

Nina Ahonpää

ENNALTAEHKÄISEVÄT, MATALAN KYNNYKSEN  
SOSIAALIPALVELUT LAPSIPERHEILLE – ASIAKKAIDEN  
KOKEMUKSIA PERHEKIOSKISTA

Sosiaalialan koulutusohjelma

2018

# ENNALTAEHKÄISEVÄT, MATALAN KYNNYKSEN SOSIAALIPALVELUT LAPSIPERHEILLE – ASIAKKAIDEN KOKEMUKSIA PERHEKIOSKISTA

Ahonpää, Nina  
Satakunnan ammattikorkeakoulu  
Sosiaalialan koulutusohjelma  
Lokakuu 2018  
Sivumäärä: 36  
Liitteitä: 1

Asiasanat: ennaltaehkäisevät lapsiperheiden sosiaalipalvelut, Perhekioski, asiakastyytyväisyyskysely

---

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää Ylöjärvellä toimivan Perhekioskin asiakkaiden kokemuksia palvelun toiminnasta. Lisäksi haluttiin kuulla asiakkaiden toiveita ja kehitysehdotuksia palveluja kohtaan, jotta niitä voitaisiin tulevaisuudessa kehittää vastaamaan entistä paremmin asiakkaiden tarpeita. Tutkimus toteutettiin asiakastyytyväisyyskyselyllä.

Ennaltaehkäisevä työ on ollut viime vuodet keskiössä lapsiperheiden sosiaalipalveluja kehitettäessä ja palvelurakenteisiin on tullut muutoksia sosiaalihuoltolain uudistuttua vuonna 2014. Perhekioski on matalan kynnyksen kohtaamispaikka, jossa Ylöjärven kaupungin perhetyön työntekijät sekä yhteistyökumppanit järjestävät ohjausta, neuvontaa ja vertaistuellista ryhmätoimintaa lapsiperheille. Tällä hetkellä Ylöjärven kaupungin perheohjaajien ja perhetyöntekijöiden tuottamat palvelut Perhekioskilla ovat maanantai-ohjaus, vauva- ja taaperotreffit sekä lapsiparkki.

Opinnäytetyö toteutettiin määrällisenä tutkimuksena ja tutkimusaineisto kerättiin käyttämällä paperisia ja sähköisiä kyselylomakkeita. Asiakastyytyväisyyskysely toteutettiin kesäkuussa 2018. Kyselyyn vastasi yhteensä 25 Perhekioskin asiakasta. Kyselylomake sisälsi 11 kysymystä. Kysymykset käsittelivät vastaajien taustatietoja sekä erilaisia asiakastyytyväisyyttä mittaavia väittämiä Perhekioskin palveluita ja tiloja kohtaan. Lisäksi kysyttiin, millaisia toiveita asiakkailla on palveluita kohtaan tulevaisuudessa.

Tutkimustulosten perusteella voidaan todeta, että Perhekioskin asiakkaat olivat pääasiassa tyytyväisiä Ylöjärven kaupungin perhetyön tuottamiin palveluihin Perhekioskilla. Henkilökuntaa pidettiin erityisen ammattitaitoisena ja ystävällisenä. Tyytymättömiä oltiin erityisesti Perhekioskin tilojen kokoon ja moni toivoikin tulevaisuudessa Perhekioskille isompia tiloja. Saadun positiivisen palautteen perusteella voidaan tehdä johtopäätös, että Perhekioskin kaltaisia matalan kynnyksen sosiaalipalveluja tarvitaan.

# PREVENTION, LOW-THRESHOLD SOCIAL SERVICES FOR FAMILIES WITH CHILDREN – CUSTOMERS EXPERIENCES ABOUT PERHEKIOSKI

Ahonpää, Nina

Satakunnan ammattikorkeakoulu, Satakunta University of Applied Sciences

Degree Programme in Social Services

October 2018

Number of pages: 36

Appendices: 1

Keywords: prevention social services for families with children, Perhekioski, a customer satisfaction survey

---

The purpose of this thesis was to find out the customers' experiences about the activities of the low-threshold social service Perhekioski, which is located in the city of Ylöjärvi. The feedback is crucial because based on it, Perhekioski can develop their services in the future to meet the needs of their customers even better. The experiences among the customers were asked via a customer satisfaction survey.

Recently, the development of social services for families with children has been focusing on preventive work. There have been many changes in social service structures because of reform of Social Welfare Act in 2014. Perhekioski is a low-threshold social service for families. The members of the staff of Perhekioski provide guidance, counselling and peer group activities for families with children. At the moment, the services of Perhekioski produced by family work of the city of Ylöjärvi are Monday-counselling, baby and toddler dates and a play area.

The thesis was carried out as a quantitative survey and the research material was collected using paper and electric questionnaires. The customer satisfaction survey was conducted in June 2018. Overall 25 customers of Perhekioski answered the questionnaire. The questionnaire contained 11 questions. In addition to background information, the questionnaire had different statements about the services and the facilities of Perhekioski. There were also questions about customers' wishes for services of Perhekioski in the future.

Based on the results of the research, it can be stated that the customers of Perhekioski were mainly satisfied with the services provided by family work of the city of Ylöjärvi. The members of the staff were considered particularly professional and friendly. People were most dissatisfied with the size of the facilities at Perhekioski and many wished for bigger facilities. Based on the feedback received, it can be concluded that low-threshold social services such as Perhekioski are needed.

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO .....	5
2	ENNALTAEHKÄISEVÄ TYÖ LAPSIPERHEIDEN PARISSA .....	6
2.1	Sosiaalisten ongelmien kehittymisen estämisen vaiheet .....	6
2.2	Ennaltaehkäisevät lapsiperheiden sosiaalipalvelut .....	7
2.3	Lapsiperheiden ennaltaehkäisevien sosiaalipalveluiden historia.....	8
2.4	Sosiaalihuoltolain muutokset.....	9
2.5	Ennaltaehkäisevän työn vaikuttavuus.....	9
3	PERHEKIOSKIN TOIMINTA YLÖJÄRVELLÄ .....	10
3.1	Perhekioskin historia .....	10
3.2	Perhekioski osana perhetyötä .....	11
3.3	Perhekioskin palvelut aikaisemmin .....	12
3.4	Perhekioskin palvelut nykyään .....	12
3.4.1	Maanantai-ohjaus .....	12
3.4.2	Vauva- ja taaperotreffit .....	13
3.4.3	Lapsiparkki.....	14
3.4.4	Muiden toimijoiden palvelut .....	14
4	TUTKIMUS .....	14
4.1	Tutkimuksen tarkoitus ja tavoitteet .....	14
4.2	Tutkimuksen toteutus.....	15
4.3	Otanta.....	17
5	TUTKIMUKSEN TULOKSET JA NIIDEN ANALYSOINTI.....	18
5.1	Vastaajien taustatiedot .....	18
5.2	Tyytyväisyys Perhekioskin palveluihin ja henkilökuntaan .....	21
5.3	Perhekioskin palveluiden löytäminen ja saatavuus .....	23
5.4	Perhekioskin sijainti ja tilat .....	26
5.5	Mitä Perhekioskin palvelut ovat tarjonneet asiakkaille? .....	28
5.5.1	Vauva- ja taaperotreffien asiakkaat.....	28
5.5.2	Lapsiparkin asiakkaat.....	28
5.5.3	Maanantai-ohjauksen asiakkaat.....	28
5.6	Toiveet Perhekioskin palveluita ja tiloja kohtaan tulevaisuudessa.....	29
6	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA .....	31
6.1	Johtopäätökset.....	31
6.2	Tutkimuksen kokonaisluotettavuus .....	32
6.3	Lopuksi .....	33
	LÄHTEET.....	35
	LIITTEET	

## 1 JOHDANTO

Toteutin opinnäytetyöni yhteistyössä Ylöjärven kaupungin perhetyön kanssa. Opin- näytetyöni tarkoituksena oli selvittää Ylöjärvellä toimivan Perhekioskin asiakkaiden kokemuksia palvelun toiminnasta. Toteutin tutkimukseni asiakastyytyväisyyskyselyllä. Perhekioski on toiminut Elon kauppakeskuksessa pian neljä vuotta ja sen toimintaa halutaan tulevaisuudessa kehittää lisää. Perhekioskin käyttäjien asiakastyytyväisyyttä tutkitaan kolme kertaa vuodessa Ylöjärven kaupungin perusturvan asiakastyytyväisyyskyselyllä, mutta tarkoituksenani oli tehdä laajempi ja kohdennetumpi asiakastyytyväisyyskysely nimenomaan Perhekioskin toimintaan liittyen. Perheohjaajat ja perhetyöntekijät tuottavat tällä hetkellä neljää erilaista palvelua Perhekioskilla.

Oma kiinnostukseni Perhekioskia kohtaan heräsi ollessani harjoittelussa Ylöjärven kaupungin perhetyössä syksyllä 2017. Pääsin tutustumaan harjoitteluni aikana eri perhetyön osa-alueisiin sekä Perhekioskin toimintaan. Perhekioskin konsepti on uusi ja mielenkiintoinen, joten mielestäni oli kiinnostavaa kuulla asiakkaiden mielipiteitä ja toiveita tällaista uutta ja ainutlaatuista matalan kynnyksen palvelua kohtaan. Ennaltaehkäisevä työote on ollut viime vuodet vahvasti esillä puhuttaessa sosiaali- ja terveyspalveluiden kehittämisestä, joten aihe on erittäin ajankohtainen.

Tutkimukseni kohderyhmänä olivat Ylöjärven kaupungin perhetyön työntekijöiden tuottamien palveluiden asiakkaat. Tutkimukseni ei koskenut Perhekioskilla järjestettävän Mannerheimin lastensuojeluliiton tai muiden toimijoiden toimintaa. Tarkoituksena oli tutkia, ovatko Perhekioskin asiakkaat tyytyväisiä perhetyön tuottamiin palveluihin Perhekioskilla. Mitä mieltä asiakkaat ovat käyttämistään palveluista? Millaisia palveluita he toivoisivat tulevaisuudessa Perhekioskilta?

Johdannon jälkeinen toinen luku sisältää teoriapohjaista tietoa ennaltaehkäisevästä työskentelystä ja sen taustalla olevasta lainsäädännöstä sekä lainsäädännön viime aikaisista muutoksista. Kolmas luku esittelee Ylöjärvellä toimivan Perhekioskin toimintaa. Neljännessä luvussa kerrotaan tutkimuksen tavoitteista ja toteutuksesta. Viidennessä luvussa käsitellään tutkimuksen tuloksia ja viimeinen eli kuudes luku sisältää yhteenvedon sekä pohdintaa tutkimuksesta.

## 2 ENNALTAEHKÄISEVÄ TYÖ LAPSIPERHEIDEN PARISSA

### 2.1 Sosiaalisten ongelmien kehittymisen estämisen vaiheet

Sosiaalisten ongelmien syntymistä ja kehittymistä sekä ongelmista selviytymistä voidaan ajatella jatkumona, jossa kehitykseen voidaan puuttua monessa eri vaiheessa. Jatkumon eri kohdissa käytetään erilaisia keinoja, joilla voidaan estää sosiaalisten ongelmien kehitystä. Perinteisesti nämä keinot jaetaan kolmeen kategoriaan.

Primaaripreventio tukee ihmisten selviytymistä elämässä kaikille tarkoitettujen peruspalveluiden avulla. Peruspalveluita ovat muun muassa terveydenhuolto, äitiys- ja lastenneuvolat, lasten päivähoito, koulu, kouluterveydenhuolto, kotipalvelu ja nuorisotyö. Lisäksi yleinen toimeentuloturva tukee perheiden taloudellista tilannetta. Tällaisia Kansaneläkelaitoksen etuuksia ovat esimerkiksi äitiysavustus, vanhempainpäivärahat ja lapsilisä. Toimeentuloturva ja peruspalvelut paikkaavat puutteita ja tasaavat eroja lasten ja perheiden erilaisissa lähtökohdissa ja ovat ikään kuin ehkäisevää lastensuojelua.

Sekundaaripreventio on vaihe, jossa tunnistetaan ja määritetään yksilökohtainen riski, sekä vastataan siihen käsittelemällä riskitekijöitä ja ilmenneitä oireita. Se on ongelmien ehkäisemistä ja niiden varhaista tunnistamista. Itse ajattelisin Perhekioskin vastaavan palveluna tähän vaiheeseen, sillä se ei ole peruspalvelu, mutta kuuluu nopeaan perheohjaukseen. Nopea perheohjaus pyrkii tarjoamaan perheelle tukea varhaisessa vaiheessa ja ehkäisemään ongelmien kasvamista.

Tertiaaripreventio on puolestaan vaihe, joka vastaa jo syntyneisiin ongelmiin, tavoitteenaan korjata ja poistaa ongelma, rajoittaa siitä seuraavia vahinkoja ja palauttaa ihmisen toimintakyky. Tertiaaripreventioksi lapsiperheiden kohdalla voidaan ajatella korjaavina toimina äärimmillään huostaanottoa. (Sipilä & Österbacka 2013, 15.)

## 2.2 Ennaltaehkäisevät lapsiperheiden sosiaalipalvelut

Lapsiperheiden sosiaalipalveluiden tarkoituksena on tukea lasten, nuorten ja vanhempien hyvinvointia. Ennaltaehkäisevä työ nimensä mukaan pyrkii ehkäisemään ongelmien syntymistä tai niiden syvenemistä. Ennaltaehkäisevällä työllä lapsiperheiden kohdalla edistetään ja turvataan lasten kasvua, kehitystä ja hyvinvointia sekä tuetaan vanhemmuutta (Terveiden ja hyvinvoinninlaitoksen www-sivut 2018). Ennaltaehkäisevä työ voi sisältää erilaisia palveluja ja toimintatapoja. Edellä mainitut peruspalvelut pyrkivät tukemaan lapsiperheiden hyvinvointia, jotta ongelmia syntyisi mahdollisimman vähän. Lisäksi kunnilla voi olla peruspalveluja täydentäviä palveluja. Ennaltaehkäisevillä palveluilla on ennaltaehkäisevyyden lisäksi ominaista varhaisen puuttumisen tavoite, jos riskejä tai ongelmia ilmenee. Varhainen puuttuminen ja tuki ehkäisevät monien ongelmien etenemistä, jolloin ongelmien ratkaisemiseksi tehtävä työ on vähäisempää.

Ennaltaehkäisevä työskentely on ollut viime vuosina keskipisteessä lapsiperheiden sosiaalipalveluja kehitettäessä. Ennaltaehkäisevää työskentelyä korostetaan sekä sosiaalihuolto- että lastensuojelulaisissa ja yhtenä tämän hetkisen hallitusohjelman tavoitteena hyvinvoinnin ja terveyden osalta on, että sosiaali- ja terveydenhuollossa painopiste olisi ennaltaehkäisyssä. Hallituskauden tavoitteena on lasten ja perheiden hyvinvointi ja heidän omien voimavarojen vahvistuminen. Lisäksi yksi hallituksen 26:sta kärkihankkeesta on lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma, jonka tavoitteena on nykyistä lapsi- ja perhelähtöisemmät, ennaltaehkäisevät ja vaikuttavat palvelut. (Valtioneuvoston www-sivut 2018.)

Ennaltaehkäisevää työskentelyä lapsiperheiden parissa edellyttää muun muassa sosiaalihuolto- ja lastensuojelulaki. Lastensuojelulaki edellyttää lasten ja nuorten kanssa toimivia viranomaisia tukemaan vanhempia ja huoltajia heidän kasvatustehtävässään ja pyrkimään tarjoamaan perheelle tarpeellista apua riittävän varhain sekä ohjaamaan lapsi ja perhe tarvittaessa lastensuojelun piiriin. Lastensuojelun puolestaan on tuettava vanhempia, huoltajia ja muita lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavia henkilöitä lapsen kasvatuksessa ja huolenpidossa järjestämällä tarvittavia palveluja ja tukitoimia perheelle. (Lastensuojelulaki 417/2007, 1 luku 2 §.)

Lastensuojelun lisäksi kunnan tulee järjestää lasten ja nuorten hyvinvoinnin edistämiseksi ehkäisevää lastensuojelua silloin, kun lapsi tai perhe ei ole lastensuojelun asiakkaana. Ehkäisevällä lastensuojelulla edistetään ja turvataan lasten kasvua, kehitystä ja hyvinvointia sekä tuetaan vanhemmuutta. Ehkäisevää lastensuojelua on tuki ja erityinen tuki, jota annetaan muun muassa opetuksessa, nuorisotyössä, päivähoitossa, äitiys- ja lastenneuvolassa sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollossa. (Lastensuojelulaki 1 luku 3 a §.)

### 2.3 Lapsiperheiden ennaltaehkäisevien sosiaalipalveluiden historia

Lastensuojelun ehkäisevän työn juuret ulottuvat 1800-luvulle asti, jolloin syntyi tarve lasten yhteiskunnalliseen kasvatukseen. Tällöin rajoitettiin laeilla muun muassa lasten käyttöä teollisuuden työvoimana, jolloin työvoiman kulumista pyrittiin ennaltaehkäisemään. Sitä seuraavina vuosikymmeninä suomalainen lastensuojelu edistyi erilaisten lakien myötä. Varsinaisena lastensuojelun ehkäisevän työn kautena voidaan pitää hyvinvointivaltion aikakautta 1960-luvulta lähtien, jolloin lastensuojelun palvelurakenne muuttui enemmän ehkäisevään, avohuoltoa painottavaan suuntaan. (Puonti & Saarnio 2004, 157.) Avohuollolla tarkoitetaan perheen tukemista muun muassa ohjaamalla ja neuvomalla, sekä tarjoamalla perheelle heidän tarpeitaan vastaavia tukitoimia heidän omassa elinympäristössään (Puonti & Saarnio 2004, 77).

Lapsiperheiden sosiaali- ja terveystalvveluja karsittiin yleisesti 1990-luvulla laman jälkeen. Heikennykset koskivat sekä perustalvveluja että ehkäiseviä talvveluja. Muun muassa neuvolan perhevalmennusta ja kotikäyntejä vähennettiin sekä lapsiperheiden kotalvveluun tehtiin leikkauksia. Talvvelujen karsimisella oli kuitenkin kääntöpuolensa, sillä korjaavien talvveluiden määrä nousi huomasti. Muun muassa kodin ulkopuolelle sijoitettujen lasten ja nuorten määrä kaksinkertaistui. Ennaltaehkäisevässä työssä säästämisen seurauksena ongelmat kehittyivät suuriksi ja kustuivat kalliina korjaavina talvveluina. (Seinäjoen kaupungin www-sivut 2011.)



## 2.4 Sosiaalihuoltolain muutokset

Sosiaalihuoltolaki uudistui vuoden 2014 lopulla ja uudistunut laki tuli voimaan kokonaisuudessaan 1.4.2015. Sosiaalihuoltolain tarkoituksena on edistää ja ylläpitää ihmisten hyvinvointia ja sosiaalista turvallisuutta. Sen avulla pyritään vähentämään eriarvoisuutta ja edistämään osallisuutta sekä turvata tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut sekä muut hyvinvointia edistävät toimenpiteet kansalaisille. Lisäksi lain tarkoituksena on edistää asiakaskeskeisyyttä ja parantaa yhteistyötä sosiaalihuollon ja kunnan eri toimijoiden sekä muiden toimijoiden välillä. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 1 luku 1 §.) Sosiaalihuoltolaissa korostuu hyvinvoinnin edistäminen. Kunnan asukkaille tulee tarjota sosiaalihuollon neuvontaa ja ohjausta. Erityistä huomiota tulee kiinnittää lasten, nuorten sekä erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden neuvontaan ja ohjaukseen (Sosiaalihuoltolaki luku 2 6 §).

Sosiaalihuoltolain uudistumisen myötä perhepalveluiden painopiste muuttui lastensuojelun avohuollosta ja sijaishuollosta perhepalveluihin, jotka eivät vaadi lastensuojelun asiakuutta. Aikaisemmin suurin osa kuntien lapsiperheille suunnatuista palveluista on keskittynyt lastensuojelun piiriin, jolloin painopiste on ollut korjaavissa palveluissa. Sosiaalihuoltolain uudistumisen myötä ehkäisevien perhepalveluiden määrää on tullut lisätä ja lapsiperheiden tuessa panostaa varhaiseen puuttumiseen ja ennaltaehkäisyyn. Uuden sosiaalihuoltolain myötä muun muassa perhetyötä ja kotipalvelua voi saada ilman lastensuojelun asiakuutta palvelutarpeenarvion perusteella. Palveluja tulee tuottaa matalan kynnyksen palveluina, joihin asiakkaan on helppo hakeutua itse riittävän aikaisessa vaiheessa. Pidemmällä aikavälillä korvaavien toimenpiteiden tarpeen odotetaan vähenevän merkittävästi, ehkäiseviä palveluita lisätään ja tukea pystytään antamaan ajoissa. Lastensuojelun asiakasmäärät ovat vähentyneet välittömästi, kun palveluita on alkanut saada muutakin kautta. (Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö 2015.)

## 2.5 Ennaltaehkäisevän työn vaikuttavuus

Ennaltaehkäisevän työn lisäämisen taustalla on asiakkaan edun lisäksi sen kustannusvaikuttavuus. Ennaltaehkäisevään työskentelyyn panostaminen on aina asiakkaan kannalta parempi vaihtoehto kuin korjaavat palvelut. Riittävän tuen ansiosta perheiden

hyvinvointi ja toimintakyky ei pääse helposti horjumaan, eikä korjaavia toimia välttämättä tarvita. Ongelmien kasaantuminen ja suureminen on luonnollisesti ihmiselle ranskempaa kuin niiden ennaltaehkäisy. Kansainvälisten tutkimusten mukaan lasten ja nuorten ongelmien ennaltaehkäiseminen on lähes aina tuloksellista ja taloudellisesti kannattavaa (Sipilä & Österbacka, 9).

Perheiden huonovointisuus johtaa äärimmillään lasten sijoittamiseen kodin ulkopuolelle. Huostaanotot ja laitossijoitukset tuovat suuria kustannuksia valtiolle, joten ennaltaehkäisevään työhön panostaminen on pitkällä aikavälillä paljon edullisempaa. Lastensuojelulaitoksissa hoidon maksu ilmaistaan tavallisimmin vuorokausimaksuna. Vuorokausimaksut vaihtelevat suuresti eri laitoksissa riippuen muun muassa erityishoidon tarpeesta. Vuorokausimaksujen hintahaarukka liikkuu useiden satojen eurojen välillä kuukaudessa ja vuosi lastensuojelulaitoksessa voi maksaa jopa yli 100 000 euroa yhtä sijoitettua lasta tai nuorta kohden. (Terveyden ja hyvinvoinninlaitoksen www-sivut 2018.)

### 3 PERHEKIOSKIN TOIMINTA YLÖJÄRVELLÄ

Perhekioski on matalan kynnyksen kohtaamispaikka, jossa Ylöjärven kaupungin perheohjaajat ja perhetyöntekijät sekä yhteistyökumppanit järjestävät ohjausta, neuvontaa ja vertaistuellista ryhmätoimintaa lapsiperheille. Perhekioski sijaitsee Elon kauppakeskuksessa Ylöjärvellä ja ovella ei kirjaimellisesti ole kynnystä matalan kynnyksen palvelun ollessa kyseessä. Perhekioskin palvelut ovat maksuttomia ja toimivat ilman ajanvarausta. Palvelut ovat ensi sijassa tarkoitettu ylöjärveläisille, mutta kuntalaisuutta ei tarkisteta palveluun hakeutuessa. (Ylöjärven kaupungin www-sivut 2018.)

#### 3.1 Perhekioskin historia

Ylöjärven kaupunki on ollut edelläkävijä ennaltaehkäisevissä hyvinvointipalveluissa. Ylöjärven Perhekioski avattiin vuoden 2015 alussa ja se oli ensimmäinen laatuaan Suomessa. Perhekioskin juuret juontavat vuoden 2012 kevääseen, jolloin vihreiden

kaupunginvaltuutetut tekivät aloitteen, jossa toivottiin Nuorisokioskin lanseeraamista Ylöjärvelle. Tarkoituksena oli luoda samanlainen palvelukonsepti kuin vuonna 2009 avattu Terveyskioski, joka tarjoaa ohjausta, neuvontaa ja valikoiman sairaanhoidollisia palveluita kuntalaisille. Jo silloin taustalla korostettiin varhaista ongelmiin puuttamista ja ongelmien ennaltaehkäisyn ajatusta. (Karvinen 2015.)

Vuonna 2014 Ylöjärvellä aloitti työskentelynsä uusi terveys- ja sosiaalijohtaja, joka oli aktiivisesti vaikuttamassa vanhan idean kehittämisessä ja palvelun perustamisessa yhdessä ehkäisevien ja korjaavien hyvinvointipalvelujen johtajan sekä silloisen perhetyön palvelupäällikön kanssa. Kaupungin päättäjät ja yksityisen sektorin yhteistyökumppanit olivat myös mahdollistamassa palvelun toteuttamista. Alkuperäinen idea laajennettiin koskemaan nuorten lisäksi lapsia ja vanhempia. Näin Nuorisokioskin ideasta kehittyi koko perhettä palveleva Perhekioski. (Karvinen 2015.)

### 3.2 Perhekioski osana perhetyötä

Perhekioskin avaaminen oli osa Ylöjärven kaupungin perhetyön toiminnan kehittämistä ja muutosta vuonna 2015, jonka taustalla olivat sosiaalihuoltolain muutokset. Vuoden 2015 alussa Ylöjärven kaupungin perhetyötä tehneet työntekijät koottiin samaan yksikköön ja luotiin uusi perhetyön malli. Perhetyön yksikkö liitettiin ehkäiseviin ja korjaaviin hyvinvointipalveluihin (KunTeko 2020 www-sivut 2015).

Muutoksen myötä perhetyön yksikköön kuuluu nykyään lapsiperheiden kotipalvelu, nopea perheohjaus, tehostettu perhetyö sekä Perhekioski. Tehostettuun perhetyöhön kuuluu lisäksi ammatillista tukihenkilötoimintaa. Perhekioski on osa nopeaa perheohjausta. Nopea perheohjaus on ennaltaehkäisevää perhetyötä, jonka palveluihin ohjautaan oman yhteydenoton, neuvolan, koulun tai päiväkodin kautta. Ylöjärven kaupungin internetsivuilla on lisäksi Pyydä apua! -nappi, jonka kautta voi jättää yhteydenottoopyynnön kaupungin lapsiperheiden kanssa työskentelevälle työntekijälle. Nopea perheohjaus sisältää 1-5 tapaamista perheohjaajan ja perheen kesken tilanteesta ja tarpeesta riippuen eikä vaadi lastensuojelun asiakuutta. Nopea perheohjaus järjestää lisäksi avointa ja suljettua vertaisryhmätoimintaa sekä luentosarjoja yhteistyökumppaneiden kanssa. (Ylöjärven kaupungin www-sivut 2018.)

### 3.3 Perhekioskin palvelut aikaisemmin

Perhekioskin palvelut ovat muuttuneet jonkin verran neljän vuoden aikana. Avatessa vuoden 2015 alussa Perhekioskilla toimi Ylöjärven kaupungin nuorisotiimin järjestämä nuorisokioski, yksityisen palvelutuottajan järjestämä Näsimentorin vastaanotto, Mannerheimin lastensuojeluliiton perhekahvila sekä Terveyskioskin toimintaa (Karvinen 2015). Kevään 2015 aikana Perhekioskilla aloitettiin perheohjaajan toimesta ohjausta ja neuvontaa lapsiperheille kerran viikossa (Lammi henkilökohtainen tiedonanto 26.2.2018).

Syksyllä 2015 Perhekioskilla aloitettiin perheohjaajan vetämänä vauvatreffit sekä perhetyöntekijöiden järjestämä lapsiparkki. Lisäksi kerran viikossa järjestettiin satutunti kahden vapaaehtoisen vetäjän toimesta. Perhekioskilla järjestettiin myös nalleneuvola terveydenhoitajan vetämänä, jonne lapset saivat tuoda nallensa terveydenhoitajan vastaanotolle (Ylöjärven kaupungin www-sivut 2018.) Syksyllä 2016 perustettiin vauvatreffien lisäksi taaperotreffit vauvatreffien asiakkaiden kasvaessa taaperoiksi (Lammi henkilökohtainen tiedonanto 26.2.2018).

### 3.4 Perhekioskin palvelut nykyään

Tällä hetkellä Ylöjärven kaupungin perhetyö tuottaa neljää erilaista palvelua Perhekioskilla. Palvelut ovat perheohjaajien vetämät maanantai -ohjaus, vauva- ja taaperotreffit sekä perhetyöntekijöiden järjestämä lapsiparkki. Ylöjärven kaupungin perhetyön tuottamat palvelut ovat aloittaneet toimintansa vuosien 2015 ja 2016 aikana. Palvelut ovat pysyneet siitä asti samoina.

#### 3.4.1 Maanantai-ohjaus

Maanantaisin Perhekioskilla on tavattavissa perheohjaaja. Perheohjaaja tarjoaa ohjausta, välineitä ja materiaalia helpottamaan arkea. Perhekioskilla on muun muassa erilaisia visuaalisia toiminnanohjauskuvia sekä mahdollisuus lainata erilaisia keskittymistä helpottavia välineitä kotiin kokeiltavaksi. Palvelu on maksutonta ja toimii ilman ajanvarausta. Perheohjaajan neuvonta Perhekioskilla tarjoaa matalan kynnyksen hakea

apua pieniin arjen hankaluuksiin, ennen kuin ongelmat ovat suuria. Tarvittaessa perheohjaaja voi ohjata asiakkaan muiden palveluiden piiriin, jos asiakkaalla on tarve ja halua sellaisia ottaa vastaan. (Ylöjärven kaupungin www-sivut 2018.)

### 3.4.2 Vauva- ja taaperotreffit

Tiistaisin Perhekioskilla järjestetään aamupäivällä perheohjaajan vetämänä taaperotreffit, jonne voivat osallistua 1-2 -vuotiaat lapset vanhemman kanssa. Tiistaisin ilta-päivällä puolestaan järjestetään vauvatreffit, jossa vauvaperheet voivat tavata toisiaan. Vauva- ja taaperotreffit ovat avointa ryhmätoimintaa, jonne ei tarvitse ilmoittautua etukäteen. Treffeillä voi tavata toisia samassa elämäntilanteessa olevia vanhempia ja keskustella ajankohtaisista asioista. Tapaamiset ovat pääasiassa vapaata toimintaa ja tarkoituksena on luoda mahdollisuus tutustua toisiin vanhempiin. Tapaamisilla voi olla satunnaisesti asiantuntijavierailijoita tai perheohjaajan suunnittelemaa vapaaehtoista toimintaa. Vauva- ja taaperotreffit eivät sido vanhempaa ja lasta mihinkään, vaan tapaamisille voi osallistua joka viikko tai harvemmin, silloin kun se itselle sopii. (Ylöjärven kaupungin www-sivut 2018.)

Vauva- ja taaperotreffien ajatus on mielestäni tärkeä, sillä toiminta voi ehkäistä kotona lapsia hoitavien vanhempien yksinäisyyttä. On luonnollista, että kaikilla vanhemmilla ei ole lähipiirissään valmiiksi samassa elämäntilanteessa olevia ystäviä tai tuttaviam. Tutkimusten mukaan pienten lasten vanhemmuus lisää sekä äitien että isien yksinäisyyttä. Jopa viidestä kahdeksaan prosenttia tuoreista äideistä kokee yllättävää yksinäisyyttä lapsen saatuaan. Vertaistuki tukee vanhemman jaksamista ja ennaltaehkäisee yksinäisyydestä seuraavia muita ongelmia. Yksinäisyys on vakava terveysuhka kaiken ikäisille ihmisille ja voi aiheuttaa mielenterveydellisiä ongelmia, kuten ahdistuneisuutta ja masentuneisuutta. Vanhempien kokema yksinäisyys lisäksi heikentää vanhemmuuden kehittymistä ja voi vaikuttaa täten negatiivisesti lapsen kehitykseen. (Asulin 2016.)

### 3.4.3 Lapsiparkki

Keskiviikkoisin aamupäivällä Ylöjärven kaupungin perhetyöntekijät pyörittävät Perhekioskilla maksutonta lapsiparkkia, jonne voi tuoda alle kouluikäisiä lapsia hoitoon. Lapsiparkin ryhmäkoko määräytyy työntekijöiden määrän mukaan ja tavallisesti lapsiparkissa työskentelee kaksi työntekijää, jolloin lapsiparkkiin mahtuu yhteensä kahdeksan lasta. (Ylöjärven kaupungin www-sivut 2018.) Lapsiparkki tarjoaa kotona lapsia hoitaville vanhemmille pienen hengähdystauon tai mahdollisuuden käydä asioilla ilman lapsia. Lapsiparkki tarjoaa apua erityisesti sellaisille vanhemmille, joilla ei ole suurta tukiverkkoa ja lastenhoitoapua. Lapsiparkissa lapsi pääsee samalla leikkimään toisten lasten kanssa, mikä tukee lapsen sosiaalista kehitystä. Toiminta on vapaamuotoista ja lasten toiveita kuunnellaan tekemistä suunniteltaessa.

### 3.4.4 Muiden toimijoiden palvelut

Ylöjärven kaupungin perhetyön tuottamien palveluiden lisäksi Perhekioskilla toimii perjantaisin Mannerheimin lastensuojeluliiton perhekahvila. Neuvolan imetystuki-ryhmä kokoontuu kerran kuukaudessa tiistai-iltaisina. Puheterapeutti on tavattavissa Perhekioskilla kerran kuukaudessa keskiviikko iltapäivisin. Lisäksi Perhekioski on torstaisin ja perjantai iltapäivisin Cosmos-tutkimuksen käytössä. (Ylöjärven kaupungin www-sivut 2018.)

## 4 TUTKIMUS

### 4.1 Tutkimuksen tarkoitus ja tavoitteet

Opinnäytetyöni tarkoituksena oli tutkia Perhekioskin asiakkaiden tyytyväisyyttä Perhekioskin toimintaa kohtaan. Rajasin tutkimukseni koskemaan vain Ylöjärven kaupungin perhetyön tuottamia palveluita, sillä laajentamalla tutkimusta kolmannen sektorin toimintaan tutkimuksesta olisi tullut liian laaja.

Olin syksyllä 2017 harjoittelussa Ylöjärven kaupungin tehostetussa perhetyössä ja tutustin kaupungin lapsiperheiden sosiaalipalveluihin. Tutustuin myös Perhekioskin toimintaan, joka oli itselleni täysin uusi konsepti tuottaa ennaltaehkäisevää sosiaalipalvelua lapsiperheille. Harjoitteluni aikana työyhteisöltä heräsi ajatus opinnäytetyön tekemiseen Perhekioskista, sillä siitä ei ollut aiemmin tehty opinnäytetyötä. Keskusteltuani perhetyön palvelupäällikön kanssa opinnäytetyöstäni, päädyimme ajatukseen tutkia asiakkaiden kokemuksia Perhekioskista asiakastyytyväisyyskyselyn avulla. Perhekioskin asiakastyytyväisyyttä tutkitaan kolme kertaa vuodessa Ylöjärven kaupungin perusturvan yleisellä asiakastyytyväisyyskyselyllä. Tarkoituksenani oli toteuttaa laajempi ja kohdennetumpi asiakastyytyväisyyskysely nimenomaan Perhekioskin toimintaan liittyen, jossa asiakkailla on mahdollisuus esittää toiveitaan myös tulevaisuuden ja toiminnan kehittämisen kannalta.

Perhekioski on vielä melko tuore palvelukonsepti, joten sen toimintaa halutaan kehittää vastaamaan asiakkaiden tarpeita entistä paremmin. Perhekioski on yksi Pirkanmaan LAPE -hankkeen mukaisista kohtaamispaikoista Ylöjärvellä. Opinnäytetyöni toimii hyvänä pohjana kehittämistyölle, sillä asiakastyytyväisyyskysely toi kuuluvaksi asiakkaiden kokemuksia ja toiveita Perhekioskin toimintaa kohtaan.

#### 4.2 Tutkimuksen toteutus

Tehdessäni tutkimussuunnitelmaa alkuvuodesta 2018 tein yhteistyötä Ylöjärven kaupungin perhetyön palvelupäällikön ja Perhekioskilla työskentelevien perheohjaajien kanssa. Kysyin heidän toiveitaan asiakastyytyväisyyskyselyä kohtaan ja kävimme yhdessä kyselylomakkeen läpi tapaamisessa keväällä 2018 ennen kyselyn toteuttamista. Hain opinnäytetyölleni tutkimuslupaa Ylöjärven kaupungilta keväällä 2018 ja lupa myönnettiin 7.5.2018.

Käytin tutkimuksessani kvantitatiivista eli määrällistä tutkimusmenetelmää, sillä sitä käytetään tavallisesti asiakastyytyväisyyskyselyissä. Määrällisessä tutkimusmenetelmässä tietoa tarkastellaan numeerisesti, jolloin tutkittavia asioita ja niiden ominaisuuksia käsitellään yleisesti kuvaillen numeroiden avulla. Mittarina käytetään kysely-,

haastattelu- tai havainnointilomaketta. Määrällisille tutkimuksille on ominaista suuri vastaajamäärä. (Vilka 2007, 13-14.)

Toteutin asiakastyytyväisyyskyselyn Perhekioskin asiakkaille paperisella kyselylomakkeella (Liite 1) sekä sähköisellä lomakkeella, jonka linkki oli Perhekioskin Facebook -sivuilla kiinnitetyssä julkaisussa. Kyselystä muistutettiin puolesta välissä kyselyä jakamalla alkuperäinen julkaisu Perhekioskin Facebook -sivuilla. Paperisia kyselylomakkeita jaettiin Perhekioskilla ja täytetyt lomakkeet palautettiin ohjaajalle. Vastaamisaika kyselyyn oli neljä viikkoa ja kysely toteutettiin 28.5.-24.6.2018 välisenä aikana. Kyselyyn vastattiin anonymisti, jolloin yksittäisten asiakkaiden henkilöllisyys ei tullut vastauksista ilmi.

Kirjoitin paperisen ja sähköisen kyselylomakkeen yhteyteen saatesanat. Saatesanat ovat alle puolen sivun mittainen teksti, joka sisältää tietoa tutkimuksesta (Vilka 2007, 80). Saatesanoista kävi ilmi tutkimuksen tarkoitus ja tavoite, tutkimuksen osapuolet, tutkimustulosten hyödyntäjä, vastaamiseen menevä aika, kyselylomakkeen palautusohje, tieto kerätyn tutkimusaineiston hävittämisestä sekä valmistuneen tutkimuksen ajankohta ja säilytyspaikka.

Tarkoituksenani oli tehdä melko strukturoitu kyselylomake, eli lomakkeen kysymyksille oli valmiit vastausvaihtoehdot. Kahden kysymyksen kohdalla oli avoin vastausvaihtoehto; toisessa kysymyksessä kysyttiin perustelua ja kehitysehdotuksia huonoon arvosanaan liittyen ja kyselyn lopussa vastaajalla oli mahdollisuus jättää vapaamuotoista palautetta tai kehitysehdotuksia Perhekioskin toimintaan liittyen. Avointen kysymysten tavoitteena on saada vastaajilta spontaaneja mielipiteitä (Vilka 2007, 68). Tavoitteenani oli myös luoda selkeä ja lyhyehkö kyselylomake, jotta vastaamiseen ei mennyt kovin kauan aikaa ja vastaaminen onnistui vaivatta samalla, kun vieraili Perhekioskilla.

Kyselylomake sisälsi yhteensä 11 kysymystä. Ensimmäiset kuusi kysymystä koskivat vastaajan taustatietoja ja palveluiden käyttöä. Kysymykset koskivat sukupuolta, ikää, lasten määrää, käyttämiä palveluita, Perhekioskilla käyntien määrää sekä sitä, mistä sai tietoa Perhekioskin palveluista. Seitsemäs kohta kyselylomakkeessa oli laajin ja se



sisälsi 12 väittämää, joihin vastaajan tuli kertoa mielipiteensä. Vastausvaihtoehdot olivat 1-5, joista 1 = täysin eri mieltä ja 5 = täysin samaa mieltä. Tämä osio lomakkeessa tutki asiakkaiden tyytyväisyyttä Perhekioskin palveluja ja tiloja kohtaan. Väittämiä seurasi kysymys, johon tuli kertoa perustelu tai kehitysehdotus, jos oli antanut jollekin väittämälle arvosanan 1 = täysin eri mieltä tai 2 = jokseenkin eri mieltä. Asiakastyytyväisyyttä mitanneen osion jälkeen vastaajilta kysyttiin, mitä Perhekioskin palvelut ovat heille tarjonneet. Tämän kysymyksen tarkoituksena oli tuoda esille paremmin, mitä palvelut ovat tarjonneet ennaltaehkäisevässä mielessä asiakkaalle. Kyselylomakkeen lopussa kysyttiin vielä asiakkaan toiveita Perhekioskin palveluita ja tiloja kohtaan tulevaisuudessa. Kyselylomakkeen viimeinen kohta tarjosi vastaajalle mahdollisuuden antaa vapaamuotoista palautetta ja kehitysehdotuksia Perhekioskin toimintaan liittyen.

Tutkimuksen päätyttyä tarkistin täytetyt kyselylomakkeet ja kokosin vastaukset havaintomatriisiin, jonka avulla analysoin tutkimuksen tuloksia. Havaintomatriisi on taulukko, johon havaintoyksiköiden kaikkia muuttujia koskevat havainnot eli vastaukset syötetään. Tällä tavalla tutkimusaineiston saa koottua helposti numeeriseen muotoon. (Vilka 2007, 105.)

### 4.3 Otanta

Käytin tutkimuksessani kokonaisotantaa, jolloin kaikilla Ylöjärven kaupungin perheyön tuottamien palveluiden asiakkaila oli mahdollisuus vastata asiakastyytyväisyyskyselyyn. Kokonaisotantaa käytetään tavallisesti pienissä tutkimusaineistoissa, joissa perusjoukon havaintoyksiköiden määrän odotetaan olevan alle sata. Perusjoukolla tarkoitetaan kohdejoukkoa, josta tutkimuksessa halutaan tehdä päätelmiä (Vilka 2007, 51-52).

Perhekioskin asiakkaiden määrää eli perusjoukon suuruutta oli vaikea määrittää etukäteen. Ylöjärven kaupungin tuottamien palveluiden asiakasmääriä Perhekioskillä seurataan, mutta niistä ei käy ilmi, kuinka monta eri asiakasta esimerkiksi kuukaudessa on käynyt Perhekioskillä. Tämä johtuu siitä, että Perhekioskillä asioidaan anonyy-

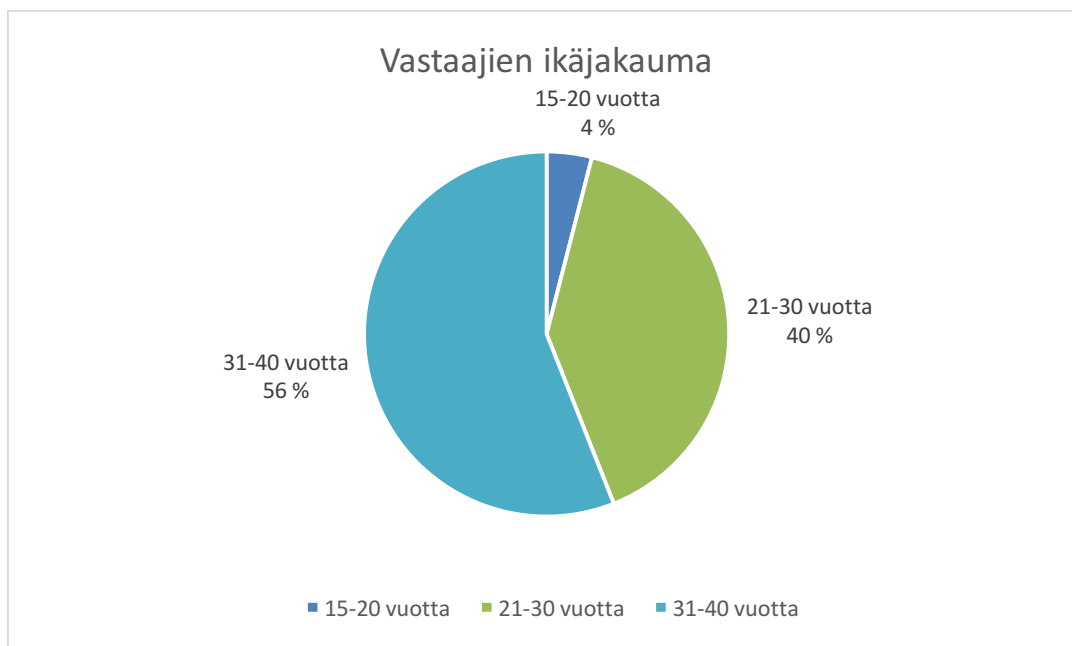
misti. Esimerkiksi vauva- ja taaperotreffeillä sekä lapsiparkissa käy paljon säännöllisesti sekä satunnaisesti käyviä asiakkaita. Kesäkuun aikana (mille ajalle kysely suurimmaksi osaksi ajoittui) kaikissa Ylöjärven kaupungin perhetyön tuottamissa palveluissa kävi yhteensä noin 44 aikuista/asiakasperhettä (Lammi sähköposti 26.9.2018 ja Matikainen sähköposti 27.9.2018). Vastausmäärään verratessa voi olla siis mahdollista, että toteutunut otanta vastasi hyvin juuri kyselyn aikana käyneiden asiakkaiden perusjoukkoa. Neljän viikon aikana on voinut käydä samoja kävijöitä, jolloin luonnollisesti vastauksia ei voinut tulla samaa määrää kuin kävijöitä oli yhteensä.

## 5 TUTKIMUKSEN TULOKSET JA NIIDEN ANALYSOINTI

Perhekioskin asiakastytyväisyyskyselyyn vastasi yhteensä 26 Perhekioskin asiakasta. Seitsemän henkilöä vastasi kyselyyn sähköisellä lomakkeella ja 19 henkilöä paperisella lomakkeella. Jätin yhden sähköisen lomakkeen pois tulosten analysoinnista, sillä hän oli vastausten perusteella käyttänyt Perhekioskilla muita kuin Ylöjärven kaupungin perhetyön tuottamia palveluita. Tuloksissa on tämän vuoksi otettu huomioon 25 vastaajan vastaukset.

### 5.1 Vastaajien taustatiedot

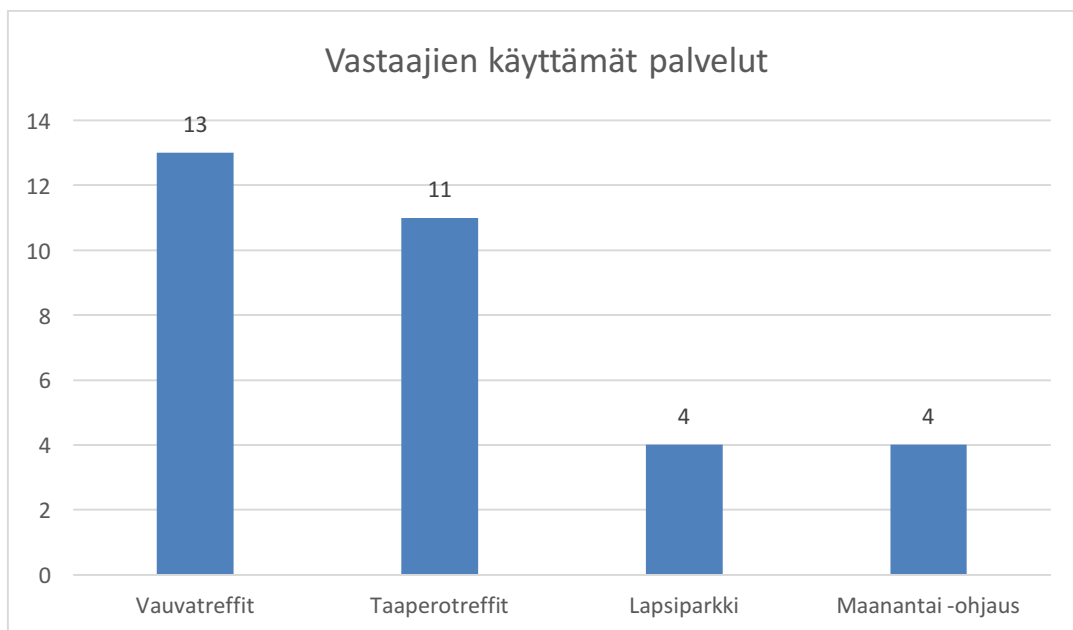
Kaikki 25 vastaajaa olivat naisia. Vastaajista yli puolet (14 vastaajaa) olivat 31-40-vuotiaita ja vastaajista vain yksi oli 15-20-vuotias. Loput 10 vastaajaa olivat iältään 21-30-vuotiaita. Vastaajia oli melko tasaisesti yksi ja kaksi lapsisista perheistä. 12:lla vastaajalla oli yksi lapsi ja kymmenellä vastaajalla kaksi lasta. Kahden vastaajan perheeseen kuului kolme lasta ja yhden vastaajan perheeseen yli kolme lasta.



Kuvio 1. Vastaajien ikäjakauma

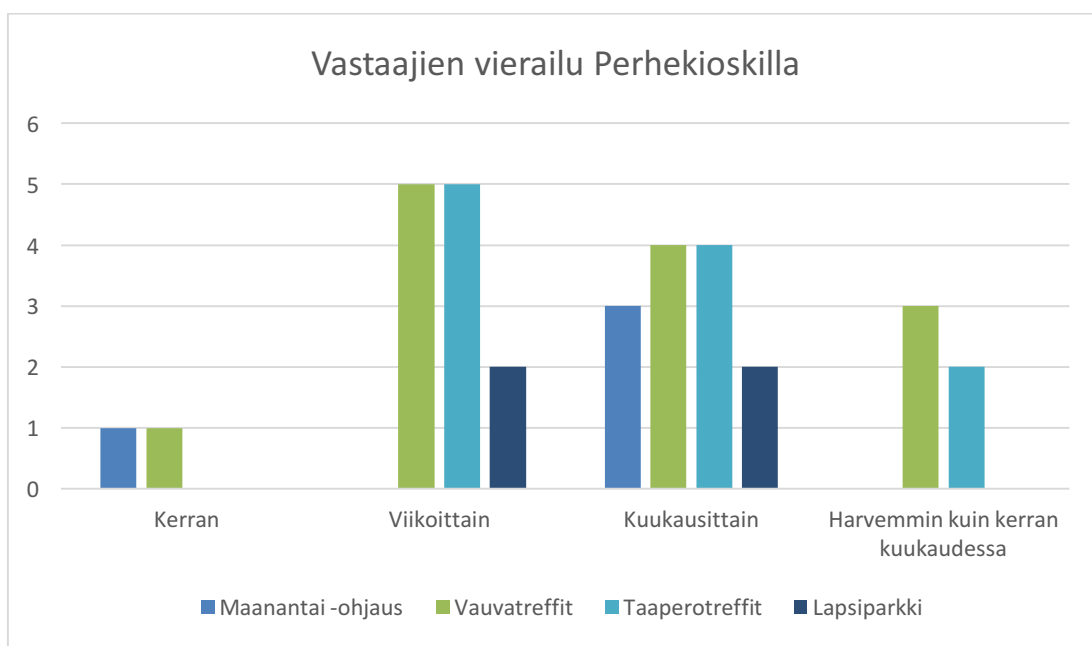
Perhekioskin asiakkaat ovat kyselyn perusteella suurimmaksi osaksi naisia. Tähän vaikuttaa varmasti se, että tavallisemmin äiti jää pienten lasten kanssa kotiin. Vauva- ja taaperotreffien sekä lapsiparkin käyttäjät ovat tavallisesti kotona olevien lasten vanhempia. Jäin kyselyn jälkeen pohtimaan, voisiko joillain keinoilla isiäkin aktivoida Perhekioskin toimintaan mukaan tarjoamalla heille kohdennettua palvelua. Voivathan isätkin kaivata vertaista juttuseuraa, jos esimerkiksi lähipiirissä ei ole tuttuja isäystäviä.

Kyselyyn vastasi eniten vauva- ja taaperotreffien käyttäjiä (Kuvio 2). Tämä selittynee sillä, että suurin osa vastauksista täytettiin paperisena lomakkeena. Vauva- ja taaperotreffeillä on enemmän viikkoa kohden kävijöitä, kuin lapsiparkissa tai maanantai-ohjauksessa. Lisäksi vauva- ja taaperotreffien käyttäjillä on hyvin aikaa täyttää lomake treffien aikana. Kotiin mukaan otettaessa kyselylomakkeet voivat usein jäädä täyttämättä ja palauttamatta. Maanantai-ohjauksen käyttäjien olisi ollut mahdollista vastata kyselyyn sähköisellä lomakkeella, vaikka ei olisi käyttänyt palvelua juuri kyselyn ajankohtana. Neljän viikon aikana maanantai-ohjauksessa ei välttämättä käy määrällisesti montaa henkilöä. Esimerkiksi kesäkuussa maanantai-ohjauksessa kävi kahdeksan aikuista (Lammi sähköposti, 26.9.2018).



Kuvio 2. Vastaajien käyttämät palvelut

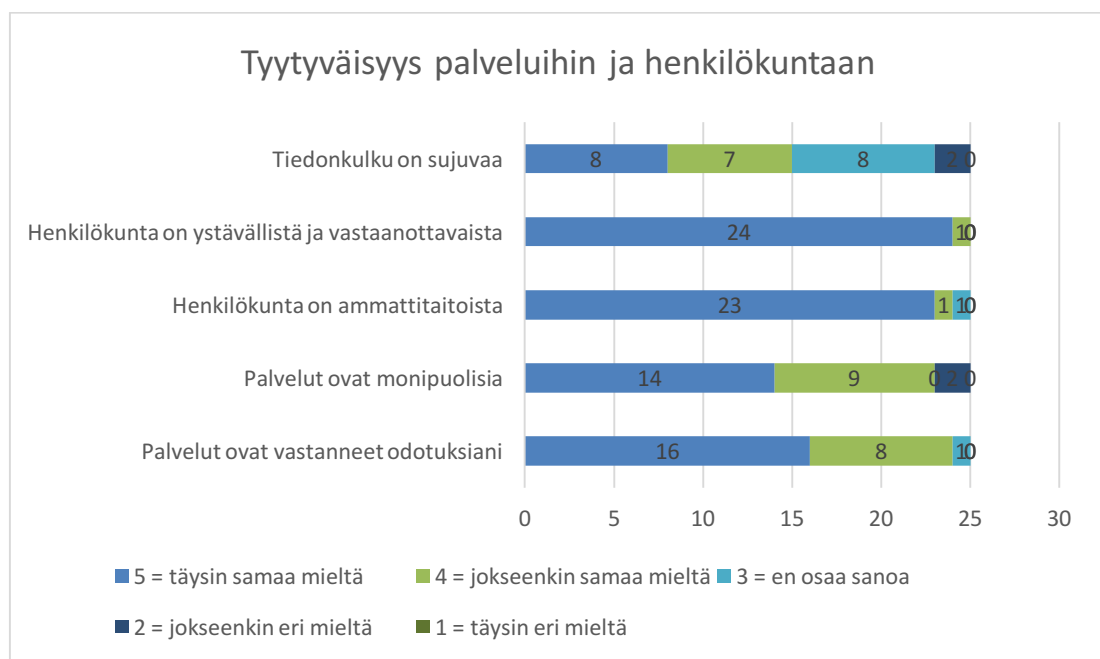
Kuviossa 2 on otettu huomioon, että jotkut vastaajat olivat käyttäneet useita Ylöjärven kaupungin perhetyön palveluita Perhekioskilla. Asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksia tarkastellessani en eritellyt vastauksia eri palveluiden käyttäjien mukaan. Ainoastaan siinä tilanteessa, jos vastauksissa selkeästi jakautui eri palveluiden käyttäjien mielipiteet.



Kuvio 3. Asiakkaiden vierailu Perhekioskilla

Kuvio 3 kuvaa vastaajien vierailua Perhekioskillä. Kyselyyn vastanneista vauva- ja taaperotreffeillä kävijöistä 42 % kävi treffeillä viikoittain, 33 % kuukausittain ja 21 % harvemmin kuin kerran kuukaudessa. Puolet lapsiparkin käyttäjistä käytti palvelua viikoittain ja puolet kuukausittain. Maanantai-ohjauksessa käyneistä 75 % oli ilmoittanut käyneensä Perhekioskillä kuukausittain, heistä osa oli käyttänyt myös muita palveluita. Kyselyyn vastasi yksi maanantai-ohjauksen asiakas ja yksi vauvatreffeillä kävijä, jotka olivat käyttäneet palvelua ensimmäistä kertaa.

## 5.2 Tyytyväisyys Perhekioskin palveluihin ja henkilökuntaan



Kuvio 4. Tyytyväisyys palveluihin ja henkilökuntaan

Asiakastyytyväisyyskyselyn perusteella Perhekioskin palveluihin oltiin kokonaisuudessaan melko tyytyväisiä. 64 % vastaajista oli täysin sitä mieltä, että palvelut olivat vastanneet heidän odotuksiaan. Samaan väittämään antoi arvosanan 4 = jokseenkin samaa mieltä kahdeksan vastaajaa eli 32 % vastaajista. Vain yksi vastaaja ei osannut sanoa mielipidettään, hän oli ollut kävijänä vauvatreffeillä.

” Hienoa, että on Perhekioski. Vauva- ja taaperotreffit ovat olleet meille tärkeitä!”

”Ihan mahtavaa, että tällainen palvelu on olemassa!”

” Perhekioski on todella tarpeen ja se on varmasti madaltanut perheiden kynnystä saada ja vastaanottaa apua.”

Perhekioskin palveluita pidettiin pääasiassa riittävän monipuolisina. 56 % vastaajista (14 vastaajaa) oli palveluiden monipuolisuudesta täysin samaa mieltä ja 36 % vastaajista (9 vastaajaa) oli asiasta jokseenkin samaa mieltä. Vain 2 vastaajaa eli 8 % vastaajista oli palveluiden monipuolisuudesta jokseenkin eri mieltä. He eivät kuitenkaan kerrota, mikä heidän mielipiteeseensä oli vaikuttanut tai mitä asian parantamiseksi voitaisiin tehdä. Perhekioskin palvelut kohdistuvat yleisesti enemmän alle kouluikäisille lapsille ja ryhmätoiminta vauva- ja taaperoikäisille. Vapaamuotoisissa palautteissa ehdotettiin leikki-ikäisten ryhmää 3-6 vuotiaille lapsille.

Kaikista Perhekioskiin liittyvistä tyytyväisyyttä mittaavista väittämistä kaikkein eniten kyselyyn vastaajat olivat tyytyväisiä henkilökuntaan. Perhekioskilla työskentelee perheohjaajia ja perhetyöntekijöitä. 92 % vastaajista piti henkilökuntaa täysin ammattitaitoisena ja 96 % vastaajista oli täysin samaa mieltä siitä, että henkilökunta on ystävällistä ja vastaanottavaista. Tyytyväisyys henkilökuntaan tuli ilmi myös vapaamuotoisissa palautteissa.

”Vauvatreffien ”vetäjä” on ihana ja ystävällinen! Tunnen itseni joka kerta aidosti tervetulleeksi! Aina on kuunneltu ja kyselty kuulumisia. Siellä on kiva käydä.”

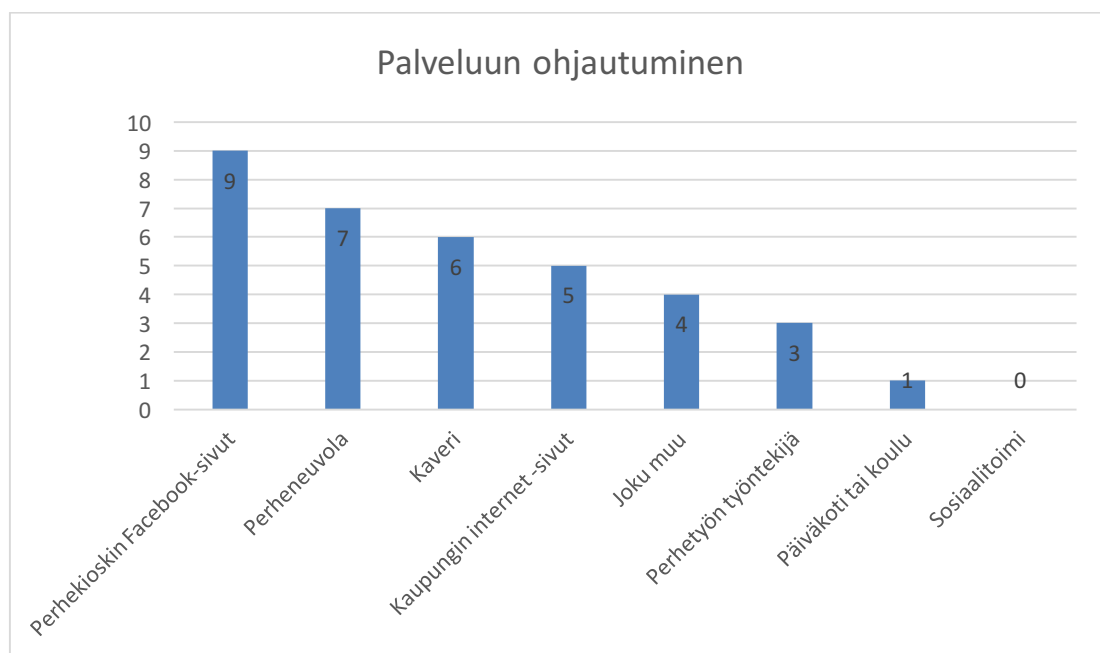
”Ohjaajat ovat olleet todella ihania ja treffeille on aina ollut todella ihana tulla. Kahvitarjoilu on ollut välillä arjen pelastus.”

Tiedonkulun sujuvuudella tarkoitettiin kyselyssä esimerkiksi palveluiden peruuntumisista ilmoittamista tai mahdollisen ohjelman ilmoittamisesta vauva- ja taaperotreffillä. Ilmoittaminen tapahtuu pääasiassa Perhekioskin Facebook -sivujen kautta sekä ilmoittamalla asiasta Perhekioskin ovella. Vastaajien mielipiteet tiedonkulun sujuvuudesta jakautuivat melko paljon. 32 % vastaajista (8 vastaajaa) piti tiedonkulkua täysin sujuvana ja 28 % vastaajista (7 vastaajaa) piti tiedonkulkua jokseenkin sujuvana. Vas-

taajien, jotka eivät osanneet sanoa mielipidettään määrä oli poikkeuksellisen suuri, nimittäin 8 vastaajaa (32 %). 2 vastaajaa (8 %) oli tiedonkulun sujuvuudesta jokseenkin eri mieltä. Vastaajat olivat maanantai -ohjauksen ja lapsiparkin käyttäjiä. Toinen vastaajista oli kokenut jaetun informaation olleen joskus väärää.

### 5.3 Perhekioskin palveluiden löytäminen ja saatavuus

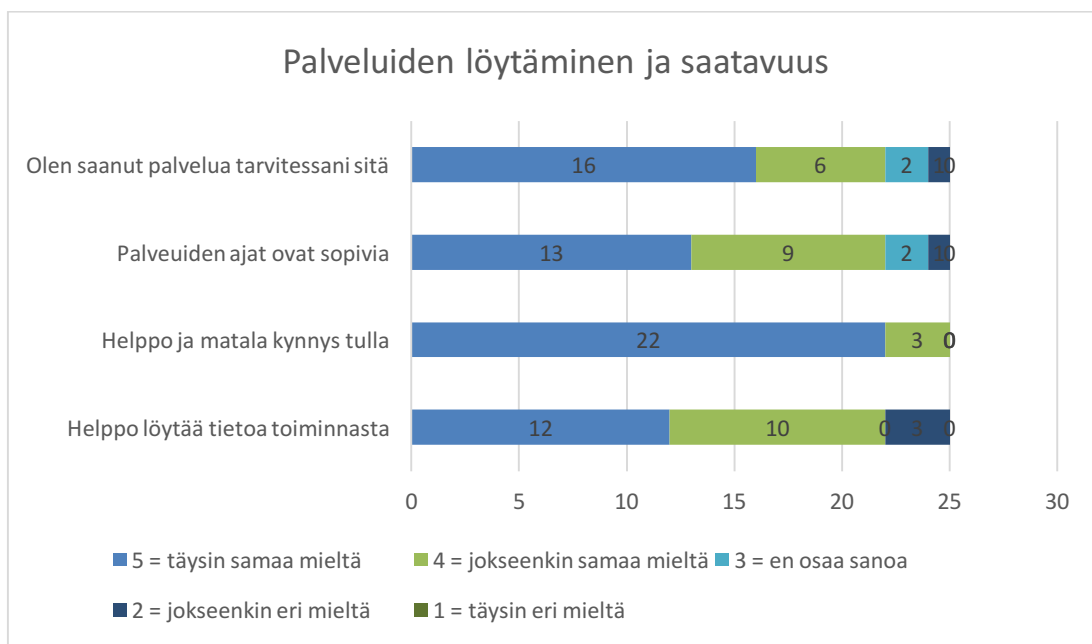
Kyselyyn vastanneet olivat saaneet tietoa Perhekioskin palveluista eniten Perhekioskin Facebook -sivuilta. Osa vastaajista oli saanut useammasta paikasta tietoa ja tuloksissa on huomioitu myös ne vastaajat. Alempana on kuvio vastausten jakautumisesta. Monet olivat kuulleet Perhekioskin palveluista perheneuvolasta, kaverilta tai löytäneet palveluista tietoa Ylöjärven kaupungin www-sivuilta. Harvempi vastaaja oli saanut tietoa Perhekioskin palveluista perhetyön työntekijältä, päiväkodista, koulusta tai jostain muualta. Sosiaalitoimen kautta ei ollut kukaan vastaaja ohjautunut Perhekioskille.



Kuvio 5. Palveluun ohjautuminen

Vastauksista voi päätellä, että Perhekioskista saa parhaiten tietoa internetin välityksellä. Perhekioskia käyttävät paljon pienten lasten perheet, jolloin perheneuvola on tärkeä yhteistyökumppani ja palveluun ohjaaja. Päiväkodin ja koulun rooli palveluun

ohjaajana oli todella vähäinen, eikä tutkimuksen perusteella voi päätellä todellista ohjautuvuutta heidän kauttaan. Uskon päiväkodin ja koulun roolin olleen palveluun ohjaajana pieni, koska kyselyyn vastanneissa oli vähiten maanantai-ohjauksen käyttäjiä. Heidän joukossa voi olla enemmän päiväkotivi- ja kouluikäisten vanhempia, jotka ovat voineet ohjautua Perhekioskille päiväkodin tai koulun suosituksesta hakemaan vinkkejä pieniin tai suuriin arjen ongelmiin.



Kuvio 6. Palveluiden löytäminen ja saatavuus

Perhekioski sijaitsee keskeisellä paikalla Ylöjärvellä Elon kauppakeskuksessa ja Perhekioskista löytyy tietoa Ylöjärven kaupungin internetsivuilta sekä Perhekioskin Facebook -sivulta. Perhekioskin viikko-ohjelma löytyy Perhekioskin ikkunasta sekä internetistä. Kyselyyn vastanneista 88 % (12 vastaajaa) oli täysin tai jokseenkin (10 vastaajaa) sitä mieltä, että olivat löytäneet helposti tietoa Perhekioskista ennen ensimmäistä käyntiään. Loput kolme vastaajaa (12 %) olivat jokseenkin eri mieltä tiedon löytymisestä.

”2v. sitten kesällä Perhekioskista ei löytynyt mitään ajankohtaista tietoa. Tänä vuonna kesälukkari on tosi kiva!”

”Neuvolasta voisi enemmän ohjata Perhekioskiin ja kertoa Perhekioskin palveluista. Enemmän yhteistyötä neuvolan suuntaan.”



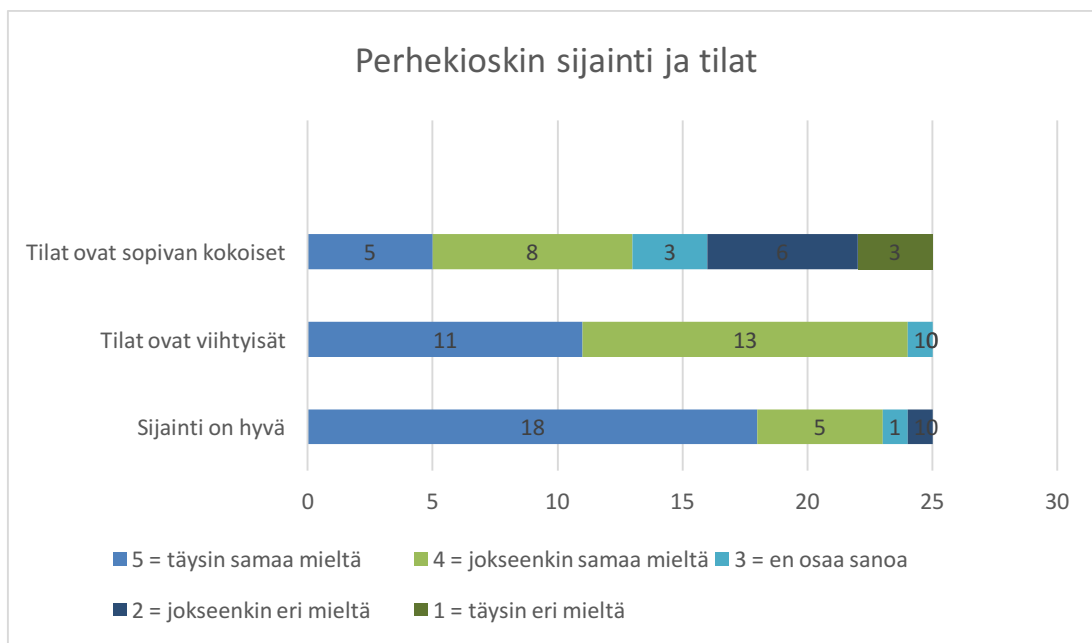
Perhekioskin sijainti, ajanvaraamattomuus ja maksuttomuus pyrkivät tekemään Perhekioskista matalan kynnyksen palvelun. Tässä asiassa ollaan kyselyn perusteella onnistuttu, sillä 88 % vastaajista oli täysin samaa mieltä siitä, että Perhekioskille on helppo ja matala kynnyksellä tulla. Loput 12 % (3 vastaajaa) olivat myös jokseenkin samaa mieltä asiasta. Uskon Perhekioskille tulemisen helppouteen ja matalaan kynnykseen vaikuttavan myös henkilökunnan, sillä henkilökuntaa pidettiin erittäin ystävällisenä ja vastaanottavaisena.

Enemmistö kyselyyn vastaajista piti Ylöjärven kaupungin perhetyön tuottamien palveluiden aikoja sopivina. Vastaajista 52 % oli asiasta täysin samaa mieltä ja 36 % oli jokseenkin samaa mieltä. Kaksi vastaajaa ei osannut sanoa mielipidettään ja yksi vastaaja oli aikojen sopivuudesta jokseenkin eri mieltä. Aikoja hieman epäsovivana pitänyt vastaaja oli vauvatreffeillä kävijä ja hän toivoi ryhmää, joka toimisi klo 10-13 välillä. Vauvatreffit järjestetään tällä hetkellä klo 13-15.30 välisenä aikana.

Kyselyssä kysyttiin Perhekioskilla kävijöiden mielipidettä palvelun saatavuuteen heidän tarvitessaan sitä. Maanantain perheohjaukseen voi tulla yksi perhe kerrallaan, jolloin ohjaajan ollessa varattuna toinen kävijä joutuu odottamaan omaa vuoroaan. Vauva- ja taaperotreffeille ei ole asetettu enimmäisosallistujamäärää, mutta lapsiparkissa voi olla hoidossa neljä lasta yhtä perhetyöntekijää kohden. Tavallisesti lapsiparkissa on kaksi työntekijää, jolloin osallistujamäärä voi olla enimmillään kahdeksan lasta.

88 % vastaajista oli kokenut saaneensa palvelua, kun oli sitä tarvinnut. Heistä 16 oli asiasta täysin samaa mieltä ja kuusi jokseenkin samaa mieltä. Kaksi vastaajaa ei osannut sanoa tähän mielipidettään, he olivat vauva- ja taaperotreffeillä kävijöitä. Yksi vastaaja oli palvelun saamisesta jokseenkin eri mieltä. Hän oli lapsiparkin käyttäjä ja kertoi, ettei lapsiparkin kovan kysynnän vuoksi hänen lapsensa ole aina mahtuneet lapsiparkkiin. Hän oli kuitenkin asian suhteen ymmärtäväinen ja ehdotti, että lapsiparkille voisi varata koko päivän, jolloin olisi mahdollisuus järjestää kaksi eri ryhmää aamu- ja iltapäivällä. Hän pohti myös ajanvarauksen mahdollisuutta. Ajanvaraamattomuus on kuitenkin yksi Perhekioskin toiminnan periaatteista.

#### 5.4 Perhekioskin sijainti ja tilat



Kuvio 7. Perhekioskin sijainti ja tilat

Perhekioskin sijaintia Kauppakeskus Elossa pidettiin pääasiassa hyvänä. 92 % vastaajista oli asiasta täysin tai jokseenkin samaa mieltä. Ainoastaan yksi vastaaja 25:sta vastaajasta antoi väittämälle arvosanan 2 = jokseenkin eri mieltä. Vastaajan mielipiteeseen vaikutti se, että hän koki vaunuilla tai pyörällä tultaessa reitin Elon Kauppakeskukseen olevan turhan vaarallinen ja kiertävän todella paljon.

Perhekioskin tilojen viihtyisyydestä 11 vastaajaa oli täysin samaa mieltä ja 13 vastaajaa jokseenkin samaa mieltä. Yksi vastaaja ei osannut sanoa mielipidettään. Vastauksista voi päätellä, että tiloja pidettiin yleisesti viihtyisinä, mutta 52 % vastauksien perusteella jotain pientä tilojen viihtyisyyden lisäämiseksi voitaisiin tehdä.

Asiakastytyväisyyskyselyn perusteella Perhekioskin tilojen koko herätti tyytymättömyyttä ja niitä pidettiin liian pieninä. Tilojen sopivasta koosta oli yhteensä yhdeksän vastaajaa jokseenkin eri mieltä tai täysin eri mieltä (36 %). Kolme vastaajaa ei osannut sanoa mielipidettään. Kahdeksan vastaajaa piti Perhekioskin tiloja jokseenkin tai täysin sopivan kokoisena (32 %). Tilojen sopivaa kokoa arvioitaessa oli selkeää jakautumista eri palveluiden käyttäjien välillä. Vastaajat pitivät tiloja liian pieninä erityisesti vauva- ja taaperotreffejä ajatellen. Yhteensä 36 % vastaajista oli jokseenkin tai täysin

eri mieltä tilojen sopivasta koosta ja heistä suurin osa oli vauva- ja taaperotreffien käyttäjiä (yksi lapsiparkkilainen). Vauva- ja taaperotreffien käyttäjistä vielä hieman painottui enemmän taaperotreffeillä kävijät, mikä voi johtua siitä, että taaperot ovat liikkuvaisempia kuin vauvat, jolloin tilaa tarvitaan enemmän. Taaperotreffienkin käyttäjistä vain 22 % oli melko tyytyväisiä tilojen kokoon (vastaus 4 = jokseenkin samaa mieltä), kun taas vauvatreffien käyttäjistä 78 % oli melko tyytyväisiä tilojen kokoon (vastaukset 4 = jokseenkin samaa mieltä ja 5 = samaa mieltä).

”Tilat alkavat olla ahtaat. Hyvä, että on ruokahuone ja leikkihuone erikseen, mutta kun lapset tulevat taaperotreffeille aina vanhemman kanssa niin tilaa tarvittaisiin enemmän.”

”Tilat ovat mielestäni aika pienet vauvatreffejä ajatellen. Lisäksi kahvihuone on erillään muusta tilasta, jolloin lasta syöttäessä voit keskustella vain samassa tilassa olevien kanssa.”

” Taaperotreffeillä liikaa lapsia ja aikuisia suhteessa käytettävään tilaan, voiko olla joku maksimimäärä?”

” Tilat saisivat olla vähän isommat.”

” Tilat ovat liian pienet.”

”Välillä tila on liian pieni, jos paikalle tulee paljon ihmisiä.”

”Tilat ovat aika pienet.”

”Tilat ovat olleet välillä aivan tukossa ja yleisesti on toivottu, että taaperotreffeille olisi enemmän tilaa. Mutta pääasia on, että edes on toimivat tilat. Vauvatreffille tila on hyvä.”

”Tila on pieni, mutta toimiva. Tosin jos on liikaa porukkaa, niin tila on pieni ja ahdistava.”

”Paikkana ostoskeskus on tosi hyvä kioskille, mutta tila on aika pieni.”

## 5.5 Mitä Perhekioskin palvelut ovat tarjonneet asiakkaille?

### 5.5.1 Vauva- ja taaperotreffiin asiakkaat

Lähes kaikille vauva- ja taaperotreffiin asiakkaalle treffit olivat tarjonneet leikkiseuraa lapselle ja mahdollisuuden tutustua toisiin vanhempiin. 65 % vauva- ja taaperotreffiin kävijöistä treffit olivat mahdollistaneet myös hengähdystauon arjen keskelle. Mielestäni on positiivinen asia, että äidit olivat kokeneet tapaamiset hengähdystaukoina, vaikka eivät silloin varsinaisesti ole vieneet lapsiaan hoitoon minnekään. Puolet vauva- ja taaperotreffiin kävijöistä oli lisäksi kokenut saaneensa treffeiltä neuvoja lapsiperheen arkeen. Neljä vastaajaa oli saanut Perhekioskilta materiaaleja ja välineitä kotiin kokeiltavaksi. Kaksi vastaajaa oli saanut ohjausta myös muiden palveluiden piiriin.

### 5.5.2 Lapsiparkin asiakkaat

Kaikille neljälle lapsiparkin asiakkaalle Perhekioskin lapsiparkki oli tarjonnut lapselle leikkiseuraa, vanhemmalle hengähdystauon arjen keskelle ja aikaa omien asioiden hoitamiseen. Kaksi lapsiparkin käyttäjää (50 %) oli saanut itselleen myös materiaaleja ja välineitä kotiin kokeiltavaksi ja neuvoja lapsiperheen arkeen.

### 5.5.3 Maanantai-ohjauksen asiakkaat

Maanantai-ohjaus oli tarjonnut kaikille sen asiakkaille neuvoja lapsiperheen arkeen, mikä on maanantai-ohjauksen tarkoituskin. Lisäksi melkein kaikki asiakkaat (75 %) olivat saaneet materiaaleja ja välineitä kotiin kokeiltavaksi.

## 5.6 Toiveet Perhekioskin palveluita ja tiloja kohtaan tulevaisuudessa

Tutkimuksen viimeinen kysymys koski asiakkaiden toiveita Perhekioskin palveluita ja tiloja kohtaan tulevaisuudessa. Kuvio 8 kuvaa asiakkaiden toiveita. Vastaaja on voinut valita kysymykseen useamman vastausvaihtoehdon ja moni vastaaja esitti useamman toiveen palveluita kohtaan.



Kuvio 8. Asiakkaiden toiveet

Perhekioskin asiakkaat toivoivat kyselyn perusteella eniten isompia tiloja Perhekioskille. 14 vastaajaa (56 %) esitti tämän toiveen. Vastaus oli yhteneväinen asiakkaiden tyytymättömyyteen tilojen riittävästä koosta.

Tällä hetkellä Perhekioskilla ei toimi ainoastaan lapsille suunnattuja ryhmiä, lapsiparkkia lukuun ottamatta. Kyselyyn vastaajista 48 % toivoi ryhmiä lapsille. Vanhempi-lapsi ryhmiä Perhekioskilla on ollut vauva- ja taaperotreffien muodossa jo pidemmän aikaa ja 40 % vastaajista toivoi niitä jatkossakin. Vapaamuotoisissa palautteissa ja kehitysehdotuksissa nousi esille jo aikaisemmin mainittu toive leikki-ikäisten ryhmästä, joka suuntautuisi 3-6 -vuotiaille lapsille. Vastauksesta ei tullut tarkemmin ilmi, toivoiko vastaaja leikki-ikäisille pelkkää lapsiryhmää vai vanhempi-lapsi ryhmää, sillä hän toivoi molempia kymmenennen kysymyksen kohdalla.

40 % vastaajista toivoi enemmän ohjattua toimintaa tai vierailijoita vauva- ja taaperotreffeille. Tämä on 50 % vauva- ja taaperotreffeillä kävijöistä, jotka vastasivat kyselyyn. Vapaamuotoisissa palautteissa ja kehitysehdotuksissa toiveina mainittiin laululeikkejä ja ulkoleikkitoimintaa esimerkiksi puistoissa. Kuluneena kesänä lapsiparkki järjestettiin ulkona sään salliessa. Vastaaja oli ollut kuitenkin taaperotreffeillä kävijä, joten mahdollisesti hän kohdisti toiveensa treffejä ajatellen. Palautteista kävi ilmi, että vaikka vierailijoita ja ohjelmaa treffeille kaivattiin hieman enemmän, välillä treffeillä on kiva vain olla.

”Taaperotreffit sellaisenaan riittää ja tarjoaa sitä mitä haen, mutta oli kiva ja mielenkiintoista kun siellä kävi psykologi. Ei kuitenkaan ohjelmaa joka kerta, hyvä, että voi vaan myös olla.”

”Todella kiva paikka käydä, ehkä vauvatreffeillä voisi olla enemmän ohjattua toimintaa esim. laululeikkejä.”

”Ohjatut vauva- tai taaperotuokiot olisivat tosi kivoja esimerkiksi laululeikit yms.”

Kuusi vastaajaa 25:sta vastaajasta (24 %) toivoi lapsiparkkia useampana ajankohtana. Tällä hetkellä lapsiparkki on kerran viikossa aamupäivällä. Yksi lapsiparkin käyttäjä oli ehdottanut, että lapsiparkille varattaisiin koko päivä, jolloin olisi mahdollista järjestää kaksi eri ryhmää. Toinen lapsiparkin käyttäjä toivoi puolestaan yhtä hoitajaa lisää lapsiparkkiin, jotta sinne mahtuisi enemmän lapsia.

”Ihana palvelu lapsiparkki, jatkakaa myös tulevaisuudessa.”

Kouluikäisille ja nuorille kohdennettuja palveluita toivottiin melko vähän, ainoastaan 8 % vastaajista. Tulokseen voi vaikuttaa se, että suurin osa vastaajista oli pienten lasten vanhempia, joille Perhekioskin tämänhetkiset palvelut ovat suurimmalta osin suunnattu. Vanhemmille suunnattuja ryhmiä, kuten ryhmiä erityislasten vanhemmille, toivoi yhtä pieni osuus vastaajista. Tuleville vanhemmille kohdennettuja palveluita toivoi ainoastaan yksi vastaaja. Kaikkiaan kolme vastaajaa eli 12 % vastaajista kokivat tämän hetkisten palveluiden ja tilojen olevan heille riittäviä.

## 6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

### 6.1 Johtopäätökset

Perhekioskin asiakastyytyväisyyskyselyn perusteella voidaan tehdä johtopäätös, että Ylöjärven kaupungin tuottamiin palveluihin Perhekioskilla oltiin pääasiassa tyytyväisiä. Henkilökuntaan oltiin erityisen tyytyväisiä. Vastaajat olivat myös hyvin samaa mieltä siitä, että Perhekioskille on helppo ja matala kynnyksellä tulla. Eniten tyytymättömyyttä ilmeni Perhekioskin tiloja kohtaan. Perhekioskin tiloja pidettiin liian pieninä ja Perhekioskille toivottiin suurempia tiloja tulevaisuudessa. Tilojen koon lisäksi kehittämiskohteeksi nousi toive, että vauva- ja taaperotrefeilla olisi enemmän ohjattua toimintaa tai vierailijoita. Myös ryhmiä lapsille toivottiin.

Suuremmat tilat Perhekioskille mahdollistaisivat palveluiden kehittämisen monipuolisemmiksi. Tällä hetkellä Perhekioskin lukujärjestys on melko täysi, sillä Perhekioski on Cosmos -tutkimuksen käytössä yhteensä puolitoista päivää viikossa, joten ajallisesti vain iltaisin ja viikonloppuisin on tilaa uusille palveluille. Perhekioskilla voisi järjestää esimerkiksi erilaisia teemailtoja tilojen ollessa isommat. Teemailtojen aiheita voisi keksiä rajattomasti koskemaan eri ikäisiä lapsia; vauvoista nuoriin asti. Kyselyn perusteella nuorille kohdennettuja palveluja ei juuri toivottu, mutta uskon satunnaisten nuoriin liittyvien palveluiden tai tapahtumien olevan tervetulleita. Silloin Perhekioski tarjoaisi palveluita nimensä mukaan koko perheelle.

Isommat tilat ja mahdollisesti isompi keittiö toisivat myös yhden lisä aktiviteetin esimerkiksi vauva- ja taaperotrefejä ajatellen. Treffeillä voisi valmistaa ohjaajan kanssa esimerkiksi vauvan soseita. Kaikkien palveluiden ei tarvitsisi olla Ylöjärven kaupungin perhetyön tuottamia palveluita, sillä Perhekioskilla toimii tälläkin hetkellä kolmannen sektorin sekä terveydenhoitoalan palveluja. Isommat tilat mahdollistaisivat useampien jo olemassa olevien kolmannen sektorin palveluiden siirtymisen toimimaan Perhekioskille. Tällöin ennaltaehkäisevät lapsiperheille suunnatut palvelut kokoontuisivat ikään kuin saman katon alla.

Tutkimustulosten perusteella voidaan todeta, että Perhekioskin asiakkaat ovat pääasiassa naisia ja lapsia. Tulevaisuutta ajatellen Perhekioskilla voisi järjestää myös isille suunnattua toimintaa esimerkiksi vertaisryhmätoimintaa. Ryhmä voisi kokoontua esimerkiksi kerran kuussa, jos viikoittaisille tapaamisille ei olisi kysyntää. Lisäksi tapaamiset voisivat olla hieman iltapainotteisempia, jotta myös työssä käyvillä isillä olisi mahdollisuus osallistua niihin.

## 6.2 Tutkimuksen kokonaisluotettavuus

Tutkimuksen reliaabelius ja validius muodostavat yhdessä tutkimuksen kokonaisluotettavuuden. Reliaabelius tarkoittaa tutkimuksen kykyä antaa pysyviä ja yhteneväisiä tuloksia tutkijasta riippumatta. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että toistettaessa tutkimus sen tulokset olisivat samansuuntaisia. Tutkimuksen validius tarkoittaa tutkimuksen kykyä mitata sitä, mitä on ollut tarkoitus mitata. Tutkimuksen kokonaisluotettavuutta voidaan pitää hyvänä, kun otos edustaa perusjoukkoa ja mittaamisessa on mahdollisimman vähän satunnaisvirheitä. (Vilka 2007, 149-152.)

Perhekioskin asiakastyytyväisyyskysely oli mielestäni kokonaisuutena onnistunut ja olen lopputulokseen tyytyväinen. Tutkimustulokset antoivat kokonaisvaltaisen kuvan asiakkaiden tyytyväisyydestä Ylöjärven kaupungin tuottamia palveluita kohtaan. Vastajamäärä oli määrälliseksi tutkimukseksi pieni, mutta vastasi kuitenkin odotuksiani. Pyrin pitämään odotukset realistisina, sillä kyselyihin vastaaminen on yleisesti melko vähäistä. Arvottava palkinto lisää yleensä vastaajien määrää, mutta voi lisätä samalla turhien vastaajien osallistumista kyselyyn, jolloin tutkimuksen tulokset eivät ole välttämättä yhtä luotettavia. Kesäkuu oli ollut Perhekioskilla kävijämäärien perusteella hieman hiljaisempi kuukausi, vaikka palvelut toimivat silloin normaalisti. Sähköisten vastaajien määrä ei kuitenkaan ollut riippuvainen palveluiden sen hetkisistä kävijämääristä.

Tutkimuksen perusjoukkoa oli haastava määrittää etukäteen, sillä Perhekioskilla vierailaan anonymisti. Kesäkuun kävijämäärien perusteella voidaan kuitenkin ajatella, että tutkimuksen otos vastasi melko hyvin sen hetkistä perusjoukkoa eli kyselyn aikana Perhekioskilla vierailleita asiakkaita. Ylöjärven kaupungin tuottamissa palveluissa



kävi kesäkuussa yhteensä noin 44 aikuista/asiakasperhettä (Lammi sähköposti 26.9.2018 ja Matikainen sähköposti 27.9.2018). Paperisia lomakkeita palautui 19 kappaletta, joten niiden osalta vastausprosenttina voidaan pitää 43 %. Luvussa pitää ottaa huomioon, että kävijämäärässä voi olla useita samoja kävijöitä, joten vastausprosentti voi olla tällöin jopa vielä suurempi.

Sähköisten lomakkeiden kautta tulleiden vastausten määrää pidin vähäisenä. Kyselyyn vastasi kuusi henkilöä sähköisesti. Perhekioskin Facebook-sivuilla on yli 400 seuraajaa, joten heidän vastausprosentti oli todella alhainen. Syynä on voinut olla julkaisujen hukkuminen Facebookin asia paljouteen tai epävarmuus siitä, mitä Ylöjärven kaupungin perhetyön tuottamilla palveluilla tarkoitettiin. Sähköisten vastaajien myötä tutkimukseen olisi ollut mahdollista saada enemmän vastaajia ja sitä myötä vaikuttavammat tulokset asiakkaiden tyytyväisyydestä. Olisi ollut myös mielenkiintoista kuulla niiden Perhekioskin Facebook -sivujen seuraajien mielipiteitä, jotka eivät ole vierailleet Perhekioskillä. Heiltä olisi saanut vastauksia kysymykseen, mitä Perhekioskin palveluista on puuttunut, kun he eivät ole käyttäneet niitä.

Tutkimuksen tulokset vaikuttivat kokonaisuudessaan totuudenmukaisille ja yhteneväisille. Asiakastyytyväisyyttä mittaavat osiot ja vastaajien toiveet olivat yhteneväisiä. Uskon tutkimuksen tulosten olevan samankaltaisia, jos tutkimus toteutettaisiin uudelleen. Suurempi vastaajamäärä lisäisi tutkimuksen luotettavuutta entisestään, mutta tuloksista nousisi ilmi varmasti samoja asioita.

### 6.3 Lopuksi

Perhekioski konseptina on tuore ja nykyaikainen. Ennaltaehkäisevät sosiaalipalvelut ovat tulleet uuden Sosiaalihuoltolain myötä entistä enemmän keskiöön sosiaalipalveluja kehitettäessä. Perhekioski on juuri tällainen ennaltaehkäisevä sekä matalan kynnyksen sosiaalipalvelu lapsiperheille. Vastaavanlaisia matalan kynnyksen kohtaamispaikkoja on tällä hetkellä muissakin kaupungeissa, kuten Tampereella toimiva Perheiden talo (Tampereen kaupungin www-sivut 2018). Uskon, että monilla perheillä on vielä tänäkin päivänä korkea kynnys hakeutua sosiaalipalveluiden piiriin ja hakea apua

perheen ongelmiin. Välillä törmää todella jyrkkiin ennakkoajatuksiin esimerkiksi lastensuojelua kohtaan, eivätkä monet tiedä, että lastensuojelu on paljon muutakin kuin huostaanotto. Jopa päiväkodit ja koulut toteuttavat ennaltaehkäisevää lastensuojelutyötä. Kynnyksen madaltaminen hakeutua palveluiden piiriin on varmasti kannattavaa.

Opinnäytetyöprosessi opetti minulle tutkimuksen toteuttamista, jonka lisäksi sain uutta tietoa erityisesti ennaltaehkäisevän työn taustasta sekä lainsäädännöstä. Opinnäytetyöni aihe on ajankohtainen ja ennaltaehkäisevä työote on aina hyvä pitää mielessä sosiaalialalla työskennellessä. Tutkimusten tuloksia tarkastellessa oli ilo huomata, kuinka tärkeitä Perhekioskin palvelut olivat asiakkaille. Palvelut olivat myös tarjonneet paljon ennaltaehkäisevässä mielessä asiakkaille. Perhekioskin kaltaiselle ennaltaehkäisevälle matalan kynnyksen sosiaalipalvelulle on tarvetta lapsiperheiden keskuudessa.

## LÄHTEET

Assulin, A. 2016. Tuore tutkimus vahvistaa: Neuvolavanhempien yksinäisyys periytyy lapsille. Yle uutiset 22.11.2016. Viitattu 7.2.2018. <https://yle.fi/uutiset/3-9306106>

Karvinen, P. 2015. Kynnys on matala, ovi on auki. Ylöjärven uutiset 5.2.2015. Viitattu 24.1.2018 <https://ylojarvenuutiset.fi/2015/02/05/kynnys-on-matala-ovi-on-auki/>

KunTeko 2020 www-sivut. 2015. Viitattu 5.2.2018. <https://www.kunteko.fi/katso/320>

Lammi, S. 2018. Perheohjaaja, Ylöjärven kaupunki. Ylöjärvi. Henkilökohtainen tiedonanto 26.2.2018.

Lammi, S. Lähetetty 26.9.2018 klo 12.48. Viitattu 1.10.2018.

Lastensuojelulaki 13.4.2007/417 muutoksineen.

Matikainen, S. Lähetetty 27.9.2018 klo 11.51. Viitattu 1.10.2018.

Puonti, A., Saarnio, T. Lastensuojelu tänään. 2004. Helsinki: Tammi.

Seinäjoen kaupungin www-sivut. Etelä-Pohjanmaan lapset nuoret ja lapsiperheet-kehittämishanke: kannanotto ehkäisevän perhetyön merkityksestä. 2011. Viitattu 25.1.2018. [http://www.seinajoki.fi/material/attachments/seinajokifi/seinajoenkaupunki/kaupunkikehitty/6Jb64OYkP/Kannanotto\\_ehkaisevan\\_perhetyon\\_merkityksesta.pdf](http://www.seinajoki.fi/material/attachments/seinajokifi/seinajoenkaupunki/kaupunkikehitty/6Jb64OYkP/Kannanotto_ehkaisevan_perhetyon_merkityksesta.pdf)

Sipilä, J. & Österbacka, E. 2013. Enemmän ongelmien ehkäisyä, vähemmän korjailua. Perheitä ja lapsia tukevien palveluiden tuloksellisuus ja kustannusvaikuttavuus. Valtionvarainministeriön julkaisuja 11/2013. <http://docplayer.fi/215129-Enemmän-ongelmien-ehkaisyä-vähemmän-korjailua.html>

Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301 muutoksineen.

Sosiaali- ja terveysministeriön dia-esitys. 2015. Sosiaalihuoltolaki uudistuu: lapsiperheet. Uusi sosiaalihuoltolaki ja siihen liittyvät muut lainsäädäntöuudistukset.  
<https://www.slideshare.net/stmslide/sosiaalihuoltolaki-uudistuu-lapsiperheet>

Tampereen kaupungin www-sivut. 2018. Viitattu 1.10.2018. <https://www.tampere.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/lapsiperheiden-palvelut/perheiden-talo.html>

Terveyden ja hyvinvoinninlaitoksen www-sivut. 2018. Viitattu 25.1.2018.  
<https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja>

Valtionneuvoston www-sivut. 2018. Viitattu 9.2.2018. <http://valtioneuvosto.fi/hallitusohjelman-toteutus/hyvinvointi>

Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa: Määrällisen tutkimuksen perusteet. Tammi.

Ylöjärven kaupungin www-sivut. 2018. Viitattu 10.9.2018.  
<https://www.ylojarvi.fi/perhe-ja-sosiaalipalvelut/perhetyo/>

## Perhekioskin asiakastyytyväisyyskysely

Hei Perhekioskin kävijä!

Olen sosionomiopiskelija Satakunnan ammattikorkeakoulusta ja toteutan opinnäytetyönäni asiakastyytyväisyyskyselyn Perhekioskin asiakkaille. Kysely koskee Ylöjärven kaupungin perhetyön tuottamia palveluita Perhekioskillä ja sen tarkoituksena on tutkia asiakkaiden kokemuksia Perhekioskin toiminnasta. Asiakkailta saatua palautetta käytetään hyödyksi tulevaisuudessa Perhekioskin toimintaa kehitettäessä.

Kyselyyn vastaamiseen menee aikaa alle 5 minuuttia. Kyselylomakkeen voi täyttää paperisena lomakkeena Elon Perhekioskillä tai sähköisesti osoitteessa <https://goo.gl/forms/GhW2h4as3SqJpmQ13>. Paperisen kyselylomakkeen voi halutessaan täyttää myös kotona ja palauttaa ohjaajalle Perhekioskille. Kyselyyn on mahdollista vastata 28.5.-24.6.2018 välisenä aikana.

Kyselyyn vastaaminen tapahtuu nimettömästi ja kyselylomakkeita käsitellään luottamuksella. Aineiston käsittelyn jälkeen kyselylomakkeet hävitetään asianmukaisesti. Opinnäytetyön on tarkoitus valmistua syksyn 2018 aikana ja se julkaistaan sähköisesti Theseus -tietokannassa.

Kiitos vastauksestasi ja aurinkoista kesää!

Ystävällisin terveisin,

Nina Ahonpää  
Sosionomiopiskelija (AMK)  
Satakunnan ammattikorkeakoulu, SAMK

### 1. Sukupuoli

*Merkitse vain yksi soikio.*

- Nainen  
 Mies

### 2. Ikä

*Merkitse vain yksi soikio.*

- 15-20 vuotta  
 21-30 vuotta  
 31-40 vuotta  
 41-50 vuotta  
 Yli 50 vuotta

3. **Kuinka monta lasta perheeseesi kuuluu?**

*Merkitse vain yksi soikio.*

- Yksi lapsi
- Kaksi lasta
- Kolme lasta
- Yli kolme lasta

4. **Mitä Perhekioskin palveluita olet käyttänyt?**

*Merkitse vain yksi soikio.*

- Maanantain perheohjausta
- Vauvatreffejä
- Taaperotreffejä
- Lapsiparkkia
- En ole käyttänyt mitään Perhekioskin palveluita

5. **Kuinka usein olet vierailut Perhekioskillä?**

*Merkitse vain yksi soikio.*

- Kerran
- Viikoittain
- Kuukausittain
- Harvemmin kuin kerran kuukaudessa
- En ole vierailut perhekioskillä

6. **Mistä sait tietoa Perhekioskin palveluista?**

*Merkitse vain yksi soikio.*

- Kaupungin perhetyön työntekijältä
- Perheneuvolasta
- Päiväkodista tai koulusta
- Sosiaalitoimesta
- Ylöjärven kaupungin internet-sivulta
- Perhekioskin Facebook-sivulta
- Kaverilta
- Jostain muualta

7.

**Mitä mieltä olet seuraavista väittämistä Perhekioskiin liittyen?**

*Merkitse vain yksi soikio riviä kohden.*

	5 = täysin samaa mieltä	4 = jokseenkin samaa mieltä	3 = en osaa sanoa	2 = jokseenkin eri mieltä	1 = täysin eri mieltä
Perhekioskin palvelut ovat vastanneet odotuksiani	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Perhekioskille on helppo ja matala kynnyks tulla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen saanut palvelua, kun olen sitä tarvinnut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Löysin helposti tietoa Perhekioskista ennen ensimmäistä käyntiäni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Henkilökunta on ammattitaitoista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Henkilökunta on ystävällistä ja vastaanottavaista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Perhekioskin palvelut ovat monipuolisia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Perhekioskin sijainti on hyvä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Perhekioskin tilat ovat viihtyisät	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Perhekioskin tilat ovat sopivan kokoiset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palveluiden ajat ovat sopivia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tiedonkulku on sujuvaa (esim. palveluiden peruuntumiset tai mahdollinen ohjelma vauva- ja taaperotreffeillä)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8.

**Jos vastasit edellisiin väittämiin 2= jokseenkin eri mieltä tai 1= täysin eri mieltä, mikä on vaikuttanut mielipiteeseesi tai mitä asian parantamiseksi voitaisiin tehdä?**

---



---



---



---



---

9.

**Mitä Perhekioskin palvelut ovat sinulle tarjonneet?**

*Valitse kaikki sopivat vaihtoehdot.*

- Mahdollisuuden tutustua toisiin vanhempiin
- Aikaa omien asioiden hoitamiseen
- Hengähdystauon arjen keskelle
- Neuvoja lapsiperheen arkeen
- Materiaaleja tai välineitä kotiin kokeiltavaksi
- Lapselle leikkiseuraa
- Ohjausta muiden palveluiden piiriin
- En koe palveluiden tarjonneen minulle mitään

10.

**Mitä toivoisit Perhekioskin palveluilta ja tiloilta tulevaisuudessa?**

*Valitse kaikki sopivat vaihtoehdot.*

- Ryhmiä lapsille
- Ryhmiä vanhemmille (kuten erityislasten vanhemmille tai eronneille vanhemmille)
- Vanhempi-lapsi ryhmiä
- Enemmän ohjattua toimintaa tai vierailijoita vauva- ja taaperotreffeille
- Useampina ajankohtina lapsiparkkia
- Kouluikäisille ja nuorille kohdennettuja palveluita
- Tuleville vanhemmille kohdennettuja palveluita
- Isommat tilat Perhekioskille
- Tämän hetkiset palvelut ja tilat ovat minulle riittäviä

11.

**Halutessasi voit antaa vapaamuotoista palautetta tai kehitysehdotuksia Perhekioskin toimintaan liittyen:**

---

---

---

---

---