

PERHEIDEN TYYTYVÄISYYS MANNERHEIMIN LASTENSUOJELULIITON
LASTENHOITOTOIMINTAAN

Anuliisa Honkanen ja

Laura Moilanen

Opinnäytetyö, kevät 2015

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Sosiaalialan koulutusohjelma

Sosionomi (AMK)

Sosionomi (AMK) + lastentar-
hanopettajan virkakelpoisuus

TIIVISTELMÄ

Honkanen, Anuliisa & Moilanen, Laura. Perheiden tyytyväisyys Mannerheimin Lastensuojeluliiton lastenhoitotoimintaan. Oulu, kevät 2015, s. 60, 3 liitettä. Diakoniammattikorkeakoulu. Sosiaalian alan koulutusohjelma sosionomi (AMK) / sosionomi (AMK) + lastentarhanopettajan virkakelpoisuus.

Opinnäytetyö tehtiin yhteistyössä Mannerheimin Lastensuojeluliiton Pohjois-Pohjanmaan piirin kanssa. Sen tarkoituksena oli kerätä palautetta lastenhoitotoimintaa käyttäneiltä perheiltä. Tavoitteenamme oli saada selville mihin lastenhoitotoiminnan osa-alueisiin perheet olivat tyytyväisiä ja missä asioissa he olivat huomanneet puutteita. Lisäksi halusimme selvittää, missä tilanteissa perheet hakeutuivat lastenhoitotoiminnan piiriin ja mikä merkitys sillä oli ollut perheille. Tavoitteena oli saada tietoa, jonka pohjalta toimintaa voidaan kehittää yhä laadukkaammaksi. Opinnäytetyö oli määrällinen tutkimus. Aineisto kerättiin kyselyllä Webropol-ohjelmaa käyttäen. Kysely toteutettiin syksyllä 2014. Aineisto koostui 39 vastauksesta. Tulokset esiteltiin tilastollisia menetelmiä käyttäen.

Tulosten mukaan noin 85 % perheistä oli erittäin tyytyväisiä lastenhoitotoimintaan kokonaisuutena ja se oli merkittävä apu erityisesti niille, joilla ei ole läheistä tukiverkostoa. Perheet hakivat tilapäistä apua lastenhoitoon, jotta saisivat aikaa parisuhteelle ja asioiden hoitamiseksi. Lastenhoitotoiminnan kehittämishaasteet liittyivät palautteen antamiseen ja työnantajavelvoitteiden selkeyttämiseen. Jatkotutkimushaasteiksi ilmenivät lastenhoitotoiminnan merkityksen tutkiminen laadullisin menetelmin, sekä lasten hoitajien kokemusten selvittäminen.

Avainsanat: Mannerheimin Lastensuojeluliitto, lapsiperheet, laatu, kvantitatiivinen tutkimus, asiakastytyväisyys

ABSTRACT

Honkanen, Anuliisa & Moilanen, Laura. Families' satisfaction with childcare activities done by the Mannerheim League for Child Welfare. Oulu, spring 2015, 60 p., 3 appendices. Language: Finnish. Diaconia University of Applied Sciences. Degree Programme in Social Services, Option in Social Services and Education. Bachelor of Social Services/Bachelor of Social Services + Kindergarten teacher qualification.

This thesis was made in collaboration with Northern Ostrobothnia district of Mannerheim League for Child Welfare, Finland. The purpose of this thesis was to chart feedback from families who had used childcare activities and to find out which things families were satisfied with and what faults they had noticed. In addition, there was a need to know in which situations families usually used childcare activities and what was the meaning of activities to families. The aim of this thesis was to find out information that helps to improve childcare activities. The study was quantitative and the data was collected from the Internet questionnaire which was conducted with Webropol software. The study was implemented during autumn 2014 and got 39 replies. The results were shown by statistical methods.

According to the results of the research, about 85 % of families were really satisfied with childcare activities and it was significant help especially to those families who do not have a close support network. Families needed temporary childcare because they wanted time for their relationship and for taking care of their pressing matters. The most important development challenges were the ways of giving feedback and clarify employers' obligations. Further research challenges are to conduct a study for the significance of childcare activities by qualitative research and to find out about childminders' experiences.

Keywords: Mannerheim League for Child Welfare, family with children, qualification, quantitative, customer satisfaction

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	6
2 NYKYPÄIVÄN LAPSIPERHEET	8
2.1 Perhekäsitys	8
2.2 Haasteet lapsiperheiden arjessa.....	9
3 PALVELUN LAATU	13
3.1 Laatuksiteerit	13
3.2 Laadun mittaaminen asiakastyössä	13
4 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITE	17
5 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS	18
5.1 MLL:n lastenhoitotoiminta	18
5.2 MLL:n laatuksiteerit ja laadun näkyminen toiminnassa	19
5.3 Määrällinen tutkimus ja aineiston keruu	20
5.4 Aineiston analysointi ja tulosten esittely	22
6 TULOKSET	24
6.1 Taustatiedot	24
6.2 MLL:n lastenhoitovälitys ja työnantajana toimiminen	25
6.3 Hoitajan toiminta.....	28
6.4 Toiminnan merkitys perheille	30
6.5 Kehittämissideat	35
7 JOHTOPÄÄTÖKSET.....	37
8 LUOTETTAVUUS	38
9 EETTISYYS	41
10 POHDINTA	45
LÄHTEET	49
LIITTEET	54

LIITE 1: Ohjeet testivastaajille	54
LIITE 2: Saatekirje.....	55
LIITE 3: Kysymyslomake.....	56

1 JOHDANTO

Nykyaikana perheet kohtaavat arjessa erilaisia haasteita. Perhe koostuu yksilöistä, joista jokaisella on omat tarpeensa ja menonsa. Monien vanhempien on vaikea löytää aikaa sekä lapsille, että itselleen. Kodinhoidon, harrastusten, lapsista huolehtimisen, työn ja yhteisen ajan löytäminen on perheille vaikeaa. Kaikilla perheillä ei ole lähellä tukiverkostoa, joilta saa apua esimerkiksi lasten hoitamiseen, kun vanhemmat ovat töissä tai haluavat viettää aikaa kahden kesken. Näissä tilanteissa perheet tarvitsevat ulkopuolista lastenhoitoapua, mutta monilta tahoilta sitä on vaikea saada eri vuorokaudenaikoina tai viikonloppuisin. Mannerheimin Lastensuojeluliitto (MLL) on valtakunnallinen järjestö, joka pyrkii vaikuttamaan lasten, nuorten ja perheiden hyvinvointiin. Se tarjoaa tilapäistä lastenhoitotoimintaa, mistä lasten hoitajan saa lyhyellä varoitusaajalla, kaikkina vuorokauden aikoina (Mannerheimin Lastensuojeluliitto. Tietoa MLL:stä i.a.; Mannerheimin Lastensuojeluliiton Pohjois-Pohjanmaan piiri. Lastenhoitotoiminta i.a.).

Jotta lastenhoitotoimintaa voidaan kehittää ja se vastaa tulevaisuudessa perheiden tarpeita, on tärkeää, että vanhempien mielipiteitä kuullaan sen toimivuudesta. Opinnäytetyömme on työelämälähtöinen ja teimme sen yhteistyössä MLL:n Pohjois-Pohjanmaan piirin kanssa. Haluamme selvittää kuinka tyytyväisiä perheet ovat lastenhoitotoimintaan ja minkälainen merkitys ulkopuolisella ja tilapäisellä lastenhoitoavun saamisella on heille. Opinnäytetyö toteutettiin määrällisenä tutkimuksena Internetissä Webropol -kyselynä. Kysymyslomake (LIITE 3) suunniteltiin lastenhoitotoiminnan laatuksiteereiden pohjalta ja yhteistyössä MLL:n työntekijöiden kanssa, jotta siitä saatiin heidän tarpeitaan vastaava. Kysely lähetettiin vuosina 2013–2014 toimintaa käyttäneille perheille, jotta saimme mahdollisimman ajankohtaista tietoa toiminnasta.

Aikaisemmin kyseistä aihetta on tutkittu määrällisenä tutkimuksena valtakunnallisella tasolla, laadullisena tutkimuksena Vantaalla ja Espoossa, sekä laadullisena tutkimuksena Oulussa. Kaikissa tutkimuksissa kävi ilmi, että suurimmalla osalla lastenhoitotoimintaa käyttävistä perheistä ei ole laajaa tukiverkostoa asuinpaikkakunnallaan, minkä vuoksi he kääntyvät MLL:n puoleen. (Mäntylä & Tikkakoski 2014, 25; Säkjärvi 2008, 35; Heikkilä & Korkala 2009, 42.) Koko Pohjois-Pohjanmaan piirin kattavaa tutkimusta ei ole aiemmin tehty ja on erityisen mielenkiintoista saada tietoa myös siitä, kuinka palve-

lu toimii asiakkaiden mielestä Oulun lisäksi muilla paikkakunnilla. Tutkimuksesta saatava tieto on tärkeää MLL:n lastenhoitotoiminnan kehittämisen kannalta. Opinnäytetyön tekijöinä meitä kiinnostaa lapsiperheiden hyvinvointi ja arjessa jaksaminen. Aihe on hyvin ajankohtainen, sillä tutkimusten mukaan useat lapsiperheiden vanhemmat ovat huolissaan omasta jaksamisestaan uupumuksen, sekä työn ja perhe-elämän yhteensovittamisen vuoksi. (Lammi-Taskula & Salmi 2008, 56; Perälä, Salonen, Halme & Nykänen 2011, 37).

2 NYKYPÄIVÄN LAPSIPERHEET

2.1 Perhekäsitys

Kulttuuri ja yhteiskunta määrittelevät sen, millaisena ihanteellinen ja toimiva perhe nähdään. Hyvinvoivassa perheessä onnistumisen kokemukset jaetaan ja vaikeista asioista voidaan puhua ääneen. Hyvinvoiva perhe ei kuitenkaan tarkoita sitä, että se olisi haavoittumaton. Kriisien, muutosten ja ongelmien myötä olennaista on se, mitä ratkaisumalleja perhe löytää käyttöönsä. Familistisen perhekäsityksen mukaan perhe pysyy koossa ja toimii kokonaisuutena hyvin. Perheenjäsenet laittavat omat tarpeensa syrjään ja toimivat koko perheen edun hyväksi. Individualistinen perhekäsitys korostaa perheen omia tarpeita ja hyvinvointia. Perheenjäsenen oma etu menee koko perheen edun edelle. Molemmista käsityksistä huolimatta on selvää, että perheessä jokaisen jäsenen hyvinvointi vaikuttaa koko perheeseen. (Vilèn ym. 2014, 11–12.)

Perheen muodostavat yhdessä asuvat avio- tai avoliitossa olevat tai parisuhteensa rekisteröineet henkilöt ja heidän lapsensa, jompikumpi vanhemmista lapsineen, sekä avio- ja avopuolisot tai parisuhteensa rekisteröineet henkilöt, joilla ei ole lapsia. (Tilastokeskus i.a.).

Tilastokeskuksen määrittelemä perhekäsitys ei olisi pitänyt vielä kymmeniä vuosia sitten, sillä perhekäsitys on kehittynyt nykyiseen muotoonsa monien yhteiskunnallisten muutosten kautta. 1950- ja 1960-luvuilla maaseudun suurperhe oli yleisin perhetyyppi. Perhe koostui isän, äidin ja lasten lisäksi sukulaisista ja palkollisista. Yhteiskunnan puuttuminen perhe-elämään ei ollut juurikaan tarpeellista. 1960-luvun jälkeinen maaseutuyhteiskunnan hajoaminen muutti suuresti perhekäsitystä. Yhteiskunta siirtyi maaseutupainotteisesta yhteiskunnasta teollisuus- ja palveluyhteiskunnaksi, mikä aiheutti Suomelle suuria rakennemuutoksia. Perheet muuttivat työn perässä maalta kaupunkiin, ja suuri osa perhepiireissä tehtävästä työstä muuttui vähitellen palkalliseksi työksi kaupungissa. Näiden muutosten myötä perhetyyppi muotoutui ydinperheeksi, johon kuuluvat äiti, isä ja heidän lapsensa. Useimmissa perheissä vanhemmat käyvät kodin ulkopuolisessa palkkatyössä. Pienet lapset ovat päivähoitossa ja isommat koulussa. Perheen jäsenet ovat yksilöitä, joilla jokaisella on omat menonsa perheen ulkopuolella. (Lämsä 2009, 21–23.)

Uusimman lapsiperhetutkimuksen mukaan edelleen 60 % lapsiperheiden vanhemmista elää avioliitossa. 1970-luvulta lähtien avioliittojen määrä on kuitenkin jatkuvasti vähentynyt. Silloin lapsiperheiden vanhemmista avioliitossa oli lähes 90 %. Avioliittojen vähentyessä avoparien määrä on kasvanut vuosi vuodelta ja ydinperheen rinnalle on muotoutunut uusia perhemuotoja. (Lammi-Taskula & Karvonen 2014, 23.) Yksi uusista merkittävimmistä perhemuodoista on uusperheet, joiden määrä on lisääntynyt huomattavasti 1990-luvulta lähtien, jolloin tätä perhemuotoa alettiin tilastoida. Uusperheellä tarkoitetaan perhettä, joissa on vähintään yksi alaikäinen vain toisen puolison lapsi. (Väestöliitto 2015.)

Erilaiset perhemuodot näkyvät entistä enemmän myös valtajulkisuudessa. Yksi merkittävä tekijä on vuonna 2001 voimaantunut lakimuutos, joka mahdollisti homoseksuaalien parisuhteen rekisteröinnin (Laki rekisteröidystä parisuhteesta 2001). Lakimuutoksen vastustajat pelkäsivät perinteisen ydinperheen aseman heikkenevän. Peloista huolimatta ydinperhe näyttää säilyttävän asemansa suosittuna ihanteena ja käytäntönä. Nykyään uudet perhemuodot nähdään rikkautena ja ne ymmärretään paremmin. (Paajanen 2007, 4.)

2.2 Haasteet lapsiperheiden arjessa

Vaikka suomalaisten hyvinvointi on viime vuosikymmenien aikana parantunut monella mittarilla mitattuna, on useiden lapsiperheiden pahoinvointi lisääntynyt. Pienituloisuus ja vanhempien väsymys on kasvanut yksinhuoltajaperheissä sekä monilapsisissa perheissä. Myös työssäkäyvien vanhempien aikapula aiheuttaa ongelmia voimavarojen riittämisessä. Tasapainottelu ansiotyön, kotitöiden, lasten- ja parisuhteen hoidon välillä ei ole mutkatonta. (Lammi-Taskula, Karvonen & Ahlström 2009, 11–14.) 1990-luvun alussa alkanut lama koetteli lapsiperheiden hyvinvointia. Leinosen (2004) tekemän tutkimuksen mukaan lama heijastui kielteisellä tavalla vanhemmuuteen ja sitä kautta lapsiin. Tätä mieltä olivat 29 % äideistä sekä 22 % isistä. Laman takia he kertoivat olleensa kireämpiä, äkkipikaisempia ja passiivisempia. Näistä syistä heillä oli vähemmän energiaa käytettävissä lasten kanssa olemiseen. Tulotason romahtaessa myös vanhempien psyykkiset resurssit joutuivat koetukselle ja monien ahdistuneisuus ja erilaiset mielen-

terveysongelmat yleistyivät. On selvää, että vanhempien henkinen jaksaminen vaikutti suuresti lasten hyvinvointiin. (Leinonen 2004, 8, 56.)

Perhe on edelleen lapsen tärkein ja keskeisin tuki ja turva. Muutosten myötä vanhemmat saattavat kuitenkin tuntea itsensä avuttomiksi ja perheet ovat riippuvaisia vallitsevasta työmarkkinatilanteesta. Työ, sen säilyttäminen tai sen puute aiheuttaa päänvaivaa. Moni tekee ylitöitä säilyttääkseen työpaikkansa. Näistä syistä vanhemmat saattavat kokea omaavansa liian vähän resursseja lasten kanssa olemiseen ja heidän kasvattamiseen. He ovat valmiita jakamaan lasten kasvatuksen vastuuta yhdessä päiväkodin ja koulun kanssa. Parhaimmillaan lapsi saa tarvitsemansa eväät kasvulle ja kehityksellensä näiltä kailta osa-alueilta, jotka tukevat toinen toisiaan. Ongelmatilanteissa monien tahojen yhteistyö ei aina onnistu, eivätkä he tiedä, kenelle kokonaisvastuu kuuluu. (Lämsä 2007, 23–24.)

Vapaa-ajan harrastusten lisääntymisen seurauksena vastuuta jaetaan myös harrastusten ohjaajien kanssa. Tutkimusten mukaan nykyperheiden mielestä yksi arjen haastavimmista asioista on nimenomaan jatkuva kiire ja ajan riittäminen arjen askareisiin ja menoisiin. Varsinkin perheenjäsenten omien aikataulujen yhteensovittaminen aiheuttavat ongelmia arjen sujuvuudessa. Normaalin työ-, koulu- ja hoitopäivän jälkeen sekä lapsilla, että aikuisilla on omia harrastuksia. Yhteiskunta on tilanteessa, jossa palveluiden odotetaan pyörivän 24 tuntia vuorokaudessa. Tämän vuoksi yhä suurempi osa vanhemmista tekee vuorotyötä, mikä luo enemmän epäsäännöllisyyttä perheiden arkeen, kuin ennen. (Rönkä, Malinen & Lämsä 2009, 15–16.) Vanhemmat kokevat, että nimenomaan vuorotyö vaikeuttaa lastenhoidon järjestämistä, koska useimmat hoitopaikat ovat saatavilla vain päiväaikaan ja äkillisissä työvuorojen muutoksissa hoitopaikka on vaikea järjestää. Vuorotyön hyväksi puoliksi vanhemmat nimesivät esimerkiksi sen, että lapsilla on vähemmän hoitopäiviä, koska vanhemmat pystyvät järjestämään työvuoronsa siten, että toinen on lapsen kanssa kotona. (Kekkonen, Rönkä, Laakso, Tammelin & Malinen 2014, 64, 56.)

Miettisen ja Rotkirchin (2011) tutkimuksen mukaan lähes joka kymmenes vanhempi tekee työtä vapaa-ajallaan, mikä vähentää perheen yhteistä aikaa. Tällöin vanhemmat ovat ajatuksissaan aivan muualla kuin kotona. Vaikka kiireen tunne on vanhempien mielestä vähentynyt viimeisen kymmenen vuoden aikana melkein 10 prosentilla, he

kokevat, ettei aikaa ole kaiken hoitamiseen. Etenkin pienten lasten vanhemmat kertoivat kärsivänsä ajan puutteesta, mutta tilanne helpottuu, kun lapset tulevat kouluikänsä ja alkavat itsenäistyä. (Miettinen & Rotkirch 2011, 128–129.)

Vanhempien parisuhde on monessa perheessä avain yhdessäolon onnistumiseen ja kaiken kasassa pitämiseen. Vanhemmuus on kuitenkin yksi parisuhdetta kuluttavimmista asioista, joten on tärkeää, että vanhemmat saavat kahdenkeskistä aikaa parisuhteen hoitamiseen. (Rönkä ym. 274.) Vanhempien tulisi osata järjestää aikaa toisilleen, eikä elää vain lapsiaan varten. Jos vanhemmat keskittyvät pelkästään lapsista huolehtimiseen, he voivat ajautua erilleen toisistaan tai lasten muuttaessa pois kotoa huomaavat, etteivät enää osaa olla kahdestaan tai tunne toisiaan. Tätä vaihetta kutsutaan tyhjän pesän vaiheeksi, jolloin eroaminen parisuhteesta on suhteellisen yleistä. (Tapio ym. 2014, 115.) Myös uusperhettä koossa pitävä voima on parisuhde. Aikuisten toimiva suhde heijastuu lapsiin ja vahvistaa sitä kautta koko perhettä – ilman vanhempien parisuhdetta perhettä ei olisi edes koossa. Aikaa parisuhteelle ilman lapsia ei ole välttämättä paljon, mutta niistä pienistä hetkistä on osattava ottaa kaikki irti. Haasteita uusperheiden arjessa ovat ulkopuolisuuden tunne, aikaisemman parisuhteen selvittämättä jättäminen, nykyisen parisuhteen hoitaminen ja uusien toimintatapojen oppiminen. (Larkela 2013.)

Eron tai puolison menehtymisen takia toinen vanhemmista voi jäädä yksinhuoltajaksi lapsilleen. Osa yksinhuoltajista on joutunut olemaan ainoana vanhempana perheessä alusta asti. Yksin arjesta huolehtiminen ja pärjääminen lasten kanssa koetaan pelottavaksi. Yksinhuoltaja pohtii paljon sitä, osaako hän kasvattaa lapsen oikein, pystyykö hän tarjoamaan lapselle kaiken tarvittavan ja kuinka hän jaksaa vanhempana ilman puolison tukea. (Piironen 2011, 3; 55–56.) Jos kasvatus ja huolenpito ovat puutteellista, lapsi saattaa joutua itsenäistymään liian aikaisin. Liian varhainen itsenäistyminen saattaa vaikuttaa lapsen kehitykseen ja näkyä myöhemmässä iässä esimerkiksi erilaisena riskikäyttäytymisenä. Riskikäyttäytyminen voi liittyä identiteetin rakentamiseen tai haluun saada mahdollisimman paljon kokemuksia ennen vastuullista aikuisuutta. (Lehtinen & Leskinen 2005, 93; Lämsä 2009, 28.)

Moderni perhe joutuu miettimään uusia kasvatusmalleja, koska heidän lapsuudessaan kokema kasvatustyyli ei sovi enää muuttuneelle perhekesitykselle. Lasten ja nuoren elämään liittyy uusia uhkatekijöitä, joista vanhempien omassa lapsuudessa ei ollut tie-

toakaan. Hyvänä esimerkkinä toimii Internet ja sen käyttö. Vanhemman on vaikea tietää mitä lapsi tekee Internetissä, ja sen erilaiset yhteisöt ja sosiaalinen media ovat paljon tutumpia lapsille ja nuorille, kuin vanhemmille. (Lämsä 2009, 21–23.)

Verrattuna aikaisempaan maaseudun suurperheeseen, nykyajan perheillä sosiaalinen tukiverkosto voi olla riittämätön tai se voi puuttua kokonaan. Sukulaiset ja ystävät eivät välttämättä asu lähellä, tai suhteet ovat hiipuneet, joten tuen saaminen on vaikeaa. Perheet jäävät helposti yksin. (Leinonen 2004, 56; Törrönen 2012, 160–162.) Tukiverkostot ovat merkittävä apu etenkin perheille, joissa lapset ovat pieniä. Läheisiltä sukulaisilta on helppo kysyä apua tarvittaessa ja he tarjoavat itsekin apuaan. Läheinen suhde esimerkiksi isovanhempiin ei kuitenkaan tarkoita automaattisesti sitä, että he ovat jatkuvasti saatavilla vaikkapa lastenhoitoavuksi. (Törrönen 2012, 160–162.)

Juhelan tekemä tutkimus osoittaa, että isovanhemmilla on suuri merkitys lapsiperheiden arjessa jaksamisen kokemukseen. Tutkimuksessa perheet kokivat suhteensa isovanhempiin hyväksi ja heihin oltiin yhteydessä suhteellisen usein. Isovanhemmilta saatiin konkreettista tukea esimerkiksi päätöksien tekoon. Emotionaalista tukea perheet kokivat saavansa molemmilta isovanhemmilta hyvin, äidinäidiltä jopa erittäin hyvin. Tämä voi selittyä sillä, että nykyajan isovanhemmat ovat vielä sitä sukupolvea, joka on pääasiassa ollut kotona hoitamassa kodin ja lapset. Siksi emotionaalisen tuen antaminen oman lapsen perheelle tuntuu luonnolliselta. Myös lasten kehityksen kannalta on olennaista, että hänellä on vanhempien lisäksi muitakin läheisiä ihmissuhteita. Läheiset aikuiset tukevat lapsen sosiaalista sekä emotionaalista käyttäytymistä, vähentävät lapsen yksinäisyyden tunnetta ja antavat miehen sekä naisen mallia. Mallin antaminen korostuu erityisesti yksinhuoltajaperheissä. (Juhela 2006, 2, 68.)

3 PALVELUN LAATU

3.1 Laatumittarit

Käsitteenä laatu on moniulotteinen. Arkikielessä laadun ajatellaan liittyvän hyvään ja myönteiseen, vaikka käsitteenä laadulla on neutraali merkitys. Laatu voi merkitä hyvin erilaisia asioita eri näkökulmista tarkasteltuna. Oikeastaan voidaan sanoa, että jokainen määrittelee itse mitä laatu hänen mielestään on. ISO 9000-laatustandardeissa laadun määritellään olevan ”tuotteen tai palvelun kaikki piirteet ja ominaisuudet, joilla tuote tai palvelu täyttää asetetut ja oletettavat piirteet”. Asiakkaan käsitykseen laadusta vaikuttavat hänen omat asenteensa, odotuksensa, vaatimuksensa sekä varsinainen kokemus palvelusta. (Outinen, Holma & Lempinen 1994, 9–16.)

Järjestelmällinen laadunhallinta on olennainen osa organisaation toimintaa ja sen suunnittelua. Tämä edellyttää tarvittavaa tietoa ja arviointia tavoitteiden toteutumisesta. Olennainen osa laadunhallintaa ja sen mittaamista on organisaatiolle laaditut laatumittarit. Ne kertovat millaisia tuloksia ja laatutasoa tavoitellaan. Laatumittareita määriteltäessä on tärkeää ottaa huomioon se, että kaikki niitä käyttävät ymmärtävät ne samalla tavalla. (Idänpää-Heikkilä, Outinen, Nordbland, Päivärinta & Mäkelä 2000, 4–6.) Laatumittareiden tulee kuvata organisaatiota eri näkökulmista ja ulottuvuuksista monipuolisesti. Idänpää-Heikkilän ja muiden kirjoittajien mukaan laatumittareiden tulee kattaa palveluiden toteutuminen ja niiden saavutettavuus, vaikutettavuus, toteutumisen tasearvo, kustannustehokkuus ja hyväksyttävyyys. Niiden tulee sisältää organisaation näkökulman lisäksi asiakkaan ja asiantuntijan näkökulma. Mittareiden tulee olla helposti mitattavissa ja mittaus tuloksia pitää olla riittävä määrä. (Idänpää-Heikkilä ym. 2000, 11–12.)

3.2 Laadun mittaaminen asiakastyössä

Laadun mittaamista käytetään erityisesti silloin kun organisaatioon liittyy jokin ongelma tai sitä halutaan kehittää. Ensin kartoitetaan mittaamalla, onko ongelma todellinen ja kuinka laaja se on. Mittaamalla saadaan selville ongelman mahdollisia syitä. Tämä vaa-

tii tulosten analysointia ja prosessointia. Tulosten pohjalta pohditaan kehittämistoimenpiteitä. Mittaamisprosessin kannalta on tärkeää seurata ja arvioida kehittämistyön tuloksia uudelleen samoja laatuksiteereitä käyttäen. (Idänpää-Heikkilä ym. 2000, 21.)

Puhumme opinnäytetyössämme laadusta sosiaalialan asiakastyössä. Sosiaalialan palveluita käyttävät asiakkaat ovat vaativia ja he haluavat käyttämälleen palvelulle erinäisiä vaatimuksia. Asiakkaan kuuleminen on tärkeä osa laadun tutkimista ja kehittämistä. (Outinen ym. 1994, 9–16.) Asiakkaiden odotukset palvelusta perustuvat henkilökohtaisiin tarpeisiin, omaan ja ympäristön kulttuuriin sekä aiempiin kokemuksiin. Palvelulla voi asiakkaan mielestä olla myös tietynlainen imago, johon vaikuttaa esimerkiksi muiden asiakkaiden kertomat kokemukset ja asiakkaan itse hankkima aiempi tieto. Myönteinen käsitys palvelusta syntyy, jos palvelu vastaa asiakkaan odotuksia ja kokemuksia. Jos odotukset ja kokemukset eivät täsmää, asiakas kokee palvelun huonoksi. (Outinen ym. 1994, 46.)

Rissanen mukaan palvelun laatua tarkkailtaessa asiakas on tärkein laadun arvioija. Palvelua käyttävä asiakas on paras henkilö kertomaan sen, onko toiminta käytännössä toimivaa. Asiakas ei yleensä välitä pienistä ongelmista, jos kokonaisuus vastaa hänen odotuksiaan. Asiakas toimii palvelun laadun mittarina sekä hyvin toimivissa, että huonosti toimivissa asioissa. Palvelun laatua voidaan tutkia seuraavien tekijöiden pohjalta:

- | | |
|-----------------------------|--------------------------------------|
| 1. Pätevyys ja ammattitaito | 6. Kohteliaisuus |
| 2. Luotettavuus | 7. Palvelualttius, palveluvaste |
| 3. Uskottavuus | 8. Viestintä |
| 4. Saavutettavuus | 9. Asiakkaan tarpeiden tunnistaminen |
| 5. Turvallisuus | 10. Palveluympäristö |

(Rissanen 2006, 215–216.)

Rissanen esittelemien tekijöiden lisäksi myös Parasuramanin, Zeithamlin ja Berryn tutkimuksessa laatuun katsottiin liittyvän samat asiat. Työntekijän pätevyys ja ammattitaito näkyvät asiakkaan tarpeiden huomaamisessa ja siinä, kuinka hän pystyy vastaamaan niihin. Luotettava palvelu toimii moitteettomasti, ja se on suunniteltu tarvittaessa asiakkaan yksilöllisten tarpeiden mukaan. Kun asiakas luottaa siihen, että palvelu on asiakkaan edun mukaista ja hyödyksi hänelle, on palvelu uskottavaa. Toiminta on asiakkaan

saatavilla, kun sinne saa esimerkiksi suhteellisen helposti yhteyden puhelimella tai se on sijainniltaan sellainen, minne kaikilla on mahdollisuus päästä. Kun edelliset asiat toteutuvat, asiakas katsoo palvelun olevan turvallista. Turvallisuuteen liittyy myös asiakastietojen huolellinen säilyttäminen. (Parasuraman, Zeithaml & Berry 1985, 47; Rissanen 2006, 215–216.)

Työntekijän on kiinnitettävä huomioita asianmukaiseen ja kohteliaaseen vuorovaikutukseen sekä avoimeen ja ymmärrettävään viestintään. Palvelualttiuden huomaa varsinkin siinä, että työntekijä varmistaa asiakkaan ymmärtävän mistä puhutaan ja hän on motivoitunut palvelemaan asiakkaita. Asiakas ei aina itse tiedä, minkälaista apua hän tarvitsee, mutta taitava työntekijä osaa tunnistaa sellaisetkin tarpeet, joita asiakas itse ei ole huomannut. (Parasuraman, Zeithaml & Berry 1985, 47; Rissanen 2006, 215–216.) Ympäristön, jossa asiakas kohdataan, on hyvä olla turvallinen, viihtyisä ja rauhallinen, jotta lähtökohdat asiakkaan kohtaamiselle ovat kunnossa. (Rissanen 2006, 215–216.) Edellä mainittujen lisäksi Parasuraman ja muut mainitsevat palvelun konkreettisuuden. Palvelun sisällön viralliset asiakirjat on oltava kunnossa. Konkreettisuutta ovat myös palvelun tarjoamat hyödyt asiakkaille, kuten henkilökohtaiset jäsenkortit tai yhdistysten järjestämät toiminnot. (Parasuraman, Zeithaml & Berry 1985, 47.)

Työntekijät ovat avainasemassa palvelun laatua mitatessa. Monissa työpaikoissa työyhteisö hyötyisivät huomattavasti työntekijöiden tekemästä itsearviointista työssään. Työntekijät voivat tehdä itsearviointia esimerkiksi työmenetelmiin, asiakasprosesseihin, asetettujen tavoitteiden ja tulosten saavuttamiseen liittyen. Arvioinnin pohjalta toimintaa voidaan kehittää ja selkiyttää entistä toimivammaksi ja asiakkaiden tarpeita vastaaviksi. Jotta arviointi olisi hyödyllistä, yksi työntekijä ei voi vastata arvioinnista, vaan koko työyhteisön on oltava prosessissa mukana. (Korteniemi & Pietilä 2008, 55.) Sosiaalialan ammattilaiset eivät useinkaan pidä työn arviointia mielekkäänä, sillä se vie aikaa asiakastyöltä. Se koetaan ylimääräiseksi työksi, eikä sen katsota olevan kovinkaan merkityksellistä, koska tulosten hyödyt tulevat esille hitaasti. Lisäksi työntekijät kaipaavat lisäkoulutusta arviointitavoista ja arvioinnin merkityksestä. (Korteniemi, Kotiranta & Kivipelto 2012, 97.)

Arviointia ei tehdä pelkästään laadun parantamiseksi, vaan sillä voidaan myös perustella työn merkitystä ja vaikuttavuutta asiakkaille, koko työyhteisölle, hallinnolle ja päätök-

sentekijöille (Korteniemi ym. 2012, 107). Itsearviointia voidaan toteuttaa asiakaskyselyillä, erilaisilla haastatteluilla, omien asiakastapausten seurannalla tai sovitunlaisen dokumentoinnin avulla. Arviointi voi olla myös asiakkaan nykytilan kartoittamista erilaisten menetelmien avulla. Tärkeintä arvioinnissa on, että kaikki työyhteisön jäsenet tekevät sen sovitun seurantajakson aikana. Arvioinnin tekemiseen on olemassa erilaisia valmiita arviointityökaluja, kuten Swot-analyysi, tuplatiimi ja aivoriihi. (Korteniemi & Pietilä 2008, 56–57.)

4 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITE

Opinnäytetyömme tarkoituksena on kerätä palautetta lastenhoitotoimintaa käyttäneiltä perheiltä. Tavoitteenamme on saada selville mihin lastenhoitotoiminnan osa-alueisiin perheet ovat olleet tyytyväisiä ja missä asioissa he ovat huomanneet puutteita. Näin myös perheet saavat olla mukana kehittämässä toimintaa palautteen antamisen muodossa. Lisäksi haluamme selvittää, missä tilanteissa perheet hakeutuvat lastenhoitotoiminnan piiriin ja mikä merkitys sillä on ollut perheille. Kyselyn tuloksista on hyötyä MLL:lle ja lasten hoitajille palvelun kehittämisen kannalta.

Tutkimuksen avulla toivomme saavamme yleishyödyllistä tietoa nykyperheiden tilanteesta ja hyvinvoinnista. Aihe on ajankohtainen, sillä nykypäivänä vanhemmat ovat entistä enemmän huolissaan omasta jaksamisestaan ja osa voi olla etääntyneitä sukulaisistaan. Lastenhoitotoimintaa käyttäviä perheitä on paljon. Se kertoo siitä, että toiminnalla on paljon kysyntää. Olettamuksemme on, että edellä mainitut asiat ovat merkittäviä syitä ulkopuolisen lastenhoitoavun tarpeen syntymiselle ja siihen turvautumiseen.

Opinnäytetyömme tutkimuskysymykset ovat:

1. Kuinka tyytyväisiä MLL:n lastenhoitotoimintaa käyttäneet perheet ovat palveluun?
2. Mikä merkitys toiminnalla on perheille?

Ensimmäiseen tutkimuskysymykseen keräämme tietoa kysymyksillä, jotka on laadittu MLL:n laatukriteereitä apuna käyttäen. Kysymykset liittyvät välitystoimintaan, perheen toimimiseen työnantajana, hoitajan toimintaan sekä yleiseen tyytyväisyyteen. Kysymykset kattavat kaiken lastenhoitotoiminnan tärkeimmistä asioista. Toisen tutkimuskysymyksemme avulla tavoitteenamme on saada tietoa perheiden hyvinvoinnista. Haluamme selvittää, millaisissa tilanteissa perheet turvautuvat ulkopuoliseen lastenhoitoapuun. Kyselyn pohjalta nostamme esiin kehittämissideoita toiminnan parantamiseksi.

5 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

5.1 MLL:n lastenhoitotoiminta

Mannerheimin Lastensuojeluliitto on perustettu vuonna 1920 ja sen tavoitteena on toimia lasten, nuorten ja lapsiperheiden hyvinvointia edistävänä järjestönä. MLL tekee kaikkea lastensuojeluun liittyvää työtä, joka ei kuulu lain mukaan kunnalle tai valtiolle. (Alhainen 2010, 7; Mannerheimin Lastensuojeluliitto. Tietoa MLL:stä i.a.) Yhdistys haluaa tukea perheitä kokonaisuutena, mutta myös vanhempia ja lapsia erikseen. Jäseniä yhdistyksellä on yli 91 000, paikallisyhdistyksiä 558 ja piirijärjestöjä 10. (Mannerheimin Lastensuojeluliitto. Tietoa MLL:stä i.a.) Pohjois-Pohjanmaan piirin alueella jäseniä on yhteensä 6332 ja paikallisyhdistyksiä 54. (Mannerheimin Lastensuojeluliiton Pohjois-Pohjanmaan piiri. Tietoja piiristä i.a.)

MLL:n lastenhoitotoiminta on tilapäistä ja lyhytaikaista lastenhoitoapua. Sitä voidaan käyttää esimerkiksi tilanteissa, joissa vanhemmille tulee kiireellinen meno, he tarvitsevat aikaa opintoihin, töihin tai omaan harrastukseen, sairastuvat tai haluavat hengähtää hetken, eikä perheellä ole muuta hoitoapua saatavilla. Hoitajat ovat vähintään 16-vuotiaita, he ovat käyneet MLL:n lastenhoitokurssin ja heidän on katsottu soveltuvan tehtävään. Liitto huolehtii hoitajien koulutuksesta, valvonnasta, ohjauksesta ja välittämisestä, sekä toiminnan laadukkaasta toteuttamisesta. Lasten hoitajan hankkiminen tapahtuu MLL:n lastenhoitovälityspisteiden kautta, joko Internetissä tai puhelimitse. (Mannerheimin Lastensuojeluliiton Pohjois-Pohjanmaan piiri. Lastenhoitotoiminta i.a.)

Perhe toimii lasten hoitajan työnantajana ja huolehtii työlainsäädännössä määräytyistä työnantajavelvoitteista, kuten palkanmaksusta ja vakuutusmaksuista. Lasten hoitajien palkan suuruus on 8,20 € / tunti ja heille tulee maksaa kerralla vähintään kahden tunnin palkka. Hoitaja toimii työssään vanhempien ohjeiden mukaan ja sekä vanhempien, että hoitajan on varattava riittävästi aikaa keskustelulle, jossa käydään läpi molemminpuolisia odotuksia ja hoitoon olennaisesti liittyviä asioita. (Mannerheimin Lastensuojeluliiton Pohjois-Pohjanmaan piiri. Lastenhoitotoiminta i.a.)

MLL:n Pohjois-Pohjanmaan piirin lastenhoitotoiminnan välitysjärjestelmän rekisteri kattaa kaikki viiden vuoden aikana toimintaa käyttäneet perheet, joita on yli 2000. Vuoden 2013 alusta alkaen toimintaa käyttäneitä perheitä on 627. Nämä perheet olivat opinnäytetyömme kohdejoukko ja lähetimme heille kyselyn välitysjärjestelmän kautta. Otoksen avulla halusimme saada ajankohtaista tietoa lastenhoitotoiminnasta perheiltä. Emme halunneet lähettää kyselyä kaikille rekisterissä oleville perheille, koska määrä olisi ollut liian suuri. Välitysjärjestelmässä käyvät vain ne perheet, jotka juuri sillä hetkellä tarvitsevat lastenhoitotoimintaa, joten tiesimme, että vastausprosentti tulee jäämään pieneksi. Päätimme lähettää kyselyn suurelle joukolle, jotta saamme määrällisesti mahdollisimman paljon vastauksia. Emme halunneet lähteä rajaamaan tutkimusta esimerkiksi asuinpaikkakunnan mukaan. Näin pystyimme myös havainnoimaan sitä, oliko tyytyväisyydessä eroja asuinpaikkakuntien välillä. (Heikkilä 2010, 33–34.)

5.2 MLL:n laatuksiteerit ja laadun näkyminen toiminnassa

MLL:n lastenhoitotoimintaa ohjaa sille laaditut laatuksiteerit. Valitsimme laatuksiteereistä kolme opinnäytetyömme kannalta olennaista osa-aluetta. Ne ovat välitystoiminnan sujuvuus, hoitajan pätevyys tehtävään sekä hoitajan saama koulutus ja ohjaus. Halusimme kartoittaa erityisesti välitystoimintaan, hoitajan toimintaan ja pätevyyteen, yleiseen tyytyväisyyteen ja lastenhoitotoiminnan merkitykseen liittyviä asioita. Laatuksiteerit sisältävät välitystoiminnan arvioinnissa asiakaspalvelun asiantuntevuuden, hoitajan saatavuuden, ohjaamisen perheen toimiessa työnantajana, perheen ja lapsen tyytyväisyyden saatuun lastenhoitoapuun ja perheen yleisen tyytyväisyyden MLL:n lastenhoitotoimintaan. Hoitajana toimimisen laatuksiteerit sisältävät arvioinnin hoitajan soveltuvuudesta tehtävään, hänen sitoutumisestaan lasten hoitoon, sekä kuinka hoitaja suoriutuu hänelle annetuista velvoitteista. (Lastenhoitotoiminta 2009, 2.)

Pätevyyden ja ammattitaidon tulee näkyä lastenhoitotoiminnassa sekä välityspalvelussa työskentelevien, että lasten hoitajien toimissa. Ammattitaitoon kuuluu esimerkiksi se, että työntekijät osaavat muokata toimintaa asiakkaille sopivaksi ja vastaamaan heidän yksilöllisiä tarpeitaan. Luotettavuuden ja uskottavuuden saavuttamisen ydin on selkeästi toimivassa palvelussa. Perheiden on pystyttävä luottamaan muun muassa siihen, että varausjärjestelmä toimii, lasten hoitajat tulevat ajallaan ja ovat koulutettuja tehtävään.

Palvelu toimii molempiin suuntiin yhdessä sovitusta asioista kiinni pitämällä. Toiminnan tulee olla myös helposti saavutettavissa. Lasten hoitajan tilaaminen ei saa olla liian hankalaa perheille ja on hyvä, jos tilaamisen pystyy suorittamaan monella eri tapaa. (Rissanen 2006, 215.) Koska MLL:n lastenhoitotoiminta on tarkoitettu tilapäiseksi hoitoavuksi perheille, voi hoidon tarve tulla lyhyelläkin varoitusaajalla. Sen vuoksi MLL vastaanottaa myös kiireellisiä tapauksia (Mannerheimin Lastensuojeluliiton Pohjois-Pohjanmaan piiri i.a.d.).

Kun edellä mainitut asiat toteutuvat, perhe kokee toiminnan turvalliseksi. Palvelun turvallisuus on tärkeää etenkin lasten turvallisuuden kannalta. Hoitajien tulee olla valmiita kohtaamaan hyvin erilaisia ja yllättäviä tilanteita, joita lasten kanssa voi sattua. Lisäksi hoito tapahtuu usein perheiden kotona, joten myös perheen omaisuuden on oltava turvassa. Hoitajien on oltava kohteliaita ja kunnioittaa jokaisen perheen yksityisyyttä. Kohteliaisuus tarkoittaa myös ammattimaisesti toimimista perheiden kanssa. Heidän arvojaan ja huolenaiheitaan on kunnioitettava tilanteesta riippumatta. (Rissanen 2006, 215.)

Työntekijöiden palvelualltiuden tulee näkyä kaikissa asiakkaille suunnatuissa yhteydenotoissa, kuten puheluissa, sähköpostiviesteissä ja tekstiviesteissä. Myös lapsia hoitaessa viestinnän on oltava avointa ja ymmärrettävää. Ammatilaisen kuuluu olla valmis vastaamaan asiakkaita askarruttaviin kysymyksiin, tunnistaa ja ymmärtää heidän tarpeensa, ja tarjota erilaisia vaihtoehtoja. Jos tarve vaatii, työntekijä ohjaa perheen muun avun piiriin. Palveluympäristönä toimii yleensä asiakkaiden koti, tai jokin heidän valitseman paikka, joten MLL harvoin pystyy asiaan vaikuttamaan. (Rissanen 2006, 215–216.)

5.3 Määrällinen tutkimus ja aineiston keruu

Määrällisen opinnäytetyön tarkoituksena on tuottaa perusteltua, yleistettävää ja luotettavaa tietoa, joka voidaan yleistää koskemaan koko perusjoukkoa (Kananen 2008, 10). Määrällistä tutkimusta on nimitetty myös tilastolliseksi tutkimukseksi. Aineistoa ja tuloksia käsitellään ja selvitetään numeroiden, tilastoiden ja prosentiosuuksien avulla. Määrällisissä tutkimuksissa käytetään usein valmiit vaihtoehdot antavia tutkimuslomakkeita. Yksi määrällisen tutkimuksen peruspiirteistä on riittävän suuri ja edustava otos.

(Heikkilä 2010, 16.) Tulosten esittelyssä käytetään myös tilastollista analyysiä, esimerkiksi kuvailua prosenttitaulukoiden avulla. Tilastoista huolimatta tulokset pyritään esittämään helposti ymmärrettävinä teorioina. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 136.) Määrälliselle tutkimukselle on yleistä se, että tulokset kartoittavat kattavasti kyseessä olevan tilanteen, mutta eivät perehdy syvemmin niiden syihin. (Heikkilä 2010, 16.)

Monet eri tahot järjestävät kyselyjä, mutta kaikki eivät suinkaan ole tutkimuksia. Kyselytutkimuksella voidaan kerätä tietoa yhteiskunnallisista ilmiöistä, ihmisten toiminnasta, arvoista, asenteista ja kuten meidän opinnäytetyömme kohdalla, ihmisten mielipiteistä. (Vehkalahti 2008, 11.) Kysymyslomake on monipuolinen mittausväline, joka soveltuu erinomaisesti meidän tarkoitukseemme. Toteutimme kyselyn Webropolilla, joka on kysely- ja analyysityökalu. Kysely lähetettiin perheille syyskuussa 2014 lastenhoitotoiminnan välitysjärjestelmän rekisterin kautta ja se oli auki kaksi viikkoa. Kyselyyn pääsi vastaamaan julkisen linkin kautta, ettei perheitä voitu tunnistaa. Välitysjärjestelmän kautta lähettämisen avulla perheet näkivät heti, että viesti koski MLL:n toimintaa. Webropolin avulla kyselylomakkeen luominen oli yksinkertaista ja sillä oli helppo kerätä palautetta perheiltä. Valmiit palautteet analysointiin Webropolin omien analysointimenetelmien avulla. (LIITE 3; Webropol, Miksi Webropol? i.a.)

Verkkolomakkeet ovat yleistyneet huomasti viime vuosina. Yksi tärkeä syy siihen on niiden käytännöllisyys. Sähköisesti toimitettu lomake saadaan helposti ja edullisesti sadoille vastaanottajille. Myös aineisto saadaan valmiiksi sähköisessä muodossa mikä helpottaa tulosten käsittelyä. (Kuula 2011, 174.) Internetin avulla vastaukset saadaan nopeasti ja haastattelutilanteeseen mahdollisesti vaikuttavat tekijät kuten ei-verbaalinen viestintä ja haastattelijan ja haastateltavan valta-asetat minimoidaan. Internetissä on luontevampaa vastata anonyymisti arkaluontoisiin kysymyksiin. Toisaalta väärinkäsitysten riski kasvaa, kun kysymyksiä ei voida tarkentaa. (Heikkilä 2008, 20.) Internetkyselyn valitseminen kyselyn toteuttamiseen on nykyaikainen ja nopea tapa, vaikkakin se sulkee pois asiakkaat, joilla ei ole mahdollisuutta Internetin käyttöön. Koska opinnäytetyön kohdejoukkona olevia perheitä on paljon, on Internet -kysely käytännössä ainoa vaihtoehto.

Kysymyslomakkeen (LIITE 3) toteutimme pääasiassa suljettujen eli strukturoitujen kysymysten avulla. Koska halusimme saada tietoa laajalta alueelta, suljetut kysymykset

ovat tilastollisesti nopeita käsitellä ja sopivat parhaiten käytettäväiksi meidän opinnäytetyössämme. Käytimme kysymyslomakkeessa Likertin asteikkoa. Kysymyksemme olivat väittämiä, joihin perheet vastasivat oman mielipiteensä mukaan. (Heikkilä 2008, 50–51, 53.) Suljettujen kysymysten lisäksi laitoimme kyselylomakkeeseen muutaman avoimen kysymyksen. Niiden avulla toivoimme saavamme uusia näkökulmia ja kehittämisideoita. Edellä mainittuja asioita olisi ollut erittäin vaikea saada selville suljettujen kysymysten avulla.

Likertin asteikko on yksi järjestysasteikkojen tunnetuimpia muotoja ja sitä käytetään paljon asennemittauksissa. Likertin asteikon käyttäminen ei ole helppoa ja sen valintaa mietimme tarkoin. Asteikon tulee muodostaa selvä jatkumo ääripäästä toiseen. Pohdintaa aiheutti erityisesti keskikohta, jossa yleensä ovat vaihtoehdot ”en osaa sanoa” tai ”ei eri eikä samaa mieltä”. Päätimme jättää neutraalit vaihtoehdot pois kysymyksistä, koska jokaisella perheellä on toiminnasta jokin mielipide. Neutraalin vaihtoehdon pois jättäminen voi aiheuttaa vastaamattomuutta. Opinnäytetyömme kannalta emme tarvitse ”en osaa sanoa” vaihtoehtoa, koska sitä on erittäin vaikea tulkita. Se voi tarkoittaa kysymyksen ymmärtämättömyyttä tai haluttomuutta ilmaista mielipiteensä. Keskimääräisesti Likertin asteikossa on viisi vastausvaihtoehtoa. Mikäli neutraalin voi jättää pois, se kannattaa tehdä jo kyselyn lyhenemisen kannalta. Perheillä on helpompi vastata kyselyyn, joka ei näytä niin pitkältä. (Vehkalahti 2008, 36–37.)

5.4 Aineiston analysointi ja tulosten esittely

Vastaukset saatuamme ($n = 39$) käsitelimme ne muuttujien avulla ja siirsimme tulokset tekstinkäsittelyohjelmaan. Jaottelimme vastaukset taulukoimalla ne aihealueiden mukaisesti. Aloitimme tulosten analysoinnin käymällä aihealueet yksitellen läpi ja tekemällä yhteenvetoja osa-alueittain. Esitimme taustatiedot piirakkakuvaajilla, muut tulokset kuvattiin sanallisesti, taulukolla tai pylväskuvaajilla. Valitsimme tilastojen havainnollistamiseksi graafisia esityksiä eli kuvaajia, koska niistä lukija näkee tulokset jo yhdellä silmäyksellä. Lisäksi kuvaajat tuovat työhön lisää elävyyttä ja vaihtelevuutta. (Holopainen & Pulkkinen 2008, 53.) Määrällisessä tutkimuksessa tieto on aina esitetty numeraalisesti. Numeraaliset tulokset on helpointa havainnollistaa taulukon muodossa. Jos taulukko sisältää liikaa numeraalista tietoa sen selkeys ja informaatioarvo saattavat kärsiä.

(Vilkkä i.a., 135.) Tästä syystä käytimme taulukkoa vain ristiintaulukoinnin tuloksia kuvaamaan. Ristiintaulukoinnissa vertailimme tuloksien riippuvuutta toisistaan asuinpaikkakunnan ja toiminnan käyttökertojen mukaan. Tämän avulla pystyimme havainnoimaan, onko perheiden tyytyväisyydessä eroja, kun otetaan huomioon edellä olevat muuttajat. Riippuvuuksia tutkitaan ristiintaulukoinnilla, jolloin saadaan kaksiulotteisia frekvenssijakaumia (Holopainen & Pulkkinen 2008, 52).

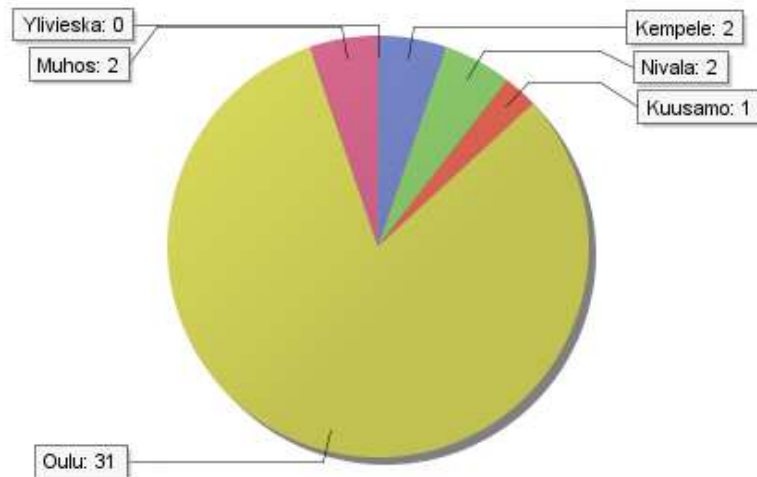
Pylväskuvaajilla esitetään havaintojen määrää. Pylväskuviossa useimmin esiintyvä havaintoarvo eli moodi asettuu jakauman huippukohtaan. Pylväskuvioita on helppo lukea, koska jokainen pylväs kuvaa toisistaan riippumattomia luokkia. Piirakkakuvion avulla havainnollistetaan muuttujien suhteellista osuutta koko aineistoon. (Vilkkä i.a., 139, 142.) Piirakkakuvioiden liiallista käyttöä ei suositella, joten esitimme niiden avulla vain taustatiedot. Hyödynsimme avoimia kysymyksiä havainnollistamaan saatuja tuloksia käyttämällä suoria lainauksia vastauksista. Käytimme suurimmaksi osaksi prosenttilukuja. Prosenttien avulla on helppo tarkistaa tulosten luotettavuus. Tutkimuksen perusjoukko (n = 39) on kaikki kyselyyn vastanneet perheet. Jos 80 % on palveluun tyytyväisiä, ei-tyytyväisiä tulisi olla 20 %. (Kananen 2010, 42.)

6 TULOKSET

6.1 Taustatiedot

Aineisto kerättiin MLL:n Pohjois-Pohjanmaan piirin lastenhoitotoimintaa käyttäneiltä perheiltä syksyllä 2014. Kysely lähetettiin lastenhoitotoiminnan välitysjärjestelmän kautta, missä oli 1.1.2013 jälkeen toimintaa käyttäneitä perheitä 627. Vastausprosentiksi tuli näin ollen 6,2 %. Käytännössä kysely tavoitti ne perheet, jotka käyttivät toimintaa kyselyn ollessa auki ja kävivät sen takia välitysjärjestelmässä. Kysely lähetettiin osalle perheistä myös sähköpostiin, jos he olivat ilmoittaneet sähköpostiosoitteensa MLL:lle.

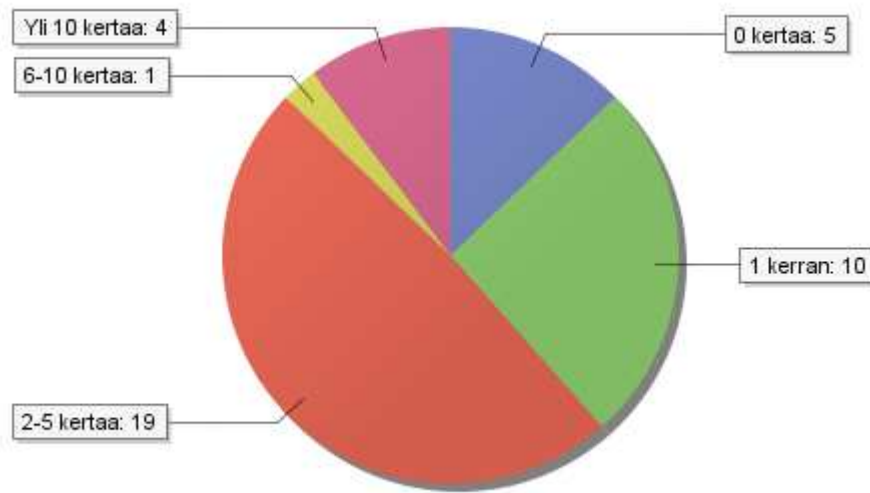
Vastaajat (n = 39) painottuivat vahvasti Ouluun. 31 (82 %) vastaajista oli Oulun alueelta. Lastenhoitotoimintaa järjestetään myös Kempeleessä, Nivalassa, Kuusamossa, Muhoksella ja Ylivieskassa. Näistä Ylivieska oli ainut, josta ei tullut yhtään vastausta. Vastaajista Muhokselta oli 2 (5 %), Kempeleestä 2 (5 %), Nivalasta 2 (5 %) ja Kuusamosta 1 (3 %). (KUVIO 1.)



KUVIO 1. Vastaajat paikkakunnittain

Vastaajista suurin osa oli käyttänyt toimintaa kuluneen vuoden aikana 2–5 kertaa (19 perhettä) ja seuraavaksi eniten 1 kerran (10 perhettä). 5 kyselyyn vastanneista perheistä

ei ollut käyttänyt toimintaa kertaakaan vuoden aikana. Loput vastanneista perheistä olivat käyttäneet toimintaa yli 10 kertaa (4 perhettä) tai 6–10 kertaa (1 perhe). (KUVIO 2.)



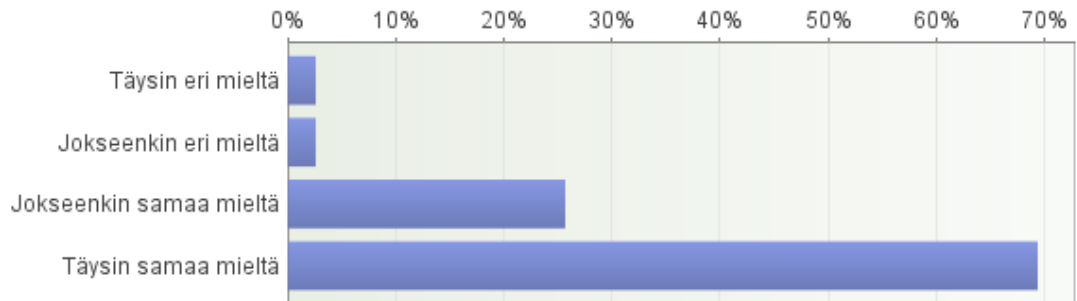
KUVIO 2. Lastenhoitotoiminnan käyttökerrat viimeisen 12kk aikana

6.2 MLL:n lastenhoitovälitys ja työnantajana toimiminen

Toimintaa käyttäneiden perheiden mielestä lastenhoitovälitys oli toiminut hyvin ja hoitajan tilaus oli ollut helppoa sekä puhelimitse, että Internetissä välitysjärjestelmän kautta.

Parhaiten homma toimii siten, että soitamme tutulla MLL:n hoitajalle ja sovimme hoitoajasta. Sen jälkeen hoitaja tekee varauksen internet-järjestelmään. Toimii erittäin hyvin ja olemme tyytyväisiä, kiitos että järjestätte tällaista palvelua :).

Hoitajalle maksettava palkka oli lähes kaikkien perheiden mukaan sopivan hintainen. Suurimman osan mielestä palvelu lastenhoitovälityksessä oli asiantuntevaa. Täysin samaa mieltä vastaajista oli 69 % ja jokseenkin samaa mieltä 26 %. (KUVIO 3.)



KUVIO 3. Tyytyväisyys lastenhoitovälityksen palvelun asiantuntevuuteen

Yli 74 % vastaajista oli saanut lasten hoitajan aina tarvittaessa. Vain Oulussa osa perheistä oli jäänyt satunnaisesti ilman hoitajaa, muilla paikkakunnilla perheet olivat täysin tyytyväisiä lasten hoitajan saamiseen. (KUVIO4.)

	Asuinpaikkakunta?				
	Kempele (N=2)	Nivala (N=2)	Kuusamo (N=1)	Oulu (N=31)	Muhos (N=2)
Täysin eri mieltä	0	0	0	1	0
Jokseenkin eri mieltä	0	0	0	1	0
Jokseenkin samaa mieltä	0	0	0	8	0
Täysin samaa mieltä	2	2	1	21	2

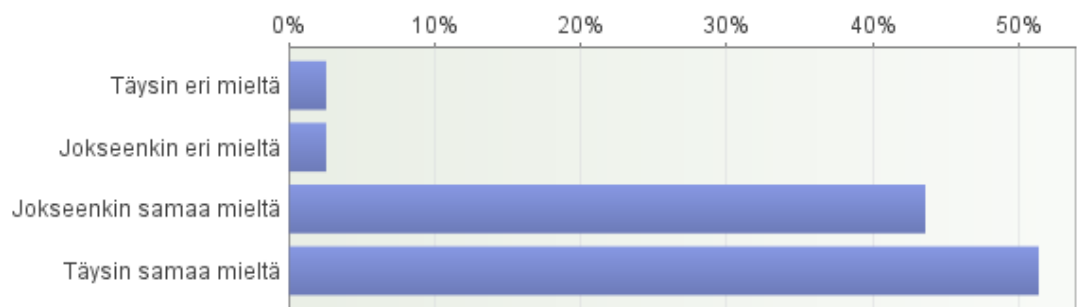
KUVIO 4. Tyytyväisyys lasten hoitajan saatavuuteen asuinpaikkakunnan mukaan

Kaikki vastaajat olivat täysin samaa mieltä tai jokseenkin samaa mieltä siitä, että he olivat varanneet tarpeeksi aikaa hoitajan perehdyttämiseen. Yli puolet koki työnantajana toimimisen täysin selkeänä ja luontevana. Kuitenkin avoimien kysymysten vastauksien perusteella nimenomaan paperityöt ja byrokratia vaikeuttivat työnantajana toimimista ja lasten hoitajan palkkaamista. Papereiden täyttäminen joka kerta oli työlästä, varsinkin

kun hoitaja kävi perheessä epäsäännöllisesti. Osa perheistä oli jopa päättänyt olla hankkimatta apua lastenhoitoon, koska kokivat asian hankalaksi.

Byrokratia on ihan älytön, jos hoitajaa käyttäisi useita kertoja. Helpompi luovuttaa ja yrittää selvittää ilman hoitajaa.

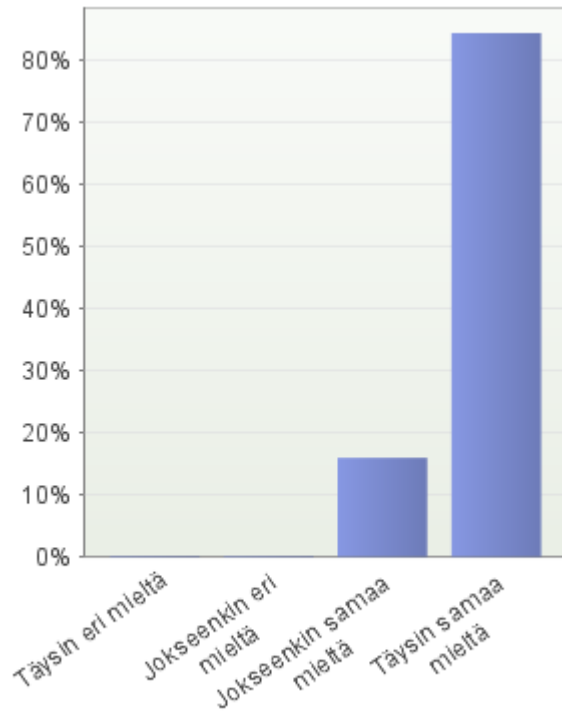
Vaikka avoimien kysymysten perusteella työnantajana toimiminen koettiin haasteelliseksi, oli 51 % vastaajista täysin sitä mieltä, että he ovat saaneet riittävästi tietoa ja ohjausta työnantajana toimimiseen ja 44 % jokseenkin samaa mieltä (KUVIO 5.).



KUVIO 5. Tyytyväisyys tiedon ja ohjauksen riittävydestä työnantajana toimimisessa

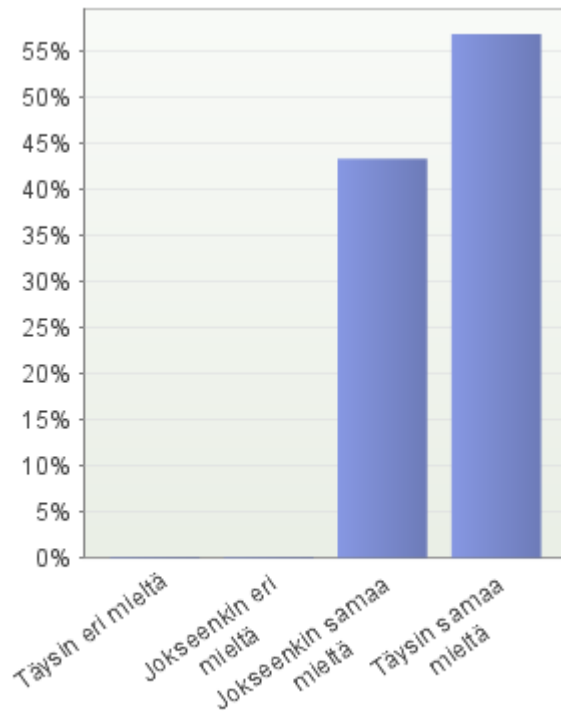
6.3 Hoitajan toiminta

Vastauksista kävi ilmi, että hoitajien toimintaan oltiin yleisesti tyytyväisiä. Hoitajat olivat perheiden mukaan noudattaneet heille annettuja ohjeita (täysin samaa mieltä 81 % ja jokseenkin samaa mieltä 19 %). Lisäksi kaikki perheet olivat samaa mieltä siitä, että hoitaja oli toiminut tehtyjen sopimusten mukaan (KUVIO 6.).



KUVIO 6. Tyytyväisyys siihen, että hoitaja on toiminut sopimusten mukaan

MLL:n välittämät hoitajat olivat vastaajien mielestä pääosin luotettavia ja vastuuntuntoisia, ja he olivat toimineet työssään odotusten mukaisesti. Hoitajat tuntevat lapsen kehityksen ja perushoitoon liittyvät asiat hyvin. Kaikkien perheiden mielestä hoitajat ovat myös oma-aloitteisia (KUVIO 7.).



KUVIO 7. Tyytyväisyys hoitajien oma-aloitteisuuteen

Kyselyssä nousi esiin joitain yksittäisiä huonoja kokemuksia vaitiolovelvollisuuteen ja hoitajan pätevyyteen liittyen. Joissain tapauksissa vanhemmat kokivat, etteivät he olleet saaneet riittävästi palautetta hoidon sujumisesta. Osa perheistä koki erityisesti aloittavien hoitajien olevan epävarmoja.

Edellinen hoitamme kertoi olevansa kokematon lasten kanssa. Se huolestutti meitä etukäteen, ja olisimme toivoneet kokeneempaa hoitajaa, mutta hoitaja, nuori nainen, selviytyi hyvin poikiemme kanssa ja lapset olivat tyytyväisiä.

Usein taloon saapuvat nuoret tytöt ovat hieman epävarmoja.

6.4 Toiminnan merkitys perheille

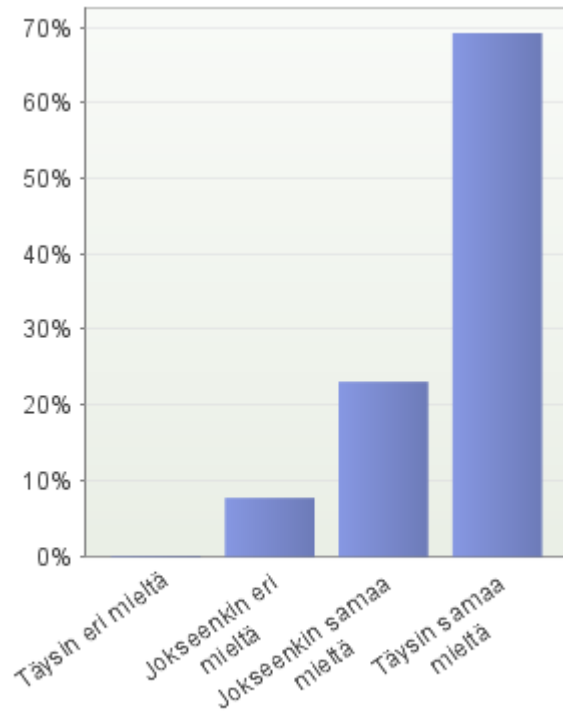
Lastenhoitotoiminta on tuonut helpotusta perheiden arkeen monella eri tavalla. Vanhemmat ovat päässeet omille menoille, esimerkiksi harrastuksiin tai asioita hoitamaan. Vaihtelevat työajat hankaloittavat myös lastenhoidon järjestämistä, joten perheille on tärkeää, kun hoitajan voi saada eri vuorokauden aikoina.

On arjessa helpottavaa tietää, että hädän tullen rahalla selviän: pääsen jonnekin pakolliseen juttuun, vaikka vuorotyötä tekevä puolisoni olisikin töissä.

Lapsi oli lievässä kuumeessa ja molemmilla vanhemmilla sovitut työtmenot, isovanhemmat matkalla. Yhden päivän hoito järjestyi joustavasti ja olimme tosi tyytyväisiä.

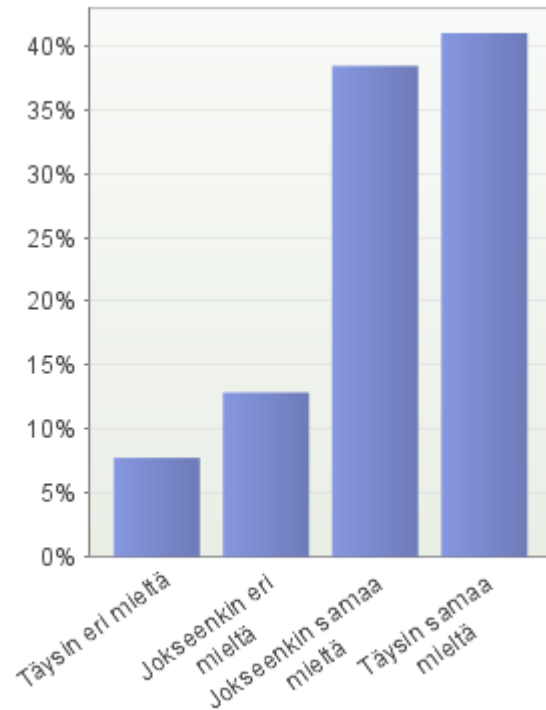
Olemme myös käyttäneet hoitajaa kun lapset ovat olleet sairaana, mutta kumpikaan vanhemmista ei ole voinut pitää vapaata töistä, sairaudet kun tahtoo tulla niin yllättäen ja aina ei töissä voi heti siihen varautua. Lisäksi olemme käyneet mieheni kanssa elokuvissa tai syömässä häöpäivänä tai muina juhlapäivinä ja palkanneet hoitajan niissä tilanteissa.

69 % oli täysin samaa mieltä ja 23 % jokseenkin samaa mieltä siitä, että toiminta on helpottanut perheen arkea. Vähemmistön mielestä toiminta ei ole helpottanut perheen arkea. (KUVIO 8.)



KUVIO 8. Vanhempien mielipide toiminnan tuomasta helpotuksesta perheen arkeen

Vain 41 % vastaajista oli täysin samaa mieltä siitä, että lastenhoitotoiminta on merkittävä apu heille. Vaikka 38 % oli jokseenkin samaa mieltä, osa perheistä kuitenkin kertoi, että he käyttävät pääosin muita hoitajia. (KUVIO 9.)



KUVIO 9. Vanhempien mielipide toiminnan merkityksestä perheille

Avointen kysymysten perusteella perheet käyttivät lastenhoitotoimintaa hyvin erilaisissa tilanteissa. Useat vastaajista halusivat omaa aikaa, jotta he voisivat hoitaa asioita tai käydä pakollisilla menoillaan ilman lapsia. Myös pakolliset, mutta harvemmin eteen tulevat menot ilmenivät vastauksissa. Muun muassa työhaastattelut, vanhempainillat, sairaala- ja terveyskeskuskäynnit eivät onnistu ilman, että kotiin saa jonkun ulkopuolisen hoitajan. Myös lapsen äkilliset sairastumiset tulevat vastauksissa useasti esiin. Monesti niissä tilanteissa kummallakaan vanhemmalla ei ole ollut mahdollisuutta jäädä pois töistä. Tällaiset tilanteet tulevat eteen nopeasti, eikä hoitajaa välttämättä löydy muualta lyhyellä varoitusaajalla.

Vastausten perusteella perheet käyttävät toimintaa myös silloin, kun vanhemmat halusivat hoitaa parisuhdettaan ja viettää yhdessä kahdenkeskeistä aikaa harrastuksissa, kaupungilla, teatterissa, syömässä, elokuvissa tai muissa illanvietoissa.

Meillä ei juurikaan ole mahdollisuutta saada lastenhoitoapua sukulaisilta tai ystäviltä, joten ilman MLL:n lastenhoitajaa emme koskaan pääsisi kodin ulkopuolelle hoitamaan parisuhdettamme. Olemme löytäneet ihanan vakituisen hoitajan MLL:n kautta ja sillä on ollut äärimmäisen suuri rooli parisuhteen ylläpidossa. Monesti ajattelemme, että tämä palvelu on ollut aivan pelastus meille. Kun saa käydä puolison kanssa joskus vaikka teatterissa ja syömässä, jaksaa lastenkin kanssa touhuta paremmin.

Olemme käyttäneet lastenhoitotoimintaa, kun olemme olleet puolisoni kanssa esim. teatterissa tai muuten viettämässä iltaa. Kyse on ollut muutaman tunnin hoidon tarpeesta.

Mahdollistaa minulle ja miehelleni kahdenkeskisen illan viikoittain. On kätevä tapa saada hoitaja.

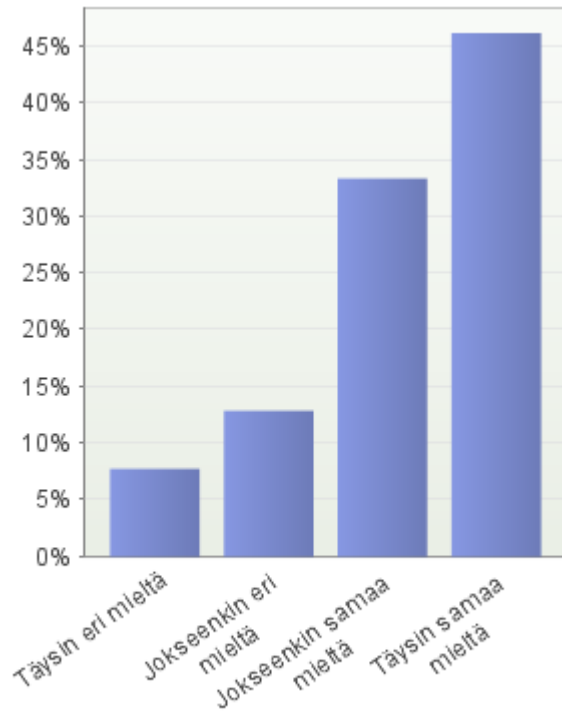
Myös yksinhuoltajille lastenhoitotoiminta oli antanut mahdollisuuden hengähtää ja järjestää itselleen omaa aikaa.

Olen yksinhuoltaja eikä minulla ole luontaista tukiverkostoa eli sellaisia ystäviä tai sukulaisia joita voisin käyttää hoitoapuna. MLL:n hoitoavun turvin olen pystynyt järjestämään silloin tällöin itselleni mahdollisuuden käydä esimerkiksi teatterissa tai konsertissa. Hirvittävän tärkeä on ollut tieto että tarvittaessa hoitajan saa MLL:n kautta hyvin todennäköisesti. En tiedä miten olisin selvinnyt ilman!

Yksin lasten kanssa ollessa tarvitsen välillä apua, että pääsen hoitamaan asioita tai tapaamisiin. Välillä vaan käyn kävelyllä tai teen jotain muuta omaa.

Uupuneena yh-äitinä kahden pienen lapsen kanssa on hankala saada hetkeäkään itselleen.

Vaikka toiminta tuo huomattavasti helpotusta perheiden arkeen, se ei ole kaikille perheille ensisijainen apu lastenhoitoon. Osa perheistä käyttää MLL:n lastenhoitotoimintaa, koska heillä ei ole hoitajaa omasta lähipiiristä. Osa perheistä taas käyttää toimintaa vain silloin, kun heidän vakituiset hoitajat ovat estyneitä hoitamaan lapsia. Vain alle puolet vastaajista kokee, etteivät he saisi apua ilman lastenhoitotoimintaa. (KUVIO 10.)



KUVIO 10. Vanhempien mielipide siitä, että tilapäistä lastenhoitoapua on vaikea saada ilman MLL:n toimintaa

Kuten yllä olevat lainaukset avoimista kysymyksistä ja muut tulokset osoittavat, useilla lastenhoitotoimintaa käyttävillä perheillä ei ole läheistä tukiverkostoa ja sen antamaa tukea lastenhoitoon. Monilla ei ole lainkaan isovanhempia, he ovat huonossa kunnossa tai asuvat eri paikkakunnalla. Muut sukulaiset ja ystävät voivat myös asua kaukana, tai he eivät ole käytettävissä lastenhoitoapuna jostain muusta syystä. Tukiverkoston puute näyttäytyy yhtenä keskeisimmistä syistä, minkä takia lastenhoitotoiminta on suosittua.

Meillä ei ole lastenhoitoapua kummankaan suvusta tai ystäväpiiristä. Vanhempamme ovat yli 70-vuotiaita ja aika huonossa kunnossa. Lasten kummit asuvat eri paikkakunnalla ja ystävillämme ei ole mitään kokemusta vauvojen hoidosta.

Perheellä ei ole läheistä tukiverkostoa Oulussa, joten vanhemmat haluavat tehdä ilta-aikaan jotain yhdessä kodin ulkopuolella, on tarvittu MLL:n palveluja.

Meidän perheellä ei ole sukulaisia joilta kysyä lastenhoito apua harvoin iltamenoihin. Olemme keskenämme ja minulla ja miehellä on vähän yhteistä aikaa kahden kesken. MLL apua on ollut tärkeää iltamenoihin. Naapurina tai ystäviä emme tohdi vaivata iltamenojen aikana jolloin lapset pitää laittaa nukkumaan. Olemme olleet todella iloisia että olemme saaneet apua MLL:n lastenhoitopalvelusta. Käytämme sitä jatkossakin jos on tarve.

Me olemme perhe jolla ei ole mummoja elossa ja olisi vaikeaa tai liian kallista hankkia lapsille hoitajaa muuta kautta.

6.5 Kehittämisideat

Toimintaa käyttäviltä perheiltä tuli useita kehittämisideoita liittyen palautteen antamiseen, työnantajavelvoitteiden selkiyttämiseen ja lasten hoitajan valitsemiseen. Palautteelle toivottiin olevan jokin oma erillinen kanava, koska kasvokkain se ei ole aina mahdollista. Eniten kehittämistarpeita nousi esille työnantajana toimimisen selventämiseen. MLL:n Internet -sivuille haluttiin yksityiskohtaisempia ohjeita työnantajavelvoitteista. Sivuille toivottiin erilaisia maksuja tarkentavia kuvia, kuten työntekijälle annettavasta palkkakuitista ja muista dokumenteista. Tiedon toivottiin olevan myös helpommin saatavilla, mikä onnistuisi luokittelemalla tietoa eri tavalla. Esimerkiksi usein palvelua käyttäville, sekä harvoin palvelua käyttäville perheille voisi olla omat osiot, mistä he voisivat saada tiedon juuri heidän tarpeisiinsa.

Nämä muutokset helpottaisivat toiminnan käyttämistä etenkin uusien perheiden, sekä epäsäännöllisesti toimintaa käyttävien perheiden kohdalla. Kun Internet-sivut ovat selkeät ja työnantajavelvoitteet on esitetty mahdollisimman kattavasti, uskoo kyselyyn

vastannut perhe muidenkin perheiden huomaavan, ettei työnantajana toimiminen olekaan niin vaikeaa, kuin aluksi tuntuu. Perheet toivoivat myös pystyvänsä vaikuttamaan paremmin lasten hoitajan valitsemiseen. Erityisesti ne, jotka olivat käyttäneet toimintaa vähemmän (0 tai 2–5 kertaa vuodessa), toivoivat pystyvänsä valitsemaan lastenhoitajan hänen kokemuksen perusteella, tai edes saamaan etukäteen tietoa, kuinka paljon henkilöllä on kokemusta lastenhoidosta. Esittelemme tutkimustulokset ja kehittämisideat MLL:lle opinnäytetyön valmistuttua, jotta he pystyvät hyödyntämään niitä toiminnan kehittämisessä.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

1. Lastenhoitotoimintaa käyttäneet perheet ovat pääosin tyytyväisiä toiminnan laatuun. Perheiden mielestä lasten hoitajien välitys on toimivaa ja palvelu on ollut asiantuntevaa. Lasten hoitajia on riittävästi saatavilla ja he toimivat ohjeiden ja odotusten mukaisesti.
2. Toiminta helpottaa monien lapsiperheiden arkea. Merkittävimmät syyt ulkopuolisen lastenhoitoavun käyttämiseen ovat läheisen tukiverkoston puute ja vanhempien kahdenkeskeisen ajan viettäminen. Tilapäinen lastenhoitotoiminta mahdollistaa vanhemmille asioinnin ja oman ajan viettämisen kodin ulkopuolella.
3. MLL:n lastenhoitotoiminnan laatua voitaisiin parantaa kehittämällä työnantaja-velvoitteiden ohjeistusta, palautteen antamista sekä antamalla etukäteen tietoa lasten hoitajien työkokemuksesta.

8 LUOTETTAVUUS

Tutkimuksen luotettavuus kertoo, onko tutkimuksessa mitattu sitä mitä piti. Luotettavuutta kutsutaan myös validiteetiksi. Luotettavuuden kannalta on tärkeää määritellä tutkimusongelma tarkasti ja valita tutkimusjoukko ja sitä kuvaava otos huolellisesti. Kysymyslomake tulee testata ja tarvittaessa korjata. Lomakkeen tulee olla sellainen, että sitä voidaan käyttää myöhemmin uusintamittaukseen. Aineisto kerätään ja tulokset esitetään sellaista menetelmää käyttäen, mikä soveltuu tutkittavaan asiaan ja kohdejoukkoon. Tulokset käsitellään siten, etteivät vastaukset muutu missään vaiheessa. (Vilka i.a., 152–153.)

Kanasen mukaan merkittävä keino lisätä tutkimuksen luotettavuutta on käyttää useita eri menetelmiä limittäin samassa tutkimuksessa. Useiden menetelmien käyttö rinnakkain antaa tutkittavasta ilmiöstä monipuolisen kuvan. Tätä kutsutaan triangulaatioksi eli kolmiomittaukseksi. Tarkoituksena on lähestyä tutkittavaa ilmiötä monelta suunnalta ja saada eri näkökulmien avulla vahvistusta tutkimustuloksille. Kolmiomittauksen käyttö on perusteltua erityisesti silloin, jos yksi tutkimusmenetelmä jättäisi liikaa aukkoja tutkimustuloksiin. Laadullisen ja määrällisen tutkimusotteen yhdistäminen tai strukturoitujen kysymysten tukena käytettävät avoimet kysymykset ovat yleisimpiä esimerkkejä kolmiomittauksesta. (Kananen 2008, 84.) Opinnäytetyömme pääpaino oli määrällisessä tutkimusotteessa, mutta se sisälsi jonkin verran myös laadullisia piirteitä. Avoimet kysymykset antoivat meille sellaisia vastauksia, joita ei strukturoitujen kysymysten avulla olisi ollut mahdollista saada selville. Erityisesti lastenhoitotoiminnan merkityksen tutkiminen olisi ollut lähes mahdotonta ainoastaan määrällisin keinoin.

Kysymyslomake oli luotu juuri MLL:n palautteen keräämistä varten, emmekä käyttäneet valmiita lomakkeita. Suunnittelimme lomakkeen niin, että se vastasi MLL:n tarpeita ja siinä tulivat ilmi kaikki osa-alueet, joista palautetta tarvitsimme. Avoimet kysymykset lisäävät luotettavuutta ja mahdollistavat sen, että perheet pystyivät tarkentamaan näkemyksiään monivalintakysymysten lisäksi. Kysely voidaan toteuttaa uudelleen samalla lomakkeella, mutta vastaukset voisivat olla täysin erilaiset, koska mielipiteet ja vastaajat muuttuvat. Kyselyn luotettavuuden halusimme varmistaa sillä, että testasimme kyselylomakkeen ennen kyselyn toteuttamista. Lomaketta suunniteltaessa kannattaa

aina kysyä neuvoa asiantuntijoilta. Kun on kyse määrällisestä tutkimuksesta, lomake on hyvä tarkistaa tilastotieteilijällä. Usein apua kysytään häneltä vasta, kun tulosten analysointi aloitetaan, jolloin kyselyn onnistumisen kannalta on jo liian myöhäistä. (Vehkalahti 2008, 40.)

Aluksi annoimme lomakkeen luettavaksi opiskelukavereille, opettajille ja MLL:n edustajille, jotka kommentoivat lomaketta ulkopuolisen näkökulmasta. Yksi opettajistamme on tilastotieteilijä, ja häneltä saimme varmuuden lomakkeen toimivuudesta. Varsinainen lomakkeen ja saatekirjeen testaus toteutettiin kahdella kohderyhmään kuuluvalla perheellä. Perheiden antaman palautteen perusteella teimme selventäviä muutoksia saatekirjeeseen. Nämä vastaukset luettiin mukaan lopullisiin tuloksiin. Tulosten analysointi ja käsittely onnistui luotettavasti Webropol-ohjelman ansiosta. Meidän ei tarvinnut siirtää vastauksia erilliseen ohjelmaan, koska saimme tehtyä yhteenvedon suoraan Webropolilla. Kuvaajista ja taulukoista saimme luotua haluamamme näköiset Webropolin työkalujen avulla.

Yhtenä luotettavuuden tärkeänä mittarina pidetään vastausprosenttia. Se kertoo, kuinka suuri osa kyselyn saaneista vastasi kyselyyn. (Vehkalahti 2008, 44.) Meidän opinnäytetyömme kohdalla vastausprosenttia ei kuitenkaan voida pitää luotettavuuden mittarina. Koska kysely lähetettiin MLL:n välitysjärjestelmän rekisterin kautta, se jäi huomaamatta perheiltä, jotka eivät käyneet välitysjärjestelmässä kyselyn aikana tai niiltä, jotka eivät olleet ilmoittaneet sähköpostiosoitettaan. Vastausprosentti oli 6,2 %. Opinnäytetyön tekijöinä meitä olisi kiinnostanut tietää, kuinka monen perheen kysely todellisuudessa ehti tavoittaa kahden viikon aikana. Jälkeenpäin ajateltuna kysely olisi voinut olla avoinna pidempään, esimerkiksi kuukauden ajan, jotta olisimme saaneet enemmän vastauksia tai sen olisi voinut kohdistaa vain perheille, jotka olivat ilmoittaneet sähköpostiosoitteensa. Pidimme kyselyä avoinna kaksi viikkoa, jotta opinnäytetyö pysyisi varmasti aikataulussa. Saimme vastauksia myös pieniltä paikkakunnilta Ylivieskaa lukuun ottamatta. Kokonaismäärään nähden vastauksia oli pieniltä paikkakunnilta vähän, joten emme voineet vertailla paikkakuntakohtaisia eroja.

Saimme opinnäytetyössämme samansuuntaisia tuloksia kuin aikaisemmissa tutkimuksissa, jonka perusteella voimme pitää kyselyä luotettavana. Opinnäytetyömme oli hyödyllinen, koska yhteneväisten tulosten lisäksi kysely toi esille uusia näkökulmia muun

muassa toiminnan merkityksestä perheille. Luotettavuus näkyy myös työmme lähteistä. Opinnäytetyötä tehdessä on kiinnitettävä huomiota käytettävien lähteiden aitouteen ja alkuperäisyyteen. Alkuperäisten lähteiden käyttö varmistaa sen, että tieto ei ole kulkenut monen eri tahon kautta ja saanut sitä kautta erilaisia tulkintoja. Luotettavan lähteen tunnistaa ajankohtaisuudesta, kirjoittajan saamasta arvostuksesta ja hänen käyttämistään lähteistä. (Mäkinen 2006, 128–129.) Koska lastenhoitotoiminta on nimenomaan MLL:n itse kehittämä toimintamuoto, oli haastavaa löytää oikeanlaisia lähteitä ja aiempia tutkimuksia. Varsinkin kansainvälisiä vertailukohteita ei ollut saatavilla. Eteemme tuli prosessin aikana monia teoksia, joiden sisältö oli tuotettu jonkin tutkimuksen pohjalta. Varsinkin Internetistä löytyy paljon tietoa, jotka perustuvat eri tutkimuksiin. Pyrimme näissä tapauksissa aina etsimään alkuperäisen tutkimuksen, jotta voimme käyttää työssämme nimenomaan ensisijaista lähdettä. Käytimme työssämme muutamaa vanhempaa teosta, koska sillä katsoimme, että tieto vastaa edelleen tätä päivää.

9 EETTISYYS

Moraali ja etiikka sanoja käytetään puhekielessä usein toistensa synonyymeinä. Etiikka on tieteenala, joka käsittelee moraalin ja arvojen kysymyksiä. Käytännössä etiikka painottuu hyvään ja oikeaan toimintaan, vastuullisuuteen ja oikeudenmukaisuuteen. (Friman 2004, 43.) Kun etiikkaa ajatellaan tieteenalana, se on täysin eri asia kuin moraali. Moraali on empirinen ilmiö, josta voidaan tehdä huomioita. Tekoja arvioidaan käsitysten, sääntöjen tai tietynlaisten normien mukaan. Käsitukset ja normit saattavat vaihdella yhteisöjenkin sisällä, joten moraalisuudesta saattaa syntyä epäselvyyksiä. Joidenkin moraalinormien ajatellaan kuitenkin olevan yhtenäisiä joidenkin ryhmien sisällä, esimerkiksi ammattiryhmien jäsenillä ajatellaan olevan yhtenäiset käsitykset moraalisisista asioista. Näiden moraalisten asioiden tutkimista kutsutaan etiikaksi, joka on yksi filosofian osa-alueista. Tieteen etiikalla tarkoitetaan niiden asioiden tarkastelua, joita tutkija joutuu pohtimaan tutkimuksen eri vaiheissa. (Pietarinen & Launis 2002, 42–43, 46.)

Clarkeburnin ja Mustajoen (2007) mukaan eettistä tai epäeettistä tekoa edeltänyt prosessi koostuu neljästä eri osa-alueesta. Ensimmäinen vaihe on tunnistaa eettisten kysymysten olemassaolo. Ihmisten käsitys eettisistä valinnoista vaihtelee: sama tilanne on toiselle totuttu arkipäiväinen teko, toiselle taas suuri eettinen haaste. Toinen vaihe tarkoittaa havaitun ongelmaan tai kysymykseen reagoimista. Usein tässä vaiheessa keskustelomme ongelmasta toisten kanssa yhdessä miettien, miten asia olisi parasta ratkaista. Kun asiaa on pohdittu, teko on helpompi perustella niillekin, joiden mielestä toimittiin väärin. Kolmannessa vaiheessa ongelma tai kysymys on ratkaistu, ja sen toteuttamiseen sitoudutaan. Sitoutuminen on tietoinen valinta ja vaatii tutkijalta vahvaa halua toimia oikein. Viimeisessä, neljännessä vaiheessa päätöksentekijä pohtii ratkaisujen lujuttuaan ulkopuolisten paineiden alla. Vaikka tutkijat toimivat itsenäisesti, he eivät voi täysin ohittaa muiden mielipiteitä ja näkemyksiä. Paineita voivat aiheuttaa esimerkiksi ulkopuoliset vaatimukset, resurssipula ja aikataulun rajallisuus. Näiden neljän eri vaiheiden ymmärtäminen luo pohjan ammatilliseen muuttumiseen ja kehittymiseen. Vaiheiden avulla jokainen tutkija voi pohtia omia eettisiä valintojaan ja lähestymistapojaan. Vaiheiden ymmärtämisen tärkein tehtävä on se, että ne saavat meidän ylipäättään huomamaan eettisiä asioita tutkimusprosessissa. Toinen tärkeä tehtävä on se, että osaamme

soveltaa teoriaa ja vaiheita arkipäiväisissä tilanteissa. (Clarkeburn & Mustajoki 2007, 26–29.)

Opinnäytetyö koostuu valinnoista ja päätöksistä aina aiheen valinnasta valmiiseen tutkimukseen saakka. Mäkisen mukaan tutkimuseettiset ongelmat syntyvät, kun moraalinen normi joutuu ristiriitaan tutkimuseettisten normien tai tutkimuksen käytännön kanssa. Mäkinen jakaa tutkimuseettiset ongelmat kahteen eri osaan. Moraali voi liittyä sekä päämääriin ja keinoihin niiden saavuttamiseksi että määritellyn moraalin ylläpitämiseen. (Mäkinen 2006, 10.) Opinnäytetyössämme eettiset tutkimusongelmat liittyvät esimerkiksi aineiston hankintaan, luotettavuuteen, lähdekritiikkiin, tutkittavien perheiden kohteluun sekä tulosten vaikutuksiin. On paljon asioita jotka eivät sido tutkijoita lain puitteissa, mutta ihmisten yksityisyyttä käsittelevät asiat ovat lähtökohtaisesti yhteneviä lainsäädännön kanssa (Kuula 2011, 61). Mäkisen esittelemistä yleismaailmallisista ihmistutkimukseen liittyvistä periaatteista meidän opinnäytetyössämme korostui erityisesti ihmisten ja heidän persooniensa kunnioittaminen, perheiden osallistumisen vapaaehtoisuus sekä riskien arviointi (Mäkinen 2006, 22–23).

Perheiden osallistumisen vapaaehtoisuus huomioitiin sillä, että perheet pystyivät valitsemaan vastaavatko he kyselyyn vai eivät. Perheiden päätöstä helpottaaksemme pyrimme antamaan heille riittävästi tietoa tutkimuksen tarkoituksesta ja kerättävistä tiedoista. Tutkimuksen eettisyyden kannalta tärkeää on kertoa mahdollisimman tarkasti kyselyn luonne vastaajille. (Bell 1999.) Kysyimme perustietoja rajallisesti, joten oletimme, että perheiden on helpompi päättää osallistuvansa kyselyyn. Emme tarvinneet opinnäytetyötämme varten suoria tunnistetietoja kuten nimeä, osoitetta ja syntymäaikaa. Näin perheet pystyivät olemaan varmoja, ettei heitä tunnisteta tai heidän vastauksiaan käytetä muihin, kuin sovittuihin asioihin. (Kuula 2011, 109.) Yksityisyys tulee ottaa huomioon myös tulosten säilytyksessä ja raportoinnissa. Perheiden yksityisyyden kannalta on tärkeää, että tuloksista säilytetään vain ne osat, joita tarvitaan tulosten raportointiin. (Mäkinen 2006, 120.) Raportoinnissa käytetyt suorat sitaatit avoimista kysymyksistä valittiin siten, ettei niistä voi tunnistaa vastanneita perheitä. Aineistoa säilytettiin sähköisenä World-tiedostona sekä tulostettuna versiona. Ulkopuoliset eivät pystyneet saamaan haltuunsa tietoja kyselyyn vastanneista perheistä. Perheiden henkilötiedot tulivat ilmi ainoastaan tilanteessa, jossa arvoimme lastenhoitotoiminnan lahjakortin. Arvontaan osallistuminen oli vapaaehtoista eikä tietoja voitu yhdistää vastauksiin. Arvonnan jälkeen hen-

kilötiedot hävitettiin. Opinnäytetyön valmistuessa tulostimme tulokset Word-tiedostona työelämän edustajalle. Muut tulokset hävitettiin.

Internet-kysely luo haasteita tutkimuksen eettisyydelle. Riippuu paljon perheistä, miten he kokevat kyselyyn vastaamisen Internetissä. Joillekin Internet voi merkitä yksityisyyden menettämistä. Joillekin voi olla erittäin luontevaa vastata Internetissä. Internet-kyselyt ovatkin tasapainottelua julkisen ja yksityisyyden välillä. Myös todellisuuden ja paikan käsitteet voivat saada erilaisia merkityksiä Internetissä. Vaikka Internetin käytössä on haasteita ja näkemyseroja, ei tutkimus eroa eettisesti kovinkaan paljon muista tutkimusmenetelmistä. Samat perusperiaatteet, kuten tutkittavien ihmisarvon kunnioittaminen ja itsemääräämisoikeus, ovat lähtökohtana niin Internet-kyselylle, kuin esimerkiksi haastattelulle. (Kuula 2011, 192–193.)

Eettisen haasteen meille toi esille kysymyslomakkeen laatiminen. Meidän täytyi pohtia kysymyksiä tarkkaan, jotta niistä tulisi yksiselitteisiä. Yleisesti ottaen tyytyväisyyden mittaaminen on haasteellista, erityisesti Internet-kyselyllä, joten kysymysten asettelu täytyi tehdä huolellisesti. (Mäkinen 2006, 87.) Varmistaaksemme yksiselitteisyyden tarkastutimme kysymyslomakkeen ennen lähetystä monella eri taholla. Vastaamisesta annettava etu tai palkkio on aina eettinen kysymys. Jos tutkimukseen haetaan osallistujia ilmoitusten avulla, ei osallistuminen saa perustua palkkioon. (Mäkinen 2006, 87.) Opinnäytetyössä palkkio (lastenhoitotoiminnan lahjakortti) kannusti perheitä vastaamaan kyselyyn. Kysely lähetettiin tasapuolisesti rekisterissä oleville perheille, joten perheitä ei haettu ilmoituksen perusteella. Perheet saivat tietää arvonnasta vasta kyselyn lähetyksen myötä.

Suurin osa lastenhoitotoimintaa käyttävistä perheistä sekä hoitajista on suomalaisia. Joukosta löytyy kuitenkin muutamia perheitä, joiden äidinkieli on muu kuin suomi. Mietimme pitkään, teemmekö kysymyslomakkeen myös englanninkielisenä. Päädyimme ratkaisuun, että kysely toteutetaan vain suomeksi. Vieraskielisten perheiden osuus on huomattavan pieni ja työelämä toi esille, että näissäkin perheissä yleensä toinen vanhemmista osaa suomea. Ajattelimme, että mikäli vieraskielinen perhe haluaa vastata kyselyyn, hän varmasti löytävät ihmisen tulkkamaan asiat hänelle. Koska lasten hoitajatkin ovat pääosin nuoria suomalaisia tyttöjä, oletimme että perhe jossa ei puhuta lainkaan suomea ei palkkaisi hoitajaa, jonka kanssa kommunikointi ei onnistuisi lainkaan.

Kun aihe ja opinnäytetyön toteutus oli sovittu MLL:n kanssa, aloitimme suunnitelman teon. Teimme suunnitelman huolellisesti ja mahdollisimman kattavasti. Tutkimuslupa haettiin ennen opinnäytetyön virallista aloitusta. Aiheen valinnasta lähtien olemme pitäneet kiinni sovituista aikatauluista. Olemme hakeneet laajasti teoretietoaa opinnäytetyön aiheisiin liittyen ja käyttäneet lähteinä ajankohtaisia teoksia ja tutkimuksia. Nämä asiat osoittavat sen, että olemme huomioineet eettisyyden koko opinnäytetyön tekemisen ajan.

10 POHDINTA

Muutamia vuosikymmeniä sitten MLL:n lastenhoitotoiminnan kaltaiselle avulle ei olisi ollut tarvetta, koska perheet olivat tottuneet pärjäämään ilman ulkopuolista apua. Sukulaiset ja muut läheiset auttoivat vanhempia lasten hoidossa. Tarve yhteiskunnan tarjoamalle lastenhoitoavulle alkoi syntyä vasta kun perheet muuttivat maalta kaupunkiin ja äiditkin menivät työelämään. 1970-luvulla päivähoitojärjestelmä alkoi vähitellen kehittyä nykyiseen muotoonsa ja vasta viimeisen kymmenen vuoden aikana kunnallisten palveluiden lisäksi on perustettu vaihtoehtoisia tapoja hankkia lastenhoitoapua. (Alila ym. 2014, 8.) MLL:n lastenhoitotoiminta on suhteellisen uusi palvelu, sillä se on eriytynyt vasta 2000-luvulla omaksi toiminnakseen kotipalvelusta (Mannerheimin Lastensuojeluliitto. Vuosikertomus 2004, 11). Tämä kertoo siitä, että lastenhoitoavun tarve kasvaa ja uusia palveluita tarvitaan lisää. Perheet ovat valmiita hankkimaan lastenhoitoapua täysin ulkopuoliselta taholta päivähoidon lisäksi.

Jopa 85 % kyselyyn vastanneista perheistä oli tyytyväisiä kokonaisuutena MLL:n lastenhoitotoimintaan ja sen käytäntöihin. Koko kyselyä katsottaessa Kempeleessä, Nivallassa, Kuusamossa ja Muhoksella vastaajat olivat keskimäärin tyytyväisempiä toimintaan. Oulun vastauksissa hajontaa oli enemmän, mikä johtuu luultavasti siitä, että Oulussa toimintaa käyttäviä perheitä on enemmän verrattuna muihin paikkakuntiin. Oletimme, että pienillä paikkakunnilla esimerkiksi lasten hoitajia olisi vaikeampia saada, koska toiminta ei ole niin suurta verrattuna Ouluun. Kyselyn tuloksista kävi kuitenkin ilmi, että muilla paikkakunnilla perheet olivat saaneet aina hoitajan tilaukseensa. Lisäksi muualla asuvat pitivät hoitajia luotettavimpina ja vastuuntuntoisempina.

Myös aiemmat tutkimukset osoittavat, että lastenhoitotoiminta on tarpeellinen ja hyvä palvelu ja perheet ovat kokonaisuudessaan tyytyväisiä toimintaan. Perheet ovat tyytyväisiä muun muassa lastenhoitovälitykseen ja hoitajien saatavuuteen. (Heikkilä & Korhonen 2009, 42–43; Mäntylä & Tikkakoski 2014, 24, 29) Lastenhoitotoimintaa käytettiin etenkin yllättävien ja pakollisten menojen takia ja siksi, että vanhemmat saivat kahdenkeskistä aikaa parisuhteelle. Samat asiat nousivat esiin myös Mäntylän ja Tikkakosken (2014, 25–26.) opinnäytetyössä.

Muiden tutkimusten perusteella osasimme odottaa, että perheet saattavat kokea työnantajavelvoitteet haasteellisina. Säkjärven tutkimuksen mukaan tietoa työnantajavelvoitteiden hoitamisesta on riittävästi, mutta niistä huolehtiminen on liian monimutkaista (Säkjärvi 2008, 35–36). Myös meidän tuloksissa kävi ilmi, että työnantaja toimiminen ja työnantajavelvoitteista huolehtiminen eivät olleet perheiden mielestä helppoa. Sekä meidän opinnäytetyössämme, että aiemmissa tutkimuksissa työnantajavelvoitteisiin liittyvät asiat ja Internet-sivujen parantaminen nousivat kehittämissideoiksi. Internet-sivuille toivotaan kohdennettua tietoa sen mukaan, kuinka usein toimintaa käytetään. (Mäntylä & Tikkakoski 2014, 31; Säkjärvi 2008, 22.) Lisäksi perheet toivoivat tietoa lasten hoitajien aiemmista lastenhoitokokemuksista. Hoitajilla voisi olla esimerkiksi omat profiilit, joista selviäisi heidän perustietonsa, kokemus hoitajana toimimisesta ja lyhyt esittely itsestään. (Mäntylä & Tikkakoski 2014, 31.)

Toiminnan merkitystä perheille ei ole aiemmin tutkittu Pohjois-Pohjanmaan piirin alueella. Tästä syystä päätimme yhdessä työelämän edustajien kanssa ottaa toiminnan merkityksen toiseksi osa-alueeksi opinnäytetyöhömmme asiakastyytyväisyyden lisäksi. Vaikka merkitystä ei varsinaisesti ole tutkittu muissa tutkimuksissa, ovat perheet tuoneet vastauksissa ilmi toiminnan merkitykseen viittaavia asioita. Esimerkiksi tukiverkoston uupuminen nousi esiin kaikissa tutkimuksista. Kun perheet ovat muuttaneet kotipaikkakunnaltaan uudelle paikkakunnalle, eikä sieltä löydy valmiiksi tuttujen ja sukulaisten tarjoamaa tukiverkostoa, on päivähoidon lisäksi vaikea saada muualta lastenhoitoapua. Vaikka perheellä olisikin läheisiä ystäviä tai vanhemmat samalla paikkakunnalla, heitä ei haluta vaivata pyytämällä hoitamaan lapsia. (Mäntylä & Tikkakoski 2014, 24–25; Säkjärvi 2008, 32, 35; Heikkilä & Korkala 2009, 27, 42.)

Lastenhoitotoiminta on tilapäisenä lastenhoitoapuna tarpeellista apua perheille. Perheet toivat avoimissa kysymyksissä esiin paljon erilaisia tilanteita, joissa he olivat käyttäneet lastenhoitotoimintaa. Vanhemmat halusivat viettää vapaa-aikaa kodin ulkopuolella ilman lapsia käyden elokuvissa, teatterissa tai juhliissa. Tämä sama asia on huomattavissa koko yhteiskunnassa, jossa yksilöiden omat tarpeet ja esimerkiksi omien harrastusten tärkeys korostuvat. Nykyään vanhemmat ymmärtävät parisuhteen merkityksen koko perheen hyvinvoinnille, ja he haluavat kahdenkeskistä aikaa myös lasten ollessa pieniä. Vanhempien kahdenkeskisen ajanvieton lisäksi toiminta helpotti perheiden arkea etenkin äkillisissä tilanteissa, joissa muuta hoitoapua olisi vaikea saada nopeasti. Tästä huo-

limatta toiminta ei ollut niin merkittävää perheille kuin olimme ajatelleet. Koska lastenhoitotoiminta on nimenomaan tilapäistä ja lyhytaikaista apua, se ei vaikuta huomattavasti kaikkien perheiden hyvinvointiin pitkällä aikavälillä. Niille perheille, joilla ei ole mahdollisuutta saada lastenhoitoapua muualta, toiminta on todella merkittävää. Esimerkiksi yksinhuoltajaäidin on mahdotonta päästä hoitamaan omia asioitaan, jos hänellä ei ole lainkaan tukiverkosta lähellä, eikä lastenhoitotoiminnan kaltaista palvelua olisi saatavilla.

Opinnäytetyötä tehdessämme olemme päässeet syventämään tietoutta perheiden hyvinvoinnista ja vanhempien jaksamisesta. Perhettä tulee huomioida kokonaisuutena, vaikka nykyään jokaisella perheenjäsenellä on omat tarpeensa. Opinnäytetyön ansiosta saimme selville, että perheet tarvitsevat ulkopuolista lastenhoitoapua enemmän kuin osasimme odottaa. Yllätyimme siitä, että useat perheet käyttävät toimintaa säännöllisesti, jopa viikoittain. Kaikki ennaltaehkäisevä työ vähentää perheiden ongelmia tulevaisuudessa. Opinnäytetyötä tehdessä MLL:n on tullut tutuksi erityisesti lastenhoitotoiminnan kannalta. Tulevaisuudessa eteen tulee varmasti tilanteita, joissa kohtaamamme perheet voisivat hyötyä MLL:n toiminnasta ja silloin osaamme ohjata heitä hakemaan apua.

Tarkastellessamme perheiden tilannetta pitkällä aikavälillä uskomme, että perheiden tarvitseman tuen tarve tulee kasvamaan entistä enemmän tulevaisuudessa. Tulevina ammattilaisina ymmärrämme nyt myös laadukkaan sosiaalialan asiakastyön merkityksen. Toimintaa tulee tarkkailla ja kehittää jatkuvasti vastaamaan asiakkaiden muuttuvia tarpeita. Jokaisessa työyhteisössä tulee arvioida työn tuloksia säännöllisin väliajoin ja asiakkaille on mahdollistettava palautteen antaminen. Kuten tuloksissa kävi ilmi, vanhempien mielestä on tärkeää saada hoitajilta enemmän palautetta hoitopäivän sujumisesta. Tulevassa työelämässä, esimerkiksi varhaiskasvatuksen kentällä, osaamme ymmärtää miten tärkeää on kertoa päivän kulusta ja ylipäätään luoda luottamuksellinen ja avoin suhde lasten vanhempien kanssa.

Opinnäytetyöprosessin aikana olemme oppineet tutkimuksen tekemistä, yhteistyötä eri toimijoiden kanssa, sekä pitkäjänteistä ja suunnitelmallista työskentelyä tavoitteiden saavuttamiseksi. Koko prosessin ajan olemme olleet motivoituneita opinnäytetyön viemiseksi eteenpäin mielenkiintoisen aiheen ja työelämästä lähtevän tarpeen ansiosta. Eniten epävarmuutta aiheutti suunnitteluvaihe, jolloin emme täysin tienneet kuinka ky-

sely käytännössä toteutetaan ja miten se onnistuu. Suunnitteluvaiheessa pohdimme myös mahdollisia haasteita ja ristiriitoja sekä sitä, kuinka paljon avoimia kysymyksiä kannattaa sisällyttää määrälliseen opinnäytetyöhön. Aiheen ja menetelmän rajaamista pohdimme monelta eri kannalta myös yhdessä MLL:n työntekijöiden kanssa ja päädyimme määrälliseen tutkimukseen, jossa käytimme sekä strukturoituja, että avoimia kysymyksiä, jotta saisimme monipuolisesti aineistoa. Määrällinen menetelmä oli meille molemmille täysin vieras ja tuntui alussa haastavalta, mutta hyvän pohjatyön jälkeen kaikki sujui ongelmitta.

Saimme myös perheiltä palautetta, että kysely oli tarpeellinen. Pohtiessamme jälkeensä opinnäytetyön onnistumista, meitä jäi harmittamaan ainoastaan kyselyn vastausprosentti. Osasimme odottaa sen olevan pieni, koska rekisterin kautta on vaikea tavoittaa perheitä. Päätimme lähettää kyselyn yli 600 perheelle, jotta saisimme lukumäärällisesti mahdollisimman paljon vastauksia. Olisimme voineet saada enemmän vastauksia, jos olisimme pitäneet kyselyä auki pidempään tai kohdistaneet kyselyn vain perheille, joille oli mahdollista laittaa kysely myös sähköpostiin. Vastausprosentista huolimatta saimme kattavan aineiston, joten 39 vastausta oli riittävä määrä meidän tarpeisiimme.

Opinnäytetyötä tehdessämme jatkotutkimushaasteiksi esiin nousivat tarkempi tutkimus toiminnan merkityksestä perheille, sekä lasten hoitajien kokemukset saamastaan koulutuksesta, perehdytyksestä ja hoitajana toimimisesta. Merkityksen tutkimista voisi syventää esimerkiksi haastatteleamalla perheitä laadullisin menetelmin. Lasten hoitajien kokemusten tutkiminen olisi tärkeää, koska aikaisemmat tutkimukset ovat painottuneet vain perheiden näkökulmaan. Hoitajilta saatavan tiedon avulla heidän koulutusta ja perehdytystä voitaisiin kehittää, mikä varmasti vaikuttaisi positiivisesti toimintaa käyttävien perheiden tyytyväisyyteen.

LÄHTEET

- Alhainen, Hely 2010. Vaikuttamista lapsen parhaaksi Kainuussa. Saarijärvi: MLL:n Kainuun piiri.
- Alila, Kirsi; Eskelinen, Mervi; Estola, Eila; Kahiluoto, Tarja; Kinon, Jarmo; Pekuri, Hanna-Mari; Polvinen, Minna; Laaksonen, Reetta & Lamberg, Kirsi 2014. Varhaiskasvatuksen historia, nykytila ja kehittämisen suuntalinjat. Taustaineisto varhaiskasvatusta koskevaa lainsäädäntöä valmistelevalle työryhmän tueksi. Opetus- ja kulttuuriministeriö. Viitattu 22.1.2015. <http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2014/liitteet/tr12.pdf?lang=fi>.
- Bell, Judith 1999. Doing Your Research Project. A guide for first-time researchers in education and social science. Glasgow: Great Britain by Bell & Brain Ltd.
- Clarkeburn, Henriikka & Mustajoki, Arto 2007. Tutkijan arkipäivän etiikka. Tampere: Vastapaino.
- Friman, Mervi 2004. Ammatillisen asiantuntijan etiikka ammattikorkeakoulutuksessa. Väitöskirja. Jyväskylän yliopisto. Viitattu 15.1.2015. <https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/13349/9513917231.pdf?sequence=1>.
- Heikkilä, Elisa & Korkala, Marja 2009. Asiakkaiden kokemuksia Mannerheimin Lastensuojeluliiton lastenhoitotoiminnan palvelun laadusta. Oulun seudun ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma. Opinnäytetyö.
- Heikkilä, Tarja 2010. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita.
- Holopainen, Martti & Pulkkinen, Pekka 2008. Tilastolliset menetelmät. Helsinki: SanomaPro.
- Idänpää-Heikkilä, Ulla; Outinen, Maarit; Nordbland, Anne; Päivärinta, Eeva & Mäkelä, Marjukka 2000. Laatuksiteerit. Suuntaviivoja tekijöille ja käyttäjille. Helsinki: Stakesin monistamo. Viitattu 14.1.2015. <http://julkari.fi/bitstream/handle/10024/75158/Aiheita20-2000.pdf?sequence=1>.
- Juhela, Tuija 2006. Isovanhempien antama tuki ja lapsiperheen arjessa selviytyminen. Pro gradu – tutkielma. Tampereen yliopisto: Hoitotieteen laitos. Viitattu 14.1.2015.

<http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/93803/gradu01308.pdf?sequence=1>.

- Kananen, Jorma 2008. Kvantti. Kvantitatiivinen tutkimus alusta loppuun. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kekkonen, Marjatta; Rönkä, Anna; Laakso, Marja-Leena; Tammelin, Mia & Malinen, Kaisa 2014. Lapsiperheet 24/7 taloudessa. Teoksessa Johanna Lammi-Taskula ja Sakari Karvonen (toim.). Lapsiperheiden hyvinvointi 2014. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
- Korteniemi, Pekka & Pietilä, Niina 2008. Itsearviointi työyksikön asiakastyössä. Teoksessa Pekka Borg, Stina Högnabba, Marja-Riitta Kilponen, Kaisa Kopisto, Pertti Korteniemi, Ilkka Paananen ja Niina Pietilä (toim.) Arviointi työtavaksi – kokemuksia asiakastyön arvioinnin kehittämisestä Helsingin sosiaalivirastossa. Helsingin sosiaalivirasto, Oppaita ja työkirjoja 2008:2.
- Korteniemi, Pertti, Kotiranta Tuija & Kivipelto Minna, 2012. Kokemuksia sosiaalityön vaikuttavuuden arvioinnin toteuttamisesta. Kriittisiä kohtia ja kehittämistarpeita. Teoksessa Anneli Pohjola, Tarja Kemppainen ja Sanna Väyrynen (toim.) Sosiaalityön vaikuttavuus. Rovaniemi: Lapin Yliopistokustannus.
- Kuula, Arja 2011. Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Tampere: Vastapaino.
- Laki rekisteröidystä parisuhteesta 2001/950, 9.11.2001. Viitattu 30.7.2014. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010950>.
- Lammi-Taskula, Johanna & Karvonen, Sakari 2014. Johdanto. Teoksessa Johanna Lammi-Taskula ja Sakari Karvonen (toim.) Lapsiperheiden hyvinvointi 2014. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
- Lammi-Taskula, Johanna; Karvonen, Sakari & Ahlström, Salme 2009. Johdanto. Teoksessa Johanna Lammi-Taskula, Sakari Karvonen ja Salme Ahlström (toim.) Lapsiperheiden hyvinvointi 2009. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
- Lammi-Taskula, Johanna & Salmi, Minna 2008. Huoli jaksamisesta vanhempana. Teoksessa Pasi Moisio, Sakari Karvonen, Jussi Simpura ja Matti Heikkilä (toim.) 2008. Suomalaisten hyvinvointi 2008. Helsinki: Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus.
- Larkela, Pekka 2013. Parisuhde pitää uusperheen pystyssä. Suomen Uusperheiden Liitto ry. Viitattu 18.3.2015. <http://supli.fi/parisuhde-pitaa-uusperheen-pystyssa/>.

- Lastenhoitotoiminta 2009. Laadunarviointi. Mannerheimin Lastensuojeluliitto. Julkaisematon PDF-tiedosto.
- Lehtinen, Anna-Riitta & Leskinen, Johanna 2005. Irtiottoa ja riippuvuutta - velkaongelmaiset nuoret itsenäisen taloudenpidon murtomaastossa. Teoksessa Minna Autio ja Petri Paju (toim.) Kuluttava nuoruus. Helsinki: Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimus- ja kehittämiskeskus.
- Leinonen, Jenni 2004. FAMILIES IN STRUGGLE. Child Mental Health and Family Well-being in Finland During the Economic Recession of the 1990s: The Importance of Parenting. Väitöskirja. Helsinki: Stakes.
- Lämsä, Anna-Liisa 2009. Yhteiskunnan muutos ja elämän riskit. Teoksessa Lämsä, Anna-Liisa (toim.) Mun on paha olla. Näkökulmia lasten ja nuorten psyykkiseen hyvinvointiin. Juva: PS-kustannus.
- Mannerheimin Lastensuojeluliiton Pohjois-Pohjanmaan piiri. Lastenhoitotoiminta i.a. Viitattu 12.4.2014. <http://pohjois-pohjanmaa.mll.fi/perheille/lastenhoitotoiminta/>.
- Mannerheimin Lastensuojeluliiton Pohjois-Pohjanmaan piiri. Tietoja Piiristä i.a. Viitattu 9.4.2014. <http://pohjois-pohjanmaa.mll.fi/tietoja-piirista/>.
- Mannerheimin Lastensuojeluliitto. Tietoa MLL:stä i.a. Viitattu 12.3.2014. <http://www.mll.fi/mll/>.
- Mannerheimin Lastensuojeluliitto. Vuosikertomus 2004. Viitattu 3.2.2015. http://www.mll.fi/@Bin/3165943/vuosikertomus_2004.pdf.
- Miettinen, Anneli & Rotkirch, 2011. Perhebarometri. Yhteistä aikaa etsimässä – Lapsiperheiden ajankäyttö 2000-luvulla. Väestötutkimuslaitos. Katsauksia E 42/2012. Viitattu 5.8.2014. http://vaestoliitto-fi-bin.directo.fi/@Bin/ed6489b18bb6208f0d4d6e048b3e43b4/1407225867/application/pdf/1693043/Perhebarometri%202011_Web.pdf.
- Mäkinen, Olli 2006. Tutkimusetiikan ABC. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Mäntylä, Elina & Tikkakoski, Vera 2014. Arjen voimavarat ja Mannerheimin lastensuojeluliiton lastenhoitopalveluiden merkitys lapsiperheille. Laurea ammattikorkeakoulu. Otaniemi. Hoitotyön koulutusohjelma. Viitattu 15.3.2014. <http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/70890/Opinnaytetyo%20Mantyla%20ja%20Tikkakoski%202014.docx.pdf?sequence=1>.
- Outinen, Maarit; Holma, Tupu ja Lempinen, Kristiina 1994. Laatu ja asiakas. Laatu-työskentely sosiaali- ja terveystieteillä. Juva: WSOY.

- Pajanen, Pirjo 2007. Mikä on minun perheeni? Suomalaisten käsityksiä perheestä vuosisilta 2007 ja 1997. Väestöntutkimuslaitos Katsauksia E 30/2007. Viitattu 30.1.2014. <http://vaestoliitto-fi-bin.directo.fi/@Bin/9d384e0d8ec4bf7bf72cbc0d82f4e601/1406791159/application/pdf/237278/Perhebarometri%202007.pdf>.
- Parasuraman, A; Zeithaml, Valerie A & Berry, Leonard L 1985. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*. Vol 49. Viitattu 4.2.2015. <http://faculty.mu.edu.sa/public/uploads/1360593395.8791service%20marketing70.pdf>.
- Perälä, Marja-Leena, Salonen, Anne, Halme, Nina & Nykänen, Sirpa 2011. Miten lasten ja perheiden palvelut vastaavat tarpeita? Vanhempien näkökulma. Raportti 36/2011. Tampere: Terveystieteiden tutkimuskeskus.
- Pietarinen, Juhani & Launis, Veikko 2002. Etiikan luonne ja alueet. Teoksessa Tutkijan eettiset valinnat. Toimittaneet. Sakari Karjalainen, Veikko Launis, Risto Pelkonen ja Juhani Pietarinen. Helsinki: Gaudeamus.
- Piironen, Jenna 2011. Yksinhuoltajana alusta alkaen. Kokemuksia odotusajasta ja äitiydestä ilman lapsen isää. Tampereen yliopisto. Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö. Sosiaalityön pro gradu –tutkielma.
- Rissanen, Tapio 2006. Hyvän palvelun kehittäminen. Vaasa: Yrityksen Tietopalvelu.
- Rönkkö, Leena & Rytönen, Timo 2010. Monisäikeinen perhetyö. Helsinki: SanomaPro.
- Rönkä, Anna; Malinen, Kaisa & Lämsä, Tiina 2009. Pikkulapsiperheiden arjen paletti. Teoksessa Anna Rönkä, Kaisa Malinen ja Tiina Lämsä (toim.) Perhe-elämän paletti. Vanhempana ja puolisona vaihtelevassa arjessa. Juva: PS-Kustannus.
- Rönkä, Anna; Malinen, Kaisa; Sevón, Eija; Kinnunen, Ulla; Poikonen, Pirjo-Liisa & Lämsä, Tiina 2009. Arki elämänalueiden leikkauspisteessä: Johtopäätökset ja ehdotuksia perheiden arjen tukemiseksi. Teoksessa Anna Rönkä, Kaisa Malinen ja Tiina Lämsä (toim.) Perhe-elämän paletti. Vanhempana ja puolisona vaihtelevassa arjessa. Juva: Ps-Kustannus.
- Säkijärvi, Maija 2008. Työnantaja arjen myllerryksessä. Valtakunnallinen kyselytutkimus Mannerheimin Lastensuojeluliiton välittämää lastenhoitoapua käyttäville perheille. Sosiaalikehitys Oy.

- Tapio, Nina; Seppänen, Paula; Hyppönen, Tuula; Janhunen, Tarja, Prusila, Leila; Salo, Saara, Toivanen, Riikka & Vilèn, Marika 2014. Parisuhde ja vanhemmuus. Teoksessa Anna Rönkä, Kaisa Malinen ja Tiina Lämsä (toim.) Perhe-elämän paletti. Vanhempana ja puolisona vaihtelevassa arjessa. Juva: Ps-Kustannus.
- Tilastokeskus i.a. Perhe. Viitattu 31.7.2014. <http://www.stat.fi/meta/kas/perhe.html>.
- Törrönen, Maritta 2012. Onni on joka päivä. Lapsiperheen arki ja hyvinvointi. Helsinki: Gaudeamus.
- Vehkalahti, Kimmo 2008. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki: Tammi.
- Vilèn, Marika; Hansen, Maija; Janhunen, Tarja; Kytöpuu, Katri; Salo, Saara; Seppänen, Paula; Seppänen, Sami & Tapio, Nina 2014. Perhe ja perhetyö. Teoksessa Vilèn, Marika, Seppänen, Paula, Tapio, Nina & Toivanen, Riikka (toim.) Kohtaamisia lapsiperheissä. Menetelmiä perhetyöhön. Helsinki: Kirjapaja.
- Vilka, Hanna i.a. Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi. Viitattu 14.1.2015. <http://hanna.vilka.fi/wp-content/uploads/2014/02/Tutki-ja-mittaa.pdf>.
- Väestöliitto 2015. Uusperheet Suomessa. Viitattu 18.3.2015.
- Webropol i.a. Miksi webropol? Viitattu 16.3.2014. <http://www.webropol.fi/miksi-webropol-2/>.

LIITTEET

LIITE 1: Ohjeet testivastaajille

Hei!

Kiitos, että olet suostunut testivastaajaksi MLL:n lastenhoitotoiminnan asiakastyytyväisyyskyselyyn. Antamanne palaute on tärkeää, jotta voimme vielä kehittää kyselyä ennen varsinaista tutkimusta. Antamanne vastaukset luetaan osaksi asiakastyytyväisyyskyselyä ja voitte halutessanne osallistua arvontaan. Kyselyyn pääsette vastaamaan saatteen lopussa olevasta linkistä. Pyydämme teitä lähettämään palautteen testivastauksesta sähköpostilla osoitteeseen anuliisa.honkanen@student.diak.fi

Vastatessanne kiinnittäkää huomiota seuraaviin asioihin:

- Saatekirjeen sisältö
- Kysymysten ja ohjeiden selkeys ja yksiselitteisyys
- Vastausvaihtoehtojen sisällölliseen toimivuus
- Kyselyyn vastaamisen helppous
- Vastaamiseen käytetty aika

Oliko kyselyssä mielestäsi turhia kysymyksiä tai puuttuuko siitä jotain olennaista? Mitä muita ajatuksia kysely herätti? Toivomme, että vastaatte kyselyyn ja annatte siitä palautetta 28.9.2014 mennessä.

Kiitos!

LIITE 2: Saatekirje

OULUN DIAKONIA-AMMATTIKORKEAKOULU
Sosiaali-alan koulutus.

SAATE 23.9.2014

Arvoisa MLL:n lastenhoitotoiminnan asiakas

Olemme kaksi viimeisen vuosikurssin sosionomi (AMK) opiskelijaa Oulun Diakonia-ammattikorkeakoulusta. Teemme opintoihimme kuuluvaa opinnäytetyötä Mannerheimin Lastensuojeluliiton Pohjois-Pohjanmaan piirin lastenhoitotoiminnasta. Tavoitteenamme on selvittää kokemuksianne lastenhoitotoiminnasta asiakastyytyväisyyskyselyllä. Vastaamalla kyselyyn pystytte vaikuttaa toiminnan kehittämiseen. Samalla annatte arvokasta apua opinnäytetyömme onnistumiseksi. Kyselyyn vastaaminen vie aikaa noin 10 minuuttia. Kaikkien vastanneiden ja yhteystietojen jättäneiden kesken arvotaan kaksi tuntia ilmaista lastenhoitoa MLL:n lastenhoitotoiminnasta. Olette mukana arvonnassa jättämällä yhteystietonne kyselyn lopussa. Arvonta suoritetaan viikon sisällä kyselyn vastausajan päättymisestä ja voittajalle ilmoitetaan voitosta henkilökohtaisesti. Tulokset käydään läpi kokonaistuloksina, joten kenenkään yksittäisten vastaajien yhteystietoja ei yhdistetä antamiinne vastauksiin.

Alla olevasta Internet-linkistä pääsette vastaamaan asiakastyytyväisyyskyselyyn. Pyydämme teitä vastaamaan kyselyyn 28.9.2014. mennessä. Antamanne vastaukset käsitellään nimettöminä ja ehdottoman luottamuksellisina. Mikäli haluatte saada lisätietoja tutkimuksesta, voitte ottaa yhteyttä alla olevaan sähköpostiosoitteeseen tai puhelinnumeroon. Vastaamme mielellämme tutkimusta koskeviin kysymyksiin.

Kyselyyn pääsette tästä linkistä:

<https://www.webropolsurveys.com/S/4C116A2F947EDF77.par>

Kiitos etukäteen vastauksistanne!

Anuliisa Honkanen	(puhelinnumero)	(sähköpostiosoite)
Laura Moilanen	(puhelinnumero)	(sähköpostiosoite)

LIITE 3: Kysymyslomake

ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY MANNERHEIMIN LASTENSUOJELULII- TON POHJOIS-POHJANMAAN PIIRIN JÄRJESTÄMÄSTÄ LASTENHOITOTOI- MINNASTA

Taustatietoja

1. Asuinpaikkakunta.

- | | |
|----------------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Kempele | <input type="checkbox"/> Nivala |
| <input type="checkbox"/> Kuusamo | <input type="checkbox"/> Oulu |
| <input type="checkbox"/> Muhos | <input type="checkbox"/> Ylivieska |

2. Kuinka monta kertaa olet käyttänyt lastenhoitoapua viimeisen kuluneen 12kk aikana?

- | | | |
|--------------------------------------|--|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 0 kertaa | <input type="checkbox"/> 1 kerran | <input type="checkbox"/> 2-5 kertaa |
| <input type="checkbox"/> 5-10 kertaa | <input type="checkbox"/> yli 10 kertaa | |

MLL:n lastenhoitovälitys ja työnantajana toimiminen

3. Palvelu MLL:n lastenhoitovälityksessä on ollut asiantuntevaa ja ystävällistä.

- Täysin eri mieltä Jokseenkin eri mieltä Jokseenkin samaa mieltä Täysin samaa mieltä

4. Hoitotilauksen tekeminen Internetissä on ollut helppoa.

- Täysin eri mieltä Jokseenkin eri mieltä Jokseenkin samaa mieltä Täysin samaa mieltä En ole käyttänyt Internet-pohjaista välitysjärjestelmää

5. Hoitotilauksen tekeminen puhelimitse on ollut helppoa.

- Täysin eri mieltä Jokseenkin eri mieltä Jokseenkin samaa mieltä Täysin samaa mieltä En ole tehnyt tilausta puhelimitse

6. Olen saanut hoitajan lastenhoitotilaukseeni.

- Täysin eri mieltä Jokseenkin eri mieltä Jokseenkin samaa mieltä Täysin samaa mieltä

7. Olen saanut riittävästi tietoa MLL:n lastenhoitotoiminnasta ja sen periaatteista.

Täysin eri mieltä Jokseenkin eri mieltä Jokseenkin samaa mieltä Täysin samaa mieltä

8. Olen saanut riittävästi tietoa ja ohjausta työnantajana toimimiseen.

Täysin eri mieltä Jokseenkin eri mieltä Jokseenkin samaa mieltä Täysin samaa mieltä

9. MLL:n Internetsivuilla on riittävästi tietoa työnantajavelvoitteista.

Täysin eri mieltä Jokseenkin eri mieltä Jokseenkin samaa mieltä Täysin samaa mieltä En ole käyttänyt Internetsivuja

10. Olen varannut riittävästi aikaa hoitajan perehdyttämiseen.

Täysin eri mieltä Jokseenkin eri mieltä Jokseenkin samaa mieltä Täysin samaa mieltä

11. Olen kokenut työnantajana toimimisen selkeänä ja luontevana.

Täysin eri mieltä Jokseenkin eri mieltä Jokseenkin samaa mieltä Täysin samaa mieltä

12. Jos vastasit olevasi täysin eri mieltä tai jokseenkin eri mieltä jossakin välitystoimintaan tai työnantajana toimimiseen liittyvissä asioissa, toivomme, että tarkentaisit näkemystäsi omin sanoin:

Hoitajan toiminta

13. Hoitaja on toiminut sopimusten mukaisesti.

Täysin eri mieltä Jokseenkin eri mieltä Jokseenkin samaa mieltä Täysin samaa mieltä

14. Hoitaja on noudattanut perheen antamia ohjeita.

Täysin eri mieltä Jokseenkin eri mieltä Jokseenkin samaa mieltä Täysin samaa mieltä

15. Hoitajan toiminta on vastannut perheen odotuksia.

Täysin eri mieltä Jokseenkin eri mieltä Jokseenkin samaa mieltä Täysin samaa mieltä

16. Hoitaja on ollut luotettava ja vastuuntuntoinen.

Täysin eri mieltä Jokseenkin eri mieltä Jokseenkin samaa mieltä Täysin samaa mieltä

17. Hoitaja on ollut oma-aloitteinen.

Täysin eri mieltä Jokseenkin eri mieltä Jokseenkin samaa mieltä Täysin samaa mieltä

18. Hoitaja tuntee lapsen kehityksen ja tietää perushoitoon liittyvät asiat.

Täysin eri mieltä Jokseenkin eri mieltä Jokseenkin samaa mieltä Täysin samaa mieltä

19. Hoitaja on antanut riittävästi palautetta hoidon sujumisesta.

Täysin eri mieltä Jokseenkin eri mieltä Jokseenkin samaa mieltä Täysin samaa mieltä

20. Jos vastasit olevasi täysin eri mieltä tai jokseenkin eri mieltä jossakin hoitajaan tai hänen toimintaansa liittyvissä asioissa, toivomme, että tarkentaisit näkemystäsi omin sanoin:

Tyytyväisyys MLL:n lastenhoitotoimintaan

21. Olen ollut tyytyväinen lastenhoitotoimintaan kokonaisuutena.

Täysin eri mieltä Jokseenkin eri mieltä Jokseenkin samaa mieltä Täysin samaa mieltä

22. Lastenhoitotoiminnan hinta on mielestäni sopiva.

Täysin eri mieltä Jokseenkin eri mieltä Jokseenkin samaa mieltä Täysin samaa mieltä

23. Olen ollut tyytyväinen lastenhoitovälitykseen kokonaisuutena.

Täysin eri mieltä Jokseenkin eri mieltä Jokseenkin samaa mieltä Täysin samaa mieltä

24. Jos vastasit olevasi täysin eri mieltä tai jokseenkin eri mieltä joissakin lastenhoitotoimintaan liittyvissä asioissa, toivomme, että tarkentaisit näkemystäsi omin sanoin.

25. Miten kehittäisit lastenhoitotoimintaa?

Toiminnan merkitys perheellemme

26. Lastenhoitotoiminta on tuonut helpotusta perheen arkeen.

Täysin eri mieltä Jokseenkin eri mieltä Jokseenkin samaa mieltä Täysin samaa mieltä

27. MLL:n lastenhoitotoiminta on merkittävä apu perheellemme.

Täysin eri mieltä Jokseenkin eri mieltä Jokseenkin samaa mieltä Täysin samaa mieltä

28. Ilman lastenhoitotoimintaa minun olisi vaikeampaa saada vastaavanlaista apua.

Täysin eri mieltä Jokseenkin eri mieltä Jokseenkin samaa mieltä Täysin samaa mieltä

29. Millaisissa tilanteissa olet käyttänyt lastenhoitotoimintaa?

30. Kerro omin sanoin miksi palvelun saaminen on ollut tärkeää juuri sinulle?

31. Risuja ja ruusuja kyselyyn vastaamisesta.

Kiitos palautteestasi!