

Opinnäytetyö (AMK)

Sosiaaliala

Sosiaalipalvelutyö

2011

Moonica Juhala & Henriikka Uotila

PALVELUOHJAUKSEN VAIKUTTAVUUS PERHEKUNTOUKSESSA

- Kuntoutus- ja kehittämiskeskus Huvituksen palveluohjausmallien vaikuttavuuden arviointia



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Moonica Juhala & Henriikka Uotila

PALVELUOHJAUKSEN VAIKUTTAVUUS PERHEKUNTOUTUKSESSA

- Kuntoutus- ja kehittämiskeskus Huvituksen palveluohjausmallien vaikuttavuuden arviointia

Tässä opinnäytetyössä selvitetään perhekuntoutuksessa toteutetun ryhmämuotoisen ja perhekohtaisen palveluohjauksen vaikuttavuutta. Työn avulla tutkitaan, millä tavalla kolmannen sektorin palveluohjaus vaikuttaa perheiden arkeen ja palvelutilanteen paranemiseen. Palveluohjaajat kirjaavat palveluohjauksesta yhteenvedon lapsen kuntoutusselosteeseen. Palveluohjauksessa saatu tieto siirtyy vanhempien mukana palveluverkoston.

Tutkimus kuuluu kvantitatiivisiin tutkimuksiin. Tutkimusta varten on kerätty kolme aineistoa. Yksi aineisto on kerätty Huvituksen tietojärjestelmästä ja kaksi aineistoa postikyselyinä asiakkailta. Tutkimusmenetelmänä käytetään tilastollista tarkastelua ja strukturoitua kyselylomaketta. Kyselylomakkeet lähetettiin 2010 tammikuun ja 2011 maaliskuun välisenä aikana Huvituksessa olleille perheille, sen mukaan mihin palveluohjausmalliin he osallistuivat.

Aineistojen perusteella voidaan yksiselitteisesti päätellä, että palveluohjauksella on ollut positiivista vaikuttavuutta asiakasperheiden elämässä. Asiakkaiden tarpeet vaihtelevat suuresti. Erot kotikuntien välillä ovat myös suuret. Tästä syystä konkreettista vaikuttavuutta on vaikea todentaa. Tämän tutkimuksen perusteella voidaan kuitenkin todeta, että asiakkaat ovat subjektiivisesti kokeneet palveluohjauksen vaikuttavana omassa elämässään.

ASIASANAT:

palveluohjaus, perhekuntoutus, vaikuttavuus

Moonica Juhala & Henriikka Uotila

EFFECTIVENESS OF CASE MANAGEMENT IN FAMILY REHABILITATION

- Evaluation of the Effectiveness of Case Management Models in Rehabilitation and Development Center Huvitus

In this thesis we study the effectiveness of group case management and family case management in family rehabilitation. We would like to find out how the case management of the third sector effects on families' everyday life. Service coordinators write down the summary of case management in to the rehabilitation document. The information that Service coordinators gets from case management goes to the service network with parents.

The research is a quantitative study. The raw data for the thesis was gathered from the information system of Huvitus and from two postal inquiries sent to the clients. We used statistical analysis and structured questionnaire as our research method. The questionnaires were sent to the families who had been in Huvitus between January 2010 and March 2011 and participated in case management.

Based on the research material we can unambiguously conclude that the case management has effected positively on the life of the client families. The needs of the clients vary a lot, and also the differences between their home towns are big, which makes the concrete influence of the case management difficult to prove. On the bases of the research we have, however, noticed that subjectively the clients have recognized the case management's effect on their life.

KEYWORDS:

case management, family rehabilitation, effectiveness

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	7
2 PALVELUOHJAUS	9
2.1 Palveluohjauksen määrittelyä	9
2.2 Palveluohjauksen historia ja kehittyminen Suomessa	11
2.3 Vuorovaikutus palveluohjauksessa	13
3 PALVELUOHJAUS PERHEKUNTOUTUKSESSA	15
3.1 Palveluohjaus Kuntoutus- ja Kehittämiskeskus Huvituksessa	17
3.2 Palveluohjauksen erilaiset mallit Huvituksessa	18
3.2.1 Ryhmämuotoinen palveluohjaus	19
3.2.2 Perhekohtainen palveluohjaus	20
3.2.3 Palveluohjaus prosessina	20
4 PALVELUOHJAUKSEN VAIKUTTAVUUS	21
5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	26
5.1 Tutkimuksen rajaus	26
5.2 Materiaalit ja aineistot	28
5.3 Tutkimusmenetelmä	28
6 PALVELUOHJAUKSEN VAIKUTTAVUUS HUVITUKSESSA	32
6.1 Aikuisten kuntoutuspalautteen tulokset	33
6.2 Perhekohtaisen palveluohjauksen vaikuttavuus -kyselyn tulokset	34
6.3 Ryhmämuotoisen palveluohjauksen vaikuttavuus -kyselyn tulokset	39
7 TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS, MERKITYS JA ETIIKKA	45
7.1 Tutkimuksen luotettavuus	45
7.2 Tutkimuksen merkitys	48

7.3 Tutkimuksen luvat ja etiikka	49
8 JOHTOPÄÄTÖKSET	51
8.1 Perheiden oman palvelutilanteen selkiytyminen palveluohjauksessa	51
8.2 Palveluohjauksen hyöty kotikunnan kanssa tehtävään yhteistyöhön	52
8.3 Ryhmämuotoisen ja perhekohtaisen palveluohjauksen vaikuttavuuden erot	54
8.4 Huvituksessa toteutetun palveluohjauksen vaikuttavuus	55
9 POHDINTA	57
LÄHTEET	59

LIITTEET

Liite 1. Aikuisen kuntoutuspalaute

Liite 2. Perhekohtaisen palveluohjauksen vaikuttavuuden arviointilomake

Liite 3. Ryhmämuotoisen palveluohjauksen vaikuttavuuden arviointilomake

Liite 4. Saatekirje

KUVIOT

Kuvio 1. Huvituksen palveluohjaus.	19
Kuvio 2. Tutkimusasetelma.	26
Kuvio 3. Arvioi palveluohjauksen hyödyllisyyttä perheellesi.	34
Kuvio 4. Mitä hyötyä perhekohtaisesta palveluohjauksesta on ollut perheille?	36
Kuvio 5. Perheen tyytyväisyys palvelutilanteeseen ennen ja jälkeen perhekohtaisen palveluohjauksen.	38
Kuvio 6. Onko ryhmämuotoinen palveluohjaus helpottanut palveluiden järjestymistä?	41
Kuvio 7. Perheen tyytyväisyys palvelutilanteeseen ennen palveluohjausta.	42
Kuvio 8. Perheen tyytyväisyys palvelutilanteeseen palveluohjauksen jälkeen.	42

Kuvio 9. Onko ryhmämuotoinen palveluohjaus hyödyttänyt yhteistyötä kotikunnan kanssa?	43
Kuvio 10. Ryhmämuotoisen palveluohjauksen hyödyt perheille.	44

1 JOHDANTO

Perhekuntoutukseen tullaan, kun perheen lapsella tai nuorella on jokin vamma tai pitkäaikainen sairaus. Lapsen vamman tai sairauden vuoksi perheet kohtaavat monenlaisia haasteita, ja heillä on asiakkuuksia moniin eri instansseihin. Perhekuntoutuksen yksi tavoite on kohdata perhe ja perheen tarpeet kokonaisvaltaisesti ja pitkäkestoisesti. Perhekuntoutuksen tavoitteena on myös perheen arjen helpottaminen yhteistyössä kotikunnan viranomaisten kanssa. Tässä tehtävässä keskeistä on perhekuntoutuksessa tarjottava palveluohjaus. Palveluohjauksen avulla perheet saavat ohjausta ja tukea arjen hallintaan ja toimimiseen pirstaleisessa palveluviidakossa.

Tässä opinnäytetyössä selvitetään perhekuntoutuksessa tarjottavan palveluohjauksen vaikuttavuutta. Tässä tutkimuksessa perhekuntoutuksen palveluohjaus on kolmannen sektorin, Mannerheimin Lastensuojeluliiton Lasten ja Nuorten Kuntoutussäätiön Kuntoutus- ja Kehittämiskeskus Huvituksen, tuottamaa ja kaikille asiakasperheilleen suunnattua palveluohjausta. Opinnäytetyössä selvitetään palveluohjauksen vaikuttavuutta eli selkiytyykö perheiden palvelutilanne palveluohjauksessa, onko perhekuntoutuksessa annetusta palveluohjauksesta hyötyä kotikunnan kanssa tehtävään yhteistyöhön ja lisäksi selvitetään, onko ryhmämuotoisen ja perhekohtaisen palveluohjauksen vaikuttavuudessa eroja?

Tässä työssä pohditaan erityisesti, millä tavalla kolmannen sektorin palveluohjaus vaikuttaa perheiden todelliseen arjen ja palvelutilanteen paranemiseen. Palveluohjauksen vaikuttavuuden aikaansaamisen haasteena on se, että kuntoutuskeskuksen palveluohjaajan ja kotikunnan palveluverkoston välillä ei ole säännöllistä yhteyttä.

Opinnäytetyössä pohditaan vaikuttavuuden arviointia palveluohjauksessa. Häninen (2007b) toteaa raportissaan Palveluohjauksen ohjelma 2004–2007, että palveluohjauksen vaikuttavuuden arviointiin tarvitaan lisää tutkimuksia. Toivottavasti tämä opinnäytetyö osaltaan vastaa Hänisen toiveeseen ja tuo uutta tietoa palveluohjauksen kentälle.

Palveluohjaus perhekuntoutuksessa on suhteellisen uusi käsite, eikä siitä ole tutkittua tietoa, julkaistua teoriaa juuri lainkaan. Opinnäytetyötä varten on tehty laaja kirjallisuuskatsaus. Palveluohjauksesta löytyy paljon tietoa, mutta palveluohjauksesta perhekuntoutuksessa -näkökulmasta ei löytynyt tietoa paljoakaan. Tässä tutkimuksessa käytetty tieto perustuu Huvituksessa tehtyyn, mutta julkaisemattomaan teokseen, jossa he esittelevät omaa palveluohjauskäytäntöään. Toivottavasti tämä opinnäytetyö voi osaltaan olla tekemässä perhekuntoutuksen palveluohjauksesta tunnetumpaa ja innostaa uusien tutkimuksen tekemiseen.

Opinnäytetyö on ajankohtainen asia työelämänyhteistyökumppanille. Palveluohjausta on kehitetty heillä työyhteisölähtöisenä kehittämishankkeena vuosina 2008–2010. Kyseinen hanke on päättynyt ja tämä opinnäytetyö on osa hankkeen loppuarviointia.

Teoriaosuudessa lähdetään liikkeelle palveluohjauksen määrittelystä, tuodaan esiin palveluohjauksen historiaa ja vuorovaikutuksen merkitystä palveluohjauksessa. Tämän jälkeen kerrotaan palveluohjauksesta perhekuntoutuksessa ja Kuntoutus - ja Kehittämiskeskus Huvituksen (myöh. Huvitus) palveluohjausmaileista. Lopuksi siirrytään käsittelemään palveluohjauksen vaikuttavuutta.

2 PALVELUOHJAUS

2.1 Palveluohjauksen määrittelyä

Palveluohjaus on sekä sosiaali- ja terveyspalvelujen työmenetelmä että tapa harjoittaa palveluhallintoa. Sen lähtökohtana ovat asiakkaan elämäntilanne sekä hänen tarvitsemiensa palvelujen määrittely, organisointi ja koordinointi. Palveluohjaukseen kuuluu myös jatkuva palvelutilanteen seuranta asiakkaan kanssa. Palveluohjauksen tavoitteena on saada asiakkaan elämän eri toimintakentät kohtaamaan toisensa ja ajoittaa yhteiskunnan palvelut oikein tukemaan asiakkaan fyysisiä, psyykkisiä ja sosiaalisia tarpeita. (Tuusa 2004, 51.)

Lainsäädäntö ei virallisesti tunnusta palveluohjausta, vaan oikeudet määrittyvät asiakkaan sosiaalisista perusoikeuksista sekä sosiaalipoliittisista oikeuksista. Sosiaaliset perusoikeudet eli oikeus sosiaaliturvaan ja terveyspalveluihin on nähtävä yksilön ja perheen kannalta positiivisina oikeuksina. Asiakas voi rakentaa yksilöllistä selviytymistään tai elämänpolitiikkaansa sosiaalisten etuuksien ja palvelujen varaan, ollen suhteellisen riippumaton saamastaan ”epävirallisesta” tuesta, kuten suvusta, perheestä ja muista läheisistä. (Nieminen & Pajamäki 2007, 19.)

Palveluohjauksesta on tehty paljon erilaisia määritelmiä. Palveluohjausta voidaan kuvata palveluohjaajan ja asiakkaan väliseksi suhteeksi, palveluohjaajan toiminnaksi palvelujärjestelmän keskellä, rakenteellisten muutosten aikaansaamiseksi, asiakkaiden tilanteiden parantamiseksi tai toimimiseksi asiakkaan elämissä maailman ja viranomaisten systeemimaailman rajassa. Lyhyt määritelmä palveluohjauksesta on esimerkiksi ”palveluohjaus perustuu asiakkaan todelliseen kohtaamiseen ja hänen mahdollisimman itsenäisen elämän tukemiseen”. (Suominen & Tuominen 2007, 13.) Pietiläinen ja Seppälä (2003, 10) määrittelevät palveluohjauksen toiminnoiksi, joilla asiakkaan ja viranomaisia edustavan palveluohjaajan yhteistyötä suunnitellaan, organisoidaan ja yhteensovitetään sekä arvioidaan niitä palveluita, joita asiakas tai hänen perheensä tarvitsevat nykyisessä elämänvaiheessa elämönhallintansa tueksi.

Palveluohjauksella tarkoitetaan tapahtumaketjua tai prosessia, jossa ohjataan asiakasta käyttämään tarvitsemiaan julkisia tai yksityisiä palveluja. Palvelut pyritään koordinoimaan tavoitteelliseksi kokonaisuudeksi. Tavoitteena on asiakkaan auttaminen toimimaan monimutkaisessa palveluviidakossa ja löytämään sieltä itselleen sopivimmat palveluvaihtoehdot. (Suominen & Tuominen 2007, 13.)

Palveluohjauksella pyritään tehostamaan monikerroksisen palvelujärjestelmän toimintaa, parantamaan palveluita käyttävien ihmisten elämäntilanteiden kokonaisvaltaista hahmottamista ja edistää ihmisten kohdatuksi tulemistä. Sillä varmistetaan, että asiakas on tietoinen velvollisuuksistaan ja, että hänen oikeutensa toteutuvat. Tarvetta lisää myös palvelujärjestelmän monikerroksellisuus, jolloin väliinpuotoamisen riski kasvaa. (Piirainen & Kallanranta 2008, 99- 100.) Palveluohjauksella yritetään etsiä ratkaisuja perheelle pitkälle erikoistuneessa ja pilkkoutuneessa palvelujärjestelmässä. (Mönkkönen 2007, 6.) Palveluohjauksella haetaan ratkaisuja kokonaisvaltaiseen asiakkaan tukemiseen. (Piirainen & Kallanranta 2008, 99- 100.)

Palveluohjauksella pyritään räätälöimään lapselle ja perheelle oikeanlaisia tukimuotoja hyödyntäen heidän koko verkostoaan. Kuka tahansa viranomaisten edustaja voi toimia palveluverkoston koordinoijana ja tukea perhettä heidän avuntarpeensa jäsentymisessä, eli toimia palveluohjaajana. Palveluohjauksen keskeisenä ideana on luoda hyvät suhteet kaikkien asiakasperheen kanssa toimivien tahojen välille ja ohjata perheen asioita eteenpäin. Palveluohjaaja pyrkii edistämään perheen oman elämänhallinnan tunnetta. Palveluohjauksessa keskitytään etsimään [pieniä] ehkäiseviä tukitoimia, jolloin jokaisella ketjun toimijalla on keskeinen paikka palvelukokonaisuudessa. (Mönkkönen 2007, 6, 137.)

Palveluohjausta voidaan tarkastella myös ICF:n näkökulmasta. ICF tulee sanoista International Classification of Functioning, Disability and Health. Se on toimintakyvyn, toimintarajoitteiden ja terveyden kansainvälinen luokitus. ICF-malli korostaa osallistumista ja yksilön ja ympäristön välistä vuorovaikutusta. Vammakeskeisen ajattelutavan asemasta korostetaan mahdollisuuksia ja suori-

tuksia, joiden päämääränä on osallistuminen. Tämä asetelma on keskeinen myös kuntoutuksen taustalla. (ICF-luokitus 2004, 3-6; Mäkitalo ym. 2008, 51.)

ICF-mallille on ominaista interaktiivisuus eli vuorovaikutteinen viestintä. Terveydentilan ajatellaan vaikuttavan yksilön osallistumismahdollisuuksiin ja suoritukseen. Vastaavasti suoritukset ja osallistuminen vaikuttavat terveydentilaan. Kyseessä on siis molempiin suuntiin vaikuttava vuorovaikutussuhde. Asiakkaiden elämässä yksilölliset ja ympäristötekijät vaikuttavat hyvinvointiin ja osallistumiseen, mutta toisaalta asiakkaan oma toiminta muuttaa koko ajan hänen ympäristöään ja hänen henkilökohtaisia ominaisuuksiaan. (Järvikoski & Karjalainen 2008, 82- 83.)

Palveluohjauksen hyviä käytäntöjä on määritelty vuoden 2007 loppuun mennessä yhteensä kymmenen. Aikuisten palveluihin liittyviä näistä on kuusi kappaletta, ikääntyvien palvelujen käytännön kuvauksia kaksi ja nuorten palveluja koskevia kuvauksia on yksi samoin, kuin kehittämistyön. Hyvien käytäntöjen tavoitteet ovat asiakkaan kannalta samansuuntaisia kuin sosiaalipalvelujen kehittämisen päämäärät yleensä ovat. Näiden hyvien käytäntöjen tarkoitus on muun muassa tukea asiakkaan hyvää kohtaamista ja tehdä joustavammaksi asiakkaan saamat palvelut. (Hänninen 2007a, 25, 27. Ks. myös Sosiaaliportti 2011; Hyvä Käytäntö 2011.)

Palveluohjauksen hyviä käytäntöjä tulisi kehittää lisää. Palveluohjaukseen liittyvien tutkimusten teossa ja arvioinnissa olisi hyvä ottaa huomioon palveluohjauksen hyvät käytännöt. (Hänninen 2007b, 36.)

2.2 Palveluohjauksen historia ja kehittyminen Suomessa

Keskustelu palveluohjauksesta on vilkastunut Suomessa 1990-luvun loppupuolella. Palveluohjauksen perusajatukset sosiaalityössä ovat lähtöisin Yhdysvalloista 1860-luvulta, missä sitä on myös sittemmin kehitetty ja koordinoitu uusille asiakasryhmille, kuten köyhille ja sairaille. Palveluiden koordinoinnin tavoitteena oli ajaa köyhien etuja ja korostaa siirtolaisten laadukkaiden ja yhtenäisten terveys- ja sosiaalipalveluiden tärkeyttä. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 17.)

Myöhemmin palveluohjaus on työtapana levinnyt erityisesti Britanniaan, Kanaan ja Saksaan. Kyseisissä maissa palveluohjausta on kehitetty kunkin maan yhteiskunnallisten tarpeiden pohjalta. (emt. 17)

Palveluohjaus on yksilökohtaisena työmenetelmänä levinnyt useisiin sosiaali- ja terveydenhuollon sektoreihin, kuten vammaispalveluihin ja mielenterveyspalveluihin. Australiassa mallia käytetään myös tukemaan vammaisten työllistymistä. (emt, 18.)

Palveluohjaus käsitteenä tuli suomalaiseen sosiaalipoliittiseen keskusteluun 1990-luvun puolivälissä. Aihetta käsiteltiin ensimmäisen kerran sosiaalityön vuosikirjassa vuonna 1996. Aikaisemmin aihetta on käsitelty vuonna 1982, jolloin Teuvo Pirhonen nosti aiheen tutkielmassaan esille, jossa kritisoi erään asiakkaan monia elämän vaikeuksia sisältävää kohtaloa, jota pirstaleinen ja huonosti sitoutunut ammattilaisten joukko ei voinut auttaa. Ensimmäinen suomalainen teos ”Yksilökohtainen palveluohjaus - uusi ratkaisu palvelujen yhteensovittamisen ikuisiin ongelmiin” tehtiin 1996 Merja Ala-Nikkolan ja Jorma Sipilän toimesta. (Ala-Nikkola & Valokivi 1997, 18–20.)

Palveluntuottajia on monenlaisia: yrityksiä, julkisyhteisöjä ja järjestöjä. Selvää on, että jo tällä hetkellä ja enenevässä määrin tulevaisuudessa, julkinen taho ei pysty kaikkia palveluita tuottamaan itse, vaan ns. kolmannen sektorin osuus tulee kasvamaan. Tämän monituottaja-mallin mukanaan tuomat ongelmat pyritään palveluohjauksen keinoin vähentämään tulevaisuudessa. Tarvetta palveluohjauksen suuntaan nähdään myös tulevaisuuden kehityksessä kohti moniarvoista yhteiskuntaa. (ks. Kananoja ym. 2008.)

Palveluohjauksen tuloksia on jonkin verran tutkittu asiakkaan näkökulmasta. Yhdysvalloissa vammaisten asiakkaiden palveluohjauksella on eri tutkimusten mukaan saavutettu seuraavia hyötyjä: Asiakkaiden kokemuksen palveluista ovat aikaisempaa parempia. Perheiden kokemukset ovat myös tulleet paremmiksi. Perheiden taakka palveluiden järjestymisestä on pienentynyt. Palveluiden hakijoiden kokemukset ovat parantuneet. Asiakkaan toimintakyky, itsenäisyys ja yhteisöllisyys ovat säilyneet tai jopa parantuneet. Asiakkaan terveydentilan on

pysynyt ennallaan tai parantunut. Palveluohjaus on estänyt negatiivisten seurannaisvaikutusten syntymistä. Pitkällä aikavälillä palveluohjaus pienentää asiakkaiden palveluihin käytettävää kokonaissummaa. (mm. Sofaer ym. 2000)

Viime vuosina palveluohjausta on tutkittu useissa kokeilu- ja kehittämishankkeissa erilaisina toimintamalleina ja erilaisilla asiakasryhmillä (mm. Pietiläinen 2003; Pietiläinen 2005a, 2005b.) Sen sijaan Suomessa on tehty vasta vähän palveluohjaukseen liittyvää arviointitutkimusta asiakkaan saaman hyödyn näkökulmasta. (vrt. Korteniemi 2004.) Tällä hetkellä pääpaino on palveluohjauksen kehittämistyössä. Kehittämistyötä tehdään useilla erilaisilla palveluohjauskokeiluilla ja – projekteilla, joissa etsitään toimivia työtapoja ja -malleja asiakkaan auttamiseksi kokonaisvaltaisesti. Eri hankkeista saatavien kokemusten ja tulosten myötä on tarkoitus löytää kullekin asiakasryhmälle mahdollisimman ”omin” palveluohjaustoimintamalli ja -työtapa. (Blomgren 2005,41–42.)

2.3 Vuorovaikutus palveluohjauksessa

Palveluohjaajalta odotetaan dialogista työtettä, jotta hän saisi liikkeelle kaikki verkoston voimavarat ja yhdistettyä eri tahojen näkemykset asiakkaan tilanteesta. Palveluohjaajan tulee olla tiiviissä yhteistyössä asiakkaan kanssa ja olla tietoinen asiakkaan ja hänen läheistensä kokemuksista asiakassuhteen edistymisestä. (Mönkkönen 2007, 137–138.)

Dialogi tarkoittaa sellaisen maailman syntymistä, missä ymmärrämme toisiamme. Tämä edellyttää avointa yhteyttä toiseen ja tilanteessa olemista omana itsenä. Avoin dialogi on ihmettelevää, joka ei pyri nostamaan esille ehdotonta totuutta, vaan hyväksyy todellisuuden jatkuvan muuttumisen. Avoimeen dialogiin sisältyy kunnioitus, ihmettely ja rohkeus monenlaiseen kokemiseen ja ennen kaikkea toisen kuunteleminen. Dialogin myötä on mahdollista löytää asioista erilaisia ja uusia näkökulmia ja se tarjoaa oivan pohjan luovalle toiminnalle. Asiakastyössä ammattilaisen asiantuntemus on sitä, että ammattilainen pystyy tarkastelemaan asioita muustakin kuin omasta perspektiivistään. Vuorovaikutus tapahtuu yhdessä asiakkaan ja työntekijän ehdoilla. Dialogille ominaista asiakastyössä on, että asiakkaat saavat ilmaista asiansa omilla ehdoillaan ja tulok-

sena asiakkaat saavat voimavaroja ja rakennusaineita elämäänsä. (Pietiläinen & Seppälä 2005, 34.)

Palveluohjaus rakentuu työntekijän ja asiakkaan väliselle vuorovaikutussuhteelle. Vuorovaikutuksen tuloksena muodostuvat ja konkretisoituvat asiakkaan palvelutarpeet ja palvelutilanne. Tavoitteellisuuteen ja jäsenyisyyteen yltäminen edellyttää työntekijältä taitoa edistää vuorovaikutusta asiakkaan kanssa käyttämällä erilaisia työmenetelmiä tarkoituksenmukaisesti. Hallittu työmenetelmien käyttö antaa prosessille oikeanlaisen ryhdin. Vuorovaikutus on kahdensuuntaista ja vastavuoroista. Siinä vaihdetaan tietoja ja asiasisältöjä, mutta myös tunteita ja osapuolten kokemia merkityksiä. Juuri näiden merkitysten esiin saaminen ja jakaminen on vuorovaikutuksen toimivuuden perimmäinen tarkoitus. (emt. 34.)

Asiakkaan ja palveluohjaajan yhteistyön sujuminen ja luottamuksellinen vuorovaikutussuhde on keskeinen palveluohjauksen onnistumisen kannalta (Perttula 2003, 77). Asiakkaan voimaantumisen kannalta on tärkeää muodostaa tasavertainen yhteistyösuhde, jossa molemmat voivat toimia aktiivisesti osallistuvina ja molempien asiantuntemusta arvostetaan (Lee 1994, 27–28).

Palveluohjausta koskevassa tutkimuksessa Valokivi (2001, 44) toteaa hyvään työntekijä – asiakassuhteeseen kuuluvan muun muassa vastavuoroisuuden, luottamuksellisuuden ja mielipiteiden kuulemisen. Asiakkaille tärkeää on, että heidät nähdään ja kuullaan, että heitä kunnioitetaan ja että heidät otetaan tosissaan. Hyvä palveluohjauskontakti perustuu toimivaan henkilökemiaan ja hyvä palveluohjaussuhde on itsessään arvokas asia (Socialstyrelsen 2005, 49, 58).

Palveluohjauksen tavallisin menetelmä on keskustelu. Keskustelun puute on siinä, että sitä ei välttämättä kyetä viemään loppuun. Keskustelu on kovin ”pehmeä” työtapa. Keskustelusta saatetaan peräännyä tai hellittää sen käydessä vaivalloiseksi tai haastavaksi. Varmistamatta jää ymmärretäänkö ne merkitykset, joita toisen mielessä asiaan liittyy. Keskustelu voi mennä helposti myös yhden osapuolen yksinpuheluksi ja näin ollen dialogia eli vastavuoroisuutta ei synny. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 34. kts. myös Mönkkönen 2007.)

3 PALVELUOHJAUS PERHEKUNTOUTUKSESSA

Kuntoutus on monialaista, suunnitelmallista ja pitkäjänteistä toimintaa, jonka keskeisenä tavoitteena on auttaa kuntoutujaa hänen elämäntilanteensa hallinnassa (Järvikoski & Härkäpää 2004, 17). Kuntoutus voidaan määritellä ihmisen ja hänen ympäristönsä muutosprosessiksi, jossa pyritään toimintakyvyn, itseenäisen selviytymisen ja hyvinvoinnin edistämiseen. Kuntoutus rakentuu erilaisien toimenpiteiden varaan, jotka pohjautuvat kuntoutujan henkilökohtaisiin tarpeisiin ja tavoitteisiin. Se on voimavarasuuntautunutta ja positiivista toimintaa, jossa keskeisinä tekijöinä nähdään toimintakyky ja osallisuus. (Salmelainen 2008, 13.)

Kuntoutus on vaativien tehtävien edessä. Tavoitteena on saada jokaisen asiakkaan elämänlaatu ja toimintakyky kohenemaan tai ainakin kyetä hidastamaan näiden huononemista. Kuntoutuksen tulisi saada aikaan asiakkaalle opastus ja eväät kuntoutusjakson jälkeiseen elämään, jottei myönteinen tulos jäisi vain tilapäiseksi. Kuntoutujan motivaatiota osallistua yhteiskunnan edellyttämiin toimintoihin pitäisi lisätä, hänen tulisi omaksua ja ylläpitää terveellisiä elämäntapoja sekä elämänlaadun tulisi kohentua. (Mäkitalo ym. 2008, 85.)

Perhekuntoutuksessa kuntoutuja voi olla aikuinen, nuori tai lapsi. Kuntoutukseen voivat osallistua kuntoutujan lisäksi aikuiset omaiset tai lapsiomaiset palvelulinjasta ja ohjelmasta riippuen. Perhekursseille omainen voi tulla koko jakson ajaksi tai vain osaksi jaksoa. (Kelan avo- ja laitospuotoisen kuntoutuksen standardi yleinen osa 2011, 39.)

Kun perheeseen syntyy vammaisen tai sairastunut lapsi tai lapsi sairastuu tai vammautuu myöhemmällä iällä, on perheen sopeuduttava tilanteeseen, vaikka se tuntuisi kuinka ahdistavalta. Sopeutuminen vaatii uudelleen järjestäytymistä elämän kaikilla osa-alueilla. Palveluohjaus pyrkii tukemaan perhettä, selvittämään perheen tilannetta yhdessä vanhempien kanssa ja rakentamaan perheelle hyödyllistä palvelukokonaisuutta. (Kosunen Sirkka 8.8.2011, Palveluohjausosaaminen perhekuntoutuksessa - Hyvän käytännön kuvaus.)

Perhekuntoutuksen osana toteutettavan palveluohjauksen keskeinen tavoite on perheen kuulemisen varmistaminen. Vanhempien omien ajatusten tavoittaminen voi olla haasteellista, koska vanhemmat ovat tottuneet jättämään omat ajatuksensa vahvojen ammattilaisten näkemysten varjoon. Palveluohjaajan tuleekin toimia perheen äänenä ja yhdistellä eri toimijoiden näkökulmia. (emt.)

Palveluohjaus on yksi Huvituksen työmenetelmistä ja osa kuntoutusprosessia. Lasten, nuorten ja heidän perheidensä kuntoutuksessa palveluohjaus on yhteistyöprosessia, jossa perheillä on keskeinen rooli. Palveluohjaus tukee osaltaan lapsen ja perheiden hyvää kuntoutumista ja arjessa selviytymistä. Palveluohjauksen tavoitteena on asuinpaikkakunnan peruspalvelujen ja erityispalvelujen yhteensovittaminen perheen muuttuviin tarpeisiin ja tilanteisiin. (Kosunen 2010, 14–15.)

Huvituksessa palveluohjaus toteutetaan ICF- luokitukseen perustuen. Palveluohjauksen lähtökohdat nousevat asiakasperheiden tarpeista. Se on tavoitteellista toimintaa, jossa pyritään huomioimaan perheiden arkiympäristö ja kuntoutuksen toimintaympäristö. Palveluohjaaja pyrkii yhdessä perheen kanssa karottaamaan perheen tuen tarpeet ja auttaa eri tukitoimien hakemisessa. (Kosunen 2010, 15.)

Palveluohjauksen kannalta katsottuna kuntoutusta voidaan tarkastella suhteessa yhteiskunnallisiin merkityksiin, palvelujärjestelmään ja asiakkaan yksilölliseen prosessiin. Palveluohjauksessa keskitytään kuntoutuksen sosiaaliseen näkökulmaan, jossa kuntoutuksen tarkoituksena on auttaa ihmistä suoriutumaan oman elämänsä vaatimuksista. Näin palveluohjauksen tavoitteena on tukea asiakkaan mahdollisuuksia osallistua ja elää sellaisena kuin on. Asiakkaita tuetaan heidän tarpeidensa mukaan, omat edellytykset huomioon ottaen. (Leino 2004, 93.)

Palveluohjaajalla tulee olla laaja tietämys eri palveluista ja niitä ohjaavista lain- säädännöistä. Palveluohjauksen edetessä perheiden tietoisuus heidän tarvitsemistaan palveluista ja eduista tulisi lisääntyä. (Kosunen Sirkka 8.8.2011, Palveluohjausosaaminen perhekuntoutuksessa - Hyvän käytännön kuvaus.)

Kelan avo- ja laitosmuotoisen kuntoutuksen standardissa (2011, 65–64) määritellään, että vaikeavammaisten lasten ja nuorten kuntoutuksen tulee pitää sisällään sosiaalista aktivointia ja neuvontaa, koulunkäynnin ja opiskelun tukemista sekä sopeutumisvaiheen tukemista.

Sosiaalinen aktivointi ja neuvonta pitävät sisällään tietoa tarpeellisten sosiaalietuuksien hakemiseen liittyvistä asioista ja myöntämisedellytyksistä. Perheille tulee myös tarjota tietoa oman kunnan ja muiden soveltuvien tahojen tarjoamista palveluista, esimerkiksi sosiaali-, terveys-, liikunta- ja kulttuuripalvelut. Kouluikäisen tai opiskelevan kuntoutujan sekä hänen perheensä kanssa tulee selvittää hänen koulunkäyntinsä tilannetta ja etsiä ratkaisuja haasteisiin. Kuntoutuksessa voidaan keskittyä eri opiskeluvaihtoehtojen kartoitukseen, opiskeluun liittyvien tavoitteiden asettamiseen, jatkosuunnitelmien tekoon ja niiden toteutuksessa tukemiseen. Sopeutumisvaiheen tukeminen tarkoittaa uudessa elämäntilanteessa tai elämän siirtymävaiheessa kuntoutujan ja omaisten kanssa työskentelyä. Yhdessä pohditaan tarvittavien tukitoimien etsimistä, kartoitetaan tarpeita sekä keskustellaan tukiverkoston rakentamisesta ja merkityksestä. (emt.)

Standardissa ei suoranaisesti velvoiteta palveluohjauksen järjestämiseen. Mutta edellä mainitut kuntoutuksen sisältöalueet sopivat myös palveluohjauksen sisältöihin. Palveluohjaus siis osaltaan tukee Kelan asettamiin perhekuntoutuksen standardin kriteereihin pääsyä.

3.1 Palveluohjaus Kuntoutus- ja Kehittämiskeskus Huvituksessa

Huvituksen tekemässä hankesuunnitelmassa (2009) moniongelmaisten vammaisten ja sairaiden lasten kuntoutuksesta kuvataan palveluohjausta olennaiseksi osaksi kuntoutujan ja hänen perheensä kuntoutusprosessia. Palveluohjauksen kehittämisessä on hyödynnetty erilaisia perhe- ja ryhmämuotoisten kuntoutus- ja palveluohjausten malleja. Myös työntekijöiden osaamisen systemaattinen kehittäminen on ollut osa palveluohjauksen kehittämistyötä.

Kuntoutus- ja palveluohjausta tarjotaan kaikille Huvituksessa oleville perheille, jos he itse kokevat sitä tarvitsevansa. Osa perheistä ohjautuu kuntoutus- ja pal-

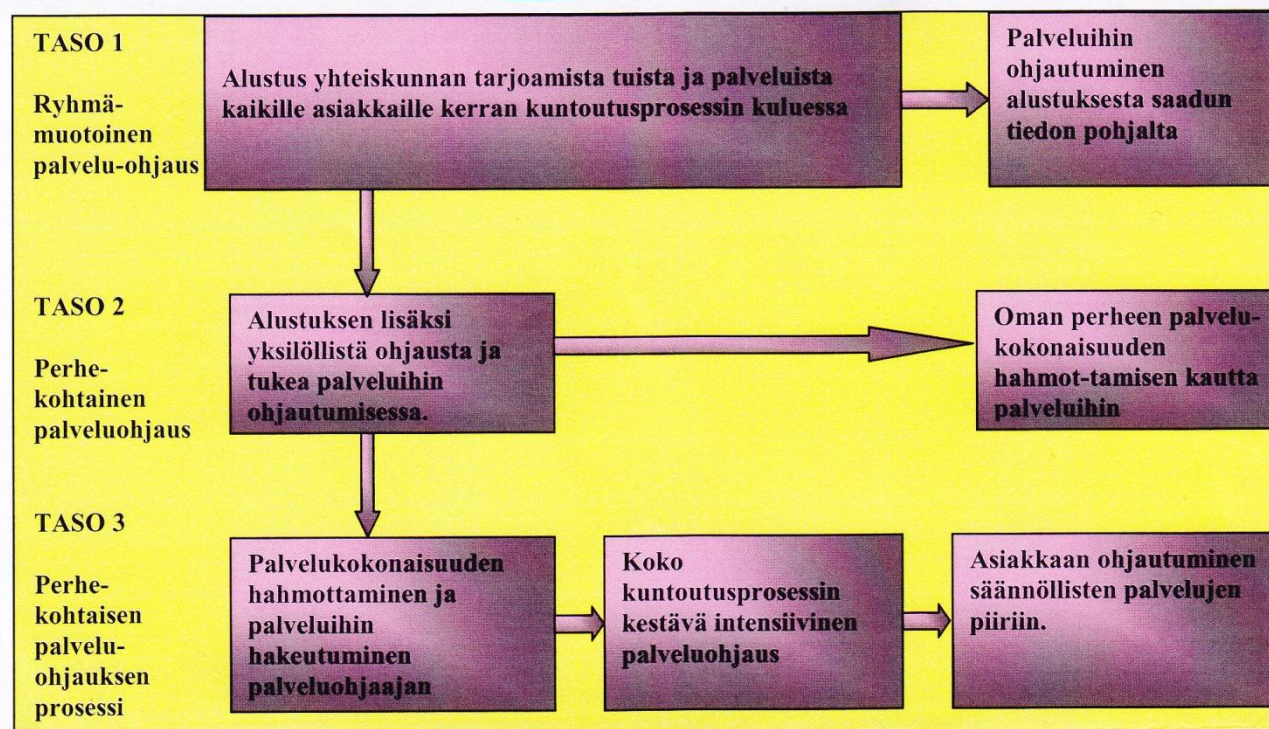
veluohjaukseen työntekijöiden suosittelemana. Viime vuosina palveluohjauksen kysyntä ja tarjonta on kasvanut. (Laine, Heino & Pärnä 2010, 164.)

Palveluohjauksen tavoitteena on tukea perheen omaa elämänhallintaa ja perheen tasavertaisuutta yhteiskunnan jäsenenä sekä sovittaa asuinpaikkakunnan palvelut ja verkostot mahdollisimman hyvin perheen muuttuviin tarpeisiin ja tilanteisiin. Perheiden tarpeita ja palvelujärjestelmän mahdollisuuksia sovitetaan yhteen dialogisen keskustelun, konsultoinnin ja ohjauksen keinoin. (emt. 164.)

Palveluohjausta toteutetaan pääasiassa vanhempien ja palveluohjaajien välisenä keskusteluna yhden tai useamman tapaamisen prosessina. Vanhemmilla on mahdollisuus osallistua myös ryhmämuotoiseen palveluohjaukseen, joka painottuu enemmän informaation jakamiseen. (emt. 164.)

3.2 Palveluohjauksen erilaiset mallit Huvituksessa

Kuntoutus ja kehittämiskeskus Huvituksessa toteutetaan kolmen eri mallin mukaista palveluohjausta (Kuvio 1.). Perhe osallistuu aluksi ryhmämuotoiseen palveluohjaukseen, josta lähdetään syventämään perhekohtaisempaan työskentelyyn perheiden tarpeiden mukaan. Perhekohtaista palveluohjausta voidaan toteuttaa joko kertaluonteisesti tai prosessina. (Kosunen Sirkka 8.8.2011, Palveluohjausosaaminen perhekuntoutuksessa - Hyvän käytännön kuvaus.)



Kuvio 1. Huvituksen palveluohjaus. (Kosunen Sirkka 8.8.2011, Palveluohjausosaaminen perhekuntoutuksessa - Hyvän käytännön kuvaus.)

3.2.1 Ryhmämuotoinen palveluohjaus

Kaikilla Huvituksessa käyvillä perheillä on mahdollisuus osallistua ryhmämuotoiseen palveluohjaukseen. Palvelun tavoitteena on tiedonjakamisen lisäksi vanhempien voimaantuminen vertaistuen ja ammatillisen tuen avulla. Kaikki perheet saavat ryhmämuotoisesta palveluohjauksesta mukaan *Palveluopas perheille* -kirjasen. (Kosunen Sirkka 8.8.2011, Palveluohjausosaaminen perhekuntoutuksessa - Hyvän käytännön kuvaus.) Palveluohjaajan tulisi aktivoida vanhempia yhteiseen keskusteluun kuntoutukseen ja palvelutilanteeseen liittyvissä asioissa (Kosunen 2010, 17).

Ryhmämuotoinen palveluohjaus painottuu tiedottamiseen yhteiskunnan järjestämistä palveluista ja tuista sekä niiden hakemisesta. Perheille kerrotaan myös sosiaali- ja terveydenhuollon ja kuntoutuksen keskeinen lainsäädäntö. Ohjauksessa korostetaan asiakkaan asemaa palveluissa sekä oikeutta suunnitelmalli-

seen palveluiden ja kuntoutuksen järjestymiseen. Suurin osa perheistä kokee ryhmämuotoisen palveluohjauksen riittäväksi eikä perhe tarvitse perhekohtaista palveluohjausta. (emt. 17.)

3.2.2 Perhekohtainen palveluohjaus

Perhekohtaiseen palveluohjaukseen ohjaututaan joko perheen omasta tai lähettävän tahon toivomuksesta. Myös kuntoutustyöryhmä saattaa havaita tarpeen ja suositella perhekohtaista palveluohjausta. (Kosunen Sirkka 8.8.2011, Palveluohjausosaaminen perhekuntoutuksessa - Hyvän käytännön kuvaus.)

Perhekohtainen palveluohjaus tulee kyseeseen silloin, kun perhe kaipaa tietoa ja palveluiden kartoittamista johonkin tiettyyn elämäntilanteeseen. Perhekohtaisessa tapaamisessa on mahdollisuus keskustella tilanteesta ja etsiä ratkaisua yhdessä palveluohjaajan kanssa. Asiat saattavat olla niin henkilökohtaisia ettei niitä pysty tuomaan esille isossa ryhmässä. Perhekohtainen palveluohjaus voidaan toteuttaa tarpeen vaatiessa myös prosessina, jolloin perhe ja kuntoutusohjaaja tapaavat useamman kerran. (emt.)

3.2.3 Palveluohjaus prosessina

Enenevässä määrin Huvituksen kuntoutusperheet tarvitsevat intensiivisempää pitkäkestoista palveluohjausta. Perheet ovat välittäneet tietoa, etteivät yhteiskunnan tarjoamat palvelut aina vastaa heidän tarpeisiinsa. Osassa perheitä vanhempien väsymys voi näyttäytyä kokemuksena tukien ja palvelujen puuttumisesta. Toisaalta vanhemmat eivät väsyneenä välttämättä pysty määrittelemään omia tarpeitaan, eivätkä jaksaa tehdä töitä palvelujen saamiseksi. Perheiden haastavista tilanteista johtuen palveluohjaajan rooli korostuu perheiden kasvavien tarpeiden tunnistamisessa ja tavoitteiden asettamisessa. (Kosunen Sirkka 8.8.2011, Palveluohjausosaaminen perhekuntoutuksessa - Hyvän käytännön kuvaus.)

Perhekohtainen palveluohjausprosessi alkaa aina luottamuksen rakentamisella palveluohjaajan ja vanhempien välille. Koko kuntoutusprosessin ajan perhettä tuetaan ja ohjataan eri palvelujen piiriin kotikunnan muiden viranomaisverkosto-

jen kanssa. Yhdelle perheelle kertyy kolmesta kuuteen palveluohjauksetta. Ensimmäisellä kerralla keskitytään perheen kohtaamiseen ja luottamuksen synnyttämiseen perheen ja ohjaajan välille. Seuraavat kerrat ohjautuvat asiakkaan asettamien tarpeiden ja tavoitteiden mukaisesti. Luottamuksen syntyessä aloitetaan perheen elämännhallinnallisten tukipalvelujen etsiminen yhteistyössä vanhempien kanssa. (emt.)

Palveluohjausprosessissa edetään kohti tavoitteita yhteistyössä kotipaikkakunnan lähiverkoston ja hoitavan tahon kanssa. Yhteistyö toteutetaan joko verkostotapaamisena tai neuvotteluina puhelimitse. Verkostotapaamisissa asiakasperhe on aina mukana. Puhelimitse käydyissä neuvotteluissa ovat vanhemmat aina mukana tai heiltä on erikseen pyydetty lupa yhteydenottoon ja asioiden käsittelyyn yhteistyökumppaneiden kanssa. (emt.)

4 PALVELUOHJAUKSEN VAIKUTTAVUUS

Vaikuttavuus-käsite on muotoutunut *vaikutus* ja *vaikutukset* käsitteiden pohjalta 1990-luvulla. Vaikuttavuus-käsitteestä tuli hyvinvointivaltion hallinnoinnissa miltei päämäärän luonteinen asia. Käsitteen käyttö on lisääntynyt entisestään 2000-luvun aikana. Käsitteen ilmaantumiseen on myötävaikuttanut valtion ja kuntien hallinnon siirtyminen tuloksellisuuteen ja tulosohtaukseen sekä monet muut yhteiskunnalliset muutokset ja julkisen vallan muutokset hyvinvoinnin tuottamisessa. (Rajavaara 2007, 170.)

Vaikuttavuuskäsitteen käyttö on horjuvaa. Käyttötavat vaihtelevat mm. tieteenaloittain. Vaikuttavuudella tarkoitetaan muutosta asiakkaan toiminnan pohjimmallisessa tavoitteessa, joka voidaan lukea käytetyn toiminnan tai menetelmän ansioksi. Kyse on tavoitelluista vaikutuksista, ei mistä hyvänsä muutoksista. Vaikuttavaksi toiminta voidaan arvioida vain, mikäli käytetyllä menetelmällä voidaan osoittaa, että tapahtunut muutos on toiminnan ansiota. (Mäkitalo ym. 2008, 53.)

Vaikuttavuus tai sen puute määrittävät viimesijassa intervention tai palvelun arvon. Näin ollen vaikuttavuus on sosiaalialan palvelujen ja interventioiden eettisen ja yhteiskunnallisen oikeutuksen perusta, jonka kautta ihmiset saavat avun. Palvelujen tuottaminen ei sinällään voi olla tavoite, ellei ole näyttöä siitä, että palvelut saavat aikaan tavoiteltuja tai edes tavoitteen suuntaisia muutoksia. (emt. 53.)

Kuntoutusta on kehitetty ja kehitetään vajavuuspainotteisesta paradigmasta (yleisesti hyväksytystä teoreettisesta viitekehyksestä) kohti valtaistavaa paradigmaa. Vanha paradigma on tulkinnut vajaakuntoisuuden yksilön vajavuuden aiheuttamana, mutta uusi paradigma tarkastelee yksilöä koko toimintaympäristössään. Edellä mainitun näkökulman perusta muodostuu ajatuksesta, että vajaakuntoisuus ja kuntoutuksen tarve ovat yksilön sekä luonnollisen, sosiaalisen ja kulttuurisen ympäristön vuorovaikutuksessa syntyviä ilmiöitä. (emt, 50.) Valtionneuvoston kuntoutusselonteossa (2002) kuntoutus kuvataan yksilön ja ympäristön välisen suhteen muutoksena. Kuntoutuksen tavoitteena on parempi hyvinvointi ja arkielämän eri toimintaympäristöissä selviytyminen.

1980-luvulta lähtien Suomessa on tapahtunut muutos, johon sisältyy julkisen sektorin uudistuminen, rahamarkkinoiden vapautuminen, sosiaalipolitiikan rajoittaminen ja työmarkkinoiden tekeminen joustavammaksi. Vaikuttavuus-käsitteen yleistyminen liittyy vahvasti näihin hyvinvointivaltion hallinnan muodonmuutoksiin. Vaikuttavuus tai kannattavuus saatetaan esittää perusteena tarkoituksenmukaisille uudistuksille. (Rajavaara 2007, 170–171, 174.)

Tultaessa 2000-luvulle, on sosiaali- ja hyvinvointialalla alettu vaatia näyttöä työmenetelmien vaikuttavuudesta ja toimivuudesta. Tästä esimerkkinä on muun muassa hyvät käytännöt ohjelma, jonka avulla yritettiin löytää tutkittuun ja arvioituun tietoon perustuvia hyviä käytäntöjä sosiaalialalle. Vaikuttavuusvaatimusten taustalla ovat muun muassa vaatimukset tehokkaammasta verovarojen käytöstä ja laadukkaammista sekä asiakaslähtöisemmistä sosiaali- ja hyvinvointipalveluista. (Hänninen 2007a, 40- 41.)

Ruotsissa on tehty jonkin verran mielenterveyskuntoutujien palveluohjauksen vaikuttavuutta arvioivia tutkimuksia, jotka perustuvat kontrolloituun koeasetelmaan. Ongelmana niissä on se, että tuloksissa keskitytään ainoastaan vaikutuksiin ja lopputulokseen eikä lainkaan prosessin kulun kuvaukseen. Näin ollen ei ole selitystä sille, mikä tai mitkä tekijät palveluohjauksen kokonaisuudessa saivat aikaan vaikutuksen. (Blomgren 2005, 41–42.)

Asiakkaan näkökulmasta vaikuttavuudessa on kyse sosiaalityön ja erilaisten toimenpiteiden aikaansaamista positiivisista muutoksista hänen elämäntilanteessaan ja hyvinvoinnissaan. Vaikuttavuustutkimukset antavat kunnille välineitä kustannustehokkaiden, laadukkaiden ja vaikuttavien palveluiden järjestämiseksi. Kunnat tarvitsevat yhä enemmän tietoa palveluidensa vaikuttavuudesta päätösten pohjaksi. Vaikuttavuuden arviointi pitää sisällään vaikuttamisen prosessin sekä prosessin seuraukset, eli vaikutuksen. Vaikuttavuutta voidaan tarkastella ensisijaisesti asiakkaan näkökulmasta. Tällöin puhutaan toimenpiteiden vaikuttavuudesta, esimerkiksi asiakkaiden elämäntilanteeseen ja hyvinvointiin. (Hänninen 2007a, 41–42.)

Arviointitutkimuksessa ja arvioinnin käytännöissä vaikuttavuuden käsitteen käyttö on yleistynyt. Käsitteen käytön yleistymiseen on vaikuttanut se, että kansainvälisten organisaatioiden merkitys on kasvanut suhteessa poliittisiin kysymyksiin ja hyvään hallintoon sekä hyviin arviointikäytäntöihin. Vaikuttavuuden käsitteen leviämiseen on vaikuttanut hyvinvointipalvelujen muutos resurssiohjauksesta markkinaohjaukseen. Käsitteen käytön lisääntyminen liittyy myös vahvasti hyvinvoinnin toimijoiden vastuuttamisen pyrkimyksiin. Kyse on myös hyvinvointipalveluiden tuottamisen siirtymisestä julkiselta sektorilta muille toimijoille. Vaikuttavuuden käsitteen merkityksen lisääntymisen taustalla on vielä hyvinvointivaltioiden taloudellinen niukkuus. (Rajavaara 2007, 177–178.)

Vaikuttavuudessa on kyse siitä, kun jostakin yhteiskunnallisesta instituutiosta vaikutetaan johonkin toiseen instituutioon. Voidaan tutkia esimerkiksi sitä, miten hyvinvointivaltion toimenpiteen vaikuttavat talouteen, onko tutkimustoiminta yhteiskunnallisesti vaikuttavaa tai vaikuttaako ammatillinen kuntoutus työttömien työllistymiseen. (emt, 181.) Vaikuttavuustutkimuksissa peruskysymyksenä on

”mikä toimii?” tai ”mikä vaikuttaa mihin, miten, milloin ja millä edellytyksillä?”. (Koivisto & Haverinen 2006; Dahler-Larsen 2005, 7.)

Vaikuttavuuden käsitteen avulla on mahdollista siirtää asiakas kohteesta vastaanottajaksi. Kun asiakas on vastaanottaja, hänellä on mahdollisuus toimia moraalisesti itsenäisesti ja valita haluaako tulla vaikutetuksi. Toiminta on mahdollista suunnata asiakkaan piirteisiin tai ominaisuuksiin eikä henkilökohtaisesti häneen itseensä. (emt, 182.)

Puhuttaessa palveluohjauksen puhtaasta perusmallista, vaikuttavuudesta ei ole selvää näyttöä (ks. Notko & Järsikoski 2004). Palveluohjauksen vaikuttavuus tarkoittaa palveluohjauksen kautta tulleita muutoksia asiakkaiden elämäntilanteissa. Muutoksien avulla asiakkaille avautuu mahdollisuus elää mahdollisimman itsenäistä elämää ja saavuttaa asettamansa tavoitteet. (Suominen & Tuominen 2007, 65.)

Hännisen vuonna 2007 järjestelmällisesti tehdyn kirjallisuuskatsauksen mukaan palveluohjauksen katsotaan lisänneen asiakkaan fyysistä psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia. Kyseisessä kirjallisuuskatsauksessa oli mukana kaiken kaikkiaan 25 palveluohjaushanketta ja – tutkimusta, jotka oli toteutettu vuosien 2000–2006 aikana ja joissa palveluohjausta oli arvioitu. Interventiona oli käytetty palveluohjauksellista työtettä tai yksilökohtausta palveluohjausta. (Hänninen 2009, 8.)

Palveluohjauksen voidaan todeta katsauksen perusteella tuottavan asiakkaille erilaisia positiivisia asioita, sillä yhdessäkään raportissa ei mainittu kielteisistä vaikutuksista. Palveluohjauksen vaikutuksia tutkittiin muun muassa vammaisten, vanhusten, työttömien, maahanmuuttajien ja päihteiden väärinkäyttäjien keskuudessa. Katsauksen mukaan kaikki asiakkaat kokivat voimaantumista. (emt, 9.)

Hyvän käytännön kuvausten ja kuvausmallin myötä arviointiin tuli systemaattisuutta, vaikuttavuuden osoittamiseen läpinäkyvyyttä ja tulosten raportointi selkiytyi. Kaikissa kirjallisuuskatsauksen kirjoissa oli palveluohjauksella osoitettu

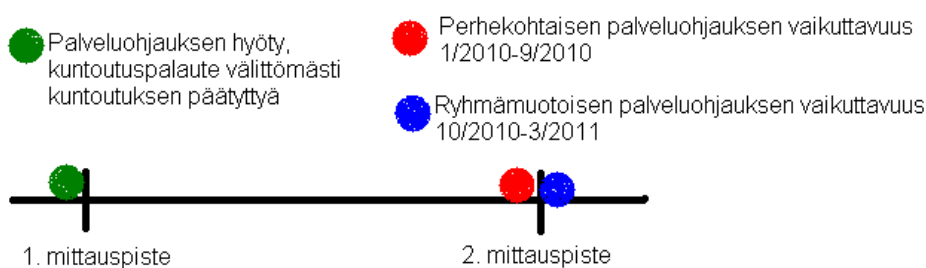
olevan vaikuttavuutta, mutta vain yhdessä oli tuotettu hyvän käytännön kuvaus. (emt. 9.)

Palveluohjausmallien leviämistä ja käyttöönottoa on pyritty hyvän käytännön kuvausten avulla helpottamaan. Työtä tarvitaan edelleen, jotta käytännöt leviävät ja palveluohjauksen hyvät käytännöt ympäri Suomea otettaisiin käyttöön. Palveluohjausta voi suositella käyttöön otettavaksi laajasti eri asiakasryhmien kanssa. Palveluohjaus välittämistä heijastavana moninäkökulmaisena työotteena ei tuota elämänlaatua vain autettavissa vaan myös auttajissa. Näin on voitu todeta tässä realistiseen arviointiin perustuvassa tutkimuksessa. Hyvä kohtaminen on asiakasta voimaannuttava ja tuloksia tuottava, työn kautta myös työntekijä voimaantuu. (emt. 9.)

Tässä opinnäytetyössä käytetään käsitettä vaikuttavuus, vaikka kirjoittajat ovat tietoisia sen haasteellisuudesta. Tarkoituksena on selvittää asiakkaiden subjektiivista kokemusta palveluohjauksen vaikuttavuudesta. Kirjoittajat pohtivat pitkään, minkä termin valitsevat. Opinnäytetyön työelämäkumppani toivoi, että tutkimuksessa käytetään aikaisempaa aineistoa perhekohtaisen vaikuttavuuden arvioinnista. Tämän aineiston keruussa vaikuttavuus-termi oli todettu laajemminkin yhteyksissä soveltuvaksi. Esimerkiksi Palveluohjausosaamisen kehittämisen yhteistyöryhmässä, joka koostuu neljän eri järjestön, ADHD-liitto, Autismi- ja Asperger -liitto, Kehitysvammaliitto ja MLL:n Lasten ja Nuorten Kuntoutussäätiö, edustajista. Tavoitteellisen ja kansalaisjärjestölähtöisen sidosryhmäyhteistyön tarkoituksena oli esitellä säätiön palveluohjauksen kehittämistyötä yhteistyötahoille sekä saada heiltä vertaisarviointina palautetietoa palveluohjauksen prosessien, mallien ja osaamiskartan soveltuvuudesta erityistä tukea tarvitsevien lasten kanssa tehtävässä työssä (Pärnä, Katariina 7.10.2011). Vaikuttavuus-termiä puolustaa myös, että aineistoa kerätään kahdessa eri mittauspisteessä, juuri kuntoutusjakson jälkeen ja joitakin kuukausia kuntoutusjakson jälkeen. Kahden mittauspisteen avulla voidaan luotettavammin todentaa palveluohjauksen vaikuttavuutta asiakkaiden näkökulmasta.

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Opinnäytetyön tutkimusasetelmana on vertailla perheiden antamia arvioita saamastaan palveluohjauksesta välittömästi kuntoutusjakson päätyttyä sekä joitakin kuukausia kuntoutusjakson jälkeen. (Kuvio 2.) Lisäksi vertaillaan perhekohtaisen palveluohjauksen ja ryhmämuotoisen palveluohjauksen vaikuttavuuden eroja.



Kuvio 2. Tutkimusasetelma.

5.1 Tutkimuksen rajaus

Opinnäytetyön tutkimusongelma on: Perheen kokemus palveluohjauksen vaikuttavuudesta perhekuntoutuksessa. Hirsjärven ym. (2007, 122) mukaan tutkimusongelman asettelussa tulee huomioida ongelman täsmällinen asettelu ja jäsentäminen. Tutkimusongelma tulee muotoilla selkeästi ja ytimekkäästi. Tutkimukseen tulisi löytää johtoajatus, minkä mukaisesti myös tutkimuksen pääongelma tulisi kiteyttää. Pääongelman analysointi ja täsmentäminen johtaa tutkimuksen osaongelmien muodostumiseen.

Kun teoreettinen käsite tulee saada empiirisen tutkimuksen ja mittauksen kohteeksi, joudutaan käsitteitä operationaalistamaan, toisin sanoen selvitetään miten käsitteitä pyritään mittaamaan (emt, 150). Tutkijan ammattitaidon keskeinen tekijä on kyky muuttaa enemmän tai vähemmän yleinen tutkimusongelma yksityiskohtaisiksi tutkimuksen osaongelmiksi eli tutkimuskysymyksiksi. Tutkimus-

kysymykset tulee selkeästi muotoilla ennen kuin lähdetään aineiston keruuseen. (emt, 121.)

Raportin kirjoittajat ovat keskustelleet tutkimuskysymyksistä yhdessä opinnäytetyön työelämäkumppanin kanssa. Keskusteluissa on määritelty palveluohjauksen vaikuttavuuden elementtejä. Elementeiksi muodostuivat asiakkaan saama hyöty kotikunnan kanssa tehtävään yhteistyöhön sekä perheen oman palvelutilanteen selkiytyminen.

Kuntoutus- ja kehittämiskeskus Huvitus palveluohjauksen tarjoajana on haastavassa asemassa, koska kuntoutuksen päätyttyä ratkaisevaa perheen elämäntilanteen kannalta on perheen yhteistyö kotikunnan kanssa. Siksi palveluohjauksen tavoitteena on vaikuttaa kotikunnan kanssa tehtävään yhteistyöhön.

Usein perheillä on hyvin sekalaisia palvelukokonaisuuksia, joita mikään taho ei koordinoi ja perhe saattaa kokea olevansa täysin ilman apua, vaikka kunnan näkökulmasta perheellä on paljon palveluita. Toinen palveluohjauksen selkeä tavoite on tukea perhettä hahmottamaan oma palvelutilanteensa ja sen vastavuus omaan elämäntilanteeseen.

Opinnäytetyön tutkimuskysymykset ovat:

- Onko perheen oma palvelutilanne selkiytynyt palveluohjauksessa?
- Onko palveluohjauksesta ollut hyötyä kotikunnan kanssa tehtävään yhteistyöhön?
- Onko ryhmämuotoisen ja perhekohtaisen palveluohjauksen vaikuttavuudella eroa?

5.2 Materiaalit ja aineistot

Tutkimusaineisto koostuu kolmesta aineistosta, jotka on kerätty kahdessa eri mittauspisteessä. Tuloksia kerätään ajanjaksollisesti kahdessa eri vaiheessa sekä kahden eri palvelumuodon välillä. Tulokset tulevat vertailemalla näitä aineistoja.

Ensimmäinen aineisto on koottu ensimmäisessä mittauspisteessä välittömästi kuntoutuksen päätyttyä. Palaute on kerätty Aikuisen kuntoutuspalaute – lomakkeella (liite 1). Kuntoutuspalauteessa kysytään laajasti kuntoutukseen liittyviä kysymyksiä. Palveluohjauksen hyötyä on kysytty kahdella kysymyksellä, mutta tässä työssä on analysoitavaksi otettu vain yksi kysymys. Toisen kysymyksen vastausprosentti on niin pieni, ettei sitä voida luotettavasti käyttää tähän tutkimukseen. Aineisto koostuu siis tämän yhden kysymyksen analysoinnista ja tuloksista. Aineistoon otetaan 1/2010-3/2011 perhekuntoutukseen ja palveluohjaukseen osallistuneet perheet, jotka ovat palauttaneet kuntoutuspalautelomakkeen.

Toinen aineisto on Henriikka Uotilan keräämä aineisto perhekohtaisen palveluohjauksen vaikuttavuudesta. Aineisto on kerätty perhekohtaisen palveluohjauksen vaikuttavuus -lomakkeella (liite 2). Aineisto on kerätty marraskuussa 2010, 1/2010-9/2010 perhekohtaiseen palveluohjaukseen osallistuneilta perheiltä. Aineistosta on havaintomatriisi ja taulukoita sekä osittain analysoitu avoimien kysymysten aineisto.

Kolmannen aineiston kirjoittajat ovat keränneet itse ryhmämuotoiseen palveluohjaukseen 10/2010-3/2011 osallistuneilta perheiltä. Aineiston keräämisessä käytetään samaa kyselylomaketta kuin perhekohtaisen palveluohjauksen aineistoa kerätessä aineistojen vertailukelpoisuuden vuoksi. Lomakkeesta on muutettu vain nimi, ryhmämuotoisen palveluohjauksen vaikuttavuus (liite 3).

5.3 Tutkimusmenetelmä

Tutkimus on kvantitatiivinen eli määrällinen. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa korostetaan yleispäteviä syyn ja seurauksen lakeja. Taustalla on realistinen on-

tologia, jonka mukaan todellisuutta rakennetaan objektiivisesti todettavista tosiasiasta. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa keskeistä ovat johtopäätökset aiemmista tutkimuksista, aiemmat teoriat, hypoteesien esittäminen, käsitteiden määrittely, aineiston hankinnan suunnittelu ja saattaminen tilastollisesti käsiteltävään muotoon sekä päätelmien teko ja analysointi. (Hirsjärvi ym. 2007, 135–136.)

Kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä on käyttökelpoinen tutkimuksissa, joissa numeraalisesti halutaan yleisesti kuvailla jotakin asiaa tai kuvailla sitä, missä määrin jokin asia on muuttunut tai missä määrin jokin asia vaikuttaa toiseen asiaan. Määrällistä tutkimusmenetelmää käytettäessä tiedonintressinä eli tavoitteena on selittää ihmisen toimintaa numeraalisesti, kausaalisesti (syy-seuraussuhde) ja teknisesti. Määrällistä tutkimusmenetelmää voidaan käyttää, jos tutkimusaineisto voidaan muuttaa mitattavaan ja testattavaan muotoon. Määrällisessä tutkimusmenetelmässä tavoitteena on löytää säännönmukaisuuksia, millä tavalla eri muuttujat liittyvät toisiinsa ja selittää millä tavalla tutkimusyksiköt eli esimerkiksi ihmisten mielipiteet eroavat suhteessa eri muuttujiin. (Vilkkä 2007, 49–50.)

Opinnäytetyössä päädyttiin kvantitatiiviseen tutkimusmenetelmään, koska tulokset halutaan ilmaista numeerisesti. Numeerinen ilmaisu kuvaa parhaiten tutkimuksen tuloksia. Myös toimeksiantaja haluaa saada selkeitä prosenttilukuja palvelun vaikuttavuudesta.

Opinnäytetyön aineisto kerättiin kyselylomakkeilla strukturoituna postikyselynä. Tutkimus on survey-tutkimus, standardoitu/ vakioitu kysely eli koko perusjoukolle esitetään samat kysymykset täsmälleen samassa järjestyksessä (Vilkkä 2007, 73). Tutkimus tehtiin kokonaisotannalla. Lomakkeet postitettiin asiakkaiden kotiin palautuskuoren kanssa.

Tutkimus tehtiin kyselytutkimuksena, joka toteutettiin postikyselynä, koska tutkitavat perheet ovat sijoittuneet laajalle alueelle ympäri Suomea eikä ole realistista tavata kaikkia perheitä. Tutkimuksessa ei myöskään voitu käyttää nettikyselyä, koska kaikilla perheillä ei välttämättä ole netin käyttömahdollisuutta.

Aineisto on melko laaja, joten kyselylomake vastaa parhaiten tutkimuksen tarpeita.

Kyselylomakkeen avulla voidaan kerätä laaja tutkimusaineisto tehokkaasti, koska strukturoitu lomake säästää tutkijalta aikaa ja vaivaa. Kun lomake on suunniteltu huolellisesti, voidaan aineisto nopeasti käsitellä tallennettuun muotoon ja analysoida tietokoneen avulla. Myös aikataulu ja kustannukset kyetään arvioimaan melko tarkasti. Tällä tavalla kerättävän tiedon analysointiin on kehitetty tilastolliset analyysitavat ja raportointimuodot, eikä näin ollen tutkijan tarvitse kehittää uusia aineistojen analysointitapoja. (Hirsjärvi ym. 2007, 190.)

Ongelmana kyselylomakkeen käytössä on vastausten kato. Asiakasryhmänä ovat vammaisten lasten perheet, joten heidän haasteellinen elämäntilanteensa saattaa heikentää vastausprosenttia. Mikäli perheet kokevat aiheen kiinnostavaksi ja hyödylliseksi, he varmasti vastaavat aktiivisemmin. Eettisistä syistä on kuitenkin päätetty, että kyselylomakkeita ei koodata ennen postitusta, eli palautumattomia kirjeitä ei voida karhuta. Vastaajien henkilötiedot ja osoitetiedot löytyvät toimeksiantajan rekisteristä. Huvitus huolehtii osoitteiden etsinnästä ja kyselylomakkeiden postituksesta.

Huolellisesti laadittu kyselylomake tehostaa tutkimuksen onnistumista. Kysymysten laadintaan liittyy monia tarkkaan harkittavia näkökohtia. Taustatietokysymykset ovat monivalintakysymyksiä, joissa on valmiit numeroidut vastausvaihtoehdot, joista asiakas valitsee sopivan vaihtoehdon ympäröimällä tai rastittamalla. Näin saadaan tietoa, mitä on helpompi käsitellä. Monivalintakysymys auttaa asiakasta tunnistamaan kysyttävän asian, esimerkiksi kuntoutuksen palvelulinjan, joka olisi muuten voinut olla hankala muistaa. Tutkimuksessa käytetään myös Likertin asteikko -kysymyksiä, jossa esitetään väittämiä ja vastaaja valitsee niistä sen, miten voimakkaasti hän on samaa mieltä tai eri mieltä kuin väittäjä. Kyselylomakkeissa käytetään myös avoimia kysymyksiä, joissa esitetään vain kysymys ja jätetään avoin tila vastaukselle. (Hirsjärvi ym. 2007, 193–196.)

Suurin osa kyselylomakkeen kysymyksistä on esitetty Likertin asteikko - kysymyksinä. Asteikkokysymyksiä on helppo analysoida tietokoneella ja sen perusteella saa asiakkaan subjektiivinen mielipide helposti esille. Likertin asteikkoa käytetään monissa kyselyissä, joten asiakkaiden on helppo vastata tuttuun kysymystyyppiin. (emt. 193–196.)

Lomakkeessa on kaksi avointa kysymystä. Avoimet kysymykset sallivat asiakkaan vastata omin sanoin (emt 196). Avointen kysymysten avulla pyritään saamaan perusteluja Likertin asteikon kysymyksiin, joissa mielipide on ilmaistu numeerisesti.

Toimeksiantajan toiveesta perhekohtaisen ja ryhmämuotoisen palveluohjauksen vaikuttavuuden aineistojen keruussa käytettiin samaa lomaketta. Kyselylomake on tehty yhteistyössä kehittämispäällikkö Katariina Pärnän, kuntoutussuunnittelija Sirkka Kosusen sekä kuntoutuspäällikkö Seppo Laineen kanssa. Kyselylomaketta suunniteltaessa huomioitiin Huvituksessa toteutettavalle palveluohjaukselle ja sen kehittämiselle asetetut tavoitteet. Kyselylomake on testattu perhekohtaisen palveluohjauksen vaikuttavuus-tutkimusta tehtäessä ja se todettiin testauksessa hyväksi. Tutkimuksen validiteetin kannalta on tärkeää käyttää samaa kyselylomaketta molempien kuntoutuksen jälkeen kerättävien aineistojen keruussa.

Tutkimukseen voidaan valita joko kaikki perusjoukon havaintoyksiköt tai tehdä edustava otos (Vilkkä 2007, 78). Tutkimukseen on päätetty valita kaikki perusjoukon havaintoyksiköt eli tehdä kokonaisotanta. Tämä on perusteltua siksi, että tutkimuksen validiteetin kannalta on tärkeää ottaa tutkimukseen yli puolet kokonaisotannan perusjoukosta.

6 PALVELUOHJAUKSEN VAIKUTTAVUUS HUVITUKSESSA

Tutkimuksella ei ole paljonkaan merkitystä, ellei siitä syntyneitä tuloksia julkais- ta. Raportoinnin tarkoitus on saada tulokset helposti tulkittavissa olevaan muo- toon, jotta niitä voidaan hyödyntää päätöksenteon tukena. Raportissa tulee sel- vitä kaikki tutkimusongelman kannalta olennaiset tulokset. Lukijalle usein ainoa kosketuskohta tutkimukseen on juuri raportti. Hän näkee vain sen, mitä raport- tiin on kirjoitettu ja tekee sen perusteella johtopäätökset koko tutkimuksen on- nistumisesta. Hyvin tehty tutkimus voidaan pilata huonolla raportoinnilla. Tutkija joutuu raporttia tehdessään tekemään subjektiivisia ratkaisuja informaatiota karsiessaan. Lukijan tulee kuitenkin tämän karsitun version perusteella löytää itselleen soveltuva tieto, seurata tutkijan ajatuskulkua ja arvioida ehtyjä ratkaisu- ja. (Heikkilä 2008, 178.)

Tutkimusraportti tulee laatia siten, että se antaa lukijalle edellytykset arvioida tilastollisten analyysien ja niiden pohjalta tehtyjen johtopäätösten oikeudellisuus. Tulee kertoa, miksi on valinnut esimerkiksi kyseisen tutkimusongelman sekä sen, mitkä ovat teoreettiset vastaukset tutkimuskysymyksiin. Tutkimuksen luo- tettavuutta ja todettujen virhelähteiden vaikutusta saatuihin tutkimustuloksiin tulee pohtia avoimesti. Suurempi ansio on tuoda tutkimuksen vajavuudet esiin ja arvioida niiden merkitystä, kuin yrittää salata puutteet. Myös mahdolliset muut tutkimusmenetelmät, joita tutkimuksessa olisi voinut käyttää, on hyvä mainita ja perustella valittu menetelmä. (Heikkilä 2008, 179.)

Raportoinnissa tulee välttää niin tieteellistä tekstiä, että vain samaan tieteen- alaan perehtyneet ymmärtävät sen sisällön. Vierasperäisiä ilmaisuja vain, jos ilmaisulle ei ole hyvää suomenkielistä vastinetta. Tutkimusraporteissa suositaan yleensä passiivimuotoa. (Heikkilä 2008, 180.)

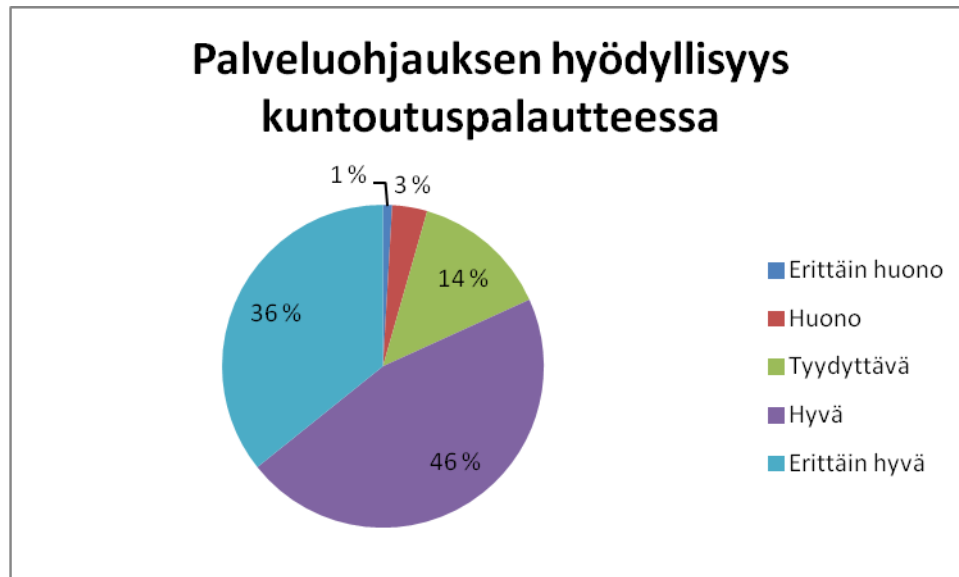
Opinnäytetyön tuloksena saadaan tutkimustietoa perhekohtaisen ja ryhmämuo- toisen palveluohjauksen vaikuttavuudesta perhekuntoutuksessa. Kuntoutus- ja kehittämiskeskus Huvitukselle syntyy loppuarviointia palveluohjauksen kehittä-

mishankkeesta vuosina 2008-2010. Tieto hankkeen tuloksista on tärkeä osa Huvituksen kehittämistyötä. Tämä opinnäytetyöraportti jää myös Kuntoutus- ja Kehittämiskeskus Huvituksen käyttöön.

6.1 Aikuisten kuntoutuspalautteen tulokset

Aikuisen kuntoutuspalauteyhteenveto on kerätty vuoden 2010 ja vuoden 2011 tammi-maaliskuun palautuneesta materiaalista. Kuntoutuspalautteita täytettiin tuona aikana 1064 kappaletta. Arvioitavaan kysymykseen oli vastattu 769 palautteessa. Kuntoutuspalautelomake annetaan perheelle kuntoutuksen päättyessä. Perheet voivat palauttaa lomakkeen jo kuntoutuskeskuksessa antamalla sen jollekin työntekijälle tai palauttamalla sen erilliseen palautuslaatikkoon. Perheet arvioivat lomakkeessa perhekohtaista että ryhmämuotoista palveluohjausta samassa kysymyksessä. Palveluohjausmuotoja ei siis ole lomakkeessa eritelty.

Kuntoutuspalautteesta arvioimme vain yhtä kysymystä: ”Arvioi palveluohjauksen hyödyllisyyttä perheellesi” (Kuvio 3.). Kysymykseen on vastannut 72 % kuntoutukseen osallistujista. Yli 80 % vastaajista koki palveluohjauksen hyödyn perheelleen heti kuntoutuksen päätyttyä hyväksi tai erittäin hyväksi. Tämän kysymyksen keskiarvo on 4,1. Voidaan todeta, että välittömästi kuntoutuksen päätyttyä perheet kokevat palveluohjauksen hyödyllisenä perheelleen. Tämän tuloksen luotettavuuteen tulee suhtautua pienellä varauksella, koska perheen oltua kuntoutuskeskuksessa, irti omasta arjesta, saattavat oman arjen ja kotikunnan realiteetit unohtua. Palveluohjauksen hyötyyn saatetaan suhtautua tässä vaiheessa kriittikittömästi ja liian positiivisesti. Toisaalta palautteen perusteella monet ovat kokeneet aidosti saaneensa paljon tietoa ja tulleensa kuulluksi.



Kuvio 3. Arvioi palveluohjauksen hyödyllisyyttä perheellesi. [n=769]

Palveluohjauksen todellinen hyöty perheen arkeen ja yhteistyöhön kotikunnan kanssa selviää vasta jonkin ajan kuluttua kuntoutuksen jälkeen. On kuitenkin tärkeää selvittää myös välitön mielipide palveluohjauksen hyödystä, jotta kokemuksen muuttumista voidaan tutkia ajan kuluessa kuntotusjakson päättymisestä.

6.2 Perhekohtaisen palveluohjauksen vaikuttavuus -kyselyn tulokset

Kysely lähetettiin 95 perheeseen, jotka olivat osallistuneet kuntoutukseen ja perhekohtaiseen palveluohjaukseen 1/2010- 9/2010. Kysely lähetettiin marraskuussa 2010. Lomakkeita palautui 29 kappaletta, vastausprosentiksi tuli 31 %. Postikyselyssä tätä vastausprosenttia pidetään luotettavuuden kannalta riittävänä.

Kysyttäessä ”Minkälaisena koitte Huvituksessa toteutuneen palveluohjauksen? (työntekijän ja asiakkaan kohtaaminen, voimavarojen saaminen)”, tuloksesta tuli varsin positiivinen. Kyselyyn vastanneista yhteensä 83 % piti Huvituksessa saattua perhekohtaista palveluohjausta hyvänä tai erittäin hyvänä. Perhekohtaiseen palveluohjaukseen osallistuneet pitivät siis palveluohjausta jonkin verran hyö-

dyllisempänä, kuin yleisesti palveluohjausta arvioivat asiakkaat keskimäärin (vrt. kuntoutuspalaute, s. 32/ kuvio 3). Kysymyksessä vastaajia pyydettiin arvioimaan esimerkiksi työntekijän ja asiakkaan välistä kohtaamista sekä voimavarojen saamista palveluohjauksesta. Tyydyttävänä palveluohjauksen koki 14 % vastaajista. Vain 3 % piti palveluohjausta huonona, kukaan ei kokenut sitä erittäin huonona. Vastausten keskiarvo on 4,2 asteikolla 1-5. Voidaan siis päätellä, että perhekohtainen palveluohjaus on vastannut perheiden tarpeisiin. Kysymyksen avulla ei saada vastausta siihen, miksi pieni osa vastaajista piti perhekohtaista palveluohjausta huonona.

Perhekohtaisen palveluohjauksen vaikuttavuus-lomakkeen neljäs kysymys on ”Saitteko palveluohjauksessa riittävästi tietoa tarvitsemistanne palveluista?”. Tulosten perusteella perheet kokivat saavansa riittävästi tietoa tarvitsemistaan palveluista perhekohtaisessa palveluohjauksessa. Keskiarvo tämän kysymyksen vastauksista on myös 4,2. Tutkimuksessa todettiin, että 21/29 asiakkaasta, eli 72 %, koki, palveluohjauksen helpottaneen palveluiden järjestymistä hyvin tai erittäin hyvin. Kukaan ei kokenut palveluohjauksen vaikutusta erittäin huonona.

Lomakkeen avoimessa kysymyksessä kysyttiin Huvituksessa saadusta palveluohjausta seurannutta hyötyä ja apua perheille (kuvio 4.). Perhekohtaisen palveluohjauksen asiakkaat kokivat saaneensa palveluohjauksesta eniten tiedollista apua perheelleen. Palveluohjauksen avulla perheen ovat saaneet myös apua perheen arkeen. Pääsääntöisesti tuloksista ei selvinnyt minkälaista apua perheen arkeen palveluohjauksesta oli seurannut. Voidaan olettaa, että apua arkeen tarkoittaa kohentunutta palvelutilannetta, joka vastaa paremmin perheiden tarpeisiin. Viisi vastaajaa oli kokenut hyötyneensä palveluohjauksesta sen mukanaan tuoman kohtaamisen myötä. Tästä voidaan

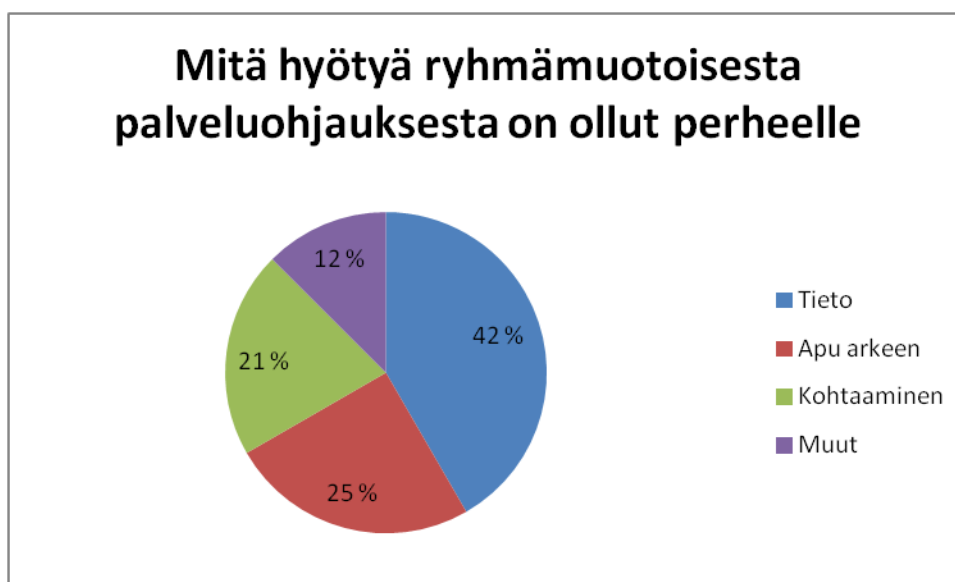
tulkita, että perheet ovat hyötyneet, kun heitä on kuunneltu ja he ovat kokeneet, että heitä on ymmärretty. Seuraavassa on otteita lomakkeiden vastauksista:

” tiedän mihin meillä on oikeus ja mitä voimme tukimuodoiksi hakea”

” suurin apu on ollut perheemme tavallisen arjen helpottumiseen saadut neuvot”

” Kuulimme uudesta palvelun muodosta eli tukiperheen mahdollisuudesta. Huvituksen yhteydenotto omaan kuntaan tuotti nopeasti tulosta ja tukiperhe järjestyi. Hyvin tärkeää oli Huvituksen suhtautuminen ongelmiin: tuli tunne, ettemme ole rosкасakkia vaikka olemmekin nyt lastensuoj. asiakkaita”

” osaan hakea apua oikeasta osoitteesta, mutta valitettavasti se ei vaikuta avun saatavuuteen, sen määrittelee kunnan talous”



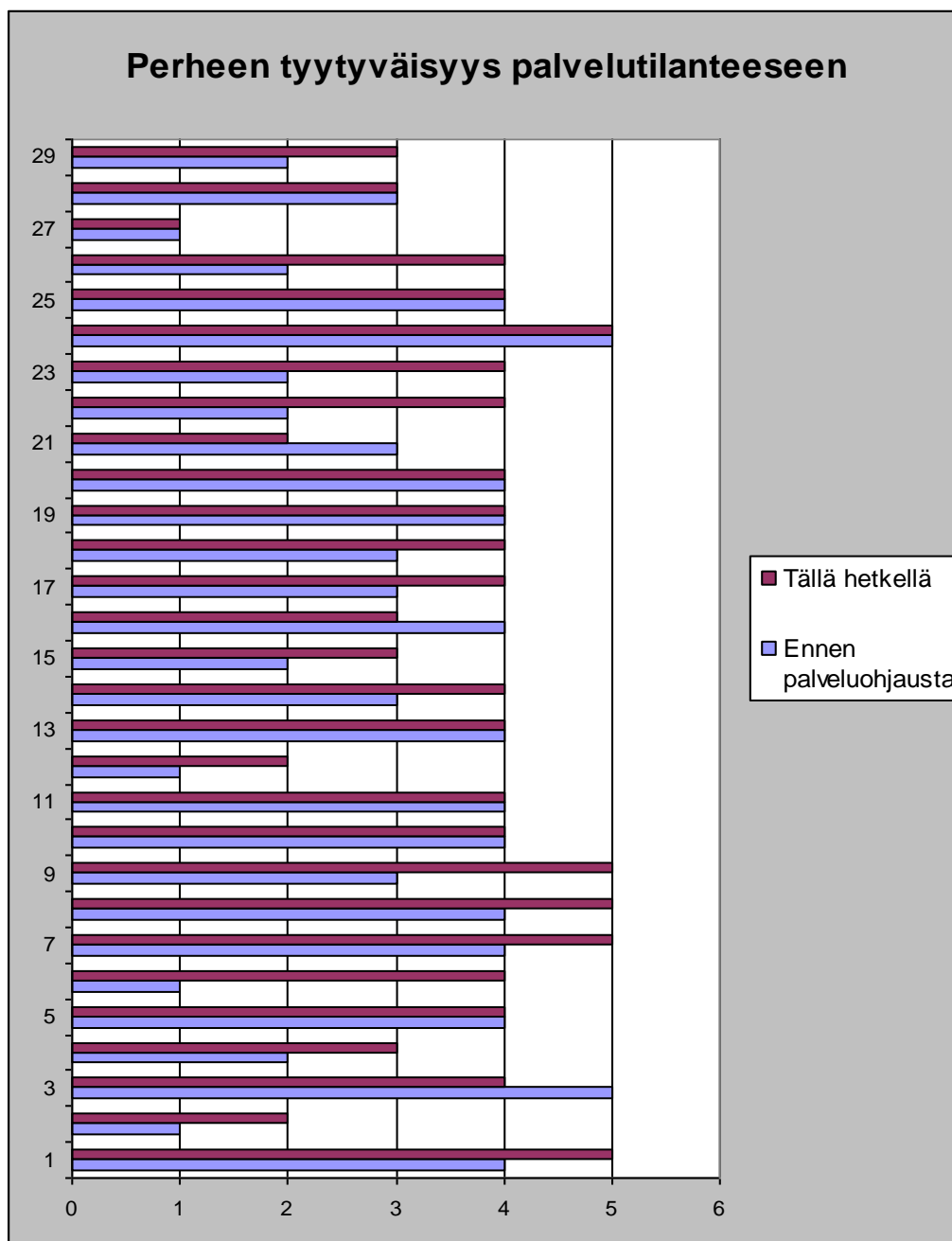
Kuvio 4. Mitä hyötyä perhekohtaisesta palveluohjauksesta on ollut perheille? (n=24)

Seuraavassa taulukossa (s.38) on kuvattu perheen tyytyväisyyttä palvelutilanteeseen lomakekohtaisesti. Kuvioista näkee jokaisesta palautetusta lomakkeesta ilmenneen muutoksen tyytyväisyyteen ennen ja jälkeen palveluohjauksen. Kymmenessä palautetussa lomakkeessa tilanne ei ollut muuttunut palveluohjauksen ansiosta, vaan perhe oli edelleen yhtä tyytyväinen tai tyytymätön palvelutilanteeseensa. Perheet olivat tyytyväisempiä palvelutilanteeseensa palveluoh-

jauksen jälkeen 16 tapauksessa. Kolmessa tapauksessa perhe on ollut tyytyväisempi palvelutilanteeseensa ennen Huvituksessa saatua palveluohjausta. Perheet olivat keskimäärin tyytyväisempiä palvelutilanteeseensa perhekohtaisen palveluohjauksen jälkeen. Keskiarvo perheiden tyytyväisyydestä palvelutilanteeseensa, asteikolla 1-5, ennen palveluohjausta on 3,0 ja palveluohjauksen jälkeen 3,7.

Osa perheistä oli tyytymättömämpiä palvelutilanteeseensa palveluohjauksen jälkeen. Tähän saattaa vaikuttaa tietoisuus mahdollisista palveluista, joita ei kuitenkaan jostain syystä ole saatavilla. Kyseisiä palveluja on saatettu kysyä kotikunnan sosiaalitoimesta, mutta tuloksetta. Saattaa myös olla, että perhe ei ole saanut merkittävää apua palveluohjauksesta omaan elämäänsä, ja on pettynyt Huvituksessa toteutettuun palveluohjaukseen.

Lomakkeen seitsemäntenä kysymyksenä kysyttiin Huvituksessa saadun palveluohjauksen vaikuttavuutta kotikunnan kanssa tehtävään yhteistyöhön. Vastaneista 65 % piti Huvituksessa saadun palveluohjauksen vaikutusta hyvänä tai erittäin hyvänä, 14 % tyydyttävänä, 14 % huonona ja 7 % erittäin huonona. Kysymyksen avulla ei saada vastausta siihen, miksi 21 % vastaajista kokee vaikutuksen yhteistyöhön kotikunnan kanssa huonona tai erittäin huonona. Vastauksen keskiarvo oli 3,6. Voidaan pohtia, tuleeko huono vaikutus kiristyneitä yhteistyösuhteita, kun perheet ovat pyytäneet uusia palveluita, joita ei ole kuitenkaan myönnetty. Yhtenä syynä tähän voi olla myös se, että kuntoutusjakson päätyttyä vastuu oman elämäntilanteen eteenpäin viemisestä jää kokonaan perheelle. Perheiden haasteelliset elämäntilanteet huomioon ottaen, tämä saattaa tuntua perheistä raskaalta. Erityisesti siinä tilanteessa, kun joudutaan taistelemaan omien oikeuksien toteutumisesta. Valitettavasti kyselylomakkeessa ei ollut tarkeentavaa kysymystä perheiden tekemien arviointien perusteista. Tämän vuoksi tietoa ei pystytty hyödyntämään kaikin mahdollisen tavoin, koska sitä mikä oikeasti yhteistyössä kotikunnan kanssa on ongelmallista, ei tästä saada selville.



Kuvio 5. Perheen tyytyväisyys palvelutilanteeseen ennen ja jälkeen perhekoh-
taisen palveluohjauksen. Kuvio näyttää tulokset lomakekohtaisesti.

6.3 Ryhmämuotoisen palveluohjauksen vaikuttavuus -kyselyn tulokset

Lomakkeita lähetettiin 247 perheeseen, jotka ovat olleet kuntoutuksessa ja osallistuneet ryhmämuotoiseen palveluohjaukseen 10/ 2010- 3/2011 välisenä aikana. Kysely lähetettiin elokuussa 2011. Lomakkeita palautui 83 kappaletta, vastausprosentti on 34 %. Tätä pidetään luotettavuuden kannalta riittävänä vastausprosenttina.

Kysymyksessä kolme, ”Minkälaisena koitte Huvituksessa toteutuneen palveluohjauksen?” asiakasta pyydettiin arvioimaan työntekijän ja asiakkaan välistä kohtaamista palveluohjaustilanteessa sekä voimavarojen saamista palveluohjauksesta. Vastaajista 80 % koki ryhmämuotoisen palveluohjauksen hyvänä tai erittäin hyvänä. Tyydyttävänä ryhmämuotoisen palveluohjauksen koki 16 %. Vain 4 % koki sen huonona tai erittäin huonona. Vastausten keskiarvo on 4,0. Tulosten perusteella voidaan päätellä, että ryhmämuotoinen palveluohjaus vastaa hyvin asiakkaiden tarpeisiin. Palveluohjaus koetaan hyvänä ja voimavaroja antavana.

Lomakkeen neljäntenä kysymyksenä oli: ”Saitteko palveluohjauksessa riittävästi tietoa tarvitsemistanne palveluista?”. Lähes 80 % sai riittävästi tietoa ryhmämuotoisesta palveluohjauksesta. Vastaajista 8 % arvioi, että sai tietoa huonosti tai erittäin huonosti. Tyydyttävänä tiedonsaannin koki 13 %. Vastausten keskiarvo oli 4,0. Tästä voidaan päätellä, että ryhmämuotoinen palveluohjaus on hyvin päässyt tavoitteeseensa jakaa tietoa yhteiskunnan palveluista ja tukimuodoista.

Avoimen kysymyksen perusteella käy ilmi, että osa perheistä osallistui ryhmämuotoiseen palveluohjaukseen useita kertoja eri kuntoutusjaksojen aikana. Perheissä saattaa olla useita erityislapsia, joiden kaikkien kanssa voidaan tulla yksilölliseen perhekuntoutukseen tai sopeutumisvalmennuskurssille. Osassa vastauksista ilmeni, että ensimmäinen ryhmämuotoinen palveluohjaus oli koettu hyvänä ja hyödyllisenä, mutta sen jälkeen vastaavaa hyötyä ryhmämuotoisista palveluohjauksista ei ollut, koska ryhmämuotoisen palveluohjauksen sisältö on aina lähes sama. Perheet toivoivat, että heille olisi etukäteen kerrottu sisällön

olevan sama, jotta he olisivat voineet olla osallistumatta useampaan kertaan ryhmämuotoiseen palveluohjaukseen. Osalla perheistä saattoi myös olla sellaisia odotuksia ryhmämuotoista palveluohjausta kohtaan, mitä kyseisessä palvelumuodossa ei ole tarkoitukseen täyttää. Esimerkiksi kenenkään henkilökohtaisia elämäntilanteita tai palvelutarpeita ei ole tarkoitettu käsitellä ryhmämuotoisessa palveluohjauksessa.

Kysyttäessä: ”Onko palveluohjaus helpottanut palveluiden järjestymistä?” vastaukset jakautuivat melko tasaisesti (Kuvio 6.). Vastausten keskiarvo on 3,4. Tämän kysymyksen kohdalla voidaan tulkita, että vastaukseen vaikuttaa asiakkaan kotikunta. Avoimien kysymysten vastauksista ilmenee, että joissakin kunnissa palveluiden järjestyminen on muita kuntia vaikeampaa, vaikka perusteet palvelun saamiselle olisivat samat.

” Meidän kunnassa ei saa omin jaloin kulkeva – lapsi tai nuori palvelusopimusta”

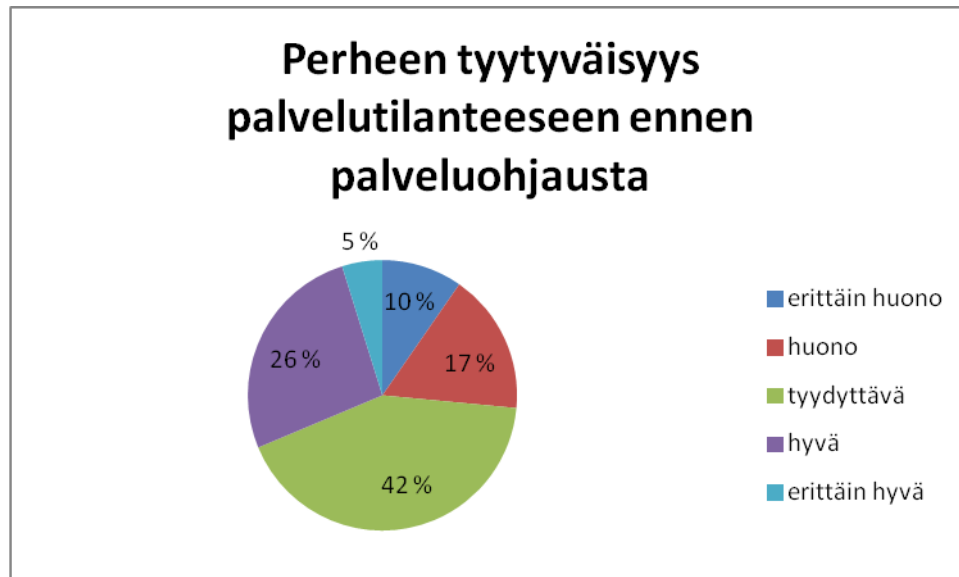
” Ei mitään, sillä meillä on loppunut kaikki yhteistyö sos.toimen ja lastensuojelun kanssa jo muutama vuosi sitten. Lapsemme ei ole kaupunkimme kriteerien mukaan ”tarpeeksi vammainen” saadakseen vammaispalvelun kautta mitään”



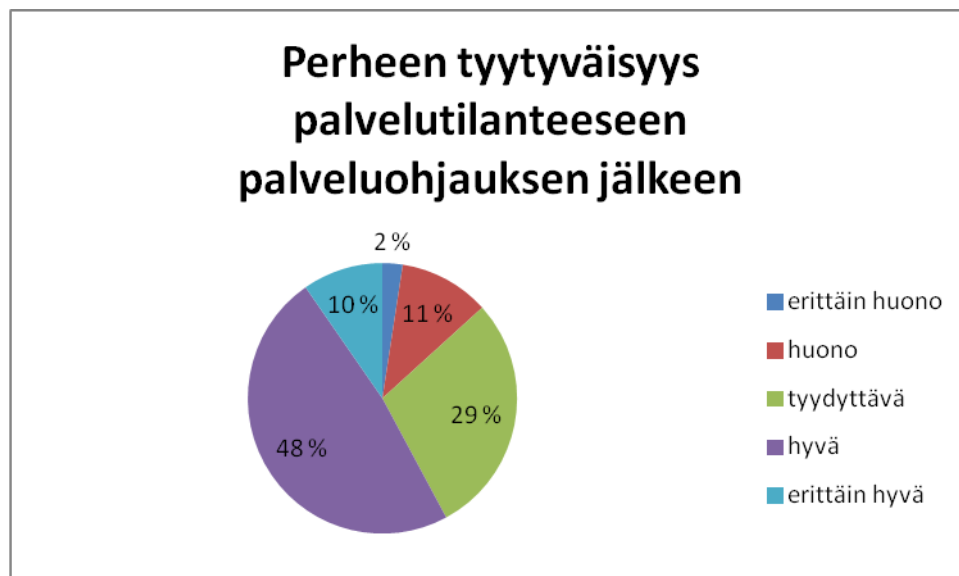
Kuvio 6. Onko ryhmämuotoinen palveluohjaus helpottanut palveluiden järjestymistä? (n=83)

Seuraavan sivun kuvioissa (kuviot 7 ja 8) kuvataan perheiden tyytyväisyyttä omaan palvelutilanteeseensa ennen ja jälkeen palveluohjauksen. Kuvioista voidaan todeta, että palvelutilanteen kokeminen hyvänä tai erittäin hyvänä on lisääntynyt huomattavasti ryhmämuotoisen palveluohjauksen jälkeen. Vastavasti palvelutilanteen kokeminen tyydyttävänä, huonona tai erittäin huonona palveluohjauksen jälkeen on vähentynyt. Vastauksien keskiarvo ennen palveluohjausta oli 3,8 ja palveluohjauksen jälkeen oli 4,2. Näistä kuvioista voi huomata, että palvelutilanteen kokeminen hyvänä tai erittäin hyvänä on palveluohjauksen jälkeen lähes kaksinkertaistunut, kun taas palvelutilanteen kokeminen huonona tai erittäin huonona on lähes puolittunut. Ryhmämuotoisen palveluohjauksen vaikuttavuus -aineiston kohdalla tuloksia ei voida esittää vastaajakohdaisesti, kuten perhekohtaisen aineiston kohdalla, koska vastaajia oli 83 kappaletta.

Tyytyväisyyden muutos palvelutilanteeseen voi johtua monista eri tekijöistä. Näitä syitä on käsitelty perhekohtaisen palveluohjauksen vaikuttavuus -luvussa kyseisen kysymyksen kohdalla (s.35–36).



Kuvio 7. Perheen tyytyväisyys palvelutilanteeseen ennen palveluohjausta. (n=83)



Kuvio 8. Perheen tyytyväisyys palvelutilanteeseen palveluohjauksen jälkeen. (n=83)

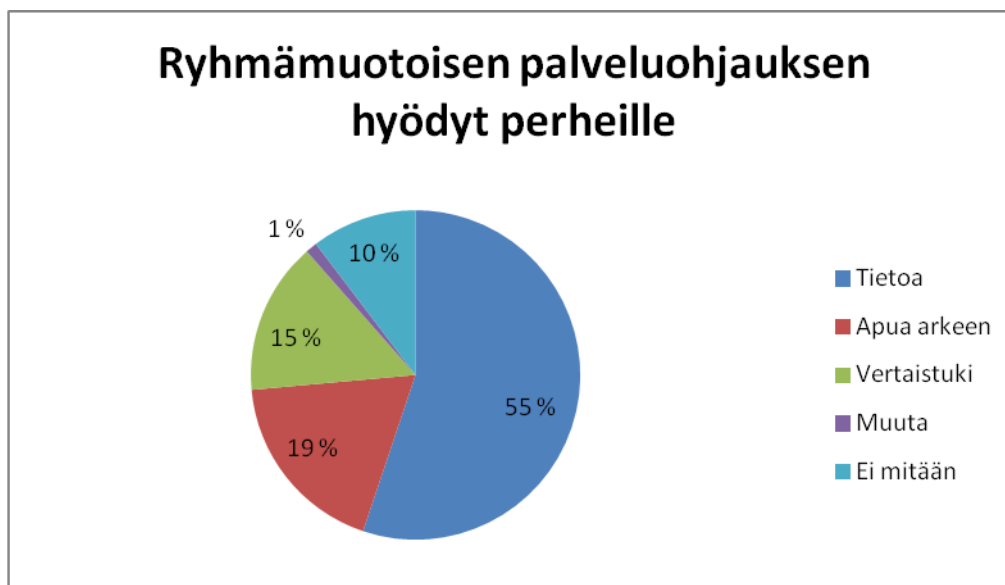
Seuraavasta kuviosta (kuvio 9) voidaan huomata, että lähes 50 % (lomakkeen seitsemänten kysymykseen) vastanneista kokee, että palveluohjaus on hyödyttänyt yhteistyötä kotikunnan kanssa. Tämänkin vastauksen kohdalla erot

kotikuntien välillä vaikuttavat vastauksiin. Vastaajista lähes neljännes kokee palveluohjauksen hyödyn yhteistyöhön kotikunnan kanssa huonona tai erittäin huonona. Vastauksien keskiarvo oli 3,2. Verrattaessa perhekohtaiseen palveluohjaukseen, ryhmämuotoisen palveluohjauksen tulokset ovat hieman heikommat. Tähän saattaa vaikuttaa se, että ryhmämuotoisessa palveluohjauksessa ei pystytä ohjaamaan ketään yksittäistä asiakasta toimimaan yhteistyössä kotikunnan kanssa, vaan ohjaus on yleistä ja keskittyy lähinnä tiedon jakamiseen. Kysymyksestä ei selviä, kuinka moni asiakas koki ennen ryhmämuotoista palveluohjausta, tai sen jälkeen haluavansa muutosta yhteistyöhön kotikunnan kanssa tai tarvitsevansa siihen tukea.



Kuvio 9. Onko ryhmämuotoinen palveluohjaus hyödyttänyt yhteistyötä kotikunnan kanssa? (n=83)

Ryhmämuotoiseen palveluohjaukseen osallistuneilta kysyttiin avoimena kysymyksenä, ”Minkälaista hyötyä/apua Huvituksessa saamastanne palveluohjauksesta on ollut perheellenne?”. Vastaukset on jaoteltu sisällöllisesti (kuvio 10).



Kuvio 10. Ryhmämuotoisen palveluohjauksen hyödyt perheille. (n=73)

Ryhmämuotoisen palveluohjauksen hyödyt eroavat jossain määrin perhekohtaisen palveluohjauksen hyödyistä. Kaksi suurinta hyötyä ovat molemmissa samat: tietoa ja apua arkeen. Kolmantena ryhmämuotoisen palveluohjauksen hyödyissä mainitaan vertaistuki. Monet perheet pitivät tärkeänä, että saivat keskustella muiden perheiden kanssa heidän elämäntilanteistaan ja tavoista ratkaista ongelmatilanteita. Sitä pidettiin 15 %:ssa vastauksista tärkeimpänä antiina. Ryhmämuotoisen palveluohjauksen kohdalla oli huomattavasti enemmän ”ei mitään hyötyä” – tuloksia, kuin perhekohtaisen palveluohjauksen kohdalla. Tässä voidaan pohtia samoja syitä, joita on esitetty jo kysymyksen neljällä kohdalla (s. 39). Osa perheistä on osallistunut jo aikaisemmin ryhmämuotoiseen palveluohjaukseen kuntoutusjaksojen aikana. Osalla perheistä saattoi myös olla sellaisia odotuksia ryhmämuotoista palveluohjausta kohtaan, mitä kyseisessä palvelumuodossa ei ole tarkoituskaan täyttää. Esimerkiksi kenenkään henkilökohtaisia elämäntilanteita tai palvelutarpeita ei ole tarkoitus käsitellä ryhmämuotoisessa palveluohjauksessa.

7 TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS, MERKITYS JA ETIIKKA

7.1 Tutkimuksen luotettavuus

Kaikissa tutkimuksissa pyritään välttämään virheitä ja siksi on arvioitava tutkimusten luotettavuutta. Tutkimuksen luotettavuuden arvioimiseksi tutkijan on kerrottava, mitä hän on tutkimuksessaan tehnyt ja miten hän on päätenyt saattuihin tuloksiin. Tutkijan on annettava lukijoille riittävästi tietoa siitä, miten tutkimus on tehty, jotta he pystyvät arvioimaan tutkimuksen tuloksia. (Tuomi 2002,131,138.)

Tutkijan subjektiviteetti on avoin, ja tutkija on keskeinen tutkimusväline. Tällöin myös pääasiallinen luotettavuuden kriteeri on tutkija itse. (Eskola & Suoranta 1998, 211–213.)

Tutkimuksen luotettavuudesta on pyritty huolehtimaan hyvällä tutkimuksen suunnittelulla. Suunnittelussa on pyritty maksimoimaan vastausten määrä. Kyselylomakkeen palautuksesta on tehty perheille mahdollisimman helppoa. Vastausten määrä lisää tutkimuksen luotettavuutta. Opinnäytetyöprosessin aikana on hyödynnetty opettajien ja opponentin palautetta, jotta tekstistä ja tuloksista ja johtopäätöksistä tulisi mahdollisimman puolueettomat ja luotettavat.

Raportissa on tärkeää tuoda aineiston keruun vaiheet esille avoimesti ja huolellisesti. Vastaavuus, eli löytöjen luotettavuus ja uskottavuus edellyttää, että tutkijan johtopäätökset vastaavat osallistujien näkemyksiä. (Lincoln & Cuba 1985, 294- 316.) Vastaavuuden varmistamiseksi voidaan antaa tutkimukseen osallistuneille mahdollisuus tutustua analyysiluonnokseen ja antaa siitä palautetta. Tutkimuksen uskottavuus muodostuu siitä, vastaavatko tutkijan käsitteellistykset ja tulkinnat tutkittavien käsityksiä. (Eskola & Suoranta 1998, 211- 213.)

Analyysitavan valinta ei määräydy minkään erityisen säännön mukaan, vaan pitää valita analysointitapa, joka parhaiten tuo vastauksen ongelmaan tai tutkimustehtävään. Aineiston analyysi olisi aloitettava mahdollisimman pian aineis-

ton keruuvaiheen jälkeen. Aineistoa siis voidaan kerätä ja analysoida osittain samanaikaisesti. (Hirsjärvi ym. 2009, 207–210.)

Tutkijalla on tutkimuksen teossa aina keskeinen rooli. Analyysin osalta tärkeää on analyysiprosessin hahmottaminen. Prosessin kuvaaminen johdonmukaisesti lukijalle on haaste sekä raportoinnille, että oman toiminnan jäsentämiselle. Raportin tehtävä on varmistaa luotettavuutta näiden muiden tekijöiden osalta, ja lisäksi lukijan tulisi nähdä johtopäätösten kehittyminen ja päästä näin arvioimaan työtä. (Heinämäki 2004, 87.)

Tutkimus- ja hankeraporteissa hankkeen eri vaiheet valinnat ja tulokset tulee raportoida mahdollisimman läpinäkyvästi ja eksplisiittisesti (selvästi) ilmaistu, jotta lukija voi tehdä päätelmiä siitä, mihin vaikuttavuusnäyttö perustuu. (Hänninen 2007b, 36.)

Hyvässä tutkimusraportissa tutkija arvioi koko tutkimuksen luotettavuutta (validiteetti ja reliabiliteetti) peilaten käytettävissä oleviin tietoihin. Tutkimuksen luotettavuuden kannalta on erittäin tärkeää, että otos on edustava ja tarpeeksi suuri, vastausprosentti on korkea ja kysymykset mittaavat oikeita asioita kattaen koko tutkimusongelman. (Heikkilä 2008, 188.)

Tutkimuksen validiteetti ja reliabiliteetti

Validiteetti kuvaa, missä määrin on onnistuttu mittaamaan juuri sitä mitä pitikin. Kyselytutkimuksissa siihen vaikuttaa ensisijaisesti se, miten onnistuneita kysymykset ovat eli voidaanko niiden avulla saada tutkimusongelmaan ratkaisu. Sisäinen validiteetti tarkoittaa sitä, vastaavatko mittaukset tutkimuksen teoriaosassa esitettyjä käsitteitä. Ulkoisesti validissa tutkimuksessa myös muut tutkijat tulkitsevat kyseiset tutkimustulokset samalla tavalla. (Heikkilä 2008, 186.)

Validiutta on vaikea tarkastella jälkikäteen. Vaikka onnistuttaisiin rajaamaan käsitteet selkeästi, on etenkin abstraktien käsitteiden kuvaamiseen löydettävä rajallinen määrä kysymyksiä, jotka kattavat koko käsitteen. Joskus on vaikea sanoa, onko tässä onnistuttu täysin. Selkeissäkin asioissa voi esiintyä systemaattista virhettä ja tämä on satunnaisvirhettä paljon vaarallisempi. Tämän vai-

kutus ei vähene otoskoon kasvaessa ja sen suuruutta on vaikea arvioida. Kato aiheuttaa usein vääristymää tuloksiin, joka voi olla systemaattista. Kadon osuus sekä se, millaisiin ryhmiin se kohdistuu, on aina selvitettävä. Systemaattinen virhe syntyy jostakin aineiston keräämisen liittyvistä tekijöistä, jotka pyrkivät vaikuttamaan koko aineistoon samansuuntaisesti. Mahdollinen survey-tutkimuksen virhelähde on valehtelevinen. Valehtelu tai muistivirheet aiheuttavat satunnaisvirheitä ja näin alentavat reliabiliteettia, mutta valehtelu voi myös olla systemaattista asioiden kaunistelua tai vähättelemistä. Systemaattiset virheet alentavat yleensä sekä reliabiliteettia, että validiteettia. (Heikkilä 2008, 186- 187.)

Reliabiliteetti määritellään kyvyksi tuottaa ei-sattumanvaraisia tuloksia. Sisäinen reliabiliteetti tutkimuksessa voidaan todeta mittaamalla sama tilastoyksikkö useampaan kertaan. Mittaustulosten ollessa sama, on mittaus reliaabeli. Tutkimuksen ulkoinen reliabiliteetti tarkoittaa sitä, että mittaukset ovat toistettavissa myös muissa tutkimuksissa ja tilanteissa. Alhainen reliabiliteetti alentaa mittarin validiteettia, mutta reliabiliteetti on riippumaton validiudesta. (Heikkilä 2008, 187.)

Puutteellinen reliabiliteetti johtuu satunnaisvirheistä yleensä. Otanta, että erilaiset mittaus- ja käsittelyvirheet aiheuttavat satunnaisvirheitä. Tulosten tarkkuus riippuu tiettyyn rajaan asti otoksen koosta. Mitä pienempi otos, sitä sattumanvaraisempia tuloksia saadaan, esimerkiksi epätarkkoja tietoja todellisesta keskiarvosta. Keskiarvon luottamusväli siis kasvaa, kun otoskoko pienenee ja samansuuntaisesti otoskoko vaikuttaa myös suhteellisten osuuksien luottamusväleihin. (Heikkilä 2008, 187.)

Reliabiliteettia voidaan tarkastella mittauksen jälkeen. Reliabiliteetti määritellään käytännössä kahden riippumattoman mittauksen korrelaatioksi. Mitataan samaa asiaa kahdella tai useammalla kysymyksellä (kontrollikysymyksen käyttö) ja lasketaan niiden välinen korrelaatiokerroin. Korrelaatio on luotettavassa mittauksessa lähellä ykköstä. Reliabiliteettikerroin on välillä (0,1) ja suuret kertoimen arvot ilmoittavat korkeasta reliabiliteetista, joka taas osoittaa, että mittarin osiot mittaavat samantyyppistä asiaa. Ei ole yksiselitteistä rajaa, mitä suurempi kertoimen tulisi olla, mutta mielellään luku saisi olla yli 0,7. (Heikkilä 2008, 187.)

Opinnäytetyön validiteettia ja reliabiliteettia on haasteellista arvioida, koska kahden kaikkien aineistojen keräämisen tarkoitetut kyselylomakkeet olivat valmiina. Valmiiden lomakkeiden käyttö oli perusteltua tutkimuksen teon ja aineistojen vertailun kannalta, mutta esimerkiksi kontrollikysymyksiä emme voineet käyttää.

Käytimme kuitenkin tutkimuksessa yhtä avointa kysymystä, jossa oli tarkoitus tarkentaa perheen saamia hyötyjä palveluohjauksesta. Tämä kysymys toimikin niin sanottuna ”vapaan sanan” kohtana. Monet perheet kirjoittivat avoimesti täydennyksiä edellisiin asteikkokysymyksiin, vaikka eivät vastanneetkaan suoraan avoimen kysymyksen kysymykseen. Avoimen kysymyksen avulla oli helpompi tehdä analyysejä ja ymmärtää ajatuksia asteikkovastauksien takana. Avoimeen kysymykseen vastaaminen vähensi myös osaltaan validiteettia heikentävää valehtelua. Kaikilta osin valehtelun vähyydestä ei toki voida olla varmoja.

Vastauksien keskihajonnat eivät olleet kovin suuria, vaan vastaajat olivat melko yksimielisiä tuloksesta. Keskihajonnat olivat kaikkien kysymysten kohdalla keskimäärin 1-2 yksikköä.

Tutkimuksessa käytettiin kokonaisotantaa, joten otantavirhettä tässä tutkimuksessa ei todennäköisesti ole tehty. Kokonaisotanta oli hyvä ratkaisu juuri tämän tutkimuksen kohdalla. Asiakkaita on paljon, mutta koska aineisto kerättiin pääasiassa postikyselynä, on vastauksien kato väistämätön. Tekemällä kokonaisotannan saamme kuitenkin vastauksiin mahdollisimman suuren otannan koko asiakaskunnasta.

7.2 Tutkimuksen merkitys

Tutkimus tukee opinnäytetyön tilaajan, Huvituksen, tekemää kuntoutus- ja kehittämistyön arviointi- ja seurantatyötä. Kelan avo- ja laitospuotoisen kuntoutuksen standardin yleinen osa (2011, 19- 20) edellyttää palveluntuottajia valvomaan kuntoutuksen laatua kuntoutujilta saadun asiakaspalautteen sekä asiakastytyväisyyskyselyn avulla. Saatuja tietoja tulee hyödyntää kuntoutustoimintojen kehittämisessä. Asiakkaita pyydetään arvioimaan muun muassa saamiaan

palveluja, joihin kuuluu esimerkiksi erityistyöntekijöiden antamat palvelut. Palveluohjaus kuuluu näihin erityistyöntekijöiden palveluihin, joita Kela standardisaa edellyttää arvioimaan.

Opinnäytetyö on osa Suomessa tehtävää palveluohjauksen tutkimusta. Palveluohjauksen vaikuttavuuden tutkimuksia on tehty Suomessa vielä hyvin vähän (Hänninen 2007b). Opinnäytetyö osaltaan tukee kansallista palveluohjauksen kehittämistyötä ja vaikuttavuustutkimusta. Erityisesti palveluohjaus perhekuntoutuksessa on vielä nykypäivänä uusi termi ja uusi tutkimuksen ala. Perhekuntoutuksen tutkimus on tärkeää, jotta sitä voidaan kehittää kohti vaikuttavampaa ja asiakaslähtöisempää toimintaa.

7.3 Tutkimuksen luvat ja etiikka

Opinnäytetyön tutkimuslupa anottiin Mannerheimin Lastensuojeluliiton Lasten ja Nuorten Kuntoutussäätiön johtoryhmältä vapaamuotoisella hakemuksella. Johtoryhmä kokoontui 26.4. johon anomus toimitettiin.

Kelan rahoittaman kuntoutuksen tutkimuksiin tarvitaan lisäksi tutkimuslupa Kelan terveysosaston kuntoutusryhmältä. Tämä koskee tutkimuksia, joista on tulossa julkaisu, esimerkiksi opinnäytetyö. (Pärnä, Katariina 26.4.2011.) Lupa Kelalta saatiin 4.8.2011.

Tutkimusta tehdessä tulee tutkijan ottaa huomioon monia eettisiä kysymyksiä. Tutkimuksen tekemiseen liittyvät eettiset kysymykset ovat yleisesti hyväksytyjä ja jokaisen yksittäisen tutkijan vastuulla. Eettisesti hyvä tutkimus on hyvää tieteellistä käytäntöä. Tieteellistä käytäntöä ovat yleinen huolellisuus, rehellisyys ja avoimuus tarkkuus tutkimustyössä, tulosten tallentamisessa ja esittämisessä sekä tulosten analysoinnissa. Hyvää tieteellistä käytäntöä on myös huomioida muiden tutkijoiden työ ja antaa niille arvoa, ts. ei siis plagioida, vaan toiselta otettu teksti merkitään asianmukaisesti ja selvästi. Hyvän tieteellisen tutkimuksen tulee olla suunniteltu, toteutettu ja raportoitu tarkoin. Työn raportoinnin on oltava huolellista ja työn puutteetkin on tuotava julki. (Hirsjärvi ym. 2007, 23–26.)

Tutkijalla on eettinen vastuu tutkimustyöstään. Tutkimustuloksia ei saa käyttää oman edun ajamiseen. Tutkijan on pitädyttävä vain siinä, minkä tutkimus osoittaa oikeaksi. Kenenkään yksittäisen vastaajan tiedot eivät saa paljastua tutkimustuloksista. Tutkija esittää havaintonsa ja tulkitsee tuloksensa viitekehykseen liittyvien kysymysten selvittämiseksi ja hänen tulee sisällyttää tulkintaansa myös yhteiskunnallinen merkitys. (Heikkilä 2008, 178.)

Opinnäytetyötä suunniteltaessa on pohdittu mahdollista vastausten katoa. Monissa teoksissa tuotiin esille, että mikäli kato on suuri, tulisi tehdä uusi täydentävä kysely. Tähän opinnäytetyöhön liittyen ei kuitenkaan tehdä uusintakyselyä, vaikka vastausprosentti olisikin huono. Syynä tähän on, että tämän opinnäytetyön kohdalla ei ole eettisesti oikeaksi koodata kirjeitä, jolloin voitaisiin lähettää uusintakyselyt vastaamatta jättäneille. Kirjeitä koodaamalla asiakkaat eivät voi vastata anonyymisti. Anonyymiys on kuitenkin tärkeää, sillä monet Satakunnan ja Varsinais-Suomen alueella asuvat asiakkaat ovat tuttuja opinnäytetyön tekijöille. Opinnäytetyön kohdalla pidetään tärkeänä, että asiakkaat saavat vastata nimettömästi, ilman tunnistettavuutta.

Tutkijalta edellytetään aitoa kiinnostusta tutkimusta kohtaan. Uuden tiedon hankkiminen tutkimuskohteesta katsotaan tutkimuseettisesti hyväksytysti motivaation lähteeksi. Tutkijan toimilta edellytetään rehellisyyttä ja tunnollisuutta, mutta aivan erityisesti niitä edellytetään omaan oppialaan perehtymisessä, tutkimusaineiston hankinnassa ja analysoinnissa. (Yhteiskuntatieteellinen tietoaristo.)

Yksi tärkeä eettinen näkökulma on se, että vastauskirjeet postitetaan Kuntoutus- ja kehittämiskeskus Huvitukseen. Perheiden näkökulmasta luottamusta herättää se, että kirjeet postitetaan samaan osoitteeseen, missä varsinainen kuntoutus on toteutunut.

8 JOHTOPÄÄTÖKSET

8.1 Perheiden oman palvelutilanteen selkiytyminen palveluohjauksessa

Palvelutilanteen selkiytyminen koostuu useasta eri näkökulmasta. Myös tässä työssä vastaus muodostuu kahdesta eri kysymyksestä. Palvelutilanteen selkiytymistä edesauttaa tieto mahdollisista palveluista sekä siitä, mistä niitä mahdollisesti voi saada. Ilman tietoa palveluista, on vaikeaa määritellä omia palvelutarpeitaan tai sitä, miten senhetkiset palvelut vastaavat perheen tarpeisiin. Palvelutilanteen selkiytymiseen vaikuttaa myös omien tarpeiden tunnistaminen. Asiakkaan on tärkeää tunnistaa mitä tuen tai palveluiden tarpeita hänellä on. Nämä ovat seikkoja, joihin palveluohjauksen avulla pyritään saamaan vastauksia. Perheiden tyytyväisyys omaan palvelutilanteeseensa kertoo osaltaan, kokeeko perhe palvelutilanteensa selkeänä ja hallittavana.

Kysymyslomakkeiden neljänteen kysymykseen (ks. liite 2 ja liite 3) vastanneista 86 % ryhmämuotoisen palveluohjauksen asiakkaista ja 72 % perhekohtaisen palveluohjauksen asiakkaista arvioi saaneensa tietoa palveluista hyvin tai erittäin hyvin. Kenenkään vastaajan mielestä tiedonsaanti ei ollut erittäin huonoa. Kysymykseen 6b (ks. liite 2 ja liite 3) vastanneista ryhmämuotoisen palveluohjauksen asiakkaista 58 % ja perhekohtaisen palveluohjauksen asiakkaista 69 % arvioi tyytyväisyyttään tämän hetkisiin palveluihin hyväksi tai erittäin hyväksi. 17 % koki palvelutilanteen tällä hetkellä tyydyttävänä. Näiden kahden kysymyksen välillä on selkeä positiivinen korrelaatio. Perhekohtaisen palveluohjauksen aineiston korrelaatiokerroin on 0,71 ja ryhmämuotoisen palveluohjauksen aineiston korrelaatiokerroin on 0,78. Tämä tulos kertoo, että tiedonsaaminen mahdollisista palveluista lisää tyytyväisyyttä palvelutilanteeseen.

Tästä korrelaatiolaskelmasta voidaan myös päätellä, että Suomessa perheet saavat pääsääntöisesti hyviä, riittäviä ja oikea-aikaisia palveluita, koska tiedon saamisen ja tyytyväisyyden välillä on positiivinen korrelaatio. Voimme olettaa, että jos perheet ovat tiedonsaannin jälkeen tyytyväisiä palvelutilanteeseensa, heidän palvelutarpeensa on ollut oikein arvioitu ja siihen on vastattu oikein. Toi-

saalta tähän saattaa vaikuttaa myös se, että perheet ovat tiedonsaannin jälkeen hakeneet tarvitsemiaan palveluita ja ovat saaneet hakemansa palvelut ennen kyselyyn vastaamista. Mikäli korrelaatiokerroin olisi negatiivinen, voitaisiin todeta, että tiedon saaminen lisää ymmärrystä perheen huonosta palvelutilanteesta.

Aineistojen perusteella voidaan päätellä, että perheiden palvelutilanne on selkiytynyt perhekuntoutuksessa annetun palveluohjauksen ansiosta. Palveluohjausmallien välillä ei ole merkittävää eroa, vaan molempien mallien vaikuttavuus on ollut positiivista.

Perheiden palvelutilanteen selkiytyminen erityisesti perheelle itselleen tukee perheen jaksamista. Erilaisten lomakkeiden ja hakemusten täyttäminen sekä tukimuotojen kartoittaminen vie perheiltä paljon voimavaroja. Erityisesti haastavan arjen keskellä tunne siitä, että saa apua, on tärkeää. Kun palvelutilanne on loppuun saakka mietitty ja vastaa perheiden tarpeisiin, perheetkin kokevat saavansa apua ja kokevat tulevansa ymmärretyksi.

Palvelutilanteen selkiytyminen on tärkeää myös viranomaisten näkökulmasta. Palvelutilanteen ollessa selkeämpi, voidaan keskittyä muihin perheen ongelmiin tai asioihin. Kun perhe kokee tulevansa autetuksi ja ymmärretyksi, helpottuu yhteistyö esimerkiksi kunnan työntekijän kanssa ja voidaan päästä molempia osapuolia kunnioittavaan dialogiin.

8.2 Palveluohjauksen hyöty kotikunnan kanssa tehtävään yhteistyöhön

Opinnäytetyössä on selvitetty palveluohjauksen hyötyä kotikunnan kanssa tehtävään yhteistyöhön, ryhmämuotoisen palveluohjauksen vaikuttavuus -lomakkeella ja perhekohtaisen palveluohjauksen vaikuttavuus -lomakkeella. Molemmissa lomakkeissa oli erityinen kysymys juuri tähän liittyen. Yleiskatsauksella huomataan, että perhekohtaisen palveluohjauksen vaikutus kotikunnan kanssa tehtävään yhteistyöhön koetaan parempana, kuin ryhmämuotoisen palveluohjauksen. Perhekohtaiseen palveluohjaukseen osallistuneista 65 % koki vaikutuksen hyvänä tai erittäin hyvänä. Ryhmämuotoiseen palveluohjaukseen osallistuneista taas 46 % koki vaikutuksen hyvänä tai erittäin hyvänä. Tyydyttävänä palveluohjauksen vaikutus yhteistyöhön koettiin 32 %:ssa ryhmämuotoi-

sen palveluohjauksen vastauksista ja 14 %:ssa perhekohtaisen palveluohjauksen vastauksista. Niiden määrä, jotka kokivat palveluohjauksen vaikutuksen huonona tai erittäin huonona, on molemmissa aineistoissa lähes sama. Palveluohjauksen vaikutuksen huonona tai erittäin huonona kokeneiden määrä ryhmämuotoisen palveluohjauksen aineistossa on 22 % ja perhekohtaisen palveluohjauksen aineistossa 21 %.

Voidaan siis todeta, että perhekuntoutuksessa toteutettava palveluohjaus tukee osaltaan perheiden ja kotikunnan palvelun järjestäjien yhteistyötä. Paremman hyödyn perheet saavat kuitenkin perhekohtaisesta palveluohjauksesta. Tähän syynä saattaa olla se, että perhekohtaisessa palveluohjauksessa perheiden tilanteita ja tarpeita voidaan käsitellä yksilöllisesti ja ajan kanssa. Perhekohtaisessa palveluohjauksessa perheitä ohjataan ja tuetaan lisäksi palvelujen hakeemisessa ja lomakkeiden täyttämässä. Perhekohtaisesta palveluohjauksesta voidaan tarpeen vaatiessa helposti siirtyä prosessimuotoiseen palveluohjaukseen, jossa perheet saavat vielä perusteellisempaa ja syvällisempää ohjausta ja tukea. Prosessimuotoisessa palveluohjauksessa voidaan tarttua juuri perheen kohtaamiin ongelmiin ja ohjausta voidaan suunnata hyvinkin yksilöidysti ja tarkasti, esimerkiksi kotikunnan kanssa tehtävän yhteistyön tukemiseen.

Tutkimuslomakkeiden viidennessä kysymyksessä kysyttiin: ”Onko palveluohjauksesta saatu tieto helpottanut palveluiden järjestymistä?”. Tämä kysymys korreloi erittäin vahvasti (ryhmämuotoisen palveluohjauksen korrelaatiokerroin 0.97, perhekohtaisen palveluohjauksen korrelaatiokerroin 0,99) lomakkeiden seitsemännen kysymyksen kanssa, jossa selvitettiin palveluohjauksesta saatua hyötyä yhteistyöhön kotikunnan palveluiden järjestäjien kanssa. Voidaan todeta, että palveluohjauksesta saatu tieto tukee selkeästi yhteistyötä ja palveluiden järjestymistä, kun perhe jatkaa yhteistyötä kotikunnan kanssa kuntoutuksen jälkeen.

8.3 Ryhmämuotoisen ja perhekohtaisen palveluohjauksen vaikuttavuuden erot

Verrattaessa ryhmämuotoisen palveluohjauksen vaikuttavuuden aineistoa ja perhekohtaisen palveluohjauksen vaikuttavuuden aineistoa, voidaan todeta, että perhekohtainen palveluohjaus on lähes kaikilta osin vaikuttavampaa. Palveluita verrattaessa on huomioitava se, että ryhmämuotoinen ja perhekohtainen palveluohjaus ovat luonteeltaan erilaisia ja tavoitteet ovat osaltaan erilaiset. Perhekohtaisessa palveluohjauksessa tavoitteet ovat yksilöidympiä ja asiakkaan henkilökohtainen kohtaaminen helpompaa.

Lomakkeiden (liite 2 ja liite 3) kahden ensimmäisen, perustietojen jälkeen olevan kysymyksen kohdalla perhekohtaisen- ja ryhmämuotoisen palveluohjauksen ero on kaksi yksikköä. Kysyttäessä, onko palveluohjauksesta saatu riittävästi tietoa tai onko tieto helpottanut palveluiden järjestymistä, keskiarvo perhekohtaisen palveluohjauksen tuloksissa on 4,2. Kun taas ryhmämuotoisen palveluohjauksen aineistossa vastaava tulos on 4,0. Molempien aineistojen tulokset ovat hyvät, mutta perhekohtainen palveluohjaus on näiltä osin hieman vaikuttavampaa.

Suurin ero keskiarvoja verrattaessa on viidennen kysymyksen kohdalla: ”Onko palveluohjauksesta saatu tieto helpottanut palveluiden järjestymistä?”. Ryhmämuotoisen palveluohjauksen keskiarvo on 3,4 ja perhekohtaisen palveluohjauksen keskiarvo 4,0. Todennäköisesti molemmissa palveluohjausmalleissa on jaettu samantyyppistä tietoa palveluista. Perhekohtaisessa palveluohjauksessa pystytään kuitenkin huomattavasti enemmän ohjaamaan perhettä palveluiden hakemisessa, lomakkeiden täyttämässä ja yhteistyön tekemisessä palveluja myöntävän tahon kanssa. Ryhmämuotoisessa palveluohjauksessa palveluiden konkreettinen hakeminen jää enemmän perheen omalle vastuulle.

Mielenkiintoinen ero keskiarvoissa on kysymyksen 6b kohdalla: ”Kuinka tyytyväinen olette perheenne tämänhetkisiin palveluihin?”. Ryhmämuotoisen palveluohjauksen aineistossa ka on 4,2, kun taas perhekohtaisen palveluohjauksen ka on 3,7. Ryhmämuotoiseen palveluohjaukseen osallistuneet perheet ovat siis

keskiarvoltaan puoli yksikköä tyytyväisempiä tämänhetkiseen palvelutilanteeseen, kuin perhekohtaiseen palveluohjaukseen osallistuneet. Aineistoista ei selviä, miksi jakauma on tällainen.

Voidaan olettaa, että perhekohtaiseen palveluohjaukseen ohjautuneella perheellä on palvelujen osalta ongelmallisempi elämäntilanne. Todennäköisesti perhekohtaisessa palveluohjauksessa olleilla perheillä on palveluohjauksen jälkeen käynnistynyt suurempi prosessi palvelutilanteen kohentamisessa, kuin ryhmämuotoiseen palveluohjaukseen osallistuneilla perheillä. Julkisella sektorilla palvelutilanteiden muutosten aikaansaaminen on hidasta ja saattaa kestää useita kuukausia. Tehdessämme kyselyä joitakin kuukausia kuntoutuksen jälkeen, saattaa perheillä olla useita anomuksia käsittelyssä, mutta vielä vailla päätöstä. Heidän palvelutilanteensa ei siis vielä ole merkittävästi kohentunut.

Kysymyksen kuusi kohdalla tulee kuitenkin kiinnittää huomiota siihen, että perhekohtaiseen palveluohjaukseen osallistuneiden perheiden kohdalla tyytyväisyyden kohentuminen palveluihin palveluohjauksen jälkeen on huomattavasti suurempi, kuin ryhmämuotoisen palveluohjauksen kohdalla. Ryhmämuotoisessa palveluohjauksessa tyytyväisyyden keskiarvo on kohentunut 0,4 yksikköä. Perhekohtaisessa palveluohjauksessa tyytyväisyyden keskiarvo on kohentunut 0,7 yksikköä. Perhekohtaiseen palveluohjaukseen ohjautuneet perheet ovat siis olleet lähtökohtaisesti tyytymättömämpiä palvelutilanteeseensa, kuin ryhmämuotoiseen palveluohjaukseen osallistuneet perheet. Ja aikaansaatu muutos tyytyväisyydessä on perhekohtaisessa palveluohjauksessa suurempi kuin ryhmämuotoisessa.

8.4 Huvituksessa toteutetun palveluohjauksen vaikuttavuus

Palveluohjauksen vaikuttavuus on määritelty tässä opinnäytetyössä asiakkaan palveluohjauksesta saadun hyödyn arvioimiseen kuntoutusjakson jälkeen ja sen vaikuttaminen perheen palvelutilanteen paranemiseen ajan kuluessa. Kuntoutuksen lopussa perheitä pyydetään täyttämään kuntoutuspalaute, jonka yhtenä kysymyksenä on palveluohjauksen hyödyllisyyden arvioiminen. Ryhmämuotoisen ja perhekohtaisen palveluohjauksen vaikuttavuuden arviointilomakkeissa

palveluohjauksen hyödyllisyyttä kuvaavat kysymykset 4, ”Saitteko palveluohjauksesta riittävästi tietoa tarvitsemistanne palveluista?”, 5, ”Onko palveluohjauksesta tieto helpottanut palveluiden järjestymistä?”, 6b, ” Kuinka tyytyväinen olette perheenne tämänhetkisiin palveluihin?” ja 7, ”miten arvioitte Huvituksessa saamanne palveluohjauksen vaikuttaneen tämänhetkiseen yhteistyöhön kotikuntanne palveluiden järjestäjien kanssa?”.

Kuntoutuspalautteen tulosten keskiarvo on 4,1 asteikolla 1-5. Välittömästi kuntoutuksen päätyttyä arvioituun hyödyllisyyteen on suhtauduttava tietyllä varautuneisuudella. Arvio saattaa olla tehty turhan optimistisesti. Kuntoutusjakson aikana perheet saavat paljon hyviä kokemuksia ja löytävät itsestään uusia voimavaroja, kuitenkin samalla arjen realiteetit saattavat unohtua. Kuntoutuksesta saatujen voimavarojen ja työkalujen käyttö omassa arjessa on perheiden vastuulla ja tuo tuloksia usein hitaasti mutta varmasti.

Perhekohtaisen palveluohjauksen arviointilomakkeesta hyödyllisyyttä arvioivien kysymysten keskiarvo on 4,0. Pientä laskua verrattaessa välittömästi kuntoutuksen päätyttyä annettuun palautteeseen on 0,1 yksikköä. Lasku on niin pientä, että huomioitaessa em. realiteetit, perhekohtaisen palveluohjauksen vaikuttavuus joitakin kuukausia kuntoutuksen jälkeen on säilynyt erittäin hyvänä.

Ryhmämuotoisen palveluohjauksen arviointilomakkeesta hyödyllisyyttä arvioivien kysymysten keskiarvo on 3,7. Laskua kuntoutuspalautteen keskiarvoon 0,4 yksikköä. Arvio hyödyllisyydestä on laskenut 0,3 yksikköä enemmän, kuin perhekohtaisen palveluohjauksen hyödyllisyyden arvio. Lasku ei kuitenkaan ole vielä kovin suurta, vaan ryhmämuotoisen palveluohjauksen pitkäkestoista vaikuttavuutta voidaan pitää hyvänä.

9 POHDINTA

Tässä opinnäytetyössä selvitettiin palveluohjauksen vaikuttavuutta perhekuntoutuksessa, Kuntoutus ja Kehittämiskeskus Huvituksessa. Opinnäytetyössä haluttiin tuoda esille palveluohjauksen roolia perhekuntoutuksessa ja perheiden subjektiivista kokemusta sen vaikuttavuudesta perheen elämään kuntoutuksen jälkeen.

Tutkimuksessa ilmeni, että perheet kokevat palveluohjauksen hyvänä ja vaikuttavana palveluna. Kuitenkin haasteena on palvelutarpeeseen vastaaminen kotikunnissa. Palveluohjauksella ei pystytä vaikuttamaan palvelujen hakemiseen tai myöntämiseen. Monessa palautuneessa lomakkeessa kerrottiin, että palveluohjauksessa saadut tiedot olivat hyviä ja että asiakkaat kokivat, että heitä kuunneltiin palveluohjauksessa, mutta kotikunnassa palvelutarpeet oli ohitettu, eikä konkreettisia tuloksia oltu saatu aikaiseksi.

Opinnäytetyö on antanut arvokasta tietoa Huvitukselle heidän tuottamansa palveluohjauksen vaikuttavuudesta. Opinnäytetyön tuloksia tullaan esittelemään Huvituksen Palveluohjauksen kehittämistyöryhmälle. Kuntoutus- ja kehittämiskeskus Huvituksen kehittämispäällikkö Katariina Pärnä vie opinnäytetyön Huvituksen johtoryhmään tiedoksi. Opinnäytetyö toimitetaan myös Kelalle. Huvituksessa opinnäytetyön tulokset liitetään säätiön kehittämistyön tuloksiin ja kirjaan toimintakertomukseen. Tutkimustulokset suuntaavat Huvituksen palveluohjauksen sisäistä kehittämistä ja liitetään palveluohjauksen laatutyöskentelyyn.

Opinnäytetyön kautta on saatu uutta tietoa myös palveluohjauksen saralle erityisesti palveluohjauksen vaikuttavuudesta. Tässä opinnäytetyössä on siis pystytty vastaamaan Hännisen esittämään toiveeseen, joka on tuotu esille jo johdannossa.

Kyselylomake tuli aikaisemmin tehdyn aineiston mukana. Arviointilomaketta päädyttiin käyttämään, koska näin kahdesta aineisosta tuli vertailukelpoisia. Opinnäytetyötä varten lomaketta olisi kuitenkin voinut kehittää, jolloin tulokset olivat olleet monipuolisemmat. Tällä lomakkeella saatiin kuitenkin vastaukset

niihin kysymyksiin, joihin tilaaja, Kuntoutus- ja kehittämiskeskus Huvitus, halusi vastauksen. Opinnäytetyön tutkimuskysymykset muokkasimme niin, että niihin oli mahdollista löytää vastaus kyseisellä kyselylomakkeella.

Lomakkeen kysymykset vastasivat hyvin asetettuihin tutkimuskysymyksiin. Tutkimuksesta saatuihin vastauksiin ja vastausprosenttiin tutkijat ovat tyytyväisiä. Perheet elävät vaativissa elämäntilanteissa, mutta siitä huolimatta monet perheet jaksoivat vastata kyselyyn. Vastausprosentti oli odotusten mukainen ja joiltain osin jopa odotuksia parempi. Myös vastaukset olivat odotusten mukaisia. Oletuksena oli, että perhekohtainen palveluohjaus on perheiden kokemuksen mukaan vaikuttavampaa, ja tämä osoittautui tulokseksi.

Opinnäytetyöprosessi on kestänyt noin vuoden. Prosessi on toteutunut opinnäytetyösuunnitelman mukaisesti. Yhteistyö työelämäkumppanin kanssa on sujunut hyvin. Prosessi on opettanut tutkimuksen tekemisestä ja prosessikirjoittamisesta paljon. Opinnäytetyötä tehdessä tutkijoille heräsi usein mielenkiinto johonkin tutkimuksen osa-alueeseen. Uusia tutkimusaiheita voisi olla esimerkiksi perheiden palvelutilanteiden selvittäminen. Saavatko suomalaiset perheet ne palvelut, joihin ovat lakisääteisesti oikeutettuja, vai onko kuntien tilanne tällä hetkellä taloudellisesti niin huono, ettei edes lakisääteisiin palveluihin pystytä vastaamaan. Mielenkiintoista olisi myös selvittää, mitkä tekijät (kohtaaminen, tiedonjakaminen, ohjaus palvelujen hakemiseen) ovat perheiden mielestä tärkeitä palveluohjaustilanteessa? Vastauslomakkeista kävi esille, että joskus yhteistyö kunnan kanssa ei ole sujunut palveluohjauksesta huolimatta. Mielenkiintoista olisi tutkia, miten kuntien sosiaalityöntekijät suhtautuvat perhekuntoutuksessa tuotettuun palveluohjaukseen? Toivottavasti tulevat opinnäytetyön tekijät kiinnostuvat näistä aiheista ja jatkavat tutkimusta perhekuntoutuksessa toteutettavasta palveluohjauksesta.

LÄHTEET

Ala- Nikkola, M. & Valokivi, H. 1997. Yksilökohtainen palveluohjaus käytäntönä. Stakes. Raportteja 215. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Blomgren, S. 2005. Toimivia palveluohjauksen elementtejä etsimässä?. Kirjallisuuskatsaus Suomalaisista palveluohjaustutkimuksista. FinSoc työpapereita. Stakes

Dahlet-Larsen, P. 2005. Vaikuttavuuden arviointi. Menetelmäkäsikirja. FinSoc arviointiraportteja. Helsinki: Stakes.

Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.

Heikkilä, T. 2008. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita Prima Oy.

Heinämäki, L. 2004. Erityisesti päivähoitossa. Kunnallisten toimijoiden ja päättäjien näkemykset erityispäivähoidon funktiosta palvelujärjestelmässä. Stakes, tutkimuksia 136. Saarijärvi: Gummerus.

Hirsjärvi, S.; Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. 13., uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Hirsjärvi, S.; Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15., uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Hyvä käytäntö 2011. Viitattu 28.9.2011. Saatavissa www.hyvakaytanto.fi.

Hänninen, K. 2007a. Palveluohjaus. Asiakslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin. Stakes raportteja 20/2007. Helsinki: Valopaino Oy.

Hänninen, K. 2007b. Palveluohjauksen ohjelma 2004–2007. Palveluohjauksen vaikuttavuus. Palveluohjauksen kehittäminen. Palveluohjaus-aitoa asiakslähtöisyyttä. Helsinki. Viitattu 15.10.2011. Saatavissa http://www.sosiaaliportti.fi/File/edc38bee-7c97-4cc1-b00d-18766532c21b/po_seminaari_hanninen.pdf.

Hänninen, K. 2009. Neuvonta- ja palveluohjausmalli kuntoutussosiaalityön työkäytäntöjen jäsentäjänä. Tutkiva sosiaalityö 2009, 5-9.

ICF -luokitus. Toimintakyvyn, toimintarajoitteiden ja terveyden kansainvälinen luokitus. World Health Organisation 2001. Suomennettu 2004. Stakes. Ohjeita ja luokituksia 2004: 4. Helsinki: Gummerus Oy.

Järvikoski, A. & Härkäpää, K. 2004. Kuntoutuksen perusteet. Helsinki: Wsoy.

Järvikoski, A. & Karjalainen, V. 2008. Kuntoutus monitieteisenä ja –alaisena prosessina. Teoksessa Rissanen, P.; Kallanranta, T. & Suikkanen, A. (toim.) Kuntoutus. Helsinki: Duodecim.

Kananoja, A.; Niiranen, V. & Jokiranta, H. 2008. Kunnallinen sosiaalipolitiikka. Osallisuutta ja yhteistä vastuuta. Jyväskylä: PS- kustannus.

Kelan avo- ja laitospuolittaisen kuntoutuksen standardi yleinen osa 2011 . Kansaneläkelaitos. Viitattu 16.8.2011. Saatavissa [http://www.kela.fi/in/internet/liite.nsf/%28WWWAllDocsByld%29/1F91161398CA6C12C2257927004B4AFF/\\$file/Yleinen%20osa.pdf](http://www.kela.fi/in/internet/liite.nsf/%28WWWAllDocsByld%29/1F91161398CA6C12C2257927004B4AFF/$file/Yleinen%20osa.pdf).

Kelan avo- ja laitospuolittaisen kuntoutuksen standardi 2011. Vaikeavammaisten yksilöllisen kuntoutusjakson palvelulinja. Kansaneläkelaitos. Viitattu 16.8.2011 Saatavissa

[http://www.kela.fi/in/internet/liite.nsf/%28WWWAllDocsByld%29/21DF49399BBBB740C22577E6004D105F/\\$file/111101%20Vaikeavammaisten%20yksil%C3%B6llinen%20kuntoutusjakso%20p%C3%A4ivitetty%20versio.pdf](http://www.kela.fi/in/internet/liite.nsf/%28WWWAllDocsByld%29/21DF49399BBBB740C22577E6004D105F/$file/111101%20Vaikeavammaisten%20yksil%C3%B6llinen%20kuntoutusjakso%20p%C3%A4ivitetty%20versio.pdf).

Koivisto, J. & Haverinen, R. 2006. Systemaattiset tutkimuskatsaukset vaikuttavuuden arvioinnin välineenä sosiaalialalla. Hallinnon tutkimus.vol.25(3), 108- 126.

Korhonen, S.; Julkunen, I.; Karjalainen, P.; Muuri, A. & Seppälä-Järvelä, R. 2007. Arviointi ja hyvät käytännöt sosiaalipalvelussa. Asiantuntijoiden pohdintoja tulevasta. Stakes raportteja 16/2007.

Korteniemi, P. 2004. Mikä palveluohjauksessa toimii, kenen kohdalla ja missä olosuhteissa? Keskisen sosiaalikeskuksen palveluohjausprojektin loppuarviointiraportti. Tutkimuksia 2004:1. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto

Kosunen, S. 2010. Palveluohjausosaamisen kehittäminen lasten, nuorten ja perheiden kuntoutuksessa. Opinnäytetyö YAMK; Turun ammattikorkeakoulu.

Laine, S., Heino, L. & Pärnä, K. Perhekuntoutuksen moniammatilliset käytännöt. Teoksessa Törrönen, M. & Pärnä, K. (toim.) 2010. Voimaannuttavat suhteet perhekuntoutuksessa. Porvoo; Bookwell Oy.

Leino, E. 2004. Sosiaalisen näkökulman väistämättömyys lääkinnällisessä kuntoutuksessa. Teoksessa Karjalainen, V. & Vilkkumaa, I. (toim.). Kuntoutus kanssamme. Helsinki: Gummerus Oy, 93- 101.

Lee, J. 1994. The Empowerment Approach to Social Work Practise. Columbia University Press. New York.

Lincoln, Y. & Guba, E. (1985). Naturalistic inquiry. Beverly Hills, CA: Sage Publications, Inc.

Mäkitalo, J.; Turunen, J. & Vilkkumaa, I. 2008. Vaikuttavuus muutoksessa. Oulu: Kaleva Print Oy

Mönkkönen, K. 2007. Vuorovaikutus. Dialoginen asiakastyö. Helsinki: Edita.

Nieminen, L. & Pajamäki, K. 2007. "Ilman typpiä ei olisi näitäkään tuloksia": Yhteistyökuntien käsityksiä Jyväskylän työvoiman palvelukeskuksen palveluohjauksesta. Jyväskylän ammattikorkeakoulu, sosiaali- ja terveysala / kuntoutuksen ja suunnittelun koulutusohjelma.

Notko, T. & Järsikoski, A. 2004. Voimaa kuulluksi tulemisesta. Mielenterveyskuntoutujien kotikuntoutusprojektin loppuarviointi. Kuntoutussäätiön työselosteita 26. Helsinki, Kehitysvammaliitto: Yliopistopaino.

Perttula, K. 2003. Palveluohjauksen vaihtoehdot –Pitkäaikaissairaiden ja vammaisten lasten ja nuorten ja heidän perheidensä palveluohjauskokeilun arviointitutkimus. Stakes. FinSoc Arviointiraportteja 2/2003 Helsinki.

Pietiläinen, E. (toim.) 2003. Lapsi, perhe ja palveluohjaus. Pitkäaikaissairaiden vammaisten ja sairaiden lasten ja nuorten sekä heidän perheidensä palveluohjauskokeilu 2001-2003. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 11. Helsinki: Edita Prima Oy

Pietiläinen, E. 2005a. Palveluohjauksen kehittämishankkeita syksyllä 2004. FinSoc työpapereita. 2/05. Stakes

Pietiläinen, E. 2005b. Palveluohjaushankkeita kehittämässä - elektronisen haun tulokset. PDF

Pietiläinen, E. & Seppälä, H. 2003. Palveluohjaus asiakastyössä ja organisaatiossa. Kehitysvammaliitto.

Piirainen, K. & Kallanranta, T. 2008. Kuntoutuspalvelut kuntoutumisen ja muutoksen tukena. Teoksessa Rissanen, P.; Kallanranta T. & Suikkanen A. (toim.) Kuntoutus. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim, 94- 110.

Rajavaara, M. 2007. Vaikuttavuusyhteiskunta. Sosiaalisten olojen arvostelusta vaikutusten todentamiseen. Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksia 84. Kelan tutkimusosasto/ Helsinki 2007. Vammala; Vammalan Kirjapaino Oy.

Salmelainen, U. 2008. Tiedon välittyminen ja rakentuminen kuntoutuksessa: moniammatillinen asiantuntijayhteistyö ikäihmisten laitospuolella kuntoutuksessa. Helsinki: Kelan tutkimusosasto, 2008. Vammala: Vammalan kirjapaino.

Socialstyrelsen 2005. Personligt ombud – en trumf i bakfickan. En studie av personligt ombud ur ett klientperspektiv. Författare Ekermo Mats. Socialstyrelsen. Länsstyrelserna. Artikelnr 2005–123-22. Stockholm.

Sofaer, S., Kreling, B. & Carmel, M. 2000. Coordination of Care for Persons with Disabilities Enrolled in Managed Care: A Conceptual Framework to Guide the development of Measures. Viitattu 15.10.2011. Saatavissa www.aspe.hhs.gov/daltcp/reports/carecoor.htm.

Sosiaaliportti 2011. Viitattu 28.9.2011. Saatavissa www.sosiaaliportti.fi.

Suominen, S. & Tuominen, M. 2007. Palveluohjaus. Portti itsenäiseen elämään. Helsinki: Profami Oy.

Tuomi, J. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Tuusa, M. 2004. Kohti kuntouttavaa sosiaalityötä. Helsinki: Yliopistopaino.

Valokivi, H. 2001. Palveluohjaus ja rikoksiin syyllistyneiden yksilölliset polut. Kisälli – projekti. Yksilöllinen palveluohjauskokeilu. Loppuraportti. Silta – Valmennus. Raportteja 2001.

Valtioneuvoston kuntoutusselonteko 2002. Viitattu 21.10.2011. Saatavissa <http://pre20090115.stm.fi/pr1064564873341/passthru.pdf>

Vilka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Tammi.

Vilka, H. 2007. Tutki ja kehitä. 2.painos. Helsinki: Tammi.

Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. 2010. Viitattu 5.4.2011. Saatavissa http://www.fsd.uta.fi/laki_ja_etiikka/etiikka_lait.html.

Mannerheimin Lastensuojeluliiton Lasten ja Nuorten Kuntoutussäätiö
Kuntoutus- ja kehittämiskeskus Huvitus

AIKUISEN KUNTOUTUSPALAUTE 2011

Toimintamme kehittämiseksi ja laadun varmistamiseksi toivomme saavamme teiltä palautetta.

1. **Palvelulinja** 2. Kuntoutuksen ajankohta
SOVA HOPE YKS (H) YKS (M-K) LK KOHTI OMAT. AVOT. VKO____/2011

3. **Lomakkeen täytti** Äiti Isä Muu huoltaja/omainen

4. **Jaksolla mukana olleiden lasten ikä ja lukumäärä**
(vain yksi perheenjäsen täyttää)
ikä 0-6 v. _____ 7-12 v. _____ 13-17v. _____ 18v-. _____

5. **Taustatietoja** Kyllä Ei
a) Saitko ennakkotietoja kuntoutuksesta riittävästi?
b) Kuinka monta kertaa olet ollut aikaisemmin Huvituksessa? 0 1 2 3 4 →

Seuraavissa kysymyksissä arviointina käytetään asteikkoa 1- 5

1=Erittäin huono, 2=Huono, 3=Tyydyttävä, 4=Hyvä, 5=Erittäin hyvä

6. **Arvioi koko henkilöstön** 1 2 3 4 5
a) Taitoa huomioida asiakas
b) Taitoa kohdata ja ymmärtää lasten tarpeita
c) Ystävällisyyttä

RUOKAHUOLTO-, MAJOITUS- JA TOIMISTOPALVELUT (lisäkommentit kohtaan 12)

7. **Olitko tyytyväinen?** 1 2 3 4 5
a) Majoitus-/toimintatilojen siisteyteen
b) Ruoan makuun
c) Jos erityisruokavalio, sen huomioimiseen
d) Keittiöhenkilökunnan palveluihin
e) Majoitus-/siivoushenkilökunnan palveluihin
f) Toimistohenkilökunnan palveluihin

KUNTOUTUSPALVELUIDEN ARVIOINTI (lisäkommentit kohtaan 12)

8 **Arvioi kuntoutusjakson toteutumista ja hyödyllisyyttä 1 2 3 4 5**
perheellesi:
a) Vanhempien ohjattu vertaisryhmä

b)	Lasten-/nuorten ohjattu vertaisryhmä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c)	Kuntoutujalapsen yksilöaika työntekijän kanssa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d)	Sisarusten toiminta tai keskustelu työntekijän kanssa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e)	Perheen yhteinen toiminta (työntekijä mukana)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f)	Perhekeskustelut (esim. tavoite- ja arviointikeskustelut, perheistunnot, vanhempien keskustelut)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g)	Perheen itsenäinen kuntoutustoiminta (työntekijä ei mukana)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h)	Palveluohjauksen hyöty perheellesi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		1	2	3	4	5
i)	Ryhmämuotoinen asiantuntijatapaaminen/luento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j)	Perhekohtainen asiantuntijatapaaminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.	Arvioi, miten vertaisryhmissä on huomioitu	1	2	3	4	5
a)	Kuntoutujan tarpeita	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b)	Sisarusten tarpeita	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c)	Vanhempien tarpeita	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d)	Muu, mikä?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.	Arvioi seuraavien kuntoutusmenetelmien hyötyä perheellesi	1	2	3	4	5
a)	VIG-ohjaus ^{MLL}	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b)	Theraplay®	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c)	Tarinasäveltäminen®	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d)	Toiminnalliset menetelmät (esim. taidepajatoiminta, opetuskeittiö, verstaas)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e)	Seikkailu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.	Arvioi kuntoutusjakson tuloksellisuutta	1	2	3	4	5
a)	Vastasiko jakso lapsen kuntoutus- tai asiakassuunnitelman mukaisia tavoitteita?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b)	Vastasiko jakso perheen yhdessä muotoilemia tavoitteita?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c)	Ennen kuntoutusjaksoa tehdyn puhelinhaastattelun hyöty tavoitteen asettelulle?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d)	Työryhmän toiminnan hyöty perheellenne?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e)	Saitko jaksolla uusia voimavaroja/selviytymiskeinoja arkeen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f)	Arvostettiinko jaksolla mielipiteitäsi?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g)	Saitko osallistua kuntoutuksen suunnitteluun ja arviointiin?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h)	Tiedonkulku lasten-/nuortenryhmän ja vanhempien välillä?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i)	Kuntoutuksen seurantalomakkeen (päivittäinen arviointi) hyöty tavoitteiden saavuttamiseksi kuntoutusjaksolla?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12. Kommentit ja muut terveiset

Kiitos vastauksistasi!



Perhekohtainen palveluohjauksen vaikuttavuuden arviointilomake

1. Lomakkeen täytti Äiti Isä Yhdessä Muu huoltaja
2. Palvelulinja, jolla olitte kuntoutuksessa SOVA HOPE YKS LK RPK MUU

Seuraavissa kysymyksissä arviointina käytetään asteikkoa 1-5
1=erittäin huono, 2=huono, 3=tyydyttävä, 4=hyvä, 5=erittäin hyvä

3. Minkälaisena koitte Huvituksessa toteutuneen palveluohjauksen? (työntekijän ja asiakkaan kohtaaminen, voimavarojen saaminen) 1 2 3 4 5
4. Saitteko palveluohjauksessa riittävästi tietoa tarvitsemistanne palveluista? 1 2 3 4 5
5. Onko palveluohjauksesta saamanne tieto helpottanut palveluiden järjestymistä? 1 2 3 4 5
6. Tyytyväisyys palveluluihin
- A) Kuinka tyytyväinen olitte perheenne saamiin palveluihin ennen kuntoutusta ja palveluohjausta? 1 2 3 4 5
- B) Kuinka tyytyväinen olette perheenne tämän hetkisiin palveluihin? 1 2 3 4 5
7. Miten arvioitte Huvituksessa saamanne palveluohjauksen vaikuttaneen tämänhetkiseen yhteistyöhön kotipaikkakuntanne palveluiden järjestäjien kanssa? (esim. vammaispalvelut, lastensuojelu, sosiaali-toimi) 1 2 3 4 5

8. Minkälaista hyötyä/apua Huvituksessa saamastanne palveluohjauksesta on ollut perheellenne? _____

_____ Tarvittaessa jatka paperin kääntöpuolelle.

9. Millaisia parannusehdotuksia teillä on Huvituksen palveluohjauksen toteuttamiseen?

Tarvittaessa jatka paperin kääntöpuolelle.
Kiitos vastauksestanne!



Ryhmämuotoisen palveluohjauksen vaikuttavuuden arviointilomake

1. Lomakkeen täytti Äiti Isä Yhdessä Muu huoltaja
2. Palvelulinja, jolla olitte kuntoutuksessa SOVA HOPE YKS LK RPK MUU

Seuraavissa kysymyksissä arviointina käytetään asteikkoa 1-5
1=erittäin huono, 2=huono, 3=tydyttävä, 4=hyvä, 5=erittäin hyvä

3. Minkälaisena koitte Huvituksessa toteutuneen palveluohjauksen? (työntekijän ja asiakkaan kohtaaminen, voimavarojen saaminen)
- | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

4. Saitteko palveluohjauksessa riittävästi tietoa tarvitsemistanne palveluista?
- | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

5. Onko palveluohjauksesta saamanne tieto helpottanut palveluiden järjestymistä?
- | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

6. Tyytyväisyys palveluihin

- A) Kuinka tyytyväinen olitte perheenne saamiin palveluihin ennen kuntoutusta ja palveluohjausta?
- | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

- B) Kuinka tyytyväinen olette perheenne tämän hetkisiin palveluihin?
- | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

7. Miten arvioitte Huvituksessa saamanne palveluohjauksen vaikuttaneen tämänhetkiseen yhteistyöhön kotipaikkakuntanne palveluiden järjestäjien kanssa? (esim. vammaispalvelut, lastensuojelu, sosiaali-toimi)
- | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

8. Minkälaista hyötyä/apua Huvituksessa saamastanne palveluohjauksesta on ollut perheellenne?

_____ Tarvittaessa jatka paperin kääntöpuolelle.

9. Millaisia parannusehdotuksia teillä on Huvituksen palveluohjauksen toteuttamiseen?

Tarvittaessa jatka paperin kääntöpuolelle.
Kiitos vastauksestanne!

x.x.2011

Hyvä vastaanottaja!

Olette osallistuneet MLL:n Lasten ja Nuorten Kuntoutussäätiön Kuntoutus- ja kehittämiskeskus Huvituksessa perhekuntoutukseen vuoden 2010–2011 aikana. Osana kuntoutusta teidän perheenne on saanut palveluohjausta.

Säätiön kuntoutuspalveluja ja niihin soveltuvia kuntoutuksen työmenetelmiä kehitetään jatkuvasti sekä osana omaa laatutyöskentelyä että kehittämishankkeiden avulla. Palveluohjaus on yksi kehittämisteemoistamme, johon on keskitytty vuosina 2008–2010. Tällä hetkellä teemme tähän liittyvää kehittämistyön arviointia ja tarvitsemme asiakasperheiden näkemyksiä palveluohjauksen vaikuttavuudesta eli onko palveluohjaus hyödyttänyt lapsen ja perheen arjen sujumista kotipaikkakunnalla.

Tähän selvitykseen liittyvää yhteistyötä tehdään Turun ammattikorkeakoulun kanssa. Sosionomiopiskelijat Henriikka Uotila ja Moonica Juhala tekevät tämän aineiston perusteella opinnäytetyönsä, jonka nimi on Palveluohjauksen vaikuttavuus. Opinnäytetyön ohjaaja säätiössä on kehittämisspäällikkö Katariina Pärnä. Opinnäytetyön arvioitu valmistuminen on marraskuussa 2011.

Ohessa lyhyt arviointilomake, jonka täyttämiseen menee noin 10–15 minuuttia. Ohessa myös palautuskuori, jossa postimaksu on maksettuna. Toivomme vastaustanne xx.x.2011 mennessä. Vastauksenne on meille tärkeä, jotta kuntoutus- ja palveluohjauksen sisällöt kehittyisivät paremmin perheiden tarpeita vastaaviksi.

Vastaamiseen on täysin vapaaehtoista eikä liity teidän perheenne kuntoutukseen. Vastauksenne käsitellään nimettömänä.

Lisätietoja palveluohjauksen kehittämisestä voi kysyä Sirkka Kosuselta, sirkka.kosunen@mll.fi, 040 835 4366.

Hyvää kesän odotusta teidän perheelle!

Mannerheimin Lastensuojeluliiton Lasten ja Nuorten Kuntoutussäätiö

Sirkka Kosunen
palvelukoordinaattori

Seppo Laine
kuntoutuspäällikkö