

## **Sain voimia ja minua tuettiin äitinä**

**Asiakaskokemuksia ehkäisevän perhetyön varhaisen tuen ohjaajan palveluista Peruspalvelukeskus Oivassa**

Johanna Huttunen

Opinnäytetyö

Kesäkuu 2016

Sosiaali,- terveys- ja liikunta-ala

Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen, ylempi AMK

Tekijät) Huttunen, Johanna Maria	Julkaisun laji Opinnäytetyö, ylempi AMK	Päivämäärä 6/2016
	Sivumäärä 78	Julkaisun kieli Suomi
		Verkkojulkaisulupa myönnetty: x
Työn nimi Sain voimia ja minua tuettiin äitinä Asiakaskokemuksia ehkäisevän perhetyön varhaisen tuen ohjaajan palveluista peruspalvelukeskus Oivassa.		
Tutkinto-ohjelma Sosiaali- ja terveystieteiden kehittäminen ja johtaminen, ylempi AMK		
Työn ohjaaja(t) Suomi, Asta; Jaatinen, Kari		
Toimeksiantaja(t) Peruspalvelukeskus Oiva, ehkäisevä perhetyö		
<p>Tiivistelmä</p> <p>Lapsiperheiden hyvinvointi puhututtaa. Keinoja perheiden omien voimavarojen vahvistamiseksi ja siten hyvinvoinnin lisäämiseksi pohditaan jatkuvasti. Uuden sosiaalihuoltolain mukaan perheet oikeutettuja sellaisiin palveluihin, joilla turvataan välttämätön huolenpito, toimeentulo sekä tarjotaan perheelle lyhytaikainen tuki mahdollisimman matalalla kynnyksellä. Peruspalvelukeskus Oivan ehkäisevän perhetyön varhaisen tuen ohjaajien työskentelyllä on pyritty vastaamaan perheiden tarpeisiin ja lisäämään heidän omia voimavarojaan nopealla, riittävän varhaisella ja oikea-aikaisella palvelulla.</p> <p>Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää asiakkaiden kokemuksia peruspalvelukeskus Oivan ehkäisevän perhetyön varhaisen tuen ohjaajan työstä. Opinnäytetyön aineisto kerättiin puolistrukturoidulla kyselykaavakkeella, joka postitettiin kaikille vuosina 2014 sekä vuoden 2015 maaliskuun loppuun mennessä asiakkuudessa olleille. Lisäksi vuosien 2012 ja 2013 aikana asiakkuudessa olleista valikoitiin kyselyyn 20 asiakasta satunnaisotannalla. Kyselyjä lähetettiin yhteensä 62 kappaletta, joista palautui 17 kpl, joka on 27,42 %.</p> <p>Kyselyyn vastanneet perheet olivat pääsääntöisesti tyytyväisiä saamaansa palveluun, keston, sisältöön sekä nopeaan palvelun aloittamiseen. Parhaiten perheitä auttoi positiivinen kannustaminen sekä vanhemmuuteen liittyvistä asioista keskusteleminen. Vähiten perheet saivat apua lasten välisten ristiriitojen sovitteluun, asioiden hoitamiseen yhdessä sekä ohjeita miten toimia.</p>		
Avainsanat ( <a href="#">asiasanat</a> ) Ehkäisevä perhetyö, varhainen tuki, vanhemmuus, sosiaaliohjaus		
Muut tiedot		

Author(s) Huttunen, Johanna	Type of publication Master's thesis	Date 6/2016
	Number of pages 78	Language of publication: Finnish
		Permission for web publication: x
<b>Title</b> I got strength and support for me as a mother Customer testimonials of the preventive family work early support services at Centre for basics services Oiva		
Degree programme Development and Management of Health Care and Social Services, Master's Degree		
Supervisor(s) Suomi, Asta; Jaatinen Kari		
Assigned by Oiva Basic Service Centre, Preventive Family Work		
<b>Abstract</b>  <p>The well-being of families with children is a topic great current interest. The ways to strengthen families' resources and thus to increase their well-being is under constant reflection. The new Social Welfare Act states that families are entitled to services that safeguard the necessary care and livelihood as well as provide easily accessible short-term support for them. The work of the early support counsellors of the Oiva Basic Service Centre is a way to respond to families' needs and to increase their resources with quick, sufficiently early and timely services.</p> <p>The aim of the study was to examine clients' experiences of the early support counsellors' work at the Oiva Basic Service Centre. The data was collected by using semi-structured questionnaires that were mailed to all who had been clients of the services during 2014 and the first three months of 2015. 20 clients were randomly selected for the survey. Surveys were sent to a total of 62 people, and 17 surveys were returned, which meant a 27.42% response rate.</p> <p>The families were generally satisfied with the services they had received with regard to their duration, content and their quick start. The most helpful support form was positive encouragement as well as discussing issues related to parenting. The families felt that they had not received sufficient assistance for resolving conflicts between children, for intra-family cooperation as well as instructions on how to proceed in difficult situations.</p>		
Keywords/tags ( <a href="#">subjects</a> ) Preventive family work, early support, parenthood, social control		
Miscellaneous		

**TIIVISTELMÄ**  
**ABSTRACT**

**Sisällysluettelo**

<b>1. JOHDANTO .....</b>	<b>4</b>
<b>2 OPINNÄYTETYÖN TAVOITTEET JA KEHITTÄMISTEHTÄVÄT .....</b>	<b>6</b>
<b>3 ASIAKASKOKEMUKSIIN PERUSTUVA PALVELUIDEN KEHITTÄMINEN JA VAIKUTTAVUUS.....</b>	<b>7</b>
<b>4 PERUSPALVELUKESKUS OIVAN EHKÄISEVÄ PERHETYÖ JA VARHAISEN TUEN TYÖ.....</b>	<b>10</b>
4.1 Varhaisen tuen työmuodot.....	12
4.1.1 Ehkäisevä lastensuojelu .....	12
4.1.2. Ehkäisevä perhetyö.....	14
4.1.3. Varhainen tuki.....	15
4.2. Lapsiperheiden kotipalvelu.....	20
<b>5 PERHE JA VANHEMMUUS .....</b>	<b>21</b>
5.1 Perheen kanssa tehtävä työ.....	21
5.2 Arki perheessä .....	22
5.3 Vanhemmuuden tukeminen .....	25
<b>6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS .....</b>	<b>28</b>
6.1 Tutkimusmenetelmät.....	28
6.2 Tutkimuksen kohderyhmä .....	30
6.3 Tutkimusaineiston kerääminen asiakaskyselyllä .....	32
6.4 Tutkimusaineiston käsittely .....	34
6.5 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys .....	35
<b>7 TUTKIMUSTULOKSIA.....</b>	<b>36</b>
7.1 Taustatietoja kyselyyn vastanneista perheistä .....	36
7.2 Asiakkaiden ohjautuminen varhaisen tuen palveluun.....	38
7.3 Asiakkaiden arvio palvelun oikeasta kohdentumisesta .....	40
7.4 Palvelun saaminen perheen tilanteen huomioiden riittävän varhaisessa vaiheessa .....	43
7.5 Asiakkaan arvio palvelun kestosta, käyntikertojen määrästä sekä palvelun riittävydestä perheen tilanne huomioiden .....	44
7.6 Ohjaajan työskentelyn arviointia .....	47
7.7. Eniten ja vähiten hyödylliset palvelut.....	49
7.8 Ohjautuminen muihin palveluihin ja palvelun arviointia .....	52
<b>8 POHDINTA.....</b>	<b>55</b>
8.1 Tulosten koontia.....	55
8.2 Luotettavuus, pätevyys ja eettisyys.....	61
8.3 Johtopäätökset ja jatkokehittämistarpeet.....	64

<b>LÄHTEET</b> .....	<b>68</b>
<b>LIITTEET</b> .....	<b>73</b>

## KUVIOT

Kuvio 1. Lasten määrä suomalaisissa perheissä sekä tutkimukseen osallistuneissa perheissä prosentteina .....	37
Kuvio 2. Asiakkaiden oma näkemys varhaisen tuen palvelun- tarpeesta.....	39
Kuvio 3. Asiakkaaksi tulossyyt sosiaalieffican mukaan.....	39
Kuvio 4. Palvelun oikea kohdentuminen perheen arvioimana.....	41
Kuvio 5. Palvelun saaminen riittävän nopeasti % vastanneista.....	43
Kuvio 6. Asiakkaan oma arvio palvelun kestosta .....	44
Kuvio 7. Asiakkaiden arvio palvelun riittävydestä käyntikertojen mukaan .....	46
Kuvio 8. Ohjaajan työskentelyn arviointia .....	47
Kuvio 9. Perhettä auttaneet palvelut.....	50
Kuvio 10. Ohjautuminen muihin palveluihin varhaisen tuen ohjaajan työskentelyn jälkeen.....	52
Kuvio 11. Palvelun jatkuminen varhaisen tuen päättymisen jälkeen .....	53
Kuvio 12. Ehkäisevä perhetyö asiakkaiden mielestä .....	54

## 1. JOHDANTO

Lasten kasvuympäristön turvaaminen vanhemmille annettavan tuen myötä on Suomessa noussut tärkeäksi. Vanhemmille tarjotaan sekä aineellista, että henkistä tukea, esimerkkinä perheille tarjottavat palvelut. Uuden sosiaalihuoltolain (1.4.2015) tavoitteena on ollut lisätä matalan kynnyksen palveluja lapsille ja nuorille sekä madaltaa kynnystä palvelun saamiselle. Sosiaalihuoltolaki määrittelee, että asiakkaalla on oikeus sellaisiin palveluihin, joilla turvataan välttämätön huolenpito ja toimeentulo sekä tarjotaan tehokas lyhytaikainen tuki. Lapsiperheet on sosiaalihuoltolaissa huomioitu myös siten, että kotipalveluun on oikeus, kun se on välttämätöntä lapsen hyvinvoinnin turvaamiseksi. Kotipalvelun lisäksi perheille tulee tarjota perhetyötä ilman lastensuojelun asiakkuutta. Tällä pyritään turvaamaan oikea-aikainen tuki perheelle ennen kuin tilanne kriisiytyy. (Sosiaalihuoltolaki 1301 /2014).

Yhteiskunnassamme eletään aikaa, jolloin asiakkaille tarjottavat tuotteet ja palvelut pyritään suunnittelemaan entistä tarkemmin vastaamaan yksittäisen käyttäjän tarpeisiin. Lapsiperheille tarjottavien palveluiden tärkein tavoite on lapsen ja perheen tarpeisiin vastaaminen. Palvelujen rakentaminen yksittäistä käyttäjää varten vaatii rinnalle verkoston, jossa asiakkaan osallisuus huomioidaan erilaisissa toimintaympäristöissä. Verkosto voi olla asiakkaan lähipiiristä tai viranomaisista koostuva. (ESR loppuraportti 2006, 11; Kempainen 2012).

Idea opinnäytetyöhön syntyi vaihdettuani työpaikkaa ja tutustuttuani ehkäisevän perhetyön varhaisen tuen työhön. Työssäni varhaisen tuen ohjaajana olen kohdannut perheitä heidän omassa elinympäristössään, useimmiten heidän kotona. Työn tarkoituksena on ollut luoda edellytyksiä perheen omien voimavarojen vahvistumiselle. Keskeisinä teemoina työssä näkyy vanhemmuuden tukeminen, arjen hallinta sekä koko perheen kanssa tehtävä työ. Työn sisältö painottui keskusteluun perheen asioista yhdessä useimmiten äidin kanssa, tavaten myös koko perhettä. Perheissä, joissa työskentely tapahtui, oli usein alle kouluikäisiä lapsia.

Tapolan (2003, 11) mukaan varhainen tuki nähdään työmuotona ennaltaehkäisevän ja korjaavan työn välissä. Hyvän lapsuuden perusta rakentuu raskaudesta alkaen ja jokainen ikävuosi on tärkeä, joko vahvistaen tai heikentäen lapsen ja perheen yksilöllistä ennustetta. Perheelle tarjottava tuki mahdollisimman varhain, erityisesti lapsuuden varhaisessa vaiheessa tai jo odotusajana koskettaa monia lapsiperheiden kanssa työskenteleviä. Työ vaatii monenlaista ammatillista osaamista. Lasten sekä vanhempien osallistaminen on varhaisen tuen työssä keskeistä.

Huoli lapsiperheiden vanhempien voimavaroista kasvaa koko ajan ja siihen on pyritty vastaamaan yhteiskunnallisilla hankkeilla. Esimerkkinä näistä sosiaali- ja terveysministeriön KASTE-hanke (2012 -2015), jossa yhtenä osa-alueena lasten, nuorten ja lapsiperheiden palveluiden uudistaminen. Huoleen on siis tartuttu erilaisissa hankkeissa terveyden – ja sosiaalihuollossa sekä kolmannella sektorilla. Perheen kanssa työskennellessä on tärkeää, että äitiyden, isyyden ja vanhemmuuden lisäksi tuetaan myös parisuhdetta. Näiden erilaisien haasteiden parissa työskentelee perheissä myös varhaisen tuen ohjaaja. Kyse on arkisista asioista perheen kotona, vanhemmuuden vahvistamisesta ja tukemisesta. Suunniteltaessa ja tuotettaessa palveluja sosiaali- ja terveysalalla tarvitaan etenkin sosiaali- ja terveystoimen hallinnonrajat ylittävää tiivistä yhteistyötä, jotta voidaan tarjota kokonaisvaltaista tukea tarvitseville perheille. Lisäksi palvelu pitää olla tavoitettavissa asiakkaan näkökulmasta vähäisin voimavaroin. Ennaltaehkäiseviin palveluihin panostaminen tuottaa palvelua niille perheille, joiden ongelmat eivät ole vielä ehtineet syventyä. ( Perälä, Nykänen, Halme & työryhmä 2012, 12 -14)

Tässä opinnäytetyössä on tarkoituksena tutkia Peruspalvelukeskus Oivan ehkäisevän perhetyön asiakkaiden kokemuksia varhaisen tuen palvelusta, palvelun saatavuudesta ja siitä millaista apua ja kuinka kauan perheet ovat saaneet. Tavoitteena on huomioida, miten varhaisen tuen ohjaajan työtä voidaan kehittää.

tää saadun asiakaspalautteen pohjalta. Tutkimus on luonteeltaan käytännönläheinen kehittämistyö, jossa palvelun kehittymistä tapahtuu jo tutkimuksen tekemisen aikana. Työ on toteutettu kyselytutkimuksena ja tulosten pohjalta tehdään pohdinnan lopuksi kehittämissuhteita.

Oivassa on tällä hetkellä meneillään organisaatiouudistus, joka vaikuttaa ehkäisevän perhetyön yksikköön. Toiminnan sisällöt eivät ole muuttumassa, mutta ehkäisevän perhetyön varhaisen tuen käsitteen sijaan jatkossa käytetään uuden sosiaalihoitolain mukaisesti käsitettä lapsiperheiden perhetyö. Tässä työssä käytän rinnakkain termejä ehkäisevä perhetyö, varhaisen tuen palvelu sekä lapsiperheiden perhetyö. Varhaisen tuen ohjaajat tulevat organisaatiomuutoksen myötä olemaan lapsiperheiden perhetyöntekijöitä. Asiakaskyselyssä on käytetty termiä ehkäisevä perhetyö sekä varhaisen tuen palvelut. Tämä siksi, että käyttämällä kyselyssä uuden sosiaalihoitolain mukaista termiä lapsiperheiden perhetyö asiakkaat, joille kysely osoitettiin, olisivat mieltäneet kyselyn koskevan lapsiperheiden kotipalvelua tai lastensuojelun perhetyötä. Aiheeni nousee sekä palvelun kehittämisen tarpeen arvioinnista sekä omasta mielenkiinnosta. Sen painoarvoa lisää myös uuden sosiaalihoitolain mukana tulevat painotukset ennaltaehkäisevään työhön. Toiveena on, että työ tuottaa Oivan ehkäisevään perhetyöhön tietoa palvelun laadusta ja auttaa kehittämään työtä asiakkaiden palveluntarvetta vastaavaksi.

## 2 OPINNÄYTETYÖN TAVOITTEET JA KEHITTÄMISTEHTÄVÄT

Opinnäytetyön tehtävänä on tuottaa peruspalvelukeskus Oivan ehkäisevään perhetyöhön suoraan hyödynnettävää tietoa varhaisen tuen asiakkaiden kokemuksista saadun palvelun suhteen. Asiakkailta saadun palautteen perusteella voidaan arvioida, onko palvelun sisältö vastannut asiakkaiden tarpeisiin ja siten kehittää palvelua saadun palautteen pohjalta. Varhaisen tuen ohjaajan palvelu on ollut käytössä noin kolmen vuoden ajan. Oivassa on siirrytty Efficajärjestelmään vuoden 2014 alusta, josta alkaen on saatavissa tietoa asiakkai-



den määrästä. Vuonna 2014 on varhaisen tuen palvelussa ollut 47 asiakasta, joille on tehty 302 käyntiä. Vuoden 2015 tammi-toukokuussa asiakasperheitä on ollut 23, joille tehty yhteensä 232 käyntiä.

Tutkimuksessa tavoitteena on selvittää:

- saivatko perheet tukea varhaisen tuen palvelusta tilanteeseensa nähden oikea-aikaisesti sekä riittävän kauan?
- mitkä perheen saamat palvelut auttoivat perhettä?

Opinnäytetyössä keskeisenä on varhaisen tuen ohjaajan työskentelyn arviointi ja sen ulkopuolelle jää Oivassa lapsiperheiden kanssa työskentelevistä tahoista lastensuojelun perhetyö sekä sosiaaliohjaus ja lapsiperheiden kotipalvelu. Varhaisen tuen ohjaajan työn on matalan kynnyksen palvelua perheille, riittävän varhaisessa vaiheessa ja maksuttomasti.

### 3 ASIAKASKOKEMUKSIIN PERUSTUVA PALVELUIDEN KEHITTÄMINEN JA VAIKUTTAVUUS

Sosiaali- ja terveydenhuollossa asiakaslähtöinen ja asiakasta ymmärtävä toiminnan kehittäminen on noussut tärkeäksi. Asiakas tulisi nähdä aktiivisena toimijana passiivisen palvelujen käyttämisen sijaan. Tämän tulisi näkyä asiakkaalle parempina valinnanmahdollisuuksina. Asiakaslähtöisellä toiminnalla voidaan lisätä vaikuttavuutta, luoda kustannustehokkaampia palveluja ja lisätä tyytyväisyyttä sekä asiakkaiden, että työntekijöiden keskuudessa. Valtiovarainministeriön julkaiseman asiakkuusstrategian mukaan asiakkaalla tulee olla käytettävissä palvelut, joita hän tarvitsee ja näiden palvelujen sisältöön hänellä tulee olla mahdollisuus vaikuttaa. Kun asiakas otetaan mukaan toiminnan suunnitteluun, puhutaan käyttäjälähtöisistä menetelmistä. Käyttäjälähtöisellä palvelujen kehittämisellä saavutetaan palvelun laadun parantaminen. (Valtiovarainministeriö 2013, 4; 7.) Myös Ohrankämmen (2015, 73) toteaa, että tule-

vaisuuden sosiaali - ja terveystalvueluissa asiakkaan osallistaminen sekä kuuleminen on ensi arvoisen tärkeää.

Virtanen, Suoheimo, Lamminmäki, Ahonen ja Suokas (2011, 8; 11;16) ovat todenneet, että perinteinen asiakkuus monipuolistuvine ongelmineen ja kasvavine tarpeineen tulisi muovata sosiaalialan työtä asiakaslähtöisemmäksi. Asiakaslähtöisyys vaatii eri sektoreiden välistä yhteistyötä, jossa kaikkien tavoitteena on asiakkaan tarpeisiin vastaaminen. Asiakas ei ole vain palveluiden vastaanottaja vaan keskeisessä roolissa arvioimassa omaa palveluntarvettaan, tarpeistaan ja lähtökohdistaan käsin. Asiakas on aktiivinen osallistuja, passiivisen palveluiden käyttämisen sijaan ja etenkin oman hyvinvointinsa asiantuntija.

Kujala (2003, 28) toteaa, että palvelu on asiakkaalle laadukasta, kun se täyttää asiakkaan tarpeet ja vaatimukset. Tällöin palvelun tarjoajan tulee tunnistaa asiakkaan ongelmat ja tavoitteet, joita kohden asiakassuhteessa pyritään. Jotta palvelun tarjoaja pystyy tuottamaan asiakkaiden vaatimusten mukaista palvelua, tulee tällä olla kyky asiakaslähtöiseen ajatteluun. Asiakkaan mukaan ottaminen palvelun kehittämiseen voi tapahtua eri tavoin. Tässä tutkimuksessa on kartoitettu tietoa asiakkaiden saamasta palvelusta kyselylomakkeella. Virtasen ym. (2011, 7-9) mukaan kyselyn tulisi keskittyä asiakkaalle tärkeisiin asioihin. Sosiaali- ja terveysministeriön sekä KASTE- hankkeen arviointiin liittyvässä tutkimuksessa, joka kartoitti asiakaslähtöistä tutkimusta todetaan, että asiakaslähtöinen kehittäminen säästää kustannuksia ja lisää vaikuttavuutta, koska siten oikea palvelu kohtaa palvelun tarvitsijan

Stenvall ja Virtanen (2012, 142) toteavat, että asiakaslähtöinen tapa uudistaa palveluja huomioi asiakkaan roolin palveluiden käyttäjänä. Ohrankämmen (2015, 46; 69.) toteaa myös henkilöstön kokevan, että asiakkaiden kannalta sellaiset palvelut ovat parempia, joissa asiakkaan ääntä kuunnellaan ja heillä on mahdollisuus osallistua palvelun kehittämiseen. Asiakaslähtöinen palvelui-

den kehittäminen mahdollistaa vahvan asiantuntijuuden sekä palvelun tarjoamisen oikein kohdennettuna ja siten tuloksellisena ja vaikuttavana.

Vaikuttavuudessa puolestaan on oleellista, minkä vaikutusta arvioidaan. Arvioidaanko esimerkiksi lääkkeen vaikutusta sairauden hoitoon vai jonkin intervention vaikutusta ihmisten elämään. Kun tutkimuksessa on kyse asiakasvaikuttavuudesta, se tarkoittaa asiakkaan tarpeisiin vastaamista ja hänen saamansa avun arvioimista. Asiakkaalle tarjotun avun tulisi olla hänelle hyödyllistä sekä tukea häntä muutokseen omassa elämäntilanteessaan. Vaikuttavuus näkyy suhteessa palvelulle asetettuihin tavoitteisiin ja saavutettuihin päämääriin. Arvioinnin tekee asiakas. Ehkäisevässä perhetyössä tavoitteena on saada aikaan muutosta yksilön, perheen tai ryhmän tilanteeseen huomioimalla olosuhteet, joissa yksilö, perhe tai ryhmä elää. (Pohjola, Kemppainen & Väyrynen 2012, 23).

Vaikuttavuutta arvioidessa on kyse palvelujen kehittämisestä ja voimavarojen oikein kohdentamisesta, siitä reagoidaanko asiakkaiden ongelmiin ja tarpeisiin oikein. Perheiden kanssa työskennellessä on kyse ongelmien ehkäisystä tai ratkaisusta sekä elämäntilanteen helpottamisesta. Interventio on tärkein vaikutuksen aikaansaaja, jolloin täytyy tietää tavoite, mihin interventiolla pyritään. Huomioitava on myös, mitkä muut asiat ovat omalta osaltaan vaikuttaneet lopputulokseen. Perhetyössä luodaan perhekohtaiset tavoitteet ja toiminnan tavoitteena on muutoksen aikaan saaminen perhetilanteessa sekä asiakkaan voimaantuminen. Huomioitava on myös, kuinka, paljon ympäristöllä tai asiakkaan omalla toiminnalla on merkitystä tavoitteiden saavuttamiseen. (Kettunen 2014)

Vaikuttavuudella tarkoitetaan sitä, että palvelulle asetetut tavoitteet ovat toteutuneet hyvin. Tässä tutkimuksessa on kyse siitä, että vaikuttavuus ilmenee asiakkaan parempana arkielämän hallintana sekä syrjäytymisen vähenemisenä. Vaikuttavuuteen liittyvät myös käsitteet tuloksellisuus ja laatu. Tulokselli-

suudesta kertoo perheiden määrä ja laatu näkökulma saadaan pyytämällä perheeltä palautetta saadusta palvelusta sekä kehitysideoita. Tässä opinnäytetyössä selvitetään palvelun vaikutusta perheiden elämään, joka ilmenee muutoksena perheiden elämässä. Vaikuttavuuden arviointi on asiakkaan itsensä muutoksen tunnistamista. Asiakasta ohjataan pohtimaan oman elämäntilanteensa muutosta ja työntekijän osuutta siinä muutoksessa, joka perheen arjessa on mahdollisesti tapahtunut. Vaikuttavuuden arviointia tehdessä kysytään oliko toiminnalla tosiasiallisesti tavoiteltuja vaikutuksia ja mitä toiminnasta seuraa. Tarkasteltavana on myös tavoitteiden ja vaikutusten välinen suhde eli syntyikö niitä vaikutuksia, joita työskentelyn tavoitteiksi asetettiin. ( Mäntysaari 1998, 176; Kananaja, Lähteinen & Marjamäki 2011, 145.)

Oivassa varhaisen tuen vaikuttavuuden arviointiin ei ole olemassa valmista mallia. Asiakkaiden paremman auttamisen ja siten myös palvelun kehittämisen kannalta on tärkeää, että asiakkailta saadaan enemmän tietoa siitä, millaiseen elämäntilanteeseen tai sosiaalisiin ongelmiin varhaisen tuen työtavat tuovat tai eivät tuo muutosta perheiden arjessa.

#### 4 PERUSPALVELUKESKUS OIVAN EHKÄISEVÄ PERHETYÖ JA VARHAISEN TUEN TYÖ

Peruspalvelukeskus Oiva toimii neljän kunnan (Asikkala, Hollola, Kärkölä, Padasjoki) alueella Päijät - Hämeessä. Opinnäytetyötä aloittaessani Peruspalvelukeskus Oivan (myöhemmin Oiva) organisaatiossa ehkäisevän perhetyön yksikkö kuului lasten, nuorten ja perhepalveluiden yksikköön, jonka vastaavan ohjaajan alaisuudessa työskentelivät lapsiperheiden kotipalvelun työntekijät sekä varhaisen tuen ohjaajat. Organisaatiomuutoksen myötä, loppuvuodesta 2015, varhaisen tuen ohjaajista kaksi siirtyi lapsi- ja perhepalveluiden yksikön lapsiperheiden perhetyöntekijöiksi ja yhden ohjaajan toimi siirtyi sosiaalihuoltolain mukaisen palvelutarpeen arvioinnin tiimiin. Lapsiperheiden kotipalvelu säilytti asemansa ehkäisevän perhetyön yksikössä. Varhaisen tuen ohjaajat ovat

koulutukseltaan sosionomeja (AMK). ([www.oivappk.fi](http://www.oivappk.fi)).

Oivassa varhaisen tuen ohjaajan palvelu on rakennettu erityiseksi palveluksi peruspalveluiden sisälle niin, että sillä voidaan tukea perheitä, joiden tuen tarve vaatii sosiaaliohjauksellista otetta. Varhaisen tuen palvelua järjestetään esim. tilanteissa, joissa perhe odottaa vauvaa ja tarvitsee tukea ja ohjausta erilaisiin kysymyksiin vanhemmuuteen valmistautumisessa, perhe tarvitsee tukea kasvatuksellisiin tilanteisiin, perheen sisäiset vuorovaikutussuhteet tai vanhemmuuden kysymykset tarvitsevat pysähtymistä, perhe kohtaa äkillisen kriisin, jolloin tarvitaan tehostettua tukea arjen selvittämiseksi tai/ ja perhe tarvitsee sosiaaliohjausta erilaisissa muutostilanteissa. Varhaisen tuen ohjaajan palvelu Oivassa on maksutonta ja perustuu asiakkaan omaan arviointiin palvelun tarpeesta sekä vapaaehtoisuuteen. ([www.oivappk.fi](http://www.oivappk.fi)).

Ehkäisevä perhetyö on tavoitteellista, suunnitelmallista sekä määräaikaista, jota tehdään yhdessä perheiden ja yhteistyötahojen kanssa. Toiminnan tavoitteena perheissä on vanhemmuuden vahvistaminen ja arjessa selviytymisen tukeminen. Työssä keskeisenä on perheiden omien voimavarojen löytäminen ja niissä tukeminen. Oivan varhaisen tuen palvelu on suunniteltu määräaikaiseksi tueksi perheelle. Varhaisen tuen ohjaajan asiakaskunnassa näkyy vanhemman väsymys sekä mielenterveydelliset ongelmat, parisuhde- ja kasvatusvaikeudet sekä erilaiset perheiden kohtaamat kriisit. Työssä korostuu nopea avun tarjoaminen ja intensiivinen työote, sisältäen useita viikkokäyntejä sekä eri verkostojen kanssa työskentely. (Ehkäisevän perhetyön kehittämissuunnitelma 14.5.2012)

Oivan varhaisen tuen palveluissa yhteistyötä tehdään neuvolan, psykologin, Päijät-Hämeen keskussairaalan, perheneuvolan, nuorisopsykiatrian, psykiatristen sairaanhoitajien, lastensuojelun ym. kanssa. Näiden palveluiden ja varhaisen tuen palveluiden välinen ohjaus on usein molemminpuolista. Varhaisen tuen asiakkuus voi alkaa näiden tahojen yhteydenotolla tai asiakkaan itsensä

ottaessa yhteyttä ehkäisevään perhetyöhön. Ehkäisevän perhetyön palveluiden jatkumona voi olla jokin edellä mainituista palveluista (oivappk.fi). Varhaisen tuen ohjaajien työkuvaan kuuluu myös erilaisten ryhmätoimintojen suunnittelu sekä ohjaaminen. Ryhmätoiminnassa yhteistyötä tehdään päivähoidon, lastensuojelun, seurakuntien ja kolmannen sektorin kanssa. (Ehkäisevän perhetyön kehittämissuunnitelma 14.5.2012).

#### 4.1 Varhaisen tuen työmuodot

Varhainen tuki on perheelle tarjottavaa tukea varhaisessa vaiheessa, ongelman ollessa vielä pieni. Lindqvist (2008, 18 -20) on jakanut varhaisen tuen työn kahtia, työntekijän sekä työyhteisön toiminnoiksi. Työntekijän toimintana varhainen tuki on asiakkaan kunnioittavaa kohtaamista, puuttumista sekä perheen tukemista. Kohtaamisessa tärkeää on aito kiinnostus asiakkaan asioita kohtaan kannustavasti kysellen ja aktiivisesti kuunnellen. Kohtaamiseen asiakkaan kanssa vaikuttavat tila ja tilanne, jossa kohdataan. Työyhteisön toimintana varhaisessa tuessa korostuu matala kynnys, perhekohtainen sekä ryhmämuotoinen palvelu sekä palveluista tiedottaminen. Matala kynnys tarkoittaa palveluiden helppoa saatavuutta ja tulee parhaiten esiin avoimessa ryhmätoiminnassa, kuten perhekahviloissa ja erilaisissa perheille suunnatuissa tapahtumissa. Perhekohtainen palvelu on yksittäisen perheen kanssa tai yhden perheen jäsenen kanssa työskentelyä kotona tai sen ulkopuolella. Ryhmäkohtainen työ on erilaisten ryhmien ohjaamista, joissa osallistujilla on mahdollisuus vertaistukeen sekä vertaisten tapaamiseen.

Varhaisen tuen työn lähtökohtana on sosiaali- ja terveysministeriön uudistamistyöryhmän raportti (2012:21, 65) jossa todetaan, että perheille annettavissa palveluissa tulee vahvistaa ennaltaehkäiseviä palveluita sekä varhaista tukea. Ennaltaehkäisevillä palveluilla tuetaan lapsen hyvinvointia, yksilöllistä kasvua ja kehitystä kotiin vietävällä palvelulla.

#### 4.1.1 Ehkäisevä lastensuojelu

Lastensuojelulain (2007) mukaan kunnan on järjestettävä perheelle ehkäisevää lastensuojelua lasten ja nuorten hyvinvoinnin edistämiseksi, kun lastensuojelun asiakkuutta ei ole.

*”Ehkäisevällä lastensuojelulla edistetään ja turvataan lasten kasvua, kehitystä ja hyvinvointia sekä tuetaan vanhemmuutta. Ehkäisevää lastensuojelua on tuki ja erityinen tuki, jota annetaan esimerkiksi opetuksessa, nuorisotyössä, päivähoidossa, äitiys- ja lastenneuvolassa sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollossa.” (LSL 3a §)*

Ehkäisevä lastensuojelu määritellään olevan lasten ja nuorten kasvun, kehityksen ja hyvinvoinnin edistämistä ja turvaamista, sekä vanhemmuuden tukemista. Sosiaaliportin lastensuojelun käsikirjan mukaan (2013) ehkäisevä lastensuojelu on yleisten lasten ja nuorten kasvuolojen seuraamista ja kehittämistä. Ehkäisevää lastensuojelua on tuki ja erityinen tuki silloin, kun lapsi tai perhe ei ole lastensuojelun asiakkaana. Ehkäisevä lastensuojelu sisältää kaiken erityisen tuen, joka annetaan lapsille ja heidän perheilleen. Vanhemmuuden tukeminen on tärkeä osa ehkäisevää lastensuojelua. (Taskinen 2010, 32-33.) Ehkäisevä perhetyö on osa ehkäisevää lastensuojelua. Erityisellä tuella tarkoitetaan lapselle ja perheelle tarjottavaa tukea päivähoidossa, koulussa, terveyden- tai sosiaalihuollossa silloin kun lapsella ei ole lastensuojelun asiakkuutta. ([www.thl.fi/ehkaisevalastensuojelu](http://www.thl.fi/ehkaisevalastensuojelu), viitattu 23.10.2015)

Taskinen (2010, 32) kirjoittaa kunnan velvollisuudesta kehittää lapsiperheille tarkoitettuja palveluja, jotta lasten ja perheiden ongelmat voitaisiin havaita ja korjata jo mahdollisimman varhaisessa vaiheessa ja että eri palvelujen avulla ja niiden yhteistyöllä on tuettava vanhempia heidän kasvatustehtävässään.

#### 4.1.2. Ehkäisevä perhetyö

Perhetyö on monimuotoinen käsite ja sitä käytetään monilla aloilla sekä monien eri ammattilaisten toimesta, mutta myös vapaaehtoistyön kentällä. Käsitettä käyttävät sekä sosiaali- että terveydenhuollon ammattilaiset. Neuvolan perhetyö, päivähoiton perhetyö, lastenkodin perhetyö, perhekeskuksen perhetyö, muutamia mainitessa. 1990-luvulla perhetyön suosio Suomessa kasvoi ja sen jälkeen perhetyötä on liitetty julkisen sektorin, kolmannen sektorin sekä kansalaisjärjestöjen yhteyteen. Sosiaalityössä perhetyö tarkoittaa erilaisia tukitoimenpiteitä, jotka on kehitetty auttamaan perheitä selviytymään jokapäiväisessä elämässä. (Socialwork with families and children). Uusimäen (2005, 11) mukaan perhetyölle on muodostunut erilaisia käsitteitä sekä toimintatapojen ja -menetelmien sekamelska, jossa päättäjät ovat huomanneet kehittämisen kohteen.

Ehkäisevällä perhetyöllä pyritään ylläpitämään perheen hyvinvointia ja ennaltaehkäisemään riskejä, joita esiintyy elämän muutostilanteissa. Perhettä tuetaan arjessa löytämään omat voimavaransa. Ehkäisevässä perhetyössä on tarkoitus tukea perhettä varhain, kun ongelma tai pulma on vielä pieni ja tukea kunnioittavasti perhettä tavoitteena hyvä yhteistyö. Perhetyöntekijä kohtaa perheen usein heidän kotonaan arkisissa tilanteissa. (Järvinen ym. 2012, 73).

Ehkäisevän perhetyön asiakkaina ovat ensisijaisesti perheet, joissa on alle kouluikäisiä lapsia tai perhe odottaa lasta. Perhetyötä perustellaan usein lapsen edulla, lapsen ollessa työskentelyn keskiössä. Tavoitteena voi olla vanhemmuuden vahvistaminen ja lapsen edun turvaaminen. Ehkäisevällä työllä ongelmia pyritään tunnistamaan ennen niiden ilmenemistä ja ongelmien ilmetessä perhettä neuvotaan, valistetaan, ohjataan, autetaan, palvellaan ja aktivoitetaan. (Vuori & Näkin 2007, 8-9.) Perhetyötä tehdään kotona, jossa perheen tuen tarpeita arvioidaan varhaisen tuen ohjaajan, lapsiperheiden kotipalvelun tai lastensuojelun perhetyön toimesta perheen omassa ympäristössä. Tavoitteet perheen kanssa tehtävään työhön sekä keinot tavoitteiden saavuttami-



seksi asetetaan keskustellen yhdessä perheen kanssa. (Korhonen & Sukkula 2004, 16.)

#### 4.1.3. Varhainen tuki

Varhaisesta tuesta puhuttaessa tarkoitetaan tuen tarjoamista varhaisessa vaiheessa, vauva- ja pikkulapsiperheille tai kun tuetaan perhettä ennen kuin ilmenneet ongelmat kasvavat liian suuriksi. Varhaisessa tuessa huomioidaan lapsen hyvinvointiin kohdistuvia riskitekijöitä. Varhaista tukea tarjotaan vahvistamalla perhettä suojaavia tekijöitä kuten tukemalla sosiaalisia verkostoja ja luomalla mahdollisuus vertaistukeen ja -toimintaan. Varhainen tuki on tuen tarpeen tunnistamista, vanhemmuuden vahvistamista sekä lapsen osallisuuden merkityksen huomioimista perheessä. Varhaisen tuen työntekijä ottaa asioita puheeksi ja tarjoaa erityistä tukea sekä ohjaa tarvittaessa jatkopalveluihin. Asiakkaan kokemana varhainen tuki on luottamusta työntekijään, jolloin asiakkaan omat voimavarat otetaan käyttöön hänen omassa arjessaan, asiakkaan ehdoilla ja häntä kunnioittaen. (Lindquist 2008, 15-16).

Varhaisessa tuessa työntekijällä on velvollisuus ottaa puheeksi ja oikeus puuttua perheen tilanteeseen ja huolta aiheuttaviin asioihin. Työntekijä on aktiivinen kuuntelija, joka aidolla läsnäolollaan ja omalla ammattitaidollaan pystyy tukemaan perhettä haasteellisessa elämäntilanteessa. Työntekijä muodostaa perheen kanssa luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen sekä kartoittaa perheen tuen tarpeet huomioiden perheen voimavarat ja vahvuudet. Tärkeä osa varhaista tukea on myös palveluihin ohjauksella. (Lindquist 2008, 17-18).

Vuosina 1996-2000 Mannerheimin lastensuojeluliitto toteutti lapsiperheprojektin, jonka tarkoituksena oli tunnistaa pienten lasten perheiden tuen tarpeet, jotta lapsiperheille pystytään antamaan apua riittävän varhaisessa vaiheessa. Tukea perheet tarvitsevat vanhemmuuteen, lasten hoitoon ja kasvatukseen, parisuhteeseen sekä perheen jäsenten terveyteen liittyvissä asioissa. Aikuiset

tarvitsevat tukea siinä, miten toimia lastensa kanssa ja tunnistaa heidän tarpeensa tai perheen kokonaistilanne vaatii tukea vanhemman mielenterveysongelman tai sairauden vuoksi. Varhaisen tuen ohjaajat pyrkivät työssään asiakaslähtöiseen, perhekeskeiseen ja voimavarasuuntautuneeseen työtöteeseen moniammatillisen tiimin tukiessa työtä. (Häggman -Laitila ym. 2000, 21, 28.)

Perheiden saaminen varhaisen tuen piiriin olisi tärkeää. Harjusola - Webb, Gatmaitan & Lyons (2013, 43) näkevät varhaisen tuen mahdollisuudet perheiden auttamisessa tärkeänä. Avun tarjoaminen perheen omassa toimintaympäristössä luo mahdollisuuksia oppimiseen omassa arjessa. Varhaisen tuen tulee olla sellaista, että se toimii ja kannustaa perhettä päivittäisissä arkisissa tilanteissa.

### **Sosiaaliohjaus**

Sosiaalihuoltolaki (2015, 16§) määrittelee sosiaaliohjauksen näin:

*”Sosiaaliohjauksella tarkoitetaan yksilöiden, perheiden ja yhteisöjen neuvontaa, ohjausta ja tukea palvelujen käytössä sekä yhteistyötä eri tukimuotojen yhteensovittamisessa. Tavoitteena on yksilöiden ja perheiden hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen vahvistamalla elämänhallintaa ja toimintakykyä”.*

Sosiaali- ja terveysalan työssä ohjauksella tarkoitetaan käytännöllisen opastuksen antamista ja siten, että ohjattava eli asiakas on ohjauksen alaisena. Tavoitteena on ohjattavan oppiminen, elämäntilanteen paraneminen ohjauksen seurauksena sekä omaan elämäntilanteeseen liittyvien päätösten tekeminen. Ohjauksen aikana, ohjattava oppii itse löytämään keinoja toimia, käsittelemään kokemuksiaan sekä ratkaisemaan ongelmia. ( Vänskä, Laitinen-Väänänen, Kettunen & Mäkelä 2011, 15-16. )

Ohjaajan työssä pyritään osoittamaan muutokset ja mahdollisuudet ohjaamalla

asiakasta itsetutkiskeluun sekä kannustamalla huomaamaan miten asioiden tulisi olla. Ohjaaminen on työntekijän ja asiakkaan välinen vuorovaikutustilanne, jossa sekä asiakas, että työntekijä ymmärtävät käymänsä keskustelun samalla tavalla. Ohjauksen tavoitteena on tukea asiakkaan omaa halua ja aloitekykyä, jolla viedä omaa elämäänsä haluamaansa suuntaan. Ohjauskeskustelut ovat suunnitelmallisia ja niissä asiakas on itse aktiivinen toimija, työntekijän tehtävänä on ohjata asiakasta oikeaan suuntaan tietoa antamalla sekä tukea päätöksenteon hetkellä. (Kyngäs, Kääriäinen, Poskiparta, Johansson, Hirvonen & Renfors 2007, 25).

Ohjaamistilanteessa käytetään sekä sanallista että sanatonta viestintää. Lisäksi ohjaamistilanteessa voidaan käyttää erilaisia materiaaleja, kortteja, esitteitä, kuvia tai fyysistä toimintaa tilannetta harjoitellessa. Ohjaajan ja asiakkaan vuorovaikutuksessa tärkeitä työvälineitä ovat kysymykset, joiden avulla keskustelua voi ohjata tai johdattaa tiettyyn suuntaan. Avointen kysymysten esittäminen haastaa asiakkaan pohtimaan tilannetta sekä sanoittamaan itse tilannettaan. Avointen kysymysten lisäksi ohjaaja käyttää tarkentavia tai asiakkaan asian yhteyteen tiiviisti liittyviä kysymyksiä. Ohjaustilanteessa asiakas on oman elämänsä ja puolestaan työntekijä on ohjauksen asiantuntija. Ohjaustilanteessa asiakas tuo esiin asioita, jotka liittyvät hänen tai perheenjäsenen terveydentilaan, elämäntilanteen eri vaiheisiin, elämään liittyviin ongelmiin tai muutokseen perheen elämässä (Vänskä ym. 2011 35-39 & Kyngäs ym. 2007, 27).

Ohjaussuhteeseen vaikuttavat sekä asiakkaan, että ohjaajan taustatekijät. Ohjaajan tulee olla selvillä omista ajattelutavoistaan, tunteistaan sekä tiedostaa oma tapa toimia huomioiden itseään ohjaavan ihmiskäsityksen sekä omat arvonsa. Asiakkaan kohdalla, lähtötilanteen selvittäminen sekä hänen mahdollisuutensa sitoutua ohjauksen tavoitteisiin auttavat työntekijää yhteisten tavoitteiden asettelussa. Taustatekijöihin liittyy olennaisesti myös asiakkaan motivaatio ottaa ohjausta vastaan ja siten itse vaikuttaa oman elämäntilanteensa

kohentumiseen. Työntekijän tulee huomioida, että tavoitteen tulee olla asiakkaalle riittävän konkreettinen ja että se on tekemistä, eikä vain tekemisen seuraus tai lopputulos. (Kyngäs ym. 2007, 27).

### **Ryhmätoiminta**

Ihmisen ollessa tuen tarpeessa on hänen tärkeä tuntee kuuluvansa ryhmään. Erilaisia ryhmiä ovat esimerkiksi perhe, suku ystävät, työtiimi ja harrastustoiminta. Se, että heikkonakin tuntee kuuluvansa johonkin voi olla merkittävää. Vertaisryhmätoiminta perustuu siihen, että kohdataan ihmisiä, jotka ovat samassa tilanteessa kuin itse. Toiminnan tarkoituksena on löytää yhdessä keskustellen tukea ja voimavaroja arjessa jaksamiseen. (Vilen, Leppämäki & Ekström 2002, 67.)

Ehkäisevän perhetyön ohjaajan yksi työmuodoista on ryhmätoiminta. Ryhmätoiminnan tarkoituksena on, että ryhmään osallistuvilla on mahdollisuus jakaa ja käsitellä ongelmiaan yhdessä toisten samassa tilanteessa olevien kanssa. Perheille järjestetään sekä avointa että suljettua ryhmätoimintaa. Oivan ehkäisevässä perhetyössä ryhmätoimintaa järjestetään yhteistyössä eri toimijoiden, kuten neuvolan, seurakunnan, koulukuraattorin, etsivän nuorisotyön ja päivähoiton kanssa. Ero suljetun ja avoimen ryhmän välillä on, että suljettuun ryhmään ilmoittaudutaan, sen kesto on ajallisesti määritelty jatkumaan tietyn ajan eikä uusia jäseniä oteta ryhmän aloittamisen jälkeen. Lisäksi ryhmään otetaan rajattu määrä ryhmäläisiä. (Järvinen ym. 2012, 212). Avoimeen ryhmään on asiakkaalla mahdollisuus osallistua oman mielenkiintonsa mukaan ja ryhmän jäsenet vaihtuvat. Erillistä ilmoittautumista ei ole ja usein avoimet ryhmät kestävät syys- ja kevätkauden. Esimerkkinä avoimesta ryhmätoiminnasta Oivan alueella ovat perhekahvilat.

Ryhmätoiminta nähdään tehokkaana mahdollisuutena vaikuttaa perhetilanteisiin. Ryhmässä toimiminen on vastavuoroista, kun antaa itsestään, myös saa itse tukea. Vaikka sisällöt ryhmätoiminnoissa ovat monimuotoiset, yhteistä kai-

kille on kuitenkin vertaistuki sekä vanhempien omien voimavarojen vahvistuminen. Tavoitteena on saada omaan elämäntilanteeseen uutta näkökulmaa sekä asiakkaalle tunne siitä, ettei ole tilanteessa yksin. (Järvinen 2012, 213.)

Eirola (2003, 38-39) on väitöskirjassaan tuonut esiin ryhmän merkitystä perheille. Vanhempien odotukset ryhmätoiminnalta oli saada vertaistukea molemmille sekä neuvontaa ja opastusta. Isät havahtuivat siihen, miten samantyyppisten ongelmien parissa muutkin lapsiperheet kamppailevat. Neuvonnan tarve koski perheissä etenkin lapsen kasvua ja kehitystä sekä kasvatuksellisia asioita.

### **Parisuhdetyö osana varhaisen tuen työtä**

Parisuhteella tarkoitetaan kahden aikuisen ihmisen välistä tunnepitoista suhdetta, rakastumista ja läheisyyttä sekä sitoutumista elämään toisen ihmisen kanssa ja jakamaan elämän eri alueilla vastaan tulevia asioita. Toimiva parisuhde tarvitsee toisen hyväksymistä itsenäään, muutosvalmiutta ja joustavuutta. Hyvinvoiva parisuhde on voimavara ja parisuhteen ongelmat voivat vaikuttaa koko perheen hyvinvointiin. (Järvinen ym. 2012, 119). Maksimaisen mukaan (2010, 55) parisuhde on tunnekumppanuutta, jossa tärkeää ovat vuorovaikutus, mahdollisuus ilojen ja surujen jakamiseen sekä etenkin kahden ihmisen emotionaalinen yhteys. Parisuhde tulisi nähdä erillisenä avioliitosta ja perheestä. Tällä tarkoitetaan sitä, että vanhemmat voivat olla avioliitossa ilman, että heillä on keskinäistä tunnepitoista parisuhdetta.

Parisuhteen hoitamisen merkitys on korostunut nykyaikana. Pikkulapsiperheissä vanhempien oma ajankäyttö sekä ajan jakaminen kotitöiden ja lasten hoitamisen välillä aiheuttaa ristiriitoja. Malinen ja Sevon (2009, 152- 154) toteavat, että erityinen muutosvaihe parisuhteessa on ensimmäisen lapsen syntymä, mutta parisuhteeseen vaikuttavat myös toisen tai vaikka kolmannen lapsen syntymä. Perheen kasvaessa lisääntyvät kotityöt, talouden menot ja aikaa parisuhteen hoitamiseksi jää vähemmän. Lapsista huolehtiminen menee pa-

risuhteen edelle ja haastetta parisuhteeseen tuo, jos vanhemmilla ei ole yhtäläistä näkemystä siitä, miten tärkeinä lasten tarpeet ja puolison tarpeet nähdään. Maksimaisen mukaan (2010, 58) parisuhdeongelmien ajatellaan kärjistyvän vanhempien välisen vuorovaikutuksen puutteeseen ja ongelmien ratkaisuksi haetaan toimivampaa ja avoimempaa kommunikointia.

Järvisen (2012, 127) mukaan sitoutuminen, kyky ratkaista ristiriitoja ja halu tehdä töitä suhteen onnistumisen eteen edesauttavat suhdetta pysymään koossa. Ristiriitoja täytyy osata selvittää keskustellen ja toisen mielipiteet huomioiden. Perhetyöntekijän kanssa käydään keskusteluja parisuhteesta. Parisuhteen kysymykset liittyvät erilaisiin kasvatustapoihin ja sen aiheuttamiin ristiriitoihin, rahankäyttöön tai oman ajan ja yhteisen ajan sovittamiseen. Perhetyöntekijän rooli on tukea vanhempia tunnistamaan omia voimavarojaan ja kannustaa myönteiseen vanhemmuuteen, etsien yhdessä vanhempien kanssa ratkaisuja haastaviin tilanteisiin. Perhetyöntekijän täytyy muistaa huomioida keskusteluissa lapsen näkökulma ja katsoa parisuhteeseenkin liittyviä haasteita lapsesta käsin.

#### 4.2. Lapsiperheiden kotipalvelu

Lapsiperheiden kotipalvelu sosiaalihuoltolain (SHL 19§) mukaista palvelua lapsiperheille. Kotipalvelun tarkoituksena on tukea perhettä arjessa selviytymisessä yhteistyössä perheen kanssa. Kotipalvelulla tarkoitetaan asumiseen, hoitoon ja huolenpitoon, toimintakyvyn ylläpitoon, lasten hoitoon ja kasvatukseen, asiointiin ja muihin jokapäiväiseen elämään kuuluvien tehtävien suorittamista tai niissä avustamista. Sosiaalihuoltolain (19§) mukaan lapsiperheellä on oikeus saada kotipalvelua, jotta perheen huolenpito pystytään turvaamaan seuraavista syistä: sairaus, synnytys, vamma tai muu perheen toimintakykyä alentava seikka, kuten vakava sairastuminen tai muu perhettä koetteleva kriisi. Myös perhettä koetteleva erityinen elämäntilanne voi oikeuttaa kotipalvelun saamiselle. Näitä perhetilanteita voiva olla perheenjäsenen kuolema, vanhem-

pien erotilanne, useamman lapsen syntyminen kerralla tai perheessä on omainen hoidettavana. Lapsiperheiden kotipalvelua voidaan järjestää myös lastensuojelulain (36§) avohuollon tukitoimena.

## 5 PERHE JA VANHEMMUUS

Perhetyössä oleellista on perhe. Yleisin mielikuva perheestä on yksi tai useampi vanhempi sekä lapsi tai lapsia. Se, mitä perhe merkitsee kenellekin voi olla hankala määrittää ja perhe voidaan määritellä hyvin eri tavoin. Perhe on biologiaa ja politiikkaa, mutta ennen kaikkea perhe on kokemus. Perheitä syntyy ja perheitä hajoaa. Perheen kokoonpano voi muuttua päivän tai viikon aikana ja eri elämäntilanteet aiheuttavat muutoksia perheen sisällä. Jokainen kuuluu perheeseen tai sukuun, vaikka olisi yksin. Mielikuva perheestä voi olla yhtä erilainen kuin ovat perheetkin, jokaisella omanlaisensa. Perhe muodostuu ihmisistä, joiden välillä vallitsee erityinen suhde. Tämä suhde eroaa vastuidensa ja velvoitteidensa puolesta esimerkiksi ystävyysuhteesta. Perhesuhteisiin liitetään myös tunteet ja talous sekä hoiva ja huolenpito. (Fogel, Johnson, Korvela & Kupiainen 2011, 12-13; Vilen ym. 2010, 10-11.)

Perhe voi muodostua useista sukupolvista, eri-ikäisistä ihmisistä sekä eri sukupuolista. Lapsuutemme perhemalli sisäistyy meihin kasvaessamme ja se vaikuttaa tapaamme olla vuorovaikutuksessa tai suhtautumiseemme eri ihmisiä kohtaan (Rönkkö & Rytönen 2010, 9 - 11). Vilen ym. (2010, 10) käsittelevät perhettä länsimaisen kulttuurin ja suomalaisuuden näkökulmasta, jossa erotetaan perhe ja sukulaiset. Perheeseen kuuluu kotona asuvien lasten lisäksi vanhemmat.

Korvela & Tuomi-Gröhn (2014, 11-12) toteavat, ettei perheen muoto ole enää yksiselitteinen. Perheen käsite on saanut monia uusia ulottuvuuksia. Uusperheen syntyessä lapset saavat kaksi perhettä ja kotia vanhempien uusien parisuhteiden ja avioitumisen myötä. Moisio ja HUUHTANEN (2007, 25) arvioivat, että perheen kanssa vietettyä aikaa arvostetaan entistä enemmän ja perhe on

suomalaisten arvoasteikoissa ensimmäisellä sijalla.

### 5.1 Perheen kanssa tehtävä työ

Perheen käsitteen muututtua ydinperheen rajatusta ajatuksesta monimuotoiseksi on se vaikuttanut myös perhetyöhön. Perheen kanssa työskentelevän tulee ensisijaisesti selvittää työskentelyä aloittaessaan, miten perhe, jonka kanssa työskennellään, määrittelee sen, ketä heidän perheeseensä kuuluu. Sen jälkeen työntekijä arvioi, kenen kanssa perheessä työskentelee, kuka on perhetyön kohde ja kenen voimavaroja työntekijä arvioi. (Vilen ym. 2010, 10.) Perheen käsitteen sekä perheiden elämäntilanteiden ollessa monimuotoista, on myös perhetyö hyvin moniulotteista. Perheeseen tehtävän työn lähtökohtana on ennen kaikkea perheestä itsestään lähtevät tarpeet, jotka voivat liittyä lasten kehitys- tai kasvatuskysymyksiin, vanhemmuuden tukemiseen, perheen oman toimintakyvyn lisäämiseen tai hyvinvoinnin tukemiseen. (Rönkkö & Rytönen 2010, 27).

Perheen kanssa työskennellessä on käytössä erilaisia työtapoja, koska jokaisen perheen tarpeet ja voimavarat ovat erilaisia ja vaikuttavat siten työmenetelmiin. Perhettä voidaan tavata kokonaisuutena tai työskennellä yksittäisen perheen jäsenen kanssa. Työtä tehdään perheen kotona, erilaisissa ryhmissä, perhekuntoutuksena tai muissa perheen ympäristöön kuuluvassa paikassa. Työhön kuuluu perheen tuen tarpeen tunnistaminen, tavoitteiden asettaminen sekä tavoitteiden ja suunnitelman mukaan toimiminen. Perheen kanssa keskustellaan kartoittaen perheen oma näkemys ja arvioidaan samalla perheenjäsenten omaan toimintakykyä sekä avun tarvetta. Yhdessä perheen kanssa mietitään arjessa selviytymistä, toisten perheen jäsenten huomioimista, perheen sisäistä vuorovaikutusta ja haetaan muutosta perheen tilanteeseen. Asiointia käsitellään koko perheen tai yksittäisen perheen jäsenen näkökulmasta. (Järvinen, Lankinen, Taajamo, Veistilä & Virolainen 2007, 16; 22 ja Vilen ym. 2010, 12). Uusitalon (2005, 9) mukaan perhetyötä tarvitaan lapsen kasvua tu-



kemaan sekä edistämään koko perheen hyvinvointia.

Eirolan (2003, 35) tutkimuksen mukaan vanhemmat kertoivat perhe-elämässä haasteiksi esimerkiksi sisarusten väliset riidat ja lapsen uhman, jotka aiheuttivat arjessa päivittäisiä konflikteja. Vanhempien oli myös vaikea sietää lapsen kiukuttelua ja keinojen keksiminen vaikeiden tilanteiden laukaisemiseksi oli haasteellista. Omin voimin haasteellisten kasvatustilanteiden laukaiseminen arjessa ei onnistunut.

Perheessä työskentelyn syynä on usein perheen omien voimavarojen heikentyminen ja tuen tarve arkisissa asioissa. Vuori (2012, 18, 25) on väitöskirjassaan tutkinut vähävaraisten lapsiperheiden hyvää vointia ja sen tukemista. Vuoren mukaan perheet kokevat hyvinvointinsa uhatuksi, kun eivät selviä arjen vaatimuksista. Perheen kanssa työskennellessä on perheen omien voimavarojen ja vahvuuksien arviointi ja niiden esiin nostaminen tärkeää. Voimavarojen vahvistuessa asiakkaan itsetunto ja oman elämän hallinnan tunne lisääntyvät ja siten elämänlaatu kohoaa. Voimavarojen vahvistaminen perheen kanssa työskennellessä voi tapahtua perheen oman toiminnan johdosta tai työntekijän tuella. Työntekijän roolina on kuunteleminen, ohjaaminen ja vahvuuksien löytäminen perhetilanteessa sekä sellaisen tiedon tarjoaminen, josta on hyötyä perheen tilanteessa. Myös Vilen ym. (2002, 54) nostaa esiin asiakkaiden tai perheen omien voimavarojen tärkeyden. Työntekijän tehtäväksi jää selvittää, miten perhe on aiemmin selvinnyt, mitkä tekijät ovat tukeneet perheen selviytymistä sekä vahvistaa siten asioiden eteenpäin menemistä.

## 5.2 Arki perheessä

Repo (2009, 27-30) on tutkinut väitöskirjassaan lapsiperheiden arkea. Repo nostaa esiin ajatuksen, jossa pohditaan vanhempien ja lasten yhdessä viettämää aikaa. Perheet voisivat paremmin, mikäli vanhemmat viettäisivät lastensa kanssa enemmän tavallista, jokapäiväistä elämää, arkea. Kiireen keskellä lap-

sille nousee merkitykselliseksi vanhemmilta saatu aika ja huolenpito. Arkielämää reunustavat poliittiset ja yleiset arvot, jotka eivät välttämättä kohtaa toisiinsa. Arjen elämistä perheessä ei voi poliittisesti määritellä eikä annetut perhearvot siten toteudu kaikkialla.

Arki on vuorovaikutteinen kokonaisuus, joka muokkautuu sitä eläessä. Lapsiperheet elävät sitä monien ristiriitaisten odotusten keskellä. Repo (2009, 28, 74, 83) puhuu perheajasta, jota vietetään lasten kanssa siten, että vanhemmalla on halu ja tahto jakaa omaa aikaansa lapselle. Arkea perheessä määrittää usein myös työ. Vanhemmista molemmat tai toinen käyvät töissä. Työpaikoiden kasvaessa vanhemmat joutuvat pohtimaan, miten jakavat aikaansa sekä voimavarojaan työn ja perheen välillä. Suunnittelemista ja ajankäytön hallintaa perheen elämässä vaativat mm. työn ja perhe-elämän yhteensovittaminen, kotityöt ja harrastukset. (Moisio & HUUHTANEN 2007, 74).

Lapsen syntymä muuttaa perheen dynamiikkaa. Vastasyntynyt vauva vaatii huomiota ja siten perheeltä sopeutumista. Arki muuttuu, koska vauvalla ei ole rytmiä ja vanhemman sopeutuminen vauvan rytmiin ei aina suju helposti. Arjen sujumista helpottaa mahdollisuus sopeutua vauvan vuorokausirytmiiin. Säännöllisillä arkirutiineilla, kuten yö- ja päiväajan erottamisella sekä vanhemman omasta hyvinvoinnista huolehtimisella on merkitystä arjen sujuvuudessa. (Toivanen, Jouhki, Lipponen, Markkanen, Prusila & Salo 2010, 192-193)

Terveysten ja hyvinvoinnin laitos on muutaman vuoden ajan viestittänyt, että tilastojen mukaan suomalaisten vointi on parempi kuin koskaan aikaisemmin. Kuitenkin sekä hyvä- että huono-osaisten perheiden määrä on lisääntynyt. Hyvinvointi jakaantuu epätasaisesti ja huomattava osa lapsista voi huonosti. Kasvuympäristöön, jossa lapsi elää arkeaan on tehty leikkauksia. Korjaavien palveluiden tarve on lisääntynyt. (Eskola 2014, 3-4). Elinolojen huonontuminen lapsiperheiden arjessa vaatii erilaisten ja erilaisissa elämäntilanteissa elävien perheiden arjesta esiin tulevien haasteiden ymmärtämistä sekä arjen tuntemis-

ta vahvuuksien näkökulman huomioiden. (Vuori 2012, 14.)

Yhteiskunnan muutokset ovat johtaneet siihen, että viikkorytmi arkisin tapahtuvana työssäkäyntinä kello 8 ja 16 välillä ja viikonloppuvapaineen on katoamassa. Tähän on vaikuttanut muun muassa kauppojen aukiolon vapautuminen ja siten naisvaltaisten alojen töiden hajaantuminen useammalle viikonpäivälle. (Salomon 2014, 13). Perheen arkirytmien ylläpitämiseen vaikuttavia tekijöitä löytyy monia. Vanhempien työajat, lasten päivähoito, koulu, harrastukset, uuden perheen jäsenen syntymä, perheen kriisi tai sairastuminen. Perhe tarvitsee taitoja arjen asioiden yhteensovittamiseen ja hallinnan tunteeseen. Kaikilla perheillä ei näitä taitoja ole ja siten perheen ulkopuolisen tuen mahdollistaminen on tärkeää näille perheille. Vuori (2012, 71) toteaa, että tarpeellisen avun saannin kokemus vaikuttaa positiivisesti perheen arkipäivän hyvään vointiin.

Korvela & Tuomi-Gröhn (2014, 14) kuvaavat arkea rytmittymisen kautta. Päivän toimintojen samankaltaisuus ja toistuvuus tukee arkea ja tuo päivää turvallisuutta. Mikäli perheen päivästä puuttuu rutiinit, kuluu voimavaroja arjen tilanteiden selvittelyyn, neuvotteluihin ja arjen toiminnan suunnitteluun. Rutinoitunut arki ei vaadi ajatteluprosesseja ja vapauttaa aikaa muihin toimintoihin. Tonttilan (2006, 16) mukaan perheen arkielämä muotoutuu lapsen asettamien vaatimusten mukaisesti, jos perheessä on esimerkiksi erityistä tukea tarvitseva lapsi. Lapsella voi olla vamma, pitkäaikainen sairaus tai kehityshäiriö. Perheessä, jossa voimavarat ovat riittävät, on vanhemmilla kyky muuttaa aikataulujaan ja perheen toimintoja lapsen tarpeita vastaavaksi. Vanhempien omien voimavarojen, perheen sisäisten kykyjen ja taitojen huomioiminen on tärkeää. Vuori (2012, 58) toteaa väitöskirjassaan, että arjen tekevät sujuvaksi rutiinit, mutta äidit tarvitsevat voimia niitä pyörittääkseen. Joustava rytmien yhteensovittaminen helpottaa perheen arkea ja lisää perheen voimavaroja.

Rönkä ym. (2009, 14- 17) toteavat, että arki ei ole valmiiksi luotua vaan jokai-

nen luo omaa arkeaan itse, yhteiskunnan luomissa puitteissa, sääntöjä ja normeja noudattaen. Perheiden arjessa uskotaan olevan toimivia sekä vaikeita vaihteita, joiden vaihtelu luo arkeen omat haasteensa. Perhearkeen haastetta tuo työ- ja vapaa- ajan elämän yhteensovittaminen monine tehtävineen. Näiden haasteiden lisäksi työn epävarmuus, sairastuminen, taloudelliset huolet tai parisuhteen ongelmat vaikuttavat jokapäiväiseen elämään. Perheen hyvinvointia tukemaan on tarjolla perhetyötä, jonka tehtävä on tukea perhettä arjessa ja auttaa työskentelyllä perhettä löytämään omat voimavaransa. (Järvinen, Laninen, Taajamo, Veistelä & Virolainen 2012, 7).

### 5.3 Vanhemmuuden tukeminen

Hyvä vanhemmuus vaatii tiettyjä olosuhteita. On oltava sekä mahdollisuuksia että tilaa olla vanhempi ja näiden puuttuessa on parhaimmankin vanhemman vaikea käyttää näitä taitoja. Vanhempien omat elämäkokemukset vaikuttavat siihen, miten toimia vanhempana. Myös sairaus, vamma tai perheessä tapahtuva väkivalta vaikuttavat. (Assessing Children in Need and their families, Practise guidance.)

Vanhempana oleminen vaatii vanhemmalta tasapainoilua lapsen rohkaisemisen sekä erilaisten perusteltujen rajojen asettamisten välillä. Lapset tarvitsevat vanhemmalta luottamusta siitä, että nämä heille läheiset aikuiset ovat läsnä, osana arkea luoden kiireettömyyden ja huolenpidon ilmapiirin perheessä. Tämä tuo lapselle turvallisuuden tunteen, osoittaa arvostusta ja välittämistä. Aikuisen tehtävä on kuunnella ja kuulla lasta, tukea eri tilanteissa sekä ohjata ja kasvattaa lasta toimimaan oikein. (Heino & Miller 2007, 12-14.) Pulkkinen (2002, 14 - 19) on samoilla linjoilla vanhemmuudesta, tosin puhuen kodin merkityksestä lapsille. Koti antaa lapselle perheen, läheiset ihmiset ja turvallisuuden tunteen. Vanhempien huolenpito sisältää emotionaalisen suhteen, rajojen asettamisen sekä valvonnan siitä, mitä lapsi kulloinkin tekee. Vanhempien välisellä suhteella on myös merkityksensä lapsen kehitykseen, siten että

huono suhde lapsen vanhempien välillä voi vaikuttaa vanhemmuuden laatuun esimerkiksi näkymällä välinpitämättömyytenä lapsen tarpeista.

Vuoren (2012, 25) mukaan vanhemmuuden tukemisen ehtoina ovat vuorovai-  
kutussuhteen luottamuksellisuus ja avoimuus. Työntekijän on tunnistettava  
omat lähtökohtansa ja pystyttävä vastaamaan perheen tarpeisiin heidän lähtö-  
kohdistaan käsin. Varhaisen tuen työssä vanhemmuutta tuetaan kunnioitta-  
malla asiakkaan valinnanvapautta sekä lisäämällä tietoisuutta keskustelun ja  
aktiivisen kuuntelun keinoin. Perheen omien voimavarojen löytäminen, niissä  
tukeminen sekä yhteisesti luodut tavoitteet tukevat perhettä.

Vanhemmuuden tukemiseen ja perheen kokonaistilanteen tarkasteluun on  
varhaisen tuen työssä olemassa monenlaisia menetelmiä. Käytössä voi olla  
erilaisia tilannetta kartoittavia lomakkeita, menetelmiä tai kortteja, joiden avulla  
työntekijä hahmottaa perheen sen hetkistä tilannetta, vuorovaiikutusta sekä  
esimerkiksi tunnesuhteita. Työntekijän arvioitavaksi jää, vaarantaako vanhem-  
pien sen hetkinen toiminta jatkuessaan perheen lapsen tai lasten kasvua ja  
kehitystä ja onko vanhemmillä kyky tarjota lapsen ikätasoinen hoito ja kasva-  
tus. Näitä asioita arvioituaan työntekijä hahmottaa mikä on perheen palvelu-  
tarve sekä miten tukea vanhemmuutta riittävästi. (Järvinen ym. 2012, 171.)

Vanhemmuuden tukemisella pyritään vahvistamaan perhettä ja parantamaan  
lasten hyvinvointia sekä turvaamaan kehitystä. Vanhemmuutta tukemalla  
mahdollistetaan lasten kasvaminen onnellisina, terveinä, luottavaisina kunnioittaen yksilöitä ja heidän oikeuksiaan. Vanhemmuuden tukeminen varhaisessa vaiheessa, ongelmien ollessa vielä pieniä, on myös kustannustehokasta. Perhettä voidaan tukea hyödyntämällä sen omia verkostoja, tarjoamalla vertaistukea sekä tarjoamalla kohdennettua palvelua oikea-aikaisesti. On siis tarpeen mukautua jatkuvasti uusiin yhteiskunnallisiin haasteisiin sekä kehittää palvelua asiakkaiden tarpeita vastaavaksi.

(<http://www.childandfamilyresearch.ie/sites/www.childandfamilyresearch.ie/file>

s/eurochildcompendiumfps.pdf s.5)

## 6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Opinnäytetyö on tutkimus, jonka tuloksia voidaan käyttää työn kehittämiseen. Tarvetta tutkimukselle säätelee työelämän tarpeiden lisäksi käytännönläheisyys ja ajankohtaisuus. Opinnäytetyössä tuotettua tietoa on tarkoitus soveltaa käytännön työhön osaksi jokapäiväistä toimintaa. (Vilkkä 2007, 13).

Tässä opinnäytetyössä kohteena on varhaisen tuen ohjaajan työn kehittäminen asiakkaan tarpeita huomioiden. Ensimmäisenä toteutettiin varhaisen tuen asiakkaille kyselytutkimus, jolla kartoitettiin asiakkaiden kokemuksia saadusta palvelusta. Seuraavaksi arvioitiin työn vaikutuksia asiakkaan elämäntilanteeseen asiakkailta saadun palautteen pohjalta. Työn pohjalta on mahdollista, saatuun palautteeseen perustuen, kehittää varhaisen tuen ohjaajan työtä. Kysely on toteutettu postikyselynä.

Opinnäytetyössä on tavoitteena ollut käsitellä asioita asiakasnäkökulmasta käsin, huomioiden onko asiakkaan palvelutarpeeseen vastattu asiakkaan olettamalla tavalla ja mikäli ei, mitä olisi pitänyt tehdä toisin. Suoranta ja Ryyänen (2014, 210 -211) kirjoittavat, että kyselytutkimuksen tavoitteena kokemuksellinen ainutkertaisuus, joka syntyy eleyistä kokemuksista, koetuista tapahtumista ja kanssakäymisen ketjuista. Tämän ainutkertaisuuden pystyy kertomaan vain ihminen, jolla on henkilökohtainen kokemus asiasta. Ihmiset elävät, hengittävät ja kokevat omaa elämäänsä.

### 6.1 Tutkimusmenetelmät

Tämän opinnäytetyön tutkimusmenetelmä on pääosin kvantitatiivinen ja sen tulokset on esitettävissä lukuina ja taulukoina. Kvantitatiivisen tutkimuksen piirteitä ovat selkeät vaiheet tutkimuksessa. Tutkimusta aloittaessa ensin tulee

mieltä asia, joka halutaan selvittää, jonka jälkeen muotoillaan tutkimusongelma. Tutkimusongelman määrittelyn jälkeen tulee mieltä tutkimuksen kohdejoukko sekä mieltä mitkä ovat tutkimuskysymykset. Ennen aineiston keruuta, tulee ratkaista, miten tutkimusaineisto saadaan. Onko käytettävissä valmista määrälliseen muotoon muutettavaa aineistoa vai luodaanko oma lomake tiedonkeruuta varten. Mikäli tiedonkeruu tehdään lomakkeella, se testataan kohdejoukolla, jotta nähdään toimiiko lomake sellaisenaan ja tehdään se jälkeen tarvittavat muutokset. Aineiston keruun jälkeen aineisto tallennetaan ja käsitellään muuttamalla havaintomatriisin muotoon, jonka jälkeen havaintomatriisia käsitellään tilastollisin menetelmin. (Uusitalo 2001, 80 – 81; Vilpas; ohjeita kvantitatiiviseen tutkimukseen, 3.)

Kohderyhmän määrittelystä Vilpas (ohjeita kvantitatiiviseen tutkimukseen, 1) toteaa, että määrällisen tutkimuksen tekijällä tulee olla teoria tai määritelmä tutkimukseen osallistuvien ihmisten roolista suhteessa tutkimukseen, jotta kysymysten muotoilu on kohderyhmälle sopivaa. Toisin sanoen on eduksi, mikäli tutkija tuntee kohdejoukon. Kohderyhmä, jolle kysely osoitetaan, on tässä tutkimuksessa varhaisen tuen asiakkaat tietyltä ajanjaksolta.

Vilkan (2007, 17; 59) mukaan määrällisessä tutkimuksessa käytetään usein kyselyä tutkimusaineiston keräämisessä ja tulokset esitellään numeroin. Jotta tutkimus edustaisi joukosta keskimääräistä mielipidettä, tulisi kohdejoukon olla suuri, noin 100 henkilöä jopa enemmän. Kyselytutkimuksissa tavallinen kato, vastaamatta jättäneiden määrä, on 70 % tai enemmän, jolloin kyselyyn vastanneita on noin 30 % kokonaismäärästä. Määrällisen tutkimusaineiston tuloksena syntyy havaintoaineisto, joiden avulla mitataan tutkittavaa asiaa. Havaintoaineisto on usein numeerinen ja analysointi tapahtuu tietokone ohjelman avulla. (Vilpas, 1). Tässä työssä tulosten numeeriseen muotoon muuttaminen on tehty Excel – taulukkolaskentaohjelman avulla.

Kvantitatiivinen tutkimus kuvaa, selittää, ennustaa tai kartoittaa käsillä olevaa

asiaa. Tässä tutkimuksessa on kerätty tietoa ja kuvattu asiakkaiden kokemuksia heidän saamastaan palvelusta. Kvantitatiivista tutkimusta voidaan täydentää kvalitatiivisella aineistolla, kuten lisäämällä avoimia kysymyksiä tarkentamaan kysyttyä asiaa. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa halutaan ymmärtää, ei niinkään saada selvitettyä määriä. Työn kehittämisen tukena voidaan käyttää kvalitatiivisia menetelmiä. (Heikkilä 2014, luentomoniste.) Heikkilän (2014, luentomoniste) mukaan kvalitatiivisessa tutkimuksessa pyritään määrien sijaan ymmärtämään asiakasta ja siten kehittämään toimintaa kyselyyn vastanneiden kertoman perusteella.

Kvalitatiivinen tutkimuksessa painotus on vastaajan näkökulman ymmärtämisessä, jolloin ikään kuin sisäpiiristä saadaan tietoa kyseessä olevasta asiasta. Tutkimuksessa keskitytään vastaajan kokemukseen ja halutaan ymmärtää jotain ilmiötä. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tietoa voidaan kerätä esimerkiksi haastattelemalla, havainnoimalla tai keräämällä tietoa postikyselyä lomakkeella. (Räsänen, luentomoniste). Tässä tutkimuksessa on asiakkailta pyydetty tarkennuksia liittyen heidän saamaansa palveluun, joka on voitu arvioida laadullista näkökulmaa käyttäen lisänä määrälliselle arvioinnille.

## 6.2 Tutkimuksen kohderyhmä

Opinnäytetyössä on kyseessä kokonaistutkimus. Kokonaistutkimuksen ajatus on, että kaikille tietynä ajankohtana asiakassuhteessa olleelle on lähetetty kysely. Käytössä opinnäytetyössä on kokonaisotanta asiakkaista vuosien 2014 sekä 2015 maaliskuun loppuun saakka. Heikkilä (2010, 33) määrittelee pieneksi otannaksi alle sadan henkilön otoksen. Kokonaisjoukon jäädessä alle sadan henkilön tulisi käyttää juuri kokonaisotantaa, jotta saadaan riittävän kattavat tulokset tutkimuksen kannalta.

Tutkimuksen kyselyyn asiakasperheet valikoituivat Efficca - tietojärjestelmään tehtyjen varhaisen tuen päätösten perusteella. Järjestelmä on ollut käytössä



vuoden 2014 alusta ja järjestelmän käyttöön ottamisen jälkeen varhaisen tuen asiakasperheitä on ollut 52 maaliskuun 2015 loppuun mennessä. Joidenkin perheiden kohdalla asiakkuus on jatkunut vuonna 2015, jolloin kokonaismäärä asiakasperheissä jää pienemmäksi kuin luvussa 2 esitetyt asiakasmäärät. Tästä asiakasjoukosta valikoitui pois sellaiset asiakkaat, joille oli tehty vain 1 tai 2 käyntiä. Perusteluna tälle oli, että asiakassuhdetta tai varsinaista palvelua ei niiden käyntien aikana ehtinyt syntyä. Lähetettyjen kyselyjen määräksi muotoutui siten 42 kpl. Näistä kyselyistä määräaikaan mennessä palautui 15 kpl, joka on 35,7 % lähetetyistä kyselyistä.

Tietojärjestelmästä koottujen asiakkaiden lisäksi asiakasarkistosta etsittiin asiakkuudessa vuosina 2012 sekä 2013 olleet henkilöt. Näistä perheistä osoitetiedot oli löydettävissä tai asiakkuus ei ollut jatkunut vuoden 2014 puolella 20 asiakkaalla, joille lähetettiin sama kyselylomake. Vuoden 2014 puolella asiakkuuden jatkuminen näkyi käytössä olevasta tietojärjestelmässä ja siten asiakas oli jo kyselyn saanut. Myöhemmin lähetetyistä kyselyistä palautui kaksi, joka on 10 %. Kokonaisuudessa kyselyjä lähetettiin 62 kpl, joista palautui 17 eli 27,42 %. Tästä kokonaismäärästä koostu tutkimuksen perusjoukko. Myöhemmin lähetettyjen kyselyjen tarkoitus oli saada tietoa aikaisemmin asiakkuudessa olleilta palvelun vaikuttavuudesta heidän elämäänsä. Ajatuksena oli vertailla eri aikana asiakkuudessa olleiden asiakkaiden kokemuksia palvelusta sekä mahdollisesti tulosten pohjalta arvioida miten varhaisen tuen ohjaajien työ on muuttunut esimerkiksi palvelultaan ja kestoaltaan. Jälkimmäisen kyselyn vastausten jäädessä pieneksi, ei tällaista vertailua ollut mahdollista tehdä.

Kyselytutkimuksella halutaan saada tietyltä, valitulta joukolta vastaus samoihin kysymyksiin. Tässä tutkimuksessa perusjoukon muodostaa ehkäisevän perheyön varhaisen tuen asiakasperheet sekä huhtikuun 2014- maaliskuun 2015 väliseltä ajalta, sekä asiakasperheet vuosilta 2012 ja 2013. Tietojärjestelmän mukaan perheitä asiakkuudessa vuosina 2014 - 2015 on ollut noin 42 eri perhettä, joille on tarjottu varhaisen tuen palvelua noin 300 tapahtuman verran.

Oivan ehkäisevässä perhetyössä on siirrytty uuteen tietojärjestelmään huhtikuussa 2014, jota aiemmalta ajalta ei varhaisen tuen asiakkaiden saamasta palvelun määrästä ole tilastotietoa.

### 6.3 Tutkimusaineiston kerääminen asiakaskyselyllä

Tutkimuksen aineisto kerättiin varhaisen tuen asiakkailta käyttäen puolistrukturoitua kyselylomaketta. Kyselylomake laadittiin yhdessä ehkäisevän perhetyön vastaavan ohjaajan sekä kahden varhaisen tuen ohjaajan yhteistyöllä, ajatellen asiakkaita erityispiirteineen sekä päämäärää, jota kyselyllä tavoitellaan eli asiakkaiden kokemuksia heidän saamastaan palvelusta. Kysymykset pohjautuivat työssä hankittuihin niin sanottuihin arkihavaintoihin, joihin on tarkoitus saada tutkimuksella vastauksia. Kyselylomakkeessa (liite 1) on 10 monivalintakysymystä, joista viiteen on liitetty avoin kysymys. Avoimen kysymyksen tarkoituksena oli tarkentaa asiakkaan antamaa vastausta ja huomioida mahdollisuus, ettei kysymyslomaketta laatiessa ole huomioitu jotain asiakkaan itsensä huomioimaa näkökulmaa.

Heikkilän (2010, 49; 53) mukaan kyselytutkimuksessa voidaan käyttää avoimia kysymyksiä tarkentamaan asiakkaan vastausta, mutta kysymyksen tulee olla laadittu niin, että se ohjaa asiakkaan ajatusten suuntaa. Forten (2014, 80) mukaan kysymyksen asettelussa tulee huomioida, mitä tietoa halutaan. Monenlaisia kysymyksiä esittämällä ja tarvittaessa vastauksiin tarkennusta pyytämällä saavutetaan monenlaista infoa. Kysymysten muotoilussa tulee huomioida, että kyselyyn vastaaja ei välttämättä ajattele samalla tavoin, kuin lomakkeen laatija. Tämä voi aiheuttaa tulosten vääristymistä. Kysymyslomakkeen tulee olla yksinkertainen, jottei vastaajalle jää väärintymmärtämisen mahdollisuutta. Kysymyslomake tulee tehdä huomioiden tavoitteet ja tutkimusongelmat, joihin vastausta haetaan. Käytettäessä kyselyssä valmiita vastausvaihtoehtoja, tulee kohderyhmä olla hyvin tiedossa ja tutkijalla mielikuva, miten kysymykseen vastataan. Tässä tutkimuksessa käytettiin monivalintakysymyksiä ja siten myös

analysointi ja tulkinta oli helpompaa. (Valli 2001, 28-29, 45.)

Kysymyslomakkeessa on asiakkaiden erityispiirteitä huomioiden, Likertin asteikkoa mukaillen, pyydetty asiakasta arvioimaan saatua palvelua. Arvoja on neljä ja ne on kuvattu hymynaamoin, jotka määriteltä myös sanallisesti, käyttäen arvoja kiitettävä, hyvä, tyydyttävä sekä huono. Sanallinen arviointi tehtiin tutkimusraportointia helpottamaan.

Asiakkaiden tuottamia avoimia vastauksia käsiteltiin edellistä kysymystä tarkentavana sekä palvelun laatua arvioivana. Avoimiin kysymyksiin saadut vastaukset on huomioitu tuloksissa ja niiden merkitystä palvelun laadun kehittämiseen on myös arvioitu. Avoimet kysymykset tuottivat laadullista aineistoa, joita verrattiin monivalintakysymysten vastauksiin etsien yhteneväisyyksiä ja eroavaisuuksia. Näiden vastausten tuloksia on esitelty työssä sanallisesti. Tarkoituksena ei ole ollut tutkia yksittäisiä asiakkaita ja heidän kokemuksiaan vaan palvelua kokonaisuutena. Kysely pyrittiin muotoilemaan niin, että se on nopea ja helppo täyttää.

Kyselylomakkeen mukana asiakkaille lähetettiin saatekirje (liite 2), jossa oli ohjeet kyselyyn vastaamisesta, kerrottiin opinnäytetyön tarkoituksesta sekä palautuskuori, jossa oli postimaksu maksettu. Tällä pyrittiin siihen, kyselyyn vastaaminen ja sen palauttaminen olisi asiakkaalle mahdollisimman yksinkertaista. Saatekirjeessä painotettiin myös, että saatuja vastauksia käsitellään kokonaisuutena eikä yhdenkään vastaajan henkilöllisyys tule esiin.

Kyselylomakkeessa kysyttiin neliportaisella asteikolla, mitä apua perhe sai ja miten ohjaajan antama palvelu perhettä auttoi. Asteikosta kolme osaa määritteli palvelun auttamisen tasoa; auttoi paljon, auttoi jonkin verran tai ei auttanut ja neljäntenä kohtana oli – en saanut tätä palvelua. Hirsjärvi ym. (2002, 189) toteavat, että tarkkoja ohjeita kyselylomakkeen laadintaan on vaikea antaa, koska laatijan persoonallisuudella sekä osaamisella on myös merkitystä. Li-

kert- asteikko soveltuu mielipideväittämiä arvioimiseen tutkimuksissa. Usein Likertin asteikko on 5- tai 7- portainen, jotta tuloksista on löydettävissä myös keskiarvo, mutta käytössä voi olla myös 4-portainen asteikko. (Vilka 2007, 46).

#### 6.4 Tutkimusaineiston käsittely

Aineiston koonnin jälkeen aineisto on muokattu siihen muotoon, että sen analysointi on mahdollista. Määrällisessä tutkimuksessa on kolme vaihetta: lomakkeiden tarkastus, aineiston muuttaminen muotoon, jossa sen numeraalinen käsittely on mahdollista sekä tallennetun aineiston tarkastaminen. Kyselylomakkeita analysoitaessa tulee tarkastella, onko kysymyksiin vastattu samalla tavoin ja ovatko vastanneet ymmärtäneet kysymykset oikein. Tätä seikkaa voi pohtia miettiessä tutkimuksen luotettavuutta. Määrällisessä tutkimuksessa vastaukset muokataan tilastoitavaan muotoon, taulukoiksi tai diagrammeiksi. Lisäksi taulukot ja tilastot avataan kirjallisesti. (Vilka 2007, 105)

Saatu aineisto on käsitelty käyttäen Excel- taulukkolaskentaohjelmaa. Ohjelmaan syötettiin tiedot kysymyslomakkeista kysymys kerrallaan. Vilkan (2007, 106-107) mukaan määrällisessä tutkimuksessa voidaan tarkastaa lomakkeita siinä järjestyksessä kun ne palautuvat tai palautusmääräajan umpeuduttua. Lomakkeista tulee poistaa sellaiset, jotka ovat esimerkiksi puutteellisesti täytettyjä. Määrällisessä tutkimuksessa tulee huomioida myös kato, kuinka paljon vastauksia jäi puuttumaan ja arvioida syitä tähän. Jotta katoanalyysin voi tehdä, tulee tutkijan koodata sekä kysymyslomakkeet, että vastauskuoret niin, että pystyy selvittämään ketkä ovat jättäneet vastaamatta ja tarvittaessa lähettää tälle joukolle muistutus kyselyyn vastaamisesta tai uusintakysely.

Tässä tutkimuksessa lähetetyt kyselyt numeroitiin ja vastauskuoret merkittiin juoksevalla numerolla, jotta pystyttiin arvioimaan, ketkä kyselyyn vastasivat sekä jättivät vastaamatta. Vastausajan umpeuduttua lähetettiin kyselyyn vas-

taamisesta muistutus asiakkaalle tekstiviestillä. Muistutuksen jälkeen palautui vielä yksi vastaus.

## 6.5 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Vilkan (2007, 161) mukaan tutkimuksen validiteetilla tarkoitetaan tutkimusmenetelmän kykyä mitata juuri sitä, mitä oli tarkoitus mitata. Tutkimuksessa oli kyseessä asiakkaiden kokemuksiin perustuva arviointi, jossa tutkimuksen käsitteet oli määritelty kyselylomaketta suunniteltaessa. Mittarina tutkimuksessa toimi kyselylomake, jossa tarkasteltiin asiakkaiden kokemuksia varhaisen tuen palvelusta. Tutkimuksen kyselylomakkeessa oli käytössä 4-portainen Likertin asteikko, jolla asiakkaat arvioivat saamaansa palvelua sekä mitkä palvelut ja kuinka paljon juuri heidän elämäntilanteessaan auttoivat. Tutkimuksessa asiakkailta saatujen vastausten perusteella jaoteltiin lomakkeet palveluun ohjautumisen, keston sekä riittävyyden mukaan. Tässä tutkimuksessa vastaajien määrä jäi kokonaismäärältään alhaiseksi, joten otos ei edusta kokonaisjoukkoa varhaisen tuen asiakkuudessa olleista eikä siten ole kaikilta osin koko asiakasjoukkoa edustava.

Tutkimuksen reliabelius tarkoittaa tutkimuksen mittaustuloksien pysyvyyttä mittauksesta toiseen. Tämän tutkimuksen reabelius ei ole todennettavissa, koska tutkimus on kohdennettu tietyntä ajankohtana tiettyä palvelua saaneille, eikä jatkotutkimussuunnitelmaa ole. Sosiaalialan työ elää jatkuvassa muutoksessa kuten myös asiakkaiden elämäntilanteet, eikä siten voida luotettavasti todentaa, että eri aikaan eri kohdejoukolle lähetetyllä kyselyllä saataisiin samat tulokset kuin tässä tutkimuksessa. Tämän tutkimuksen tulokset ovat päteviä tässä ajassa, paikassa ja näiden ihmisten kokemana. (Vilka 2007, 149.)

Vilkan (2007, 164) mukaan tieteellisessä tutkimuksessa on tärkeää, että tutkitavat henkilöt tai ryhmät pysyvät tuntemattomina. Määrällisessä tutkimuksessa ei tutkittavia eritellä yksittäin, jolloin tunnistaminen ei ole mahdollista. Määrälli-

sessä tutkimuksessa onkin tärkeämpää, miten tulokset esitellään. Tutkijan täytyy välttää epäasiallisia, epäkunnioittavia tai muuten vastaajaa jotenkin loukkaavia tapoja tulosten erittelyssä, ettei leimaa tutkittavaa ryhmää omalla toiminnallaan.

Tässä tutkimuksessa kysely kohdennettiin tietylle joukolle, varhaisen tuen asiakkaille vuosien 2012 - 2015 ajalta. Kysely toteutettiin nimettömänä ja saatekirjeessä (liite 2) kerrottiin, ettei kyselyyn vastanneiden henkilöllisyys tule ilmi. Tutkimuslomakkeita on käsitelty vain tutkimuksen toteuttaja eikä muilla ole mahdollisuutta niitä tutkia. Tutkimuksesta ei saa aiheutua haittaa siihen osallistuville tai muutoin kohderyhmänä olleille. (Hirsijärvi ym. 2002, 26-27.)

## 7 TUTKIMUSTULOKSIA

### 7.1 Taustatietoja kyselyyn vastanneista perheistä

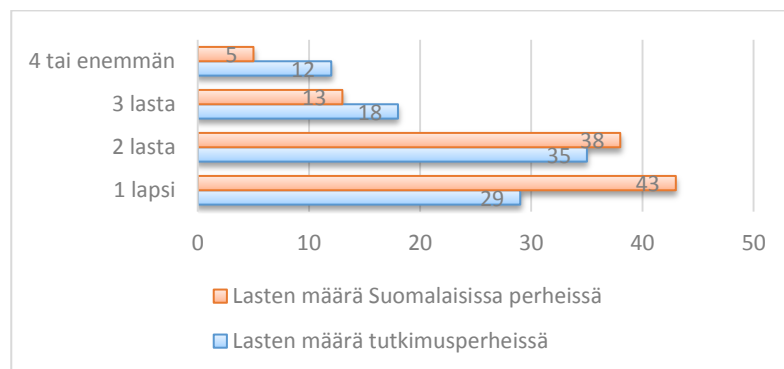
Tutkimuksessa ensimmäisenä kysyttiin vastaajan sukupuolta. Vastanneista kaikki olivat naisia. Tämä johtunee siitä, että perheiden äidit tulevat pääsääntöisesti ehkäisevän perhetyön asiakkuuteen ja vaikka puhutaan perhetyöstä, työtä tehdään usein juuri äitien kanssa, perheiden isien ollessa töissä. Perheen tilanteen huomioiden tavataan myös koko perhettä sekä tarvittaessa molempia vanhempia erikseen. Kyselyt oli osoitettu perheiden äideille, koska tietojärjestelmässä asiakkuudet löytyivät äitien nimillä.

Kyselylomakkeessa oli avoimena kysymyksenä vastaajan ikä. Nuorin vastaajista oli 19-vuotias ja vanhin 41-vuotias. Alle 20-vuotiaita koko joukossa (n. 62), jotka kyselyyn vastasi, oli yksi. 20-30-vuotiaita oli 5. Suurimpana joukkona oli 30-40 -vuotiaat, joita 10 henkilöä ja yli 40 –vuotta täyttäneitä oli yksi. Vastaajien keski-ikäsi laskettiin 30,5 –vuotta.

Toinen avoin kysymys oli lasten lukumäärä. Lasten lukumäärä vaihteli ei yhtään lasta (raskaana oleva) ja kymmenen lapsen välillä. Lasten määrät jaotel-

tiin yleisen lapsiperhetyypin mukaisesti yhden, kahden, kolmen ja neljä tai enemmän- lasta perheisiin. Tämä jaottelu tehtiin, jotta voidaan verrata lasten määrää vastanneissa perheissä tilastokeskuksen tilastoon, jossa määriteltä kuinka paljon Suomalaisissa perheissä on keskimäärin lapsia.

Kuvio 1. Lasten määrä suomalaisissa perheissä sekä tutkimukseen osallistuneissa perheissä prosentteina



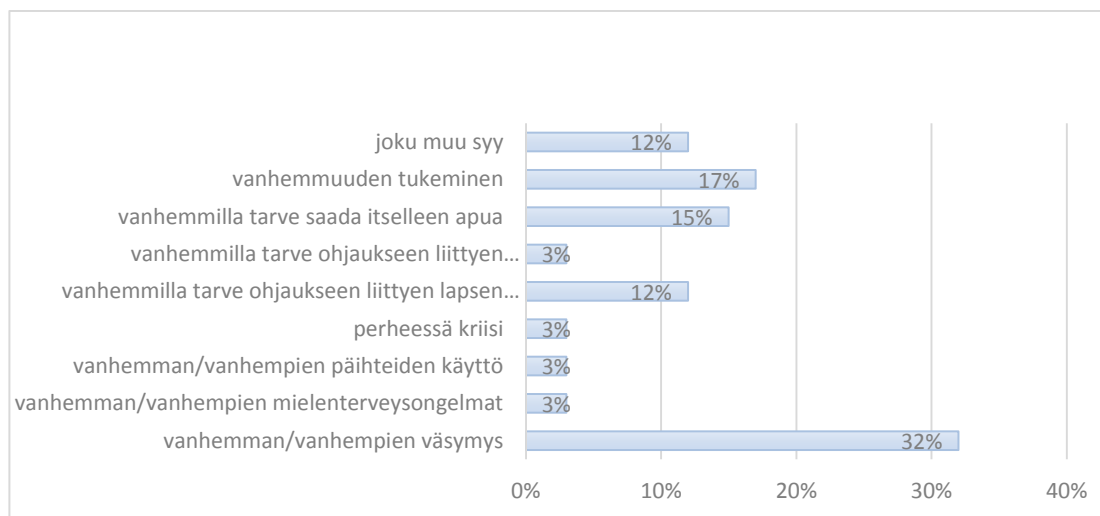
Kuviosta 1 näkee, että vastanneista perheistä yksilapsisia oli 29 %, kun taas koko Suomessa vuonna 2013 tällaisia perheitä on 43 %. Vastanneista perheistä 35 % oli kaksi lasta. Suomessa kaksilapsisia perheitä oli 38 %. Kolmelapsisia perheitä vastanneista oli 18 % ja neljälapsisia 12 %. Tilastokeskuksen mukaan Suomessa oli 13 % kolmelapsisia ja viisi prosenttia perheitä, joissa oli neljä tai enemmän lapsia. (Suomen virallinen tilasto (SVT): Perheet verkkojulkaisu). Eniten kyselyyn vastanneissa perheissä oli kaksi lapsisia perheitä, noin kolmasosa vastanneista.

Perhetyypeittäin jaoteltuna ydinperheitä (lasten molemmat vanhemmat asuivat lasten kanssa) oli puolet vastanneista. Yksinhuoltajia neljä vastannutta. Kuudessa perheessä oli alle kolmevuotiaita lapsia. Suurperheitä (yli neljä lasta) oli kaksi. Monikkoperheitä ei vastanneissa ollut ollenkaan. Perheillä oli mahdollisuus ympyröidä lomakkeessa usea heidän omaa perhettään kuvaava ominaisuus. Vastaajajoukossa oli monenlaisia perheitä, joissa eri-ikäisiä lapsia.

## 7.2 Asiakkaiden ohjautuminen varhaisen tuen palveluun

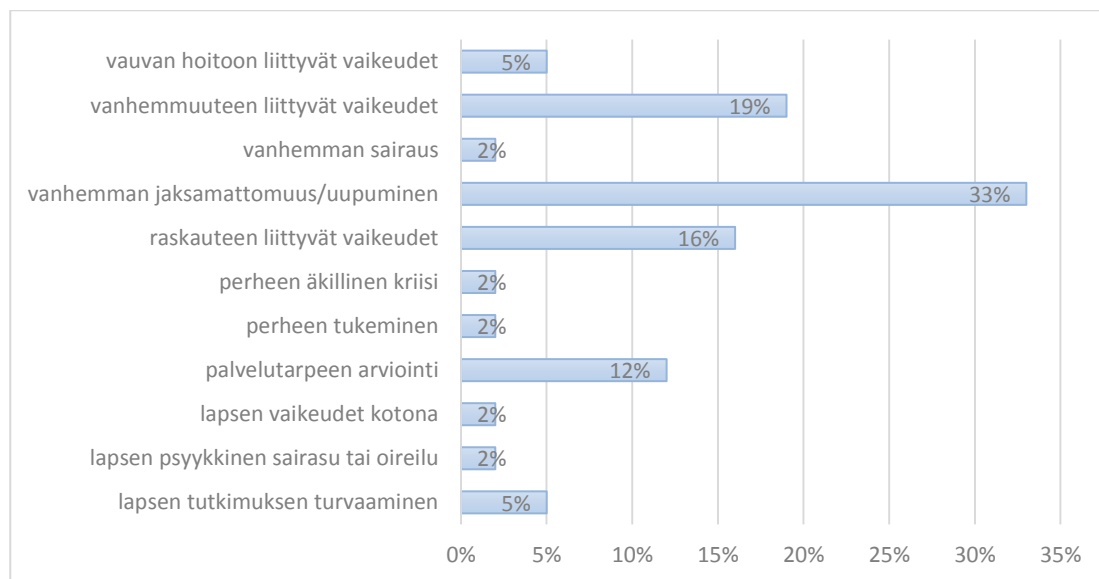
Peruspalvelukeskus Oivassa ehkäisevän perhetyön käytössä on ollut sosiaalieficcia - järjestelmä vuoden 2014 alusta alkaen. Järjestelmän käyttöön ottamisen myötä mahdollistui asiakkuuteen tulosten kirjaaminen. Tutkimuksessa selvitettiin myös asiakkailta, miksi he omasta mielestään saivat varhaisen tuen palvelua. Perheillä oli mahdollisuus valita annetuista vaihtoehdoista useampi perheen tilannetta kuvaava vaihtoehto. Perheiden hakeutuminen varhaisen tuen palvelun piiriin tapahtui perheen oman kertoman mukaan kolmasosalla (32 %) vanhemman tai vanhempien väsymyksestä johtuen. Vastanneista 17 % koki saaneensa palvelua vanhemmuuden tukemiseen. Kolmanneksi suurin (15 %) ryhmä palvelun saamisen tarpeesta lähti vanhemman tai vanhempien omasta ulkopuolisen avun tarpeesta perheen tilanteeseen. Varhaisen tuen palveluun haki 12 % asiakkaista, koska tarvitsivat ohjausta liittyen lapsen käyttäytymiseen. 12 % :lla asiakkaista ei syynä palvelun saamiselle ollut mikään määritellyistä. Lomakkeessa kysyttiin myös muita mahdollisia syitä ja niitä olivat asiakkaiden kertoman mukaan esimerkiksi yksinodotus, raskauspahoinvointi, lapsen koulunkäyntiongelmien sekä vanhemmuus nuorena. Alla olevasta taulukosta näkee, miten eri syillä palveluun tulleet jakautuivat prosentuaalisesti.

Kuvio 2. Asiakkaiden oma näkemys varhaisen tuen palveluntarpeesta





Kuvio 3. Asiakkaaksi tulossyyt sosiaalieffican mukaan



Sosiaalieffica- järjestelmä asettelee syyt palvelun saamisella hieman toisin, kuin kysymyslomakkeeseen on muotoiltu. Järjestelmään kirjataan asiakassuhdetta muodostettaessa varhaisen tuen lähetteen perusteella syy, miksi asiakas saa varhaisen tuen palvelua. Palvelun tarpeen arvioi vastaava ohjaaja ja päätökset varhaisen tuen palvelusta tekevät vastaava ohjaaja sekä hänen varahenkilönsä yksi varhaisen tuen ohjaajista. Kysymyslomaketta suunnitellessa ajatuksena oli löytää mahdollisimman monta eri syytä, jotta kyselyyn vastaajien on helpompi hahmottaa miksi he palvelua saivat. Tämän vuoksi kyselylomakkeen ja sosiaalieffica-järjestelmän asiakkaaksi tulossyyissä on eriävyyksiä. Taulukoista voi nähdä, miten asiakkaat itse ovat mieltäneet syyt saadulle palvelulle sekä miten puolestaan järjestelmään on kirjattu syy asiakkaan palveluntarpeelle. Järjestelmään arvioinnin palveluntarpeen syystä tekee ehkäisevän perhetyön vastaava ohjaaja. Samalla taulukossa tehdään näkyväksi sitä, millaista eri palvelua varhaisen tuen asiakkaille on tarjottu.

Katsottaessa kuvioita, palvelun saamisen (järjestelmä) ja palveluun tulemisen (asiakas) syitä nousee vanhemman/ vanhempien väsymys hyvin samoihin lukuihin, joka on hieman yli 30 % vastanneista. Tämä kertonee siitä, että palvelu

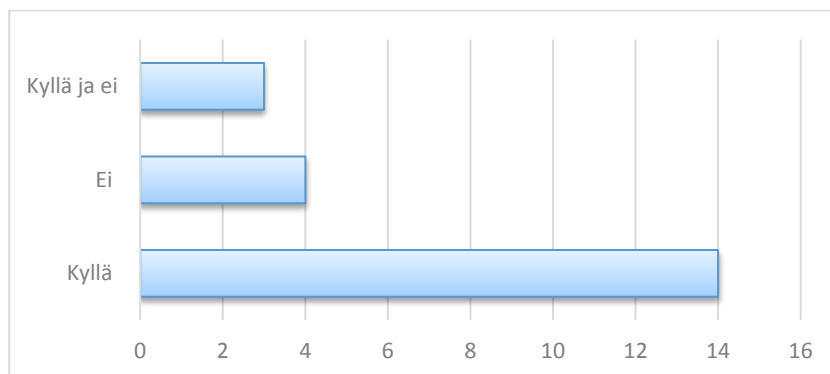
on kohdistunut tuolloin oikein. Asiakkaiden itsensä mielestä seuraavaksi he tarvitsivat tukea vanhemmuuteensa (17 %) jota puoltaa myös effica-tilastointi, jossa toiseksi eniten (19 %) palvelua on annettu vanhemmuuteen liittyvien vaikeuksien vuoksi. Yhtenä erottavana joukkona nousee vielä vanhempien oma tarve saada itselleen apua. Lomakkeessa ei tätä kohtaa tarkennettu lisäkysymyksen avulla, joten epäselväksi jäi, riittikö perheille varhaisen tuen ohjaajan palvelu vai ohjattiinko perhe toiseen palveluun kuten esimerkiksi psykologille tai perheneuvolaan.

Sosiaalieffican vireillepanoissa oli yhtenä isona ryhmänä myös raskauteen liittyvät vaikeudet (17 %). Kyselyyn vastanneissa oli 2 raskaana olevaa, joka on 11,7 % vastanneista. Raskaana olevat perheet tulevat varhaisen tuen palveluun neuvolan läheteellä. Joskus myös huoli syntyvän lapsen turvallisuudesta on johtanut ennakkolliseen lastensuojeluilmoitukseen. Tällöin varhaisen tuen ohjaaja on työskennellyt perheessä ennen lapsen syntymää tukien perhettä ja samalla arvioiden, mistä muusta työskentelystä perhe hyötyisi lapsen syntymän jälkeen.

### 7.3 Asiakkaiden arvio palvelun oikeasta kohdentumisesta

Varhaisen tuen ohjaajan aloittaessa työskentelyä perheessä, arvioidaan perheen tuen tarvetta, tehdään suunnitelma ja asetetaan tavoitteet työskentelylle yhdessä perheen kanssa. Työskentelyä arvioidaan myös kesken työskentelyn, jotta voidaan yhdessä perheen kanssa miettiä, ovatko työskentelyn alussa asetetut tavoitteet saavutettu tai ovatko tavoitteet mahdollisesti muuttuneet matkan varrella. Ehkäisevän perhetyön varhaisen tuen palvelu on tarkoitettu nopeaksi, matalan kynnyksen palveluksi. Kyselyyn vastanneissa perheissä palvelun kestot olivat hyvin vaihtelevia. Palvelun kestoa, määrää ja riittävyttä perheet arvioivat itse.

Kuvio 4. Palvelun oikea kohdentuminen perheen arvioimana



Jotta voidaan arvioida palvelun oikeaa kohdentumista, on kysyttävä, onko palvelu kohdistunut asiakkaiden mielestä oikein ja ovatko perheet saaneet juuri sellaista palvelua, kun kaipasivat. Kyselyyn vastanneista perheistä 14 oli saanut oikeanlaista apua. Perheistä 4 puolestaan ei ollut kokenut saamaansa apua sellaiseksi kuin heidän perhetilanteessaan olisi ollut tarpeellista. Kolme perheistä myös oli sitä mieltä, että osa perheen saamasta avusta oli ollut heille sopivaa, osa ei.

Kyselyssä pyydettiin tarkentamaan omin sanoin sitä, miksei palvelu ollut asiakkaan mielestä riittävää. Näissä vastauksissa nousi esiin konkreettisen avun tarve. Asiakas olisi kaivannut neuvoja siitä, miten toimia

*”hankalissa tilanteissa, kun mikään ei tunnu auttavan”*

tai

*”konkreettisia neuvoja ongelmaamme, koin ettei meitä otettu tosissaan. Kaipasin apua, en seuraneitiä”.*

Näiden asiakkaiden kohdalla, palvelu oli kestänyt 3-6 kuukautta ja he olivat saaneet palvelua 11-15 kertaa. Tässä tulee miettineeksi, että onko palvelua arvioitu kesken työskentelyn, jotta tavoitteita sekä työskentelytapaa olisi voinut muuttaa tai ovatko työskentelylle asetetut tavoitteet olleet vääriä, eikä perhe

ottanut asiaa puheeksi ohjaajan kanssa. Tämä tulee ottaa huomioon varhaisen tuen palvelua kehitettäessä. Kun perheen kanssa luodaan selkeät tavoitteet, tulee keskustella tavoitteista sekä työmenetelmistä riittävän usein työskentelyn aikana. Asiakassuhteessa tulee pyrkiä avoimeen vuorovaikutukseen sekä luottamukselliseen asioiden jakamiseen, jotta asiakkaan saama palvelu ei kohdistu väärin.

Asiakkaita, jotka olivat saaneet kaipaamaansa apua (= 14), pyydettiin myös kertomaan, mitä apua palvelusta oli heille ollut. Näissä vastauksissa näkyi keskusteluapu ja vanhemmuuden tukeminen.

*”Tukea kriisin hetkellä. Keskusteluapua, ohjausta asioiden hoitamisessa, kun itsellä voimat vähissä”*

*”Alkuun keskusteluapua ja saatiin ohjausta eri tahoille (esim. Päihde-työntekijälle).”*

*”Sain voimia, minua tuettiin äitinä.”*

Näiden asiakkaiden saama palvelun kesto sekä määrä vaihtelivat suuresti. Osa asiakkaista oli saanut palvelua 1-3 kertaa, kun taas osalle käyntejä oli tehty yli 20 kertaa. Tästä voidaan arvioida, että asiakkaan tilanteesta riippuen palvelu voi olla perheelle avuksi jo muutamalla käyntikerralla, kun se on oikein kohdennettu. Toisaalta asiakkaiden tarve palvelulle saattaa kestää usean kuukauden ajan, vaikka tavoitteet olisi asetettu oikein.

Ne asiakkaat, jotka kokivat sekä saaneensa riittävää palvelua, että jäivät myös kaipaamaan jotain lisää, arvioivat palvelua näin:

*”...yksin odottavalle ja totaali yh- vanhemmille voisi olla vertaistuki-palveluita.”*

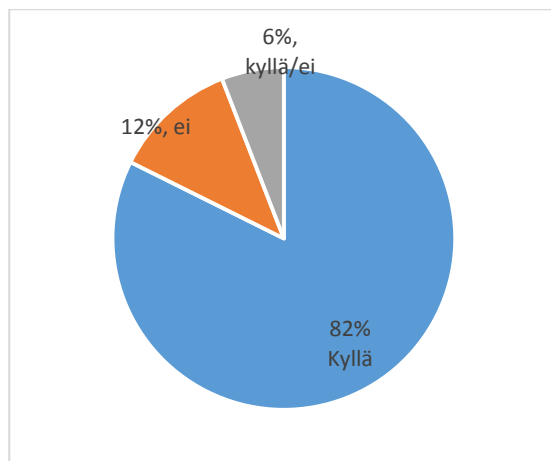
*”Enemmän käyntejä.”*

*”Juttuseura, sai hetken levähtää.”*

Näissä kommentteissa näkyy, että ohjaaminen erilaisiin ryhmiin on tarpeellista sekä se, että ryhmätoiminnalla on ehkäisevässä perhetyössä paikkansa. Näillä asiakkailla oli hyvin erilainen määrä palvelukertoja sekä palvelun kestossa kuukausina eroja.

#### 7.4 Palvelun saaminen perheen tilanteen huomioiden riittävän varhaisessa vaiheessa

Kuvio 5. Palvelun saaminen riittävän nopeasti % vastanneista

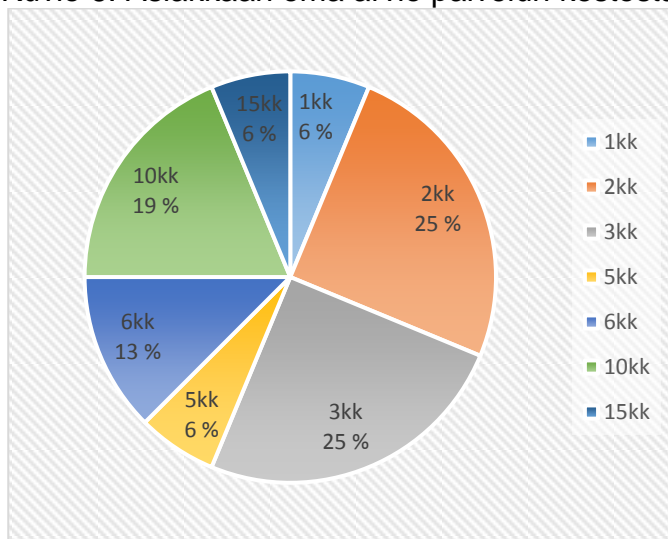


Tutkimuksessa asiakkaita pyydettiin arvioimaan saivatko he apua varhaisen tuen palveluista perhetilanteeseensa riittävän nopeasti. Perheiden avun saanti tapahtui perheiden oman arvion mukaan riittävän nopeasti yli 80 prosentilla asiakkaista. 12 % vastanneista oli sitä mieltä, että avun saaminen oli heidän sen hetkiseen perhetilanteeseensa nähden liian hidasta. Vaikka prosentuaali-

sesti näyttää vahvasti siltä, että asiakkaita on palveltu riittävän varhain, täytyy pohtia, miksi osa asiakkaista arvioi, että avun saanti on kestänyt liian kauan. Asiakkaat, jotka kokivat etteivät saaneet palvelua riittävän varhain kertoivat, että olisivat tarvinneet varhaisen tuen ohjaajalta ohjausta muihin palveluihin aiemmin. Toisaalta taas asiakkaiden oman avun hakeminen oli tapahtunut perhetilanteessa myöhäisessä vaiheessa ja tilanteet olivat palvelun aloittamisen hetkellä kriisiytyneet pian perheessä työskentelyn aloittamisen jälkeen. Siten ei varhaisen tuen palvelusta ollut muutoin apua kuin että ohjautuminen toiseen palveluun tapahtui nopeasti. Palvelun saaminen riittävän varhain on siis asiakaskohtaista ja riippuu useista tekijöistä. Varhaisen tuen ohjaajan työssä on tavoitteena nopea palvelun tarjoaminen, lyhyellä interventiolla perheeseen. Suunnitelma ja päätös kohdennettuun palveluun tehdään kahden kuukauden mittaiseksi työskentelyä aloitettaessa.

#### 7.5 Asiakkaan arvio palvelun kestosta, käyntikertojen määrästä sekä palvelun riittävydestä perheen tilanne huomioiden

Kuvio 6. Asiakkaan oma arvio palvelun kestosta



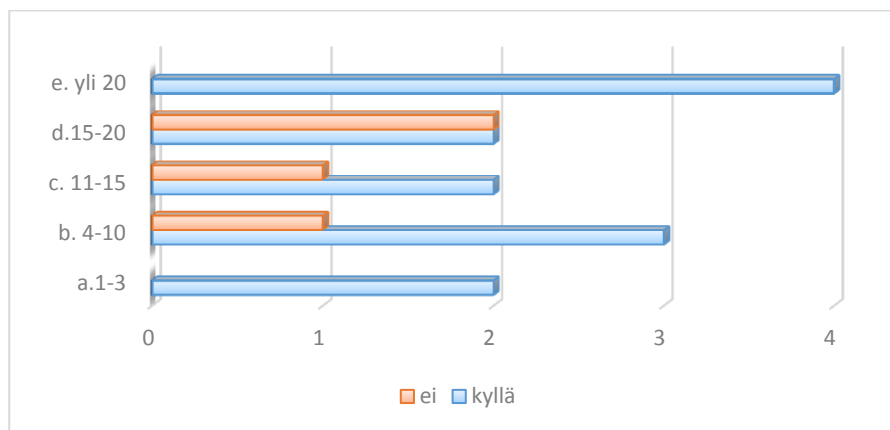
Kuviosta näkee, että kahden kuukauden suunnitelman mukaisen tavoitteeseen on päästy neljäsosan (25 %) asiakkaista kanssa. Palvelu on kestänyt kolmen kuukauden ajan myös 25 % :lla asiakkaista. Voidaan siis todeta, että puolella kyselyyn vastanneista perheistä palvelun tarve on kestänyt korkeintaan kolme kuukautta. Lähes viidesosalla (19 %) kyselyyn vastanneista perheistä asiakkuus on kestänyt 10 kuukautta ja lisätessä siihen asiakkaat, jotka ovat saaneet palvelua yli vuoden ajan (12 kuukautta tai enemmän) saadaan jo 24 % asiakkaista. Palvelun kesto on ollut hyvin vaihteleva kyselyyn vastanneiden perheiden kesken. Keskimääräinen palvelunkesto on ollut asiakkaiden oman arvion mukaan noin viisi kuukautta, joka on enemmän kuin palvelun tarpeen arvioidaan kestävän varhaisen tuen ohjaajan työssä.

Efficasta otettiin vuoden 2014 aikana varhaisen tuen palvelusta päätöksen saaneet perheet. Otannasta jätettiin pois sellaiset henkilöt, joiden luona on käyty kerran tai kaksi, eikä siten varsinaista asiakassuhdetta varhaisen tuen palveluihin katsottu syntyneeksi. Effican tehtyjen varhaisen tuen päätösten mukaan varhaisen tuen palvelua on saanut yhden kuukauden ajan 17 % perheistä, kahden kuukauden ajan 35 % perheistä, kolmen kuukauden ajan 42 % perheistä, neljän kuukauden ajan 5 % perheistä ja viisi kuukautta tai enemmän 1 % perheistä. Asiakkaiden oma arvio palvelun kestosta poikkeaa Effican tehdyistä päätöksistä. Tämä voisi johtua siitä, että kyselyyn vastasivat ne asiakkaat, jotka saivat palvelua keskimääräistä enemmän.

Asiakkailta kysyttiin, kuinka monta kertaa he palvelua saivat. Palvelun määrä oli kysymyslomakkeessa jaoteltu niin, että kertoja oli 1-3 kertaa, 4-10 kertaa, 11-15 kertaa, 15-20 kertaa sekä mikäli kertoja oli enemmän kuin 20 jäi asiakkaan itse määriteltäväksi paljonko he olivat palvelua saaneet. Hajontaa palvelun määrässä oli paljon. Kahden kuukauden aikana asiakkaat arvioivat saaneensa palvelua 1-3 kerrasta jopa 15-20 kertaan. Sama näkyi myös 3 kuukautta palvelua saaneiden asiakkaiden kohdalla. Tuolloin asiakkaat olivat saaneet palvelua 4-10 kerrasta 15-20 kertaan. Kymmenen kuukautta palvelua

saaneet puolestaan kaikki arvioivat työskennelleensä ohjaajan kanssa yli 20 kertaa. Efficasta poimittujen tietojen perusteella, vuonna 2014 asiakaskäyntejä oli keskimäärin kuusi käyntiä / asiakas. Vuoden 2015 tammi-maaliskuun aikana varhaisen tuen asiakkaita oli 23, jotka saivat palvelua yhteensä 116 käynnin verran. Keskimäärin asiakaskäyntejä oli asiakasta kohden viisi.

Kuvio 7. Asiakkaiden arvio palvelun riittävydestä käyntikertojen mukaan



Asiakkailta kysyttiin myös, oliko palvelukertojen määrä ja kesto heidän mielestään riittävää. Koko asiakasjoukosta (=17) kolme perhettä oli sitä mieltä, että käyntien määrä ei ollut heidän perheelleen riittävää. Nämä asiakkaat olisivat toivoneet käyntejä useammin kuin kerran viikossa, sekä pidempiä aikoja kerrallaan.

*”Ohjaaja kävi kerran viikossa, mutta esim. isän loman aikaan ei ollenkaan. Myös isä tarvitsi apua. Perhetyöntekijä perui tulonsa useasti, eikä tuuraaja ollut.”*

*”kohdistetummin ongelmaan”*

Nämä perheet olivat saaneet palvelua 2 – 6 kuukautta ja käyntejä perheisiin oli tehty hyvin vaihteleva määrä.



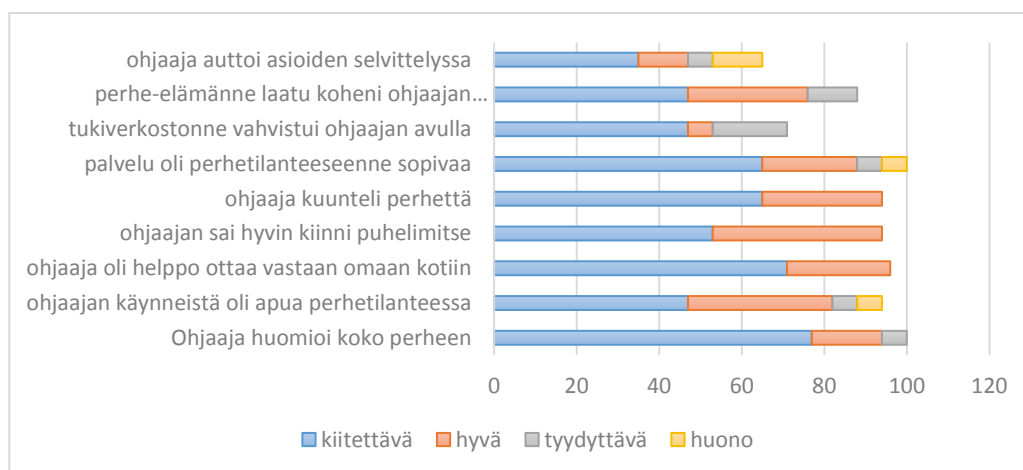
## 7.6 Ohjaajan työskentelyn arviointia

Asiakkaita pyydettiin arvioimaan saatua palvelua antaen arviointia siitä, miten eri vaihtoehdot kuvaavat oman perheen tilannetta. Arviointiasteikko oli neliporainen ja se perustui hymynaama- symboleihin, joille oli annettu myös sanallinen arvio kiitettävä, hyvä, tyydyttävä tai huono. Kokonaisarviota palvelusta tehtiin laskemalla yhteen jokaisesta kyselylomakkeesta kohta kohdalta, kuinka monta kyselyyn vastanneista asiakkaista arvioi palvelua omasta näkökulmastaan.

Kyselyyn osallistuneista jätti vastaamatta kysymyskohtaisesti 1-4 henkilöä, jonka vuoksi kaikkiin kohtiin ei saatu täyttä 100 %:n kattavuutta. Kysymyslomakkeeseen vastanneet olivat selittäneet joidenkin vastausten kohdalla, ettei kyselyyn vastannut henkilö, joko osannut tai voinut vastata kyseiseen kysymykseen. Viimeisen arvioitavan kohdan, ohjaaja auttoi asioiden selvittelyssä, 2 vastaajista kirjoitti, ettei tähän palveluun ollut heidän perheellään tarvetta. Tätä ei oltu huomioitu kysymyslomaketta suunniteltaessa.

Arvioitavana oli 9 eri kohtaa, jotka näkyvät seuraavassa kuviossa.

Kuvio 8. Ohjaajan työskentelyn arviointia



Kokonaisarviota tehdessä ohjaajan työskentely saa vahvan hyvän arvosanan. Perheiden antaman arvioinnin mukaan jokaisessa arvioitavassa kohdassa oli eniten kiitettäviä vastauksia. Kiitettävän arvosanan saivat: ohjaaja huomioi koko perheen tilanteen 77 % vastanneista, ohjaaja oli helppo ottaa vastaan omaan kotiin 71 % vastanneista, ohjaaja kuunteli perhettä sekä palvelu oli perhetilanteeseen sopivaa 65 % vastanneista sekä ohjaajan sai hyvin kiinni puhelimitse 53 % vastanneista. Kiitettävän arvioinnin saivat myös perhelämän laadun koheneminen ohjaajan käyntien avulla 47 %, tukiverkoston vahvistuminen 47 % sekä ohjaajan käynneistä oli apua perhetilanteessa 47% vastanneista. Matalin kiitettävä arvio 35 % tuli asiakkaiden arvioin mukaan kohdasta ohjaaja auttoi asioiden selvittelyssä.

Hyvänä palvelun asiakkaat arvioivat seuraavissa: ohjaajan sai kiinni puhelimitse 41 %, ohjaajan käynneistä oli apua perhetilanteessa 35 % ja ohjaaja kuunteli perhettä 29 %.

Yksi vastanneista arvioi tyydyttäväksi palveluksi, että ohjaajan huomioi koko perheen tilanteen, ohjaajan käynneistä oli apua perhetilanteessa, palvelu oli perhetilanteeseen sopivaa, sekä ohjaaja auttoi asioiden selvittelyssä. Huonoksi palvelun arvioi yksi vastaajista seuraavissa: ohjaajan käynneistä oli apua perhetilanteessa, ohjaaja kuunteli perhettä, palvelu oli perhetilanteeseen sopivaa sekä ohjaaja auttoi asioiden selvittelyssä. Tyydyttävien ja huonojen arviointien määrä oli kokonaisjoukosta pieni (6 -12 %) vastanneista.

Kokonaisarviossa hajontaa oli hyvin vähän. Asiakkaista suuri osa arvioi palvelun olleen joko kiitettävää tai hyvää. Tukiverkoston vahvistumiseen ohjaajan avulla- arviointikohtaan oli neljä (24 %) asiakasta jättänyt vastaamatta ja kahdeksan (47 %) arvioi palvelun kiitettäväksi. Neljä asiakasta (24 %) oli myös jättänyt vastaamatta kohtaan – ohjaaja auttoi asioiden selvittelyssä. Kun puolestaan seitsemän (42 %) vastanneista arvioi kyseisen palvelun kiitettäväksi.

Asiakkaiden antamat arvioit työskentelystä perheen kanssa jaoteltiin myös sen mukaan, kuinka monta kertaa asiakas oli saanut varhaisen tuen ohjaajan palvelua. Erityinen huomio kiinnittyi siihen, että enemmän kuin 20 kertaa palvelua saaneet perheet (neljä perhettä) arvioivat jokaisen kohdan kiitettäväksi. Myös 15-20 kertaa palvelua saaneet perheet (kaksi perhettä) arvioivat suurimmalta osalta palvelun kiitettäväksi tai hyväksi. Hyvän arvosanan sai 15-20 kertaa palvelua saaneilta perhe-elämän laadun koheneminen. 1-3 kertaa palvelua saaneet perheet arvioivat palvelun pääosin hyväksi. Kriittisimpiä palvelua kohtaan olivat 4-15 kertaa palvelua saaneet, joiden joukosta löytyi sekä tyydyttäviä, että huonoja arvioita ohjaajan työskentelystä perheessä. Eritoten tukiverkoston liittyvä kysymys sekä perhe-elämän laadun kohentuminen ohjaajan työskentelyn avulla sai kyseiseltä joukolta tyydyttävän tai huonon arvosanan.

#### 7.7. Eniten ja vähiten hyödylliset palvelut

Perheiden tuli arvioida vielä, mitkä ohjaajan palvelut auttoivat ja kuinka paljon kyseinen apu heitä auttoi. Lomakkeessa oli kahdeksan eri kohtaa, joita arvioida, sekä neljä portainen arviointiasteikko: auttoi paljon, auttoi jonkin verran, ei auttanut, en saanut tätä palvelua.

Ohjaajan antamat palvelut oli jaoteltu seuraavasti:

*Ohjeiden antaminen (univaikkeudet, päivärytmi, uhma)*

*Palveluohjaus (esim. Ohjaamien vertaisryhmiin, Puhtilaan, psykologille)*

*Positiivinen kannustaminen, perheen omien voimavarojen löytäminen*

*Asioiden hoitaminen yhdessä (esim. Hakemusten täyttäminen)*

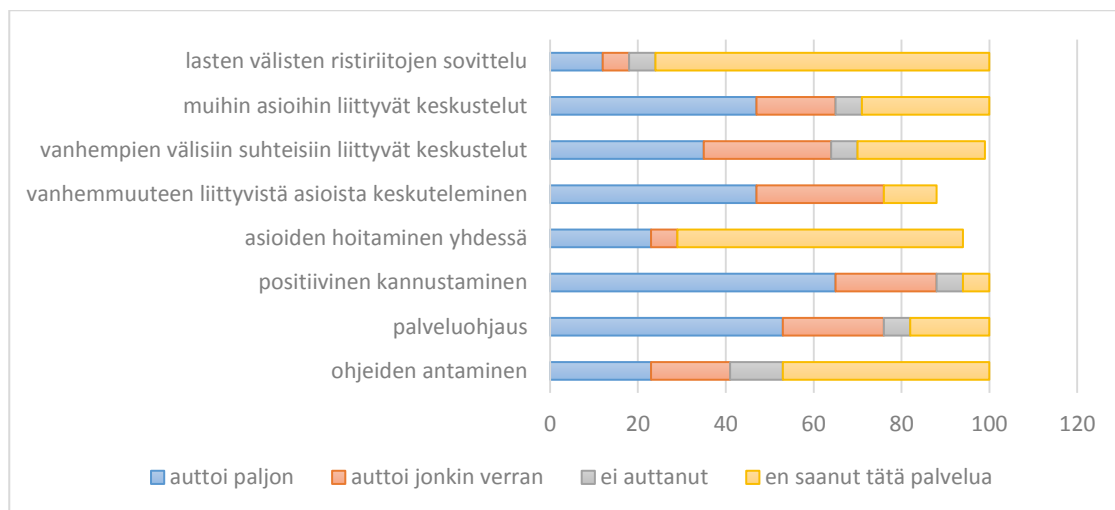
*Vanhemmukseen liittyvistä asioista keskusteleminen*

*Vanhempien välisiin suhteisiin liittyvät keskustelut*

*Muihin asioihin liittyvät keskustelut*

*Lasten välisten ristiriitojen sovittelu/ ohjaaminen ko. tilanteissa*

Kuvio 9. Perhettä auttaneet palvelut



Yllä olevasta kuviosta näkee, että eniten auttoi (65 %) kyselyyn vastanneissa perheissä positiivinen kannustaminen ja perheen omien voimavarojen vahvistaminen. Seuraavaksi perheet, noin puolet vastanneista koki vanhemmuuteen liittyvistä asioista keskustelemisen sekä palveluohjauksen auttaneen heitä paljon. Kolmasosaa perheistä auttoi paljon vanhempien välisiin suhteisiin liittyvät keskustelut ohjaajan kanssa. Neljäsosa vastanneista kertoi ohjeiden antamisen eri tilanteissa sekä asioiden hoitamisen yhdessä auttaneen paljon.

Kolmasosaa perheistä auttoi ohjaajien työmuodoista jonkin verran palveluohjaus, positiivinen kannustaminen, vanhemmuuteen liittyvistä asioista keskusteleminen sekä vanhempien välisiin suhteisiin liittyvät keskustelut.

Ei auttanut -kohdasta löytyi yksittäisiä asiakkaita. 12 %:a perheistä ei auttanut ohjeiden antaminen ja 6 %:a vastanneista ei auttanut palveluohjaus, positiivinen kannustaminen, vanhempien välisiin suhteisiin liittyvät keskustelut eikä lasten välisten ristiriitojen sovittelu.

Lomakkeessa oli mahdollista vastata, mikäli ei saanut jotain palvelua. Asioiden hoitaminen yhdessä ohjaajan kanssa ei toteutunut 11 perheen (65 %) kohdalla

eli tätä palvelua perheet eivät saaneet. Lasten välisten ristiriitojen sovitteluun liittyvää palvelua ei saanut 12 ( 76 %) perheistä. Kahdeksan (47 %) perhettä arvioi, että ohjeiden antaminen ei kuulunut heidän saamiinsa palveluihin. Perheet jakautuivat saadun palvelumäärän mukaisesti tasaisesti jokaiseen kohtaan. Paljon palvelua saaneet, yli 20 kertaa, kokivat eri palveluiden auttaneen paljon. Puolestaan vähän palvelua, 1-3 kertaa, saaneet vastasivat moneen arvioitavaan kohtaan, etteivät saaneet tätä palvelua. Näiden asiakkaiden kohdalla näkyy myös selvemmin, mitä palvelua he ovat saaneet, koska erityisesti positiivinen kannustaminen ja perheen omien voimavarojen tukeminen auttoi 1-3 kertaa palvelua saaneita paljon.

32 prosenttia asiakkaista hakeutui varhaisen tuen palveluun vanhemman väsymyksen vuoksi. Kysymyslomakkeessa ei suoraan pyydetty arvioimaan, saiko perhe apua juuri väsymykseen. Perheet arvioivat positiivisen kannustamisen ja perheen omien voimavarojen vahvistamisen auttaneen paljon ja näin vastasi lähes 65 % perheistä. Voidaanko olettaa, että perheet saivat väsymykseen apua juuri perheen omien voimavarojen vahvistamisesta?

Kyselyyn vastanneista perheistä 17 % tarvitsi tukea vanhemmuuden tukemiseen. Perheistä 76 %:a auttoi paljon tai jonkin verran vanhemmuuteen liittyvistä asioista keskusteleminen. Tähän perheen tarvitsemaan tukeen varhaisen tuen palvelulla pystyttiin vastaamaan. 15 % vastanneista perheistä hakeutui varhaisen tuen palveluun, koska tarvitsivat ulkopuolista apua perheen tilanteeseen. Palveluohjausta asiakkaista sai varhaisen tuen palveluun kuuluvana työnä 64 % kyselyyn vastanneista ja sen koki auttaneen perhettä paljon 72 % ja jonkin verran 28 % tätä palvelua saaneista.

Perheistä 12 % tarvitsi palvelua liittyen lapsen käyttäytymiseen. Kuitenkin perheistä 52 % oli sitä mieltä, etteivät saaneet palvelua, jossa varhaisen tuen ohjaajan työskentelyssä olisi annettu perheille ohjeita liittyen esimerkiksi lapsen univaikeuksiin, päivärytmiin tai uhmaan. Ohjaajan työstä merkittävä osa liittyi perheiden ohjaamiseen juuri lapsiin liittyvissä erilaisissa tilanteissa. Mielenkiin-

toista on, että kyselyyn vastanneista perheistä yli puolet ei kokenut saaneensa tätä palvelua.

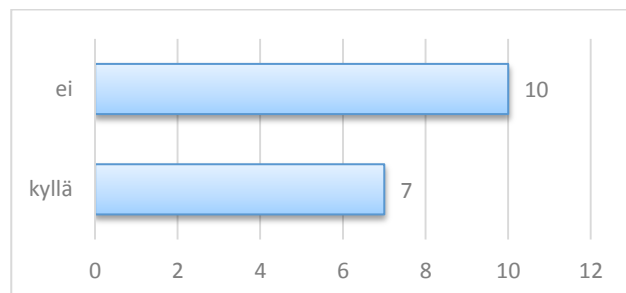
Vastanneista noin 50 % arvioi varhaisen tuen ohjaajan palveluohjauksen auttaneen perhettä paljon. Näin vastanneista 41 %:lla palvelu myös jatkui jossain toisessa palvelussa useimmin joko lapsiperheiden kotipalvelussa tai perheneuvolassa.

Yhtenä vastausvaihtoehtona palvelun saamiselle oli ryhmätoimintaan osallistuminen. Kuitenkin kävi niin, että sain kysymyslomakkeet sekä tutkimusluvan siinä vaiheessa, kun ryhmätoiminta kuluneelta keväältä 2015 oli jo päättynyt. Siten ryhmätoimintaan osallistuvilta en saanut palautetta palvelun vaikuttavuudesta. Ryhmiin osallistuvilta emme kerää henkilökohtaisia osoitetietoja, joten jälkikäteen ryhmiin osallistuneille ei ollut mahdollista kyselyä lähettää.

### 7.8 Ohjautuminen muihin palveluihin ja palvelun arviointia

Perheiden arvioitua ohjaajan työskentelyä sekä heidän saamaansa palvelua heiltä kysyttiin palveluntarpeen jatkumisesta työskentelyn jälkeen sekä missä palvelu mahdollisesti jatkui.

Kuvio 10. Ohjautuminen muihin palveluihin varhaisen tuen ohjaajan työskentelyn jälkeen



Kuviosta näkyy, että palvelun tarve jonkun toisen palvelun piirissä jatkui 7 asiakkaalla vastanneista. Perheiltä kysyttiin, minkä toisen palvelun piirissä heidän asiakkuutensa jatkui ohjaajan työskentelyn jälkeen. Luonnollinen jatkumo varhaisen tuen ohjaajan työskentelylle tulee lapsiperheiden kotipalvelusta, joka Oivassa on osa ehkäisevä perhetyötä. Lapsiperheiden kotipalvelun asiakkaina jatkoi 3 perhettä. Asiakkuus jatkui myös perheneuvolassa kolmella perheellä. Yksi vastanneista perheistä ohjautui terveyskeskuspsykologin vastaanotolle.

Kuvio 11. Palvelun jatkuminen varhaisen tuen päättymisen jälkeen

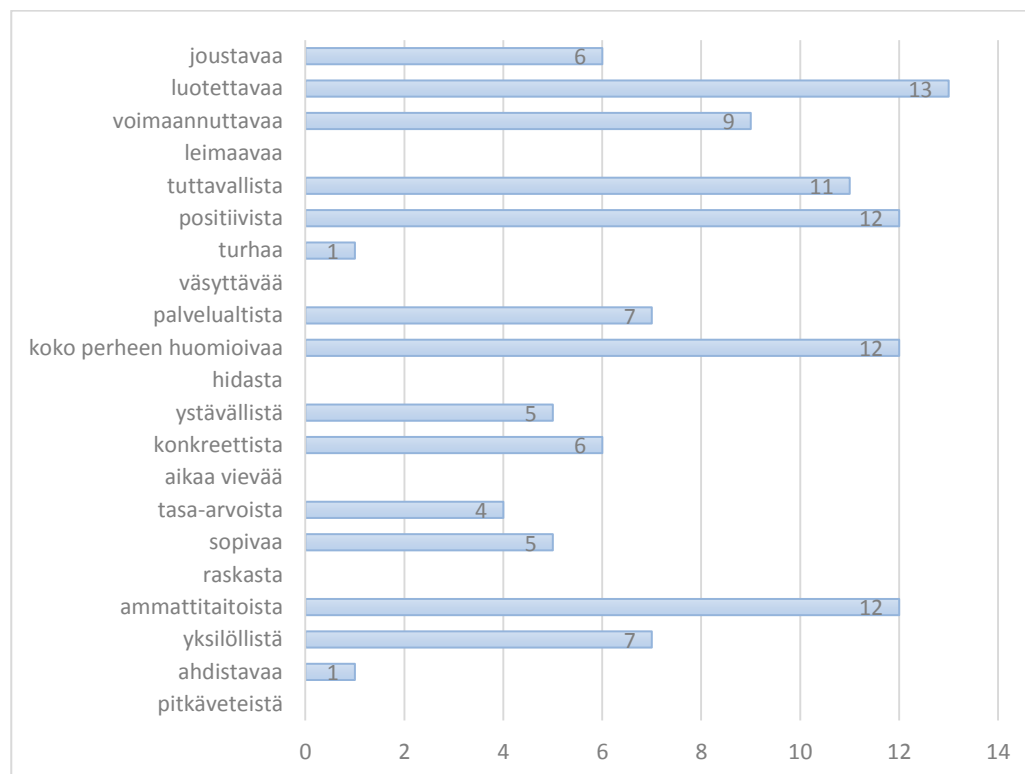


Perheiden tuli arvioida myös, että millainen heidän perheensä tilanne oli kyselyyn vastaamishetkellä. 14 perhettä (82 %) arvioi perheensä tilanteen olevan tällä hetkellä parempi, kuin ennen saamaansa varhaisen tuen palvelua. Kolme (18 %) perhettä arvioi perheen tilanteen olevan samanlainen kuin ennen varhaisen tuen ohjaajan työskentelyä. Perheet, joilla tilanne oli parempi arvioivat sen johtuvan keskustelusta ja asioiden käsittelystä ohjaajan kanssa sekä perheen sisäisten tilanteiden muuttumisesta. Näistä perheet kertoivat esimerkkeinä lapsen uhman helpottamisen, vanhempien välisen eron, vanhemman oman voimaantumisen ohjeiden ja keskustelun myötä sekä vanhemman oman varmuuden lisääntymisen äitinä.

Asiakkaita pyydettiin kyselyn lopuksi arvioimaan, mitkä sanat kuvaavat heidän saamaansa palvelua ehkäisevässä perhetyössä. Kuviosta 12 näkee, että vahvimmin perheet kokivat palvelun olleen ystävällistä. Näin arvioi 15 vastannutta. 13 vastannutta koki palvelun luotettavana ja 12 positiivisena, ammattitaitoise-

na sekä koko perheen huomioivana. Negatiivisia arvioita perhetyöstä tuli vain 2. Yksi arvioin perhetyön olleen turhaa ja yksi ahdistavaa. Työtä ahdistavaksi kuvannut oli lisännyt lomakkeeseen selityksen, että hänen oli vaikea myöntää itselleen, ettei jaksaa. Palvelun arvioiminen ahdistavaksi ei siis kohdistunut työntekijään vaan asiakkaaseen itseensä.

Kuvio 12. Ehkäisevä perhetyö asiakkaiden mielestä





## 8 POHDINTA

### 8.1 Tulosten koontia

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, saivatko varhaisen tuen palvelun piirissä olleet perheet tukea tilanteeseensa oikea-aikaisesti, riittävän kauan sekä mitkä palvelut auttoivat perhettä. Taustalla vaikuttamassa käsitys perheestä ja perheen eri muodoista sekä vanhemmuudesta ja parisuhteesta. Varhaisen tuen ohjaajan työssä näkyivät vanhemmuuden haasteet, vanhempien välinen vuorovaikutus sekä parisuhteen haasteet. Rönkkö & Rytönen (2010, 27) totesivat, että lähtökohtana ovat perheen omat tarpeet ja tukeminen oman toimintakyvyn lisääntymiseen.

Varhainen tuki on nimensä mukaisesti perheelle tarjolla varhaisessa vaiheessa, ongelman ollessa vielä pieni ja usein myös lasten ollessa vielä pieniä. Työssä tavoitteena on vanhemmuuden vahvistaminen ja keinojen löytäminen jokapäiväiseen arkeen. Taskinen (2010, 32) korosti kunnan velvollisuutta tarjota perheille matalan kynnyksen palvelua, varhaisena tukimuotona. Peruspalvelukeskus Oivan varhaisen tuen ohjaajan työskentely oli tarkoitettu juuri tällaisiin tilanteisiin.

Lasten lukumäärällä tutkimuksessa on merkityksellistä, koska perhetyön piirissä on monenlaisia perheitä omine haasteineen. Mielenkiinnon herätti se että, mikä joukko vastaajamäärältään nousee suurimmaksi. Eniten kyselyyn tuli vastauksia perheiltä, joissa on kaksi lasta. Työssämme olemme huomanneet, että usein perheessä toisen lapsen syntymä aiheuttaa haasteita perhetilanteessa ja tämä näkyi myös vastanneiden joukossa. Ohjautuminen tältä joukolta palveluun on tapahtunut hyvin eri tahoilta; neuvolasta, lastensuojelusta, perheneuvolasta sekä omalla yhteydenotolla ehkäisevään perhetyöhön. Syynä palveluun hakeutumiselle oli joko vanhempien väsymys tai tuen tarve kasvatuksellisissa asioissa. Toisen lapsen syntymän haasteellisuus on tiedostettu

ehkäisevässä perhetyössä ja yhden Oiva-kunnan alueella on pilottina kokeiltu ryhmää, joka on tarkoitettu perheille, joissa on noin kolmevuotias esikoinen ja vauva.

Suurin joukko ehkäisevän perhetyön varhaisen tuen palveluun hakeutui vanhemman tai vanhempien väsymyksen vuoksi. Varhaisen tuen palvelulla ei mahdollisteta vanhemman lepäämistä työntekijän käynnin aikana vaan pyritään ennemminkin löytämään syytä väsymykselle, tarjota tukea siihen ja helpottamaan siten perheiden arkea.

Seuraavaksi perheiden tarpeissa nousivat vanhemmuuden tukeminen sekä tarve saada vanhemmille itselleen apua. Vanhemman avun tarvetta ei kyse-lyssä eritelty. Perheet arvioivat, että eniten heitä auttoi positiivinen kannustaminen sekä erilaiset keskustelut liittyen vanhemmuuteen tai muihin asioihin. Varhaisen tuen ohjaajan työssä on tavallista, että perheessä käydessä keskustellaan hyvin eri asioista. Keskustelut voivat liittyä lasten kasvatukseen, kehitykseen, käyttäytymiseen tai vanhempien omaan toimintaan, parisuhteeseen sekä asioiden hoitamiseen.

### **Palvelun saamisen oikea-aikaisuus ja kohdentuminen**

Perheiden tuli arvioida, saivatko he apua perhetilanteeseensa riittävän nopeasti perhetilanteeseensa nähden. Perheiden avun saanti oli heidän oman arvi-  
on mukaan tapahtunut nopeasti 82 %: lla perheistä. 12 % oli sitä mieltä, ettei palvelu ollut heille riittävän nopeaa. Vaikka suurin osa perheistä saikin palvelua nopeasti, on syytä pohtia, miten palvella kaikkia asiakkaita niin, ettei oikean palvelun saaminen viivästy ja aiheuta siten perheelle lisää huolta. Lisäksi avun viivästyessä liikaa, ongelmat, joita perheessä on, voivat kriisiytyä ja siten tarvitaan peruspalveluiden lisäksi tehostettua ja intensiivisempää työskentelyä.

Uuden sosiaalihuoltolain mukainen palvelutarpeen arviointi tuo lisäarvoa per-

heiden kokonaisvaltaisten tilanteiden kartoittamiseen ja siten palvelun oikein kohdentumiseen. Vielä ei voida arvioida, nopeuttaako palvelutarpeen arviointi palvelun saatavuutta tai kohdentumista. Palvelu kohdentui oikein kyselyyn vastanneissa perheissä suurimmalla osalla. Neljä perheistä koki, että palvelu, jota he saivat, ei ollut heidän tilanteeseen sopivaa. Perheet eivät olleet saaneet ohjaajalta sellaista tukea ja ohjeita, joita olisivat kaivanneet. Perheet kertoivat, että eivät saaneet ohjaajalta riittävän konkreettisia ohjeita hankalien tilanteiden käsittelyyn lasten kanssa. Toivetta oli myös useammista viikkokäynneistä ja ohjaajan oma-aloitteisuudesta asioiden eteenpäin viemiseksi.

Näissä kohtaamisissa on tärkeä luottamuksellinen vuorovaikutussuhde, jotta sekä perhe, että työntekijä uskaltavat nostaa esiin asioita, joita työskentelyssä tulisi huomioida. Ohjaajan on tärkeä arvioida omaa työskentelyään aktiivisesti ja pyytää asiakkaalta palautetta sekä toiveita työskentelyn suhteen. Ohjaajan työtä aloitettaessa suunnitelma tehdään kahden kuukauden ajalle, jonka jälkeen työskentelyä arvioidaan. Kyselyn tuloksia arvioidessa tulee mieleen, että tulisiko arviointia suorittaa useammin, kahden, kolmen tai neljän viikon välein, jolloin perheen kanssa voisi luoda uudet tavoitteet tai tarkentaa aikaisempia, mikäli sille on tarvetta. Palvelu on perheelle vaikuttavaa, kun asetetut tavoitteet saavutetaan ja perheen elämäntilanteessa tapahtuu muutos parempaan (Pohjola ym. 2012, 23).

### **Palvelun riittävyys**

Asiakkaat arvioivat palvelun kestoa ja siten riittävyttä. Keskimääräinen kesto oli viisi kuukautta, palvelun painottuen kuitenkin kahden ja kolmen kuukauden mittaiseksi. Riippumatta palvelu kestosta tai käyntimäärästä, tyytyväisimpiä olivat yhdestä kolmeen kertaa sekä yli 20 kertaa palvelua saaneet asiakkaat eli lomakkeessa pienin ja suurin valittavana olleet määrät. Palvelun kestoon ja määrään tyytymättömät asiakkaat olisivat toivoneet paremmin heidän ongelmaansa kohdentuvaa apua sekä useampia tai pidempiä käyntejä. Vastauksis-

sa tuli esiin myös, että tarvetta palvelulle olisi ollut jo aikaisemmin, mutta asiakkaan oma yhteydenotto ehkäisevään perhetyöhön oli viivästynyt. Sekä palvelun kohdentumisessa, että riittävydessä nousi esiin palvelun kohdentaminen juuri oikeaan kohtaan, kunkin perheen elämäntilanteessa ja sen myötä työskentelyn suunnitelmallisuus ja arviointi.

### **Palvelun arviointi**

Perheet arvioivat saamaansa palvelua, joka tuloksissa sai arvosanan hyvä. Mielenkiintoisinta tuloksissa on ne kohdat, joissa palvelu arvioitiin tyydyttäväksi tai huonoksi. Perhettä auttoi lomakkeelle määritellyissä palveluissa positiivinen kannustaminen, omien voimavarojen vahvistaminen. Varhaisen tuen työssä ohjaaja ja perhe yhdessä pohtivat perheen voimavaroja ja siten pyrkivät löytämään ne perhettä kannattelevat positiiviset asiat. Ohjaajan työlle on merkityksellistä, että kyselyyn vastanneet arvioivat perheen omien voimavarojen vahvistamisen auttaneen perhettä paljon. Perheet arvioivat erilaiset keskustelut työntekijän kanssa myös hyödyllisiksi omaan tilanteeseensa nähden.

Tuloksissa hämmentävää oli, että perheet arvioivat, etteivät saaneet palvelua, jossa ohjaaja olisi antanut ohjeita liittyen esimerkiksi lapsen uhmaan, perheen päivärytmiin tai lapsen univaikeuksiin. Ohjaajan työssä merkittävä osa on vanhempien ohjeistamista edellä mainituissa tilanteissa. Mahdollista on, että vanhemmat yhdistävät nämä ohjeistus tilanteet esimerkiksi vanhemmuuteen liittyvistä asioista keskustelemiseen, jonka 80 %: a perheistä koki auttaneen.

Perheiden tuli arvioida myös, miten eri palvelut autoivat juuri heidän tilanteeseensa. Ohjaajan työtä arvioitiin kiitettävän tasoiseksi jokaisessa kohdassa. Kohta: ohjaaja auttoi asioiden selvittelyssä - sai eniten arvioita huono. Huonoa löytyi myös palvelun soveltumisesta perhetilanteeseen sekä siitä, että ohjaajan käynneistä olisi ollut apua perhetilanteessa. Lomakkeista olisi ollut mahdollista tutkia, olivatko samat vastaajat kriittisiä eri asioiden suhteen. En kuitenkaan

kokenut sitä merkitykselliseksi vaan sen, että kyseinen palvelu oli sekä tyydyttävää, että huonoa asiakkaiden arvioinnin pohjalta. Tyydyttäviä arviointeja tuli ohjaajan koko perheen huomiointista, tukiverkoston vahvistumisesta sekä perhe-elämän laadun kohentumisesta. Ohjaajan työn tavoitteena on kokonaisvaltainen perheen huomiointi, eikä se ole perheiden oman arvion mukaan toteutunut kaikissa perheissä. Myös perhe-elämän laadun paraneminen varhaisen tuen työskentelyn avulla olisi tärkeää, mikäli halutaan työn vaikuttavan joihenkin perheen sen hetkiseen tilanteeseen. Ohjaajan tulee huomioida työssään paremmin myös perheen verkostot ja pyrkiä vahvistamaan niitä aktiivisesti työskentelyn aikana.

Asiakkaiden vastauksia kokonaisuutena arvioiden varhaisen tuen ohjaajan työllä on ollut perheille positiivista merkitystä. Vaikka perheiden avun tarve jatkui ohjaajan työskentelyn jälkeen, usein ohjaaja työskentelyn aikana arvioi perheen muun palvelun tarvetta ja ohjaa asiakkaan toiseen palveluun. Tällä ei siis mielestäni ole negatiivista vaikutusta ohjaajan työhön. Työskentely tapahtuu tiiviissä yhteistyössä eri toimijoiden kanssa ja se näkyy myös seuraavaan palveluun ohjautumisessa. Näitä olivat perheiden kertoman mukaan lapsiperheiden kotipalvelu, perheneuvola sekä terveyskeskuspsykologi. Joidenkin asiakkaiden kohdalla työskentely edellä mainittujen tahojen kanssa on tapahtunut myös samanaikaisesti, toinen toisen työtä tukien.

Varhaisen tuen ohjaajan palvelun arviointi tiheämmin yhdessä asiakkaan kanssa vahvistaa työn laatua. Luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen synnyttyä myös asiakkaat uskaltavat tuoda esiin, mitä asioita ohjaajan tulisi huomioida omassa työssään ja mihin työskentelyssä perheen kanssa keskitytään. Kuten Rönkkö ja Rytönen (2010, 27) toteavat, työskentelyn lähtökohtana on perheestä itsestään lähtevät tarpeet. Perheen haasteet ja tuen tarpeet muuttuvat perheen tilanteiden muuttuessa ja jotkut asiat selviävät kuin itsestään ja uusia perhettä kuormittavia ongelmia ilmaantuu.

Varhaisen tuen ohjaajan työssä ja työtavoissa tapahtuu jatkuvaa muutosta. Perheiden tilanteet muuttuvat nopeastikin ja siten ohjaajan tulee olla tietoinen monista asioista. Työskentely tapahtuu paljon perheiden kotona, mutta vertaisryhmien merkitystä vuosien 2014 ja 2015 aikana korostettu. Vertaisryhmiä on järjestetty työssä esiin tulleiden tarpeiden myötä. Esimerkkeinä näistä jo mainittu ”kolmesta neljä”- ryhmä, kun perheeseen syntyy toinen lapsi sekä ”yksinhuoltaja -ryhmä”, kotiäitien päiväkahvit” -ryhmä, ”nuoret äidit”- ryhmä, kun äiti on alle 29-vuotias ja ilman koulutusta sekä ”sylikkään”- ryhmä, vauvaperheille. Ryhmiä on toteutettu yhdessä kolmannen sektorin sekä päiväkodin kanssa. Vertaisryhmien merkitys korostuu vastavuoroisessa keskustelussa ja sen huomaamisessa, että muillakin perheillä on hyvin samankaltaisia haasteita kuin itsellä (Eirola 2003, 39).

Tämän tutkimuksen lähtökohtana oli asiakkaiden kokemukset saadusta palvelusta ja varhaisen tuen palvelun oikein kohdentumisesta. Kuten Ohrankämmen (2015, 73) on todennut, asiakkaan osallistaminen ja kuuleminen on sosiaali- ja terveystaloudissa tärkeää. Asiakas on itse keskeinen osa oman palvelutarpeensa arviointia sekä oman hyvinvointinsa asiantuntija. Työntekijän ja asiakkaan vuorovaikutus on merkittävässä roolissa, jotta palvelulla voidaan vaikuttaa arjen sujumiseen. Kettunen (2014) toteaa, että vaikuttavuutta palveluissa on riittävän nopea ja oikein tarpeisiin kohdistuva palvelu.

Kyselyyn vastanneista asiakkaista 82 % koki saaneensa palvelua riittävän nopeasti ja 76 % kertoi saaneensa sellaista apua, mitä oli omaan tilanteeseensa tarvinnut. Vastanneista 82 % kertoi myös perhetilanteensa olevan parempi kuin ennen varhaisen tuen työskentelyn aloittamista. Näiden asiakkaiden kohdalla palvelu on vaikuttanut myönteisesti heidän perhetilanteeseen. Kuitenkaan pelkkä palvelun saatavuus ei takaa asiakkaan elämäntilanteen kohene- mistä, vaan vaaditaan asiakkaan omaa arkielämän hallintaa ja halua sekä kykyä muutokseen.

Varhainen tuki käsitteenä tarkoittaa tuen tarjoamista varhaisessa vaiheessa, kun ongelma on pieni, mutta myös kun lapset ovat pieniä (Lindquist 2008, 15-16). Varhaisen tuen työn piiriin ohjautuminen äitiys- ja lastenneuvolasta nousi tutkimuksessa esiin suurimpana palveluun ohjaavana tahona. Tämä vaatii neuvolan terveydenhoitajilta tietoa työn sisällöstä, sekä rohkeutta ottaa perheen kanssa neuvolakäynnillä puheeksi perheen mahdollinen tuen tarve. Varhaisen tuen ohjaajan työskentely perustuu perheessä aina perheen vapaaehtoisuuteen sekä omaan haluun saada muutosta arkielämään. Harjusola-Webb ym. (2013, 43) kirjoittavat, että huomaamalla varhaisen tuen tarpeet ajoissa ja ohjaamalla näihin palveluihin perheet tulee autetuksi. Oivan varhaisen tuen ohjaajan työn yleisenä tavoitteena on vanhemmuuden vahvistuminen ja arjessa selviytymisen tukeminen (oivappk.fi).

## 8.2 Luotettavuus, pätevyys ja eettisyys

Tutkimuksen luotettavuutta voidaan arvioida kvantitatiivisessa tutkimuksessa arvioimalla esimerkiksi mittausmenetelmää ja sitä että mittaavatko ne juuri sitä mitä on tarkoitettu. Huonosti ajoitettu mittausajankohta tai epäonnistunut otanta voivat vaikuttaa tuloksiin. Tässä tutkimuksessa luotettavuus on suhteellista, koska tutkimuslomake on tarkoitettu vain tähän tutkimukseen. (Hirsjärvi ym. 2002, 213). Tässä tutkimuksessa haluttiin selvittää asiakkaiden kokemuksia laajemmin heidän saamastaan palvelusta. Aiheesta ei ole saatavissa tutkimuksia, joihin verrata, koska varhaisen tuen ohjaajan työtä ei ole tehty tai tehdä Suomessa osana ennaltaehkäisevänä lastensuojelua juurikaan.

Tutkimuksen otoksen määrään ei tässä tutkimuksessa ollut mahdollisuutta vaikuttaa. Tutkimus osoitettiin joukolle, jotka saivat palvelua vuonna 2014 tai vuoden 2015 alkupuolella. Vuoden 2015 asiakkaat rajattiin tiettyihin kuukausiin sen vuoksi, että tuli huomioitua, että he jolle kysely lähetettiin, olivat ehtineet saada palvelua jonkin aikaa ja siten pystyivät sitä omalla kohdallaan arvioimaan. Kyselyt lähetettiin toukokuussa 2015. Osalla vuonna 2013 palvelua

saaneista asiakkaista jatkui palvelu myös vuoden 2014 puolella, joten heille ei kyselyä lähetetty uudestaan. Tutkimuslomakkeet numeroitiin ja siten olisi ollut mahdollista selvittää, kuka kyselyyn vastasi ja verrata vastanneiden joukkoa niihin, jotka jättivät vastaamatta. En kuitenkaan kokenut sitä tarpeelliseksi, koska kyseessä oli asiakkaan oma kokemus saadusta palvelusta, eikä siten vastaamatta jääneiden mielipidettä palvelusta voi arvioida sen perusteella, että he jättivät vastaamatta.

Kokonaisjoukosta vastanneita oli noin kolmasosa joukosta, joille kysely lähetettiin. Vuoden 2014 ja alkuvuoden 2015 vastausprosentti oli noin 36 %. Tämän voisi arvella johtuvan siitä, että kyseisellä joukolla palvelun päättymisestä oli kulunut vähemmän aikaa ja siten pystyivät arvioimaan palvelun merkitystä omaan perhe-elämäänsä.

Joukko, joka tutkimukseen vastasi, edustaa pientä osaa varhaisen tuen palvelua saaneista. Tutkimus tehtiin arvioiden juuri tämän kyseisen joukon mielipiteitä kuunnellen. Tutkimus ei ole yleistettävissä kaikille varhaisen tuen asiakkailla, koska asiakkaista suurempi joukko jätti kyselyyn vastaamatta kuin vastasi. Tutkimus antaa suuntaa, miten vastanneet asiakkaat ovat omalla kohdallaan palvelun kokeneet sekä sen ovatko mielipiteet palvelusta hyvinkin ristiriitaisia vai ei. Tällaisessa tutkimuksessa on tärkeää, että osallistuneiden henkilöisyyttä ei ole mahdollisuutta selvittää, ettei tutkimuksesta aiheudu haittaa tutkittavalle. Esimerkkinä haitasta voisi olla luottamuksen menettäminen työntekijän ja perheen välillä, perheen arvioitua työntekijältä saamaansa palvelua.

Oman työskentelyn arvioiminen prosessin aikana oli haastavaa. Teoria muotoutui alkuun vauhdilla ja täsmentyi kyselylomakkeiden analysoinnin myötä. Tehdessäni opinnäytetyötä, minulla oli selkeä etenemissuunnitelma. Tutkimusluvan saatuni tein kyselylomakkeen yhdessä ehkäisevän perhetyön tiimin kanssa. Lomaketta testattiin yhdessä asiakasryhmässä, joista kenelläkään ei ollut kokemusta varhaisen tuen ohjaajan työskentelystä kotona, mutta lomak-



keesta keskustellessa he kertoivat huomioita, jonka perusteella tein jotain pieniä muutoksia. Lomakkeiden lähettäminen oli seuraava prosessi. Asiakkaiden yhteystiedot vuoden 2014 alusta alkaen löytyivät sosiaalieflica - järjestelmästä. Vuosien 2012 ja 2013 asiakastietojen etsimiseen aikaisemmin käytössä olleesta järjestelmästä sain apua hyvinvointipäälliköltä. Saatekirjeen kirjoitin keskittyen mahdollisimman yksinkertaiseen asiasisältöön. Jokaisessa vaiheessa pidin mielessä sen, että asiakaskunta on laaja ja asiakkaiden ymmärrystaso hyvin vaihteleva.

Lomakkeiden ja saatekirjeen postituksen jälkeen kirjoitin teoriaa sekä luin kirjoja, tutkimuksia sekä muuta aineistoa, joista poimin työtäni koskevan oleellisen tiedon. Lomakkeiden mukana oli vastausohjeet ja maksettu kirjakuori palautusta varten. Vastausaikaa perheille oli annettu noin kaksi viikkoa ja yhtä lomaketta lukuun ottamatta kaikki palautuivat määräajassa. Myöhässä tullut lomake on mukana työssä, koska sen sisältämät tiedot oli helppo lisätä aineistoon. Kyselylomakkeiden palaututtua, kävin läpi kaikki lomakkeet kysymyskohdittain arvioiden ovatko vastanneet ymmärtäneet kysymyksen oikein ja onko lomakkeissa sellaisia, joita ei vastausten puutteellisuuden vuoksi voi ottaa mukaan tutkimukseen. Asiakkaan olivat täyttäneet lomakkeet huolellisesti ja kirjanneet myös omia kommentteja sekä arvioita työstä, joita lomakkeessa pyydettiin. Asiakkaiden antama kirjallinen palaute auttoi ymmärtämään myös sitä, miten asiakas oli kysymyksen ymmärtänyt. Tutkimuksen validius on sen arvioimista, että tutkimus mittaa niitä asioita, joita on tarkoituskin mitata. (Vilka 2007, 161). Tämä mielestäni onnistui tässä työssä hyvin.

Kävin lomakkeet läpi manuaalisesti siirtäen tiedon kysymyskysymykseltä Excel- taulukkolaskentaohjelmaan. Käytin kyseistä ohjelmaa sen tuttuuden vuoksi ja koin, että se mahdollisti sen tiedon ja taulukoinnin, mitä olin työhöni ajatellut. Aika ajoin kävin keskustelua ehkäisevän perhetyön vastaavan ohjaajan kanssa työn suunnista ja toiveista työn suhteen. Excelissä kokeilin erilaista taulukointia eri kysymysten kohdalla ja hain siten selkeintä ja juuri sen asian

esiin tuovaa esitysmuotoa. Joidenkin kysymysten kohdalla taulukointi muuttui vielä viime hetkillä. Asioiden esittäminen kuvioina selkeyttää käsiteltävänä olevaa asiaa ja helpottaa tekstin ymmärtämistä.

### 8.3 Johtopäätökset ja jatkokehittämistarpeet

Tällä tutkimuksella halusin osoittaa varhaisen tuen työn tärkeyttä asiakkaille sekä korostaa matalan kynnyksen palveluiden saatavuutta. Tuloksista voidaan päätellä, että suurin osa kyselyyn vastanneista oli palveluun tyytyväisiä, huolimatta siitä, olivatko saaneet palvelua kuukauden tai vuoden ajan. Tässä näkyy työn joustavuus, autetaan silloin kun se on perheelle tarpeellista ja niin kauan kuin palveluun on tarvetta. Ohjaajan rooli on arvioida työtä jatkuvasti sekä huomata oman työnsä tarpeellisuus tai tarpeettomuus vaikkei asiakas itse aina sitä osaisi nähdä. Työskentelyn säännöllinen arviointi korostuu, jotta palvelu kohdentuu oikein, oikeisiin ihmisiin ja haasteisiin.

Työn tekeminen oli mielenkiintoista, mutta myös haasteellista. Suunnitellut teoriaosuuden muuttuivat asiakkaiden vastausten myötä. Koin kuitenkin tärkeänä korostaa koko perheen merkitystä, arjen sujumista sekä parisuhteen vaikutusta kokonaisuuteen. Määrällisen tutkimuksen lisäksi olisin halunnut haastatella muutamaa asiakasta tarkemmin heidän kokemuksistaan. Tämä jäi pois, koska varhaisen tuen ohjaajan työ Oivassa muuttui opinnäytetyön tekemisen aikana, enkä siten kokenut sitä tässä kohtaa merkitykselliseksi. Sosiaalihuoltolain mukanaan tuomat muutokset ovat olleet vaikuttamassa varhaisen tuen ohjaajan työnkuvan muuttumiseen ja Oivan alueella myös palvelun nopeaan saatavuuteen.

Asiakkaiden vastauksista voidaan kuitenkin päätellä, että he olivat pääosin tyytyväistä palveluun sekä kokivat saaneensa sen riittävän nopeasti. Tätä kuvaa myös se, että usein asiakkaan soitettua tai yhteistyökumppanin ollessa yhteydessä asiakkaan palvelun tarpeesta ehkäisevään perhetyön, perheeseen

oltiin yhteydessä samalla viikolla kotikäynnin sopimiseksi ja työskentelyn aloittamiseksi. Muutos tähän on tapahtunut siten, että tällä hetkellä asiakkaan asia tulee arviointiryhmään, jossa jokaiselle aloitetaan palvelutarpeen arviointi. Arvioinnin tuloksena, tosin jo hyvin nopealla aikataululla, voidaan päätyä sosiaalihuoltolain mukaiseen perhetyöhön tai nopean puuttumisen perhetyöhön. Mielinkiintoista olisi tutkia, kuinka kauan tällä hetkellä ja näiden muutoksien seurauksena yhteydenotosta kestää siihen, että asiakas saa tarvitsemansa palvelun. Voidaanko puhua nopeasta palvelusta?

Tutkimuksessa jäi tutkijalle paljon avoimia kysymyksiä. Oivan organisaation muutokset eritoten ohjaajien työn osalta mietitytti. Miten turvataan hyvä ja nopea palvelu asiakkaille muutoksen jälkeen. Muutosvaihe on käynnissä edelleen. Ohjautumiseen varhaisen tuen ohjaajan palveluun tapahtuu palvelutarpeen arvioinnin kautta ja toistaiseksi tämä on hidastanut asiakkaiden ohjautumista. Pelkona on tällä hetkellä, että arvioinnin valmistuttua ohjautuu varhaisen tuen palveluun asiakkaita kerralla niin paljon, etteivät työntekijäresurssit ole riittäviä. Tämä on haaste Oivan lapsiperhepalveluille.

Kokonaisuutena palaute varhaisen tuen työstä oli positiivista, mutta myös kritiikkiä palvelua kohtaan tuli. Mieleen painuvinta tässä oli, että huonoa palautetta tuli siitä, ettei ohjaajan tarjoaman tuki ollut sellaista kuin perheen olisivat toivoneet. Voidaan pohtia, kuinka avointa ja luottamuksellista vuorovaikutus ohjaajan ja perheen välillä oli tai oliko perheen tilanne sellainen, ettei ohjaaja tiennyt miten toimia. Voi myös pohtia, näkikö ohjaaja perheen tilanteessa kohdan, johon hän työntekijänä halusi vaikuttaa/puuttua, mutta asiakas itse ei ollut asiasta samaa mieltä. Tällöin sekä palvelun oikea kohdentuminen että vaikuttavuus kärsivät.

Ihmisten kanssa ja heidän ehdoillaan työtä tehdessä eteen tulee monenlaisia haasteita. Varhaisen tuen ohjaajan työssä ensisijaista on nähdä lapsen asema ja oleminen perheessä ja sen jälkeen perhe kokonaisuutena. Lähtökohtana tu-

lee olla lapsen arjen parantaminen ja tavat siihen voivat olla monenlaisia.

Asiakkaat toivoivat ohjaajalta konkreettisempia ohjeita arjen tilanteisiin sekä useampia viikkokäyntejä. Ohjaajan työssä asiakkaiden kanssa keskustellessa pyritään siihen, että asiakas itse huomaisi keskustelun lomassa, kuinka voi eri tilanteissa toimia. Tällöin asiakas tavallaan itse antaa itselleen ohjeita. Osa asiakkaista ei kuitenkaan kykene tällaiseen vuorovaikutukseen ja tarvitsee hyvinkin selkeitä ohjeita, jopa kuvallisia. Tällöin on työntekijän vastuulla tunnistaa, mikä on oikea tapa toimia, keskustelut vai selkeä ohjeistus. Asiakkaan kykyyn voi arvioida voi vaikuttaa hänen psyykinen tai fyysinen tilansa, kuten mielenterveysongelmat tai sairaudet. Asiakas voi olla väsynyt tai ”heikkolahjainen”, jolloin hän ei myöskään välttämättä osaa itse arvioida, mitä hän tai hänen perheensä tarvitsee. Asiakkaan arviointikyky voi olla hetkellisesti tai pysyvästi rajallinen monesta eri syystä.

Palveluun kaikista tyytyväisimpiä olivat muutaman kerran (1-3) tai yli 20 kertaa palvelua saaneet. Tulkitsin asian niin, että asiakkaat joille riitti muutama kerta palvelua, saivat nopeasti riittävän avun hetkelliseen tarpeeseensa. Puolestaan yli 20 kertaa palvelua saaneille ehti muodostua luottamuksellinen vuorovaikutussuhde ohjaajaan, joka tuki perheen kokonaisvaltaista jaksamista ja asioiden eteenpäin menemistä.

Kyselyyn vastanneet arvioivat huonoksi palveluksi sen, että varhaisen tuen ohjaaja auttoi asioiden selvittelyssä. Lomakkeessa ei asiaa tarkemmin avattu, eikä siten asiakkaalle selvennetty, mitä tällä tarkoitetaan. Ajattelin asian tarkoittavan esimerkiksi lapsen päivähoitopaikan hakemista, erilaisten lomakkeiden täyttämistä, ohjaamisessa parisuhdeneuvontaan tai mihin olla yhteydessä lasten tapaamisoikeuden sopimiseksi. Voi olla myös, etteivät perheet tarvinneet tätä palvelua ja siten vastasivat sen olleen ns. huonoa palvelua. Vastausta pyydettiin palvelun arviointiin liittyen, kysymyksessä 16. Tuossa kohdassa ei vastausvaihtoehtona ollut kohtaa ”en saanut /tarvinnut tätä palvelua”. Näin ol-

len myös tulokset tässä kohtaa voivat olla osittain virheellisiä.

Kysymyksessä 16 pyydettiin asiakasta arvioimaan myös sitä, miten ohjaajan työskentely perheessä vaikutti perheen tukiverkoston. Tämän kohdan vastaajat arvioivat myös huonoksi. Uuden sosiaalihuoltolain mukaan, perheen verkostot tulee ottaa entistä laajemmin huomioon perheen tilannetta arvioidessa. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 43§).

Jotta tämä tutkimus, tuottaisi Oivaan riittävän tiedon, voisi tulevaisuudessa varhaisen tuen ohjaajan palvelua sekä organisaatiomuutoksen jälkeen lapsiperheiden perhetyötä saaneita haastatella ja niitä tuloksia verrata sekä palvelun saatavuuden, riittävyyden ja vaikuttavuuden näkökulmat huomioiden. Työntekijänä tunne on se, että palvelun saaminen on hidastunut, mutta palvelun laatu kuitenkin pysynyt asiakkaille riittävänä. Omaa suhdetta asiakkaisiin ja saatuihin vastauksiin olen myös pohtinut. Onko oma roolini varhaisen tuen ohjaajana vaikuttanut lopputulokseen ja varsinkin kun oma työnkuvani muuttui kesken opinnäytetyön tekemisen. Pohdin, onko ajatuksiini vaikuttanut huoleni varhaisen tuen asiakkaiden hitaampi palvelun aloittaminen, joka johtuu organisaatiomuutoksesta ja miten asiaan olisi voinut vai olisiko voinut vaikuttaa.

Itsestäni tunnistan, että minuun ”asettui” varhaisen tuen ohjaajan työtä tehdessä nopean puuttumisen palvelun- ajatus, jottei asiakkaan tarvitsisi odottaa liian kauan apua tilanteeseensa. Kyse on kuitenkin lopulta aina resursseista ja hädän ja kiireen arvioinnista sekä työntekijän asenteesta suhteessa omaan työhönsä. Kyvystä joustaa ja nähdä tarve, mutta myös kyvystä rajata ja asettaa rajoja myös itselleen, pitäen asiakasta omien asioidensa parhaana asian- tuntijana vaikket aina samaa mieltä olisikaan.

## LÄHTEET

Eirola, R. 2003. Lapsiperheiden elämänhallintavalmiudet. Perheohjauksen arviointi. Väitöskirja. Hoitotieteenlaitos, Kuopion yliopisto.

Eskola, J. 2014. Teoksessa: Lapsiperheiden hyvinvointi 2014. Toim. Lammi-Tastula Johanna & Karvonen Sakari 2014. Tampere: Juvenes Print.

ESR loppuraportti. 2006. Palvelut 2020- Osaaminen kansainvälisessä palveluyhteiskunnassa. Elinkeinoelämän keskusliitto, Helsinki.

Forte, J. 2014, An introduction to using Theory in Social Work Practice.

Harjusola-Webb, S., Gatmaitan, M. & Lyons, A. 2013. Empowering Families: The Early Intervention in Natural Environments Professional Development Community of Practice Project in Ohio. Social Welfare Interdisciplinary Approach. 3 (1). 42 – 55. Viitattu 29.8.2015.

[http://www.google.fi/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&ved=0CCUQFjAB&url=http%3A%2F%2Fwww.su.lt%2Fbylos%2Fmokslo\\_leidiniai%2FSocial\\_Welfare%2F3013\\_3\\_1%2Fharjusola\\_gatmaitan\\_lyons.pdf&ei=nKCJVNuIGYn4UojxgJgL&usg=AFQjCNF0bS6R5oZuoFVVtEqNpHudTOiq5Q&bvm=bv.81456516,d.d24](http://www.google.fi/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&ved=0CCUQFjAB&url=http%3A%2F%2Fwww.su.lt%2Fbylos%2Fmokslo_leidiniai%2FSocial_Welfare%2F3013_3_1%2Fharjusola_gatmaitan_lyons.pdf&ei=nKCJVNuIGYn4UojxgJgL&usg=AFQjCNF0bS6R5oZuoFVVtEqNpHudTOiq5Q&bvm=bv.81456516,d.d24)

Jonsson, M. Perheet eksyksissäkö? Teoksessa Fågel, S., Jonsson, M., Korvela, P. & Kupiainen, A.(toim). 2011. Arki haltuun – Sekvenssimenetelmiä perhetyössä. Vammalan Kirjapaino Oy.

<https://www.the-stationery-office.co.uk/doh/pgacn/pgacn.htm> (viitattu 3.9.2015)

<https://wiki.metropolia.fi/display/~pervil/Kvantitatiivinen+tutkimus+ja+ohjaus>

(viitattu 12.4.2016)

<http://www.tilastollinentutkimus.fi/1.TUTKIMUSTUKI/KvantitatiivinenTutkimus.pdf> (viitattu 12.4.2016)

Heikkilä, T. 2010. Tilastollinen tutkimus. Edita Prima Oy, Helsinki.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2002. Tutki ja kirjoita. Tammi, Helsinki.

Häggman-Laitila, A., Ruskomaa, L. & Euramaa, K. toim. 2000. Varhaista tukea lapsiperheille. Kokemuksia Lapsiperhe-projektin perhe työstä. Mannerheimin lastensuojeluliitto. Käpylä Print Oy.

Jaakkola, E., Orava, M. & Varjonen, V. 2009. Palvelujen tuotteistamisesta kilpailuetua. Opas yrityksille. Helsinki: Tekes. (viitattu 13.10.2015)  
[https://www.tekes.fi/globalassets/julkaisut/palvelujen\\_tuotteistamisesta\\_kilpailuetua.pdf](https://www.tekes.fi/globalassets/julkaisut/palvelujen_tuotteistamisesta_kilpailuetua.pdf)

Järvinen, R., Lankinen, A., Taajamo, T., Veistelä, M. & Virolainen, A. 2012. Perheen parhaaksi. Perhetyön arkea. Bookwell oy Porvoo.

Kettunen, P. 2014. Nettiluento: Vaikuttavuuden arviointi sosiaalipalveluissa. (Katsottu 20.10.2015.) <https://www.youtube.com/watch?v=rR0nCB2rswU>

Korhonen, A. ja Sukula, S. 2004. Vauvaperhetyö. Juva: WS Bookwell oy.

Korvela, P. & Kaarti, N. Arjen joustava rakentuminen ruuhkaista elämänvaihetta elävissä perheissä. (viitattu 22.10.2015)  
[https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/153029/08%20Korvela\\_Kaarti.pdf?sequence=8](https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/153029/08%20Korvela_Kaarti.pdf?sequence=8)

Korvela, P. & Tuomi-Gröhn, T. 2014. Yhteiskunnan ja perheiden arjen muuttuminen. Teoksessa Arjen rakentuminen ja rytmit elämän käännekohtissa. Kuluttajatutkimuskeskus.

Kujala, E. 2003. Asiakaslähtöinen laadunhallinnan malli. Tilastolliseen prosessin ohjaukseen perustuva sovellus terveyskeskukseen. Akateeminen väitöskirja. Tampereen yliopisto.

Kyngäs, H., Kääriäinen, M., Poskiparta, M., Johansson, K., Hivonen, E. & Renfors, T. 2007. Ohjaaminen hoitotyössä. WSOY oppimateriaalit OY.

Lastensuojelulaki 13.4.2007 / 417 (finlex.fi)

Linquist, U. (toim.) 2008. Varhainen tuki- kohti hyviä käytäntöjä. [www.hel.fi](http://www.hel.fi) Helsingin kaupungin sosiaalivirasto. Oppaita ja työkirjoja 2008:7.

Maksimainen, J. 2010. Parisuhde ja ero: sosiologinen analyysi terapeuttisesta ymmärryksestä. (viitattu 1.11.2015) Väitöskirja: Helsingin yliopisto sosiaaliteiden laitos.

Mustajoki, A. 2005. Tutkimuksen vaikuttavuus: mitä se on ja voidaanko sitä mitata? Tieteessä tapahtuu 6/2005.

Mäntysaari, M. (1998) & Lumijärvi, I. (1999). Teoksessa Varhaista tukea lapsiperheille. Kokemuksia lapsiperheprojektin perhetyöstä. Mannerheimin lastensuojeluliitto.

Ohrankämmen, K. 2015. Osallistumisen ja asiakkuuden rajapinnoilla: tutkielma asiakaslähtöisyyden ja palveluiden kehittämisen rationaliteeteistä sosiaali- ja terveydenhuollossa. (viitattu 13.11.2015) Pro Gradu tutkielma: Helsingin yliopisto

Perälä, M-L., Halme, N. Nykänen, S & työryhmä. 2012. Lasten, nuorten ja perheiden palveluja yhteensovittava johtaminen. Tampere; Juvenes Print.

Pohjola, A., Kemppainen, T. & Väyrynen, S. (toim.) 2012. Sosiaalityön vaikuttavuus. Opas 19, Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Tampere: Juvenes Print.

Repo, K. 2009. Lapsiperheiden arki. Näkökulmina raha, työ ja lastenhoito. (viitattu 28.10.2015) Väitöskirja Tampereen yliopisto.

Räsänen, Henrik. Luentomoniste.

[http://www.hamk.fi/verkostot/kudos/menetelmat/Documents/4\\_Kvalitatiiviset\\_tutkimusmenetelmaet.pdf](http://www.hamk.fi/verkostot/kudos/menetelmat/Documents/4_Kvalitatiiviset_tutkimusmenetelmaet.pdf) (viitattu 13.4.2016)

Rönkkö, L. & Rytkönen, T. 2010. Monisäikeinen perhetyö. Helsinki: WSOYpro OY.

Rönkä, A., Malinen, K. & Lämsä, T. 2009. Pikkulapsiperheiden arjen paletti. Teoksessa Perhe-elämän paletti. Toim. Rönkä, A., Malinen, K. ja Lämsä, T. Juva: WS Bookwell Oy.

Salomon, M. 2014. Lastensuojelun työntekijöiden näkemyksiä asiakasnuorten arkirytmien ongelmista. Sosiaalityön erikoitumiskoulutukseen kuuluva lisensiaattitutkimus. Helsingin yliopisto.

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 (finlex.fi)

Sosiaalihuollon lainsäädännön uudistamistyöryhmän loppuraportti. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2012:21.

Stenvall, J. & Virtanen, P. 2012. Sosiaali- ja terveystalvelujen Uudistaminen. Kehittämisen mallit, toimintatavat ja periaatteet. Helsinki: Kirjoittajat ja tietosanoma.

Suomen virallinen tilasto (SVT): Perheet [verkkajulkaisu].



ISSN=1798-3215. 2013. Helsinki: Tilastokeskus [viitattu: 14.11.2015].  
Saantitapa: [http://www.stat.fi/til/perh/2013/perh\\_2013\\_2014-05-23\\_tie\\_001\\_fi.html](http://www.stat.fi/til/perh/2013/perh_2013_2014-05-23_tie_001_fi.html)

Suoranta, J. & Rynänen, S. 2014. Taisteleva tutkimus. Helsinki: Into kustannus Oy.

Tapola, S. 2003 (toim). Hankkeiden työmuotojen esittelyä. Teoksessa Varhaisen tuen työmuotoja kehittämässä. Positiivisen diskriminaationa hankekokoaisuuden väliraportti 2002.

Taskinen, S. 2010. Lastensuojelulain soveltaminen. Helsinki: WSOYpro

Toivanen, R., Jouhki, T., Lipponen, A., Markkanen, R., Prusila, L. & Salo, S. 2010. Perhetyö vauvaperheessä. Teoksessa Kohtaamisia lapsiperheissä menetelmiä perhetyöhön Toim. Vilen, M., Seppänen, P., Tapio, N. & Toivanen, R. Helsinki: Kirjapaja.

Tonttila, T. 2006. Vammaisen lapsen idin vanhemmuuden kokemus sekä lähiympäristön että kasvatuskumppanuuden merkitys. Tutkimuksia 272. Helsingin yliopisto.

Uusimäki, M. 2005. Perhetyötäkö kaikki? Oulu: Pohjois-Suomen osaamiskeskus.

Valtionvarainministeriö. 2013. Julkisen hallinnon asiakkuusstrategia. Yhteistyössä palvelut pelaa. Viitattu 12.4.2015. <http://verkkojulkaisut.vm.fi/zine/9/covers/>

Vilen, M., Hansen, M., Janhunen, T., Kytöpuu, K., Salo, S., Seppänen, P., Seppänen, S., ja Tapio, N. 2010. Perhe ja perhetyö. Teoksessa Kohtaamisia lapsiperheissä menetelmiä perhetyöhön. Toim. Vilen, M., Seppänen, P., Tapio, N. & Toivanen, R. Helsinki: Kirjapaja.

Vilen, M., Leppämäki, P. ja Ekström, L. 2002. Vuorovaikutuksellinen tukeminen. Helsinki: WSOY.

Vilkka, H. 2007. Tutki ja kehitä. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Vilkka, H. 2007. Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Virtanen, P., Suoheimo, M., Lamminmäki, S., Ahonen, P. & Suokas, M. 2011. Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveystalvelujen kehittämiseen. Teoksen katsaus 281/2011. Helsinki Tekes.

Valli, R. 2001. Johdatus tilastolliseen tutkimukseen. Gummerus kirjapaino: Jyväskylä.

Vuori, A. 2012. Vähävaraisten lapsiperheiden hyvä vointi ja sen tukeminen. Akateeminen väitöskirja. Tampereen yliopisto.

Vuori, J. & Nätkin, R.toim. 2007. Perhetyön tieto. Vastapaino Tampere.

Vänskä, K., Laitinen- Väänänen, S., Kettunen, T. & Mäkelä, J. 2011. Onnistuuko ohjaus. Sosiaali - ja terveysalan ohjaustyössä kehittyminen. Edita Prima Helsinki.

[http://www.jyu.fi/yhtfil/sosnet/families\\_and\\_children/2familywork.html](http://www.jyu.fi/yhtfil/sosnet/families_and_children/2familywork.html)  
(viitattu 7.3.2015)

<https://www.thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/peruspalvelut/sosiaalipalvelut/kotipalvelu> (viitattu 25.10.2015)

## LIITE 1

Peruspalvelukeskus Oiva  
KYSYMYSLOMAKE

Ehkäisevä perhetyö  
Päiväys \_\_\_\_\_

Vastausohje:

1. Valitse itseäsi/perhettäsi kuvaavin vaihtoehto ja ympäröi/rastita vastausvaihtoehto.
2. Avoimien kysymysten kohdalla tarkenna antamaasi vastausta
3. Vastattuasi kaikkiin kysymyksiin palauta kysymyslomake mukana tulevassa kuoressa (postimaksu maksettu valmiiksi)
4. Palauta kysely 31.5.2015 mennessä

1. Vastaajan ikä \_\_\_\_\_

2. Sukupuoli NAINEN / MIES

3. Lasten lukumäärä perheessä \_\_\_\_\_

4. Olimme palvelua saadessamme (voit ympäröidä useamman vaihtoehdon)

- a. lasta odottava kahden vanhemman perhe
- b. yksin lasta odottava
- c. ydinperhe (lasten molemmat vanhemmat asuivat lasten kanssa)
- d. yksinhuoltajaperhe (vain toinen vanhempi asuu lasten kanssa)

e. uusperhe (perhe, jossa kaikki lapset eivät ole puolisoitten yhteisiä)

- f. suuri perhe (vähintään 4 lasta)
- g. monikkoperhe (perheessä kaksoset, kolmoset...)
- h. perheessä alle 3-vuotiaita lapsia
- i. perheessä alle kouluikäisiä lapsia

5. Miten ohjauduitte palvelun piiriin

- a. otin itse yhteyttä ehkäisevään perhetyöhön
- b. äitiys- tai lastenneuvolan kautta
- c. lapsiperheiden kotipalvelun kautta
- d. terveyskeskuspsykologin kautta
- e. Päijät- Hämeen keskussairaalan kautta
- f. lastensuojelun sosiaalityön kautta
- g. joku muu taho, mikä \_\_\_\_\_

6. Syy, miksi omasta mielestänne saitte palvelua (voit ympäröidä useamman vaihtoehdon)

- a. vanhemman / vanhempien väsymys
- b. vanhemman / vanhempien mielenterveysongelmat
- c. vanhemman / vanhempien päihteiden käyttö
- d. perheessä erityistä tukea tarvitseva lapsi (esim. ADHD, dysfasia)
- e. perheessä kriisi (vanhempien ero, lapsella todettu sairaus, vanhemman sairaus tms.)
- f. vanhemmilla tarve ohjaukseen liittyen lapsen käyttäytymiseen
- g. vanhemmilla tarve ohjaukseen liittyen lapsen kehitykseen
- h. vanhemmilla tarve ohjaukseen liittyen sisarusten välisiin suhteisiin
- i. vanhemmilla tarve saada itselleen apua (vertaisryhmä, psykologi)
- j. vanhemmuuden tukeminen
- k. osallistuin ryhmätoimintaan, ohjaaja ei tehnyt kotikäyntejä
- l. joku muu syy, mikä \_\_\_\_\_
- m. en osaa sanoa

7. Saitteko sellaista apua mitä kaipasitte?

- a. kyllä
- b. ei

8. Jos vastasitte EI, kertokaa omin sanoin, millaista apua olisitte omasta mielestänne tarvinneet?

(esim. enemmän apua kotitöissä, ohjaajan käyntejä useammin, ohjausta päivittäisissä toimissa, ohjausta lasten hoidossa, tms.)

---



---



---

9. Jos vastasitte KYLLÄ, kertokaa millaista apua palvelusta teille oli,?

---



---



---

10. Saitteko palvelua riittävän nopeasti perheenne tilanteeseen nähden?

- a. kyllä
- b. ei

11. Jos vastasitte EI, miksi näin koitte? (kauanko avun saanti kesti, ehtikö perheenne tilanne muuttua palvelua odottaessanne, jotain muuta)

---



---



---

12. Kuinka kauan palvelu perheessänne kesti (arvioi)?

\_\_\_\_\_viikkoa / \_\_\_\_\_kuukautta

13. Kuinka monta kertaa saitte palvelua?

- a. 1-3
- b. 4-10
- c. 11-15
- d. 15-20
- e. enemmän \_\_\_\_\_kertaa

14. Oliko määrä mielestänne riittävä

- a. kyllä
- b. ei

15. Olisitteko tarvinneet apua useammin / pidemmän aikaa / jotain muuta (kerro omin sanoin)

---



---

## 16. Arvioi saamaanne palvelua (rastita vaihtoehto joka kuvaa teidän tilannettanne)

	kiitettävä 😊	hyvä 😊	tydyttävä 😐	huono 😞
ohjaaja huomioi koko perheen tilanteen				
ohjaajan käynneistä oli apua perhetilanteessa				
ohjaaja oli helppo ottaa vastaan omaan kotiin				
ohjaajan sai hyvin kiinni puhelimitse				
ohjaaja kuunteli perhettä				
palvelu oli perhetilanteeseen sopivaa				
tukiverkostonne vahvistui ohjaajan avulla				
perhe-elämänne laatu koheni ohjaajan palvelun myötä				
ohjaaja auttoi asioiden selvittämisessä (erotilanteet, parisuhdeongelmat jne.)				

## 17. Mitä apua saitte ja mikä ohjaajan antama palvelu auttoi perhettänne (rastita)

	auttoi paljon	auttoi jonkin verran	ei auttanut	en saanut tätä palvelua
ohjeiden antaminen (univaikeudet, päivärytmi, uhma)				
palveluohjaus (esim. ohjaaminen vertaisryhmiin, Puhtilaan, psykologille tms.)				
positiivinen kannustaminen, perheen omien voimavarojen tukeminen				
asioiden hoitaminen yhdessä (esim. hakemusten täyttäminen)				
vanhemmuuteen liittyvistä asioista keskusteleminen				
vanhempien välisiin suhteisiin liittyvät keskustelut				
muihin asioihin liittyvät keskustelut				
lasten välisten ristiriitojen sovittelu /ohjaaminen ko. tilanteissa				

18. Jatkuiko palveluntarpeenne perhetyön jälkeen jonkin toisen palvelun piirissä?

- a. kyllä
- b. ei

19. Jos vastasitte edelliseen KYLLÄ, missä palvelunne jatkui?

- a. ehkäisevä perhetyö jatkuu edelleen
- b. lapsiperheiden kotipalveluna
- c. lastensuojelussa
- d. Puhtilan päiväkuntoutuksessa
- e. perheneuvolassa
- f. lapsi/ lapset aloittavat päivähoidon
- g. muualla, missä? \_\_\_\_\_

20. Millainen perheenne tilanne on tällä hetkellä?

- a. samanlainen kuin ennen palvelua
- b. huonompi
- c. parempi

21. Mistä ajattelette / arvioitte perheenne tilanteen muuttumisen johtuvan?

---



---



---

22. Mitkä sanat kuvaavat ehkäisevän perhetyön palvelua (voit ympäröidä useita)

Palvelu oli mielestämme

joustavaa	luotettavaa	voimauttavaa	leimaavaa		
	tuttavallista	positiivista	turhaa	väsyttävää	
palveluallista		koko perheen huomioivaa	hidasta		
	ystävällistä	konkreettista		aikaa vievää	
	tasa-arvoista	sopivaa	raskasta	turhaa	
	ammattitaitoista	yksilöllistä	ahdistavaa	pitkäveteistä	

Tuleeko mieleen vielä jotain, mitä haluaisit sanoa?

---



---

Kiitos palautteesta!

**LIITE 2**

Hei!

1.5.2015

Teen opinnäytetyönä kyselytutkimusta Peruspalvelukeskus Oivan ehkäisevän perhetyön varhaisen tuen palveluista. Tavoitteenani on selvittää, millaista ja mitä palvelua asiakkaat ovat saaneet ja miten sen kokeneet. Kyselylomakkeella kartoitan teidän asiakkaiden kokemuksia saadusta palvelusta, jotta voimme kehittää varhaisen tuen ohjaajan työtä. Kysely suoritetaan nimettömänä ja vastaukset käsittelen luottamuksellisesti. Jokaisen vastaajan henkilöllisyys pysyy suojattuna.

Työskentelen varhaisen tuen ohjaajana Oivan ehkäisevässä perhetyössä ja opiskelen Jyväskylän ammattikorkeakoulussa ylempää korkeakoulututkintoa johtamisen ja kehittämisen koulutusohjelmassa ja tämä tutkimus on lopputyöni.

Toivon, että vastaatte kyselyyn sen mukaan, mitä mieltä olette palvelusta, jotta voimme kehittää työtämme oikeaan suuntaan. Kyselylomakkeessa on sekä monivalintakysymyksiä, että niihin liittyviä tarkentavia kysymyksiä. Valitse parhaiten perhetilannettanne kuvaava vaihtoehto joko rastittamalla tai ympäröimällä sekä kuvailemalla perheenne tilannetta jatkokysymysten avulla. Vastaaminen vie noin 10- 15 minuuttia.

Täytettyäsi kyselyn, palautathan sen mukana tullessa palautuskuoressa XXX mennessä, KIITOS osallistumisestasi.

Lisätietoja saa:

Johanna Huttunen  
puh. 044 780 2283  
[johanna.huttunen@oivappk.fi](mailto:johanna.huttunen@oivappk.fi)

Opinnäytetyön ohjaaja:  
Asta Suomi  
[asta.suomi@jamk.fi](mailto:asta.suomi@jamk.fi)

Ehkäisevän perhetyön

vastaava ohjaaja:  
Heli Kuitunen

puh. 044 780 2275 /[heli.kuitunen@oivappk.fi](mailto:heli.kuitunen@oivappk.fi)