klausteroinnin jälkeen tapahtuu abstrahointi eli käsitteellistäminen, jossa muodostetaan teoreettisia käsitteistä tutkimuksen kannalta aiheellisen tiedon erotuksen perusteella. (Sarajärvi & Tuomi 2018.)

#### 4.3 Aineiston keruu

Kirjallisuuskatsaukseen haettujen tutkimusartikkelien haku tehdään kattavasti niistä tietolähteistä, joista uskotaan saatavan tutkimuksen kannalta oleellista tietoa. Aineiston hakua tehdään tutkimuskysymysten kannalta, ja aineiston haulla pyritään saamaan

tutkimuskysymyksiin vastaavaa olennaista tietoa. Jokaiseen tutkimuskysymykseen tehdään erilliset haut käyttäen eri termejä ja hakusanoja mahdollisimman laajasti ja monipuolisesti. (Routasalo & Stolt 2007, 58).

Tutkimuskysymykset ohjaavat kirjallisuuskatsauksen aineiston valintaan vaikuttavien sisäänotto ja poissulkukriteerien määrittelyä. Niiden avulla voidaan rajata kirjallisuuskatsauksessa käytettyjen alkuperäistutkimusten käyttöä. Kriteerit voivat koskea esimerkiksi alkuperäistutkimuksissa käytettyjä menetelmiä, tuloksia tai tutkimuskohdetta. Kriteerit tulee olla tarkkaan määritelty ja ne määritellään ennen tutkimusten valintaa. (Routasalo & Stolt 2007, 59).

Aineiston keruu aloitettiin tutkimusten haulla eri tietokannoista. Haussa käytettyjä tietokantoja olivat Google Scholar, Medic, PubMed, Samk finna, Cinahl ja Finna.fi. Google Scholar tietokannasta haettiin hakusanojen yhdistelmillä (lapsiperhe AND palveluseteli) ja (lapsiperhe AND palveluseteli AND kokemus), aikarajoituksena oli vuosille 2012–2022 ajoittuvat artikkelit. Hakua rajattiin koskemaan ylemmän ammattikorkeakoulun opinnäytetöitä, pro gradu -tutkielmia ja väitöskirjoja. Liitteeseen 1 on koottu työssä käytetyt aineiston haut. Samk finnasta saatiin hakusanoilla (lapsiperhe AND palveluseteli) yksi tulos. Finna tietokannasta haettiin hakusanoilla (lapsiperhe AND palveluseteli) ja (lapsiperhe AND kotipalvelu), artikkeleita haettiin enintään kymmenen vuoden takaa ja rajausta tehtiin sulkemaan pois AMK-opinnäytetöitä. Haku antoi Medicistä hakusanoilla (kotipalvel\* OR tukipalvel\* OR palvelusetel\*) AND lapsiperhe\* yhden tuloksen. Cinahl tietokannasta haettiin hakusanoilla (families with children) AND ("domestic aid" OR "home help Service" OR "domestic help"), 19 tuloksesta yksikään ei soveltunut käsiteltäväksi työn aiheeseen. Haku rajattiin vuosille 2012–2022 ja mukaan hyväksyttiin englanninkieliset tekstit. PubMedissä aiemmin mainittuja hakusanoja haettiin sekä yksinään että yhdistelemällä, ehtona oli ”full free text”, kolmesta saadusta tuloksesta työhön käsiteltäväksi soveltuvaa tutkimusta ei hauilla löytynyt. Lisäksi työssä käytettiin manuaalista aineistohakua, aineistoa etsittiin hakusanoilla löytyneiden tutkimusten lähteinä käytetyistä aineistoista. Työhön haettujen tutkimusten mukaanotto- ja poissulkukriteerit taulukossa 1.

Taulukko 1. Mukaanotto- ja poissulkukriteerit

Mukaanotto kriteerit	Poissulkukriteerit
Enintään 10 vuotta vanha	Opinnäytetyö
Tutkimus ei käsittele palveluseteli asiakkaiden kokemuksia	Ei vastaa tutkimuskysymykseen
Koko teksti saatavilla	Kieli muu kuin suomi tai englanti

Hakusanojen avulla löytyneiden tutkimusten läpi käynti aloitettiin tutustumalla otsikoihin ja tutkimusten sisältöön. Aineistosta karsittiin otsikoiden perusteella ne tutkimukset, jotka eivät käsitelleet aihetta lapsiperheiden näkökulmasta. Tämän jälkeen aineistoon perehdyttiin tarkemmin lukemalla tutkimukset. Mukaanotto- ja poissulkukriteerit huomioitiin aineistoa läpi käydessä. Löytyneiden tutkimusten vähäisyyden vuoksi, etsimme aineistoa lisäksi manuaalisen haun avulla käyden läpi jo löytyneiden aineistojen lähdeluetteloita, google hakukonetta usein eri hakusanojin sekä hakemalla tutkimuksia asiaa käsittelevien nettisivustojen lähteistä. Tutkimukseen valikoitui yhteensä viisi tutkimusta. Mukaan valitut tutkimukset esitetty liitteessä 2.

#### 4.4 Tutkimusten kuvaus

Härkösen Pro gradu -tutkielman Vaikka ihan yksittäinen käynti millä voisi olla pitkälle kantava vaikutus - Lapsiperheiden kotipalvelun järjestäminen Suomessa tarkoituksena oli selvittää lapsiperheille suunnatun kotipalvelun asemaa osana palvelukokonaisuutta. Tavoitteena oli tuottaa tietoa kotipalveluiden järjestämisestä lapsiperheille Suomessa. Aineistoa kerättiin kyselylomakkeiden sekä teemahaastatteluiden avulla. Haastateltavina toimivat kuntien ammattilaiset, jotka vastasivat lapsiperheiden kotipalvelusta. Tutkimuksesta käy ilmi, että palvelun saatavuuteen vaikuttaa järjestämistapa, osalla kynnys hakeutua palvelun piiriin on suurempi. Kunnissa, joissa oli käytössä palveluseteli, koettiin palveluiden saatavuus joustavammaksi, aikataulujen suhteen toimivammaksi ja yleisesti valinnan vapautta koettiin olevan enemmän. (Härkönen 2019, 24, 60.)

Granlundin opinnäytetyössä Lapsiperheiden kotipalvelu osana varhaisen tuen palvelua – kokemuksia perhekeskuspalveluja käyttäviltä vanhemmilta tarkoituksena oli selvittää vanhempien kokemuksia lapsiperheiden kotipalvelusta ja sen toimivuudesta. Tavoitteena oli tuottaa tietoa nykytilanteesta ja kehittämistarpeista lapsiperheiden

kotipalvelun suhteen Ylä-Savon kuntayhtymässä. Aineisto kerättiin teemahaastatte-  
luilla vanhemmilta. Ylä-Savon kuntayhtymässä lapsiperheiden kotipalvelua järjeste-  
tään omana toimintana sekä palvelusetelillä saatavana palveluna. Palveluseteli koettiin  
vastaajien keskuudessa monimutkaisena ja vaikeampana kuin kunnan tarjoama pal-  
velu. (Granlund 2020,15,34.)

Tutkimusartikkelissa Palveluiden kohtaamattomuus – monikkoperheiden ja lasten  
omaishoitajien kokemuksia, on kerätty tietoa kahdesta Kelan kyselytutkimuksesta,  
jotka käsittelevät lasten omaishoitajien ja monikkolapsiperheiden kokemuksia palve-  
luista. Monikkoperheille suunnattu kysely selvitti lapsiperheille tarkoitettujen kotipal-  
veluiden saantia. Palvelusetelillä saatavien palveluiden koettiin vastaajien mielestä ol-  
leen heille rahallisesti liian kalliita, ja osa myönnettyistä palveluista jäi tämän vuoksi  
käyttämättä. (Kalliomaa-Puha, Tillman & Saarikallio-Torp. 2017, 94,105.)

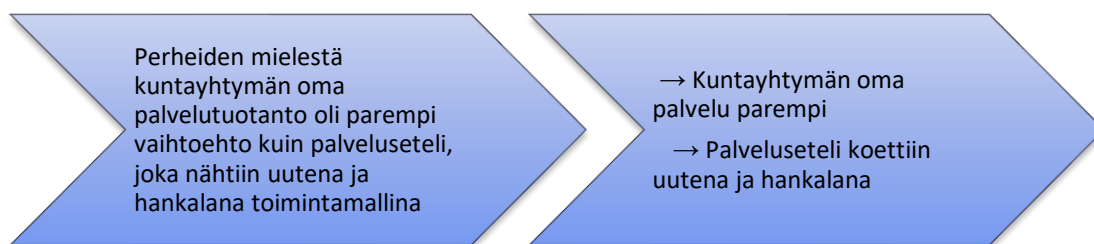
Hannolan työssä Lapsiperheiden kotipalvelun sisältö – Väestöliiton Kotisisar Oy:n asi-  
akkaiden näkemyksiä kotipalvelun sisällöllisistä elementeistä, selvitetään lapsiperhei-  
den kotipalvelun sisältöä ja asiakkaiden tarpeita kotipalvelun kehittämiseksi. Palve-  
luun vastanneista 47 % saivat palveluita palvelusetelillä. Kyselyssä nousi esille palve-  
luseteliasiakkaiden mielipide palvelusetelin rajoittavuudesta ajan ja määrän suhteen  
palveluiden käytössä. Tukea tarvitaan sisällöllisesti joustavasti perheiden omiin tar-  
peisiin. (Hannola 2015, 30, 34, 44.)

Lepistön Pro gradu tutkielmassa Palveluviidakosta äitilähtöiseen auttamiseen - Ta-  
paustutkimus paikallisyhdistyksen merkityksestä sieviläisten äitien osallisuudelle hy-  
vinvointipalveluissa; tarkoituksena on tuottaa hyvinvointipalveluiden kautta saata-  
vasta äitien saamasta avusta ja tarpeista. Tutkimus on toteutettu teemahaastatteluna  
asiantuntijoille sekä äideille. Äitien kokemuksista selviää, että palvelusetelin avulla  
saatavan palvelun saamisen kesto oli pitkä. Akuutissa tilanteessa itse tehtävä päätös  
palvelun tuottajan valinnasta tuntui vastaajista haastavalta. Palvelun tuottajien löytä-  
minen läheltä ei onnistunut ja pidemmän matkan päästä maksettavat kilometrikorvauk-  
set koettiin liian kalliina. (Lepistö 2017, 38–39, 73, 76.)

## 5 TOTEUTUS

### 5.1 Pelkistäminen, ryhmittely ja käsitteellistäminen

Aineiston käsittely aloitettiin perehtymällä tarkasti aineistoihin, jonka jälkeen aineistoa lähdettiin redusoimaan. Tutkimuksista etsittiin tietoa vastaamaan tutkimuskysymykseen ”Minkälaisia kokemuksia asiakkailla on palvelusetelillä järjestetystä tilapäisestä kotipalvelusta?” ja karsittiin työn kannalta kaikki epäolennainen tieto pois. Aineistojen alkuperäisilmaukset muutettiin pelkistettyyn muotoon. Esimerkki aineiston pelkistämisestä esitetty kuviossa 1.



Kuvio 1. Esimerkki aineiston pelkistämisestä.

Redusoinnin jälkeen pelkistettyä aineistoa ryhmiteltiin eli klausteroitiin. Samankaltaisuudet ja eroavaisuudet ryhmiteltiin luokiksi käsitteiden ja ilmausten avulla, joista saatiin työn alaluokat. Abstrahoinnilla eli käsitteellistämällä saatiin luokituksia käsitteiksi yhdistelemällä yläluokkia sekä yhdistävä luokka.

### 5.2 Aineiston analyysi

Aineistolähtöisen analyysin avulla yläluokiksi muodostuivat palvelun hinta, palvelun saanti, palvelusta sopiminen ja palvelun sisältö. Yhdistäväksi luokaksi muodostui palvelusetelillä saatu kotipalvelu. Taulukossa 2 esitetty työn ala- ja yläluokat sekä yhdistävä luokka.



Taulukko 2. Ala- ja yläluokat sekä yhdistävä luokka.

Alaluokka	Yläluokka	Yhdistävä luokka
Liian korkea hinta	Palvelun hinta	Palvelusetelillä saatu kotipalvelu
Epäselvä hinta		
Lisäkustannukset		
Palvelun saanti hidasta	Palvelun saanti	
Palvelun saanti nopeampaa		
Palvelusetelin hakemisen vaikeus	Palvelusta sopiminen	
Asiakkaan vastuu palvelun sopimisesta		
Parempi sisältö	Palvelun sisältö	
Epätietoisuus tekijästä		

### 5.2.1 Palvelun hinta

Palvelun hinta koettiin liian korkeana tutkimuksessa Palvelujen kohtaamattomuus – monikkoperheiden ja lasten omaishoitajien kokemuksia. Asiakkaan maksama hinta palveluntuottajalle ei ole sidoksissa kunnan palveluiden maksuihin, ja voi tämän takia nousta korkeammaksi. (Kalliomaa-Puha ym. 105.)

Kalliomaa-Puha ym. (2017, 105) tutkimuksessa monikkoperheiden ja lasten omaishoitajien kokemuksista selviää, että palveluseteli ei aina vastannut perheiden todelliseen rahalliseen tilanteeseen. Hyvätuloiselta vaikuttavan perheen suuret lainanhoitokulut pienensivät käyttörahan määrää ja palvelut jäivät käyttämättä, koska rahaa ei ollut laitaa kotipalveluun.

Palvelusetelillä hankittavien palveluiden hinnat koettiin epäselvinä tutkimuksessa Palveluviidakosta äitilähtöiseen auttamiseen - Tapaustutkimus paikallisyhdistyksen merkityksestä sieviläisten äitien osallisuudelle hyvinvointipalveluissa. Palveluiden hintaa ei ollut selkeästi saatavilla ja sitä piti itse selvittää ja kysellä. Kilometrikorvaukset tulivat palveluntarjoajilla palvelun hinnan lisäksi ja nostivat palvelun hintaa huomattavasti. (Lepistö 2017, 38.)

### 5.2.2 Palvelun saanti

Lepistön (2017, 38–39) tutkimuksesta selviää, että palvelun saanti oli hidasta palvelusetelillä. Päätöstä palvelusetelistä jouduttiin odottamaan useita kuukausia. Palveluseteli ei vastannut käyttäjien mielestä akuuttiin tarpeeseen ja avun tarve olisi pitänyt olla hakijan tiedossa jo ennakkoon, oikea aikaisen avun takaamiseksi.

Tutkimuksessa Vaikka ihan yksittäinen käynti, millä vois olla pitkälle kantava vaikutus - Lapsiperheiden kotipalvelun järjestäminen Suomessa palvelusetelin koettiin parantavan palveluiden saatavuutta. Asiakkaan hankkiessa apu palvelusetelillä ei jonotusaikaa palvelun saamiseksi ollut, ja palvelun saanti oli nopeampaa. (Härkönen 2019, 51.)

### 5.2.3 Palvelusta sopiminen

Granlundin tutkimuksessa Lapsiperheiden kotipalvelu osana varhaisen tuen palvelua – kokemuksia perhekeskupalveluja käyttäviltä vanhemmilta selviää vanhempien kokemus kunnan palvelusta helpompana. Tiedon, tuottajien ja hintojen hakeminen koettiin monimutkaisena, kunnan tarjoaman palvelun hakeminen oli helpompaa. (Granlund 32.)

Lepistön (2017, 38–39) vastausten perusteella äidit kokivat palvelusetelillä haettavan palvelun raskaana. Äideiltä odotettiin aktiivisuutta tiedon haun, ja palveluiden selvittämisen suhteen. Palvelusetelin ei myöskään koettu huomioivan perheen tilannetta yksilöllisesti ja huomioivan äitien voimavaroja palvelun sopimisessa ja hakemisessa.

### 5.2.4 Palvelun sisältö

Hannolan (2015, 34) tutkimus Lapsiperheiden kotipalvelun sisältö Väestöliiton Kotisisar Oy:n asiakkaiden näkemyksiä kotipalvelun sisällöllisistä elementeistä paljastaa, että palvelusetelin koettiin lisäävän asiakkaiden valinnan vapautta palvelun sisällön suhteen. Vastaajien keskuudessa nousi esille myös palvelusetelin rajoitteet määrän suhteen, joka vaikutti osan vastaajien palvelukokemukseen negatiivisesti. Lepistön

(2017, 38–39) tutkimuksessa äidit olivat epäröiviä sen suhteen kuka lapsia tulee hoitamaan, tämä koettiin hämmentävänä ja pelkoa lisäävänä tekijänä.

## 6 POHDINTA

### 6.1 Tulosten tarkastelu

Työssä selvitimme palvelusetelikäyttäjien kokemuksia kotipalvelusta. Aineiston etsintä vaiheessa huomasimme jo saatavilla olevan vähäisesti tutkimustietoa aiheesta, mikä toi haasteen oikeanlaisen materiaalin löytymiselle. Emme tienneet minkälaisia käytäntöjä palvelusetelityyppisen palveluntarjoamisen suhteen on muualla kuin Suomessa. Toteutimme aineiston haun myös englanninkielisistä tietokannoista mahdollisten samankaltaisten palveluiden järjestämisen selvittämiseksi, emme kuitenkaan löytäneet opinnäytetyön kannalta sopivaa aineistomateriaalia.

Tuloksia tarkasteltaessa yleisimmin koettiin palvelun hinnassa haastavuutta palvelua hankkiessa. Todelliset kustannukset, joihin saattoi sisältyä kilometrikorvaukset, olivat palveluseteli asiakkaille heidän tilanteeseensa nähden liian suuret. Palvelun tuottajien hinnat eivät ole sidoksissa kunnan palveluhintoihin, joten vaihtelu hinnoissa voi olla suurta. Yhtenäistämällä ohje hintoja tai sovittelemalla kilometrikorvauksien sisällyttämisestä palvelusetelin hintaan, voisi olla positiivinen vaikutus palveluiden käyttäjille.

Palvelun saannin tulisi olla asiakkaille nopeampaa ja vaivattomampaa. Tilapäinen kotipalvelu herätti itsellämme ajatuksen nopeasta avusta hetkellisen elämän muutoksen tai tapahtuman apuna. Tuloksia tarkastellessamme ei avun saanti kuitenkaan kohtaa täysin avuntarvitsijoita. Palvelun hakeminen aiheutti palveluseteliasiakkaissa ristiriitaisuutta valinnanvapauden ja toisaalta asiakkaiden tilanteeseen nähden kohtuuttoman suuren vaatimuksen selvittää itse palvelutarjontaa kesken.

## 6.2 Eettisyys ja luotettavuus

Hyvään tieteelliseen käytäntöön kuuluu, että työn eri vaiheissa on noudatettu rehellisyyttä ja tarkkuutta. Aineiston hankinnassa ja tulosten julkaisussa on noudatettu eettisiä, luotettavia ja avoimia menetelmiä, soveltaen tieteellisen tutkimuksen kriteereitä. Muiden tutkijoiden töiden käyttö tulee huomioida omassa tutkimuksessa, ja antaa niille niiden ansaitsema kunnioitus ja arvostus. Tutkimuksen vaiheet on oltava vaatimusten mukaisesti suunniteltu, toteutettu ja raportoitu. Tutkimusryhmää koskevat käytännöt ja velvollisuudet tulee olla määriteltynä selkeästi. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 150–151.)

Olemme hyödyntäneet opinnäytetyön aineiston etsinnässä opinnäytetyön ohjeistuksia ja kirjastohenkilökunnan ohjeistusta hakusanojen ja tiedon käytössä. Aineiston hankkimisessa käytetyt hakusanat ja tietokannat on taulukoitu työn liitteenä, jolloin aineistohaun toistaminen on lukijan toteutettavissa. Käyttämiimme lähteisiin on viitattu Samkin opinnäytetyön ohjeistusten mukaisesti.

Opinnäytetyön tekijän on oltava perehtynyt työssä käsiteltyyn aiheeseen sekä tutustuttava tutkimuseettisiin ohjeistuksiin. Tarvittavat sopimukset tulee solmia ja selvittää eettisen ennakoarvioinnin tai lupien tarpeellisuus ja näiden hankkiminen. Opinnäytetyö on julkinen asiakirja, ja se tarkistetaan plagioinnin varalta, nämä tulee opiskelijan ymmärtää. (Arene 2020, 14.)

Olemme perehtyneet opinnäytetyön aihetta käsittelevään aineistoon ja materiaaliin ennen opinnäytetyön kirjoittamista ja kirjoittamisprosessin aikana. Opinnäytetyöstä kirjoitettiin yhteistyösopimus opiskelijoiden, Samkin sekä opinnäytetyön tilaajan kanssa. Lisäksi teimme tutkimuslupahakemuksen Porin perusturvalle. Opinnäytetyötä varten emme keränneet henkilötietoja tai muuta tietosuojakäytänteitä vaativia asiakirjoja ja tietoja. Opinnäytetyö tarkistetaan plagiaatin-tunnistusohjelmalla ennen sen lopullista hyväksyntää.

Tutkimusta tehdessä on tutkijalla suurin vaikutus työn luotettavuuteen. Valinnat saattavat ohjata tutkimuksen suuntaa tutkijan omaan haluamaan lopputulokseen. Opinnäytetöissä, joissa tilaaja usein haluaa ratkaisua palvelemaan omia tarpeita ja hakee

ratkaisuja, saattaa haluttu lopputulos ohjata ja rajata aineiston käyttöä väärällä tavalla. Aineistoa valittaessa saatetaan jättää selkeää ja helppoa tutkimusvastausta tukemattomat aineistot ottamatta mukaan tutkimukseen. Tällaisten aineistojen käyttämättä jättäminen tukee haluttua ja odotettua tulosta sekä vähentää tarvetta pohtia aihetta laajemmin. Valinta mukaan otettavista aineistoista on tutkijalla. (Kananen 2015, 338.)

Tutkimustietoa ja aineistoa palvelusetelien käytöstä lapsiperheiden tilapäisen kotipalvelun maksuvälineenä löytyi vähän. Työhön valikoitui aineistot, jotka käsitelivät joiltain osin sisällöllisesti opinnäytetyön aihetta. Koska aiempaa tutkimustietoa aiheesta ei ollut paljoa saatavilla, emme joutuneet rajaamaan tai jättämään aihetta käsitteleviä tuloksia työn ulkopuolelle. Näin ollen omat mielipiteemme tai näkemyksemme eivät johdatelleet työn lopputuloksiin.

Tuloksia tarkasteltaessa on syytä huomioida, että osassa käytetyistä tutkimuksista on perheiden ja palvelusetelien käyttäjien kokemuksia tuotu esiin sosiaali- ja terveystalveluiden työntekijöiden kertomana. Kertojan kokemuksilla ja asemalla on voinut olla vaikutusta asian kerronnassa ja muotoilussa. Koska suoranaisia aihetta käsitteleviä tutkimuksia ei löydetty, on aineistona käytetty tutkimuksia, joissa aihetta käsitellään vain vähäisesti. Tämän vuoksi työn tulosten kattavuus ei vastaa optimaalista kuvausta tutkimuksesta aiheesta.

### 6.3 Opinnäytetyön vaiheet

Opinnäytetyö opinnot ja siihen liittyvän kurssin aloitimme syksyllä 2021. Kurssin tehtävien avulla perehdyimme eri opinnäytetöiden tutkimusmenetelmiin ja opinnäytetyön kirjoitusprosessiin. Olimme yhtä mieltä opinnäytetyön aiheesta tutustuttuamme valittavina oleviin opinnäytetyön aiheisiin, aihe oli molempia kiinnostava. Aiheen varattuamme olimme yhteydessä opinnäytetyön tilaajaan ja sovimme työn toteutustavasta.

Opinnäytetyön kirjoittamisen aloitimme hakemalla opinnäytetyön aiheen teoriaa. Opinnäytetyön suunnitelman teon aikaan olimme jo aloittaneet perehtymisen aiheeseen ja pystyimme hyödyntämään osittain suunnitelmaa varten kerättyä tietoa. Olimme yhteydessä opinnäytetyön kirjoitusprosessin aikana puhelimitse sekä

tapasimme useita kertoja koululla. Työn edetessä olimme yhteydessä tilaajaan ja opettajaan sähköpostitse, sovimme toteutustavan muutoksesta ja kirjallisuuskatsauksen toteuttamisesta. Koimme molemmat haastetta päästä irti alkuperäisestä suunnitelmasta, joten molempien aikatauluun sen sopiessa, jätimme opinnäytetyön tekemisen hetkeksi taka-alalle.

Sopivan tutkimusaineiston löytäminen ja aineiston analyysi olivat opinnäytetyön aikaa vievimmät osiot. Sopivaa aineistoa löytääksemme, kävimme tutkimuksia läpi tarkasti. Tarkka perehtyminen aineistoon helpotti opinnäytetyön kannalta oikeanlaisen tiedon löytymistä tutkimuksista, ja työhön mukaan otettava analysoitava aineisto selkiytyi jo tässä vaiheessa osittain. Tutkimusmenetelmän vaihduttua, perehdyimme tarkemmin aineistolähtöiseen sisällönanalyysiin, ja koimme tämän vaiheen työssä haastavimpana.

Opinnäytetyöopinnot ja -työn tekeminen ovat lisänneet osaamista tutkimustyön tekemisessä ja lisänneet valmiutta toimia tämän tutkimustehtävissä. Aiheeseen perehtyminen on lisännyt tietoutta ja ymmärrystä palveluseteli palveluiden käytöstä ja käytännöistä. Uskomme tästä olevan apua myös jatkossa potilaiden ja asiakkaiden kokonaisvaltaisten palveluiden hankinnassa ja selvittämisessä. Korona aikana opiskelu ja opinnäytetyön tekeminen on vahvistanut itsenäistä toimimista ja ongelmanratkaisua.

#### 6.4 Tilaajan palaute

#### 6.5 Jatkotutkimusehdotus

Aihetta voisi jatkossa tutkia hankkimalla tietoa perheiden kokemuksesta suoraan palveluseteli asiakkailta. Tutkimustietoa perheiden kokemuksesta omana kertomanaan löytyi vähäisesti. Perheiden kokemuksia myös tässä työssä käsiteltiin ammattihenkilöiden kertomana. Palveluiden toimivuuden kehittämisen kannalta tulisi kuulla kokemukset ja näkemykset myös palveluiden käyttäjien kannalta. Palveluseteli asiakkaiden kohdalla on varsin yleistä tuen tarve, sekä useasti heikko taloudellinen tilanne. Tässä asemassa olevien kokemus palvelusta voi olla eroavainen palvelun tarjoajan kanssa. Tämän vuoksi palvelun kehittämisen ja asiakkaan saaman avun kannalta on asiakkaan kokemuksen hyödyntäminen tärkeää.

## LÄHTEET

Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto Arene ry. 2020. Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset. Viitattu 28.12.2022. [https://www.arene.fi/wp-content/uploads/Raportit/2020/AMMATTIKORKEAKOULU-JEN%20OPINN%20C3%84YTET%20C3%96IDEN%20EETTISET%20SUOSITUKSET%202020.pdf?\\_t=1578480382](https://www.arene.fi/wp-content/uploads/Raportit/2020/AMMATTIKORKEAKOULU-JEN%20OPINN%20C3%84YTET%20C3%96IDEN%20EETTISET%20SUOSITUKSET%202020.pdf?_t=1578480382)

Axelin, A., Stolt, M. & Suhonen, R. 2016. Erilaiset kirjallisuuskatsaukset. Teoksessa A. Axelin, M. Stolt & R-L Ääri (toim.) Kirjallisuuskatsaus hoitotieteessä. Turku: Turun yliopisto. Hoitotieteenlaitoksen julkaisuja. Tutkimuksia ja raportteja. A:73/2016, 7–22.

Granlund, M. 2020. Lapsiperheiden kotipalvelu osana varhaisen tuen palvelua – kokemuksia perhekeskuspalveluja käyttäviltä vanhemmilta. Ylempi AMK- opinnäytetyö. Savonia ammattikorkeakoulu. Viitattu 13.12.2022 [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/339322/Granlund\\_Marja%201.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/339322/Granlund_Marja%201.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

Halme, N. & Perälä, M-L. 2014. Lapsiperheiden huolet ja avunsaanti. Teoksessa J. Lammi-Taskula & S. Karvonen (toim.) Lapsiperheiden hyvinvointi 2014. Tampere: Juvenes-Print – Suomen yliopistopaino Oy, 216–226

Hannola, S. 2015. Lapsiperheiden kotipalvelun sisältö – Väestöliiton Kotisisar Oy:n asiakkaiden näkemyksiä kotipalvelun sisällöllisistä elementeistä. YAMK-opinnäytetyö. Metropolia ammattikorkeakoulu. Viitattu 19.12.2022 [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/104819/Hannola\\_Satu.pdf?sequence=1](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/104819/Hannola_Satu.pdf?sequence=1)

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uud. p. Helsinki: Tammi

Härkönen, R-M. 2019. Vaikka ihan yksittäinen käynti millä voisi olla pitkälle kantava vaikutus – Lapsiperheiden kotipalvelun järjestäminen Suomessa. Pro gradu -tutkielma. Itäsuomen yliopisto. Viitattu 13.12.2022. [https://erepo.uef.fi/bitstream/handle/123456789/21558/urn\\_nbn\\_fi\\_uef-20190848.pdf?sequence=1](https://erepo.uef.fi/bitstream/handle/123456789/21558/urn_nbn_fi_uef-20190848.pdf?sequence=1)

Johansson, K. 2007. Kirjallisuuskatsaukset – Huomio systemaattiseen kirjallisuuskatsaukseen. Teoksessa A. Axelin, K. Johansson, M. Stolt & R-L. Ääri (toim.) Systemaattinen kirjallisuuskatsaus ja sen tekeminen. Turku: Turun yliopisto. Hoitotieteen laitoksen julkaisuja. Tutkimuksia ja raportteja. A:51/2007, 3–9.

Kaikkonen, R., Mäki, P., Hakulinen-Viitanen, T., Markkula, J., Wikström, K., Ovasainen, M-L., Virtanen, S. & Laatikainen, T. 2012. Lasten ja lapsiperheiden terveys ja hyvinvointierot. Tampere: Terveystieteen ja hyvinvoinnin laitos. Raportti 16/2012.

Viitattu 19.9.2021. <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/80049/b79b33f7-e767-4a74-ab5d-40e9b60a1fe8.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Kalliomaa-Puha, L., Tillman, P. & Saarikallio-Torp, M. 2017. Palveluiden kohtaanmattomuus – monikkoperheiden ja lasten omaishoitajien kokemuksia. Teoksessa Tuulio-Henriksson, A., Kalliomaa-Puha, L & Rauhala, P-L. Harkittu, tutkittu, avoin – Marketta Rajavaaran juhlakirja. Kelan tutkimus. Helsinki. Viitattu 13.12.2022 <https://core.ac.uk/download/pdf/84363243.pdf#page=93>

Kananen, J. 2015. Opinnäytetyön kirjoittajan opas – Näin kirjoitan opinnäytetyön tai pro gradun alusta loppuun. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Juvenes Print.

Kankkunen, p. & Vehviläinen-Julkunen, K. 2013. Tutkimus hoitotieteessä. 3. uud. p. Helsinki: Sanoma Pro.

Kuntaliiton www-sivut 2022. Viitattu 5.12.2022 <https://www.kuntaliitto.fi/sosiaali-ja-terveysasiat/palveluiden-jarjestaminen-ja-tuottaminen/palveluseteli>

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 24.7.2009/569 muutoksineen.

Leino-Kilpi, H. 2007. Kirjallisuuskatsaus – Tärkeää tiedon siirtoa. Teoksessa A. Axelin, K. Johansson, M. Stolt & R-L. Ääri (toim.) Systemaattinen kirjallisuuskatsaus ja sen tekeminen. Turku: Turun yliopisto. Hoitotieteen laitoksen julkaisuja. Tutkimuksia ja raportteja. A:51/2007, 2.

Lepistö, A. 2017. Palveluviidakosta äitilähtöiseen auttamiseen - Tapaustutkimus paikallisyhdistyksen merkityksestä sieviläisten äitien osallisuudelle hyvinvointipalveluissa. Pro Gradu -tutkielma. Lapin yliopisto, yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Viitattu 19.12.2022. <https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/62797/Lepist%c3%b6.Aliisa.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Linnosmaa, I. 2012. Palvelusetelit sosiaalipalveluissa. Tampere: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Raportti 53/2012. Viitattu 24.9.2021. [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/90917/URN\\_ISBN\\_978-952-245-706-6.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/90917/URN_ISBN_978-952-245-706-6.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Nemlander, A. & Sjöholm, M. 2018. Selvitys palvelusetelien käytöstä kuntien ja yhteistoiminta-alueiden sosiaali- ja terveystalouksissa. Kuntaliitto. Viitattu 13.12.2022 [https://www.kuntaliitto.fi/sites/default/files/media/file/181105\\_Palvelusetelikyselyn%20tulokset.pdf](https://www.kuntaliitto.fi/sites/default/files/media/file/181105_Palvelusetelikyselyn%20tulokset.pdf)

Porin kaupungin www-sivut 2021. Viitattu 19.9.2021. <https://www.pori.fi/>

Routasalo, P. & Stolt, M. 2007. Tutkimusartikkelien valinta ja käsittely. Teoksessa A. Axelin, K. Johansson, M. Stolt & R-L. Ääri (toim.) Systemaattinen kirjallisuuskatsaus ja sen tekeminen. Turku: Turun yliopisto. Hoitotieteen laitoksen julkaisuja. Tutkimuksia ja raportteja. A:51/2007, 58–70.

Salminen, A. 2011. Mikä kirjallisuuskatsaus? Johdatus kirjallisuuskatsaus tyyppeihin ja hallintotieteellisiin sovelluksiin. Vaasan yliopiston julkaisuja. Opetusjulkaisuja 62. Viitattu 24.11.2022. [https://www.uwasa.fi/materiaali/pdf/isbn\\_978-952-476-349-3.pdf](https://www.uwasa.fi/materiaali/pdf/isbn_978-952-476-349-3.pdf)



Sosiaali- ja terveysministeriö 2021. Palveluseteli. Viitattu 05.12.2022.  
<https://stm.fi/palveluseteli>

Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301 muutoksineen.

Suomen virallinen tilasto 2021. Helsinki: Tilastokeskus. Perheet. Viitattu 17.9.2021.  
<http://www.stat.fi/til/perh/kas>

Suomen virallinen tilasto 2021b. Helsinki: Tilastokeskus. Perheet. Viitattu 19.12.2022. [https://www.stat.fi/til/perh/2020/perh\\_2020\\_2021-05-28\\_tau\\_003\\_fi.html](https://www.stat.fi/til/perh/2020/perh_2020_2021-05-28_tau_003_fi.html)

Terveyden ja hyvinvoinninlaitoksen www-sivut. 2021. Lapsiperheiden kotipalvelu. Viitattu 09.12.2022. <https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/sote-palvelut/sosiaalipalvelut/lapsiperheiden-kotipalvelu>

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu laitos. Helsinki: Tammi.

Valvira www-sivut. 2015. Sosiaalihuolto. Kotiin annettavat palvelut. Viitattu 20.12.2022 <https://www.valvira.fi/sosiaalihuolto/kotiin-annettavat-palvelut>

Vuori, A. 2012. Vähävaraisten lapsiperheiden hyvä vointi ja sen tukeminen. Väitöskirja. Tampereen yliopisto. Viitattu 26.9.2021. <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/66970/978-951-44-8980-8.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Taulukko 3. Aineiston haku

Tietokanta	Hakusanat ja rajaukset	Löytyneet artikkelit	Hyväksytyt artikkelit
Finna	(lapsiperhe AND palveluseteli) Aikarajaus (2012–2022)	13	0
Finna	(lapsiperhe AND kotipalvelu) YAMK-opinnäytetyö, Pro gradu -tutkielma, väitöskirja Aikarajaus (2012–2022)	81	1
Google scholar	(lapsiperhe AND palveluseteli) YAMK-opinnäytetyö, Pro gradu -tutkielma, väitöskirja Aikarajaus (2012–2022)	302	3
Google scholar	(lapsiperhe AND palveluseteli AND kokemus) YAMK-opinnäytetyö, Väitöskirja, Pro gradu -tutkielma Aikarajaus (2012–2022)	296	0
samk finna	(lapsiperhe AND palveluseteli)	1	0
medic	(kotipalvel* OR tukipalvel* OR palvelusetel*) AND lapsiperhe*		
cinahl	(families with children) AND ("domestic aid" OR "home help Service" OR "domestic help")	19	0
PubMed	(families with children) AND ("domestic aid" OR "home help Service" OR "domestic help") Full free text	3	0
Manuaalinen haku			1

Taulukko 4. Tutkimukset

Tekijät, otsikko, vuosi maa	Tutkimuksen tarkoitus	Kohderyhmä	Käytetyt menetelmät	Tutkimuksen keskeiset tulokset
Härkönen Roosa-Maria, ”Vaikka ihan yksittäinen käynti millä vois olla pitkälle kantava vaikutus” Lapsiperheiden kotipalvelun järjestäminen Suomessa, 2019, Suomi.	Selvittää lapsiperheiden kotipalvelun asemaa nykyisessä lapsi- ja perhepalveluiden kokonaisuudessa.	Suomen kunnat, pois lukien Ahvenanmaa.	Kyselylomakkeella kuntien kotipalvelusta vastaaville. Teemahaastattelu valittujen kuntien palvelusetelistä vastaaville asiantuntijoille.	Kotipalvelun järjestäminen kunnissa vaihtelevaa. Selkeää vaihtelua palvelun järjestämisestä koskien hinnoittelussa, joustavuudessa. Suuremmissa kunnissa palvelun saanti nopeampaa ja joustavampaa, myös palvelun kesto suurissa kunnissa tuntimäärällisesti isompaa. Palvelusetelillä tuotettu palvelu saatavilla joustavammin. Palveluseteli koettiin valinnanvapautta lisäävänä tekijänä.
Marja Granlund, Lapsiperheiden kotipalvelu osana varhaisen tuen palvelu – kokemuksia perhekeskuspalveluja käyttäviltä vanhemmilta, 2020, Suomi.	Selvittää vanhempien kokemusten kautta lapsiperheiden kotipalvelusta, palvelun toimivuutta ja sen järjestämistä Ylä-Savon kuntayhtymässä.	Kotipalvelua saaneet perheet, jotka eivät olleet sosiaalityön tai lastensuojelun asiakkaita.	Aineisto kerättiin teemahaastatteluiden avulla. Aineiston analysoimiseen käytettiin sisällön analyysiä.	Oikeanlaisen avun koettiin olevan merkittävä apu vanhempien jaksamisessa. Vanhempien avun tarpeeseen vaikuttavia asioita olivat arkea kuormittavat syyt,

				perheen voimavarojen ja tukiverkoston vähyys. Kotipalvelulla lisättiin vanhempien voimavaroja ja jaksamista. Avun nopea saaminen ja mahdollisuus osallistua päätöksentekoon olivat olennaisia ja tyytyväisyyttä lisääviä seikkoja. Palveluista tiedottamista tulisi kehittää.
Laura Kallioma-Puha, Päivi Tillman ja Miia Saarikallio-Torp, Palvelujen kohtaamattomuus – monikkoperheiden ja lasten omaishoitajien kokemuksia, 2017, Suomi.	Selvittää miten sairasta tai vammaista lasta omaishoitavat ja monikkoperheet kokivat palveluiden vastaavan heidän tarpeisiinsa.	Omaishoidon tuen palkkiota vuonna 2012 saaneet, alle 18-vuotiaista lastaan hoitavat vanhemmat. Vuonna 2011 lapsen saaneet monikkoäidit.	Kyselytutkimus	Saatuja palveluita ei koettu sopiviksi. Sosiaalipalveluiden ja -ohjauksen palveluita koettiin tarvittavan enemmän.
Satu Hannola, Lapsiperheiden kotipalvelun sisältö – Väestöliiton Kotisisar Oy:n asiakkaiden näkemyksiä kotipalvelun sisällöllisistä elementeistä, 2015, Suomi.	Selvittää miten asiakkaat kokivat avuntarpeen suhteessa kotipalvelun sisältöön.	Väestöliiton Kotisisar Oy:n asiakkaat, jotka ovat käyttäneet kotipalvelua palvelusetelillä tai itse maksaen.	Kyselylomake	Palvelua kaivattiin eniten lastenhoidon ja kodinhoidollisiin asioihin. Raha koettiin esteenä kotipalvelun käyttöön.

<p>Aliisa Lepistö, Palveluviidakosta äiti- lähtöiseen auttami- seen Tapaustutki- mus paikallisyhdis- tyksen merkityk- sestä sieviläisten äi- tien osallisuudelle hyvinvointipalve- luissa. 2017, Suomi.</p>	<p>Tuottaa tietoa äitien avun tarpeista ja saamisesta hyvin- vointipalveluissa.</p>	<p>Tutkimuksessa haastateltiin Sie- vin perhepalve- lukeskus ry:n yhdistyksen hal- lituksen, asian- tuntijoiden ja työntekijöiden ryhmiä sekä yh- distyksen palve- lunkäyttäjiä.</p>	<p>Aineisto kerät- tiin ryhmähaas- tatteluilla teema- haastatteluna.</p>	<p>Sosiaalityön teki- jöiden merkitys korostuu. Palvelu- setelillä saadun palvelun koettiin olevan hidasta, kallista, ja vaati- van paljon jaksamista. Yksityiset palvelut koettiin liian kalliiksi. Äi- tilähtöisyys, edul- liset palvelut, väl- jät kriteerit palve- luiden saamisessa tukivat äitien osal- lisuutta.</p>
---	---	--	--	---