



TAMPEREEN
AMMATTIKORKEAKOULU

LAPSIPERHEIDEN KOTIPALVELUN JA PERHETYÖN VAIKUTTAUVUUS ENNALTAEHKÄISEVÄNÄ LASTENSUOJELUNA

MLL:n Hämeen piirin Kotineuvola Oy:n asiakasperheiden ja perhetyöntekijöiden kokemukset palveluista

Milla Korpela

Opinnäytetyö
Maaliskuu 2018
Sosionomi AMK



TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Sosionomikoulutus

KORPELA, MILLA

Lapsiperheiden kotipalvelun ja perhetyön vaikuttavuus ennaltaehkäisevänä lastensuojeluna

MLL:n Hämeen piirin Kotineuvola Oy:n asiakasperheiden ja perhetyöntekijöiden kokemukset palveluista

Opinnäytetyö 84 sivua, joista liitteitä 11 sivua
Maaliskuu 2018

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia ennaltaehkäisevän lapsiperheiden kotipalvelun ja perhetyön asiakastyytyväisyyttä sekä palveluiden vaikuttavuutta. Näitä asioita selvitettiin sähköisellä kyselyllä sekä asiakasperheiltä että perhetyöntekijöiltä. Tästä opinnäytetyöstä saatuja tuloksia on tarkoitus käyttää työn kehittämiseen MLL:n Hämeen piirin Kotineuvola Oy:ssä. Opinnäytetyön teoriaosuus pohjautuu ennaltaehkäisevän tuen, lapsiperheiden kotipalvelun, perhetyön sekä vaikuttavuuden käsitteisiin.

Kyselyyn vastanneet asiakasperheet (N=27) olivat pääsääntöisesti tyytyväisiä saamansa palveluun. Perheet kokivat perhetyön saamisen helpoksi ja lapsiperheiden kotipalvelun saamisen melko helpoksi. Molemmat palvelut koettiin oikea-aikaiseksi ja ne olivat pääasiassa vastanneet perheen tarpeita. Vaikuttavimmiksi työmenetelmiksi perheet nimesivät voimavarojen tukemisen sekä sitä kautta oman ajan saamisen sekä ohjauksen ja tuen arjenhallinnassa. Suurimmalla osalla vastaajista perheen tilanne oli muuttunut lapsiperheiden kotipalvelun ja/tai perhetyön myötä parempaan suuntaan. Perheiden vastauksista kävi ilmi, että ne eivät välttämättä olleet tietoisia palvelun tavoitteista tai palvelun sisältö saattoi olla epäselvää. Pääosin perheet pitivät palvelua hyvin tärkeänä ja toivoivat sen jatkuvan samankaltaisena.

Perhetyöntekijöiden kyselyyn (N=15) vastanneet työntekijät kokivat perheissä tärkeimmiksi menetelmiksi lasten hoidon ja kasvatuksen ohjaamisen sekä voimavarojen tukemisen työn vaikuttavuuden kannalta. Perhetyöntekijät kokivat haasteeksi, että heillä ei ole tarpeeksi kommunikaatiota toisten perhetyöntekijöiden kanssa ja palveluiden tavoitteet eivät ole aina tiedossa. Myös palveluohjauksessa koettiin haastetta.

Perheiden ja perhetyöntekijöiden kyselyiden vastauksista käy ilmi, että palveluihin kaivattaisiin lisää tavoitteellisuutta sekä palveluiden sisällön selkiyttämistä. Perhetyöntekijät nostavat kehittämiskohteeksi työntekijöiden välisen kommunikoinnin, mikä edesauttaisi omalta osaltaan myös tavoitteellisuutta palveluissa. Tiimityöskentelyyn panostaminen edesauttaisi perhettä sekä työntekijöitä hahmottamaan palveluiden sisällöt sekä perheiden tarpeet ja toiveet palveluille eri näkökulmista. Tiimien nimeäminen jokaiseen perheeseen auttaisi myös perhettä, sillä olisi todennäköisempää, että joku tiimiläisistä pääsisi perheeseen tarpeen tullessa.

Asiasanat: ennaltaehkäisy, lapsiperheiden kotipalvelu, perhetyö, vaikuttavuus

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Social Services

KORPELA, MILLA:

The effectiveness of family work and social services in preventing child welfare intervention – the experiences of Client families and family workers in The Mannerheim League of Child Welfare Kotineuvola Ltd in the District of Häme district

Bachelor's thesis 84 pages, appendices 11 pages
March 2018

Preventive family work is considered important since it decreases the need for further interventions. The purpose was to evaluate the effectiveness of family home services and family work.

A questionnaire was sent to clients of Kotineuvola Ltd which operates for The Mannerheim League for Child Welfare Häme district. Twenty-seven client families responded to the questionnaire assessing the satisfaction of family work and the ability of this intervention to meet their needs for services. Fifteen family workers of Kotineuvola Ltd were sent a questionnaire in regards of clearing their point of view in the effectiveness of family work.

The client families receiving family work were satisfied with the services. Family work had helped the families to have strength in weekdays and improve skills in the management of everyday chores.

The family workers considered the help they provide for families in raising children and supporting the everyday workload of the family most effective. The challenges in family work mainly rose from poor communication between the families and other family workers. Family work was considered effective among the client families.

Key words: prevention, family work, effectiveness

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	OPINNÄYTETYÖN TAUSTA	8
2.1	Ennaltaehkäisevän lastensuojelutyön merkitys	8
2.2	MLL:n Hämeen piirin Kotineuvola Oy:n tarjoamat palvelut	12
2.3	Opinnäytetyön tavoite, tarkoitus ja tutkimuskysymykset.....	13
3	ENNALTAEHKÄISEVIEN LASTENSUOJELUPALVELUIDEN VAIKUTTAVUUS	15
3.1	Ennaltaehkäisevä tuki	15
3.1.1	Ennaltaehkäisevä lapsiperheiden kotipalvelu	16
3.1.2	Ennaltaehkäisevä perhetyö.....	17
3.2	Perhetyön keskeiset periaatteet ja työmenetelmät	19
3.3	Vaikuttavuus perhetyössä	25
3.4	Yhteenveto	27
4	OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS	29
4.1	Opinnäytetyön alkuvaihe	29
4.2	Tutkimusotteet	30
4.3	Kyselylomakkeet	31
4.4	Aineiston käsitteleminen sekä analyysimenetelmät.....	35
4.5	Asiakasperheiden kyselyn taustatietoja	36
4.6	Perhetyöntekijöiden kyselyn taustatietoja	38
5	ASIAKASPERHEIDEN JA PERHETYÖNTEKIJÖIDEN KOKEMUKSET LAPSIPERHEIDEN KOTIPALVELUSTA JA PERHETYÖSTÄ	40
5.1	Asiakasperheiden näkökulma palveluihin	40
5.2	Perhetyöntekijöiden näkökulma palveluihin	49
5.2.1	Työnkuva ja puitteet.....	50
5.2.2	Toimivat ja kehitettävät asiat	55
5.3	Yhteenvetoa tuloksista	57
6	JOHTOPÄÄTÖKSET	62
7	POHDINTA.....	65
7.1	Opinnäytetyön eettisyys ja validiteetti.....	65
7.2	Työn anti ja ajatuksia mahdollisiin jatkotutkimuksiin.....	68
	LÄHTEET.....	70
	LIITTEET	74
	Liite 1. Saatekirje asiakasperheille	74
	Liite 2. Saatekirje perhetyöntekijöille	75
	Liite 3. Asiakasperheiden toinen saatekirje.....	76

Liite 4. Kysely asiakasperheille.....	77
Liite 5. Kysely perhetyöntekijöille.....	82

1 JOHDANTO

Ennaltaehkäisevät lasten ja nuorten palvelut ovat olleet polttava kysymys jo pitkän aikaa. Tiedetään, että panostamalla ennaltaehkäisevyyteen voitaisiin välttää monet huostaanotot ja sijoitukset. Ongelmiin ja pulmiin puuttuminen mahdollisimman aikaisessa vaiheessa on todettu olevan helpompaa kuin ongelmien jo kärjistyttyä. Kansainväliset tutkimukset ovat osoittaneet, että ennaltaehkäisevä työ on miltei aina tuloksellista ja taloudellista. Suomessa on kuitenkin tehty verrattain vähän tutkimuksia kustannusvaikuttavuudesta. (Sipilä & Österbacka 2013, 9.)

Suomessa aiotaan kuitenkin koko ajan yhä enenemissä määrin panostaa ennaltaehkäisevyyteen. Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma (LAPE) on hallituksen kärkihanke, joka toteutetaan vuosina 2017-2018. Sen avulla tehdään muutosta kohti lapsi- ja perhelähtöisempiä palveluita. Muutosohjelman tavoitteena on oikea-aikaisemmat, tasalaatuisemmat, vaikuttavammat, kustannustehokkaammat ja paremmin yhteen sovitettut palvelut. Muutoksella pyritään perheiden voimavarojen vahvistamiseen, elämänhallinnan tukemiseen, lisäämään osallisuutta sekä vahvistamaan kohdatuksi tulemisen kokemuksia. (Pirkanmaan Lape hanke 2017.)

Vuonna 2015 voimaan tulleen uuden sosiaalihuoltolain myötä lapsiperheillä on subjektiivinen oikeus kunnan järjestämään välttämättömään kotipalveluun. Väestöliiton toimitusjohtajan Eija Koivurannan mukaan (2017) perheet eivät kuitenkaan välttämättä oivalla, milloin he ovat oikeutettuja kotipalvelun saamiseen. (Kotimaa uutiset MTV 2017.) Kotipalveluun on oikeutettu sairauden, synnytyksen, vamman tai muun toimintakykyä alentavan syyn tai erityisen perhe- tai elämäntilanteen perusteella (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014). Tällaisia tilanteita voivat olla esimerkiksi äidin uupumus, kun perheessä on vauva, joka valvottaa, vanhempien erotilanne tai perheeseen syntyy useampi lapsi kerralla. Koivurannan mukaan (2017) apua pyydetään usein vasta liian myöhään, jolloin perheen voimat ovat jo ihan lopussa. Hänen mukaansa perheet sinnittelevät viimeiseen asti, sillä he kokevat avun pyytämisen viimeiseksi keinoksi. (Kotimaa uutiset MTV 2017.)

Perheet saavat kotipalvelua, perhetyötä ja muita lapsiperheiden palveluita monista erilaisista syistä. Perhe-elämän monimuotoisuuden vuoksi esimerkiksi perhetyön tuloksellisuuden mittaamisen tulisikin pohjautua asiakaspalautteeseen eli siihen, miten asiakkaat

ovat kokeneet perhetyön vaikuttaneen heidän elämäänsä. Asiakkaiden näkökulman avulla voidaan kehittää palvelun laatua sekä vaikuttavuutta. Työntekijän olisi hyvä muistaa pitää asiakkaan näkökulma mielessään ja katsoa työntekoa asiakkaan silmin, joka on edellytys perhetyön onnistumiselle ja kehittämiseksi. (Järvinen, Lankinen, Taajamo, Veistilä & Virolainen 2012, 30, 244.) Vaikuttavuuden mittaaminen ei ole aina helppoa ja se voi olla ajoittain jopa hyvin haastavaa sosiaalityön puolella. Perhetyössä vaikuttavuuden mittaamisesta tekee haastavaa se, että tuloksia ei saavuta työntekijä vaan perhe itse, työntekijä on auttamassa löytämään voimavarat näiden tavoitteiden löytämiseen sekä tukemassa näihin tuloksiin pääsemisessä (Järvinen ym. 2012, 244).

Opinnäytetyöni tarkoituksena on selvittää Mannerheimin lastensuojeluliiton Hämeen piirin Kotineuvola Oy:n ennaltaehkäisevän kotipalvelun ja perhetyön palvelutyytyväisyyttä sekä vaikuttavuutta ennaltaehkäisevänä lastensuojeluna Tampereella, Ylöjärvellä sekä Pirkkalassa. Olen itse toiminut kyseisessä yrityksessä toukokuusta 2017 lähtien perhetyöntekijänä ja innostuin työni kautta tekemään opinnäytetyöni perhetyöhön liittyen. MLL:n Hämeen piirin Kotineuvola Oy tarjoaa lapsiperheille monimuotoista ennaltaehkäisevää, varhaista sekä korjaavaa tukea, joita ovat lapsiperheiden kotipalvelu, perhetyö sekä lasten ja nuorten ammatillinen tukihenkilötyö.

Asiakasperheille tehdään kysely opinnäytetyötäni varten, jonka he täyttävät sähköisesti tai vaihtoehtoisesti haastattelun heitä puhelimitse kyselyn kysymyksillä. Perheiden vastattua kyselyyn, tehdään kysely yrityksen perhetyöntekijöille, jossa pohditaan kehittämiskohteita muun muassa perheiden vastauksista ilmi nousseista asioista. Vastausten avulla on tarkoitus kehittää Kotineuvolan toimintaa.

2 OPINNÄYTETYÖN TAUSTA

2.1 Ennaltaehkäisevän lastensuojelutyön merkitys

Nykyään puhutaan paljon sosiaali- ja terveystaloudessa ennaltaehkäisystä ja kuinka asiointiin pitäisi puuttua ajoissa, että tilanteet eivät kärjistyisi liian pitkälle. Kuinka todellisuudessa panostetaan esimerkiksi lapsiperheiden ehkäisevään työhön? Varhaisen tuen ja ongelmien ennaltaehkäisyn on huomattu säästävän kustannuksia sekä vähentävän asiakkaan palvelutarpeiden kasvua (Linnosmaa & Väisänen 2014, 171).

Lastensuojelun avohuollon asiakkaina oli 57 784 lasta vuonna 2016, määrä väheni 16 100 asiakkaalla (22 %) edellisestä vuodesta. Asiakasmäärän laskun taustalla on nähtävissä 1.4.2015 voimaan astuneen sosiaalihuoltolain muutos. Sen mukaan perheille tulee tarjota kunkin tilanteen mukaisia sosiaalihuoltolain palveluita tilanteissa, joissa lastensuojelun asiakkuutta ei tarvita riittävän avun saamiseksi. Vaikka ennaltaehkäisevyyteen pyritään panostamaan, on lastensuojeluilmoitusten määrä kuitenkin noussut. Vuoden 2016 lastensuojelun tilastoraportin mukaan lastensuojeluilmoitusten määrä (121 372) lisääntyi 6 % edellisestä vuodesta. Toisaalta kodin ulkopuolelle sijoitettujen lasten ja nuorten lukumäärä laski 2 % edellisestä vuodesta. Kiireellisesti sijoitettujen lasten määrä laski vajaat 3 % vuodesta 2015. (Tilastoraportti lastensuojelu 2016.)

Minkä vuoksi lastensuojelun asiakasmäärät kasvavat? Lastensuojeluasiakkuuden taustalla voi olla monia eri syitä. Suurin yhdistävä tekijä sekä lastensuojelun avohuollossa ja huostaanotettujen lasten kohdalla on vanhemman tai vanhempien jaksamattomuus. Toiseksi eniten taustalla on riittämättömäksi arvioitu vanhemmuus ja vanhempien avuttomuus sekä osaamattomuus. Tilastojen mukaan huostaanottotilanteessa 60 prosenttia lapsista asuu vanhemman luona, jolla on mielenterveysongelma, avohuollon puolella kuitenkin luku on selkeästi vähemmän, 36 prosenttia. (Heino 2009, 97.) Ennaltaehkäisevään työhön panostamalla vanhempien jaksamattomuus, avuttomuus, osaamattomuus sekä mielenterveys- ja päihdeongelmat voitaisiin saada laskuun. Esimerkiksi varhainen tuki ennaltaehkäisevän kotipalvelun kautta voi ennaltaehkäistä vanhempien jaksamattomuutta antamalla heille pienen hengähdystauon arjesta sekä omaa aikaa.

Yle uutisoi 2.6.2017 tekemässään artikkelissa, että lasten huostaanottojen määrä on pudonnut Kouvolassa puoleen aiemmasta panostamalla ennaltaehkäisevään lastensuojeluun. Kouvolan uudessa sosiaalityön yksikössä tehdään esimerkiksi päivystyskäyntejä kouluihin ja päiväkoteihin. Tällä tavoin pyritään ratkaisemaan ongelma ennen kuin se kärjistyy.

–”Työskentelystä on aiemmin puuttunut sosiaalihuollon näkökulma ja ongelmat ovat päässeet isoiksi, jolloin on päädytty lastensuojelutoimiin. Nyt tavataan jo ennen kuin virallista ilmoitusta on edes tehty. Päästään tekemään työtä jo aiemmin, kun lapsi ei ole vielä erityisen suojelun tarpeessa, sanoo lapsiperheiden sosiaalityön johtava sosiaalityöntekijä Maija Vihervirta-Nikula.” (Yle Uutiset 2017).

Sosiaalihuoltolakiuudistuksen myötä on otettu käyttöön huoli-ilmoitukset, joiden avulla kynnystä ilmoitukseen pyritään madaltamaan (Yle Uutiset 2017). Perheen kanssa keskustellen voidaan selvittää tukitoimia, jotka auttavat perhettä arjen keskellä eteenpäin. Tällaisia tukitoimia ovat esimerkiksi perhetyö, tukihenkilötyö ja päihdehuolto. Vanhemmat saattavat olla myös kuormittuneita ja tarvitsevat kodinhoidollisia apuja. Tällöin apukeinona perheelle voi olla lapsiperheiden kotipalvelu. Arkielämän pulmat saattavat kohentua pelkästään keskustelemalla (Rautio 2016, 27). Varhaisten tukitoimien avulla vältytään lastensuojelun asiakuudelta ja sitä kautta myös mahdolliselta huostaanotolta. (Lastensuojelun käsikirja 2018).

Sosiaaliohjauksessa perhe saa sosiaaliohjaajan tai sosiaalityöntekijän neuvontaa, joka ohjaa tarvittaessa muiden palveluiden piiriin (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014). Perhetyö mahdollistaa ennaltaehkäisevää apua ja tukea uupuneelle äidille. Työntekijä ei siivoa tai tee kotitöitä perheen puolesta, vaan auttaa tarttumaan toimeen ja tekee vanhemman kanssa yhdessä. Perheen lapselle voidaan etsiä koulutettu luottoaikuinen, tukihenkilö, jonka kanssa hän voi viettää aikaa yhdessä, esimerkiksi käyden leffassa, harrastaen liikuntaa tai muuta yhdessä oloa. Toiminnan tarkoituksena on saada lapsi puhumaan kotihuolistaan. (Lastensuojelunkäsikirja 2018.)

Yhtenä Juha Sipilän hallituksen ohjelman strategisena tavoitteena on terveys ja hyvinvointi. Hallituskauden tavoitteena on lasten, nuorten ja perheiden hyvinvoinnin ja omien voimavarojen vahvistuminen. Jotta strategiset tavoitteet täyttyisivät, hallitus on käynnistänyt 26 hallitusohjelman kärkihanketta. Lapsi- ja perhepalvelujen muutosohjelma

(LAPE) on yksi näistä kärkihankkeista. Uudistuksen tavoitteena on lisätä palvelujen oikea-aikaisuutta ja vaikuttavuutta sekä saada aikaan huomattavia kustannussäästöjä. Uudistuksella panostetaan ennaltaehkäisevyyteen, jonka avulla esimerkiksi huostaanotot vähentyisivät. LAPE muutosohjelmaa ohjaavat periaatteet ovat lapsen oikeuksien ja lapsen edun vahvistaminen, lasten, nuorten ja perheiden omien voimavarojen vahvistaminen, lapsi-, nuori- ja perhelähtöisyys sekä perheiden monimuotoisuuden huomiointi. (Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma 2016.)

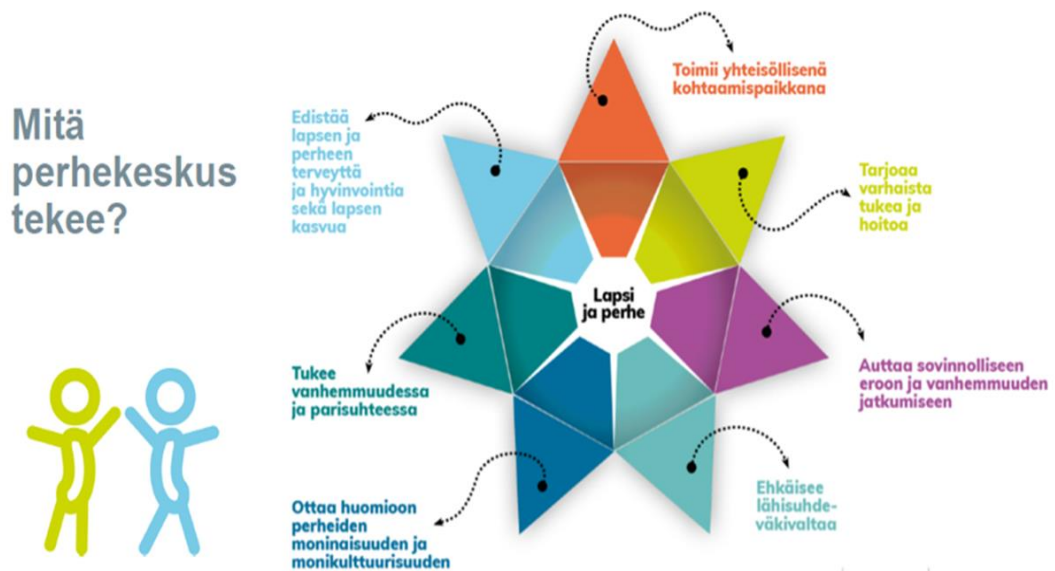
LAPE muutosohjelma toteutuu Pirkanmaalla nimellä PIPPURI, joka on lyhenne sanoista Pirkanmaan perheiden palveluiden uudistaminen – raikkaita innovaatiota. Taulukko 1 havainnollistaa, kuinka lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma koostuu neljästä erilaisesta kehittämiskokonaisuudesta. Pirkanmaalla näistä kehittämiskokonaisuuksista keskitytään erityisesti perhekeskustoimintamallin kehittämiseen, johon sisältyy vanhemmuuden ja parisuhteen tuki, eropalvelut sekä maahanmuuttajapalvelut. Kehittämällä varhaiskasvatusta, koulun oppilashuoltoa sekä erityis- ja vaativan tason lasten- ja nuorten palveluita tuetaan perhekeskusmallin rakentumista. Tämän lisäksi Pirkanmaa on sitoutunut kehittämään lapsiystävällistä toimintakulttuuria. (Pirkanmaan Lape-hanke 2017.)

TAULUKKO 1. Valitut kehittämisen kohteet Pirkanmaalla (Pirkanmaan Lape-hanke 2017).

LAPE -kehittämiskokonaisuus	Valitut kehittämisen alueet Pirkanmaalla
Toimintakulttuurin muutos	<ul style="list-style-type: none"> Päätösten lapsivaikutusten arvioinnin käyttöönotto (ml. lasten ja nuorten osallistaminen palveluiden arviointiin ja kehittämiseen) Edistetään yhteensovittavaa johtamista ja verkostojohtamista lapsi, nuoriso ja perhepalveluissa Uudistetaan ammattilaisten osaamista muutosta tukevaksi
Perhekeskustoimintamalli	<ul style="list-style-type: none"> Perhekeskustoimintamallin kehittäminen ja pilotointi, mukaan lukien yhteistyö koulun ja varhaiskasvatuksen kanssa Vanhemmuuden ja parisuhteen tuen vahvistaminen Erotilanteen palveluiden kehittäminen lapsen etua, sovinnollisuutta ja toimivaa yhteistyövanhemmuutta edistäviksi Näyttöön perustuvien varhaisen tuen ja hoidon sekä vanhemmuustaitojen ohjaamisen työkalupakkien käyttöönotto Turvapaikanhakija- ja maahanmuuttajalasten ja heidän perheidensä matalan kynnyksen palveluiden kehittäminen
Varhaiskasvatus ja koulu lapsen hyvinvoinnin tukena	<ul style="list-style-type: none"> Varhaiskasvatuksen, koulun oppilashuollon ja perhekeskusten yhteistyö: kasvatuskumppanuus ja vanhemmuuden tuki Palveluiden lapsilähtöisyys ja monialainen yhteistyö eri tahojen välillä ovat kehittämistyön kohteena, kuten myös varhaiskasvatukseen, kouluun ja oppilaitoksiin jalkautuvat erityispalvelut.
Erityis- ja vaativimman tason palveluiden kehittäminen	<ul style="list-style-type: none"> Monitoimijainen arviointimalli Erityisosaamisen liittäminen osaksi perustason palveluja, uudet toimintamallit vertikaalisen integraation mahdollistamiseksi Monialainen yhteistyö ja osaamisen yhdistäminen erityistason palveluissa, uudet toimintamallit horisontaalisen integraation mahdollistamiseksi Lastensuojelun sosiaalityön moniammatillinen toimintamalli OT-keskuksen kehittäminen

Perhekeskustoimintamallilla tarkoitetaan lasten ja perheiden matalan kynnyksen palveluiden verkostoa, jossa lapsiperheet saavat monipuolisesti apua oikeaan aikaan saman katon alta. Apu ja tuki tuodaan perheiden lähiympäristöön ja tavoitteena on välttää asiakkaiden ohjaamista moneen eri paikkaan palvelusta toiseen. Julkiset hyvinvointipalvelut sekä järjestöjen, seurakuntien ja yksityisten toimijoiden järjestämät palvelut voidaan verkostoida sekä sovittaa yhteen moniammatilliseksi tiimiksi auttamaan lapsia ja perheitä kokonaisvaltaisesti. (Pirkanmaan Lape-hanke 2017.)

Perhekeskustoimintamalli kehittää lapsiperheiden ennaltaehkäiseviä palveluita, joihin myös lapsiperheiden kotipalvelu ja perhetyö kuuluvat. Esimerkiksi vanhempien tukeminen perheen arjessa on tärkeää koko perheen hyvinvoinnin kannalta. Vanhempien voimavarojen tukeminen ennaltaehkäisevän lapsiperheiden kotipalvelun ja perhetyön avulla, antaa perheelle apua sekä tukea arjessa jaksamiseen. Moniammatillinen yhteistyö on myös tärkeää perheiden tukemisessa. Kun perhe saa tukea monelta taholta, saavat he parhaan mahdollisen tuen. Esimerkiksi Kotineuvolan asiakasperheillä saattaa olla myös monia muita tahoja, joista he saavat palveluita. Kun kaikki palveluiden tuottajat olisivat tietoisia toisistaan, ei syntyisi päällekkäisyyksiä ja perhe saisi parhaan mahdollisen tuen. Tähän perhekeskustoimintamallilla pyritään.



KUVIO 1. Mitä perhekeskus tekee? (Pirkanmaan Lape-hanke 2017).

Kuvio 1 havainnollistaa, kuinka perhekeskustoimintamalliin kuuluu myös avoimen kohtaamispaikan järjestäminen lapsiperheille, jossa lapset, nuoret ja perheet voivat tavata toisiaan, osallistua vertaistoimintaan sekä tarvittaessa saada ohjausta ja tukea. Perhekeskustoimintamallin kokonaisuutta pilotoidaan Pirkanmaalla neljällä alueella: Kangasalla, Lempäälässä, Nokialla sekä Tampereella Hervannan ja Vuoreksen alueilla. Niistä saatujen kokemusten pohjalta luodaan yhtenäinen toimintamalli koko maakuntaan. (Lapehanke 2017.)

2.2 MLL:n Hämeen piirin Kotineuvola Oy:n tarjoamat palvelut

Mannerheimin Lastensuojeluliiton Hämeen piirin Kotineuvola Oy on vuonna 1993 perustettu MLL:n Hämeen piiri ry:n omistama yritys. Kotineuvola Oy on suomalainen organisaatio, joka toimii MLL:n arvojen mukaisesti. Kotineuvola Oy käyttää ylijäämänsä MLL:n Hämeen piirin alueella tehtävään ennalta ehkäisevään lapsi-, nuoriso- ja perhetoimintaan. Kotineuvola Oy tarjoaa palveluita kunnille, yrityksille ja järjestöille sekä yksityisille lapsiperheille. Kotineuvola palvelee arkisin, viikonloppuisin, iltaisin ja öisin Tampereella, Pirkanmaan alueella sekä Kanta-Hämeessä. MLL:n Hämeen piirin Kotineuvola Oy tarjoaa kotipalvelua lapsiperheille, lasten ja nuorten ammatillista tukihenkilötyötä, perhetyötä, omaishoidon vapaita, unikoulua, sairaan lapsen hoitoa yrityksille sekä ohjattua ja valvottua leikkitoimintaa. (Mannerheimin lastensuojeluliiton Hämeen piirin Kotineuvola Oy.)

Kotineuvolassa toimii kaksi kuukausipalkkaista osa-aikaista perhetyöntekijää ja loput työntekijät ovat tuntityöntekijöitä. Tällä hetkellä perhetyöntekijöitä on noin 46, mutta heistä 33 tekee töitä joka kuukausi. Kotineuvolassa on aikomus lisätä kuukausipalkkalaisia työntekijöitä lähitulevaisuudessa. Tuntityöntekijät tekevät vaihtelevan määrän tunteja kuukaudessa. Toiset työntekijät tekevät töitä noin 40 tuntista työviikkoa ja toiset tekevät vähemmän esimerkiksi opiskelun tai toisen työn ohella. Tuntityön määrä vaikuttaa myös siihen, kuinka paljon perhetyöntekijä on mukana esimerkiksi perhettä koskevissa palaverissa tai muissa perheen asioissa.

Lapsiperheiden kotipalvelu voi olla tilapäistä tai pidempikestoista, yksilöllisesti perheen tarpeisiin suunniteltua palvelua. Usein lapsiperheiden kotipalvelu on lastenhoitoa ja pieniä kotitöitä, jolla mahdollistetaan vanhemmalle hengähdystauko arjen pyörittämisestä.

Keskeinen tavoite lapsiperheiden kotipalvelussa on perheen omien voimavarojen vahvistaminen. (Lastensuojelun käsikirja 2018.) Lapsen tai nuoren kasvua ja kehitystä pyritään tukemaan ammatillisella tukihenkilötyöllä, luotettavalla aikuisella lapselle tai nuorelle, esimerkiksi silloin kun kaverisuhteissa, koulussa tai vapaa-ajalla on haasteita (Mannerheimin lastensuojeluliiton Hämeen piirin Kotineuvola Oy).

Perhetyön tarkoituksena on tukea perhettä kokonaisuutena vaikeassa elämäntilanteessa suunnitelmallisesti, kokonaisvaltaisesti sekä pitkäjänteisesti. Perhetyö voi olla ennaltaehkäisevää, korjaavaa tai kriisiperhetyötä. Työmenetelmänä on tuen, avun ja ohjauksen antaminen arjen toimissa, lasten hoidossa ja kasvatuksessa sekä vanhempien omien voimavarojen tukemisessa ja vahvistamisessa. (Rönkkö & Rytönen 2010, 32-34.) Kunnat voivat hankkia ostopalveluna lapsiperheiden kotipalvelua ja perhetyötä Kotineuvola Oy:stä (Mannerheimin lastensuojeluliiton Hämeen piirin Kotineuvola Oy).

2.3 Opinnäytetyön tavoite, tarkoitus ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää MLL:n Hämeen piirin Kotineuvola Oy:n ennaltaehkäisevää lapsiperheiden kotipalvelua sekä perhetyötä asiakastyytyväisyyskyselyn avulla, jolloin saadaan tietoa asiakkaiden kokemuksista ja työn vaikuttavuudesta palvelun kehittämisen pohjaksi. Tämän asiakastyytyväisyyskyselyn avulla on tarkoitus selvittää Kotineuvola Oy:n asiakkaiden (Pirkkalasta, Tampereelta sekä Ylöjärveltä) kokemuksia saadusta palvelusta sekä siitä, miten heidän saamansa palvelu on vaikuttanut kyseisen asiakasperheen elämään. Opinnäytetyön tutkimukseen osallistuvat perheet saavat tai ovat saaneet ennaltaehkäisevää lapsiperheiden kotipalvelua ja/tai perhetyötä.

Asiakasperheiden lisäksi teen kyselyn perhetyöntekijöille, jonka tarkoituksena on selvittää työntekijöiden näkemykset palveluiden onnistumisesta sekä löytää kehittämiskohteet palveluille. Tavoitteena on täydentää asiakasperheiden kyselyn tuloksia ja saada työntekijänäkökulmaa palveluiden kehittämiseksi. Näin saadaan tutkimustulosta sekä asiakkaiden, että työntekijöiden näkökulmasta ja pystytään selvittämään, onko perheillä ja perhetyöntekijöillä yhtenevät kehittämiskohteet.

Opinnäytetyössä on tarkoitus selvittää vastaukset tutkimuskysymyksiin:

- 1. Miten lapsiperheiden kotipalvelu ja/tai perhetyö on näkynyt asiakasperheiden arjessa?**
 - **Kuinka tyytyväisiä asiakasperheet ovat olleet lapsiperheiden kotipalveluun ja/tai perhetyöhön?**
 - **Kuinka vaikuttavaa lapsiperheiden kotipalvelu ja/tai perhetyö on asiakasperheissä ollut?**
- 2. Miten perhetyöntekijät kokevat työn toteuttamisen onnistuneen asiakasperheissä?**
 - **Kuinka paljon yhteneväisyyttä asiakasperheiden ja perhetyöntekijöiden vastauksissa on?**
- 3. Mitä kehittämisen tarpeita lapsiperheiden kotipalvelussa ja perhetyössä on?**

3 ENNALTAEHKÄISEVIEN LASTENSUOJELUPALVELUIDEN VAIKUT- TAVUUS

3.1 Ennaltaehkäisevä tuki

Lainsäädäntö määrittää lastensuojelun ennaltaehkäisytehtävän näin:

”Lasten ja perheiden kanssa toimivien viranomaisten on tuettava vanhempia ja huoltajia heidän kasvatustehtävässään ja pyrittävä tarjoamaan perheelle tarpeellista apua riittävän varhain sekä ohjattava lapsi ja perhe tarvittaessa lastensuojelun piiriin”(Lastensuojelulaki 417/2007).

Perheille tarjottavaa tukea voidaan ajatella eräänlaisena jatkumona, jonka kehitykseen voidaan puuttua monissa eri vaiheissa. Jatkumon eri vaiheissa tarvitaan erilaisia keinoja. Tämä jatkumo voidaan jakaa kolmeen eri osaan: primaaripreventioon, sekundaaripreventioon sekä tertiääripreventioon. Primaaripreventio on kaikille tarjottavia peruspalveluita esimerkiksi varhaiskasvatuspalvelut tai opinnäytetyössäni keskiössä olevat ennaltaehkäisevä kotipalvelu ja perhetyö. Sekundaaripreventiossa puolestaan tunnistetaan jo olemassa olevat riskit ja vastataan jo niistä ilmenneisiin haasteisiin. Tällaista palvelua voi olla esimerkiksi tehostettu perhetyö. Tertiääripreventiossa vastataan syntyneisiin ongelmiin, joissa on tavoitteena hoitaa sekä poistaa havaittu ongelma. Aiheutuneiden vahinkojen rajoittaminen sekä toimintakyvyn palauttaminen, kuuluvat myös tertiääripreventioon. Tällaisia palveluita ovat yleensä lastensuojelun piirin palvelut esimerkiksi perhetukikeskuksissa. (Sipilä & Österbacka 2013, 15.)

Ehkäisevä lastensuojelu on lasten ja nuorten kasvun edistämistä sekä vanhemmuuden tukemista, kun lapsi tai perhe ei ole lastensuojelun asiakkaana. Jos ehkäisevä tuki ei riitä, alkaa lapsi- ja perhekohtainen lastensuojelu. (Sipilä & Österbacka 2013, 15.) Monet kunnat ovat LAPE-hankkeen myötä koonneet yhteen lasten ja perheiden hyvinvointia edistäviä palveluita eli on syntynyt perhekeskuksia, joissa on kaikki kunnan tarjoamat lapsi- ja perhepalvelut saman katon alla (Lapsi- ja perhepalveluiden kehittämishanke 2017).

Opinnäytetyöni keskittyy alle kouluikäisten lasten perheisiin. Monen asiakasperheen lapset tai osa lapsista saattaakin käydä päivähoidossa perhetyön rinnalla. Varhaiskasvatus on yksi osa-alue lapsen ehkäisevää tukea. Moniammatillinen yhteistyö on tärkeä osa kasva-

tustyötä, jotta lapselle ilmeneviin ongelmiin voitaisiin puuttua mahdollisimman aikaisessa vaiheessa. Uuden varhaiskasvatussuunnitelman (2016) mukaan lapselle voidaan antaa tukea monin tavoin. Varhaiskasvatuksen työtapoja ja oppimisympäristöjä sovelletaan lapsen yksilöllisten tarpeiden mukaisiksi. Tuki voi olla pedagogista, rakenteellista sekä hyvinvointia muuten tukevia järjestelyjä. Pedagogista tukea on erityislastentarhanopettajalta saatu tuki, lapsikohtainen ohjaaminen sekä erilaisten apuvälineiden käyttö. (Varhaiskasvatussuunnitelma 2016, 54.) Varhaiskasvatuksessa käytetään myös usein erilaisia kuvia helpottamaan arkea sekä tukiviittomia kommunikoinnin tueksi.

Rakenteellisia järjestelyjä ovat muun muassa ryhmän lapsimäärän pienentäminen sekä henkilöstön mitoittamiseen liittyvät päätökset. Tämä tarkoittaa käytännössä esimerkiksi sitä, että erityistä tukea tarvitseva lapsi voi saada ryhmään ylimääräisen aikuisen, avustajan. Toinen vaihtoehto voi olla, että ryhmään otetaan normaalia vähemmän lapsia, sillä todetaan, että erityistä tukea tarvitseva lapsi tarvitsee enemmän huomiota. Hyvinvointia tukevia muita järjestelyjä ovat muun muassa sosiaali- ja terveydenhuollon asiantuntijoiden antama ohjaus ja konsultaatio, esimerkiksi puheterapeutin tai psykologin antamat ohjeet ja vinkit sujuvampaan arkeen varhaiskasvatuksessa. (Varhaiskasvatussuunnitelma 2016, 54.)

3.1.1 Ennaltaehkäisevä lapsiperheiden kotipalvelu

Sosiaalihuoltolaki määrittelee lapsiperheiden kotipalvelun asumiseen, hoitoon ja huolenpitoon, toimintakyvyn ylläpitämiseen, kasvatukseen, asiointiin sekä muuhun päivittäiseen arkeen kuuluvien tehtävien ja toimintojen avustamiseksi ja suorittamisen tukemiseksi. Kunnan on velvollisuus tarjota kotipalvelua sairauden, synnytyksen, vamman tai muun vastaavanlaisen toimintakykyä alentavan syyn tai jonkin erityisen perhetilanteen perusteella henkilöille, jotka tarvitsevat apua ja tukea päivittäisen arjen suorittamiseen. (Sosiaalihuoltolaki 2015.) Kunnat voivat järjestää lapsiperheiden kotipalvelun myös ostopalveluna tai palvelusetelin avulla (Rönkkö ym. 2010, 73).

Lapsiperheiden kotipalvelu on suunnitelmallista ja kokonaisvaltaista, yleensä lyhytkestoisista palvelua. Tarvittaessa kotipalvelu voi olla myös pitkäjänteistä tukemista. Lapsiperheiden kotipalvelu on matalan kynnyksen palvelu lapsiperheille. Palvelun piiriin hakeu-

tuu usein asiakas itse, joku asiakkaan läheis- tai palveluverkostoon kuuluva henkilö, esimerkiksi terveydenhoitaja tai päiväkodin lastenhoitaja. Lapsiperheiden kotipalvelua voidaan tarjota myös lastensuojelun avohuollon tukitoimena silloin, kun perheessä on tuen tarve erityisesti kodin arjessa suoriutumisessa. (Järvinen ym. 2012, 73-74.)

Lapsiperheiden kotipalvelu tapahtuu luonnollisesti perheen kotona. Kotipalvelu on perheen arjessa auttamista ja tukemista, esimerkiksi lastenhoitoa, kotitöiden tekemistä, päivän rytmittämistä ja lapsen kasvatuksellisissa asioissa auttamisessa. Perhetyöntekijän ollessa perheessä perheen uupunut äiti voi esimerkiksi mennä nukkumaan tai perhetyöntekijä voi korvata toisen vanhemman, joka on joutunut sairaalaan. Työhön kuuluu myös sekä arjen asioista, että myös vaikeista asioista keskustelemista perheen kanssa. Usein perhetyöntekijä työskentelee perheessä useamman tunnin päivässä, muutamana päivänä viikossa. Kotipalvelun kesto riippuu paljon perheen tarpeista ja tilanteesta, miksi he saavat kyseistä palvelua. (Järvinen ym. 2012, 74.)

3.1.2 Ennaltaehkäisevä perhetyö

Perhetyö on lapsiperheiden kotipalvelun tavoin sosiaalihuoltolain mukaista palvelua, eikä se vaadi lastensuojelun asiakkuutta. Se on asiakkaan ja hänen perheensä hyvinvoinnin tukemista. Tarkoituksena on perheen voimavarojen vahvistaminen ja vuorovaikutuksen parantaminen. (Lastensuojelun käsikirja 2018.) Perhetyötä voidaan toteuttaa monen eri tahon toimesta, esimerkiksi kuntien sosiaalitoimen, neuvoloiden, päiväkotien, seurakuntien sekä kolmannen sektorin kautta. Perhetyö voidaan jakaa ehkäisevään-, kriisi- ja korjaavaan perhetyöhön. Opinnäytetyössäni keskityn ehkäisevään perhetyöhön. Siinä annetaan neuvontaa ja opastusta arjessa, jotta pystyttäisiin tunnistamaan mahdolliset aluillaan olevat ongelmat ja ottamaan ne esille mahdollisimman varhain. Perhettä tuetaan riskien sekä ongelmien selvittämisessä ja luodaan toimintatapoja niiden ehkäisemiseksi. (Rönkkö ym. 2010, 27-33.)

Perhetyö on kokonaisvaltaista, suunnitelmallista ja pitkäjänteistä tukemista ja ohjaamista (Lastensuojelun käsikirja 2018). Perhetyö on arjen hallinnan ja toimintakyvyn tukemista, parisuhteen ja vanhemmuuden tukemista, lasten hoidossa ja kasvatuksessa ohjaamista, lapsen edun turvaamista, perheen vuorovaikutustaitojen tukemista sekä sosiaalisten verkostojen ylläpitämistä ja vahvistamista (Järvinen ym. 2012, 113).

Perhetyötä toteutetaan pääasiassa perheiden kotona. Työskentely aloitetaan palvelutarpeen arviolla, jossa selvitetään perheen tilanne kokonaisvaltaisesti. Perhetyön alkaessa etsitään yhdessä perhetyöntekijän kanssa perheen voimavarat ja pohditaan missä asioissa perhe tarvitsee mahdollisesti lisätukea. Perhetyön toteuttamisesta laaditaan suunnitelma yhdessä perheen kanssa, jota arvioidaan säännöllisin väliajoin. (Lastensuojelun käsikirja 2018.)

On todettu, että perhetyön onnistumisen kannalta vanhemmuuden tuki on tärkeää. Vanhempia tuetaan päivärytmin muodostumisessa, kodinhoidollisissa tehtävissä, ruuanlaitossa ja talouden hallinnassa. Vanhempien kanssa mietitään vanhemmuuteen ja parisuhteeseen liittyviä asioita ja keskustellaan niistä. Heille annetaan tietoa lapsen kasvusta ja kehityksen vaiheista sekä ohjataan heitä lapsen päivärytmiin, ruokailuun ja nukkumiseen liittyvissä asioissa. Keskustelujen ja mallintamisen kautta vanhemman kasvatustietoisuus lisääntyy. (Järvinen ym. 2012, 113.)

Perhetyössä on erityisen tärkeää tuoda esille lapsen etu. Vanhemmat eivät välttämättä osaa arjessa katsoa asioita lapsen silmin. Esimerkiksi vanhempien väliset riidat saattavat olla lapsen mielestä hyvinkin pelottavia tilanteita, kun taas vanhempien mielestä tavallista välien selvittelyä. Lapsen edun kannalta on hyvin tärkeää, että tilanteita osattaisiin ennakoita ja asioita uskallettaisiin ottaa puheeksi. (Hovi-Pulsa 2011, 89-90.) Perhetyöntekijän on tärkeää osata hienovaraisesti kertoa perheelle, jos hänellä herää huoli lapsesta. Tällöin on hyvin tärkeää, että myös vuorovaikutus perhetyöntekijän ja vanhemman välillä onnistuu. Hyvä vuorovaikutus on dialogiaa kahden ihmisen välillä. Dialogisuus on kuulluksi tuleamista, kiinnostuksen, kunnioituksen ja myötätunnon avulla. Dialogin tavoitteena ei ole välttämättä yhteisymmärrys, vaan saada selville se, mitä muut ajattelevat asiasta. (Pyhäjoki 2005, 72-74.)

Verkostotyö on myös tärkeä osa perhetyötä (Häggman-Laitila 2003). Verkostotyötä on niin perheen oman verkoston hahmottaminen ja niiden vahvistaminen sekä myös viranomaisverkoston hahmottaminen. Perheen sosiaalisen verkoston antamalla tuella on keskeinen vaikutus perheenjäsenten elämän muutosvaiheisiin. Läheisverkosto antaa tukea ja auttaa löytämään voimavarat elämän muutoshetkissä. Verkostojen vahvistaminen ennaltaehkäisee syrjäytymistä. (Järvinen ym. 2012, 113.) Ystävät ja sukulaiset ovat osa verkostoa, mutta mitä jos niitä ei ole? Perhetyössä perhetyöntekijä voi auttaa perhettä myös

verkostoitumaan. Esimerkiksi perheen äiti voi löytää vertaisiaan perhekahviloista ja hänen lapsensa saada ystäviä uuden harrastuksen parista. Esimerkiksi Mannerheimin lastensuojeluliitto järjestää perheille perhekahvilatoimintaa, jonne on avoimet ovet (Mannerheimin lastensuojeluliitto).

3.2 Perhetyön keskeiset periaatteet ja työmenetelmät

Perhetyöhön kuuluvat perheen tuen tarpeen tunnistaminen ja tuen tarjoaminen ennen kuin perheen ongelmat kärjistyvät ja niistä tulee pysyviä ongelmia. Perhe voi itse kertoa tuen tarpeestaan tai perhetyöntekijä voi ottaa ne puheeksi tekemiensä havaintojen ja perheen kokonaistilanteen arvioinnin perusteella. Perhetyöhön kuuluvat kotikäynnin yhteydessä tehtävä tuen tarpeen arviointi, varhainen tukeminen, perheen omien voimavarojen tunnistaminen sekä vahvistaminen ja perheen tukiverkoston huomiointi sekä sen vahvistaminen. (Järvinen ym. 2012, 15.) Arjen tukeminen voi olla käytännössä läsnäolon tarjoamista, keskustelua, henkistä tukea kriisitilanteissa, neuvontaa ja huolien jakamista (Rautio 2016, 27).

Perhetyön piirissä olevilla perheillä saattaa usein olla arjen hallinta hukassa. Tällöin perhetyössä on keskiössä arjen säännöllisyyden palauttaminen tai sen löytäminen. Arjen ylläpito ja sujuvuus liittyvät läheisesti myös vanhemmuuden tehtäviin. (Rautio 2016, 27.) Oleellisena osana työskentelyssä on riittävän vahvan vanhemmuuden toteutumisen tukeminen (Häggman-Laitila 2003). Riittävän vahvan vanhemmuuden tukeminen on perhetyössä yksi oleellisimmista osista (Hovi-Pulsa 2011, 85).

Konkreettisen tuen lisäksi lapsiperheiden vanhemmat tarvitsevat usein tiedollista ja sosiaalista tukea (Rautio 2016, 28). Dialoginen keskustelu, neuvonta ja ohjaus, lastenhoitoapu sekä palveluohjaus kuuluvat perhetyön kenttään. Perheen kanssa voi yhdessä pohtia arjessa selviytymisen keinoja, miten otetaan toiset perheenjäsenet huomioon sekä vuorovaikutuksellisia asioita perheenjäsenten välillä. Perhetyöntekijä tukee perhettä elämäntilanteen järjestämisessä sekä elämänhallinnan ylläpitämisessä. Tavoitteena on saada aikaan muutosta perheen asioissa, jotka he ovat itse nimenneet. (Järvinen ym. 2012, 15-16.) Tällaisia asioita voivat olla esimerkiksi kotitöiden jakaminen koko perheen vastuulle, omista menoista ilmoittaminen toisille perheenjäsenille sekä hyvien käytöstapojen kunnioittaminen.

Taulukko 2 havainnollistaa perhetyön keskeiset periaatteet, jotka ovat asiakaslähtöisyys, lapsilähtöisyys sekä perhelähtöisyys. Asiakaslähtöisyydellä tarkoitetaan sosiaali- ja terveysalalla asiakkaan tarpeiden ja toiveiden kuulemistä sekä huomiointia. Asiakaslähtöinen lähestymistapa tukee perhetyön prosessissa perheen valinta- ja päätösvaltaa ja näin ollen edistää asiakkaan voimaantumista. Tämä tarkoittaa asiakkaiden kyvykkyyttä parantaa omaa elämäänsä sekä perheenjäsenten kokemusta vahvistumisesta perheen jäsenenä. Voimaantunut asiakas ymmärtää tilanteensa paremmin, tunnistaa omat ongelmat ja niiden seuraukset ja on motivoitunut tekemään töitä muutosten saavuttamiseksi. Asiakaslähtöiseen työskentelyyn kuuluvat asiakkaan kunnioittaminen, jokaisen tarinan ja kokemuksen ainutlaatuisuus, avoimuus, rehellisyys ja luottamuksellisuus, kokonaisvaltaisuus sekä valinnanmahdollisuus. (Järvinen ym. 2012, 17-18.)

TAULUKKO 2. Perhetyön keskeiset periaatteet.

Perhetyön keskeiset periaatteet		
Asiakaslähtöisyys	Lapsilähtöisyys	Perhelähtöisyys
Tarpeiden ja toiveiden huomiointi	Lapsen etu	Yhteinen vastuu lapsesta
Kunnioittaminen	Lapsen kuuleminen	Työntekijän ja perheen välinen kumppanuus
Ainutlaatuisuus	Lapsen näkökulma	Perheen arjen ehdoilla
Avoimuus	Lapsen mielipide	Perheen arvojen kunnioittaminen
Rehellisyys		Perheen asiantuntijuus
Luottamuksellisuus		
Kokonaisvaltaisuus		
Valinnanmahdollisuus		

Järvisen (2012, 18) mukaan asiakkaan kunnioittaminen tarkoittaa hänen itsemääräämisoikeuden ja muiden ihmisoikeuksien huomioimista sekä niiden voimaan saattamista sekä ylläpitämistä. Asiakkailta saattaa olla hyvin ikävät perhetaustat ja saattaa olla, että häntä ei ole arvostettu elämässään. Tällöin hänelle voi olla hyvin arvokasta kunnioittava kohtaaminen. Tunteiden tunnistaminen, niiden sanoittaminen ja hyväksyminen ovat myös

olennainen osa asiakkaan kunnioittamista perhetyön näkökulmasta (Järvinen ym. 2012, 19).

Vaikka perhetyöntekijällä on monenlaisia perheitä asiakkaina, ovat jokaisen perheen tarinat ja kokemukset aina ainutlaatuisia. Perhetyössä keskitytään siihen, mikä juuri kyseiselle perheelle on parhaaksi. Perheen jäseniä tuetaan ja ohjataan aktiivisiksi toimijoiksi ja muutokseen vastuullisiksi toteuttajiksi sekä oman elämän asiantuntijoiksi. Perheen kanssa sovitaan yhdessä tavoitteet ja niitä muokataan tarvittaessa matkan varrella. Työskentelyssä on tärkeää, että perheelle tarjotaan riittävän yksilöllisiä auttamisen ja tukemisen tapoja, joiden kautta saadaan esille perheenjäsenten voimavarat sekä tunteet. Työntekijällä on vastuu työprosessin edistämisestä eli siitä, että asiat sujuvat perheelle sopivalla rytmillä, tyyllillä ja kielellä. (Järvinen ym. 2012, 20.)

Avoimuus, rehellisyys ja luottamuksellisuus ovat tärkeitä tekijöitä vuorovaikutuksessa perhetyössä. Hyvä yhteistyö edellyttää luottamuksellisuutta, joka edistää asioiden rehellistä käsittelyä. Luottamuksellisessa asiakassuhteessa uskalletaan puhua vaikeista ja aroista asioista avoimesti ja niistä uskalletaan olla myös eri mieltä. Palautetta annetaan niin myönteisesti kuin kielteisestikin koetuista asioista. Yhteydenotot yhteistyökumppaneihin tapahtuvat aina perheen luvalla. Tarkoituksena on, että asiakas tietää kenen kanssa hänen asioitaan käsitellään ja minkä vuoksi. (Järvinen 2012, 21-22.) Esimerkiksi perhetyön asiakaspalavereissa pyritään siihen, että ainakin yksi perheenjäsen olisi paikalla, heidän perheen asioita käsiteltäessä.

Perhetyö on kokonaisvaltaista. Perheen asioita käsitellään perhetyössä koko perheen sekä yksittäisen perheenjäsenen näkökulmasta. Vaikka perheessä toteutettaisiin perhetyötä yhden yksittäisen henkilön vuoksi, on silti huomioitava koko perhe. Yhden perheenjäsenen ongelmat ja/tai sairaudet heijastuvat kuitenkin aina koko perheeseen. (Järvinen 2012, 22.)

Perheellä on oltava valinnan mahdollisuus palveluissa. Perhetyöntekijän vastuulla on, että perheellä on riittävästi tietoa myös muista palveluista. (Järvinen 2012, 22.) Vertaistuki on yksi sosiaalisen tuen muoto ja vanhemmille usein hyvin merkittävä. Vanhemmat kokevat kokemusten jakamisen ja ymmärryksen saamisen helpoksi nimenomaan vertaisilta, jotka pystyvät samaistumaan siihen, mitä he juuri läpikäyvät. (Rautio 2016, 28.) Tällaisia palveluita voivat olla esimerkiksi vertaistukiryhmät tai perhekahvilat. Usein saattaa olla, että perheet eivät välttämättä ole tietoisia heille kuuluvista tai mahdollisesti heitä tukevista

palveluista. Tällöin perhetyöntekijä voi selventää heille palveluiden sisältöjä sekä neuvoa heitä hakemaan oikeita, heille sopivia palveluita.

Perhetyötä pyritään toteuttamaan parhaiten perheelle sopivassa paikassa, useimmiten perheen kotona (Lastensuojelun käsikirja 2018). Perhetyötä voidaan tehdä myös siten, että mennään yhdessä vanhemman ja lapsen kanssa tutustumaan esimerkiksi perhekahvilaan tai lähdetään yhdessä perheen kanssa, vaikka luistelemaan. Jokaisen perheen tarpeet ovat erilaisia ja niin myös heidän tarpeensa, mihin aikaan ja minä viikonpäivänä he tarvitsevat tukea. Toinen perhe saattaa tarvita tukea iltaisin perheen lasten nukuttamiseen, toinen perhe puolestaan esikoisen kouluun lähtemiseen aamuisin. Työntekijä ja perhe sopivat yhdessä keskustellen, mikä heidän perheen tarpeensa on perhetyölle, ottaen huomioon sosiaalihuollon ja/tai lastensuojelun määrittämät rajat perhetyölle ja sen kestolle (Järvinen 2012, 23-24).

Lapsen elämä on sidoksissa vahvasti vanhemman elämään ja näin ollen lapsen hyvinvointi tai pahoinvointi toteutuu vanhemman hyvinvoinnin tai pahoinvoinnin yhteydessä. Perhetyöntekijän tulee kyetä ottamaan huomioon perhe kokonaisuudessaan ja sosiaalisissa suhteissaan. (Sipilä & Österbacka 2013, 14.) Jokaisella perheenjäsenellä on myös oma roolinsa perheessä ja rooleja saattaa olla useampia (Järvinen ym. 2012, 24-25). Esimerkiksi perheen äiti on puoliso, vanhempi sekä nainen.

Lapsilähtöisyys on lapsen näkökulman huomioon ottamista sekä lapsen kanssa työskentelyä (Järvinen ym. 2012, 26). YK:n lapsen oikeuksien sopimuksen kolmannen artiklan mukaan lapsen etu on otettava aina huomioon kaikissa lapsen asioita koskevissa päätöksissä (YK:n yleissopimus lapsen oikeuksista). Lapsilähtöisyydessä on tärkeää ottaa huomioon lapsen kehitys ja hänen ikätasonsa, mutta häntä on silti aina kuultava. Perheen kanssa työskentelyssä saattaa olla vaikeaa saada lapsen näkökulma. Usein puhutaan vain perheen näkökulmasta. (Järvinen 2012, 27.) Lapsi voi tuoda näkökulmaa perheen tilanteeseen esimerkiksi leikin tai piirtämisen avulla.

Perhetyön toteutus edellyttää työntekijältä perhelähtöisyyttä eli tutustumista perheen ajattelu- ja toimintatapoihin (Määttä & Rantala 2010, 167). Nämä sisältävät perheenjäsenten arvot, elämäkokemukset sekä perheen voimavarat. Perhelähtöisessä työskentelyssä perhe on oman tilanteensa ja arkensa asiantuntija. Siinä huomioidaan perheenjäsenten väliset suhteet sekä perhe kokonaisuutena. Huomioidaan myös perheiden ainutlaatuisuus

ja erilaisuus. Perhettä saatetaan tavata erilaisin kokoonpanoin, joten on tärkeää huomioida perheenjäsenet yksilöinä, mutta myös havainnoida, miten he toimivat keskenään. Perheessä on erilaisia suhteita: puolisoiden välillä, lapsen ja vanhemman sekä sisaruksilla keskenään. Jokaisella perheenjäsenellä on myös omat läheisverkostonsa, esimerkiksi parhaimmat ystävät sekä koulu- tai työkaverit. Verkostojen väliset suhteet heijastuvat myös perheen sisäisiin suhteisiin. Perhetyössä otetaan huomioon sekä perheen sisäiset, että ulkoiset verkostot ja tarkastellaan niiden merkityksiä, toimivuutta sekä kehittämistarpeita. (Järvinen ym. 2012, 23-24.)

Perheitä on olemassa monenlaisia ja siksi myös perhetyötä tehdään myös yksilöllisesti perheen kanssa sovitulla tavalla. Perhetyössä käytetään erilaisia työmenetelmiä (taulukko 3), joista yleisimpiä käytössä olevia menetelmiä ovat: perhetyön suunnittelu ja tavoitteiden laatiminen sekä niihin liittyvät palautekeskustelut, vanhemmuuden, parisuhteen ja perhetilanteen arvioinnit, kotikäynnit, erilaiset arjen hallinnan keinot, keskustelut, neuvonta, ohjaus, dokumentointi, erilaiset toiminnalliset menetelmät, perheen vuorovaikutuksen tukeminen sekä parityöskentely. (Järvinen ym. 2012, 158.)

TAULUKKO 3. Perhetyön työmenetelmät

PERHETYÖN TYÖMENETELMÄT
Suunnittelu ja tavoitteiden laatiminen
Vanhemmuuden, parisuhteen sekä perhetilanteen arvioinnit
Kotikäynnit
Erilaiset arjenhallinnan keinot
Keskustelut sekä perheen vuorovaikutuksen tukeminen
Neuvonta ja ohjaus
Dokumentointi
Erilaiset toiminnalliset menetelmät
Pari- ja tiimityöskentely

Perheiden kanssa käytettäviin menetelmiin vaikuttaa asiakkaana olevan perheen tarpeet, tavoitteet ja elämäntilanne sekä työntekijän oma persoona, osaaminen ja käytettävissä olevat resurssit. Menetelmien tarkoituksena on muun muassa helpottaa perheenjäsenten kanssa käytäviä keskusteluja, tehostaa ja syventää perheenjäsenten ajattelua, auttaa heitä

miettimään ratkaisuja perhetilanteen haasteisiin sekä auttaa perheenjäseniä ottamaan asioita puheeksi perhetyöntekijän kanssa. Menetelmäosaaminen on tärkeä osa perhetyötä, mutta se ei yksinään riitä. Aito kiinnostus, empaattisuus sekä hyvät vuorovaikutustaidot tekevät yhteistyöstä laadukasta ja vaikuttavaa. (Järvinen ym. 2012, 158, 171.)

Reflektiivinen työote on tärkeä työmenetelmä perhetyössä. Reflektiivisessä työmenetelmässä korostuu kohtaamisen merkitys. Myötätuntoinen, aidosti kiinnostunut ja kuunteleva työntekijä edistää perheen yhteistyökykyhalukkuutta. Empaattinen kohtaaminen rauhoittaa vanhemman mieltä ja antaa tälle itseluottamusta puhua vaikeistakin asioista. Jokainen kohtaaminen vahvistaa vanhemman mentalisaatiokykyä. Mentalisaatio on kykyä pohtia tietoisia ja tiedostamattomia tunteita ja ajatuksia itsessä ja toisissa. (Viinikka 2014, 8, 67-68.) Mentalisoitumiseen perustuva kohtaaminen voi olla terapeutin lähestymistapa vanhemmalle ja lapselle, sillä he eivät ole tulleet kohdatuksi ennen kyseisellä tavalla. He ovat saattaneet kokea jo varhain lapsuudessaan emotionaalisten siteiden voimakkaita häiriöitä. (Midgley & Vrouva 2012.)

Reflektiivinen työote vaatii toimiakseen dialogia, joka on kahden ihmisen välistä vuoropuhelua, jossa korostuvat kysyminen ja tietämättömyys. Työntekijän tarkoituksena on saada kysymysten avulla vanhempaa syventämään omaa ajattelua sekä keksimään ratkaisuja. Työntekijä ei saa asettaa omia tavoitteita lopputulokselle, tarkoituksena on yhdessä pohtimalla löytää ratkaisut ja tavoitteet tilanteeseen. (Viinikka 2014, 68.)

Toiminnan kautta voi olla helpompaa päästä syvällisempiin keskusteluihin, käydä läpi tunteita, asenteita ja arvoja. Toiminnan kautta asiakas saa myös onnistumisen kokemuksia, jotka antavat asiakkaalle voimaantumisen tunteen. (Järvinen ym. 2012, 192.) Toiminnallisia menetelmiä voivat olla jokapäiväiseen arkeen kuuluvat tehtävät, esimerkiksi ruuanlaitto tai siivoaminen yhdessä. On myös olemassa erilaisia kortteja, karttoja ja kaavioita, jotka ovat toiminnallisia menetelmiä. Näistä esimerkkinä vahvuuskortit sekä vanhemmuuden roolikartta. Piirtäminen ja muu taidelähtöinen puuha voi olla myös väylä dialogille perheenjäsenten kanssa. Jokainen perhe on erilainen ja kaikille perheille löytynee myös erilaiset menetelmät, mitkä ovat juuri hyvät heidän perheelleen.

3.3 Vaikuttavuus perhetyössä

Käytännöllisesti katsoen kaikissa palveluissa toivottu tulos on jonkin asian muutos. Vaikuttavuuden arvioinnissa pyritään selvittämään, kuinka tämä muutos on onnistunut, onko muutoksella ollut vaikutusta vai ei. (Robson 2001, 85-86.) Sosiaalityössä tämä voi tarkoittaa esimerkiksi sitä, että onko äidin jaksaminen arjessa parantunut, kun hän on saanut lapsiperheiden kotipalvelun myötä omaa aikaa.

Pohjolan mukaan (2012) sosiaalityön vaikuttavuudessa keskeinen näkökulma on muutoksen tuottaminen ongelmatilanteissa. Vaikuttavuuden tutkiminen vaatii huolellista ja tietoista analyysiä sekä erilaisia metodeita. (Pohjola, Kemppainen, Väyrynen 2012, 9-10.) Jotta voidaan arvioida vaikutus tavoitteissa onnistumisessa, täytyy pohtia, minkälaista tietoa kerätään, miten ja milloin se on koottava. (Rousu 2007, 247). Paasion (2003) mukaan sosiaalityössä vaikuttavuuden haltuun ottaminen edellyttää, että aletaan tuottaa konkreettista ja luotettavaa seurantatietoa säännöllisesti asiakkaiden hyvinvoinnin muutoksesta. Tämän tiedon avulla voidaan saavuttaa tosiasialliset strategiset tavoitteet. (Paasio 2003, 16.) Seurantatieto voi olla perhetyössä käytännössä asiakastytyväisyyskyselyn toteuttamista esimerkiksi kaksi kertaa vuodessa. Näin voidaan mitata palveluiden vaikuttavuus puolessa vuodessa. Tällöin saadaan selville, mitä konkreettisia muutoksia perhetyö on tuonut perheisiin ja miten näihin muutoksiin on päästy.

Myllärniemen mukaan (2007) keskeisiä asioita perhetyön onnistumisen kannalta ovat asiakkaan motivoituneisuus ja vanhemman yhteistyökyky sekä asiakkaan ja työntekijän välinen luottamuksellinen suhde (Myllärniemi 2007, 30). Myös Ritala-Koskinen (2003) on nähnyt luottamuksen välttämättömänä tekijänä perhetyön vaikuttavuuden onnistumiselle. Perheen kotona tehtävän työskentelyn tulee olla hienovaraista, sillä perhetyössä puututaan perheen yksityisyyteen. Luottamuksen syntyminen on erityinen prosessi ja sen syntyminen ei ole aina helppoa ja nopeaa. Luottamuksen saavuttaminen saattaa olla helpompaa tilanteissa, joissa asiakas on itse hakeutunut avun piiriin tai muut viranomaiset ovat ohjanneet hänet sinne. Yhteinen tavoite perhetyöntekijän ja perheen välillä sekä elämän näkeminen kokonaisvaltaisena, ovat myös onnistuneen vaikuttavuuden elementtejä. (Ritala-Koskinen 2003, 114-115.)

Perhetyön prosessissa tavoitteena on perheen tilanteen muutos sovittujen tavoitteiden mukaisiksi. Tavoitteiden tulisi olla konkreettisia, realistisia, saavutettavissa olevia ja selkeitä. Työn onnistumisen kannalta olisi ensiarvoisen tärkeää, että palvelu kohtaisi asiakkaan oikea-aikaisesti sekä työlle asetettaisiin heti alussa tavoitteet, joita seurattaisiin tietyn väliajoin. Estäviksi tekijöiksi on nähty muun muassa asiakkaan sitoutumattomuus muutostyöhön, resurssien puute sekä asiakkaan ja työntekijän eriävät näkemykset työsken- telyn tavoitteista. (Rousu 2007, 165.) Konkreettinen tavoite voi olla esimerkiksi perheen päivän rytmittäminen, suunnitellaan yhdessä perheen kanssa heille päivärytmi, jota he noudattavat ja kirjataan päivärytmi esimerkiksi seinälle tauluksi kaikkien perheen- jäsenten nähtäväksi. Päivärytmin sujumista voidaan seurata sovituin väliajoin ja sitä voi- daan tarvittaessa muuttaa perheen tarpeisiin paremmin sopivaksi.

Myllärniemen mukaan (2007) vaikeuttavia ja haittaavia tekijöitä tavoitteisiin pääsyyn ovat perheenjäsenen kykenemättömyys ongelman näkemisessä, avun tarpeen kieltäminen tai asioiden salailu (Myllärniemi 2007, 55.) Tällaisia ongelmia voi olla esimerkiksi päih- deongelmat. Asiat eivät etene ennen kuin asiakas on itse motivoitunut muutokseen. Asi- akkaan vaikea elämäntilanne voi olla esteenä, sillä tällöin asiakkaalla ei välttämättä ole tarpeeksi voimavaroja perheen tilanteen kohentamiseen ja perhetyöhön sitoutumiseen.

Saattaa olla, että asiakkaalle voi jäädä tukitoimien merkitys ja tavoite epäselväksi. Hän ei tiedä tai hänelle ei ole kerrottu palveluiden merkityksestä. (Ritala-Koskinen 2003, 118.) Vaikeassa elämäntilanteessa oleva perhe ei välttämättä asiakaspalaverissa ymmärrä kaik- kea palveluista, sillä tilanne on heille vieras ja saattaa olla, että palaverissa on paljon asi- antuntijoita eri palveluista. Perheet saavat niin paljon informaatioita kerralla, että he eivät pysty sisäistämään heti kaikkea. Tämän vuoksi saattaisi olla hyvä kerrata vielä palaverissa puhutut asiat perhetyönkäynnillä ja kysyä, jäikö jokin epäselväksi palaverissa.

Lähdettäessä toteuttamaan vaikuttavuuden arviointia, on oltava selkeä käsitys siitä, miksi ja miten interventio vaikuttaa. Interventio on väliintulo tai toimenpide, jolla pyritään vai- kuttamaan johonkin. Tämä tarkoittaa esimerkiksi perhetyössä äidin voimavarojen tuke- mista päihteiden käytön lopettamiselle sekä perheen vuorovaikutuksen parantamiselle. Arvioinnin avulla voidaan selvittää, kyetäänkö interventiolla vastaamaan asiakkaiden tar- peisiin sekä työskentelylle asetettuihin tavoitteisiin. Samalla voidaan selvittää, miten in- terventioita tulisi kehittää, jotta se olisi vaikuttavampaa. (Robson 2001, 27.)

Intervention vaikuttavuutta mitattaessa tulee olla tieto lähtötilanteesta eli tilanteesta ennen intervention aloitusta sekä mittaus intervention aikana. Jos halutaan saada selville, kuinka pysyviä intervention saamat muutokset ovat olleet, tehdään mittaus vielä intervention päättyessä. Asiakastyössä mittarit eivät ole itsetarkoitus, vaan välineitä, jotka palvelevat asiakassuhdetta. (Borg & Kilponen 2008, 41 – 42.)

Lastensuojelun ja perhetyön arviointiin ehkä parhaiten sovellettava vaikuttavuuden arvioinnin muoto on Paasion (2003) mukaan realistinen, tapauskohtainen arviointi. Realistisessa arvioinnissa ydin on syy- ja seuraussuhteen tarkastelemisessa. Sen avulla pyritään selvittämään, minkä vuoksi jokin interventio toimii joillakin ihmisillä ja toisilla taas ei. Realistinen arvioinnin tavoitteena on vastata ammatillisen käytännön kehittämisen kannalta keskeisimpään kysymykseen. (Paasio 2003, 29.) Realistisen, tapauskohtaisen arvioinnin tarkoituksena on pyrkiä ymmärtämään tai selittämään asiakkaan tilanteessa tapahtunutta muutosta. Pelkän muutoksen mittaamisen sijaan, realistisessa, tapauskohtaisessa arvioinnissa on tarkoituksena ymmärtää ja pystyä selittämään asiakkaan tilanteessa tapahtunutta muutosta. Keskiössä on siis interventioiden vaikutusten selvittäminen. (Högnabba, Kuisma, Korteniemi & Liukkonen 2003, 16.)


3.4 Yhteenveto

Kotineuvolan lapsiperheiden kotipalvelun ja perhetyön tavoitteena ovat perheiden hyvinvoinnin ylläpito sekä riskien ennaltaehkäisy lyhytaikaisissa elämän muutostilanteissa. Tarkoituksena on perheiden tukeminen arjessa sekä perheen voimavarojen löytäminen. Tavoitteena on, että palvelut ovat helposti saatavia sekä oikea-aikaisia ja perheiden tarpeita huomioivia.

Tutkimuskysymyksen 1 (Miten lapsiperheiden kotipalvelu ja/tai perhetyö on näkynyt asiakasperheiden arjessa?) avulla on tarkoitus selvittää, miten asiakasperheet kokevat Kotineuvolan tarjoaman lapsiperheiden kotipalvelun ja/tai perhetyön sekä kuinka vaikuttava palvelu/palvelut ovat heille olleet. Tässä opinnäytetyössä ollaan kiinnostuneita siitä, **miten perheet arvioivat palveluiden käytettävyyttä, saatavuutta, sisältöä sekä riittävyyttä.** Parhaimmillaan **oikea-aikainen tuki voi estää tilanteen kriisiytymisen.**

Tarkoituksena on selvittää, näkyykö perhetyön periaatteet lapsiperheiden kotipalvelussa sekä perhetyössä. Periaatteita selvitetään kysymällä perheiltä muun muassa perheen omien voimavarojen tukemisesta, perheen yksilöllisestä huomioimisesta sekä perheiden tarpeista lähtevästä työskentelystä. Tarkoituksena on selvittää myös **erilaisten työotteiden, menetelmien ja työmuotojen aikaansaamaa vaikuttavuutta perheiden tilanteisiin**. Tavoitteena on löytää ne **mekanismit, jotka saavat aikaan muutoksia perheiden elämässä**.

TAULUKKO 4. Perhetyön tarkoitus, tavoite ja vaikuttavuus

TARKOITUS	TAVOITE
Perheen tukeminen Voimavarojen löytäminen	Oikea-aikaisuus Saatavuus Riittävyys Suunnitelmallisuus Tavoitteellisuus
VAIKUTTAVUUS Mitkä mekanismit auttavat perheitä muutokseen?	

Tutkimuskysymyksen 2 (Miten perhetyöntekijät kokevat työn toteuttamisen onnistuneen asiakasperheissä?) avulla on tarkoitus selvittää, miten työntekijät kokevat palveluiden onnistumisen tämän hetkisillä resursseilla. Tässä opinnäytetyössä ollaan kiinnostuneita siitä, miten perhetyöntekijät arvioivat perhetyön ammatillisuuden osa-alueiden toteutumisen sekä suunnitelmallisuuden ja tavoitteellisuuden toteutumisen asiakasperheissä. Opinnäytetyössä verrataan myös perhetyöntekijöiden koulutustaustojen vaikutusta lapsiperheiden kotipalvelussa ja perhetyössä.

Tutkimuskysymys 3 (Mitä kehittämisen tarpeita lapsiperheiden kotipalvelussa ja perhetyössä on?) avulla on tarkoitus selvittää kehittämisen kohteet Kotineuvolan lapsiperheiden kotipalvelulle ja perhetyölle sekä asiakasperheiden että työntekijöiden näkökulmasta. Tämän avulla pystytään kehittämään Kotineuvolan toimintaa paremmaksi sekä asiakasperheiden että työntekijöiden näkökulmasta.

4 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

4.1 Opinnäytetyön alkuvaihe

Opinnäytetyön aihetta, tutkimuskysymyksiä ja tutkimuksen toteuttamista suunniteltiin syksyn 2017 aikana yhteistyössä MLL:n Hämeen piirin Kotineuvola Oy:n palvelupäällikön Katri Lahtisen sekä Kotineuvolan hoitajavälityksessä toimivan Anne Kallion kanssa. Opinnäytetyön aihe rajattiin koskemaan ennaltaehkäisevää lapsiperheiden kotipalvelua sekä perhetyötä, sillä ennaltaehkäisevät sosiaalihuoltolain palvelut ovat ajankohtainen aihe. Päätimme, että toteuttaisiin sähköisellä Webropol-ohjelmalla kyselyn ennaltaehkäisevästä lapsiperheiden kotipalvelusta ja perhetyöstä asiakasperheille sekä perhetyöntekijöille. Päätettiin, että perheille voitaisiin tehdä vaihtoehtoisesti myös haastattelu, jossa olisi samat kysymykset kuin sähköisessä kyselyssä. Näin asiakasperheillä olisi enemmän vaihtoehtoja, miten he voisivat kyselyyn osallistua.

Asiakasperheiden kyselyn avulla on tarkoitus selvittää Kotineuvolan ennaltaehkäisevän kotipalvelun ja perhetyön asiakkaiden kokemuksia saadusta palvelusta sekä sitä, miten kyseinen tai kyseiset palvelut ovat vaikuttaneet asiakasperheiden elämään. Opinnäytetyöhön valittiin asiakasnäkökulma, sillä sen avulla on mahdollista saada tietoa asiakkaiden kokemuksista, toimivista työmenetelmistä ja työn vaikuttavuudesta sekä arvioida, onko palvelun sisältö vastannut asiakkaiden tarpeisiin. Asiakasperheiden lisäksi toteutetaan kysely perhetyöntekijöille, jonka tarkoituksena on selvittää myös työntekijänäkökulma palveluiden onnistumisesta sekä löytää kehittämiskohteet palveluille. Tavoitteena on täydentää asiakasperheiden kyselyn tuloksia ja saada työntekijänäkökulmaa palveluiden kehittämiseksi. Näin pystytään myös selvittämään, onko perheillä ja perhetyöntekijöillä yhteiset kehittämiskohteet.

Rajasin perheet Pirkkalaan, Tampereeseen sekä Ylöjärveen, sillä kyseisissä kaupungeissa/kunnassa on eniten palveluiden piirissä olevia perheitä. Tutkimuksen kannalta oli myös järkevämpää ottaa mukaan kunnat, joissa on enemmän kuin yksi perhe asiakkaana, jotta perheet pysyisivät mahdollisimman nimettöminä. Rajasin perheitä myös siten, että perheissä on alle kouluikäisiä lapsia. Tämä sen vuoksi, että saan lastentarhanopettajan pätevyyden, kun opinnäytetyöni liittyy alle kouluikäisten lasten perheisiin ja opiskelen lisäksi sosiaalipedagogisia opintoja 60 opintopisteen edestä.

Lokakuussa 2017 esitin tutkimussuunnitelman opinnäytetyöstäni ja hain tutkimuslupaa marraskuun alussa. Tutkimuslupaa haettiin MLL:n Hämeen piirin Kotineuvola Oy:n toimitusjohtajalta. Pirkkalan kunnan, Tampereen ja Ylöjärven kaupungin organisaatiossa tehtäviin tutkimuksiin tarvitaan tutkimuslupa. Koska asiakasperheitä oli Pirkkalasta, Tampereelta sekä Ylöjärveltä, haettiin tutkimuslupaa myös jokaisesta kunnasta.

4.2 Tutkimusotteet

Opinnäytetyössäni käytän tutkimusotteena määrällistä eli kvantitatiivista sekä laadullista eli kvalitatiivista tutkimusmenetelmää. Määrällinen tutkimusmenetelmä eli kvantitatiivinen menetelmä on tiedon strukturointia, mittaamista, mittareiden käyttämistä, tiedon käsitteilyä ja esittämistä numeraalisesti. Määrälliselle tutkimukselle on tyypillistä tutkimusprosessin ja tulosten objektiivisuus sekä vastaajien suuri määrä. (Vilka 2007, 14-17.)

Tutkimuksessa tulisi olla riittävä määrä havaintoyksiköitä, jotta kvantitatiivisen tutkimuksen tulokset olisivat luotettavia ja niitä voitaisiin yleistää. Jos vastausprosentti jää tutkimuksessa kovin alhaiseksi, se tulee huomioida tutkimustulosten tulkinnassa. Tällöin tutkimuksen validiteetti eli luotettavuus kärsii. (Kananen 2015, 95, 347.) Tässä opinnäytetyössä toteutettiin kyselyt kokonaistutkimuksena eli otanta oli kaikki asiakasperheet määriteltynä ajanjaksona sekä kaikki perhetyöntekijät, jotka ovat työskennelleet Kotineuvolan palkkalistoilla tutkimuksen ajankohtana.

Tutkimuksessa voidaan tarpeen mukaan myös yhdistellä erilaisia tutkimusmenetelmiä. Monimenetelmäisessä tutkimuksessa on tarkoitus saada vahvistusta tutkimustulokselle. Voi olla olemassa sellaisia tekijöitä, joihin kvantitatiivinen tutkimus ei pysty vastaamaan. Kvalitatiivisella aineistolla on tarkoitus lisätä ymmärrystä ilmiöstä. (Kananen 2015, 71.)

Kvalitatiivisessa eli laadullisessa tutkimusmenetelmässä on tavoitteena määrrien sijaan puolestaan ymmärtää asiakkaan kokemuksia, mielipiteitä sekä käsityksiä asioista. Toisin sanoen kvalitatiivisella tutkimuksella voidaan saada lisää ymmärrystä tutkittavasta asiasta. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tutkimusaineistoa voidaan kerätä esimerkiksi syvähaastatteluna, lomakehaastatteluna tai havainnoimalla kohderyhmää. Laadullisesta tutkimuksesta on nähtävä, tutkitaanko kokemuksiin vai käsityksiin liittyviä merkityksiä

(Vilkkä 2015, 118-123.) Tämän opinnäytetyön kvalitatiivinen osuus toteutettiin sähköisen kyselylomakkeen avointen kysymysten avulla.

Tässä opinnäytetyössä täydennettiin kvantitatiivista aineistoa kvalitatiivisella eli laadullisella aineistolla. Kvalitatiivisella aineistolla on tässä opinnäytetyössä tarkoitus saada selville laajemmin asiakkaiden kokemukset lapsiperheiden kotipalvelusta ja/tai perhetyöstä ja palvelun vaikuttavuudesta sekä mahdollistaa asiakkailta nousevat ajatukset ja tarpeet lapsiperheiden kotipalvelun ja perhetyön sisällön kehittämiseksi.

4.3 Kyselylomakkeet

Ennen kyselyiden toteutusta sekä asiakasperheille (Liite 1), että perhetyöntekijöille (Liite 2) lähetettiin saatekirjeet tulevista kyselyistä. Kanasen (2015, 218) mukaan ennakkoinformointi parantaa vastaushalukkuutta. Perheille tehtävään kyselyyn jouduttiin lähettämään uusi saatekirje (Liite 3), sillä jouduin odottamaan paria tutkimuslupaa hieman pidempään, kuin olin varautunut.

Kyselyt suunniteltiin yhdessä Kotineuvolan palvelupäällikön Katri lahtisen kanssa ennen niiden toteuttamista. Tutkimusaineiston kerääminen toteutettiin sähköisellä kyselylomakkeella eli verkkotutkimuksen muodossa sekä asiakasperheille että perhetyöntekijöille. Verkkotutkimukset toteutettiin Webropol-ohjelmalla. Verkkotutkimus valittiin tutkimusmenetelmäksi siksi, että sen etuina ovat helppous, nopeus, mukautuvuus sekä kyselyprosessin reaaliaikainen seuranta (Kananen 2015, 213-214).

Kysely valittiin aineistonkeräämiseksi myös siksi, että asiakasperheet sekä perhetyöntekijät asuvat hyvin laajalla alueella, ympäri Pirkanmaata. Kysely soveltuu tutkimustavaksi juuri silloin, kun tutkittavat asuvat hajallaan sekä heitä on paljon (Vilkkä 2007, 28). Asiakasperheillä oli kuitenkin mahdollisuus verkossa täytettävän kyselyn sijaan valita myös puhelinhaastattelu, jossa oli samat kysymykset kuin kyselyssä. Tällöin tulokset kirjattaisiin haastatteluiden jälkeen Webropoliin haastattelijan toimesta.

Kysely koski perheitä, jotka ovat saaneet ennaltaehkäisevää lapsiperheiden kotipalvelua ja/tai perhetyötä Kotineuvola Oy:stä 1.1.2017-2.11.2017 välisenä aikana. Toteutin sähköisen kyselyn sekä kyselyyn pohjautuvat haastattelut perheille tammikuun 2018 aikana. Perheet saivat itse valita haluavatko osallistua kyselyyn vai eivät.

Kyselyt tehtiin täysin anonyymeinä, joka lisää kvantitatiivisen tutkimuksen eettisyyttä ja luotettavuutta (Kananen 2015, 344). Kotineuvolan hoitajavälityksen Anne Kallio kysyi perheiltä osallistumisesta vaihtolovelvollisuussyistä. Jos perhe halusi puhelinhaastattelun, annettiin minulle hoitajavälityksestä kyseisen henkilön puhelinnumero sekä tieto, jolloin hänelle sopisi soittaa. Soitin puhelut yksityisestä numerosta, jotta perheille ei jäisi minun henkilökohtainen numeroni. Kyselyn valitseville perheille lähetettiin kahden viikon jälkeen muistutusviesti, jossa kehoitettiin perheitä vastaamaan kyselyyn, jos he eivät olleet sitä vielä tehneet. Muistutusviesteillä parannetaan kyselyiden vastausprosenttia (Kananen 2015, 280).

Perhetyöntekijöiden kyselyn toteutin sähköisenä 20.2. – 2.3.2018 välisenä aikana. Ennen kyselyn toteuttamista, lähetettiin perhetyöntekijöille sähköpostilla saatekirje tulevasta kyselystä. Kyselyn linkki laitettiin perhetyöntekijöiden suljettuihin Facebook-ryhmään sekä WhatsApp-ryhmään, jossa heillä oli aikaa vastata kyselyyn puolitoista viikkoa. Lähetin perhetyöntekijöille kolme muistutusviestiä kyselystä puolentoista viikon aikana sekä viestillä että Facebook-ryhmässä.

Opinnäytetyön tutkimus toteutettiin kokonaistutkimuksena sekä asiakasperheille (Liite 4) että perhetyöntekijöille (Liite 5). Vastaaajia houkuteltiin mukaan kyselyyn palkinnoilla, joiden haluttiin lisäävän vastauksiin motivoitumista (Kananen 2015, 220). Asiakasperheiden kyselyyn vastanneiden kesken arvottiin lahjakortti XXL-myymälään ja perhetyöntekijät saivat itselleen puolituntia palkallista työaikaa kyselyyn vastaamisesta.

Henkilöitä koskeva määrällinen tutkimus on mahdollista toteuttaa, jos tutkittavat asiat muutetaan rakenteellisiksi (Vilkka 2007, 14). Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että teoreettiset ja käsitteelliset asiat muutetaan ammattisanastosta arkikielelle. Kvantitatiivisessa tutkimusprosessissa tätä vaihetta kutsutaan operationalisoinniksi. Mitä tahansa teoreettista asiaa tai ilmiötä voidaan tutkia, jos se on muutettavissa eli operationalisoitavissa. (Vilkka 2007, 14, 36). Tämän opinnäytetyön teoreettisten lähtökohtien operationalisointi on esitetty taulukoissa 5 ja 6.

TAULUKKO 5. Teoreettisten lähtökohtien operationalisointi asiakasperheiden kyselyssä

ENNALTAEHÄISEVÄ LAPSIPERHEIDEN KOTIPALVELU JA PERHETYÖ		
	KYSYMYSTEN TASO	KYSYMYKSET
PERIAATTEET	palveluiden saatavuus, sisältö, käytettävyys, oikea-aikaisuus, riittävyys	8, 9, 10, 11, 12, 13
TYÖOTTEET JA MENETELMÄT	voimavarojen tukeminen, vanhemmuuden tuki, kasvatustietoisuus, perhetilanteen muutos, lastenhoidollinen ja kodinhoidollinen apu	14, 15, 16, 17, 18, 19



VAIKUTTAVUUS

TAULUKKO 6. Teoreettisten lähtökohtien operationalisointi perhetyöntekijöiden kyselyssä

ENNALTAEHÄISEVÄ LAPSIPERHEIDEN KOTIPAL- VELU JA PERHETYÖ		
	KYSYMYSTEN TASO	KYSYMYKSET
TYÖNKUVA	Palveluiden sisältö	4
RESURSSIT	Työn toteuttamiseen liittyvät tekijät	5, 6
PUITTEIDEN VAIKUTUS- AMMATILLISUUDEN OSA-ALUEIDEN TOTEUTTAMISEEN	<ul style="list-style-type: none"> • Lasten hoidon ja kasvatuk- sen ohjaaminen • Perheen vuorovaikutustai- tojen tukeminen • Voimavarojen tukeminen • Vanhemmuuden tukeminen • palveluohjaus • Tuki ja ohjaus arjenhallin- nassa • Toiminnallisten menetel- mien käyttö • Suunnitelmallisuus • Tavoitteellisuus 	7, 8, 9
TOIMIVAT JA KEHITET- TÄVÄT ASIAT	Toimivat asiat sekä kehittämistarpeet lapsiperheiden kotipalvelussa ja perhetyössä	10, 11, 12

Opinnäytetyön mittausmenetelminä käytettiin valintakysymyksiä, monivalintakysymyksiä, sekamuotoisia ja avoimia kysymyksiä. Avointen kysymysten tarkoituksena oli tuottaa

laadullista aineistoa. Likertin asteikko on järjestysasteikko, jonka ajatuksena on, että ”asteikon keskikohdasta lähtien toiseen suuntaan samanmielisyys kasvaa ja toiseen samanmielisyys vähenee” (Vilka 2007, 46). Opinnäytetyön kyselylomakkeessa oli käytössä viisiportainen mittari sekä asiakasperheiden kyselyssä vaikuttavuuden mittarina 10-portainen asteikko.

4.4 Aineiston käsitteleminen sekä analyysimenetelmät

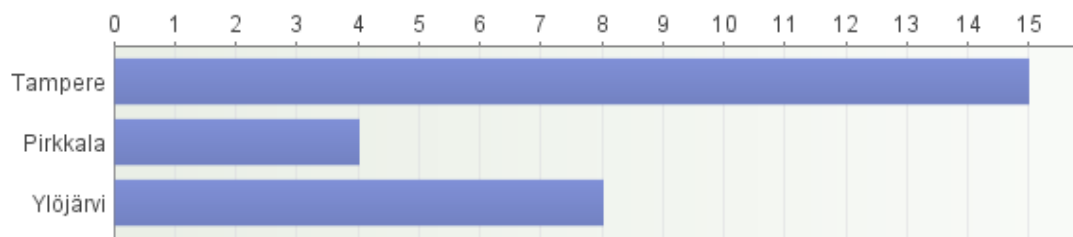
Kvantitatiivisessa tutkimuksessa on kolme aineiston käsittelyvaihetta, jotka ovat tutkimusaineiston kerääminen, tutkimusaineiston käsittely ja analysointi sekä tulkinta (Vilka 2007, 106). Tutkimusaineiston käsittely alkaa, kun aineisto on saatu koottua. Opinnäytetyön kyselylomakkeita palautui määräaikaan mennessä asiakasperheiltä 27 kappaletta, joista 10 kappaletta tehtiin haastattelun muodossa. Perhetyöntekijöiden kyselyyn vastauksia tuli määräaikaan mennessä 15.

Tämän opinnäytetyön aineistoa ei ole käsitelty erillisellä tilasto-ohjelmalla, sillä Webropol-ohjelma on tehnyt raportin kyseisistä tuloksista. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa tulokset esitetään erilaisina taulukoina ja tunnuslukuina. Opinnäytetyön määrällistä aineistoa on kuvattu graafisten esitysten kuten pylväs- ja piirakkakuvioiden sekä taulukoiden avulla. Kuviot muodostettiin yksiulotteista jakaumaa ja ristiintaulukointia hyödyntäen. Lisäksi tunnuslukuina on käytetty aritmeettista keskiarvoa.

Opinnäytetyön kvalitatiivinen aineisto analysoitiin aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä. Käytännössä tämä tarkoittaa asiaankuulumattoman tiedon poistamista yksinkertaistamalla sekä pilkkomalla. Tutkimusaineisto ryhmitellään uudestaan ja nimetään yläkäsitteillä. (Kananen 2015, 172.) Opinnäytetyön kvalitatiivinen aineisto pilkottiin osiin, ryhmiteltiin ja koottiin uudella tavalla. Laadullisesta aineistosta on otettu sitaatteja, jotka kuvaavat henkilökohtaisemmin perheiden sekä työntekijöiden ajatuksia lapsiperheiden kotipalvelusta sekä perhetyöstä.

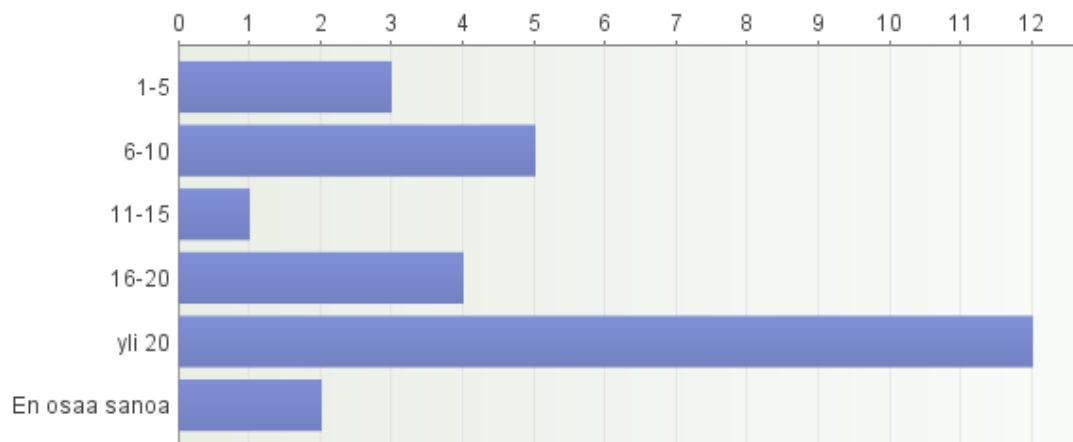
4.5 Asiakasperheiden kyselyn taustatietoja

Kaiken kaikkiaan 27/52 perhettä ja 15/33 perhetyöntekijää osallistui kyselyihin. Perheistä yhdeksän ilmoitti, että ei halua osallistua tutkimukseen ja 16 perhettä jätti vastaamatta halukkuudestaan osallistua kyselyyn. Perhetyöntekijöistä 18 ei vastannut kyselyyn. Kuvio 2 osoittaa, että asiakasperheistä 15 oli Tampereelta, neljä Pirkkalasta ja kahdeksan Ylöjärveltä. Perheistä 14 on saanut kotipalvelua, seitsemän perhetyötä ja kuusi perhettä molempia. Asiakasperheistä 18 saa palvelua vielä tällä hetkellä ja yhdeksän perheen palvelun/palveluidensaanti on jo loppunut.



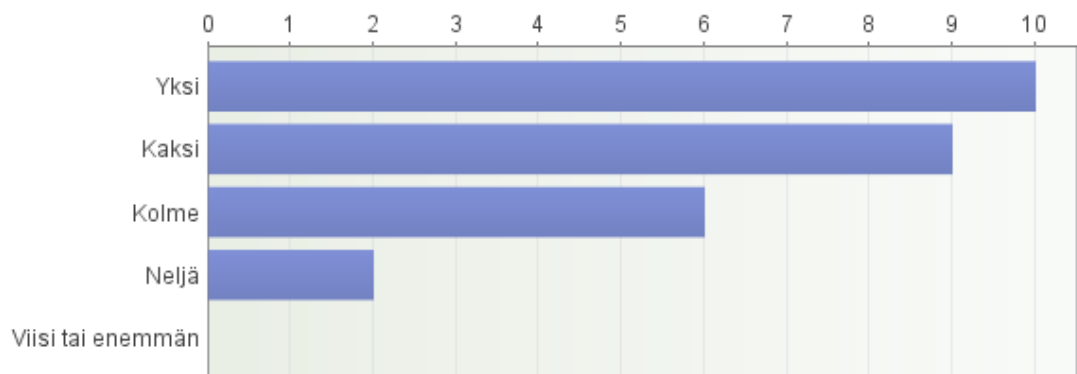
KUVIO 2. Asiakasperheiden asuinpaikkakunta (N=27)

Kuten kuvio 3 voidaan todeta, perhetyönkäyntien määrä vaihteli jonkin verran. Eniten vastauksia tuli kohtaan, jossa perhetyönkäyntejä oli tehty yli 20 kertaa. Puhelinhaastattelussa tuli ilmi, että näissä perheissä osalla palvelu/palvelut ovat olleet käytössä jo vuosia tai sitten palvelu on ollut hyvin intensiivistä eli käyntejä on ollut monta kertaa viikossa. Tämän saman syyn vuoksi kaksi perhettä on mahdollisesti vastannut vaihtoehdon *en osaa sanoa*.



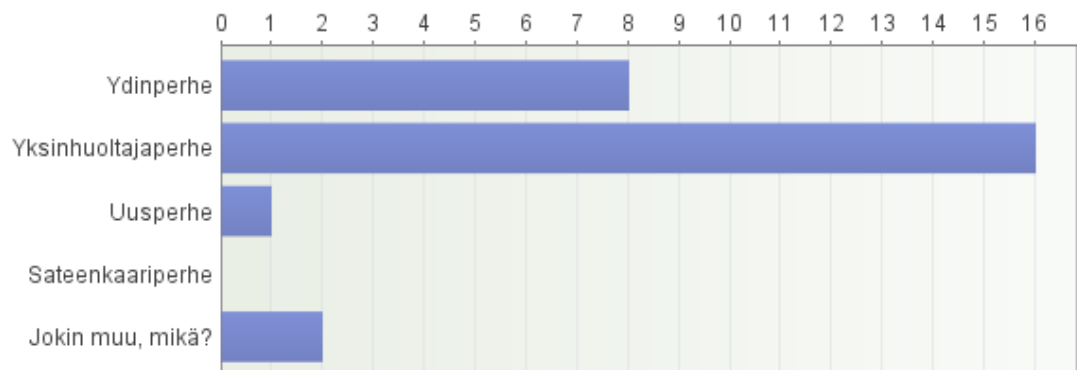
KUVIO 3. Perhetyöntekijän käyntien määrä (N=27)

Kuten kuviosta 4 voidaan todeta, suurimmassa osassa perheistä on yksi tai kaksi lasta. Kenelläkään vastanneista perheistä ei ollut viittä tai enempää lapsia. Puhelinhaastattelussa kävi ilmi, että tilanne saattoi olla niin, että perheessä on enemmän lapsia, mutta he eivät asuneet enää kotona tai asuivat esimerkiksi vain toisella vanhemmalla. Kävi myös ilmi, että perheet laskivat kyseiseen kysymykseen lapset, jotka asuvat kyseisellä hetkellä perheessä sekä jotka ovat merkitty niin sanotusti hoidettaviksi lapsiksi perhetyön asiakastietojärjestelmään.



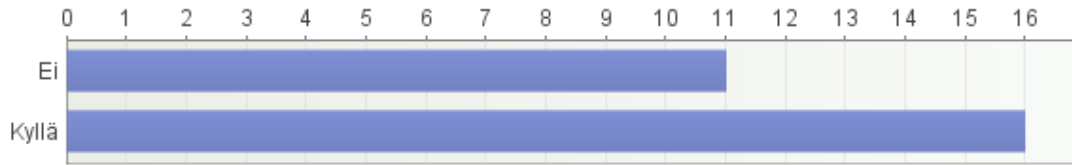
KUVIO 4. Lasten lukumäärä asiakasperheissä (N=27)

Suurin osa perheistä on yksihuoltajaperheitä 16/27 eli 59% vastanneista (kuvio 5). *Jokin muu* -kohtaan vastasi puhelinhaastattelussa kaksi perhettä, joista toisessa mies haki oleskelulupaa Suomesta ja toinen perhe oli sijaisperhe. Kukaan perheistä ei vastannut olevansa satenkaariperhe.



KUVIO 5. Asiakasperheiden perhemuodot (N=27)

Suurin osa perheistä saa myös jotain muuta lapsiperheille suunnattua palvelua (kuvio 6). Vastanneista perheistä 11 ei saa muita palveluita kuin lapsiperheiden kotipalvelua ja/tai perhetyötä.

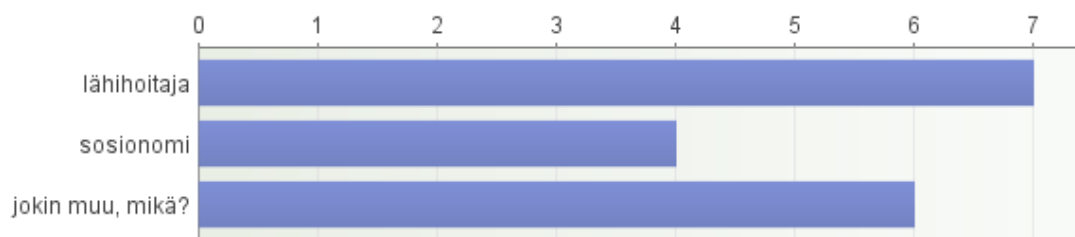


KUVIO 6. Asiakasperheiden muut lapsiperheiden palvelut (N=27)

Avoimista vastauksista nousivat esille kunnan tarjoama tehostettu perhetyö, päivähoido sekä tukiperhetoiminta, joita perheet saavat eniten lapsiperheiden kotipalvelun ja/tai perhetyön lisäksi. Muihin palveluihin vaikuttaa perheen tuen tarve sekä perheen lapsen/lasten iät.

4.6 Perhetyöntekijöiden kyselyn taustatietoja

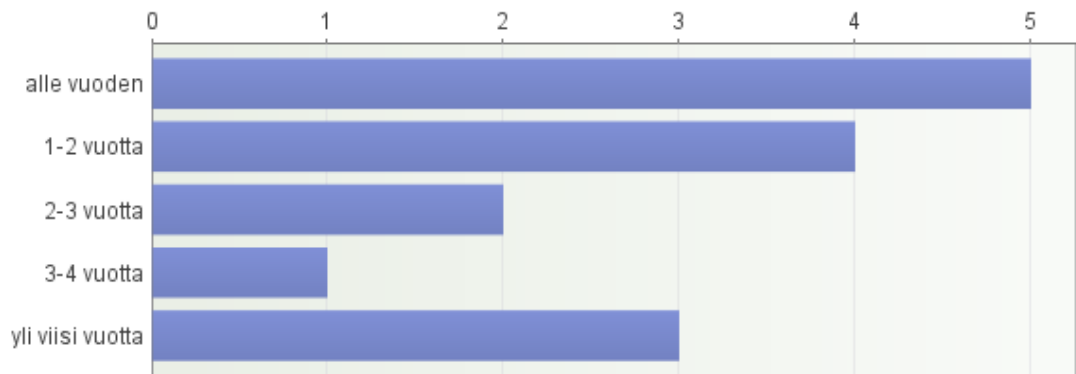
Perhetyöntekijöiden kyselyyn vastanneista henkilöistä neljä on alle 25-vuotiaita, yksi ilmoitti olevansa 26-30-vuotias, kolme vastaajista on 36-40-vuotiaita, yksi 36-40-vuotias ja yli 40-vuotiaita vastaajista on kuusi. Perhetyöntekijöistä seitsemän on lähihoitajia, neljä sosionomia ja kuusi vastaajista ilmoitti omaavansa jonkun muun ammatin (kuvio 7).



KUVIO 7. Perhetyöntekijöiden koulutustausta (N=15)

Muita ammatteja olivat: perhepäivähoitaja, päivähoitaja, lasten- ja nuorten erityisohjaaja sekä fysioterapeutti. *Jonkin muun* -kohdan valitsi myös sosionomi-opiskelija sekä lastensuojelu- ja perhetyön lisäkoulutuksen käyneet henkilöt. Kuvio 8 kertoo, että Kotineuvolan perhetyöntekijöistä viisi on työskennellyt alle vuoden, vuodesta kahteen vuoteen on

työskennellyt neljä vastaajista, kaksi vastaajista kahdesta kolmeen vuotta, yksi kolmesta neljään vuotta ja kolme yli viisi vuotta.



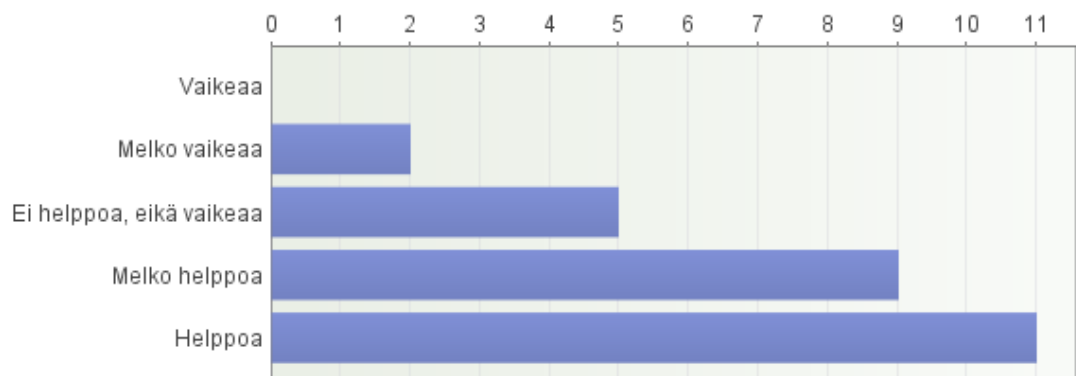
KUVIO 8. Työuran pituus Kotineuvolan perhetyöntekijänä (N=15)

Voidaan siis todeta, että perhetyöntekijät, jotka ovat vastanneet kyselyyn, ovat suurin osa työskennelleet alle kaksi vuotta Kotineuvolassa, 9/15 vastaajista. Perhetyöntekijän koulutustausta sekä työnuran pituus saattavat vaikuttaa vastauksiin.

5 ASIAKASPERHEIDEN JA PERHETYÖNTEKIJÖIDEN KOKEMUKSET LAPSIPERHEIDEN KOTIPALVELUSTA JA PERHETYÖSTÄ

5.1 Asiakasperheiden näkökulma palveluihin

Vastanneista perheistä 11/27 eli 42% on kokenut, että palveluiden saanti on ollut helppoa tai melko helppoa Kotineuvolasta (kuvio 9). Kukaan vastanneista perheistä ei kokenut palvelun olevan vaikeasti saatavaa.



KUVIO 9. Lapsiperheiden kotipalvelun ja/tai perhetyön saaminen Kotineuvola Oy:stä (N=27)

Avoimista vastauksista käy ilmi, että alun vaikeuksien jälkeen palvelu on ollut pääosin sujuvaa ja joustavaa. Käynnit on voitu sopia suoraan perhetyöntekijän kanssa, mikä on helpottanut sekä perheitä että perhetyöntekijöitä.

Olemme saaneet sopia käyntejä joustavasti, aikoja on muokkailtu tarpeemme mukaan.

Tampereella palveluiden saamisen helppous koettiin vaihtelevaksi, Pirkkalassa suurin osa 3/4 perheistä koko palvelun saamisen melko helpoksi ja Ylöjärvellä suurin osa 6/8 perheistä koki palvelun saamisen helpoksi.

Perhemuoto vaikutti myös palvelun saamiseen. Taulukko 7 osoittaa, että yksinhuoltajaperheistä kahdeksan eli puolet (N=16), kokivat palvelun saamisen helpoksi. Melko helpoksi palvelun saamisen koki neljä vastaajista ja neutraaliksi kolme vastaajista. Vain yksi perhe koki palvelun melko vaikeaksi.

TAULUKKO 7. Lapsiperheiden kotipalvelun ja/tai perhetyön saaminen yksinhuoltajaperheiden näkökulmasta

	Yksinhuoltajaperhe (N=16)
Vaikeaa	0
Melko vaikeaa	1
Ei helppoa, eikä vaikeaa	3
Melko helppoa	4
Helppoa	8

Taulukko 8 kuvastaa, että ydinperheistä 4 eli puolet (N=8) kokivat palvelun melko helpoksi ja kaksiperheistä helpoksi. Neutraaliksi tai melko vaikeaksi palveluiden saamisen koki kaksi perhettä.

TAULUKKO 8. Lapsiperheiden kotipalvelun ja/tai perhetyön saaminen ydinperheiden näkökulmasta

	Ydinperhe (N=8)
Vaikeaa	0
Melko vaikeaa	1
Ei helppoa, eikä vaikeaa	1
Melko helppoa	4
Helppoa	2

Taulukosta 9 käy ilmi, että perheillä on melko vähän tietoa palvelusta ennen sen alkua ja palvelun päätyttyä. Suuria eroja kunnittain ei ollut. Kyselyn mukaan yhdeksän perhettä ei saa Kotineuvolasta enää lapsiperheiden kotipalvelua tai perhetyötä, kuitenkin 12 perhettä on vastannut kysymykseen palveluohjauksesta ja neuvonnasta *palvelun jälkeen*. Voi

toki olla, että ne perheet, jotka ovat vastanneet saaneensa sekä lapsiperheiden kotipalvelua ja perhetyötä, ovat vastanneet kysymykseen, jos he eivät saa enää toista näistä palveluista.

TAULUKKO 9. Asteikolla 1-5, palveluohjauksen ja neuvonnan saaminen (N=27)

	1	2	3	4	5	Yhteensä	Keskiarvo
Ennen lapsiperheiden kotipalvelua ja/tai perhetyötä	7	5	7	5	3	27	2,7
Kyseisen palvelun aikana	2	4	7	6	8	27	3,52
Kyseisen palvelun jälkeen	3	4	2	1	2	12	2,58
Yhteensä							2,94

Perheet ovat kertoneet joutuneen selvittävän paljon itse, mitä palvelu sisältää. Palvelun aikana on jonkin verran enemmän sitten selvinnyt, mitä palvelu oikeastaan sisältää. Osassa vastauksista käy kuitenkin ilmi, että vielä palvelun aikanakaan ei ole ihan selvää, mitä esimerkiksi perhetyöntekijältä voi vaatia tai mitä hänen työkuvaansa kuuluu lapsiperheiden kotipalvelussa. Monille perheistä tuli uutena käsitteenä palveluohjaus ja -neuvonta.

Kaikki alkoi niin nopeasti että siinä kohtaa ei oikein ollut tiedossa mitä tuleman pitää mutta hoitajat ovat avanneet erittäin hyvin palvelua tämän jälkeen.

Perhetyö oli uutta meille, en osannut/ tiennyt mitä ohjausta pyytää...

Ei ole missään vaiheessa selvinnyt, millaista palvelua voimme odottaa.

Ruoan laittoa, siivousta vai pelkkää lasten vahtimista...

...en ole tullut ajatelleeksi, että tarvitsemme palveluohjausta. En kyllä edes tiedä mikä se on. Millaista neuvontaa?

Perhetyöntekijän toiminta on ollut pääosin hyvää tai erittäin hyvää (taulukko 10). Parhaimmat keskiarvot ovat tulleet työntekijän luotettavuuteen sekä tasavertaiseen kohteeluun. Heikoimmaksi perhetyöntekijän toiminnaksi asiakasperheet ovat nimenneet ohjauksen ja neuvonnan.

TAULUKKO 10. Perhetyöntekijän toiminta asiakasperheissä (N=27)

	1	2	3	4	5	Yhteensä	Keskiarvo
Perhetyöntekijän toiminta on ollut suunnitelmallista	1	1	5	10	10	27	4
Perhetyöntekijän toiminta on ollut tavoitteellista	0	2	5	7	13	27	4,15
Perhetyöntekijä on ollut avoin perhettämme koskevissa asioissa	0	1	2	9	15	27	4,41
Perhetyöntekijä on ollut kannustava ja motivoiva	1	0	2	8	16	27	4,41
Perhetyöntekijä on kohdellut minua tasavertaisesti	1	0	1	5	20	27	4,59
Perhetyöntekijä on ollut luotettava	0	0	2	5	20	27	4,67
Perhetyöntekijä on antanut perheellemme ohjausta ja neuvontaa	3	1	8	6	9	27	3,63
Perhetyöntekijän toiminta on ollut tarpeitamme huomioivaa	1	1	1	6	18	27	4,44
Yhteensä							4,29

Taulukosta 11 käy ilmi, että perheet kokevat saavansa vaikuttaa eniten palvelun toteutukseen perheessä, palveluun kokonaisuutena sekä perhetyönkäyntien toteutukseen perheessä. Tavoitteiden suunnitteluun perheet kokevat saavansa keskimääräisesti vaikuttaa vähiten. Taulukko kuitenkin kertoo, että 11 perheistä kokee kuitenkin saavansa vaikuttaa tavoitteiden suunnitteluun erittäin paljon.

TAULUKKO 11. Lapsiperheiden kotipalveluun ja/tai perhetyöhön vaikuttaminen

	1	2	3	4	5	Yhteensä	Keskiarvo
Lapsiperheiden kotipalvelun ja/tai perhetyön tavoitteiden suunnitteluun	4	2	5	5	11	27	3,63
Palvelun toteutukseen perheessämme	1	1	6	6	13	27	4,07
Perhetyönkäyntien suunnitteluun	1	2	6	5	13	27	4
Palvelun jatkumisen suunnitteluun	2	2	6	9	8	27	3,7
Palvelun keston	2	3	5	8	9	27	3,7
Palveluun kokonaisuutena	2	1	3	9	12	27	4,04
Yhteensä							3,86

Reilusti suurin osa (85%) perheistä on saanut tilanteensa nähden riittävän nopeasti palvelua, kuten kuviosta 10 voidaan nähdä. Neljä vastanneista perheistä olisi tarvinnut palvelua nopeammin. Palvelun saatavuuteen voi vaikuttaa paljon se, kuinka paljon ja kuinka usein

kukin perhe palvelua tarvitsee. Eri kuntien välillä ei juurikaan ollut eroja palveluiden oikea-aikaisuudessa.



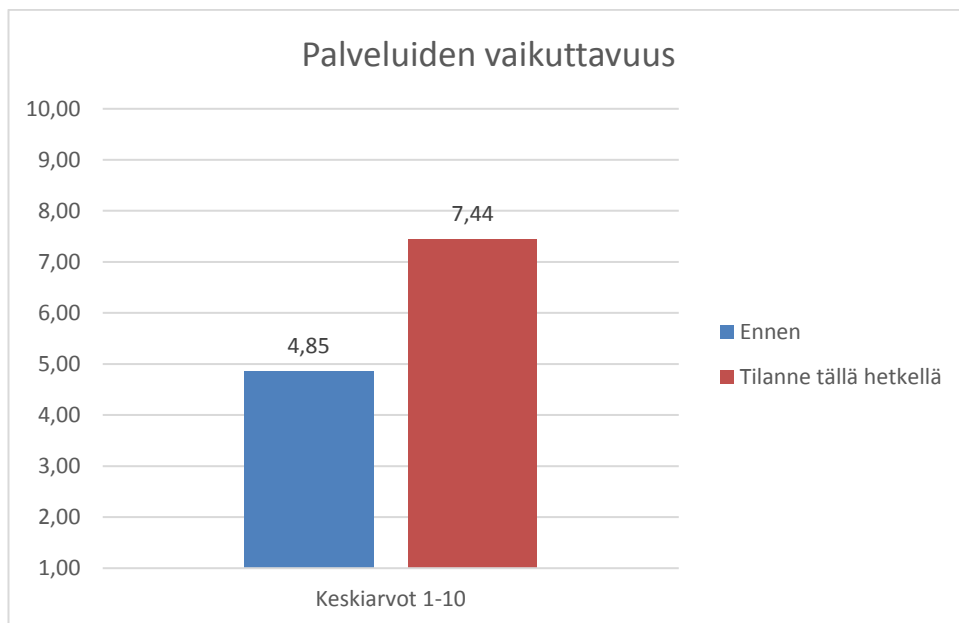
KUVIO 10. Palvelun oikea-aikaisuus (N=27)

Taulukosta 12 voidaan nähdä, että perhetyön menetelmien merkittävydessä nousi selvästi tärkeimmäksi perheen voimavarojen tukeminen. Toiseksi tärkeimpänä pidettiin tukea ja ohjausta arjen hallinnassa. Vähiten merkittävimpinä pidettiin palveluohjausta sekä toiminnallisten menetelmien käyttöä. Molemmissa näistä edellä mainituista 17/27 valitsi myös, että kyseinen työmenetelmä *ei koske heitä* eli toisin sanoen heidän perheellä ei ole ollut siihen tarvetta. On yllättävää huomata, että kuusi perheistä koki, että voimavarojen tukeminen ei koske heitä.

TAULUKKO 12. Perhetyön menetelmien merkittävyys (N=27)

	0 Ei koske minua	1	2	3	4	5	Yhteensä	Keskiarvo
Tiedot lapsen kehityksestä	14	3	2	0	3	5	27	2,63
Ohjeet miten toimia lasten kanssa (esim. sairastuminen, univaikeudet, päivärytmi jne.)	13	2	2	2	1	7	27	2,89
Keskustelu vanhemmuudesta ja/tai parisuhteesta	12	2	2	3	1	7	27	3
Voimavarojen tukeminen (esim. kannustaminen ja motivointi)	6	2	2	3	4	10	27	4
Palveluohjaus (esim. terapiaan, lapsiperheiden erilaisiin palveluihin, psykologille jne.)	17	2	3	1	2	2	27	2,07
Tuki ja ohjaus arjenhallinnassa (esim. kotityöt, lasten kasvatusta, päivärytmi jne.)	9	3	2	3	2	8	27	3,37
Toiminnallisten menetelmien käyttö (esim. vanhemmuuden roolikartta, sääntötaulu, tunnemittarit jne.)	17	5	2	1	0	2	27	1,81
Yhteensä								2,83

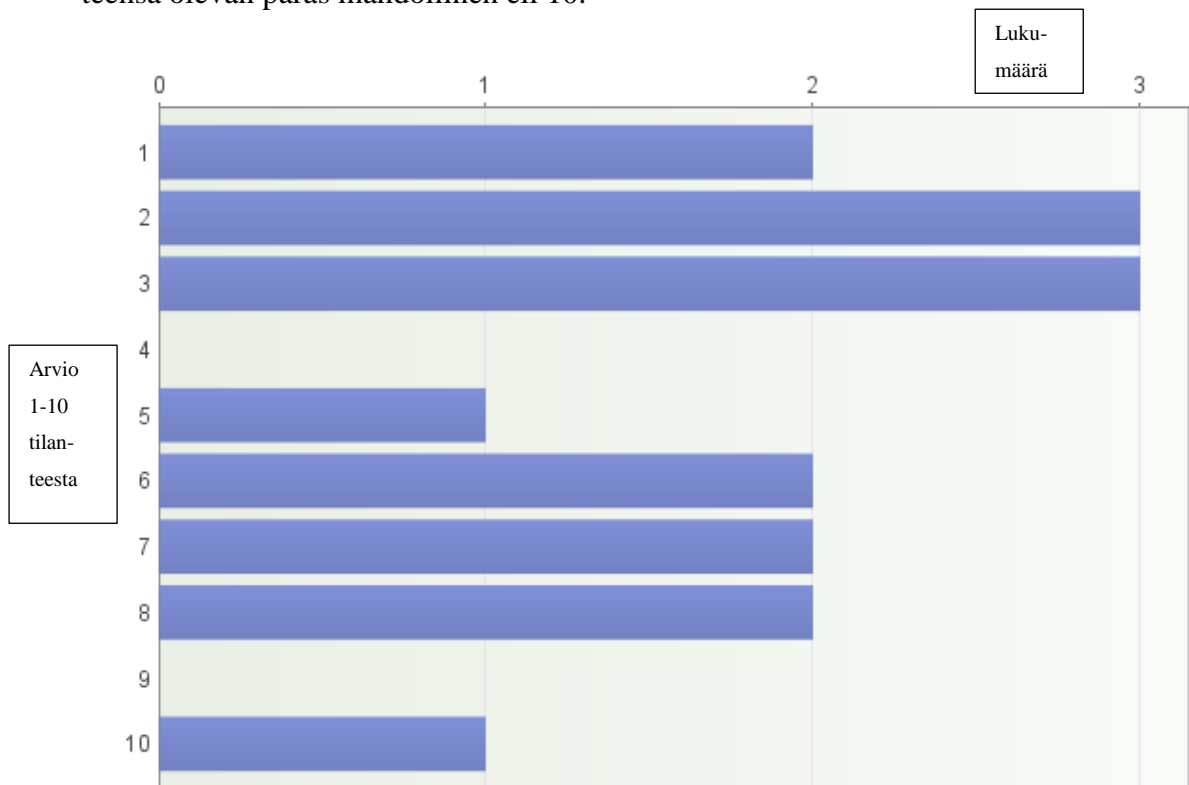
Kuvio 11 havainnollistaa, että asiakasperheet ovat arvioineet tilanteensa asteikolla 1-10 keskimäärin 4,85 ennen lapsiperheiden kotipalvelua ja/tai perhetyötä sekä tilanteensa tällä hetkellä 7,44. Asiakasperheiden käynnit ovat hyvin vaihtelevia, osassa intensiivisempää ja toisessa taas harvempaa ja pitkäkestoisempaa. Taulukoista käy kuitenkin ilmi vaikuttavuus yleisesti.



KUVIO 11. Palveluiden vaikuttavuus (N=27)

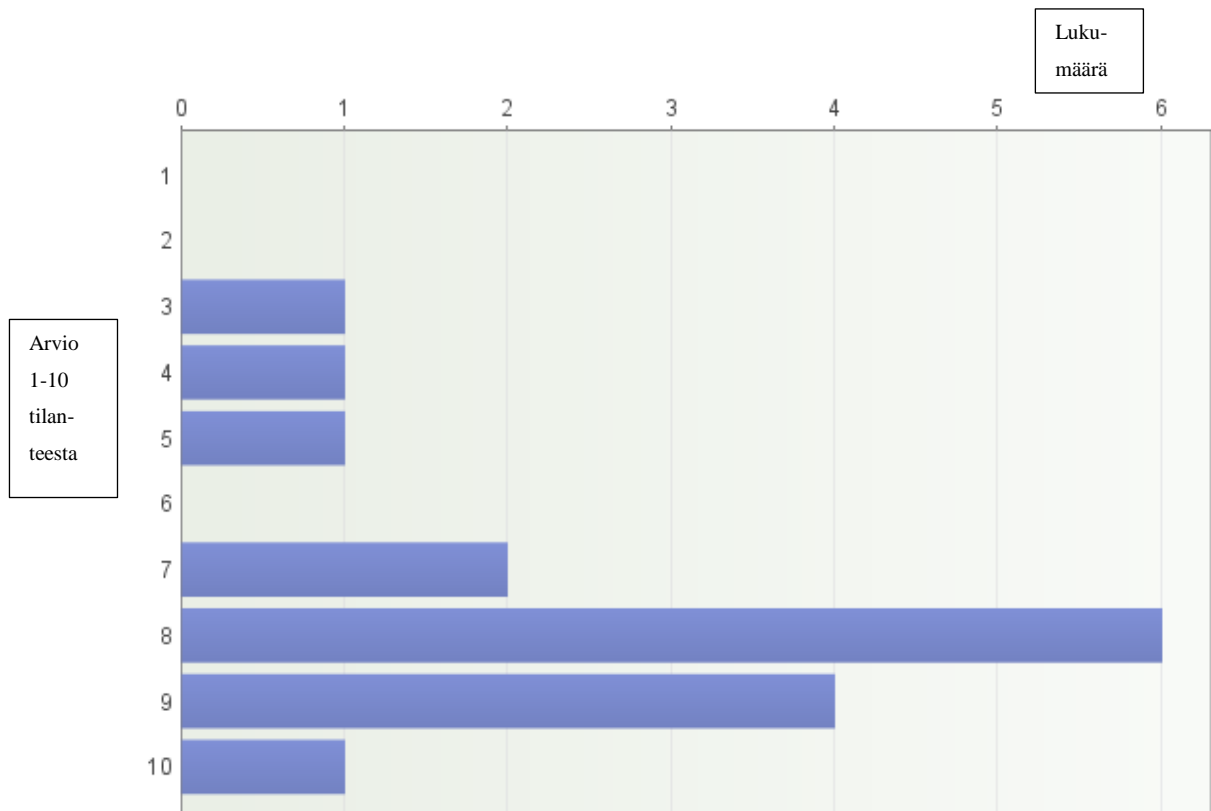
Palveluiden vaikuttavuuteen vaikuttaa myös käyntikertojen määrä perheissä sekä se, mikä tarve perheellä on ollut palvelulle. On totta, että jos perheessä on käyty vasta pari kertaa ovat muutokset pienempiä kuin perheissä, joissa on käyty intensiivisesti yli 20 kertaa tai jopa vuosia.

Kuvio 12 kuvaa yksinhuoltajaperheiden tilannetta ennen lapsiperheiden kotipalvelua ja/tai perhetyötä. Puolet näistä perheistä ovat kuvanneet tilanteensa huonoksi eli kolme tai alle kolme. On kuitenkin merkityksellistä huomata, että yksi vastaajista kokee tilanteensa olevan paras mahdollinen eli 10.



Kuvio 12. Tilanne 1-10 ennen lapsiperheiden kotipalvelua ja/tai perhetyötä yksinhuoltajaperheissä (N=16)

Suurin osa perheistä kokee tilanteensa parantuneen ainakin jonkin verran palvelun myötä (kuvio 13). Tähän toki vaikuttaa se, kuinka paljon perheissä on käyty ja mihin tarpeeseen he ovat palvelua saaneet. Merkityksellistä on huomata, että 11/16 vastaajista on arvioinut tilanteensa olevan kahdeksan tai sen yli.



Kuvio 13. Tilanne tällä hetkellä 1-10 lapsiperheiden kotipalvelun ja perhetyön myötä (N=16)

Seuraavassa avoimessa kysymyksessä kysyttiin perheiden mielipidettä, mitkä asiat heidän mielestään ovat muuttuneet lapsiperheiden kotipalvelun ja/tai perhetyön myötä? Arvioidessa mitkä asiat ovat vaikuttaneet asiakasperheiden tilanteiden muuttumiseen ovat perheet arvioineet merkittävimmäksi tekijäksi useimmissa vastauksissa kotipalvelussa sekä perhetyössä voimavarojen tukemisen. Voimavarojen tukeminen on kohdistunut arjessa jaksamiseen eli käytännössä apuun lastenhoidossa ja kodinhoidollisissa tehtävissä. Vanhemmille on myös tärkeää, että voi keskustella perhetyöntekijän kanssa mietityttävistä asioista.

Olemme saaneet enemmän omaa vanhempien aikaa ja joku muu on hoitanut lasten asioita.

Toinen aikuinen on ollut tukemassa arkea, jolta on voinut kysyä mietityttäviä asioita.

Lapsiperheiden kotipalvelussa korostuu voimavarojen tukemisen muotona lastenhoidon-apu, joka mahdollistaa vanhemmalle levähdyshetken arjen pyörittämisestä. Vanhempi on saanut omaa aikaa hoitaa itseään sekä muita asioita kotipalvelun myötä. Lapsiperheiden kotipalvelu on tarjonnut tukea arjessa jaksamisessa.

Lastenvahtiapu oli henkireikä.

Olen saanut luottamusta, että pärjään lapseni kanssa. Perhetyöntekijästä on ollut todella suuri apu. Olen saanut apua juuri siihen henkiseen puoleen. Olen päässyt hoitamaan päihdeongelmaani. En olisi jaksanut ilman teitä.

Perhetyössä puolestaan voimavarojen tukemisen lisäksi nousevat muutokseen johtavissa tekijöissä kasvatukselliset neuvot ja ohjeet. Tämä tarkoittaa vanhempien kasvatustietoisuuden lisääntymistä perhetyön myötä. Perhetyössä on ohjattu vanhempaa myös muiden palveluiden piiriin ja vertaistuen hakemiseen.

Lasten nukkuminen ja unirytmät, ovat auttaneet muutokseen.

Nukkumis-asiaan neuvoja, tietotaito karttunut lasten kasvatukseen ja hoitoon, olen opetellut pehmeämpiä arvoja, saanut apua ja neuvoja miten toimia lasten uhmakohtauksissa. Yhdessä perhetyöntekijän kanssa löysimme apua ja tukea myös minulle.

Asiakasperheiden kyselyn viimeinen kysymys koski toiveita ja palautteita lapsiperheiden kotipalvelulle ja perhetyölle. Suurin osa vastaajista toivoi palvelun jatkuvan samanlaisena ja he olivat olleet tyytyväisiä palveluihin.

Olen ollut todella tyytyväinen palveluun. Toivoisin palvelun jatkuvan samanlaisena...

Perheet toivoivat, että palvelut loppuisivat vähitellen. Osa perheistä koki, että palvelu oli loppunut liian nopeasti tai heillä oli pelko loppumisesta.

Toivon että palvelu ei lopu äkillisesti vaan pikkuhiljaa

Osa perheistä pohti myös, että onko yrityksellä henkilökuntaa tarpeeksi. Perheillä on tullut vastaan tilanteita, että perhetyöntekijälle ei ole saatu sijaista ja perheellä on ollut tärkeä meno. Osa perheistä koki, että työntekijöillä on kalenterit hyvin täynnä. Tähän toki vaikuttanee paljon se, kuinka paljon tunteja perheelle on määritelty.

Ainakin se ettei työntekijän käyntiä peruttaisi hänen sairastumisensa vuoksi. Sijaisasiat kuntoon.

Kalenterit hoitajilla aika täynnä, onko teillä tarpeeksi henkilökuntaa?

Palvelun sisällöstä oli myös osalla perheistä hieman epäselvyyttä. Perheillä saattaa olla kynnys pyytää perhetyöntekijää tekemään asioita, sillä he eivät tiedä kuuluuko asia palvelun sisältöön.

Toivoisin, että perhetyöntekijä kertoisi selvemmin, mitä kaikkea hän voi tehdä. Voiko laittaa ruokaa, voiko siivota keittiön, voiko käydä kaupassa, voiko viedä koiran ulos. nämä asiat ovat jääneet puhumatta

Tästä yhteenvetona perheet ovat kaiken kaikkiaan varsin tyytyväisiä palveluihin sekä perhetyöntekijän toimintaan perheissä. Perheillä ei ole kuitenkaan välttämättä tietoa aina palveluiden sisällöistä tai tavoitteista. Saattaa myös olla, että perheelle ei ole selvinnyt, mitä palvelua he saavat tällä hetkellä. Perheet myös pohtivat, onko yrityksellä tarpeeksi henkilökuntaa.

5.2 Perhetyöntekijöiden näkökulma palveluihin

Seuraavassa osiossa kuvataan perhetyöntekijöiden kyselyiden tuloksia. Luku on jaettu kahtia, jossa luvussa 5.2.1 kerrotaan perhetyöntekijöiden työnkuvaan ja puitteisiin liittyvistä asioista. Luvussa 5.2.2 kerrotaan toimivista ja kehitettävistä asioista.

5.2.1 Työnkuva ja puitteet

On tärkeää löytää yhdessä perheen kanssa juuri heidän voimavaransa. Jokainen perhe tarvitsee vähän erilaisista syistä tukea. Lapsiperheiden kotipalvelu ja perhetyö edistävät perheen hyvinvointia ja tavoitteena on turvata lapsen myönteinen kasvu ja kehitys. Päätehtävänä ovat arjen ja vanhemmuuden tukeminen sekä jokaisen perheenjäsenen huomiointi. Eräs kyselyyn vastannut työntekijä on pohtinut perhetyön tarkoitusta seuraavalla tavalla:

Perhetyön tarkoituksena on mielestäni edistää koko perheen hyvinvointia ja terveyttä sekä vaikuttaa lasten myönteiseen kasvuun ja kehitykseen mahdollisimman aikaisessa vaiheessa... vahvistamalla vanhempien voimavaroja ja osallisuutta kohtaamalla ja tukemalla heitä. Perhetyön tavoitteena on tukea arjessa jaksamista ja itsenäistä selviytymistä, tukea vanhemmuutta ja antaa keinoja vanhemmuuteen.

Perhetyöntekijöiltä kysyttiin heidän näkemystään siitä, mitä perhetyöntekijän työtehtäviin kuuluu. **Teemaksi nousee asiakaslähtöinen työskentely.** On tärkeää arvioida tuen tarve perheessä, jonka kautta voidaan alkaa suunnittelemaan tavoitteita siitä, miten perhettä tuetaan.

Perheiden tuen tarpeen arvioiminen, perhetyön tai kotipalvelun tavoitteiden luominen yhdessä perheen kanssa, perheen tukeminen, ohjaaminen sekä voimaannuttaminen ja tuen toimivuuden arvioiminen.

Mielestäni perhetyön ja kotipalvelun lähtökohtana ovat perheen tarpeet, toiveet, yksilöllisyys ja ainutkertaisuus ja sen tarkoituksena on huomioida koko perhe ja kuulla kaikkia sen jäseniä ikätasoisesti.

Taulukko 13 havainnollistaa, että perhetyöntekijät kokevat, että heillä on melko hyvin koulutusta ja osaamista perhetyöntekijänä toimimiseen työn vaativuuteen nähden. Aikaa koetaan olevan myös melko hyvin, tosin kaksi vastaajista kokee aikaa olevan melko vähän. Tähän toki vaikuttanee paljon se, kuinka paljon perheelle on määritelty käytettäviä tunteja suhteessa tavoitteisiin ja perheen tilanteeseen. Menetelmiä koetaan olevan melko vaihtelevasti. Tiimi/parityöskentelyä sekä moniammatillista yhteistyötä koetaan olevan

melko vähän. Lähihoitajien ja sosionomien vastauksilla ei ollut kovinkaan suuria eroja. Ainoa huomattavampi eroavaisuus oli, että lähihoitajat kokevat, että heillä on enemmän menetelmiä työn vaativuuteen nähden kuin sosionomeilla.

TAULUKKO 13. Työn vaativuuteen nähden käytettävät resurssit (N=15)

	1	2	3	4	5	Yhteensä	Keskiarvo
Koulutusta ja osaamista (esim. lisäkoulutukset, erityisosaamiset)	0	0	7	7	1	15	3,6
Aikaa (esim. asetettuihin tavoitteisiin pääsemiseen, mahdollisiin lisätunteihin perheissä)	0	2	5	7	1	15	3,47
Menetelmiä	0	3	7	5	0	15	3,13
Työparityöskentelyä/tiimityöskentelyä muiden perhetyöntekijöiden kanssa	4	4	5	2	0	15	2,33
Moniammatillista yhteistyötä (esim. sosiaalityöntekijän kanssa)	5	6	2	2	0	15	2,07
Yhteensä							2,92

Avoimista perusteluista käy ilmi, että monet tekevät töitä perhetyöntekijänä toisen työn rinnalla, opiskelun ohella tai muun syyn vuoksi keikkaluonteisesti. Tämä toki vaikuttaa merkittävästi siihen, miten kyseiset henkilöt vastaavat. Työhön pystyy eri tavalla panostamaan, kun siihen keskitytään intensiivisemmin.

Teen keikkaa koulun ohella, joten jos tekisin perhetyötä enemmän tai täysiä tunteja olisi vastaukset erilaisia.

Kotineuvolassa on tällä hetkellä kaksi osa-aikaista kuukausipalkkaista työntekijää ja loput työntekijöistä ovat tuntityöntekijöitä. Kyselyn kannalta olisi ollut hyvä kysyä, kuinka paljon kukin työntekijä tekee töitä keskimäärin kuukaudessa. Toki tuntityöntekijöillä tämäkin saattaa vaihdella kuukausittain hyvin paljonkin.

Kotineuvolan työntekijöillä ei ole varsinaista yhteistä toimistoa, jossa he tapaisivat päivittäin, vaan kirjaukset tapahtuvat jokaisen omassa kodissa. Tällöin kontakti kasvotusten toisten työntekijöiden kanssa jää vähäiseksi. Yhteydenpito toisiin työntekijöihin tapahtua pääasiassa puhelimitse. Työntekijät pystyvät itse vaikuttamaan siihen, kuinka paljon he ovat yhteydessä toisiin työntekijöihin. Avoimista vastauksista käy ilmi, että kontaktit toisiin työntekijöihin vaihtelevat.

Työkavereita näemme todella harvoin, jolloin virkistyspäivät kuluvat työasioita läpikäydessä.

Työpari/tiimityöskentely toimii meillä minusta hyvin; pystymme itse sopimaan työvuoroja ja sijaistamaan toisiamme tarvittaessa. Tiedotuskin sujuu työntekijöiden välillä eri perheiden tilanteista.

Tiimityöskentely on jäänyt vähemmälle, sillä teen vain muutamia keikkoja viikossa ja suurimmaksi osaksi käyn tuurailemassa kertaluontoisesti perheiden vakityöntekijöitä.

Työparityöskentelyä/tiimityöskentelyä riippuu perhetyöntekijästä, kuinka aktiivinen ja yhteistyöhaluinen hän on, onko hänellä aikaa.

Työntekijät kokevat vaihtelevasti moniammatillisen yhteistyön toimivuuden. Toki tähän vaikuttaa perheen tilanne, onko tarvetta olla yhteydessä esimerkiksi perheen sosiaalityöntekijään sekä työntekijän oma aktiivisuus. Moniammatilliseen yhteistyöhön vaikuttaa myös se, kuinka paljon perhetyöntekijä on mukana perheen arjessa. Työntekijät kokevat myös, että pääsevät harvoin mukaan verkostopalaveriiniin.

Vähemmän olen yhteistyössä sosiaalityöntekijöiden kanssa.

Verkostopalaveria ja alkupalaveria, johon pääsisimme mukaan, on harvoin meidän töissä, mikä on harmilista.

Kysyttäessä, miten perhetyöntekijät pystyvät toteuttamaan ammatillisuuden osa-alueita osaamisen/koulutuksen, käynneille varatun ajan sekä muiden resurssien puitteissa, ovat vastaukset olleet osittain vaihtelevia (Taulukko 14). Perhetyöntekijät kokevat pystyvänsä toteuttamaan parhaiten lasten hoidon ja kasvatuksen ohjaamista sekä voimavarojen tukemista. Melko hyvin perhetyöntekijät kokevat myös pystyvänsä toteuttamaan tukea ja ohjausta arjenhallinnassa, vanhemmuuden tukemisessa sekä perheen vuorovaikutustaitojen tukemisessa. Perhetyöntekijät kokevat vähiten olevan koulutusta/osaamista, aikaa ja resursseja palveluohjaukselle sekä toiminnallisten menetelmien käytölle.

TAULUKKO 14. Ammatillisten osa-alueiden toteutus perheissä koulutuksen/osaamisen, käynneille varatun ajan ja resurssien puitteissa (N=15)

	1	2	3	4	5	Yhteensä	Keskiarvo
Lasten hoidon ja kasvatuksen ohjaaminen	0	0	3	8	4	15	4,07
Perheen vuorovaikutustaitojen tukeminen	0	1	4	9	1	15	3,67
Voimavarojen tukeminen	0	0	3	9	3	15	4
Vanhemmuuden tukeminen	0	0	7	6	2	15	3,67
Palveluohjaus (esim. terapiaan, lapsiperheiden erilaisiin palveluihin, psykologille, vertaistukiryhmiin jne.)	2	4	5	4	0	15	2,73
Tuki ja ohjaus arjenhallinnassa (esim. kotityöt, arkirutiinit, päivärhythmi)	0	0	3	12	0	15	3,8
Toiminnallisten menetelmien käyttö	2	2	5	6	0	15	3
Yhteensä							3,56

Avoimista perusteluista käy ilmi, että perhetyöntekijöillä on aikaa aitoon kohtaamiseen perheissä. Aito ja välittävä kohtaaminen luo perheelle turvaa ja auttaa perhettä puhumaan esimerkiksi vaikeistakin asioista perhetyöntekijälle.

Minusta meillä on hyvin aikaa käytettävissämme, emme joudu työskentelemään kiireessä vaan ehdimme kohdata perheet aidosti.

Toiminnalliset menetelmät koettiin aika neutraalisti. Avoimesta perustelusta käy ilmi, että menetelmiä voi keksiä perheen kanssa, vaikka yhdessä, näin saadaan juuri kyseiselle perheelle sopiva menetelmä.

Itse en koe menetelmiä niin tärkeäksi...tarpeellisia menetelmiä voidaan luoda vaikka yhdessä.

Palveluohjaus nousikin ehkä suurimmaksi haasteeksi työntekijöille, he kokevat, että heillä ei ole tarpeeksi tietoa, että voisivat tehdä palveluohjausta. Palveluohjausta ei myöskään koettu tarvitsevan. Tietysti perheidentarpeet vaihtelevat ja voi olla, että perhe on jo kaikkien tarvittavien palveluiden piirissä kotipalvelun ja/tai perhetyön lisäksi.

Minulla ei ole riittävästi tietoja, jotta voisin tehdä palveluohjausta.

Lapsiperheiden kotipalveluun ja perhetyöhön kuuluvat suunnitelmallisuus sekä tavoitteellisuus. Suunnitelmallisuuden ja tavoitteellisuuden koetaan kuitenkin vaihtelevan aika paljon kyselyyn vastanneiden perhetyöntekijöiden kesken. Suunnitelmallisuuteen sekä tavoitteellisuuteen vaikuttaa se, kuinka paljon perhetyöntekijä tekee käyntejä perheeseen, onko hän keskustellut tavoitteista perheen ja muiden perheessä käyvien työntekijöiden kanssa sekä onko hän ottanut selvää palavereissa päätetyistä asioista tai ollut itse mukana palavereissa.

Perhetyöntekijät ovat keskustelleet perheiden kanssa tavoitteista, mutta kuitenkin melko vähän on puhuttu siitä, mitä konkreettisia asioita tavoitteisiin pääsy tarkoittaisi ilmenee taulukosta 15. Tavoitteiden arviointi on ollut myös vaihtelevaa. Perhetyöntekijät kokevat melko vähän päässeen mukaan palavereihin, joissa suunnitellaan perheille palvelua tai suunnitellaan palveluille tavoitteita.

TAULUKKO 15. Lapsiperheiden kotipalvelun ja perhetyön suunnitelmallisuus (N=15)

	1	2	3	4	5	Yhteensä	Keskiarvo
Olen päässyt mukaan palavereihin, joissa suunnitellaan perheille tarjottavaa lapsiperheiden kotipalvelua ja perhetyötä	8	2	1	4	0	15	2,07
Olen itse päässyt mukaan lapsiperheiden kotipalvelun ja/tai perhetyön tavoitteiden suunnitteluun	6	5	2	2	0	15	2
Olen keskustellut perheen kanssa tavoitteista	2	3	3	4	3	15	3,2
Olen yhdessä perheen kanssa sopinut, mitä konkreettisia asioita tavoitteisiin pääseminen tarkoittaa	3	4	4	3	1	15	2,67
Arvioin yhdessä perheen kanssa tavoitteita säännöllisesti (missä ollaan nyt ja mitä vielä tarvitaan tavoitteisiin pääsemiseksi)	3	4	4	4	0	15	2,6
Yhteensä							2,51

Vastauksiin vaikuttanee tässäkin kuitenkin oleellisesti se, kuinka paljon kyseinen työntekijä tekee töitä perheessä. Jos esimerkiksi työntekijä tekee töitä vain iltaisin muutaman kerran viikossa toisen työn vuoksi, on hänen vaikea päästä yleensä päivisin pidettäviin verkostopalavereihin.

5.2.2 Toimivat ja kehitettävät asiat

Perhetyöntekijät näkevät lapsiperheiden kotipalvelussa ja perhetyössä monia hyviä asioita. Työntekijöiden mielestä on hyvä, että työ on joustavaa ja asiakaslähtöistä. Työntekijät pystyvät hyvin pitkälle itse vaikuttamaan siihen, millaiset työajat hänellä on. Käynnit pystytään pääasiassa sopimaan perheiden tarpeiden mukaisesti.

Mahdollisuus määrittää työajat.

Kotineuvolan perhetyöntekijät työskentelevät ympärivuorokautisesti jokaisena päivänä viikossa. Perhetyöntekijät kokevat saavansa tukea ja apua pääasiassa riittävästi. Tukea ja apua saa niin esimieheltä, työkavereilta kuin työnohjauksestakin. Tuki ja apu ovat tärkeitä työn jaksamisen kannalta. Myös koulutuksia järjestetään tukemaan työntekijöiden osaamista kentällä.

Tarpeen tullessa avun ja tuen saaminen... Koulutukset.

Kirjaaminen koetaan hyväksi, sillä sitä kautta saadaan tietoa perheen juuri sen hetkisestä tilanteesta sekä myös siitä, mitä toiset perhetyöntekijät ovat tehneet perheessä. Kirjaaminen on etu sekä perheelle että työntekijälle. Kirjaamisen avulla turvataan sekä asiakas että työntekijä.

Olen tyytyväinen tähän uuteen kirjaamiskäytäntöön, koska sen avulla pysyy paremmin seuraamaan mitä perheessä tapahtuu.

Perheissä toteutettavan työn hyväksi puoliksi koetaan intensiivinen työskentelytapa, jossa huomioidaan perheen tarpeet ja voimavarat. Perheiden kohtaaminen ja heidän kuulluksi tuleminen koetaan hyväksi sekä se, että ei joudu tuntemaan riittämättömyyden tunnetta.

Intensiivinen työskentely tapa, perheiden kohtaaminen ja heidän kokeminen kuulluksi sekä autetuksi tulemisesta. En joudu kokemaan riittämättömyyden tunnetta.

Kysyttäessä, mitä kehitettävää perhetyöntekijät näkisivät lapsiperheiden kotipalvelussa ja perhetyössä, nostavat he esille, että heillä on usein hyvin suppeat tiedot perheestä, johon

menevät ensimmäisen kerran sekä sen mitä heidän työnkuvaan juuri kyseisessä perheessä kuuluu. Toki tähän tietomäärään vaikuttaa pitkälti se, mitä perhe on itse kertonut hoitajavälitykseen tilanteestaan. Omasta tilanteesta avautuminen ei ole kaikille välttämättä helppoa ja perheet eivät välttämättä muista sanoa kaikkea puhelimesta tai neuvotteluissa. Toki perheestä on hyvä tietää perusasioita, esimerkiksi ketä perheeseen kuuluu, erityishuomiot sekä pääajatus sille, miksi perhe saa kyseistä palvelua. Työntekijä pystyy itse perheen kanssa keskustellen selvittämään lisätietoa perheen tilanteesta.

Perheen tietojen kohdalla lukisi selkeästi mitä tehdään ja mikä tavoite.

Perhetyöntekijät näkevät haasteena myös kommunikoinnin työntekijöiden välillä. Haasteeksi koetaan yhteydenpidon vähyys. Perhetyöntekijöillä ei ole yhteistä paikkaa, jossa he näkisivät päivittäin, joten yhteydenpito jää puhelinsoittojen ja viestien varaan. Yhteydenpitoon sekä kommunikaation vaikuttanee myös se, että perhetyöntekijät tekevät hyvin eri määrän tunteja viikossa töitä.

Kommunikaatio työntekijöiden kesken, jotka käyvät saman asiakkaan luona.

Kommunikaation vähyys vaikuttaa myös siihen, että moniammatillinen yhteistyö voi olla vähäistä, jos esimerkiksi käy toisessa työssä Kotineuvolan lisäksi. Toisilla perheillä on myös asiat niin sanotusti paremmin, jolloin moniammatillista yhteistyötä ei tule niin paljon. Työntekijät pystyvät kuitenkin itse vaikuttamaan pitkälti siihen, kuinka paljon he ovat yhteydessä kollegoihin ja esimerkiksi perheen asioista vastaavaan sosiaalityöntekijään.

Moniammatillista yhteistyötä (esim. mahdollisuus osallistua verkostopalaveriin, järjestää alkupalaveria).

Avoimista vastauksista käy ilmi, että perhetyöntekijöillä ei ole välttämättä selvillä lapsiperheiden kotipalvelun tai perhetyön tavoitteet juuri kyseisissä perheissä, joissa he käyvät. Perheiden tarpeet ovat erilaisia ja niin myös tavoitteet työssä. Tavoitteita olisi hyvä miettiä yhdessä perheen kanssa keskustellen. Näin saataisiin näkökulmaa molemmilta kanteilta ja voitaisiin miettiä perheen voimavaroja ja niiden kautta lähteä saavuttamaan tavoitteita.

Tavoitteellisuus, työntekijöiden sitouttaminen työhön (vaihtuvuus haittaa usein).

Kysyttäessä, miten perhetyöntekijät voisivat itse vaikuttaa palveluiden kehittämiseen avoimista vastauksista käy ilmi, että he voisivat vaikuttaa perheiden tavoitteiden suunnitteluun sekä yhteydenpitoon työkavereiden kesken. Tämä vaikuttaisi myös positiivisesti tiedonkulkuun ja näin ollen kaikki perheessä käyvät työntekijät olisivat tietoisia tavoitteista sekä perheen tilanteesta. Saataisiin myös näkökulmaa, miten toinen työntekijä näkee perheen tilanteen. Vastauksissa tuli esille myös itsensä kehittäminen koulutusten avulla, joihin menemällä voisi laajentaa osaamistaan.

Tiimityöskentelyä voisi kehittää ja tiivistää.

Vielä enemmän perheiden tavoitteiden miettiminen.

Itse voin aloittaa kirjaamaan tavoitteita perheiden kanssa. Yhteinen linjaus toki helpottaisi tavoitteiden luomista. Työkavereiden kanssa voin soittaa useammin mutta näkeminen haaste. Menetelmien hallintaan tarvitsisin työaikaa ja koulutusta.

Käymällä enemmän koulutuksissa.

5.3 Yhteenveto tuloksista

Asiakasperheiden ja perhetyöntekijöiden kyselyiden tuloksista nousevat esiin aika samantyyppiset asiat. Asiakasperheet ovat kokeneet saavansa lapsiperheiden kotipalvelua ja/tai perhetyötä melko helposti. Lapsiperheiden kotipalvelun ja/tai perhetyön sisältö ennen palvelun alkua ei ole välttämättä ollut perheille kuitenkaan selkeä. Perhetyöntekijöiden vastauksista käy ilmi, että he harvemmin pääsevät mukaan alkupalaveriin, joten tämä saattaa olla ainakin osasyynä siihen, miksi palvelun sisältö saattaa jäädä hieman epäselväksi. Palvelun sisällön hahmottamiseen vaikuttaa myös se, miten palvelu markkinoidaan perheille. Esimerkiksi jos palvelu markkinoidaan sanalla ”lastenhoitopalvelu”

voi lapsiperheiden kotipalvelun tai perhetyön sisältö jäädä perheelle suppeaksi. Perheille on kuitenkin selkiytynyt lapsiperheiden kotipalvelun tai perhetyön sisältö paremmin, kun palvelu on alkanut.

Perheet ovat olleet pääasiassa oikein tyytyväisiä perhetyöntekijän toimintaan perheessä. Heidän mielestään perhetyöntekijät ovat olleet luotettavia, heidän tarpeitaan huomioivia, avoimia, kannustavia sekä kohdelleet heitä tasavertaisesti. Järvisen (2012, 18) mukaan perhetyön tulisinkin olla perheen tarpeita huomioivaa, tasavertaista kohtaamista, kannustavaa sekä luottamuksellista.

Ainut hieman huonomman keskiarvon saanut on ollut kohta perheiden kyselyssä, missä kysyttiin palveluihin ohjaamisesta ja neuvonnasta. Tämän asian perhetyöntekijät olivat nostaneet haasteeksi myös itselleen, joten ei ole ihme, jos perheet eivät koe saaneensa sitä tarpeeksi. Perhetyöntekijöiden kyselystä käy ilmi, että heillä ei välttämättä ole riittävästi tietoa palveluohjaukseen ja -neuvontaan tai perheillä ei ole ollut siihen tarvetta.

Perheet kokevat saavansa vaikuttaa lapsiperheiden kotipalvelun ja perhetyön sisältöön sekä toteutukseen perheissä hyvin. Tämä tukee hyvin perhetyöntekijöiden vastauksia, joissa kerrotaan, että he ovat yhdessä perheiden kanssa keskustelleet käyntien sisällöistä ja tavoitteista. Perheet kokevat pääasiassa itsensä osalliseksi palvelun suunnittelussa, tavoitteissa sekä toteutuksessa. Palveluohjaus on asiakaslähtöistä sosiaali- ja terveysalan asiakastyötä, jonka tarkoituksena on vahvistaa asiakkaan itsenäistä elämänhallintaa hänen voimavarojensa avulla. Palveluohjauksella on pyrkimys vähentää ammattilaisten päällekkäistä työtä. Varsinaisesta palveluohjauksesta on kysymys silloin, kun esimerkiksi perhetyöntekijällä on mahdollisuus tutustua asiakkaaseen ja hänen elämäntilanteeseensa useiden tapaamiskertojen kautta. (Suomen palveluohjausyhdistys 2018.) Tämä tarkoittanee, että perhetyöntekijä, voi olla hyvä palveluohjauksen antaja perheelle. Perhetyöntekijällä ja perheelle on luottamussuhde ja mahdolliset tavoitteet selvillä, jonka johdosta palveluohjaus on helpompaa kuin vieraan henkilön kanssa.

Perhetyöntekijöiden vastauksista käy kuitenkin ilmi, että he pääsevät harvoin suunnittelemaan tavoitteita lapsiperheiden kotipalvelulle tai perhetyölle. Tavoitteista on kuitenkin keskusteltu perheen kanssa, mutta tavoitteiden konkretisoiminen on jäänyt vähemmälle. Tavoitteiden säännöllinen arviointi on ollut vaihtelevaa ja toki riippunut myös siitä, millaisia perheen tavoitteet ovat olleet ja paljonko tavoitteiden pääsemiseen on määritelty

aikaa. Tavoitteellisuus on kuitenkin tärkeä osa perhetyötä, joten olisi tärkeää hahmottaa tavoitteet jo palvelun alussa ja sekä arvioida niitä säännöllisin väliajoin (Järvinen ym. 2012, 12).

Suurin osa perheistä 23/27 kokee, että on saanut tarpeeksi nopeasti tilanteensa nähden palvelua. Lapsiperheiden kotipalvelu ja perhetyö pyritään järjestämään perheille niin nopeasti kuin on mahdollista. Tähän tietysti vaikuttaa perheelle määritelty tuntimäärä palvelulle. Suurin osa perheistä myös toivoisi, että heillä kävisi sama/samat työntekijät. Ehkäisevässä työssä korostuukin palveluiden oikea-aikaisuus (Rönkkö ym. 2010, 33).

Perheet kokevat selkeäsi merkittävimmäksi menetelmäksi voimavarojen tukemisen sekä lapsiperheiden kotipalvelussa, että perhetyössä. He pitävät myös melko tärkeänä tukea ja ohjausta arjenhallinnassa sekä keskustelua vanhemmuudesta ja parisuhteesta. Perheet eivät ole kokeneet saavansa tai tarvitsevansa palveluohjausta tai toiminnallisten menetelmien käyttöä.

Perhetyöntekijät ovat nostaneet tärkeimmäksi myös voimavarojen tukemisen perheissä sekä lastenhoidon ja kasvatuksen ohjaamisen. Tuki ja ohjaus arjen hallinnassa sekä vanhemmuuden tukeminen ovat myös heidän mielestään tärkeitä asioita lapsiperheiden kotipalvelussa ja perhetyössä. Perhetyöntekijät kokevat, että heillä ei ole riittävästi osaamista/koulutusta, käynneille varattua aikaa tai resursseja palveluohjukseen tai toiminnallisten menetelmien käyttöön. Tämä selittää sen, miksi perheet eivät koe saaneensa tai tarvitsevansa palveluohjausta tai toiminnallisia menetelmiä.

Asiakasperheet ovat pääasiassa olleet hyvin tyytyväisiä saamaansa palveluun. Suurimman osan perheistä tilanne on parantunut lapsiperheiden kotipalvelun ja/tai perhetyön myötä. Perheet ovat nimenneet voimavarojen tukemisen, oman ajan antamisen, lastenhoidollisen avun sekä kasvatukselliset neuvot ja ohjeet asioiksi, jotka ovat auttaneet heitä pääsemään muutokseen. Monille perheille palvelu on ollut henkireikä. Muutoksiin vaikuttavaa toki myös se, kuinka pitkään perhe on ollut palvelun/palveluiden piirissä. Muutoksiin voi olettaakaan olevan kovin suuria, jos perheessä on käyty vasta pari kertaa verrattuna perheeseen, jossa on käyty jo yli 20 kertaa. Muutoksiin ja muutosnopeuteen vaikuttavat perheen omat voimavarat sekä motivaatio muutokseen.

Suurin osa perheistä toivoisi palvelun jatkuvan samanlaisena. Moni perhe toivoisi, että palvelu loppuisi pikkuhiljaa. Tähän toki vaikuttaa perheen sosiaalityöntekijän päätös tunteista, mutta asiassa tulisi kuulla myös perheen ja perhetyöntekijän näkemystä asiasta. Perheet ovat olleet tyytyväisiä joustavuuteen ja toivoisivat sen myös jatkuvan. Heidän mielestään on ollut mukava, kun seuraavia käyntejä on voitu sopia suoraan perhetyöntekijän kanssa käynnin yhteydessä. Perheet ovat olleet myös tyytyväisiä siihen, että perhetyöntekijät ovat voineet tulla joustavasti heidän tarpeensa mukaan käynneille. Osa kuitenkin mielti, onko työntekijöitä tarpeeksi esimerkiksi sijaistamaan perhetyöntekijää sairastapauksissa (taulukko 16).

TAULUKKO 16. Kehittämiskohteet lapsiperheidenkotipalvelussa ja perhetyössä perheiden näkökulmasta

KEHITTÄMISKOHTEET ASIAKASPERHEIDEN NÄKÖKULMASTA
Palveluiden sisällön selkiyttäminen
Tavoitteellisuus
Palveluiden loppuminen vähitellen
Sijaisasiat

Näin ollen voidaan vetää yhteen, että **tärkein työmuoto** perheissä on **voimavarjojen tukeminen** sekä perheiden että perhetyöntekijöiden mielestä. Vaikka perheet ovatkin olleet varsin tyytyväisiä palveluihin, voisi palveluita kehittämällä tehdä niistä vieläkin parempia. Taulukko 17 havainnollistaa nämä edellä mainitut kehittämistarpeet lapsiperheiden kotipalvelussa ja perhetyössä. Näistä suurimmiksi kehittämistarpeiksi nousivat tavoitteellisuus, kommunikaatio, moniammatillinen yhteistyö sekä menetelmien hallinta.

TAULUKKO 17. Lapsiperheiden kotipalvelun ja perhetyön kehittämiskohteet perhetyöntekijöiden näkökulmasta ja miten työntekijät voisivat niihin vaikuttaa

KEHITTÄMISKOHTEET	MITEN PERHETYÖNTEKIJÄT KOKEVAT VOIVANSA NIIHIN VAIKUTTAA
Tavoitteellisuus	Miettiä tavoitteet yhdessä perheen kanssa
Kommunikaatio toisten työntekijöiden kanssa	Olla enemmän yhteydessä puhelimitse
Moniammatillinen yhteistyö	Olla rohkeasti yhteydessä muihin toimijoihin, kun tarve vaatii
Menetelmien hallinta	Koulutukset

Jatkamalla palveluita samaan malliin, mutta panostamalla ja kehittämällä ylläolevassa taulukossa 17 esiintyviä asioita, saataisiin palvelut vastaamaan entistä paremmin perheiden tarpeita. Suunnitelmallisuus ja tavoitteellisuus ovat suuressa ja tärkeässä roolissa perhetyössä, mutta niissä toki otetaan huomioon perheen sen hetkiset voimavarat. Realistiset tavoitteet auttavat hahmottamaan perhettä paremmin tavoitteisiin pääsemisestä (Järvinen ym. 2012, 107). Perhetyöntekijä voikin avata tarvittaessa perheille tavoitteita, jos ne ovat esimerkiksi palaverissa menneet perheeltä ohi.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Kyselyiden tuloksista käy ilmi, että lapsiperheiden kotipalvelu sekä perhetyö ovat olleet sekä asiakkaiden mielestä, että myös työntekijöiden mielestä asiakaslähtöistä. Palveluissa on huomioitu perheen tarpeet sekä toiveet. Asiakaslähtöinen työskentely onkin perhetyön keskeinen periaate (Järvinen ym. 2012, 17-18).

Vaikka palveluihin ollaan oltu pääosin tyytyväisiä, löytyy niistä myös kehittämisen kohteita. Sekä perheiden että perhetyöntekijöiden vastausten perusteella voidaankin löytää selkeät kehittämiskohteet: tavoitteellisuus kotipalvelulle ja perhetyölle, palveluiden sisältöjen selkiyttäminen sekä perheille että perhetyöntekijöille ja menetelmien hallinnan sekä tiimityöskentelyn kehittämisen perhetyöntekijöille (taulukko 18). Palveluiden sisältöjen selkiyttämisessä olisi hyvä paneutua etenkin palveluohjaukseen ja -neuvontaan, sillä se oli sekä perhetyöntekijöillä että perheillä vieras aihe kyselyn tulosten mukaan.

TAULUKKO 18. Kehittämiskohteet lapsiperheiden kotipalvelulle ja perhetyölle

PERHEIDEN NÄKEMYKSET	YHTEISET NÄKEMYKSET	TYÖNTEKIJÖIDEN NÄKEMYKSET
Palveluiden loppuminen vähitellen	Palveluiden sisältöjen selkiyttäminen	Kommunikaatio työntekijöiden välillä
Sijaisasiat	Tavoitteellisuus	Menetelmien hallinta

Perheiden vastauksista käy ilmi, että he eivät välttämättä ole tietoisia tavoitteistaan tai palvelun sisällöistä. Tähän lienee syynä, että asiakaspalavereissa käydyt asiat eivät ole olleet tarpeeksi arkikielisiä tai perheen tilanne on sellainen, että he eivät ole olleet valmiita tiedon vastaanottamiselle.

Perhetyöntekijöiden vastauksista käy ilmi, että heillä ei ole välttämättä aina tietoa juuri-kyseisen perheen tarpeista tai tavoitteista mennessään perheisiin. Tähän toki vaikuttaa se, kuinka paljon perhetyöntekijä käy perheessä. Perhetyöntekijöiden välisellä yhteistyöllä ja kommunikaatiolla selkiytyisi varmasti myös paremmin perheen juuri sen hetkinen tilanne sekä perheen tavoitteet.

Tiimityöskentelyyn panostaminen jää aika paljon perhetyöntekijöiden omalle vastuulle, sillä työskentely on hyvin yksilökeskeistä. Esimerkiksi samoissa perheissä käyvät henkilöt voisivat pitää toisiinsa yhteyttä puhelimitse, näkeminen on haaste työajan puitteissa. Myös erilaisia virkistymisiltoja ja muita yhteisiä tapahtumia voisi järjestää enemmän, jolloin työntekijät tutustuisivat paremmin toisiinsa ja näin ollen yhteydenpitokin voisi olla helpompaa sekä luontevampaa.

Olisi myös perheen edun mukaista, jos jokaisessa perheessä kävisi vähintään kaksi työntekijää. Työntekijät voisivat mennä yhdessä ensimmäiselle käynnille perheeseen, kertoa palvelun sisällöistä sekä voitaisiin perheen kanssa yhdessä sopia tavoitteista heidän tarpeidensa mukaisesti. Tavoitteisiin voitaisiin palata myöhemmin palvelun edetessä ja tarvittaessa muuttaa niitä. Kahden työntekijän panostuksella vältyttäisiin ainakin vähän myös perheiden vastauksista ilmi nousseilta sijaispuhelimilta sekä yhden perhetyöntekijän kalenterin täyttymiseltä.

Palvelun sisällön selkiyttämiseen voi jokainen perhetyöntekijä vaikuttaa kertomalla perheelle lapsiperheiden kotipalvelun ja perhetyön sisällöstä. Perhetyöntekijät voivat perheessä havainnoiden ja keskustellen löytää tavoitteet juuri kyseiselle perheelle sekä palvelun sisällön, mitä apua sekä tukea juuri kyseinen perhe tarvitsee tavoitteisiin pääsyyn.

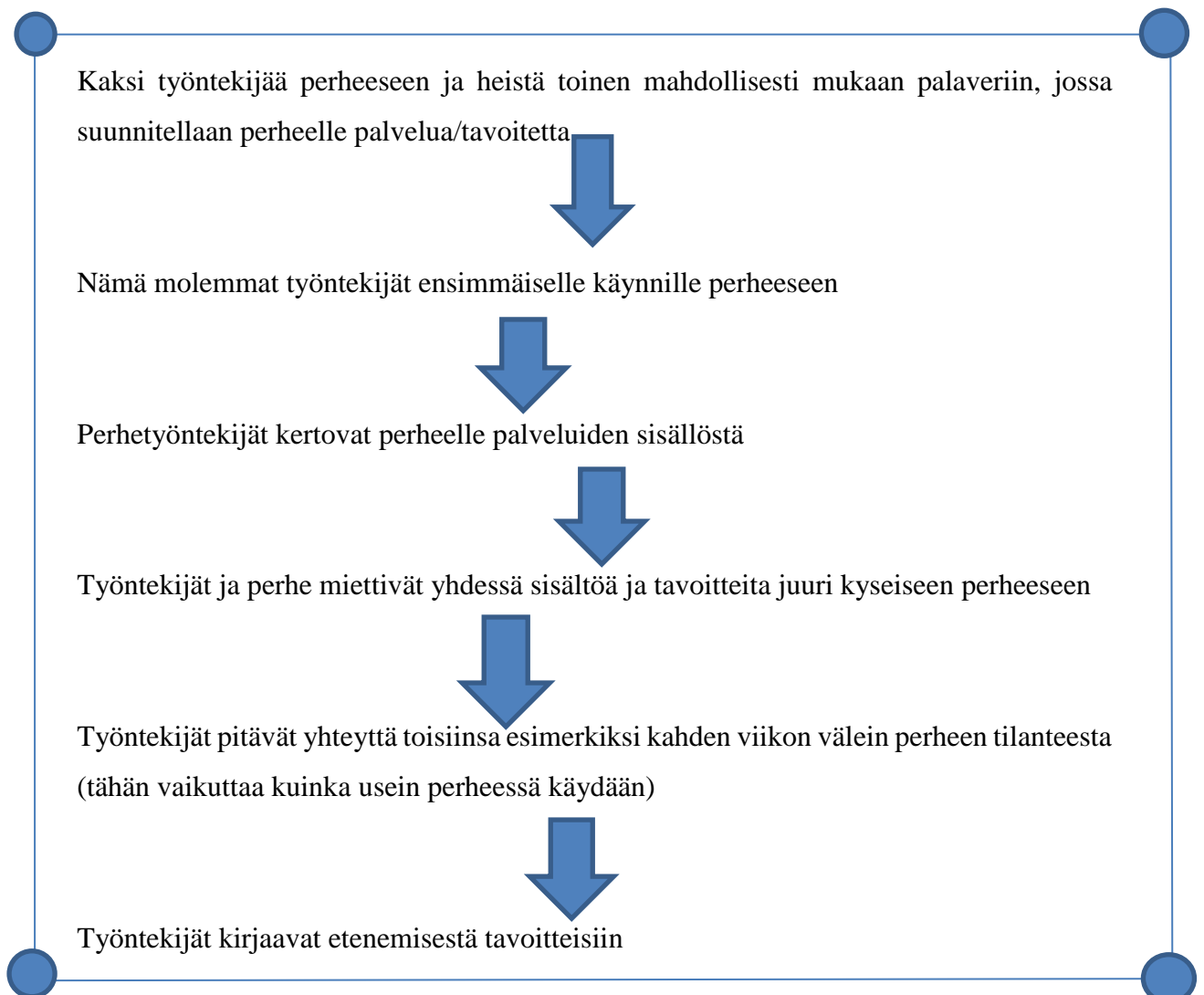
Kunnilla ja yksityisillä palvelun tuottajilla saattaa olla eroja, kuinka hyvin esimerkiksi heidän sosiaalityöntekijänsä tavoitetaan. Työntekijöillä ei ole välttämättä aina tietoa kaikista tahoista, jotka perheen parissa työskentelevät. Tämä vaikeuttanee moniammatillista yhteistyötä. Monella perhetyöntekijällä olisi kuitenkin halu tehdä moniammatillista yhteistyötä mahdollisesti enemmän kuin tällä hetkellä. Tämä kuitenkin tarkoittanee sitä, että yrityksessä tulisi olla enemmän työntekijöitä, jotka tekevät töitä määrällisesti enemmän myös päivisin, jolloin virka-aikoina työskentelevät tahot tavoitettaisiin paremmin ja he pääsisivät mukaan esimerkiksi verkostopalaveriiniin.

Palveluohjaukseen voisi olla hyvä idea esimerkiksi jokin koulutus tai muu vastaava tiedotus perhetyöntekijöille. Monet kyselyyn vastanneista kokivat, että heillä ei ollut siitä tarpeeksi tietoa, jotta he voisivat sitä tehdä. Tämä näkyi myös selkeästi perheiden vas-

tauksissa, sillä he eivät tieneet mitä palveluohjaus on, eikä kukaan ollut sitä heille selittänyt. Palveluohjaus saattaa kuitenkin olla tarpeellista asiakasperheissä, jos perhe ei vielä ole tarvittavien palveluiden piirissä.

Palvelun jatkumisen suunnitteluun ja keston perhe harvemmin voi itse kovinkaan paljoa vaikuttaa, päätöksen tekee kuitenkin viime kädessä perheen sosiaalityöntekijä. Jokaisen perheen mielipidettä toki tulee kuulla tässä asiassa. Olisi hyvä, että palvelun saaminen loppuisi aina pikkuhiljaa.

Kuvio 14 havainnollistaa johtopäätöksissä tulevat ehdotukset kehittämistyölle. Kuvio havainnollistaa, miten kaksi työntekijää voisi aloittaa perhetyön perheessä, että palvelun sisällöt sekä tavoitteet tulisivat perheelle ja työntekijöille selkeiksi.



KUVIO 14. Malli perhetyön aloituksesta kahden perhetyöntekijän tiimillä

7 POHDINTA

7.1 Opinnäytetyön eettisyys ja validiteetti

Tutkimusmenetelmä on valittava sen mukaan, millaista tietoa halutaan (Hiltunen 2009, 3). Tämä opinnäytetyön tutkimus toteutettiin kokonaistutkimuksena sekä asiakasperheille että perhetyöntekijöille. Kysely rajattiin niin, että asiakasperheet olivat, joko Pirkkalasta, Tampereelta tai Ylöjärveltä. MLL:n Hämeen piirin Kotineuvola Oy tarjoaa palveluita koko Pirkanmaalle, joten tutkimus rajattiin kuntiin, joissa on eniten palvelun/palveluiden saajia. Näin ollen myös perheiden tunnistettavuus on matalampi. Tunnistettavuuden mataluus lisää kyselyn eettisyyttä (Vilka 2007, 164).

Asiakasperheet rajattiin siten, että he olivat saaneet ennaltaehkäisevää lapsiperheiden kotalpalvelua ja/tai perhetyötä aikavälillä 1.1. – 2.11.2017. Tämä sen vuoksi, että perheiden saamasta palvelusta ei olisi liian pitkä tai liian lyhyt aika tutkimuksen kannalta. Suurin osa sai palvelua tai palveluita edelleen. Perheet rajattiin myös siten, että perheissä on alle kouluikäisiä lapsia, sillä saan opinnäytetyöni myötä myös lastentarhanopettajan pätevyyden ja siihen sisältyviin sosiaalipedagogiikan opintoihin kuuluu, että teen opinnäytetyöni koskien alle kouluikäisiä lapsia.

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa on tärkeää tutkimuksen huolellinen suunnittelu. Tutkimuksen onnistumisen kannalta olisi tärkeää, että kyselyllä saa vastauksen tutkimuskysymykseen, tutkimuksen tekijä tuntisi kohdejoukkonsa, tietoa saataisiin riittävästi ja tutkimuksen tekeminen olisi huolellista. (Vilka 2007, 100-101.) Toteutin kyselyn asiakasperheille palvelutyytyväisyydestä sekä sen vaikuttavuudesta. Suunnittelin asiakasperheiden kyselyä yhdessä Kotineuvolan palvelupäällikön Katri Lahtisen kanssa. Minulla oli etuna, että tunsin kohdejoukkoni, sillä työskentelen itse perhetyöntekijänä. Pystyin myös hyödyntämään osaamistani tehdessäni kyselyä perhetyöntekijöille. Osasin katsoa kysymyksiä perheen, työntekijän sekä opiskelijan näkökulmasta. Tulosten todenmukaisuuden vuoksi ja eettisyyden vuoksi, pyrin pitämään itseni kuitenkin objektiivisena esimerkiksi haastatellessani perheitä kyselyä varten (Vilka 2009, 160).

Mielestäni asiakasperheiden kysely onnistui melko hyvin ja vastauksia saatiin 27/52. Kyselyn kysymyksistä pyrittiin saamaan sellaisia, jotta kyselyä voitaisiin käyttää myös uudestaan mittaamaan palvelutytytyväisyyttä sekä vaikuttavuutta. Kyselystä pyrittiin tekemään reliabiteettinen, jotta vastaukset eivät olisi sattumanvaraisia (Vilkkä 2007, 149). Kyselyn päätyttyä kyselystä kuitenkin huomattiin muutama kohta, jotka olisi voinut muotoilla eri tavalla. Nämä kysymykset olivat:

Kuinka paljon olet saanut palveluohjausta ja -neuvontaa? Ennen palvelua, palvelun aikana tai palvelun jälkeen?

Mikä perhetyön menetelmä on ollut merkittävin teidän perheellenne?

Palveluohjaus ja -neuvonta -kysymykseen toki vaikutti myös analysointivaiheessa huomattu asia, että perheillä ei ollut oikein tietoa palveluohjauksesta ja -neuvonnasta eikä sitä ollut heille tarjottu. Kysymyksellä haettiin tietoa enemmänkin Kotineuvolan lapsiperheiden kotipalveluun ja perhetyöhön liittyen. Perheet olivat ymmärtäneet kukin kysymyksen omalla tavallaan. Kysymykseen olisi täytynyt lisätä, miten he kokevat palveluohjauksen juuri Kotineuvolan toimesta. Saattaa nimittäin olla, että asiakasperheet saavat lapsiperheiden kotipalvelua ja perhetyötä myös muista yrityksistä ja ovat ajatelleet kysymyksen koskevan kaikkia näitä palveluita. On myös mahdollista, että perhe ei tiedä, mitä palvelua hän juuri kyseisellä hetkellä saa.

Perhetyön menetelmä -kysymyksessä oli vaihtoehto *ei koske minua*, joka oli kysymyksen sudenkuoppa. Kysymyksen tuloksista kuitenkin näki selkeästi, mikä menetelmä perheille oli merkittävin. Kysymyksen kannalta olisi ollut varmasti hyvä lisätä vaihtoehto: *joku muu, mikä?* Moni perhe käytti vaihtoehtoa *ei koske minua*. Tässä mietinkin, että olisi varmaan ollut hyvä tehdä vaihtoehdot vielä arkiläheisemmiksi. Arkiläheisempi vastausvaihtoehto ja kysymyksen muotoilu, tekee kyselystä validimman (Vilkkä 2007, 150). Validius tarkoittaa tutkimuksen kykyä mitata sitä, mitä sen on ajateltukin mittaavan. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, miten tutkija on kyennyt operationalisoimaan teoreettiset käsitteet arkikielen tasolle eli siirtänyt tutkimuksessa käytetyn teorian käsitteet ja ajatuskonaisuudet kyselylomakkeeseen eli mittariin. (Vilkkä 2007, 150.) Kysymyksen tuloksissa ihmetytti erään vastaajan mielipide, että häntä ei koske mikään perhetyön menetelmä. En tiedä, oliko kysymyksessä väärinymmärrys vaihtoehdoissa vai mikä? Etenkin,

että hän ei valinnut edes voimavarojen tukemista. Muuten pääasiassa kysymykset olivat valideita tutkimuskysymyksiin nähden.

Perhetyöntekijöiden kyselyä suunniteltiin myös Kotineuvolan palvelupäällikön Katri Lahtisen kanssa, kun asiakasperheiden tulokset olivat tulleet. Ajatuksena oli tehdä kysely tukemaan asiakasperheiden vastauksia. Itselläni oli haaste tehdä kyselystä sellainen, että se vastaisi perheiden kyselyyn. Lopulta kuitenkin onnistuin mielestäni tekemään validin kyselyn työntekijöille. Pyrin tekemään kysymyksistä sellaiset, mihin vastaamalla saisin mahdollisimman paljon perheiden kyselyä tukevaa tietoa sekä kehittämiskohteita palveluille. Pystyin testaamaan kyselyä itselläni, joka helpotti vähän kysymysten asettelua.

Mielestäni onnistuin perhetyöntekijöiden kyselyssä hyvin. Ainoa, mikä minua jäi mietittävään, niin olisin voinut tehdä kysymyksen, *kuinka paljon työntekijä tekee kuukaudessa tunteja Kotineuvolassa*, sillä lähes kaikki työntekijät ovat tuntityöntekijöitä. Näin ollen vastauksiin saattanee vaikuttaa se, paljonko kyseinen työntekijä tekee tunteja keskimäärin kuukaudessa. Viimeinen kysymys, jossa haastoin työntekijöitä pohtimaan, miten he voisivat omalta osaltaan kehittää lapsiperheidenkotipalvelua ja perhetyötä jäi aika suppeaksi. Tämä johtunee siitä, että edellinen kysymys oli hyvin samantapainen eli *mitä kehittäisit lapsiperheiden kotipalvelussa ja perhetyössä?*

Mielestäni oli järkevää toteuttaa kyselyt siten, että kaikki vastausvaihtoehdot olivat pakollisia, jotta kyselyn pystyi lähettämään. Näin ollen sain varmasti laajempia vastauksia, kun avoimiin kysymyksiin täytyi miettiä jokin vastaus. Mielestäni oli hyvä myös ottaa käyttöön houkuttimet kyselyyn osallistumiseen. Palkinnot kyselyyn osallistumisesta lisäsivät motivaatioita vastaamiseen.

Kokonaisluotettavuus tutkimuksessa on tutkimuksen reliabiliteetin ja validiteetin yhdistelmä. Kokonaisluotettavuus on hyvä, kun tutkimukseen osallistuvat henkilöt edustavat perusjoukkoa ja mittaamisessa on mahdollisimman vähän satunnaisvirheitä. (Vilka 2007, 152.) Kokonaisluotettavuuden kannalta kyselyt onnistuivat melko hyvin. Opinnäytetyön onnistumisen kannalta on hyvä, että perheet edustavat palveluiden oikeaa jakautumista. Kotineuvola Oy tarjoaa eniten lapsiperheiden kotipalvelua, joten on yleistettävyyden kannalta hyvä, että vastaajista suurin osa saa lapsiperheiden kotipalvelua. On myös hyvä, että suurin osa vastaajista on tamperelaisia ja toiseksi eniten on ylöjärveläisiä, joten

tämä toteutuu myös hyvin yleistettävyyden kannalta. Yleistettävyys lisää tutkimuksen reliabiliteettia (Vilkkä 2007, 149). Kyselyt sopivat hyvin otantamenetelmiksi ja perheille tehtävät haastattelut olivat oiva lisä. Valitsemani analyysimenetelmät tuottivat kehittämisen tarpeita, joihin kyselyillä pyrittiinkin. Perheiden kyselyissä arkikielisyys olisi pitänyt panostaa enemmän, sillä tutkimustuloksissa käy ilmi kahden kysymyksen väärinymmärrys muutamissa vastauksissa. Kysymykset ja vastausvaihtoehdot pääasiassa vastasivat tutkittaviin asioihin.

Perheet ovat monimuotoisia ja niin ovat heidän tarpeensakin. Enää ei ole tavallista ydinperhe käsitettä (Järvinen ym. 2012, 31). Nykyään yhä useammin perheiden vanhemmat eroavat ja syntyy yksinhuoltajaperheitä. Tällöin toiselle vanhemmalle kohdistuu vastuu lapsesta tai lapsista. Tämä näkyy myös kyselyssä, sillä 16/27 eli yli puolet kyselyyn osallistuneista perheistä on yksinhuoltajaperheitä.

Perheen merkitys kasvaa 2010-luvulla, sillä yhteiskunnalliset ja kulttuuriset muutokset asettavat yksilölle yhä enemmän tavoitteita, joihin on lähes mahdotonta päästä ilman läheisten, perheen tukea. Tämän vuoksi perheiden tuki on ensiarvoisen tärkeää. Näin ollen perhetyön merkitys kasvaa, perheen merkityksen lisääntyessä. (Järvinen ym. 2012, 32.)

7.2 Työn anti ja ajatuksia mahdollisiin jatkotutkimuksiin

Opinnäytetyön avulla tehtyjen kyselyiden tuloksista nousseista asioista löytyy selkeitä kehittämisen kohteita, joita Kotineuvola kertoo olevan valmis omalta osaltaan kehittämään. Näin ollen olisi mielekäästä tehdä uusi kysely perheille ja perhetyöntekijöille, joissa katsottaisiin, miten muutokset näkyisivät perheiden vastuksissa. Kehittämiskohteista voisi olla mahdollista tehdä kehityskeskusteluita tai koulutusiltoja perhetyöntekijöille. On hienoa, että olen saanut opinnäytetyöhöni yhteistyökumppanin, joka on ollut mukana opinnäytetyöprosessissani alusta loppuun. On ollut ilo huomata, että yhteistyötaho on ollut kannustava sekä motivoiva koko prosessin ajan.

Opinnäytetyö on kasvattanut myös omaa ammatillista osaamistani ja olen ottanut käytäntöön kehittämiskohteita, joita kyselyiden avulla on ilmennyt. Olen itse esimerkiksi panostanut yhä enemmän kommunikointiin toisten perhetyöntekijöiden kanssa ja pyrkinyt pääsemään myös moniammatilliseen yhteistyöhön. Olen saanut myös arvokasta tietoa

niin perheiltä kuin perhetyöntekijöiltäkin, jota voin hyödyntää työskentelyssäni perhetyöntekijänä.

Kotineuvolassa aloitettiin myös kirjaamisuudistus helmikuussa 2018, jonka avulla pyritään parantamaan tietoisuutta perheen tilanteesta. Olisikin mielekästä tehdä perhetyöntekijöille uusi kysely esimerkiksi puolen vuoden tai vuoden päästä ja katsoa kuinka tämä muutos on vaikuttanut esimerkiksi työntekijöiden kommunikaatioon tai perheiden tavoitteiden hahmottamiseen.

Mahdollisia muita jatkotutkimuksia voisi olla sosiaalityöntekijöiden näkökulma Kotineuvolan lapsiperheiden kotipalveluun ja perhetyöhön, kuinka he ovat kokeneet palvelutytyväisyyden sekä palveluiden vaikuttavuuden. Sosiaalityöntekijät katsovat kuitenkin eri näkökulmasta perhetyötä, eivätkä ole niin paljon mukana perheen jokapäiväisessä arjessa, kuin esimerkiksi perhetyöntekijät. Olisi mielekästä tietää, miten he kokevat esimerkiksi moniammatillisen yhteistyön merkityksen ja toimivuuden perhetyön onnistumisen kannalta.

LÄHTEET

Aula M, Juurikkala V, Kalmari H, Kaukonen P, Lavikainen M & Pelkonen M. Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma. Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö. 15.4.2016. Luettu 5.2.2018. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/74904/Rap_ja_muist_29_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Borg P. & Kilponen M-R. 2008. Tapauskohtainen arviointi. Teoksessa Borg P, Högnabba S, Kilponen M-R, Kopisto K, Korteniemi P, Paananen I & Pietilä, N. Arviointi työtavaksi – kokemuksia asiakastyön arvioinnin kehittämistä Helsingin sosiaalivirastossa. Oppaita ja työkirjoja 2008:2. Helsinki: Helsingin kaupungin sosiaalivirasto. Luettu 18.2.2018. <http://docplayer.fi/358797-Arviointi-tyotavaksi.html>

Heino T. 2009. Lastensuojelun ytimessä. Toimituskunta: Heino T, Kaikko K, Pirinen A, Pösö T & Aaltonen S. Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy, Tampere 2013. Luettu 5.2.2018. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/104421/URN_ISBN_978-952-245-853-7.pdf?sequence=1

Hiltunen, L. 2009. Validiteetti ja reliabiliteetti. Jyväskylän yliopisto. Luettu 2.3.2018. http://www.mit.jyu.fi/ope/kurssit/Graduryhma/PDFt/validius_ja_reliabiliteetti.pdf

Hiltunen, L. 2009. Graduaineiston analysointi. Jyväskylän yliopisto. Luettu 2.3.2018. www.mit.jyu.fi/ope/kurssit/Graduryhma/.../5%20aineiston_analysointi.ppt

Hirsjärvi S, Remes P & Sajavaara P. Tutki ja kirjoita. 2009. Kariston kirjapaino Oy, Hämeenlinna.

Hovi-Pulsa R. 2011. Arkilähtöinen perhetyö. Strukturoituna avoimuutta. Lisensiaatintutkimus. Sosiaalipedagogiikka. Yhteiskuntatieteiden laitos. Itä-Suomen yliopisto.

Häggman-Laitila A. 2003. Early support needs of Finnish families with small children. J Adv Nurs. 2003 Mar; 41(6):595-606. Luettu 7.3.2018. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/12622868>

Järvinen R, Lankinen A, Taajamo T, Veistilä M & Virolainen A. 2012. Perheen parhaaksi. Perhetyön arkea. Porvoo: Bookwell Oy.

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

Kalland M, Kauppi A, Malin von K, Mäkelä J, Mäntymaa M, Oksanen E, Pajulo M, Puura K, Pyykkönen N, Salo S, Sourander J, Takalo A & Viinikka A. (toim.). 2014. Mentalisaatio perheiden kohtaamisessa. Mannerheimin lastensuojeluliitto. Hämeen Kirjapaino Oy, Tampere 2015.

Lastensuojelulaki 12.2.2010/88.

Linnosmaa, I. & Väisänen, A. 2014. Ehkäisevien varhaislapsuuden palvelujen vaikuttavuus ja taloudellisuus. Teoksessa Särkelä, R., Siltaniemi, A., Rouvinen-Wilenius, P, Parviainen H. & Ahola, E. (toim.) 2014. Hyvinvointitalous. Helsinki: SOSTE, 171-179.

Mannerheimin lastensuojeluliitto Hämeen piiri Kotineuvola Oy. Palvelut kunnille. Luettu 5.2.2018. <http://www.kotineuvola.fi/>

Mannerheimin lastensuojeluliitto. 2017. Perhekahvilat. Luettu 13.2.2018. <https://www.mll.fi/vanhemmille/toiminta-lapsiperheille/perhekahvilat/>

Midgley, N. & Vrouva, I. (ed.) 2012. Minding the Child: Mentalization-based interventions with children, young people and families. London: Routledge. Luettu 13.2.2018

MTV kotimaa uutiset. 12.09.2017. Tietävätkö lapsiperheet tarpeeksi oikeudestaan kotipalveluun? Esimerkiksi uupuneet vanhemmat voivat saada kotiapua. Luettu 5.10.2017. <https://www.mtv.fi/uutiset/kotimaa/artikkeli/tietavatko-lapsiperheet-tarpeeksi-oikeudestaan-kotipalveluun-esimerkiksi-uupuneet-vanhemmat-voivat-saada-koti-apua/6571568#gs.4VdoiDw>

Myllärniemi, A.2007. Lastensuojelun avohuollon perhetyö ammattikäytäntönä-jäsennyksiä perhetyöstä toimintatutkimuksen valossa. Soccan ja Heikki Waris – instituutin julkaisusarja 6/ 2007.

Määttä, P & Rantala, A. 2010. Tavallisen erityinen lapsi. Yhdessä tekemisen toimintamalleja. Jyväskylä:PS-kustannus.

Opetushallitus. Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet. 2016. Tuen toteuttaminen varhaiskasvatuksessa. Juvenes Print, Suomen Yliopistopaino Oy, Tampere. Luettu 5.2.2018. http://www.oph.fi/download/179349_varhaiskasvatussuunnitelman_perusteet_2016.pdf

Paasio P. 2003. Vaikuttavuuden arvioinnin rakenne ja mahdollisuus sosiaalialalla. Stakes, FinSoc Työpapereita 3/2003. Luettu 18.2.2018. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/77070/Tyopapereita3_03.pdf?sequence=1

Pirkanmaan LAPE-hanke. 2017. Pirkanmaan LAPE Pippuri. Luettu 5.2.2018. <https://lapepirkanmaa.fi/>

Pohjola A, Kemppainen T & Väyrynen S. 2012. Sosiaalityön vaikuttavuus. Juvenes Print, Tampere.

Pyhäjoki J. 2005. Voimaa Perhetyöhön. (toim.) Reijonen M. Ps-kustannus. Otavan kirjapaino Oy, Keuruu.

Rautio, S. 2016. Neuvolan perhetyö vanhemmuuden varhaisena tukena ja yhteistyönä. Jyväskylän yliopisto. Väitöskirja.

Ritala-Koskinen A. 2003. Onnistumisia lastensuojelussa. Teoksessa Satka M, Pohjola A & Rajavaara M. (toim.). Sosiaalityö ja vaikuttaminen. Jyväskylän yliopisto: SoPhi. 103-124.

- Robson, C. 2001. Käytännön arvioinnin perusteet. Opas evaluaation tekijöille ja tilaajille. Helsinki: Tammi.
- Rousu, S. & Holma, T. 2004. Lastensuojelupalvelujen onnistumisen arviointi. Helsinki: Suomen kuntaliitto.
- Rousu, S. 2007. Lastensuojelun tuloksellisuuden arviointi organisaatiossa - Näkymätön tuloksellisuus näkyväksi. Tampereen yliopisto. Luettu 18.2.2018. <http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/67786/978-951-44-7174-2.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rönkkö L. & Rytönen T. 2010. Monisäkeinen perhetyö. WSOYpro Oy.
- Sipilä J & Österbacka E. Enemmän ongelmien ehkäisyä, vähemmän korjailua? Perheitä ja lapsia tukevien palvelujen tuloksellisuus ja kustannusvaikuttavuus. 2013. Valtiovarainministeriö. Juvenes Print - Suomen Yliopistopaino Oy. <http://docplayer.fi/215129-Enemmän-ongelmien-ehkaisyä-vahemman-korjailua.html>
- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2016. Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma. Luettu 24.10.2017. <http://stm.fi/hankkeet/lapsi-ja-perhepalvelut>
- Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301.
- Suomen palveluohjausyhdistys. 2018. Mitä palveluohjaus on? Luettu 22.3.2018. <https://www.palveluohjaus.fi/mita-palveluohjaus-on/>
- Tampereen kaupunki. 13.6.2017. Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma Pippuri. Luettu 24.10.2017. <https://www.tampere.fi/tampereen-kaupunki/projektit/pippuri.html>
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2015. Lastensuojelu. Ennaltaehkäisevä lastensuojelu. Luettu 5.10.2017. <https://www.thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/peruspalvelut/ehkaiseva-lastensuojelu>
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2018. Lastensuojelun käsikirja. Lasten, nuorten ja perheiden sosiaalipalvelut. Luettu 12.2.2018. <https://www.thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/peruspalvelut/sosiaalipalvelut/>
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Tilastoraportti pdf. 23.11.2017. Lastensuojelu 2016. Luettu 5.2.2018. <https://www.thl.fi/fi/tilastot/tilastot-aiheittain/lasten-nuorten-ja-perheiden-sosiaalipalvelut/lastensuojelu>
- Unisef. YK:n yleissopimus lapsen oikeuksista. Luettu 3.2.2018. https://unicef.studio.crasman.fi/pub/public/pdf/LOS_A5fi.pdf
- Vilèn M, Seppänen P, Tapio N. & (toim.) Toivanen R. Kohtaamisia lapsiperheissä. Menetelmiä perhetyöhön. 2010. Kirjapaja, Helsinki.
- Vilkka, H. 2007. Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Vilkka, H. 2015. Tutki ja kehitä. Juva: Bookwell Oy.

Yle Uutiset. 2.6.2017. Lasten ongelmiin alettiin puuttua hälytyskäynneillä päiväkodeissa ja kouluissa – tehosi heti: Huostaanottojen määrä romahti. Luettu 3.12.2017.
<https://yle.fi/uutiset/3-9622292>

LIITTEET

Liite 1. Saatekirje asiakasperheille

MLL:n Hämeen piirin Kotineuvola Oy
 Pyhäjärvenkatu 5 B, 2 krs.
 33200 Tampere
 Hoitajavälitys puh. 044 352 2080
 arkisin klo 8-13
 sekä
 Milla Korpela
 Sosionomi-opiskelija TAMK



Hei!

Olen Tampereen ammattikorkeakoulun kolmannen vuoden sosionomi -opiskelija ja teen opinnäytetyötä MLL:n Hämeen piirin Kotineuvola Oy:n perhepalveluihin. Opinnäytetyöni aihe koskee lapsiperheiden kotipalvelua sekä perhetyötä.

Opinnäytetyötäni varten teen sähköisen kyselyn tai haastattelun teille perheille, jotka olette käyttäneet lapsiperheiden kotipalvelua tai perhetyötä 1.1.–2.11.2017 välisenä aikana. Tavoitteena on kerätä kokemuksianne ja ajatuksianne lapsiperheiden kotipalvelusta sekä perhetyöstä, joiden avulla toimintaa voitaisiin kehittää vastaamaan enemmän perheiden tarpeita.

Asiakastyytyväisyyttä kartoitan siis, joko sähköisellä kyselylomakkeella sähköpostin välityksellä tai puhelinhaastattelulla teidän valitsemananne ajankohtana. Yksityisyysuojan vuoksi en saa tietojanne, joten hoitajavälityksestä ollaan teihin yhteydessä puhelimitse noin viikon kuluttua kirjeen saapumisesta. Hoitajavälitys kerää puolestani tiedon siitä, miten haluatte osallistua kyselyyn.

Haastattelut ovat ehdottoman luottamuksellisia eikä kenenkään nimi tai henkilöllisyys ole tunnistettavissa. Haastattelut on tarkoitus tehdä marras-joulukuun 2017 aikana. Haastatteluajkojen sopimisessa olen joustava ja haastattelu tehdään silloin, kun se teille parhaiten sopii.

Kaikkien kyselyyn / haastatteluihin osallistuneiden kesken arvotaan 50 euron arvoinen lahjakortti XXL-myymlään!

Arvonta suoritetaan 12.1.2017. Voittajalle ilmoitetaan henkilökohtaisesti. Osallistuessanne arvotaan, pyydämme yhteystietonne.

Kiitos mielenkiinnostanne!

Liite 2. Saatekirje perhetyöntekijöille

MLL:n Hämeen piirin Kotineuvola Oy
 Pyhäjärvenkatu 5 B, 2 krs.
 33200 Tampere
 Hoitajavälitys puh. 044 352 2080
 arkisin klo 8-13
 sekä
 Milla Korpela
 Sosionomi-opiskelija TAMK



Hei!

Olen Tampereen ammattikorkeakoulun kolmannen vuoden sosionomi -opiskelija ja teen opinnäytetyötä MLL:n Hämeen piirin Kotineuvola Oy:n perhepalveluihin. Työskentelen myös itse perhetyöntekijänä Kotineuvola Oy:ssä.

Opinnäytetyöni aihe on Lapsiperheiden kotipalvelun ja perhetyön vaikuttavuus ennaltaehkäisevänä lastensuojeluna - MLL:n Hämeen piirin Kotineuvola Oy:n asiakasperheiden ja perhetyöntekijöiden kokemukset palveluista.

Olen toteuttanut tammi-helmikuun aikana asiakaskyselyn perheille, jotka ovat saaneet yrityksestä ennaltaehkäisevää lapsiperheiden kotipalvelua sekä perhetyötä 1.1.-2.11.2017 välisenä aikana.

Toivon teiltä perhetyöntekijöiltä kokemuksia sähköisen kyselyn muodossa ennaltaehkäisevästä lapsiperheiden kotipalvelusta ja perhetyöstä sekä kehittämisehdotuksia, miten palvelua voitaisiin kehittää. Perheiden ja teidän perhetyöntekijöiden vastauksista yritys saa arvokasta tietoa, miten palvelua voitaisiin kehittää entistä paremmaksi.

Aikaa kyselyyn vastaamiseen on noin puolitoista viikkoa, kysely sulkeutuu 2.3.2018 klo 15. Jokainen kyselyn täyttänyt saa puoli tuntia palkallista työaikaa kyselyn tekemiseen. Linkki tulee Kotineuvolan perhetyöntekijöiden suljettuun Facebook-ryhmään tai sähköpostitse jos et ole Facebook:ssa.

Kiitos!

Ystävällisin terveisin,

Milla Korpela
 Sosionomi-opiskelija
 Tampereen ammattikorkeakoulu

Anne Kallio
 Palveluassistentti
 MLL:n Hämeen piirin Kotineuvola Oy

Liite 3. Asiakasperheiden toinen saatekirje

MLL:n Hämeen piirin Kotineuvola Oy
 Pyhäjärvenkatu 5 B, 2 krs.
 33200 Tampere
 Hoitajavälitys puh. 044 352 2080
 arkisin klo 8-13
 sekä
 Milla Korpela
 Sosionomi-opiskelija TAMK



Hei!

Lähetin teille jo aiemmin ko. kirjeen mutta emme ole voineet ottaa teihin yhteyttä meistä riippumattomista syistä. Pahoittelen viivästymistä.
 Alla muistutuksena ja aikataulu päivitettyinä vielä viesti uudestaan.

Olen Tampereen ammattikorkeakoulun kolmannen vuoden sosionomi -opiskelija ja teen opinnäytetyötä MLL:n Hämeen piirin Kotineuvola Oy:n perhepalveluihin. Opinnäytetyöni aihe koskee lapsiperheiden kotipalvelua sekä perhetyötä.

Opinnäytetyötäni varten teen sähköisen kyselyn tai haastattelun teille perheille, jotka olette käyttäneet lapsiperheiden kotipalvelua tai perhetyötä 1.1.–2.11.2017 välisenä aikana. Tavoitteena on kerätä kokemuksianne ja ajatuksianne lapsiperheiden kotipalvelusta sekä perhetyöstä, joiden avulla toimintaa voitaisiin kehittää vastaamaan enemmän perheiden tarpeita.

Asiakastyytyväisyyttä kartoitan siis, joko sähköisellä kyselylomakkeella sähköpostin välityksellä tai puhelinhaastattelulla teidän valitsemananne ajankohtana. Yksityisyysuojan vuoksi en saa tietojanne, joten hoitajavälityksestä ollaan teihin yhteydessä puhelimitse tammikuun 4. päivän jälkeen. Hoitajavälitys kerää puolestani tiedon siitä, miten haluatte osallistua kyselyyn.

Haastattelut ovat ehdottoman luottamuksellisia eikä kenenkään nimi tai henkilöllisyys ole tunnistettavissa. Haastattelut on tarkoitus tehdä tammi-helmikuun 2018 aikana. Haastatteluajkojen sopimisessa olen joustava ja haastattelu tehdään silloin, kun se teille parhaiten sopii.

Kaikkien kyselyyn / haastatteluihin osallistuneiden kesken arvotaan 50 euron arvoinen lahjakortti XXL-myyvälään!

Arvonta suoritetaan 28.2.2017. Voittajalle ilmoitetaan henkilökohtaisesti. Osallistuessanne arvontaan, pyydämme yhteystietonne.

Kiitos mielenkiinnostanne!

Ystävällisin terveisin
 Milla Korpela
 Sosionomi-opiskelija
 Tampereen ammattikorkeakoulu

Anne Kallio
 Palveluassistentti
 MLL:n Hämeen piirin Kotineuvola Oy

Liite 4. Kysely asiakasperheille



Asiakaskysely perheille ennaltaehkäisevästä lapsiperheiden kotipalvelusta ja/tai perhetyöstä/Milla

Taustatiedot

1. Asuinpaikkakuntasi? *

- Tampere
- Pirkkala
- Ylöjärvi

2. Mitä palvelua olet saanut Kotineuvola Oy:stä? *

- Lapsiperheiden kotipalvelu
- Perhetyö
- Molemmat

3. Saako perheenne lapsiperheiden kotipalvelua ja/tai perhetyötä tällä hetkellä? *

- Kyllä
- Ei

4. Kuinka monta käyntiä Kotineuvola Oy:n perhetyöntekijä on tehnyt perheessänne toteuttaen lapsiperheiden kotipalvelua ja/tai perhetyötä?

- 1-5
- 6-10
- 11-15
- 16-20
- yli 20
- En osaa sanoa

5. Kuinka monta lasta perheeseen kuuluu? *

- Yksi
- Kaksi
- Kolme
- Neljä
- Viisi tai enemmän

6. Millainen perhemuoto teillä on? *

- Ydinperhe
- Yksinhuoltajaperhe
- Uusperhe
- Sateenkaariperhe
- Jokin muu, mikä?

7. Saako perheenne muuta/muita lapsiperheille suunnattuja palveluita? Jos vastasit kyllä, niin mitä? *

- Ei
- Kyllä

Tyytyväisyys palveluihin

8. Millaista lapsiperheiden kotipalvelun ja/tai perhetyön saaminen on ollut Kotineuvola Oy:stä? *

- Vaikeaa
- Melko vaikeaa
- Ei helppoa, eikä vaikeaa
- Melko helppoa
- Helppoa

9. Perustele edellistä vastaustasi. *

10. Paljonko koet saaneesi palveluohjausta ja neuvontaa tarvitsemistanne palveluista? Viimeiseen kohtaan ei tarvitse vastata, jos saat edelleen palvelua.

1 en ollenkaan, 2 vähän, 3 kohtalaisesti, 4 hyvin, 5 todella hyvin

	1	2	3	4	5
Ennen lapsiperheiden kotipalvelua ja/tai perhetyötä *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kyseisen palvelun aikana *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kyseisen palvelun jälkeen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. Perustele edellistä vastaustasi. *

12. Miten koet perhetyöntekijän/perhetyöntekijöiden toiminnan perheessasi? *

1 eri mieltä, 2 vähän eri mieltä, 3 ei samaa, eikä eri mieltä, 4 samaa mieltä 5 täysin samaa mieltä

	1	2	3	4	5
Perhetyöntekijän toiminta on ollut suunnitelmallista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Perhetyöntekijän toiminta on ollut tavoitteellista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Perhetyöntekijä on ollut avoin perhettämme koskevissa asioissa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Perhetyöntekijä on ollut kannustava ja motivoiva	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Perhetyöntekijä on kohdellut minua tasavertaisesti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Perhetyöntekijä on ollut luotettava	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Perhetyöntekijä on antanut perheellemme ohjausta ja neuvontaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Perhetyöntekijän toiminta on ollut tarpeitamme huomioivaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13. Kuinka paljon koet, että olet saanut vaikuttaa seuraaviin asioihin lapsiperheiden kotipalvelussa ja/tai perhetyössä? *

1 en ollenkaan, 2 vähän, 3 kohtalaisesti, 4 hyvin, 5 paljon

	1	2	3	4	5
Lapsiperheiden kotipalvelun ja/tai perhetyön tavoitteiden suunnitteluun	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palvelun toteutukseen perheessämme	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Perhetyönkäyntien suunnitteluun	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palvelun jatkumisen suunnitteluun	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palvelun kestoon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palveluun kokonaisuutena	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Palveluiden vaikuttavuus

14. Oletteko saaneet tilanteeseen nähden riittävän nopeasti lapsiperheiden kotipalvelua ja/tai perhetyötä? *
Jos vastasitte En, kertokaa, miten nopeasti olisitte toivoneet saavanne apua ja miksi?

Kyllä

En

15. Mikä perhetyön menetelmä on auttanut perhettänne ja kuinka merkittävää se on teidän perheellenne ollut? *
0 ei koske minua, 1 ei yhtään merkittävää, 5 erittäin merkittävää

0 Ei koske mi-
nua

1

Tiedot lapsen kehityksestä

Ohjeet miten toimia lasten kanssa (esim. sairastuminen, univaikeudet, päivärytmi jne.)

Keskustelu vanhemmuudesta ja/tai parisuhteesta

Voimavarojen tukeminen (esim. kannustaminen ja motivointi)

Palveluohjaus (esim. terapiaan, lapsiperheiden erilaisiin palveluihin, psykologille jne.)

Tuki ja ohjaus arjenhallinnassa (esim. kotityöt, lasten kasvatus, päivärytmi jne.)

Toiminnallisten menetelmien käyttö (esim. vanhemmuuden roolikartta, sääntötaulu, tunne-
mittarit jne.)

16. Asteikolla 1-10, miten arvioisitte tilanteenne ENNEN lapsiperheiden kotipalvelua ja perhetyötä? *

1 Erittäin huono, 10 Erittäin hyvä

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

17. Asteikolla 1-10, miten arvioisitte perheenne tilanteen TÄLLÄ HETKELLÄ lapsiperheiden kotipalvelun ja/tai perhetyön myötä? *

1 Erittäin huono, 10 Erittäin hyvä

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

18. Mitkä asiat ovat perheessänne muuttuneet lapsiperheiden kotipalvelun ja/tai perhetyön myötä? *

19. Onko tuen tarpeenne jatkunut lapsiperheiden kotipalvelun ja/tai perhetyön jälkeen? *

Jos vastasit Kyllä, niin miten?

Kyllä

Ei

Saan vielä lapsiperheiden kotipalvelua ja/tai perhetyötä

20. Mitä toiveita sinulla on lapsiperheiden kotipalvelulle ja/tai perhetyölle? *

Liite 5. Kysely perhetyöntekijöille

Taustatiedot**1. Ikäsi? ***

2. Koulutuksesi? *

- lähihoitaja
- sosionomi
- jokin muu, mikä?

3. Kuinka kauan olet toiminut MLL:n Hämeen piirin Kotineuvola Oy:ssä perhetyöntekijänä? *

- alle vuoden
- 1-2 vuotta
- 2-3 vuotta
- 3-4 vuotta
- yli viisi vuotta

Työnkuva ja palvelun vaikuttavuus**4. Mitkä asiat kuuluvat mielestäsi perhetyöntekijän tehtäviin ennaltaehkäisevässä lapsiperheiden kotipalvelussa ja perhetyössä? *****5. Onko sinulla mielestäsi työsi vaativuuteen nähden kuinka paljon seuraavia asioita? ***

1 Ei ollenkaan - 5 Paljon

Koulutusta ja osaamista
(esim. lisäkoulutukset, erityisosaamiset)

Aikaa (esim. asetettuihin tavoitteisiin pääsemiseen,

mahdollisiin lisätunteihin perheissä)

Menetelmiä

Työparityöskentelyä/tiimityöskentelyä
muiden perhetyöntekijöiden kanssa

Moniammatillista yhteistyötä
(esim. sosiaalityöntekijän kanssa)

6. Perustele edellistä vastaustasi. *

7. Miten pystyt toteuttamaan lapsiperheiden kotipalvelun ja perhetyön ammatillisuuden osa-alueita osaamisesi/koulutuksesi, käynneille varatun ajan sekä muiden resurssien puitteissa? *

1 En ollenkaan - 5 Todella hyvin

Lasten hoidon ja kasvatuksen ohjaaminen

Perheen vuorovaikutustaitojen tukeminen

Voimavarojen tukeminen

Vanhemmuuden tukeminen

Palveluohjaus (esim. terapiaan, lapsiperheiden
erilaisiin palveluihin, psykologille, vertaistukiryhmiin jne.)

Tuki ja ohjaus arjenhallinnassa (esim. kotityöt, arkirutiinit, päivärytmi)

Toiminnallisten menetelmien käyttö

8. Perustele edellistä vastaustasi. *

9. Lapsiperheiden kotipalvelun ja perhetyön tulisi olla suunnitelmallista ja tavoitteellista.

Kuinka olet päässyt vaikuttamaan seuraaviin suunnitelmallisuuteen ja tavoitteellisuuteen liittyviin asioihin?

1 Täysin eri mieltä - 5 Täysin samaa mieltä

Olen päässyt mukaan palaveriin, joissa suunnitellaan perheille
tarjottavaa lapsiperheiden kotipalvelua ja perhetyötä

Olen itse päässyt mukaan lapsiperheiden kotipalvelun ja/tai perhetyön tavoitteiden suunnitteluun

Olen keskustellut perheen kanssa tavoitteista


Olen yhdessä perheen kanssa sopinut, mitä konkreettisia asioita tavoitteisiin pääseminen tarkoittaa

Arvioin yhdessä perheen kanssa tavoitteita säännöllisesti
(missä ollaan nyt ja mitä vielä tarvitaan tavoitteisiin pääsemiseksi)

10. Mikä on mielestäsi hyvää lapsiperheiden kotipalvelussa ja perhetyössä tällä hetkellä? *

A large, empty rectangular text input field with a light gray background and a thin border. It contains no text. There are small navigation icons (back, forward, and a search icon) visible at the bottom corners of the field.

11. Missä asioissa on mielestäsi kehittämisen tarvetta lapsiperheiden kotipalvelussa ja perhetyössä?

A large, empty rectangular text input field with a light gray background and a thin border. It contains no text. There are small navigation icons (back, forward, and a search icon) visible at the bottom corners of the field.

12. Missä asioissa näet kehittämistarvetta lapsiperheiden kotipalvelussa ja perhetyössä, mihin voisit itse perhetyöntekijänä vaikuttaa? *

A large, empty rectangular text input field with a light gray background and a thin border. It contains no text. There are small navigation icons (back, forward, and a search icon) visible at the bottom corners of the field.

