

Päivi Reijonen

# Asiakkaiden ja työntekijöiden ajatuksia kotipalvelun perhetyön kehittämisestä - bikva-arviointi Helsingin kaupungin lapsiperheiden kotipalvelussa

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Sosionomi YAMK

Sosiaalialan koulutusohjelma

Opinnäytetyö

28.3.2013

Tekijä(t) Otsikko	Päivi Reijonen Asiakkaiden ja työntekijöiden ajatuksia kotipalvelun perhetyön kehittämisestä – bikva-arviointi Helsingin kaupungin lapsiperheiden kotipalvelussa
Sivumäärä Aika	72 sivua + 4 liitettä 28.3.2013
Tutkinto	Sosionomi YAMK
Koulutusohjelma	Sosiaalialan koulutusohjelma
Suuntautumisvaihtoehto	
Ohjaaja(t)	Lehtori Mervi Nyman Lehtori Aini Ronkainen
<p>Opinnäytetyö käsittelee Helsingin kaupungin lapsiperheiden kotipalvelun kehittämistä asiakkaiden ja työntekijöiden näkökulmasta. Kotipalvelun kehittäminen on yksi Sosiaaliviraston kärkihankkeista, joissa yhtenä tavoitteena on osallistaa asiakkaita palvelun kehittämiseen. Opinnäytetyössä osallistetaan asiakkaita ja työntekijöitä kehittämään kotipalvelun perhetyötä.</p> <p>Opinnäytetyö on toteutettu laadullisena tutkimuksena. Aineisto on kerätty teemallisilla ryhmäkeskusteluilla ja analysoitu sisällönanalyysillä. Työ on toteutettu bikva-mallin mukaisesti, jossa asiakkaiden näkemykset palvelusta muodostavat arvioinnin lähtökohdan ja asiakkaiden ajatuksia on viety eteenpäin työstettäväksi kotipalvelun perhetyöntekijöille, esimiehille ja päällikölle. Keskusteluihin on osallistunut 13 asiakasta, 10 työntekijää, 12 esimiestä ja kotipalvelun päällikkö.</p> <p>Kotipalvelun perhetyö on tulosten mukaan joustava, luotettava ja nopeasti saatava palvelu perheiden erilaisiin tarpeisiin. Työntekijät ovat asiakkaiden mielestä luotettavia, eivätkä tuomitse perheitä. Palvelun sisältö sen sijaan kaipaa täsmennystä ja perheet kaipaavat joustavia palveluratkaisuja ja ilta-aikoja. Palvelun vastaanottamisen kynnyksiä löytyi useita ja ne muodostuivat yleisesti ennen palvelua olevista asioista kuten tiedonpuutteesta, erilaisista henkisistä esteistä kuten pelosta tai asenteista avun vastaanottamiseen. Kynnyksiä voidaan madaltaa tiedottamalla palvelusta riittävästi eri tahoille ja antamalla tietoa työn sisällöistä.</p>	
Avainsanat	kotipalvelu, perhetyö, osallisuus, bikva-arviointi

Author(s) Title	Päivi Reijonen The customers' and workers' thoughts of the developing of the family work of the home care – bikva evaluation in home care of the families with children of the city of Helsinki
Number of Pages Date	72 pages + 4 appendices 28 March 2013
Degree	Master of Social Services
Degree Programme	Social Services
Specialisation option	
Instructor(s)	Mervi Nyman, Senior Lecturer Aini Ronkainen, Senior Lecturer
<p>The thesis deals with the developing of the home care of the families with children of the city of Helsinki from the customers' and workers' point of view. The developing of the home care is one of the point projects of Social Services office in which one objective is involve customers for the developing of the service. In the thesis customers and workers are involved to develop the family work of the home help service.</p> <p>The thesis has been carried out as a qualitative study. The material has been collected with themed group discussions and has been analysed on the content analysis. The work has been carried out according to the bikva-evaluation in which the customers' views on the service form the starting point for the evaluation and the customers' thoughts have been advanced to be worked to the family workers, superiors and chief of the home care. 13 Customers, 10 workers, 12 superiors and a chief of the home care have participated in the discussions.</p> <p>The family work of the home care is according to the results to the different needs of families service which is flexible, reliable and is fast obtained. In the customers' opinion, the workers are reliable and do not condemn families. Instead the contents of the service are in need of the specification and the families want flexible service solutions and evenings. Several were found and they consisted of the matters the thresholds of the receiving of the service generally before the service such as of the information shortcoming, of different mental obstacles as fear or attitudes for the receiving of the help. The thresholds can be lowered by informing about the service to the separate quarters sufficiently and by giving information about the contents of the work.</p>	
Keywords	home care, family work, involvement, bikva-evaluation

## Sisällys

1	Johdanto	1
2	Lapsiperheiden hyvinvointi	3
2.1	Hyvinvointi arjessa	3
2.2	Hyvinvoinnin tukeminen	4
2.3	Perheiden hyvinvoinnin haasteita	6
3	Kotipalvelu ja varhainen tuki perheiden tukena	8
3.1	Kotipalvelu ja varhainen tuki Helsingissä	9
3.2	Perhetyöntekijän ja sosiaaliohjaajan työ	11
3.2.1	Työ vuorovaikutuksellisenä suhteena	13
4	Asiakkaiden osallisuus sosiaalipalveluissa	16
4.1	Osallisuuden mahdollisuuksia	16
4.2	Osallisuus asiakassuhteessa	17
4.2.1	Osallisuus asiakkaan ja työntekijän kohtaamisissa	18
4.3	Osallisuus palvelujen kehittämiseen	21
4.3.1	Osallisuus kotipalvelun kehittämisessä	23
5	Opinnäytetyön toteutus	26
5.1	Tutkimustehtävä	26
5.2	Bikva-menetelmä	27
5.3	Aineiston keruu	28
5.3.1	Keskustelut asiakkaiden kanssa	29
5.3.2	Keskustelut työntekijöiden, esimiesten ja päällikön kanssa	32
5.4	Aineiston litterointi ja analyysi	33
6	Tulokset	37
6.1	Asiakkaiden näkemykset	37
6.1.1	Nämä asiat toimivat	37
6.1.2	Nämä asiat kaipaavat kehittämistä	40
6.1.3	Palvelun kynnykset ylitetään kun jaksamisen raja tulee vastaan	43
6.1.4	Palvelusta tulee tiedottaa kaikille perheille	47
6.2	Työntekijöiden ajatuksia	50
6.2.1	Työn sisältöä määritellään yhdessä asiakkaan kanssa	50
6.2.2	Palvelun joustavuutta estävät työn suoritteet	52
6.2.3	Kunnioittava kohtaaminen on tärkeää	53

6.2.4	Miten madaltaa kynnyksiä	53
6.2.5	Saako palvelua markkinoida	54
6.3	Näin esimiehet kommentoivat palautteita	56
6.4	Kotipalvelun päällikön näkökulma	58
7	Johtopäätökset	60
7.1	Perhetyötä pitää markkinoida kaikille perheille kynnysten poistamiseksi	60
7.2	Työn sisältö vaatii täsmennystä	63
7.3	Kohtaamisia asiakkaan ja työntekijän välillä	64
8	Pohdinta	66
8.1	Eettisyys ja luotettavuus	66
8.2	Osallistamisesta	68
8.3	Yleistettävyyden ja jatkotutkimus	70
8.4	Lopuksi	71
	Lähteet	73
	Liitteet	
	Liite 1. Kutsu asiakkaille	
	Liite 2. Kirje johtaville ohjaajille	
	Liite 3. Kutsu perhevalmennuksen perheille	
	Liite 4. Suostumus haastatteluun	

## 1 Johdanto

Lapsiperheitä oli Suomessa vuonna 2011 yhteensä 581 000 perhettä. Perheiden määrä on pienentynyt edellisestä vuodesta 1800 perheellä. (Tilastokeskus 2011a.) Lapsiperheeksi katsotaan perhe, jossa on yksi tai kaksi vanhempaa tai huoltajaa ja ainakin yksi alle 18-vuotias lapsi. Tavallisimmin perheeseen kuuluvat äiti, isä ja lapsi tai lapsia. (Törrönen 2012: 15.) Lapsiperheistä suurin osa on avioparin muodostama perhe (61 %). Vaikka tämän perhemuodon suhteellinen osuus kaikista lapsiperheistä on vuosien mittaan vähentynyt, on se silti yleisin perhemuoto. Avoparien perheitä on lapsiperheistä 19 %. Yhden vanhemman perheistä suurin osa, 18 %, on äiti lasten kanssa ja vain alle kolmessa prosentissa isä on yksin lasten kanssa. Saman sukupuolen rekisteröityjen parien perheitä on 0,1 % perheistä. (Tilastokeskus 2011a.) Uusperheitä oli vuoden 2011 lopussa 53 000 ja osuus kaikista lapsiperheistä on 9,2 %. Uusperheiden määrä on kasvanut hieman. (Tilastokeskus 2011b.)

On tilanteita, joissa vanhemmat, perhemuodosta riippumatta, tarvitsevat tukea liittyen vanhemmuuteen tai lapseen. Lakiin perustuen kuntien on järjestettävä perheille tarvitsemaansa tukea lapsen kasvun ja kehityksen turvaamiseksi. Lastensuojelulaki velvoittaa sekä lasten vanhempia ja huoltajia että tarvittaessa lasten ja perheiden kanssa toimivia viranomaisia turvaamaan lapsen tasapainoinen kehitys ja hyvinvointi. Näiden turvaamiseksi on palveluita järjestettävä siten, että tarvittaessa peruspalveluiden lisäksi on järjestettävä erityispalveluita, jos sellaiseen tarve havaitaan. (Lastensuojelulaki 2007.) Valmisteilla oleva sosiaalihuoltolaki korostaa sosiaalihuollon palvelujen painopisteen siirtämistä korjaavista palveluista kohti hyvinvointia edistäviä ja ennaltaehkäiseviä palveluita. Laki korostaa myös asiakkaan tuen saantia omassa arkiympäristössään ja asiakkaan tarpeisiin vastaamista kokonaisvaltaisesti. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2012: 89.)

Lapsiperheiden kotipalvelu on perheiden hyvinvointia tukeva palvelu. Kotipalvelun työ perustuu sosiaalihuoltolakiin ja kuntien on lain mukaan järjestettävä kotipalvelua, mutta palvelu sinällään ei ole kuntalaisille subjektiivinen oikeus. Kotipalvelua on aiemmin kunnissa ollut hyvin saatavilla, mutta 90-luvun laman aikana kotipalvelu on kunnista hävinnyt lähes kokonaan. Ennaltaehkäisevien työmuotojen lisääntyessä myös kotipalvelun työtä on aloitettu monessa kunnassa uudelleen ja esimerkiksi Helsingin kaupungilla tarkastuslautakunta painottaa raportissaan kotipalvelun saatavuuden takaamista

perheille esimerkiksi uupumisen helpottamiseksi ja sitä kautta myös huostaanottojen ennaltaehkäisemiseksi (Helsingin kaupungin tarkastuslautakunta 2012: 68).

Tämä opinnäytetyö käsittelee Helsingin kaupungin järjestämää lapsiperheiden kotipalvelua ja sen kehittämistä. Lapsiperheiden kotipalvelua on Helsingissä saatavilla kaikilla asuinalueilla sekä suomen että ruotsin kielellä. Kotipalvelun työstä vastaavat lapsiperheiden varhaisen tuen ja kotipalvelun tiimit. Lapsiperheiden kotipalvelu on vuosina 2011–2012 sosiaaliviraston kärkihankkeena ja yksi tavoite on kuulla kotipalvelun asiakkaita ja saada heiltä ideoita palvelun kehittämiseen. Asiakkaiden kuulemisen taustalla on ajatus osallistamisesta, joka sosiaalialan työssä toteutuu yleensä asiakkaan omassa palvelussa ja tarkoittaa mahdollisuutta vaikuttaa siihen. Asiakkaan osallisuutta pyritään koko ajan laajentamaan oman asiakassuhteensa lisäksi myös sosiaalialan palveluiden kehittämiseen. (Keronen 2013.) Opinnäytetyössä osallisuutta toteutetaan osallistamalla asiakkaita ja työntekijöitä kuulemalla heidän näkemyksiään. Muutokset käytännöissä tehdään kuitenkin organisaatiosta käsin.

Opinnäytetyö toteutetaan laadullisena tutkimuksena ja aineistona toimii kotipalvelun asiakkaiden, työntekijöiden ja esimiesten ryhmäkeskustelut. Opinnäytetyö toteutetaan bikva-menetelmällä, jossa asiakkaiden näkemykset muodostavat arvioinnin lähtökohdan ja heidän näkemyksiään palvelusta viedään eteenpäin eri työntekijätasolle. Opinnäytetyön taustana toimii osallistavan kehittämisen ajatus. Asiakkaiden osallisuus sosiaalipalveluiden kehittämisessä on yleistävä toimintamuoto. Opinnäytetyössä asiakkaiden osallisuutta ja sen ilmenemismahdollisuuksia lähestytään kahdesta eri näkökulmasta: osallisuutena asiakkaan omaan palveluun ja osallisuutena laajemmin palvelun kehittämiseen.

## 2 Lapsiperheiden hyvinvointi

Hyvinvointi käsitteenä on monimerkityksinen. Hyvinvoinnin materiaalisena perustan katsotaan rakentuvan ihmisen elinoloista eli asuinoloista, työstä ja toimeentulosta. Näiden lisäksi hyvinvointiin kuuluvat myös terveys, sosiaaliset suhteet, ihmisen oma kokemus hyvinvoinnistaan ja omanarvontunto. Arkipuheessa hyvinvointi tarkoittaa usein erilaisia hyvään oloon liittyviä elämyksiä tai kokemuksia. Hyvinvointi ja elinolot eivät ole yksiselitteisessä suhteessa keskenään, sillä yksilön omat kyvyt ja mieltymykset tuottaa omaa hyvinvointiaan vaikuttavat kokemukseen hyvinvoinnista. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että esimerkiksi hyvä taloudellinen asema ei turvaa hyvinvointia, jos yksilön sosiaalisissa suhteissa tai terveydessä on ongelmia. Ja toisaalta ihminen voi olla hyvinvoiva vaatimattomissakin olosuhteissa, mikäli on terve ja kokee sosiaalisten suhteiden olevan kunnossa. (Karvonen – Moisio – Simpura 2009: 20.) Tasapainon tunne elämän eri osa-alueilla on merkittävä tekijä koetun hyvinvoinnin kannalta (Lammi-Taskula – Salmi 2009: 38). Hyvinvointi on näin ollen ihmisten arjessa muodostunut henkilökohtainen kokemus.

### 2.1 Hyvinvointi arjessa

Hyvinvointia kuvataan usein Erik Allardin *having, loving* ja *being* – kolmijaon perusteella. Jaottelussa *having* tarkoittaa ihmisen elinoloja kuten toimeentuloa, asumista, työllisyyttä tai työoloja, terveyttä ja koulutusta. *Loving* puolestaan viittaa siihen, että ihminen tarvitsee toisia ihmisiä ja suhteita muun muassa perheeseen, sukuun, ystäviin ja paikallisyhteisöihin. *Being* tarkoittaa ihmisen vaikuttamismahdollisuutta ja osallistumista omaa ja yhteistä elämää koskeviin päätöksiin sekä mahdollisuutta tekemiseen, mielekkääseen työhön ja luonnosta nauttimiseen. (Allard 1976: 89.)

Hyvinvoinnin eri osatekijöitä voidaan jakaa objektiivisiin eli numeerisesti mitattaviin tekijöihin ja subjektiivisiin eli ihmisten tulkintoihin omasta hyvinvoinnistaan perustuviin tekijöihin. Hyvinvointia tutkitaan ja mitataan usein taloudellisin mittarein, sosiaali-indikaattoreilla tai ajankäytön tutkimuksella. Pääpaino hyvinvoinnin tutkimuksessa on aineellisella hyvinvoinnilla, mutta lisääntyvä näkökulma on hyvinvoinnin subjektiivinen kokemus. (Bardy 2009: 228.) Taloudellisesti mitattavan hyvinvointitutkimuksen rinnalle on nousemassa tutkimus yksilöiden hyvinvointikokemuksista, joissa tarkoituksena on saada tietoa miten ihmiset todella voivat ja tuntevat (Törrönen 2012: 11). Subjektiivisen hyvinvoinnin mittareina voidaan käyttää esimerkiksi tyytyväisyyttä, elämän merkityksel-

lisyttä ja luottamuksen kokemuksia. Nämä erilaiset hyvinvoinnin kokemukset lisäävät resurssiperustaiseen hyvinvointitutkimukseen uutta näkökulmaa. (Sauli 2011: 38.)

Kokemuksellisen hyvinvoinnin tutkimus liittyy *having, loving* ja *being* – tarveteoreettiselle ajattelumallille näkökulman, joka korostaa ihmisen mahdollisuutta toteuttaa näitä eri tarpeita (Törrönen 2012: 34). Tätä näkökulmaa ei aiemmin tarveteoriassa ole huomioitu. Näkökulma korostaa ihmisen omia resursseja, välineitä, joiden avulla hän pystyy tietoisesti ohjaamaan elämänsä kulkua ja tehdä elämäänsä koskevia päätöksiä ja valintoja eli luomaan hyvinvointia itselleen. (Bardy 2009: 228.)

Maritta Törrönen (2012) on tutkinut koettua hyvinvointia lapsiperheissä vanhempien näkökulmasta. Tutkimuksessa arkista hyvinvointia vanhempien näkökulmasta tarkastellaan taloudellisen, kulttuurisen, sosiaalisen ja luottamuspääoman kautta. Taloudellinen pääoma koostuu perheen koetusta toimeentulosta, asumisesta, työelämäyhteyksistä ja terveydestä. Kulttuurisen pääoman taustalla vaikuttaa yksilön koulutus ja koti- ja yhteiskunnan taloudellinen, kulttuurinen, poliittinen, ja ideologinen ilmapiiri. Nämä asettavat mahdollisuuksia tai toisaalta vastakohtaisesti vaikeuttavat mahdollisuuksia itsensä toteuttamiseen. Sosiaaliseen pääomaan liittyvät ihmisten väliset suhteet ja niiden vastavuoroisuus. Se, että yksilö kokee yhteisyyttä toisiin. Luottamuspääoma rakentuu kolmen edellä mainitun resurssien varaan. Se ilmentää arkista hyvinvointia ja tekee yksilön luottamussuhteita näkyväksi sekä suhteessa yhteiskuntaan että muihin ihmisiin. (Törrönen 2012: 39–45.)

## 2.2 Hyvinvoinnin tukeminen

Lapset, nuoret ja perheet muodostavat ison käyttäjäryhmän sosiaali- ja terveystalouksissa. Lasten ja perheiden palveluiden käyttäjämäärä on lisääntynyt viime vuosina syntyvyyden lisääntymisen myötä. (Perälä – Salonen – Halme – Nykänen 2011: 17.) Lasten ja heidän perheidensä hyvinvoinnin edistämiseksi YK:n lasten oikeuksien sopimus velvoittaa sekä valtiota, kuntia, lasten vanhempia ja muita lasten kanssa toimivia aikuisia. Sopimuksen mukaan lapsella on oikeus erityiseen suojeluun ja hoivaan, riittävään osuuteen yhteiskunnan voimavaroista ja oikeus osallistua ikänsä ja kehitystasonsa mukaisesti itseään koskevaan päätöksentekoon. Lapsen huolenpidosta ja kasvatuksesta vastaavat ensisijaisesti lapsen vanhemmat ja huoltajat. Heillä on oikeus saada tähän tukea, ohjausta ja neuvontaa. (Yleissopimus lasten oikeuksista ja Lastensuojelulaki 2§.)

Suomalainen perhepolitiikka pyrkii siihen, että lapsilla olisi turvallinen kasvuympäristö ja heidän vanhemmillaan riittävät aineelliset ja henkiset mahdollisuudet kasvattaa lasta. Yhteiskunnan erilaisten taloudellisten ja lastenhoidollisten tukien on tarkoitus tasata lapsista aiheutuvia kuluja vanhemmille. Perhepolitiikan haasteena on mm. ansiotyön ja perhe-elämän yhteensovittaminen. Myös asunto-, koulutus- ja työllisyyspoliittiset ratkaisut vaikuttavat lapsiperheiden elämään. (Perhepolitiikka Suomessa 2006: 4.)

Perhepoliittinen tuki kattaa osan lapsen huollosta ja hoidosta aiheutuvista kustannuksista ja sen tarkoituksena on turvata lapsiperheiden taloudellista hyvinvointia. Eniten tukea perheet saavat lapsilisien ja päivähoidon kautta. Suoria taloudellisia tukia perheet saavat mm. äitiysavustuksen, lapsilisän ja elatustuen muodossa. Muita taloudellisia tukia perheille ovat tarvittaessa asumisen tukeminen ja toimeentulotuki. (Perhepolitiikka Suomessa 2006: 6, 8-9.) Lapsen hoitoon ja kasvatukseen liittyvää tukea on mahdollistettu perhevapaajärjestelmän avulla. Perhevapaajärjestelmä tukee molempien vanhempien tasavertaista mahdollisuutta osallistua lapsen hoitoon siten, että vanhemmat voivat pitää äitiys-, isyys- tai vanhempainvapaata ja tältä ajalta heille maksetaan taloudellista tukea. Vanhempainvapaakauden jälkeen lapsen hoitoon on perheille valittavissa kolme yhteiskunnan tukemaa hoitomuotoa, joita ovat lapsen hoitaminen kunnan järjestämässä hoidossa, lapsen hoitaminen yksityisessä hoitopaikassa yksityisen hoidon tuella tai lapsen hoitaminen kotona hoitovapaalla ja lasten kotihoidon tuella. (Perhepolitiikka Suomessa 2006: 10, 12.)

Perheiden toimintakyvyn ja psykososiaalisen hyvinvoinnin lisäämiseksi sekä lapsen turvallisten kasvuolosuhteiden turvaamiseksi kuntien on tarjottava perheille kasvatusta ja perheneuvontaa. Tällä tarkoitetaan käytännössä asiantuntija-avun antamista kasvatusta ja perheasioissa sekä lapsen kehitystä edistävää sosiaalista, psykologista ja lääketieteellistä tutkimusta ja hoitoa. (Perhepolitiikka Suomessa 2006: 18.) Myös muut kuntien peruspalvelut, kuten äitiys- ja lastenneuvola, päivähoito, koulun oppilashuolto ja nuorisotyö ovat osaltaan tukemassa perheitä kasvatustehtävässään. Terveyttä ja hyvinvointia edistävissä perheiden palveluissa pyritään tuen mahdollisimman varhaiseen tunnistamiseen sekä tuen oikea-aikaisuuteen. Edistäviä ja ehkäiseviä palveluita on tarjolla joko universaalina tai erityisesti kohdennettuna tukena. (Perälä – Salonen – Halme – Nykänen 2011: 17.)

### 2.3 Perheiden hyvinvoinnin haasteita

Vaikka yhteiskunta tukee monin eri tavoin perheiden hyvinvointia, jää osa perheistä heikompaan asemaan muihin verrattuna. Vaikka lasten ja nuorten keskimääräinen hyvinvointi ja terveys ovat Törrösen (2012:28) mukaan lisääntyneet, ovat samaan aikaan korjaavat palvelut kuormittuneet. Törrösen viittaa tällä siihen, että ongelmat ovat kasautuneet pienelle ryhmälle ja toisaalta kuntien välillä on palveluissa suuria eroja. Eri-tyispalveluiden käyttö on yleistynyt ja toisaalta perheiden valmius käyttää palveluita on lisääntynyt. Silti kuntapalvelut ovat vähentyneet eikä kaikissa kunnissa tarjonta pysty vastaamaan kysyntään. Kunnallisten palveluiden rinnalle on tullut käyttöön myös yksityisiä palveluita, mutta esimerkiksi pienituloisilla lapsiperheillä nämä eivät ole todellinen vaihtoehto. (Törrönen 2012: 29.)

Yhden huoltajan kotitaloudet ovat muihin lapsiperheisiin verrattuna heikommassa taloudellisessa asemassa. Yhden ansaitsijan tulot suhteessa perheen elätettävien määrään ja toisaalta rakenteellisesti katsottuna se, ettei yksinhuoltaja voi antautua yksinomaan työmarkkinoiden käytettäväksi, lisäävät yksinhuoltajaperheiden köyhyyttä. (Pylkkänen 2009: 94–95.) Yhden huoltajan perheessä kotiin liittyviä arjen töitä ja vastuita ei pysty jakamaan toisen aikuisen kanssa ja tämä lisää osaltaan yksinhuoltajien arjen taakkaa.

Perheiden vanhemmat ovat usein huolissaan omasta jaksamisestaan vanhempana. Vanhemmuutta kuormittavia tekijöitä voivat olla esimerkiksi työelämän vaatimukset, oma terveydentila ja parisuhteeseen liittyvät haasteet. (Lammi-Taskula – Bardy 2009: 60.) Myös perheen rakenteelliset tekijät, kuten esimerkiksi monikkoperheellisyys, vaikuttavat perheiden kuormittuneisuuteen. Monikkoperheet ovat yksilapsisiin perheisiin verrattuna keskimääräistä useammin tekemisissä sosiaali-, terveys- ja kasvatusalan ammattilaisten kanssa. (Karhumäki 2009: 128.)

Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos on tutkinut alle 9-vuotiaiden lasten vanhempien kokemuksia perheiden palveluista, tuen saannista ja vanhempien osallisuuden kokemuksista palveluissa. Tutkimuksen mukaan vanhempien käsitys omasta ja lapsen terveydestä ja hyvinvoinnista viestitti vähäistä tarvetta palveluille. Valtaosalla vanhemmista oli kuitenkin jokin lapsen tai vanhempana toimimiseen liittyvä huoli. Huolesta oli vanhempien kokemuksen mukaan helppo puhua varsinkin neuvolan ja koulun terveyden-

hoitajien, opettajien ja erityisopettajien sekä päivähoidon ja kerhotoiminnan ammattihenkilöiden kanssa. (Perälä – Salonen – Halme – Nykänen 2011: 86.)

Tutkimukseen osallistuneista vanhemmista puolet oli saanut viimeisen 12 kuukauden aikana tukea ja apua lapsen terveyteen liittyvissä asioissa. 46 % oli saanut tukea arjessa jaksamiseen, 46 % henkistä tukea, 44 % tukea lapsen hoitoon ja kasvatukseen sekä 41 % myönteistä palautetta vanhempana toimimiseen. Enemmistö vanhemmista, jotka olivat lapsestaan huolissaan, kokivat avun saannin olleen riittävää. (Perälä – Salonen – Halme – Nykänen 2011: 42.) Lähes puolet vanhemmista (44 %) eivät olleet tarvinneet apua huoliinsa, vaan olivat saaneet apua lähipiiristä tai ystäviltä (Perälä – Salonen – Halme – Nykänen 2011: 44).

Vanhempien kokemus osallisuudesta vaihteli paljon riippuen siitä, millaista osallisuutta tarkoitettiin. Voimakkaimmin vanhemmat kokivat osallisuutta perheeseensä kuin palvelujärjestelmään tai kuntaan. Keskeisimpinä kehittämisen kohteina suhteessa vanhempien osallisuudessa kuntaan tai palvelujärjestelmään, havaittiin vanhemmille tiedottamisessa ja mahdollisuudessa antaa palautetta. (Perälä – Salonen – Halme – Nykänen 2011: 80–81.)

### 3 Kotipalvelu ja varhainen tuki perheiden tukena

Hyvinvoinnin tukemiseksi tarvitaan palveluita varhaisessa vaiheessa, ennen kuin kuormittavia tekijöitä on kasautunut liikaa ja uhkaavat merkittävästi hyvinvointia. Pitkään ongelmana on ollut se, että erityispalvelut kuormittavat asiakkaista, joiden ongelmat ovat pitkälle kehittyneet ja tällöin työ keskittyy jo syntyneiden ongelmien korjaamiseen (ks. Törrönen 2012). Korjaavan palvelun sijaan tulisi panostaa ongelmien ennalta ehkäisyyn ja tukemiseen varhaisessa vaiheessa. Nykyään puhutaankin ennaltaehkäisevästä tuesta tai varhaisesta puuttumisesta.

Varhainen tuki ja varhainen puuttuminen ovat käsitteinä, työmuotoina ja ammatillisena asiantuntijuutena vielä kovin uusia. Yleisesti ottaen varhaisella puuttumisella tarkoitetaan sitä, että eri toimintasektoreilla pyritään tunnistamaan lapsen hyvinvointia uhkaavia riskitekijöitä ja puuttumaan niihin ajoissa ennen kuin ne muodostuvat suuriksi ongelmiksi. Sosiaalityön ydintä on tunnistaa sosiaalisia ongelmia ja vastata niihin sosiaalityön keinoin. (Lindqvist 2008: 11–12.) Lastensuojelulain (2§) mukaan lasten ja perheiden kanssa toimivien pitää tukea vanhempia ja huoltajia kasvatustehtävissä ja tarvittavaa tukea perheille pitää pyrkiä tarjoamaan mahdollisimman varhain. Ehkäisevää lastensuojelua (LsL 3§) on kuntien muissa palveluissa tarjoama tuki perheille silloin kun perhe ei ole lastensuojelun asiakkuudessa.

Kuntien palveluiden painopistettä ollaan siirtämässä korjaavista palveluista kohti ennaltaehkäiseviä palveluita. Vuonna 2007 uudistunut lastensuojelulaki painottaa ehkäisevää lastensuojelua ja esimerkiksi Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämissuunnitelma Kaste 2012–2015 yhtenä tavoitteena on uudistaa lapsiperheiden palveluita ja vahvistaa ehkäisevää lastensuojelua (Sosiaali- ja terveysministeriö 2012a: 22).

Eräs ehkäisevän lastensuojelun ja varhaisen tuen muoto on lapsiperheiden kotipalvelu. Se on sosiaalihuoltolain mukaista palvelua, jonka tarkoituksena on perheen hyvinvoinnin tukeminen ja omien voimavarojen lisääntyminen. Kotipalvelulla tarkoitetaan sosiaalihuoltolain mukaan asumiseen henkilökohtaiseen hoivaan ja huolenpitoon, lasten hoitoon ja kasvatukseen sekä muuhun tavanomaiseen ja totunnaiseen elämään kuuluvien tehtävien ja toimintojen suorittamista tai niissä avustamista. Sosiaalihuoltolain 21§:n mukaan kotipalvelua annetaan alentuneen toimintakyvyn, perhetilanteen, rasittuneisuuden, sairauden, synnytyksen, vamman tai muun vastaavanlaisen syyn perusteella niille, jotka tarvitsevat apua suoriutuakseen lain 20 §:ssä tarkoitetuista tehtävistä ja

toiminnoista. (Sosiaalihuoltolaki 20–21§.) Kunnilla on mahdollisuus järjestää palvelua eri tavoin: perhetyönä, ostopalveluna tai palvelusetelinä, ja osa kunnista järjestää palvelun yhdessä kotisairaanhoidon kanssa, jolloin lapsiperheiden kotipalvelu on osa kotihoidon perhetyötä (Järvinen - Lankinen – Taajamo – Veistilä & Virolainen. 2007). Kunnat voivat myös päättää siitä peritäänkö kotipalvelusta maksua.

Kotipalvelu ei ole kuntalaisille subjektiivinen oikeus, mutta sosiaalihuoltolaki velvoittaa antamaan palvelua sitä tarvitseville. Lapsiperheille tarjottava kotipalvelu on vähentynyt merkittävästi viimeisten kahden vuosikymmenen aikana. Lapsiperheistä vain 1,5 % on saanut kotipalvelua vuonna 2010, kun vuonna 1990 luku on ollut 8,2 %. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2012: 25.) Etelä-Suomen aluehallintovirasto on selvittänyt vuonna 2008 lapsiperheiden kotipalvelun riittävyyttä ja selvityksen mukaan Etelä-Suomen 81 kunnasta ainoastaan 17 tarjosi kotipalvelua lain edellyttämällä vähimmäistasolla. Puutteita palvelussa oli riittävyyden lisäksi myös kotipalvelun tarpeen selvittämisessä ja päätöksentekomenettelyssä, henkilöstöresursseissa, henkilöstön osaamisessa lapsiperhetyössä sekä lastensuojelulakiin perustuvan perhetyön tarjoaminen sosiaalihuoltolakiin perustuvan kotipalvelun sijaan. (Aluehallintovirasto 2008 ja Stenroos 2012.) Osa kunnista päätyi selvityksen jälkeen Aluehallintoviraston seurantaan, joka päättyi vuonna 2009. Seurannan tuloksena Etelä-Suomen kuntien kotipalvelu on kehittynyt sosiaalihuoltolain vaatimaan suuntaan, joskin muutoksia tulee edelleen tehdä (Sippu - Vepsäläinen – Kaasalainen 2011: 19).

### 3.1 Kotipalvelu ja varhainen tuki Helsingissä

Helsingin kaupungilla kotipalvelun työstä vastaavat kotipalvelun ja varhaisen tuen tiimit, jotka ovat osa Sosiaaliviraston lapsiperheiden palveluita. Lapsiperheiden kotipalvelu on perheille tarkoitettua palvelua, erona vanhuksille tarkoitettusta kotipalvelusta. Kotipalvelua on tarjolla koko Helsingin alueella ja palvelua haetaan oman asuinalueen kotipalvelun ja varhaisen tuen tiimeiltä, joita kaupungissa on yhteensä 13. Näistä 12 tiimiä palvelee asuinalueittain suomenkielistä väestöä ja yksi tiimi koko kaupungin ruotsinkielistä väestöä. Kotipalvelu ja varhainen tuki on Helsingin kaupungissa määritelty työmuodoksi, jonka avulla pyritään tunnistamaan ja ehkäisemään lapsiperheiden ongelmia mahdollisimman varhain. Tavoitteena on perheen omien voimavarojen avulla tukea lapsen tasapainoista kasvua ja kehitystä. Keskustelemalla, ohjaamalla ja yhdessä tekemällä pyritään edistämään perheen arjen sujumista. (Lindqvist 2008: 14.)

Kotipalvelun ja varhaisen tuen työmuotoina ovat kotipalvelun perhetyö, varhaisen tuen sosiaaliohjaus, ohjaus muiden palveluiden piiriin sekä erilaiset ryhmätoiminnot. Palvelua on mahdollista saada tilapäisenä tai säännöllisenä apuna. Kotipalvelun perhetyö on perheille maksullista palvelua ja maksu määräytyy perheen tulojen, perheenjäsenten lukumäärän ja kotipalvelun perhetyöhön käytetyn tuntimäärän mukaan. Tilapäistä kotipalvelun apua tarvitsevat perheet maksavat palvelusta käyntimaksua, joka on määritetty lyhyeen, alle kolmen tunnin käyntiin tai pitkään, yli 3 tuntia kestävään käyntiin. Lyhyen käynnin käyntimaksua maksetaan kolmesta tunnista, vaikka toteutunut käynti olisi esimerkiksi vain kaksi tuntia ja pitkän käynnin käyntimaksua kaikista yli kolme tuntia ylittävistä käynneistä. Säännöllisempää apua tarvitsevat perheet maksavat palvelusta kuukausimaksua, johon sisältyy useampia käyntejä kuukauden aikana. Perheelle lasketaan aina palvelun alkaessa edullisempi vaihtoehto. Kotipalvelun perhetyötä voidaan tarjota myös lastensuojelun avohuollon tukitoimena, jolloin se on perheelle maksutonta. (Lapsiperheiden kotipalvelu ja varhainen tuki 2011.) Varhaisen tuen sosiaaliohjaus on aina perheille maksutonta palvelua.

Tilapäiseen kotipalvelun tarpeeseen helsinkiläisillä on Sosiaaliviraston tarjoaman palvelun sijaan mahdollista valita yksityisen kotipalveluntuottajan palvelu. Kaupungilla on käytössä palvelusetelikokeilu, joka on alkanut vuonna 2011 ja jatkuu vuoden 2013 loppuun. Palveluntuottajat ovat kaupungin valitsemia yrityksiä, jotka ovat hyväksytyt tiettyjen kriteerien kautta tuottamaan palvelua. Palvelua haetaan oman asuinalueen johtavan ohjaajan kautta. Johtava ohjaaja tekee perheelle palvelusetelipäätöksen, jonka jälkeen perhe voi itse valita haluamansa palveluntuottajan ja ostaa palvelun heiltä. Perheet maksavat palvelusta yksityiselle palveluntuottajalle omavastuuosuuden, eli palvelusetelin arvon ja palveluntuottajan tuntihinnan välisen erotuksen. Palvelusetelin käytöllä pyritään lisäämään perheiden mahdollisuutta valita palveluntuottaja sekä edistää kuntien ja yksityisten palveluntuottajien yhteistyötä. (Lapsiperheiden tilapäisen kotipalvelun palveluseteli 2011.)

Kuten aiemmin mainittiin, lapsiperheiden kotipalvelun määrä on vähentynyt rajusti. Helsingin kaupungilla kotipalvelun asiakkuudessa on 1990 ollut 2849 kotitaloutta ja vuonna 2010 luku on vähentynyt 1045 kotitalouteen (Helsingin kaupungin tarkastuslautakunta 2012: 67). Viimeisen viiden vuoden aikana kotipalvelun asiakkaiden määrä on sen sijaan ollut nousussa ja vuonna 2012 tilastojen mukaan asiakkaita kotipalvelussa on 1247. Suurin osa Helsingin kaupungin Sosiaaliviraston kotipalvelun asiakkaista on tila-

päisen avun piirissä. Palveluseteliasiakkaiden määrä on noussut rajusti 2011 alkaneen kokeilun jälkeen. (Taulukko 1.)

Vuosi	Asiakkaita yhteensä	Tilapäisasiakkaat	KK-maksuasiakkaat	Palveluseteliasiakkaat
2008	1067	802	437	
2009	1076	778	465	
2010	1045	752	476	
2011	1084	804	459	50
2012	1247	917	520	211

Taulukko 1. Helsingin kaupungin lapsiperheiden kotipalvelun asiakkaat vuosina 2008–2012. (Lähde: Tilastoportaali)

Asiakasmäärien lisäksi kotipalvelun johtavista ohjaajista koostuva työryhmä on selvittänyt tarkemmin kotipalvelun asiakasprofiilia vuoden 2011 tammi-syyskuun tiedoilla. Tarkoituksena on ollut selvittää, millainen on tyypillinen kotipalvelun asiakas. Tiedot on koottu kotipalvelun asiakastietojärjestelmä ATJ:ltä sekä kaikkien alueiden kotipalvelun johtavilta ohjaajilta. Asiakasprofiiliin mukaan kotipalvelua on saanut tarkastellun jakson aikana yhteensä 849 kotitaloutta, joista 283 kotitaloutta sai palvelua lastensuojelun avohuollon tukitoimena. Suurin osa asiakasperheistä oli joko yksinhuoltajaperheitä (52 %) tai kahden huoltajan perheitä (31 %), joiden äidinkielenä on suomi (704 perhettä). Palveluntarpeen syynä on useimmiten ollut muu perhetilanne (138 perhettä), asiointi (98 perhettä), lähiverkoston puute (74 perhettä) tai vanhemman vakava rasittuneisuus (72 perhettä). Lastensuojelun avohuollon tukitoimena annetun kotipalvelun palvelutarpeen syinä ovat useimmiten olleet muu perhetilanne (51 perhettä), vanhemman vakava rasittuneisuus (38 perhettä), vanhemman päihde/huumeongelma (28 perhettä), vanhemman psyykinen sairaus (24 perhettä) ja asiointi (24 perhettä). (Kotipalvelun asiakasprofiili n.d.)

### 3.2 Perhetyöntekijän ja sosiaaliohjaajan työ

Kotipalvelun perhetyö on konkreettista, perheen kotona tapahtuvaa työtä, jossa perheen kanssa yhdessä tekemällä on tarkoitus vahvistaa heidän voimavarojaan ja arjessa selviytymistä. Käytännössä työ voi olla lastenhoitoa, jonka aikana vanhempi voi esimerkiksi levätä, käydä kaupassa tai terapiassa, keskustelua tai yhdessä kotiaskareiden tekemistä perheen omien toiveiden mukaan. Kotipalvelun perhetyötä on mahdollista saada monesta eri syystä ja asiakastietojärjestelmän mukaisesti luokiteltuja syitä on esimerkiksi vanhemman kypsyttömyys, psyykinen oire tai vakavampi rasit-

tuneisuus, muu perhetilanne (akuutti tilanne), lähiverkoston puute, vanhemman fyysinen sairaus tai vammaisuus sekä vammaisen lapsen hoito. Käytännössä muita syitä palvelun hakemiselle on esimerkiksi äidin raskauteen ja synnytykseen tai synnytyksen jälkitilaan liittyvät asiat, vanhemman tapaturma ja sairaan lapsen hoito. (Lindqvist 2008: 43–46.)

Kotipalvelun perhetyö on harkinnanvaraista ja perhekohtaista. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että perheen ottaessa yhteyttä kotipalveluun, heidän kanssaan keskustellaan perheen avuntarpeesta ja tehdään arviointi siitä, onko perhetyö sellainen palvelu, joka tilanteessa voi auttaa. Käytännössä tätä arviointia tehdään puhelimitse ja kotikäynneillä. Perhekohtaisuus on sitä, että palvelun sisältö mietitään yhdessä kunkin asiakkaan kanssa ja se pohjautuu perheen tarpeeseen. Palvelun alkaessa jokaiselle asiakkaalle tehdään virallinen päätös palvelusta ja palvelumaksusta. Päätöksen palvelusta tekee johtava ohjaaja ja päätös lähetetään perheelle kirjallisena. (Lapsiperheiden kotipalvelu ja varhainen tuki 2011.) Mönkkönen (2007: 63) puhuu palvelusta asiakaskeskeisenä silloin, kun palvelussa pyritään ottaman asiakkaan tarpeet mahdollisimman hyvin huomioon, mutta yksistään tarpeet eivät ratkaise auttamisen ehtoja. Asiakaskeskeisyys näyttäytyy kotipalvelun työssä sen lisäksi, että asiakkaan tarve on työn lähtökohta, myös siten, että jokaisella asiakkaalla on mahdollisuus vaikuttaa palvelunsa keston ja sisältöön. Kotipalvelun perhetyö on perheille aina vapaaehtoista, myös silloin vaikka sitä tarjottaisiin lastensuojelun avohuollon tukitoimena.

Käytännön työstä perheissä vastaavat perhetyöntekijät. Jokaiselle asiakasperheelle määritellään vastuutyöpari, pääasiassa kaksi työntekijää, jotka hoitavat sovitusti käynnit perheen luona ja vastaavat perheen kanssa työn sisällön suunnittelusta, toteutuksesta ja arvioinnista. Jokaiselle palvelun piirissä olevan perheelle tehdään palvelusuunnitelma, jota arvioidaan työn edetessä yhdessä perheen kanssa. Suunnitelmien ja arviointien tueksi perhetyössä on käytössä lomakkeita, joihin kirjataan asiakkaan kanssa yhdessä sovitut työn tavoitteet ja arvioinnit. Asiakkuuden päättyessä vastuutyöpari huolehtii loppuarvioinnista perheen kanssa.

Varhaisen tuen sosiaaliohjaus on lapsiperheille tarkoitettua tukea, ohjausta ja neuvontaa erilaisissa elämäntilanteissa. Sosiaaliohjaus on perheille vapaaehtoista ja maksutonta palvelua. Palvelun piiriin voi hakeutua, jos haluaa esimerkiksi keskustella kasvatuksesta, on vanhempana huolissaan omasta jaksamisestaan, haluaa tietoa erilaisista palveluista, elämäntilanteessa on tapahtunut äkillinen muutos, johon toivoo tukea tai

jos perheen arki askarruttaa (Lapsiperheiden varhaisen tuen sosiaaliohjaus 2011). Käytännössä työtä tehdään perheen kotona tai sovitusti muualla. Sosiaaliohjauksen työ keskittyy keskustelujen ja konkreettisen ohjauksen avulla vanhemman voimavaroistamiseen ja vaikka työ painottuukin usein vanhemman kanssa tehtävään työhön, on työn painopisteenä lapsi ja se, millaista vanhemmuutta lapsi saa. (Lindqvist 2008: 42.) Perheen tarpeista riippuen perhe voi olla samanaikaisesti asiakkaana perhetyössä sekä sosiaaliohjauksessa.

Sosiaaliohjaajat ja perhetyöntekijät voivat perhekohtaisen työn lisäksi ohjata erilaisia ryhmiä. Perhetyöntekijät ovat pääsääntöisesti mukana alueilla ensisynnyttäjiille järjestetyissä perhevalmennuksissa, jotka järjestetään yhteistyössä neuvoloiden, leikkipuistojen ja mahdollisten muiden toimijoiden kanssa. Sosiaaliohjaajien ryhmätö on perhevalmennusten lisäksi erilaisten vanhemmuutta tukevien ryhmien ohjaamista, kuten vauva- ja käsikynkkäryhmät, voimavararyhmät ja eron jälkeisen vanhemmuuden ryhmät.

### 3.2.1 Työ vuorovaikutuksellisenä suhteena

Perhetyöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien työn painopiste on perhekohtainen, perheiden kotona tehtävä työ. Työssä perheiden kanssa painottuu näin olleen asiakkaana olevan perheen ja työntekijän välinen vuorovaikutus ja suhde. Työntekijän työtä ja osaamista voidaan tarkastella kahdella tavalla: työntekijällä on kahdenlaista osaamista, substanssiosaamista ja vuorovaikutusosaamista. Substanssiosaaminen tarkoittaa ammattiin vaadittavaa koulutuksen osaamista, ammatillista tietotaitoa. Vuorovaikutusosaaminen on kohtaamisen alueella näkyvää osaamista, sitä miten yhteistä tietoa asiakkaan kanssa rakennetaan. (Mönkkönen 2007: 96.) Työntekijällä on suhteessa asiakkaaseen vuorovaikutuksessa tietynlainen valta-asema, sillä viime kädessä työntekijä toimii vaikuttajana siinä, millaiseksi vuorovaikutus muodostuu. Työntekijällä on valta-asema, vastuu ohjata asiakkaan kanssa tapahtuvaa vuorovaikutusta tiettyyn suuntaan. (Mönkkönen 2007: 81, 96.) Erilaisia vuorovaikutuksen tapoja voidaan Mönkkösen (2007: 19) mukaan nähdä ainakin kolme: *asiantuntijakeskeinen*, jossa työntekijä on avainroolissa asiakkaan tilanteen määrittelyssä, *asiakaskeskeinen*, jossa asiakas itse määrittelee tilannettaan sekä *dialoginen*, jossa asiakkaan tilannetta määritellään yhdessä asiakkaan ja työntekijän välisessä vuoropuhelussa.

*Asiantuntijakeskeisessä* vuorovaikutusorientaatioissa työntekijä määrittelee asiakkaan tilannetta ja luokittelee ongelmia, joita tilanteessa tulee lähteä ratkomaan. Työntekijä päättää myös käytettävistä työtavoista ja toimenpiteistä ja tällöin asiakkaan oma kokemus tilanteesta jää huomiotta. Usein asiantuntijakeskeisyys ei näyttäydy käytännössä suorana asiakkaan käskemisenä tai rajaamisena, vaan on kätkeytyneenä asioihin, joista asiakkaalle puhutaan tai kuinka asiakkaasta puhutaan työkavereille. Asiantuntijakeskeisyys voi näyttäytyä myös liiallisena huolenpitona tai rutiininomaisuutena. (Mönkkönen 2007: 45, 58.)

*Asiakaskeskeisyys* korostaa asiakkaan näkökulmaa ja hänen kokemustaan ja tarpeiden huomioimista. Asiakas tulee kuulluksi omassa tilanteessaan. Asiakaskeskeisyydessä ongelmaksi voi muodostua liiallinen ymmärtäminen eli se, että työntekijät menevät liikaa mukaan asiakkaan tunnelmaan ja tilanteeseen. Tällöin työntekijän aktiivinen osuus vuorovaikutuksessa, oman asiantuntemuksen esilletuonti, jää toteutumatta. Asiakassuhteen alkuvaiheessa on tärkeää asiakaskeskeinen vuorovaikutustapa, mutta suhteen jatkuessa siihen ei pidä jäädä. Liiallinen mukaanmeneminen ei tuo asiakkaalle uutta ymmärrystä tilanteeseensa. (Mönkkönen 2007: 63, 65.)

*Dialogisesta vuorovaikutuksesta* puhutaan, kun asiakas ja työntekijä rakentavat yhteistä ymmärrystä tilanteesta ja kumpikin tuo suhteeseen oman tietonsa. Asiakkaan tilannetta määritellään siis yhdessä. Dialogissa keskeistä on tasavertaisen suhteen ja keskusteluyhteyksien luominen, joissa edetään molempien ehdoilla. (Mönkkönen 2007: 87.) Dialogista sanotaan, että se on yhdessä ajattelua, jossa puhumisen lisäksi keskeistä on kuuntelu. Dialogissa työntekijä ei ota liian vahvaa roolia neuvojana tai tietäjänä, kuten asiantuntijakeskeisessä vuorovaikutuksessa eikä myöskään jätä käyttämättä asiantuntemustaan, kuten asiakaskeskeisessä vuorovaikutuksessa on vaarana (Mönkkönen 2007: 84). Pelkästään asiakkaan tilanteen hyväksyminen ja tutkiminen ei ole dialogista vuorovaikutusta, vaan oleellista on, että työntekijä tuo oman panoksensa ongelmien ja asioiden uudelleen määrittämiseksi (Mönkkönen 2002: 82).

Kaikki kolme edellä esitettyä vuorovaikutuksen tapaa voivat olla läsnä perhetyöntekijän ja sosiaaliohjaajan asiakastyössä. Erilaiset vuorovaikutustavat vaihtelevat asiakassuhteesta toiseen ja myös asiakassuhteen sisälläkin. Jossakin tilanteessa saatetaan tarvita asiantuntijakeskeistä vuorovaikutustapaa, jossa työntekijä toimii aktiivisena osapuolena asiakkaan tilanteen jäsentämisessä ja auttaa asiakasta ymmärtämään tilannettaan uudella tavalla. (Mönkkönen 2007: 52.) Tärkeää on huomata, etteivät esitetyt mallit

kuitenkaan ohjaa pysyvästi henkilöiden vuorovaikutusta kaikissa tilanteissa, vaan voivat vaihdella tilanteesta ja suhteesta toiseen (Mönkkönen 2007: 108.) Vuorovaikutukselliseen suhteeseen liittyy myös ajatus osallisuudesta, jota tarkastellaan luvussa 4.2.

## 4 Asiakkaiden osallisuus sosiaalipalveluissa

Asiakkaiden osallistumisesta ja osallisuudesta puhutaan nykyaikana paljon. Asiakaslähtöisistä ja asiakkaita osallistavista kehittämismenetelmistä on Toikon ja Rantasen (2009: 89) mukaan tullut jopa muoti-ilmiö. Asiakkaiden osallisuus ja vaikutusmahdollisuudet mainitaan yhä useammin tavoitteena esimerkiksi erilaisissa projekteissa ja kehittämishankkeissa, kuten esimerkiksi Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallisessa kehittämisohjelmassa, jossa yhtenä keskeisenä periaatteena on asiakkaiden kuuleminen ja vaikutusmahdollisuuksin lisääminen (Sosiaali- ja terveysministeriö 2012: 19). Asiakkaan asemaa palveluissa on pyritty vahvistamaan erilaisten hallitusohjelmien, raporttien, suositusten ja lakien voimin. Esimerkiksi laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (8§) sanoo, että asiakkaan toivomukset ja mielipide on otettava huomioon palvelua suunniteltaessa ja hänelle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteutukseen. Valmisteilla oleva uusi sosiaalihuoltolaki myös korostaa asiakaslähtöisyyttä ja yksilön mahdollisuutta osallistua ja vaikuttaa omaan palveluprosessiinsa mutta myös laajemmin palveluiden kehittämiseen (Sosiaali- ja terveysministeriö 2012: 89, 92).

### 4.1 Osallisuuden mahdollisuuksia

Asiakkaan osallisuus on keskeinen tavoite sosiaalialan työssä. Työn tärkeä lähtökohta on asiakkaan tuen ja avun tarve, joihin pyritään vastaamaan yhteistyössä asiakkaan kanssa. Osallisuus voidaan ymmärtää asiakkaan näkökulmasta kahdella eri tavalla: osallistumisena omien asioidensa ja palveluidensa suunnitteluun, kehittämiseen ja arviointiin sekä osallistumisena yleisellä tasolla palvelujen suunnitteluun, kehittämiseen ja arviointiin (Cowden ja Singhin 2007, Högnabban 2008: 67 mukaan). Virtanen ym. (2011: 29) kuvaavat tätä samaa siten, että omien asioiden suunnitteluun osallistuminen on henkilökohtaista vaikuttamista ja palveluiden suunnitteluun osallistuminen kollektiivista vaikuttamista. Laitila (2010) jakaa väitöskirjassaan *Asiakkaan osallisuus mielen-terveys- ja päihdetyössä* asiakkaan osallisuuden mahdollisuudet kolmeen eri luokkaan, joista kahden jo aiemmin mainitun osallisuuden lisäksi asiakkaalla on mahdollisuus osallistua palvelun järjestämiseen. Myös Kaseva (2011: 24) kuvaa vastaavat osallisuuden muodot: asiakas palvelun kohteena, asiakas palautteen antajana, asiakkaan osallisuus palvelunsa ja hoitonsa kehittäjänä sekä asiakkaan osallisuus palveluiden kehittäjänä.

Osallisuus sisältää näkökulmat osallistuminen ja osallistaminen. Osallistumisessa korostuu toimijan subjektiivisuus(halu osallistua) ja osallistamisessa ulkoapäin vaikuttava tekijä(joku osallistaa). Käsitteiden ero voidaan nähdä siinä, että osallistaminen on mahdollisuuksien tarjoamista asiakkaalle ja osallistuminen on asiakkaan mahdollisuuksien hyödyntämistä. (Toikko – Rantanen 2009: 90.) Osallisuus sisältää ajatuksen siitä, että asiakkaan toiminnalla on vaikutusta palveluprosessiin (Laitila – Pietilä 2012: 10). Asiakkaiden osallisuus konkretisoituu osallistumisen kautta, osallistuva asiakas siis toimii ja on mukana työssä. Osallistumisessa tärkeää on kuulluksi tuleminen, mahdollisuus kertoa omia mielipiteitään ja olla mukana tekemässä päätöksiä. Osallistumisen edellytyksenä voidaan nähdä mahdollisuus valita, saada tietoa ja vaikuttaa prosesseihin (Oranen 2007, Perälä ym. 2011 mukaan).

Organisaation näkökulmasta katsottuna asiakkaan osallisuutta kuvataan usein termeillä asiakaskeskeisyys tai asiakaslähtöisyys. Asiakaskeskeisessä työssä asiakkaan ajatuksia kuunnellaan ja asiakkaiden tyytyväisyyttä palveluun selvitetään esimerkiksi asiakaskyselyllä. Palvelun tarjoaja on kuitenkin keskeinen toimija ideoidessa ja suunnitelmassa muutoksia palvelussa. Asiakaslähtöisessä työssä asiakkaat ovat mukana prosessin kaikissa vaiheissa aina suunnittelusta ja ideoinnista palvelun käyttämiseen ja siitä kokemusten jakamiseen ja uudelleen kehittämiseen. ( Larjovuori – Nuutinen – Heikkilä-Tammi – Manka 2012: 4.) Asiakkaiden osallistamisen mahdollisuuksia ovat esimerkiksi erilaiset asiakasneuvostot, raadit ja foorumit (Sosiaali- ja terveysministeriö 2012: 19).

#### 4.2 Osallisuus asiakassuhteessa

Asiakkaan osallistuminen omaan palvelutapahtumaan on sinällään selvää, sillä kun asiakkaalla on tarve, hän hakeutuu asianmukaiseen palveluun ja osallistuu palveluun käyttämisen kautta (Virtanen ym. 2011: 29). Asiakkaan näkökulmasta kokemus osallisuudesta tai toisaalta osattomuudesta syntyy kohtaamisessa työntekijän kanssa. Osallisuuden kokemus syntyy siitä, miten asiakas kokee tulleensa kuulluksi ja kohdatuksi asiansa kanssa ja osattomuus hänen tarpeidensa sivuuttamisesta tai kohtaamattomuudesta. (Hyväri – Laine 2012: 49.) Palvelutapahtuma on asiakkaan ja työntekijän vuorovaikutuksellinen kohtaaminen, jota ei asiakkaan näkökulmasta tuoteta, vaan rakennetaan aina uudelleen ja uudelleen jokaisessa palvelutapahtumassa (Virtanen ym. 2011. 29).

Asiakasnäkökulma on noussut vasta viime aikoina sosiaalityössä keskeiseksi keskustelunaiheeksi tavoiteltaessa asiakaslähtöistä työskentelyä. Historiallisesti tarkasteltuna asiakkuutta sosiaalityössä on leimannut passiivisena, auttamistoiminnan kohteena olo ja sosiaalityön asiakas on nähty jotenkin erityisenä, eikä asiakas ole ollut kuka tahansa kansalainen, jolla on mahdollisuus vaikuttaa. Sosiaalityön asiakkuus alkaa jonkin elämänalueen solmukohdan vuoksi, joten asiakkuuteen liittyy aina jonkinasteinen ongelma-ajattelu. Asiakasta ei kuitenkaan tulisi nähdä vain ongelmansa kautta vaan ongelma on vain osa ihmisen elämää. Nykyään sosiaalityön asiakkaasta puhutaan subjektiivina ja tällä tarkoitetaan yleensä sitä, että asiakas on osallisena työssä eikä ole vain toimintoja vastaanottava kohde. (Pohjola 2010: 56., ks. myös Juhila 2006) Asiakkuuden käsite onkin ajan saatossa muuttunut palveluja vastaanottavasta kohteesta yhteistyökumppaniksi, jonka kanssa yhdessä pyritään ratkaisemaan elämässä oleva vaikea tilanne. Yhteistyökumppanina toimiminen edellyttää kohtaamista ja vuorovaikutusta asiakkaan ja työntekijän välillä. (Pohjola 2010: 22, 31.) Asiakkaan ja työntekijän suhteita tarkastellaan tarkemmin kappaleessa 4.2.1.

Erilaisten sosiaalipalveluiden asiakkaaksi hakeutuminen ei aina ole itsestään selvää ja usein tällöin puhutaankin palvelun kynnyksestä, joka pitää ylittää. Erilaisia palvelun kynnyksiä on useita ja ne voivat liittyä eri asioihin. Hanna Elo (2012: 53–62) on pro gradu työssään löytänyt sosiaalipalveluita käyttävien asiakkaiden kertomana kolmenlaisia kynnyksiä: palvelujen tuottamia, henkilökohtaisia tai ympäristön tuottamia kynnyksiä. Palveluiden tuottamia kynnyksiä ovat esimerkiksi palvelussa tapahtuva torjunta eli asiakas ei saa pääseä palvelun piiriin, vaikka haluaisi tai palvelun aukioloaikojen luoma kynnyks. Henkilökohtaisia kynnyksiä puolestaan ovat palvelun hakemiseen liittyvä häpeän tunne tai palvelun käyttämisen vaikeus. Ympäristön tuomia kynnyksiä, jotka eivät liity asiakkaaseen tai palveluun itsessään, ovat esimerkiksi muiden ihmisten asenne tai suoranainen leimaaminen. Tiedonpuute voi Pohjolan (2010: 66) mukaan muodostaa myös yhden kynnyksen. Tällöin ihminen ei edes tiedä olevansa oikeutettu palveluun ja tämä estää häntä kokonaan hakeutumasta palvelun piiriin.

#### 4.2.1 Osallisuus asiakkaan ja työntekijän kohtaamisissa

Asiakassuhteen syntyminen edellyttää useissa tapauksissa kohtaamisia ja kohtaamiset edellyttävät luottamusta. Luottamuksellinen suhde syntyy, tai on syntymättä, asiakkaan ja työntekijän välisissä kohtaamisissa. (Laitinen – Kemppainen 2010: 170.) Kohtaamisia on useita, aina ensivaikutelmasta pidempikestoisiin asiakassuhteisiin. Kohtaami-

sessä tärkeää asiakkaan näkökulmasta on kuulluksi tuleminen oikeasti, omassa elämäntilanteessaan, ilman ennakkokäsityksiä ja syylistämistä. (Keskinen – Kääriäinen – Oravisto – Pitkänen – Tukiala 2012: 5, 8.) Jos asiakkaalle välittyy työntekijän aito halu auttaa, kokemus välittämisestä, tunne ihmisarvon ja yksilöllisyyden kunnioittamisesta, ja kohtaaminen lisää asiakkaan voimaantumista, rakentaa tämä kokemus keskinäistä luottamuksen ilmapiiriä. Luottamuksellisuuden rakentumisessa merkittävää on se, miten asiakkuus syntyy eli tuleeko asiakas asiakkuuteen vapaaehtoisesti, kutsuttuna tai pakotettuna. Apua hakeva ihminen odottaa auttajalta aitoa kohtaamista. Asiakkaan on voitava luottaa työntekijään ja päinvastoin myös työntekijän on luotettava asiakkaaseen. Asiakassuhteen luottamuksen rakentumisessa voidaan käyttää käsitettä lähtökohtaisesta luottamuksesta, jossa luottamus asiakkaaseen on olemassa, eikä asiakkaan tarvitse sitä erikseen ansaita. Sen sijaan asiakkaan luottamus työntekijään ei ole lähtökohtaisesti olemassa, vaan se täytyy aina saavuttaa. Keskinäinen luottamus syntyy tutustumisen myötä ja voi vaatia syntyäkseen pidemmänkin aikaa. (Laitinen – Kempainen 2010: 170–172.)

Asiakkaan ja työntekijän suhdetta voidaan vuorovaikutuksellisen suhteen, jota tarkasteltiin luvussa 3.1.1, lisäksi katsoa erilaisista osallisuuden asteen näkökulmista. Kirsi Juhila (2006: 13–14) jakaa asiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden kohtaamiset ja roolit neljään erilaiseen suhteeseen, joita ovat 1) liittämisen- ja kontrollisuhteet, 2) kumppanuussuhde, 3) huolenpitosuhde ja 4) vuorovaikutuksessa rakentuva suhde. Suhteissa painottuvat eri tavoin asiakkaan ja työntekijän hierarkkiset roolit, joissa kussakin asiakkaalla on eriasteisia mahdollisuuksia olla osallisena. Vaikka Juhila käsittelee suhteita nimenomaan sosiaalityöntekijöiden ja heidän asiakkaiden näkökulmasta, voidaan suhdejaottelua käyttää ajatellen laajemmin sosiaalialan työkenttää. Tapaa, jolla työntekijä ja asiakas kohtaavat, eivät päätä vain osapuolet itse, vaan siihen liittyy aina myös valitseva yhteiskunnallinen tilanne ja vallitsevat näkemykset (Juhila 2006: 12).

*Liittämisen- ja kontrollisuhteessa* painottuu työntekijän rooli liittäjänä tai kontrolloijana ja asiakkaan rooli liitettävänä tai kontrolloitavana olemisesta. Suhde muodostuu tällöin hierarkkiseksi, jossa toisella osapuolella on toiseen nähden enemmän valtaa. Tähän perustuvassa suhteessa asiakkaana olevaan ihmiseen kohdistuu työntekijän taholta erilaisia kontrolloivia tukimuotoja, joiden tavoitteena on liittää asiakkaita yhteiskunnan valtakulttuuriin ja tällöin asiakkaan rooliksi jää ikään kuin asettua näiden kontrolloitavien toimien kohteeksi. (Juhila 2006: 49, 99.) Työntekijän taholta suhteessa asiakkaaseen on tavoite saada osallisuus yhteiskunnassa lisääntymään erilaisin liittämiskeinoin

ja jotta tämä onnistuisi, on asiakkaan puolestaan osoitettava olevansa kykenevä ja motivoitunut muutokseen. Liittämisen- ja kontrollisuhteeseen liittyy usein syrjäytymisen käsite, joka tarkoittaa yleensä kasautunutta huono-osaisuutta ja sitä, että syrjäytyneeltä puuttuu täysipainoisen elämän kannalta tarvittavia resursseja. (Juhila 2006: 54–55.) Työn tavoitteiksi asetetaan usein asiakkaan elämänhallinnan lisääminen ja tukeminen aktiivisia menetelmiä käyttäen. Työntekijä on suhteessa asiakkaaseen tietävä osapuoli, joka määrittää muutoksen tarpeet ja tavoitteet sekä menetelmät, joilla muutokseen päästään ja vastuuttaa asiakasta muutokseen pääsemiseksi. (Juhila 2006: 99.)

*Kumppanuussuhteessa* asiakas ja työntekijä toimivat rinnakkain ja asiakkaan elämää ja tarvittavaa muutosta jäsenetään yhdessä (Juhila 2006:103). Kumpikin osapuolista saa äänensä kuuluviin eikä suhteessa painotu asiakas- tai työntekijälähtöisyys. Kumppanuuden osapuolen omanlainen asiantuntijuus tuodaan yhteiseen käyttöön ja yhdessä neuvotellaan yhteinen näkemys sekä asiakkaan tilanteesta että tarvittavasta muutoksesta. (Juhila 2006: 148.) Työntekijä ei ole suhteessa asiakkaaseen asiantuntija, vaan myös asiakkaalla on asioiden tuntemusta. Työntekijä ja asiakas asettuvat toisiinsa nähden näin ollen samalle tasolle, eikä työntekijä työstä asiakkaan elämää hänen puolestaan, vaan yhdessä asiakkaan kanssa miettii erilaisia elämänratkaisuja ja valinnanmahdollisuuksia. Kumppanuussuhteessa sekä asiakkaan että työntekijän osallisuus on tärkeä. Asiakas osallistaa työntekijää ja hänen tietojaan omaan käyttöönsä ja työntekijät tukevat asiakkaan elämän ratkaisuja siten, että heille mahdollistuu osallisuus omaan elämään ja täysivaltaiseen kansalaisuuteen. (Juhila 2006: 117–118.)

*Huolenpitosuhteen* lähtökohtana on ajatus, että asiakkaat eivät kaikissa tilanteissa ja elämänvaiheissa selviä omillaan, vaan tarvitsevat tukea ja apua. Tällöin työntekijän tehtävänä on pitää huolta asiakkaista tai huolehtia, että he saavat avun muualta. (Juhila 2006: 151.) Huolenpitosuhteessa asiakas on tietyllä tapaa riippuvainen työntekijän toiminnasta ja tällöin työntekijälle muodostuu väistämättä huolenpitäjän rooli. Asiakas on tarvitseva osapuoli ja ainakin hetkellisesti riippuvainen työntekijästä. Huolenpidon sudenkuoppa on kuitenkin holhoavuus, jossa asiakasta ei nähdä omaan toimijuuteen kykenevänä, vaan pikemminkin jatkuvaan apua ja tukea tarvitsevana. (Juhila 2006: 171.) Huolenpitosuhteeseen kuuluvia työn menetelmiä ovat esimerkiksi auttaminen ja tukeminen, kuten palveluohjaus ja asioiden ajaminen. Palveluohjauksella varmistetaan, että asiakkaat saavat ne palvelut ja etuudet, jotka heille lakisääteisesti kuuluvat. Asioiden ajamisella tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaan puolesta puhumista tai viestin vie-

mistä eteenpäin, silloin kun asiakas ei itse sitä kykene tekemään. (Juhila 2006. 179, 200.)

*Vuorovaikutuksessa rakentuvassa suhteessa* asiakkaan ja työntekijän roolit vaihtelevat tilanteesta toiseen ja kohtaamisessa kummallekin työstetään identiteettejä. Työntekijöille tyypillisiä identiteettejä ovat esimerkiksi tukijan tai kontrolloijan rooli ja asiakkaalle puolestaan uhrius tai toimijuus. (Juhila. 2006. 201, 254.) Vuorovaikutuksessa rakentuvassa suhteessa voivat toteutua kaikki kolmessa muussa suhteessa mainitut asetelmat. Saman kohtaamisen aikana voivat roolit vaihdella tilanteen mukaan liittäväliitettävä, kumppani-kumppani ja huolenpitäjä-apua ja tukea tarvitsevan rooleissa. (Juhila 2006. 258.) Työntekijänä on tärkeä tiedostaa, että kaikkia näitä eri suhteita ja niiden ilmenemismuotoja tarvitaan ja ne esiintyvät eri variaatioina yhdenkin asiakkaan kanssa.

#### 4.3 Osallisuus palvelujen kehittämiseen

Asiakkaiden osallisuus palveluiden kehittämisessä ja toteuttamisessa on usein vielä hyödyntämätön resurssi (Larjovuori ym, 2012. 8). Asiakkaiden osallistamisella on kuitenkin monia hyötyjä. Asiakasnäkökulman huomioon ottamisella voidaan vaikuttaa palveluun monella eri tavoin. Asiakslähtöisemmillä toimintamalleilla voidaan esimerkiksi lisätä hoidon vaikuttavuutta, palveluiden kustannustehokkuutta sekä asiakkaiden ja työntekijöiden tyytyväisyyttä (Virtanen ym. 2011: 8). Yleensä asiakkaiden osallistumista palvelujen kehittämiseen perustellaan sillä, että asiakkailla on sellaista tietoa, jota palveluiden kehittäjillä ei ole. Kuitenkaan pelkkä asiakkailta kysyminen ei riitä, vaan asiakkaat tulisi saada osalliseksi koko palveluprosessin suunnitteluun ja arviointiin. Toisaalta palvelun asiakaskunnan tuntemisella, asiakasymmärtämisen lisäämisellä, voidaan löytää laajempaa asiakaskuntaa koskevaa kehittämistarvetta. (Virtanen ym. 2011: 36.) Parhaimmillaan organisaatiolla on tietoa asiakkaista useasta eri lähteestä ja niitä kerätään, käytetään ja välitetään organisaation kaikille tasoille (Larjovuori 2012. 7).

Asiakkaan osallistumisen muotoja on useita ja niitä jäsennetään osallisuuden asteen ja syvällisyyden mukaan. Osallistuminen voidaan jakaa esimerkiksi informaatio-osallisuuteen, konsultaatioon, kumppanuuteen ja käyttäjäkontrolliin (Larjovuori ym. 2012.11). Informaatio-osallisuudessa asiakkaan rooli on tiedon saajana tai antajana ja näin ollen ”kevyt” osallisuuden muoto. Konsultaatioissa asiakkaat osallistetaan esimerkiksi erilaisiin työryhmiin, jossa heidän mielipiteitään ja näkemyksiään kuullaan ja niitä

hyödynnetään päätöksenteossa. Valta ja kontrolli päätöksistä on kuitenkin pelkästään työntekijöillä (asiantuntijoilla). Kumppanuussuhteissa asiakkaiden ja työntekijöiden (asiantuntijoiden) tietoja yhdistetään ja valtaa pyritään jakamaan. Asiakkaiden käyttäjätietoa hyödynnetään kokemusasiantuntijuutena ja sitä käytetään yhdessä asiantuntijatiedon kanssa. Käyttäjäkontrollista voidaan puhua, kun asiakkaat osallistuvat täysivaltaisesti kehittämistyön päätöksentekoon ja voivat toimia kehittämistyössä jopa aloitteentekijöinä. (Hyväri – Laine 2012. 53.) Voidaan puhua myös siitä, että asiakkaiden subjektius lisääntyy palveluiden kehittämisessä, kun asiakkaiden osallisuuden muodot ja mahdollisuudet lisääntyvät (Pohjola 2010: 71).

Asiakkaita osallistettaessa on syytä pohtia sitä ketä osallistetaan ja kenen ehdoilla. Kehitettäessä palveluita on tärkeää, että kehittämiseen osallistuu erilaisia käyttäjäryhmiä, jotta kehittämiseen saadaan erilaisia näkökulmia. Kohderyhmiä, joita voisi osallistaa kehittämiseen, ovat esimerkiksi entiset, nykyiset tai tulevat palvelun käyttäjät, erityyppiset tai erittäin tyytymättömät asiakkaat, palvelua poikkeavalla tavalla käyttävät tai palvelun käyttäjän omaiset. Usein osallisuuden kriteeriksi muodostuu kohderyhmien sijaan kiinnostus kehittää palveluita. (Larjovuori ym. 2012. 12.)

Asiakkaiden osallistaminen palveluiden kehittämiseen ei ole itsestäänselvyys ja osallisuudelle on monia haasteita. Esimerkiksi perinteinen kunnallinen toimintakulttuuri ei tue asiakkaiden osallistumista ja asiakkaiden osallisuus saatetaan nähdä jopa uhkana käyttäjien tasa-arvoisuudelle. (Larjovuori ym. 2012. 23.) Myös perinteinen käsitys siitä, että asiantuntijat tietävät parhaiten, estää asiakkaiden osallisuutta (Laitila 2010. 22). Virka-aikaan tapahtuvat palaverit eivät mahdollista työssäkäyvien asiakkaiden osallistumista ja usein vanhempien, erityisesti yksinhuoltajien, osallistumista vaikeuttaa lastenhoidon puuttuminen. Vähemmistöryhmien osallistuminen puolestaan saattaa vaatia erityisjärjestelyitä esimerkiksi kuljetuksen tai tulkkauksen muodossa. Asiakkaiden osallisuutta voidaan kuitenkin Laitilan (2010) mukaan edistää antamalla palvelun käyttäjille tietoa päätöksenteon pohjaksi, kehittämällä dokumentointia käyttäjälähtöisempään suuntaan ja vaikuttamalla työntekijöiden arvoihin ja motivaatioon, jotta asiakkaan mieli pidettä ja osallisuutta arvostettaisiin. Asiakkaiden osallisuudelle tulisi organisaatiotasolla luoda edellytyksiä ja rakenteita, joilla osallisuutta tuetaan. (Laitila 2010. 21.)

#### 4.3.1 Osallisuus kotipalvelun kehittämisessä

Helsingin kaupungilla asukkaiden ja lapsiperheiden kotipalvelun asiakkaiden osallisuuden on kiinnitetty huomiota. Lapsiperheiden kotipalvelun kehittäminen on yksi Sosiaaliviraston strateginen kärkihanke vuosina 2011 – 2012 ja kärkihankkeen yhtenä tavoitteena on ottaa kehittämiseen mukaan palveluiden käyttäjiä. Kärkihankkeiksi on valittu palveluita, joiden uudistumisella katsotaan olevan laajempia vaikutuksia kehittämishankkeen ulkopuolelle. (Sosiaalitoimen talousarvioehdotus vuodelle 2012 sekä talous-suunnitelmaehdotus vuosille 2012–2015: 5.) Asiakkaiden osallisuutta toteutetaan kärkihankkeeseen liittyen lapsiperheiden hyvinvointia kartoittavalla verkkohaastattelulla sekä kotipalvelun asiakkaille tehtävällä haastattelulla, joka on tämä opinnäytetyö ja jonka toteutuksesta kerrotaan tarkemmin luvussa 5. Asiakkaiden osallistamisen tavoitteena on saada tietoa asiakkailta, jotta palvelua voidaan kehittää vaikuttavaan suuntaan.

Lapsiperheiden arjen hyvinvointia kartoittava verkkohaastattelu toteutettiin keväällä 2012. Verkkohaastattelun tavoitteena oli selvittää mitkä asiat vaikuttavat helsinkiläisen lapsiperheen arjen hyvinvointiin, mitä tuentarpeita perheillä on ja mitä asioille tulisi käytännössä tehdä. Haastattelussa kysyttiin myös perheiden ajatuksia lapsiperheiden kotipalvelusta. Haastattelu oli tarkoitettu sekä helsinkiläisille lapsiperheille että ammattilaisille. (Valtari 2012: 2.)

Verkkohaastatteluun vastasi 1124 asukasta ja 765 ammattilaista. Vastanneista perheistä suurin osa oli ydinperheitä (70,6 %) ja suurimmalla osalla oli 1-2 lasta (78,7 %). Yli puolella vastanneista perheistä useampi kuin yksi vanhemmista kävi ansiotyössä. Äidinkieleltään vastaajat olivat pääosin suomenkielisiä (86,2 %) ja ruotsinkielisiä tai muun kielisiä vastaajista oli 5,4 %. Vastanneista vain pieni osa (17,2 %) oli käyttänyt lapsiperheiden kotipalvelua. Vastanneista ammattilaisista suurin osa työskenteli päivähoidossa (285), lastensuojelussa (127) tai lapsiperheiden kotipalvelussa (118). Suurin osa vastaajista oli työntekijöitä (510) tai esimiehiä (176), joilla oli pitkä työkokemus alalta (yli 15 vuotta 423 vastaajaa). (Valtari 2012: 5.)

Lapsiperheen arjen hyvinvoinnin näkökulmasta verkkohaastattelun perusteella muodostui kuusi tärkeää asiaa: turvallisuus, perheen yhteinen aika, vanhempien hyvinvointi, joustavat työjärjestelyt, rutiinit ja säännöt sekä riittävä toimeentulo. Turvallisuuteen liittyviä asioita oli lähiympäristön ja sen palveluiden rauhallinen, väkivallaton ilmapiiri.

Turvallisuuden tunteen aikaansaivat myös rutiinit, välittäminen ja luottamus. Perheiden yhteinen aika arkisten askareiden, kuten yhteisen ruokailun ja kotitöiden parissa, on tärkeää. Vanhempien läsnäolo arjessa ja perheenjäsenten vuorovaikutus on olennaista. Erilaiset joustavat työaikajärjestelyt, kuten liukuva tai lyhennetty työaika, etätyömahdollisuus tai hoitovapaa, mahdollistavat vanhempien osallistumisen arkeen. Hyvinvointiin vaikuttaa myös turvattu ja riittävä toimeentulo ja taloudellisten muutosten varalta ennakoivat ja korjaavat toimenpiteet. (Valtari – Lähdeniemi 2012. 12–22.)

Tukea ja apua haastattelun perusteella toivotaan esimerkiksi lapsen syntymän tuomaan uuteen tilanteeseen, erilaisiin kasvatustilanteisiin kuten rajojen asettamiseen tai useamman lapsen kanssa pärjäämiseen. Arjen tilanteisiin toivotaan käytännön kodin- tai lastenhoitoapua. Lapsen tai vanhemman sairastuminen ja siihen liittyvä vanhempien väsymys nousi myös tuen tarpeen aiheeksi, kuten myös perheiden riittämättömät tukiverkostot, vanhempien riittämätön oma tai yhteinen aika sekä ero- ja uusperhetilanteet. (Valtari – Lähdeniemi 2012: 12-13.)

Arjen hyvinvoinnin lisäksi verkkohaastattelussa kysyttiin ajatuksia kotipalvelusta. Kotipalvelun hakemisen kynnys koettiin haastattelun perusteella korkeaksi. Kotipalvelun henkilökunta sen sijaan koettiin olevan ammattitaitoista ja perheiden toiveet ja tilanteet otettiin palvelussa huomioon kohtuullisen hyvin. Palvelun ajanmukaisuus koettiin melko hyvänä, mutta vastausten hajonta vaihteli. Palvelun maksullisuus jakoi mielipiteet, toiset vastaajista kokivat maksullisuuden esteenä palvelun käyttämiselle, toiset eivät. Kotipalvelua ei ole vastaajien mukaan tarjolla perheille riittävästi. (Valtari – Lähdeniemi 2012: 47.)

Haastattelussa vastaajat saivat esittää toivomuksia lapsiperheiden kotipalvelulle. Palvelulta toivottiin nopeaa ja varhaista reagointia perheiden tilanteisiin sekä saatavuutta kaikille perheille ennaltaehkäisevästi, ei vain ongelmatilanteissa ja ilman pelkoa lastensuojeluilmoituksesta. Palvelun hakemista toivottiin yksinkertaiseksi ja helpoksi esimerkiksi sähköisesti tai puhelimitse ja palvelun kestolta toivottiin joustavuutta sekä palveluajoista enemmän ilta-aikoja. Palvelun tunnettavuutta ja tiedotusta esimerkiksi leikki- ja päiväkodeissa, neuvoloissa ja päiväkodeissa toivottiin lisättäväksi paljon. Kotipalvelun sisällön toivottiin olevan perheiden tarpeisiin räätälöityä esimerkiksi kasvatuksellista neuvontaa, keskustelua tai konkreettista kodin- ja lastenhoitoapua. Ammattilaiset toivoivat tehokkaampaa ja paremmin organisoidumpaa yhteistyötä toimijoiden kesken sekä palvelun kattavuutta kaikille halukkaille ympäri Helsinkiä. Aukkaat toivoivat, että palvelu

olisi halvempaa ja sitä tarjottaisiin aktiivisemmin, palvelun saaminen ei saisi olla vain perheen oman aktiivisuuden varassa. Perheet toivoivat myös siivous- tai ruoanlaitto-apua lastenhoitoavun sijaan. (Valtari – Lähdeniemi 2012: 49-50.)

## 5 Opinnäytetyön toteutus

Opinnäytetyö on osa sosiaaliviraston kärkihanketta, lapsiperheiden kotipalvelun perhetyön kehittämistä. Kärkihankkeessa yhtenä osana on asiakkaiden äänen kuuleminen, jota toteutetaan kaupungin teettämän verkkohaastattelun ja opinnäytetyön muodossa. Verkkohaastattelulla on kartoitettu lapsiperheiden arjen hyvinvointia ja opinnäytetyön tarkoituksena on kerätä asiakkaiden ja työntekijöiden kokemuksia ja kehittämisideoita kotipalvelun perhetyöstä. Verkkohaastattelun tuloksia on käytetty asiakkaiden teema-keskustelurungon teemojen valinnassa.

Opinnäytetyö on laadullinen tutkimus, jossa osallistetaan Helsingin kaupungin sosiaaliviraston lapsiperheiden kotipalvelun asiakkaita ja työntekijöitä. Opinnäytetyön tarkoituksena on tuottaa kokemuksellista tietoa Helsingin kaupungin kotipalvelun ja varhaisen tuen perhetyöstä. Tiedon keräämisen pohjana toimivat kotipalvelun perhetyön asiakkaiden kokemukset ja ajatukset. Heidän kertomiaan ajatuksia viedään pohdittavaksi perhetyöntekijöille, esimiehille ja kotipalvelun päällikölle. Tavoitteena on tuottaa tietoa, jota voidaan käyttää kotipalvelun perhetyön kehittämisessä.

### 5.1 Tutkimustehtävä

Opinnäytetyön tavoitteena on saada asiakasnäkökulmaa kehittämistyön pohjaksi ja viedä tietoa yhteiseen pohdintaan bikva-mallin mukaisesti kotipalvelun organisaation eri tasoille: työntekijöille, esimiehille ja kotipalvelun päällikölle. Opinnäytetyössä asiakkaita ja työntekijöitä on osallistettu kehittämään kotipalvelun toimintaa kuulemalla heidän ajatuksiaan ja kokemuksiaan.

Tutkimustehtävänä on selvittää asiakkaiden kokemuksia lapsiperheiden kotipalvelusta ja palveluun hakeutumisen kynnyksestä ja pohtia asiakkailta nousseita ajatuksia yhdessä työntekijöiden kanssa. Asiakkaiden ja työntekijöiden kokemusten ja näkemysten pohjalta on tarkoitus löytää kehittämiskohteita ja toimivia käytäntöjä kotipalvelun toiminnassa. Esiin tuodaan myös asiakkaiden ja työntekijöiden konkreettisia kehittämisideoita, joiden avulla kotipalvelun perhetyötä voidaan kehittää. Opinnäytetyön tutkimuskysymyksiin on vaikuttanut sosiaaliviraston verkkohaastattelun tulokset, joista kerrottiin luvussa 4.3.1. Verkkohaastattelu on toiminut esiaineistona, jonka tuloksia tarkennetaan kotipalvelun asiakkaiden kokemusten kautta.

Opinnäytetyön tutkimuskysymyksiä ovat:

- Mitä hyvää nykyisessä kotipalvelun perhetyössä on asiakkaiden, työntekijöiden ja esimiesten näkökulmasta ja mitä asioita voisi vielä kehittää?
- Miten kotipalvelun perhetyön kynnyksiä voisi madaltaa?
  - o Miten palvelua tulisi markkinoida, että asiakkaat löytäisivät sen helpommin?

## 5.2 Bikva-menetelmä

Opinnäytetyön aineisto kerätään bikva-menetelmän mukaisesti. Bikva eli ”Brugerinddragelse i KVALitetsvurdering”, suomeksi ”asiakkaiden osallisuus laadunvarmistajina” on Tanskassa kehitetty asiakaslähtöisen arvioinnin malli. Bikva-menetelmän tavoitteena on ottaa asiakkaat mukaan arviointiin ja heidän näkemyksensä ja kokemuksensa muodostavat arvioinnin lähtökohdan. Asiakkaiden mukaan ottamista palvelun arviointiin perustellaan sillä, että asiakkailla on sellaista tietoa, mitä työntekijöillä ei ole ja tätä tietoa voidaan käyttää hyödyksi palvelun kehittämisessä. Asiakkaat nähdään bikvassa organisaation oppimisen käynnistäjinä, sillä arvioinnissa asiakkaat itse luovat arviointikysymykset omien kokemustensa perusteella. (Krogstrup 2004: 7.) Bikva ei anna vastauksia siihen, kuinka moni asiakas on tyytyväinen vaan antaa tietoa miten asiakkaat tulkitsevat palvelukokemuksiaan ja mitä heidän mielestään palvelussa tulisi kehittää (Hänninen ym. 2007. 15).

Bikva-menetelmä koostuu neljästä eri vaiheesta, joita ovat: asiakkaiden haastattelu, kenttätyöntekijöiden haastattelu asiakkaiden antaman palautteen perusteella, johdon haastattelu asiakkaiden ja työntekijöiden palautteen perusteella ja poliittisten päättäjien haastattelu. Bikvan arviointiprosessi lähtee siis ”alhaalta ylöspäin”. Asiakkaat toimivat oppimisen käynnistäjinä ja näin ollen bikvan prosessi on oppimislähtöinen. (Hänninen ym. 2007: 12.) Bikva käynnistää arviointiprosesseja organisaation monella tasolla. (Krogstrup 2004: 15.) Bikvan yhtenä tarkoituksena on saada työntekijät pohtimaan omaa toimintaansa ja saada organisaation toimintakäytännöissä muutosta asiakkaiden antamien palautteiden ja ideoiden perusteella. Bikvan tarkoituksena ei ole muuttaa toimintakäytäntöjä suoraan sellaisiksi, mitä asiakkaat haluavat, vaan saada asiakkaiden näkökulmaa työhön. (Koivisto 2009: 119, 121.)

Bikva-menetelmässä suositaan yleensä ryhmähaastattelua, koska ryhmässä asiakkaiden on koettu antavan monipuolisempaa palautetta ja ottavan enemmän kantaa tois-

tensa perusteluihin kuin yksilöhaastatteluissa, jotka saattavat olla enemmän tunnepitoisia ja keskittyä yksilöllisiin asioihin (Krogstrup 2004: 11). Ryhmähaastattelun etuna on myös se, että ryhmähaastattelun avulla saadaan nopeammin tietoa useammalta henkilöltä kuin että käytettäisiin yksilöhaastatteluja. Ryhmähaastattelun haasteena on, että haastattelijan on pystyttävä varmistamaan, että kaikki osallistujat pääsevät kertomaan ajatuksiaan. (Hirsjärvi – Hurme 2001: 63.) Ryhmähaastattelussa tarkoituksena on osallistujien välisen keskustelun aikaansaaminen, ei niinkään suoranainen haastattelu (Hirsjärvi – Hurme 2001: 61.)

Bikva-menetelmän toteuttamisessa tärkeä rooli on arvioijalla, joka toimii sekä haastattelujen puheenjohtajana että saatujen tietojen välittäjänä. Arvioija antaa haastattelussa tilaa asiakkaiden mielipiteille ja huolehtii, että jokainen saa äänensä kuuluviin. Arvioijalla on myös tutkijan rooli, jossa painottuu haastatteluista saatujen tietojen systematisoiminen ja tulkitseminen. (Hänninen ym. 2007: 17.) Bikva-haastattelun toteuttajaksi valitaan asiakkaille tuntematon, neutraali henkilö. Arvioijan tehtävänä on välittää syntyneitä ajatuksia ja ideoita ja saada keskustelusta mahdollisimman moniäänistä. Arvioijalla on oltava tietämystä haastateltavasta organisaatiosta ja niistä teemoista, joita haastattelussa käsitellään. Arvioija on henkilö, joka työstää kustakin haastattelusta syntyvää materiaalia seuraavien haastattelujen teemoja varten. (Koivisto 2009: 122–123.) Opinnäytetyöntekijä toimi opinnäytetyön bikva-prosessissa arvioijana.

### 5.3 Aineiston keruu

Opinnäytetyön aineisto koostuu perhetyön asiakkaiden, työntekijöiden ja esimiesten kanssa käydyistä ryhmäkeskusteluista sekä kotipalvelun päällikön kanssa käydyistä kahdenkeskisestä keskustelusta. Laadullisen tutkimuksen aineiston hankinnassa käytetään menetelmiä, joissa tutkittavat itse pääsevät kertomaan kokemuksistaan ja teemallinen ryhmäkeskuselu on sopivin muoto tämän opinnäytetyön toteuttamiseksi (Hirsjärvi – Remes – Sajavaara 2000: 155). Teemakeskustelun avulla asiakkaiden näkökulma tulee parhaiten esiin, sillä se nostaa keskustelijoiden omat tulkinnat ja heidän asioille antamansa merkitykset huomioon (Hirsjärvi – Hurme 2000: 48). Opinnäytetyössä käytetään haastattelu- sanan sijaan sanaa *ryhmäkeskuselu*, sillä se kuvaa paremmin tapaa, jolla aineistoa kerättiin. Tällä halutaan korostaa sitä, että kaikki toteutetut keskustelut ovat antaneet tilaa osallistujien näkemyksille ja arvioija on pyrkinyt mahdollisimman vähän johdattelemaan tai kommentoimaan keskustelua ja toiminut bikva-menetelmän mukaisesti tiedon välittäjänä. Ryhmäkeskustelun ja ryhmähaastattelun

erona voidaan Valtosen (2005: 224) mukaan nähdä se, että keskustelussa vetäjä nimenomaan rohkaisee osallistujia keskinäiseen vuorovaikutukseen ja keskusteluun, kun taas haastattelussa vuorovaikutus painottuu haastattelijan ja kunkin osallistujan välille.

Laadullisessa tutkimuksessa kohdejoukko valitaan tarkoituksenmukaisesti, eikä satunnaisotoksella (Hirsjärvi – Remes – Sajavaara 2000: 155). Koska opinnäytetyössä on tarkoitus saada kokemustietoa kotipalvelun perhetyöstä sekä asiakas että työntekijäta- solta, on opinnäytetyön kohdejoukkona perhetyön asiakkaat sekä kotipalvelun perhe- työntekijät, tiimien esimiehet ja kotipalvelun päällikkö. Työntekijöiden kohdalla otanta on rajattu siten, että kohdejoukoksi on valittu yksi perhetyöntekijä kustakin kotipalvelun tiimistä ja esimiesten kohdalla kaikkien tiimien esimiehet. Tällä järjestelyllä on saatu näkemyksiä kaikista kaupungin tiimeistä, sillä kotipalvelun kehittäminen koskee kotipal- velua kaupunkitasoisesti. Kaikkien osallistuminen on perustunut vapaaehtoisuuteen. Otannasta on rajattu pois pelkästään varhaisen tuen sosiaaliohjaajien asiakkaina ole- vat, koska kärkihanke käsittää vain kotipalvelun perhetyön kehittämisen sekä ruotsin- kielisen kotipalvelun asiakkaat ja työntekijät, koska palvelu sijaitsee hallinnollisesti eri vastuualueella.

### 5.3.1 Keskustelut asiakkaiden kanssa

Asiakkaiden keskusteluryhmät muodostuivat kotipalvelun perhetyön asiakkaista. *Asia- kas* on opinnäytetyössä henkilö, joka saa tällä hetkellä kotipalvelun perhetyötä joko Helsingin kaupungin tuottamana palveluna tai palvelusetelillä. Asiakkuus kotipalvelun perhetyössä alkaa, kun palvelun aloittamisesta on sovittu asiakkaan kanssa ja siitä on tehty virallinen päätös. Kotipalvelun perhetyön *asiakaskunta* koostuu sekä asiakkuu- dessa olevista perheistä että mahdollisista tulevista asiakasperheistä. (Virtanen ym. 2011: 17.) Mahdollisia asiakkaita perhetyöntekijät kohtaavat esimerkiksi leikkipuistojen kanssa yhteistyössä ohjatuissa perhevalmennusryhmissä. Tarkoituksena oli saada keskusteluihin mukaan myös asiakaskuntaan kuuluvia perheitä, jotka eivät ole viralli- sesti asiakkuudessa, mutta heitä ei yrityksistä huolimatta tavoitettu.

Asiakkaiden kutsuminen keskusteluun tapahtui johtavien ohjaajien välityksellä. Opin- näytetyötä esiteltiin johtavien ohjaajien kokouksessa maaliskuussa 2012 ja kokoukses- sa kerrottiin alustavasti asiakkaiden kutsumisesta haastatteluun ja sovittiin, että esi- miehet saavat tarkemman ohjeistuksen asiakkaiden hankkimisesta tutkimusluvan saa- misen jälkeen. Opinnäytetyön tutkimuslupa myönnettiin 2.4.2012, jonka jälkeen johta-

ville ohjaajille lähetettiin sähköpostitse kutsukirje asiakkaille haastatteluun (LIITE 1) sekä ohjeistus eri asiakaskeskustelujen asiakasryhmistä (LIITE 2). Asiakkaiden keskustelutilaisuuksia oli alun perin tarkoitus järjestää neljä. Keskusteluryhmät oli tarkoitettu siten, että osallistujat edustavat taustaltaan samaa eli esimerkiksi ovat yksinhuoltajia tai maahanmuuttajia. Yksi ryhmäkeskusteluaika oli varattu perhevalmennusryhmien asiakkaille ja heille ryhmiä ohjaavat perhetyöntekijät ja sosiaaliohjaajat jakoivat erillisen esitteen (LIITE 3).

Johtavat ohjaajat ilmoittivat opinnäytetyötä varten perustettuun Helsingin kaupungin sisäiseen suljettuun extranet-työtilaan keskusteluun ilmoittautuneen asiakkaan tiimin ja ilmoittivat asiakkaalle missä keskustelutilaisuus järjestetään. Näin ollen asiakkaan nimi ei tullut etukäteen opinnäytetyön tekijän tietoon. Kolme asiakkaista otti suoraan yhteyttä opinnäytetyön tekijään ja kaksi heistä osallistui keskusteluun.

Ensimmäiseen asiakaskeskusteluun ilmoittautui viisi asiakasta ympäri Helsinkiä. Seuraava asiakaskeskustelu jouduttiin perumaan, koska osallistujia olisi ollut loppujen lopuksi vain yksi. Koska ilmoittautuneita asiakkaita ei eri ryhmiin tullut riittävästi, päätettiin, että kaikkiin keskusteluryhmiin voi osallistua kuka tahansa kotipalvelun perhetyön asiakas taustasta riippumatta. Tämän jälkeen keskusteluryhmiä toteutui kaksi, joissa kummassakin oli yhteensä neljä asiakasta. Keskustelun ajaksi oli perheille järjestetty lastenhoito, joko kotipalvelun toimipisteellä tai perheen kotona. Lastenhoidon avulla mahdollistettiin vanhempien osallistuminen keskusteluihin.

Yhteensä asiakaskeskusteluja toteutui kolme kappaletta ja asiakkaita niissä oli yhteensä 13. Kaikki keskusteluun osallistuneet olivat naisia. Keskustelut toteutettiin kotipalvelun toimitiloissa eri puolilla Helsinkiä; Lassilassa, Malmilla ja Kampissa. Keskustelut kestivät noin puolitoista tuntia, josta alusta noin 10 minuuttia kului esittelyyn ja keskustelun aloitukseen. Aikataulullisesti keskustelut etenivät samoin kaikissa kolmessa keskustelussa. Keskustelun aluksi oli kahvitarjoilu. Opinnäytetyöntekijä esitteli itsensä ja keskusteluissa mukana olleen kehittämiskonsultin, joka toimi keskusteluissa kirjurina. Osallistujille kerrottiin kotipalvelun kärkihankkeesta, kevään verkkohaastattelusta sekä opinnäytetyöstä. Heille kerrottiin, että heidän antamiaan ajatuksia viedään eteenpäin työntekijöille ja esimiehille ja että halutessaan osallistujilla on mahdollisuus saada tietoa ja opinnäytetyön etenemisestä ilman, että heidän henkilötietonsa paljastuu. Lopuksi käytiin läpi keskustelun nauhoitukseen liittyvät asiat ja niistä syntyneen materiaalin käyttö ja jokainen osallistuja täytti suostumuksensa haastatteluun (LIITE 4).

Asiakkailta ei kysytty taustatietoja, vaan he saivat esitellä itsensä toisilleen nimellä jos halusivat ja sen jälkeen keskustelun nauhoitus aloitettiin. Keskustelun aikana selvisi, että osallistujat edustivat hyvin laajaa kirjoa kotipalvelun perhetyön asiakkaita. Keskusteluun osallistuneiden joukossa oli mm. yksinhuoltaja-, ydin- ja uusperheitä, maahanmuuttajataustaisia perheitä, erityislapsi- ja monikkoperheitä. Lapsia perheissä oli 1-6. Perheet olivat löytäneet perhetyön asiakkuuteen eri tavoin: osa oli itse ottanut yhteyttä saatuaan tiedon palvelusta esimerkiksi neuvolasta ja osalla yhteydenoton oli tehnyt työntekijä. Suurimmalla osalla perheistä oli kokemusta perhetyöstä pidemmältä ajalta, osalla jopa vuosia. Yhdellä haastatteluun osallistuneella oli kokemusta perhetyöstä myös palvelusetelillä, muut perheet olivat kaupungin järjestämän palvelun piirissä. Osalla perheistä työskenteli perhetyöntekijän lisäksi myös sosiaaliohjaaja.

Osallistujille kerrottiin, että keskustelu on jaettu neljään teemaan ja heidän kokemuksiinsa ja ajatuksiinsa toivotaan kaikista teemoista. Keskusteluun osallistuneille asiakkaille esitettiin mahdollisimman avoimia kysymyksiä ja tarkoituksena oli keskustella mahdollisimman vapaamuotoisesti annetuista teemoista yksi teema kerrallaan. Opinnäytetyöntekijä ja kirjuri eivät kommentoineet asiakkaiden puhetta muuten kuin pyytäessä tarkennusta heidän kertomaansa tai varmistaessa sen, että kaikki saavat äänensä kuuluviin. Opinnäytetyöntekijä huolehti myös siitä, että kaikki teemat tulivat kussakin keskustelussa käsiteltyä.

Asiakkaiden keskustelun teemat valittiin bikva-menetelmän mukaan siten, että asiakkaat saavat vapaasti kertoa mitä pitävät hyvänä ja mitä huonona kotipalvelun perhetyössä. Koska opinnäytetyön keskustelujen tarkoituksena oli kärkihankkeen mukaisesti syventää verkkohaastattelusta nousseita teemoja, valittiin keskusteluihin mukaan kaksi teemaa. Verkkohaastattelussa korostui, että palvelun hakemisen kynnys on korkea ja palvelun markkinointia toivottiin lisää, joten nämä teemat lisättiin mukaan asiakkaiden kokemusten lisäksi. Teemat valittiin mukaan, koska haluttiin saada tietoa siitä, mitä pitää tehdä, että asiakkaat löytäisivät jatkossa palvelun piirin helpommin.

Asiakkaiden teemakeskustelun runko on:

- toimivat ja hyvät asiat kotipalvelun perhetyössä
- kehitettävät asiat perhetyössä
- palvelun hakemisen kynnys
- palvelun löytäminen ja markkinointi

Keskustelut päätettiin siihen, että asiakkaat saivat lähettää terveisiä työntekijöille. Asiakkaille kerrottiin, että heillä on jatkossa mahdollisuus saada tietoa sekä opinnäytetyön etenemisestä että osallistua kotipalvelun kehittämiseen myöhemminkin kärkihankkeen kehittämisen myötä. Halukkaat saivat antaa yhteystietonsa opinnäytetyön tekijälle sekä kehittämiskonsultille. Kaikki osallistuneet antoivat sähköpostiosoitteensa ja/tai puhelinnumeronsa ja olivat kiinnostuneita jatkosta.

### 5.3.2 Keskustelut työntekijöiden, esimiesten ja päällikön kanssa

Työntekijöiden keskustelutilaisuuksia järjestettiin kaksi kappaletta, toinen Itäkeskuksen toimipisteessä ja toinen Malmilla. Keskustelut järjestettiin työntekijöiden työaikana. Ensimmäiseen keskustelutilaisuuteen osallistui kuusi perhetyöntekijää ja toiseen neljä. Kahdesta tiimistä ei osallistunut kukaan työntekijöistä. Työntekijöiden ryhmät jakautuivat satunnaisesti siten, että johtaville ohjaajille oli ilmoitettu kaksi eri päivinä olevaa keskusteluaikaa ja johtavat ohjaajat ilmoittivat työntekijänsä jompaankumpaan päivään. Keskusteluryhmissä oli näin ollen työntekijöitä eri alueiden tiimeistä, eivätkä kaikki työntekijät olleet tuttuja keskenään.

Työntekijöiden keskustelut alkoivat siten, että osallistujille esiteltiin opinnäytetyöntekijä ja kehittämiskonsultti. Työntekijöille kerrottiin asiakkaiden keskustelusta ja siitä, miten keskusteluista saatu materiaali viedään eteenpäin esimiehille ja kotipalvelun päällikölle. Heille kerrottiin, että keskustelut nauhoitetaan ja jokainen osallistuja täytti suostumuksensa haastatteluun. Lomake oli sama kuin asiakkailla.

Nauhoitetun keskustelun aluksi työntekijöille kerrottiin asiakkaiden ajatuksista jaoteltui-  
na samoihin teemoihin, kuin mitä asiakaskeskustelussa oli kysytty: hyvät asiat, kehittä-  
vät, palvelun kynnys ja markkinointi. Asiakkaiden palautteet oli koostettu teemoittain  
A4:selle, jonka käytiin läpi keskustelun aluksi. Teemat oli nähtävillä seinällä koko kes-  
kustelun ajan. Työntekijöille oli varattu kyniä ja paperia, jotta heillä oli mahdollisuus  
kirjata omia ajatuksiaan ylös ennen keskustelun aloittamista. Asiakkaiden palautteen  
jälkeen työntekijät kävivät yhteistä keskustelua asiakkaiden palautteen pohjalta herän-  
neistä ajatuksistaan. Teemat työntekijöiden keskusteluun olivat: mitä ajatuksia asiak-  
kaiden palaute herättää? Mitä asiakkaiden kertomille asioille voisi käytännössä tehdä?  
Miten palvelu vastaisi enemmän asiakkaiden tarpeita? Aikataulullisesti teemat oli jaettu  
siten, että kaikki teemat ehdittiin käsitellä. Kumpikin työntekijöiden keskustelutilaisuus

kesti noin kaksi tuntia, josta alusta noin 15 minuuttia kului siihen kun kerrottiin asiakkaiden palautteesta.

Johtavien ohjaajien keskustelutilaisuudet toteutettiin kahdessa osassa, jossa kummasakin oli läsnä 6 johtavaa ohjaajaa. Esimiesten keskusteluryhmät muodostettiin käytännössä lomien mukaan siten, että kummassakin keskustelutilaisuudessa olivat kyseisellä hetkellä töissä olevat esimiehet. Koska johtavat ohjaajat sijaistavat alueittain toisiansa, muodostui keskusteluryhmistä tällä järjestelyllä sellaisia, että kummassakin ryhmässä oli esimiehiä eri alueilta.

Molemmat johtavien ohjaajien keskustelutilaisuudet järjestettiin Malmin toimipisteessä työaikana. Keskustelun aluksi kerrottiin, mitä tähän saakka on tehty ja osallistujat täyttivät suostumuksensa haastatteluun. Ensimmäinen kesti yhteensä noin puolitoista tuntia ja toinen kaksi tuntia. Keskustelu ajasta noin 50 minuuttia kului siihen, kun kerrottiin asiakkaiden ja työntekijöiden antamaa palautetta. Kaikille esimiehille jaettiin tulostettu versio asiakkaiden ja työntekijöiden ajatuksista ja keskustelun aluksi kerrottiin tarkemmin palautteista. Tämän jälkeen esimiehet pääsivät keskustelemaan asiakkaiden ja työntekijöiden palautteista. Teemat esimiesten keskustelulle olivat: mitä ajatuksia asiakkaiden ja työntekijöiden antama palaute herättää? Mitä asioille voisi tehdä?

Viimeisenä keskusteluna oli kotipalvelun päällikön kanssa keskustelu. Tämä keskustelu erosi muista keskusteluista siten, että keskustelu toteutettiin kahden kesken päällikön ja opinnäytetyöntekijän kanssa. Tapaaminen oli 12.9. päällikön työhuoneessa. Tapaaminen kesti reilut puolitoista tuntia. Tapaamisella keskusteltiin asiakkaiden, työntekijöiden ja esimiesten ajatuksista ja siitä, millaisia ajatuksia nämä asiat päällikössä herättivät ja miten saatuja tietoja käytetään kotipalvelun kehittämiseksi.

#### 5.4 Aineiston litterointi ja analyysi

Opinnäytetyön keskusteluaineiston muokkaaminen aloitettiin litteroimalla eli muuttamalla nauhoitettu puhe tekstiksi. Apuna litteroinnissa käytettiin Express Scribe -ohjelmaa, jonka avulla keskustelijoiden puhenopeutta sai hidastettua litteroinnin helpottamiseksi. Litteroitu teksti kirjoitettiin Word-tiedostoon siten, että jokaisen keskustelijan puhe erotettiin omaksi kappaleekseen ja kukin puhujan nimettiin omalla koodillaan esim. asiakkailla A1, A2, A3, työntekijöillä T1, T2 jne. Puhe litteroitiin sanatarkasti, mutta huomiota ei kiinnitettysanannon tapaan tai painostuksiin, sillä opinnäytetyön tutkimustehtävän

kautta ollaan enemmän kiinnostuneita keskusteluiden asiasisällöstä kuin siitä, miten tai milloin jokin asia on sanottu. Tämän vuoksi litteroinnin tasoksi riitti pelkän sanotun puheen kirjoittaminen. (Ruusuvuori 2010: 424.)

Osallistujien anonymiteetin säilymiseksi murteet ja suomea ei-äidinkielenään puhuvien puhe on muutettu yleiskielisempään suuntaan sekä mainitut perheenjäsenten tai työntekijöiden nimet muutettiin toisiksi nimiksi. Tällä ratkaisulla haluttiin varmistaa kaikkien osallistujien puheen anonyymiys, koska johtavat ohjaajat tiesivät keskusteluihin osallistuneiden asiakkaiden ja työntekijöiden nimet ja näin ollen puhe olisi ollut helppo yhdistää tiettyyn henkilöön. Eskolan ja Suorannan (2008: 57) mukaan asiakkaiden yksityisyyden ja luottamuksellisuuden takaaminen tutkimuksissa on tärkeää läpi tutkimuksen eri vaiheiden. Litteroidusta tekstistä on poistettu myös yksittäisten tiimien nimet, koska opinnäytetyön tarkoituksena on kerätä koko kaupungin kotipalvelun tiimejä koskevia kehittämisideoita eikä vertailla yksittäisten tiimien toimintatapoja. Kotipalvelun päällikön kanssa käydyn keskustelun litteroinnissa käytettiin osittaista litterointia siten, että opinnäytetyöntekijä puheesta on litteroitu vain kullakin hetkellä keskustelussa ollut aihealue ja kotipalvelun päällikön kommentit on litteroitu kokonaisuudessaan.

Keskustelut on litteroitu heti niiden toteutumisen jälkeen. Litteroitua tekstiä tuli, fontilla tahoma, fonttikoko 11, riviväli 1,0, asiakaskeskusteluista yhteensä 54 sivua, työntekijäkeskusteluista yhteensä 39 sivua, esimiesten keskusteluista yhteensä 36 sivua ja kotipalvelun päällikön keskustelusta 9 sivua.

Opinnäytetyön aineisto on analysoitu laadullisella sisällönanalyysillä, kunkin keskusteluvaiheen aineisto erikseen. Ensimmäiseksi asiakkaiden teemakeskusteluista saatua litteroitua aineistoa on luettu läpi kokonaiskuvan saamiseksi. Tämän jälkeen aineistosta on yliviivattu teemakeskustelurungon mukaisia ilmauksia ja alkuperäiset ilmaukset on koottu Excel-taulukkoon. Aineiston analyysiyksikkönä on ajatuksellinen kokonaisuus, joka on muodostunut yhdestä tai useammasta lauseesta tai lauseenosasta (Vilkkä 2009: 140). Alkuperäiset ilmaukset on pelkistetty ja ne ovat teemoiteltu karkeasti teemakeskustelurungon mukaisesti. Pelkistetyistä ilmaisuista on etsitty samankaltaisuuksia ja erilaisuuksia ja samankaltaiset pelkistykset on yhdistetty. (Tuomi – Sarajärvi 2009: 109.) Samoin on tehty työntekijöiden keskusteluaineistolle.

Esimiesten ja päällikön keskusteluiden sisällönanalyysia ei ole ohjannut asiakkaiden teemakeskustelurunko, vaan litteroidusta tekstistä on alleviivattu esimiesten ajatuksia asiakkaiden ja työntekijöiden ajatuksista ja tarvittavasta muutoksesta. Alkuperäiset ilmaukset pelkistyksineen on kerätty erilliseen tiedostoon ja aineistoa on ryhmitelty samanlaisten asiasisältöjen mukaan ja ryhmälle on annettu kuvaava käsite. (Tuomi – Sarajärvi 2009: 110.)

Taulukko 1. Esimerkki asiakkaitten aineiston teemoittelusta.

Alkuperäisilmaus	Pelkistetty ilmaus	Alaluokka
<i>sovitut ajat pitää et samat ajat suurin piirtein</i>	ajat pitävät	luotettavuus
<i>sit se et se on ollu pysyvää --- Et se on se niinku sama päivä periaatteessa aina niinku joka viikko</i>	sama päivä joka viikko	
<i>he on tota.. kyllä niinku hyvin luotettavasti tullu. et ei o.. onko nyt täs nyt vuoden aikana kerran yhtenä viikkona ollu niin et ne ei oo, ei oo yhteen viikkoon päässy kukaan</i>	käynnit toteutuu luotettavasti	
<i>periaattees on voinu luottaa siihen et joku tulee</i>		

Aineiston ensimmäisen analysoinnin jälkeen se on esitelty aina seuraavalle haastattelutasolle. Taulukossa 1 on esimerkki ensimmäisestä analyysivaiheesta. Opinnäytetyön kirjoitusvaiheessa kunkin haastattelutason teemoiteltua aineistoa on tiivistetty ja yhdistetty uudelleen. Alaluokista on yhdistelty suurempia kokonaisuuksia, yläluokkia, ja nämä luokat on nimetty yhteisellä käsitteellä (Taulukko 2). Vaikka aineiston analyysiä on tehty ensisijaisesti aineistosta lähtien, on analyysiin vaikuttanut myös aiemmin kerätty, teoreettinen tieto. Teorian vaikutus on näkyvissä analyysin loppuvaiheessa, jossa aineistoa yhdistetään teoreettiseen tietoon. (Tuomi – Sarajärvi 2009: 110–112.)

Taulukko 2. Esimerkki asiakkaiden aineiston yhdistämisestä.

Alkuperäisilmaus	Pelkistetty ilmaus	Alaluokka	Pääloukka
<i>kotipalvelun joustavuus.. elikä tota, ei oo ollu yhtään semmosta niinku asiaa missä he ei ois niinku kyenneet auttamaan. Et kaikki mitä mä oon pyytänyt tai he ovat mulle neuvoneet niin kaikki on toimineet...</i>	autettu kaikessa mitä on pyydetty	autetaan joustavasti perheen tarpeen mukaan	Palvelun joustavuus
<i>Jos mä oon jotain uskaltanu pyytää ni sitten ne on et totta kai me autetaan sua siinä</i>			
<i>tai että jos on jotain menoia ni pystyy järjestämään</i>	pystyy järjestämään menot		
<i>se on ollu hyvää et on otettu se toive huomioon et aamuaika on mulle paras</i>	huomioidaan perheen toive ajasta		
<i>Ja sitte just et saa sillon kun on tarvista</i>	avun saa kun tarvitsee		
<i>on sit just pystynyt vaihtaan sitä päivää</i>		käyntipäivän vaihto	
<i>mun oli tarkoitus päästää kodinhoitaja pois ni se katto mua.. kuule mene sänkyyn.. mene sänkyyn mä jään tänne vielä</i>	käyntiaikaa pidennetään tarvittaessa	käynnillä joustetaan tarpeen mukaan	
<i>Ni hoitaja sanoi et ei mitään, hoida vaan asia loppuun ja hän pysty olemaan sen kymmenen minuuttia.</i>			
<i>he(=työntekijät) vaikuttavat aika joustavilta ja ja mennään tarpeen mukaan</i>	työntekijät joustaa tarpeen mukaan		

## 6 Tulokset

Tässä luvussa esitellään opinnäytetyön keskustelujen tuloksia, kunkin keskustelutason tulokset erikseen. Tuloksissa on mukana alkuperäisiä ilmauksia. Niitä on lyhennetty luettavuuden parantamiseksi, mutta niiden ajatussisältöä ei ole muutettu. Silloin kun alkuperäistä ilmausta on lyhennetty, on tekstissä merkintä poistosta (---). Silloin kun alkuperäisessä ilmauksessa on ollut asiakkaan pidempää miettimistä, tekstissä on merkintä (...). Kahden tai useamman keskustelijan päällekkäinen puhe on merkitty yhdeksi tekstiksi, mutta eri puhujien ajatukset on erotettu hakasuluin [ ].

### 6.1 Asiakkaiden näkemykset

Asiakkaiden hyvät kokemukset kotipalvelun perhetyöstä liittyivät palvelun nopeaan aloitukseen ja joustavaan, luotettavaan palveluun. Suhde työntekijöihin koettiin hyvänä, samoin kuin palvelusta saatava apu koko perheelle. Kehittämistä asiakkaat kaipasivat perhetyön sisällön määrittelyssä ja joustavissa palveluratkaisuissa. Työntekijöiden ammattitaito ja vanhempien kohtaaminen kaipasivat asiakkaiden mielestä kehittämistä. Palveluun hakeutumisen kynnyksiä oli perheiden kokemusten mukaan useita. Kynnyksiä muodostui asiakkaiden kokemusten mukaan tiedonpuutteesta, omasta henkisestä esteestä kuten lastensuojelun pelosta tai huonon äitiyden kokemuksesta, väsymyksestä tai muiden ihmisten asenteesta avun vastaanottamista kohtaan. Kynnyksiä voi asiakkaiden kokemusten mukaan madaltaa markkinoinnilla, joka suuntautuisi kaikille lapsiperheille, ei vain vaikeuksien kanssa kamppaileville. Asiakkaat kaipasivat myös konkreettisempaa tietoa palvelusta sekä markkinoinnin suuntaamista enemmän Internetiin.

#### 6.1.1 Nämä asiat toimivat

Keskusteluihin osallistuneiden asiakkaiden kokemusten mukaan kotipalvelun aloitus on nopeaa. He kertoivat, että palvelu aloitettiin nopeasti heidän yhteydenottonsa jälkeen. Usean asiakkaan kokemus oli, että työntekijät tulivat ensimmäiselle kotikäynnille heti samana päivänä, kun he olivat ottaneet yhteyttä. Asiakkaat kokivat nopean avunsaamisen tärkeäksi, sillä he olivat miettineet yhteydenottoa usein pitkään, eikä palvelun aloittamista akuutissa tilanteessa olisi jaksanut odottaa pitkään.

Palvelun säännöllisyyteen liittyviä asioita on palvelukontaktin jatkuvuus ja sovittujen aikojen toteutuminen. Asiakkaat kokivat palvelun jatkuvuuden merkittäväksi asiaksi, koska näin heidän ei tarvinnut arjen keskellä muistaa erikseen varata perhetyöntekijän aikaa tai selvittää uudestaan perheensä tilannetta saadakseen palvelua, vaan perhetyöntekijä tuli sovittuina aikoina viikoittain. Perhetyöntekijöiden käyntiajat ovat kokemusten mukaan pitäviä ja aikoihin pystyi luottamaan sekä kellonajan että päivän suhteen. Säännölliset käynnit olivat tärkeitä sen vuoksi, että asiakkaiden kokemusten mukaan pelkkä tietoisuus tulevasta käynnistä auttaa heitä jaksamaan arjen vaikeiden tilanteiden yli.

Sekin jo lohduttaa et jos on niinku tänään tosi tiukka päivä ja pelkkää itkua ja huutoa ja itellä meinaa mennä hermo ni sitä voi niinku hengittää syvään ja aatella et no mut huomenna iltapäivällä, huomenna iltapäivällä tulee joku ja sit että on edes.. saa vähän purkaa jollekin niitä omia asioitaan ja.. ja niinkun sekin jo helpottaa.

Säännöllisen avun lisäksi asiakkaat kokivat sekä palvelun että työntekijät joustaviksi. Joustavuus palvelun kohdalla tarkoitti sitä, että säännöllisen viikoittaisen käynnin pystyi vaihtamaan tarvittaessa toiseen päivään tai saada useamman käynnin. Erään asiakkaan sanojen mukaan *harvoin tai ei oikeestaan koskaan oo ollu sellaista tilannetta ettei perhetyöntekijää olisi saanut tarvitsemaansa aikaan*. Viikoittaisen käynnin ajankohtaan asiakkaat kokivat pystyvänsä vaikuttamaan eli heidän toiveitaan ajasta otetaan huomioon. Työntekijöiden kohdalla joustavuus näkyi siinä, että he joustivat käynnin pituudessa pienestä hetkestä pidempään aikaan ja heidän kanssaan pystyi joustavasti sopimaan käynnin sisällöstä.

Kotipalvelun perhetyöntekijät koettiin asiakkaiden keskuudessa turvallisina, luotettavina ja pysyvinä. Kotipalvelun perhetyössä kullekin perheelle nimetään yleensä kaksi työntekijää, joista kumpikin käy perheen luona yksin. Asiakkaiden kokemuksen mukaan sovitut työparit ovat pysyneet aika lailla samoina, mikä oli hyvä asia. He kokivat, että tuttu työntekijä oli lapsen näkökulmasta turvallinen ja esimerkiksi vierastava tai itkevä lapsi on helpompi jättää hoitoon tutulle työntekijälle. Tuttu työntekijä ei tunnu viranomaiselta, jonka vuoksi häneltä on helpompi ottaa vastaan neuvoja tai ohjeita. Uudet työntekijät otettiin tutun työntekijän mukaan tutustumaan perheeseen. Tärkeää oli pystyä luottamaan työntekijään ja hänen toimintaansa.

Niihin voi luottaa koska mulle on hirveen tärkeitä et mä voin luottaa siihen... ihmiseen jolle mä jätän mun lapset.

Työntekijät huomioivat asiakkaiden kokemuksen mukaan koko perheen. He olivat tyytyväisiä siihen, että koko perheen tilannetta kartoitettiin ja apua oli mahdollista saada koko perheelle. Osalla asiakkaista kävi perhetyöntekijän lisäksi sosiaaliohjaaja ja heidän mukaansa se oli *tosi hyvä et äitiäkin pystyy hoitamaan tässä...samassa palvelussa*. Asiakkaiden mielestä oli hyvä, että työntekijät kyselivät perheiden kuulumisia ja esimerkiksi sitä, miten parisuhde voi. Tarvittaessa työntekijöitä sai apua muuhunkin kuin lasten hoitoon liittyvissä asioissa. Erityisesti lasten huomioiminen oli asiakkaiden mielestä hyvää. He kokivat, että työntekijöillä on taito ottaa lapset vastaan käynneillä, he ovat tarvittaessa vain lasta varten ja työntekijät myös kehuvat lapsia. Eräs äiti kuvaasi työntekijöiden suhtautumista lapsiin seuraavasti:

Ja sit ku ne ihan oikeesti näyttää siltä et ne välittää niistä lapsista et.. ne niinku et ihanaa nähdä taas moneen viikkoon. Kysellään lasten kuulumiset ja kaikkii.

Asiakkaat pystyivät keskustelemaan työntekijöiden kanssa avoimesti, eikä heidän kokemustensa mukaan tarvinnut pelätä sitä, että heitä arvosteltaisiin. Osa asiakkaista kertoi puhuvansa hyvin avoimesti työntekijöiden kanssa tunteistaan ja ajatuksistaan sekä puhelimesta että käynnin aikana. He kertoivat, että työntekijöille saattoi itkeä, huutaa ja raivota ja silti heitä kuunnellaan ja autetaan.

Nää ihmiset kelle sä soitat ni sä voit oikeesti siel itkee ja huutaa ja raivoo siel puhelimes ja ne ottaa sut silti ihan avosylin vastaan.

Keskustelu lapsista tai heidän omista asioista olivat asiakkaiden kokemusten mukaan tärkeitä. Joillekin perhetyöntekijä saattoi olla lähes ainoa aikuiskontakti viikon aikana ja sen vuoksi heidän mielestään oli tärkeää, että heitä kuultiin.

Ja myös on henkisesti apua vaikka ei silleen et.. tietenki et psyykkisesti hoitaa mut on et on joku siinä läsnä.. et saa.. et saa henkisesti apua et ei tarvi olla niin yksin.

Asiakkaat kokivat, että työntekijöiden läsnä ollessa he saivat olla omia itsejään, eikä heidän tarvinnut stressata siitä, millaisessa järjestyksessä koti on. He kokivat, että työntekijät eivät arvostele tai syyttele heitä, vaan mahdolliset neuvot ja vinkit tulevat ystävälliseen sävyyn.

Et vaikka siellä itte välillä näyttää ihan tarhapölyltä kun ne tulee ovesta sisään, tukka pystyssä ja kämppä aivan räjähdysten jäljiltä, kahvikuppei joka paikassa ni ykskään täti ei oo ryhtynyt siellä silottelemaan pöytiä ja voivottelemaan mitään vaan --- sä saat niinku rohkeesti olla siinä sun omassa elämäs just sen näkösen ihmisen ku oot ilman et sielt tulee jotain.

Hyvien asioiden lisäksi asiakkaat kertoivat erilaisista tilanteista, joissa he ovat kokeneet tullessaan autetuksi. Asiakkaat kokivat, että tieto palvelun olemassaolosta tai että he voivat soittaa työntekijöille koska tahansa, auttoi heitä arjessa. Puhelinnumeron lisäksi

he olivat saaneet tietoa alueen erilaisista palveluista tai arjen vinkkejä erilaisista tilanteista selviämiseksi. Osa asiakkaista koki, että perhetyöntekijän käynti on henkireikä. Silloin he voivat nukkua tai saada hetken omaa aikaa sillä aikaa kun perhetyöntekijä vaikka ulkoili lapsen kanssa. Osa käytti ajan viikoittaisiin ruokaostoksiin, koska yksin oli helpompi käydä kaupassa kuin usean lapsen kanssa. Asiakkaat sopivat usein jonkun menon perhetyöntekijän käynnin ajaksi ja varsinkin monilapsiset perheet kokivat helpottavana sen, että he pystyivät käymään esimerkiksi lääkärissä vain yhden lapsen kanssa. Pienet kotiaskareet, kuten siivous, tiskipöydän putsaus tai tiskaaminen sekä pyykkien laitto saivat asiakkailta kiitosta.

### 6.1.2 Nämä asiat kaipaavat kehittämistä

Keskusteluihin osallistuneiden asiakkaiden kokemuksen mukaan perhetyön konkreettinen sisältö on jäänyt epäselväksi ja heillä ei ollut selkeää käsitystä siitä, mitä perhetyöntekijä voi tai ei voi tehdä. He kertoivat, että heiltä kysytään, mitä he toivovat työn olevan, mutta koska heillä ei ole tietoa mitä palvelu voisi olla, heidän on vaikea kertoa mitä he toivovat. Asiakkaat toivoivat, että palvelun sisällöstä keskusteltaisiin konkreettisesti heti ensimmäisellä käynnillä, jotta heille muodostuisi kuva, mitä voi pyytää ja mitä ei. He kertoivat, että palvelun rajat tulivat yleensä vastaan siinä vaiheessa, kun he olivat pyytäneet työntekijältä jotakin, esimerkiksi siivousta, ja saaneet vastauksen ettei se kuulu perhetyöhön. Käyntien sisältö määräytyi asiakkaiden kokemusten mukaan sen mukaan kuka työntekijä heillä kävi.

Kukaan ei oo kertonu mulle mitä ne tädit tekee. Eli siis mä oon ihan et hei, saanks mä käydä ruokakaupas... mä oon joutunut opetella sen.. mikä on se... et mä oisin halunnu et mun kans oltais käyty sellanen keskustelu et hei, et mitä varten me ollaan olemassa.

Mä en tiedä mitä te teette ja mitä teidän pitäis tehdä ja mun pitäis kuitenkin kertoa, mihin mä tarviin apua. Sit kun mä sanon, ni sit on et ei kuulu meille... ei kuulu meille.

Ja sit mitä mä silloin... ois tarvinnu ois ollut et he ois vaikka siivonnu. Se ei kuulu heidän hommiinsa, he eivät siivoa.

Asiakkaat toivoivat, että kotipalvelun työstä annettaisiin heti aluksi kattavaa tietoa, mitä kaikkea palvelu pitää sisällään. He kertoivat, että ennakkokäsitys perhetyöstä usein on lastenhoito, mutta he toivoivat, että myös muista vaihtoehdoista kerrotaisiin. Usealle asiakkaalle keskusteluavun saaminen esimerkiksi sosiaaliohjaajan kautta, oli jäänyt alkuun epäselväksi ja toivovat tästä mahdollisuudesta tietoa kaikille.

Se on kans tärkeä, että aluksi kerrotaan et mitä siihen kuuluu tai niinkö et ei oo pelkästään et käy ne hoitajat vaan sit voi saada sitä sosiaali --- Et se on kans niinkö tärkeä et saa sen sosiaaliohjaajan käynnit niinku kans.

Työn sisältöön asiakkaat kaipasivat enemmän konkreettista tekemistä, pelkän neuvomisen lisäksi. Asiakkaat kokivat haastavaksi toteuttaa työntekijöiden antamia neuvoja ja toivoivat, että työntekijä olisi tilanteessa konkreettisesti mukana näyttämässä miten voisi toimia.

Ei silleen et puhutaan, puhutaan puhutaan ja annetaan neuvoo mitä kannattaa tehdä vaan et ne olis niinku itte konkreettisesti mukana siinä.

Työn sisällön lisäksi asiakkaat toivoivat keskustelua myös siitä, miten työntekijöiden käyntiin tulee varautua. He kertoivat miettineensä ennen työntekijöiden tuloa, kuinka siisti kodin tulee olla ja pitääkö työntekijöille keittää kahvia tai valmistaa ruokaa. He toivovat asiasta etukäteen keskustelua.

Tekis selväks sen, mitä varten me ollaan täällä ja kattos silmiin ja sanois et hei me ei olla täällä sen takia et sä keität kahvia, me ollaan täällä lataamassa sun akkuja.

Asiakkaiden mielestä palvelu pitäisi olla ajallisesti joustavampaa kuin se nyt on. He toivoivat joustoa sekä käynnin pituuteen, että erilaisiin joustavimpiin ratkaisuihin kuin mitä tällä hetkellä on tarjolla. Asiakkaiden kokemusten mukaan yksittäinen käyntiaika, joka on kestoltaan kahdesta ja puolesta tunnista kolmeen tuntiin, ei aina riitä. He kokivat, että ajan tulisi olla pidempi, ettei asiointien aikana tarvitsisi juosta tai ajan voisi käyttää muuhun kuin kaupassa käymiseen. Pidempi aika auttaisi myös perheitä, joilla palvelut eivät ole lähellä ja jonka vuoksi asioimiseen menee pidempi aika matkojen vuoksi.

Kaks ja puol tuntii... sä ehit kauppaan ja sä tuut suunnilleen takasin.

Mä luulen et enemmän aikaa, koska kaksi tai kaksi ja puoli tai kolme tuntia ei ole riittävä. --- paikassa jossa asun, siellä ei ole kauppoja, ei ole lähellä puistoja vaan kaikki on kaukana.

Palvelun aikaa lyhensi asiakkaiden kokemuksen mukaan myös joka käyntikerralla vaihtuva työntekijä. Käytännössä työntekijän vaihtuminen tarkoitti sitä, että asiakkaat joutuivat käyttämään ajasta osan työntekijän perehdyttämiseen ja tämä vähensi esimerkiksi heidän asiointiaikaansa.

Kaks ja puoli tuntia on todella lyhyt aika kun siitä ensimmäisen puoli tuntia selittää sille uudelle työntekijälle.

Pidemmän ajan lisäksi asiakkaat toivoivat joustavuutta sovittujen päivien suhteen perheen tarpeiden mukaan. Asiakkaiden kokemus oli, että joustavuutta ei ole aina mahdollista toteuttaa, vaan työ tapahtuu tietyn kaavan mukaan. Asiakkaiden mielestä perheiden pitäisi tarvittaessa saada viikolle useampi käyntikerta tai pystyä sopimaan joustavia ratkaisuja kunkin perheen tilanne huomioon ottaen *esimerkiksi silleen et sä voit jättää vaikka viikon välistä ja ottaa sit neljä tuntii sit seuraavalla viikolla.*

Ajallisesti asiakkaat toivoivat avun mahdollisuutta päivällä tapahtuvan avun sijasta myös iltaisin ja satunnaisesti öisin. He kertoivat, että he tarvitsisivat apua iltapäivällä tai alkuillasta ja sellaista apua ei tällä hetkellä ollut saatavilla. He toivoivat työntekijän apua esimerkiksi useamman lapsen nukuttamisessa. Yöhoidolle tarvetta on asiakkaiden mukaan vaihtelevasti ja he miettivät myös, miten vauvat suhtautuvat yöhoitoon. Tarvetta yöhoidolle oli asiakkaiden mielestä esimerkiksi silloin, kun yksin lasten kanssa olevan äidin pitäisi vierottaa lapsi maidosta.

Suhde työntekijään ei kaikkien keskustelun asiakkaiden mielestä ollut toimiva. Osa koki, ettei pysty luottamaan työntekijän ammattitaitoon esimerkiksi työntekijän nuorena iän tai tilanteessa näyttäytyvän epävarmuuden takia. Asiakkaat kertoivat, etteivät pysty luottamaan työntekijän selviytyvän lasten hoidosta ja kaipaisivat sitä, että työntekijät ottaisivat rohkeasti tilanteesta ohjat käsiinsä. Epävarmuus työntekijöillä korostui keskusteluissa olleiden asiakkaiden kokemuksen mukaan esimerkiksi perheissä, joissa oli useampi lapsi tai jos lapsen tilanteessa oli jokin erityisyys.

Jos mä sanon et mä meen tonne nukkumaan niin on koko ajan semmonen olo, että ne lapset huutaa ja tarviiksä nyt apua eksä tarvii. Tiedäksä, selviiksä. Ku se luottamus puuttuu.

Ku sielt tuli se täti ekan kerran ni mä olin ihan et... tääl on tällänen täti, täs on sulle vauva, uskallaks sä pitää sil on nenämahaletku, se ei pure et niinku mä olin tosi...orpona siin tilantees ja siis se ei palvellut siin hetkes ollenkaan.

Asiakkaat toivoivat, että työntekijät ottaisivat lasten lisäksi myös vanhemmat huomioon ja kyselisivät kuulumisia myös heiltä. He toivoivat, että työntekijällä olisi aikaa pysähtyä perheen luo ja tehdä esimerkiksi ylimääräinen käynti, jonka aikana voisi keskustella perheen kuulumisista ja tarpeista.

Ne ei oo useinkaan multa kysynyt et miten mä.. miten mä niinku jaksan tai miten.. ne niinku tulee ja sitten totee et joo niinku että ollaanko sisällä vai ulkona.

Mä haluisin ehkä et joku käynti vois olla sellainen et se perhetyöntekijä sanois et hei mä tuun käymään et jutellaan. Mitä teille kuuluu, mitä te tarvitte.

Yhdessä keskusteluryhmässä yksi asiakas nosti esiin kokemuksensa, jossa työntekijä oli kertonut hänelle muiden asiakasperheiden asioita. Asiakkaan kertoman mukaan hän ei kuitenkaan ollut kertonut työntekijän toiminnasta eteenpäin esimerkiksi tiimin esimiehelle, koska ei tiennyt, miten työntekijä reagoi kun saa kuulla hänen antamastaan palautteesta. Kokemus sai ryhmän muut asiakkaat miettimään myös työntekijöiden toiminnasta annettavaa palautetta. He kokivat, että palautteen antaminen työntekijöille on vaikeaa. Vaikeaksi palautteen antamisen teki se, että asiakkaat eivät tienneet, miten työntekijä suhtautuu palautteeseen ja miten palautteen antaminen vaikuttaa työntekijän suhteeseen lapsen kanssa. Asiakkaat toivoivat, että suhde työntekijään muodostuisi sellaiseksi, että puolin ja toisin pystyttäisiin antamaan palautetta.

En uskaltanu sen takii et jos se tulee meille uudestaan niin näkykö se lastenhoidossa, ite pelkää sitä sitten et vaikuttaako se suhteeseen lapsiin sitten... jos antaa negatiivista palautetta.

Et emmä sit halunnu et ihminen tulee meille seuraavan kerran ja näyttää nyrpeetä naamaa.

### 6.1.3 Palvelun kynnykset ylitetään kun jaksamisen raja tulee vastaan

Palvelun kynnyksestä puhuttaessa tarkoitetaan yleensä asioita, jotka vaikeuttavat tai jopa estävät palveluun hakeutumista. Keskusteluihin osallistuneilla asiakkailla oli kaikilla ajatuksia palvelun kynnyksestä ja suurella osalla heistä oli itselläänkin ollut kynnys hakea palvelua. Suurimmaksi osaksi kynnykset muodostuivat heidän kokemuksensa mukaan joko tiedonpuutteesta, omasta henkisestä kynnyksestä tai muiden ihmisten asenteesta palvelun vastaanottamista kohtaan. Vain kaksi keskustelussa mukana ollutta asiakasta kertoi, ettei heillä ollut kynnystä ottaa palvelua vastaan.

Mul ei kyl siinä ollu mitään kynnystä, et koska must se oli ihan niinku.. ihan ok. Et emmä siihen kokenu mitään ongelmaa, otin kaiken avun vastaan, mitä vaan jostain saa.

Ensimmäinen kynnys keskusteluun osallistuneiden asiakkaiden mukaan muodostui siitä, ettei heillä ollut tietoa kotipalvelun työstä, että he olisivat voineet hakea palvelua. Osalle oli annettu esimerkiksi neuvolasta esitteitä, joissa oli tietoa alueen palveluista, mutta esitteissä olleiden palveluiden sisältöä ei oltu käyty läpi eikä kotipalvelun työstä erikseen kerrottu. Tietoa palveluista ei asiakkaiden kokemusten mukaa jaeta avoimesti kaikille perheille, vaan pitää täyttää tietyt ehdot, että palveluista kerrotaan tai tietoa pitää osata itse kysyä. Tiedon jakamiseen kaikille palaan tarkemmin palvelun markkinoinnissa. Asiakkaat kertoivat, että olivat ottaneet puheeksi vaikean tilanteensa ja menneet itkien neuvolan vastaanotolle, mutta eivät olleet saaneet tietoa ulkopuolisen avun mahdollisuudesta.

Mä sanoin neuvolassa siitä et mulla on voimat aivan loppu, tää pentu huutaa, sen syöttämiseen menee per ruokailukerta niin yli tunti. --- et mä oon tosi väsynyt ja mä en tiedä mitä mä teen, mä en jaksa kuunnella sitä huutoo. Niin se täti siellä neuvolassa totes mulle vaan et kun vauva itkee niin se tarvii ottaa syliin. --- Ja ei ottanut missään vaiheessa perhetyötä puheeksi..

Osa asiakkaista oli saanut tietoa kotipalvelun mahdollisuudesta, mutta heille kynnys muodostui omasta henkisestä esteestä. Oma henkinen kynnys oli suurin estävä tekijä avun vastaanottamiselle. Henkiset kynnykset muodostuivat monesta eri asiasta, kuten pelosta, oman avuntarpeen vähättelystä tai huonon äitiyden kokemuksesta. Asiakkaat kertoivat, että vaikka heille oli kerrottu palvelun olemassa olosta ja ehdotettu yhteydenottoa, he kielsivät tilanteen olevan sellainen, että apua tarvittiin. Varsinaista yhteydenottoa he miettivät todella pitkään. Osa asiakkaista kertoi pitkittäneensä yhteydenottamista muutamasta kuukaudesta jopa puoleen vuoteen asti. He kuvasivat yhteydenoton tapahtuneen vasta silloin, kun kotona oli sellainen tilanne, että oli pakko saada apua.

Mulki kesti ihan tosi kauan, melkein puol vuotta ennen kuin mä uskalsin soittaa. Et et.. siin vaihees vasta kun oikeesti seinät oli kaatumassa päälle niin sit vasta uskals soittaa.

Mä huomasin et mun oma jaksaminen rupes niinku hiipua --- Mut oikeesti niinku oikeesti niinku tulee vaan sellanen raja vastaan et niin ku tajuu et nyt pitää ruveta niinku oikeesti ajattelemaan et niinku.. et lasten parasta tai jotain.

Väsymys oli myös yksi tekijä yhteydenottamisen pitkittämiseen. Asiakkaat kertoivat olleensa niin väsyneitä ja uupuneita arjen tilanteisiin, etteivät yksinkertaisesti jaksaneet itse soittaa. Tällöin yhteydenoton kotipalveluun on heidän puolestaan tehnyt esimerkiksi neuvolan työntekijä.

No mul oli ainakin ihan selkee se että mä olin niin väsynyt ja rikki et mä vaan en saanut aikaseks ees sellasta pientä asiaa et soittaa.

Asiakkaat kertoivat siitä, että suuri kynnys on myöntää itselleen, että tarvitsee apua ja vielä suurempi kynnys on kertoa omasta avuntarpeesta jollekin ulkopuoliselle. Avuntarpeen myöntämisen lisäksi heillä oli usein ajatus siitä, että joku muu tarvitsee palvelua enemmän kuin he ja jos he ottavat palvelua vastaan, se on pois muilta apua tarvitsevilta.

Ja musta tuntu sillo kun se alko.. Et mä oon yhden lapsen kanssa, miksi mä otan toisilta, jotka todella tarvii sitä.

Avuntarpeen myöntämisen vaikeuteen liittyi usein pelko siitä, että menettää lapsensa. Äidit kertoivat jopa suoranaisestä huostaanoton pelosta ja siitä, kuinka vaikea on ottaa apua vastaan viranomaiselta.

Mä mietin että oonks mä niinku niin huono äiti mä en pärjää ite.. ku jotkut sossutädit tulee suurin piirtein hakeen kohta lapset mult et mä en niinku pärjää.

Huonon äitiyden kokemus nousi monessa keskustelussa isoksi teemaksi ja lähes kaikki mainitsivat siitä, että he kokivat olevansa huonoja äitejä, kun joutuvat pyytämään ulkopuolista apua. Keskusteluissa huonona äitiytenä nähtiin esimerkiksi se, ettei pärjää lapsen tai lasten kanssa itse ja siihen liittyi myös pelko siitä, muut ympärillä olevat ihmiset saavat tietää siitä. Eräs äideistä totesi, että huonon äitiyden kokemus sinällään syntyy automaattisesti lapsen syntymän myötä. Äitiyteen tuntui vahvasti liittyvän ajatus siitä, että äidin on vain pärjättävä lasten kanssa ilman apua ja osittain siihen kohdistui jopa mahdottomalta tuntuvia odotuksia:

Sitten ku tulee aina se huono äiti syndooma et hyvä äiti ei nuku ku hyvä äitihän valvoo läpi vuorokauden ja keittää puuroo ja ja.. ja on aina hyväntuulinen.

Yhtenä henkisenä kynnyksenä asiakkaat toivat esille myös perheen sisäisten suhteiden merkityksen eli puolison suhtautumisen avun tarpeeseen ja kotipalveluun. Äitien mielestä perheen isän epäröivä suhtautuminen palvelun vastaanottamiseen aiheuttaa sen, että joiltakin perheiltä palvelu jää kokonaan ottamatta. He miettivät sitä, onko miehille naisia vaikeampaa myöntää se, että perheessä tarvitaan apua tai kokevatko isät avuntarpeen niin, etteivät he itse ole auttaneet riittävästi. Heidän kokemuksensa mukaan perheen isän mielipidettä avun tarpeesta kuunnellaan ja tällöin voi avun hakeminen jäädä kokonaan.

Miten sen sais sit sinne miehille asti menemään ettei.. että niittenkin kynnys maldaltuis koska siinäkin jos on ollut perheessä kaks vanhempaa niin sitten ehkä sen toisenkin mielipidettä kuunnellaan ennen kuin soitetaan.

Palvelun vastaanottamisen kynnystä lisäsivät erilaiset ulkopuolelta tulevat paineet ja muiden ihmisten asenteet. Asiakkaat kertoivat siitä, kuinka avun vastaanottaminen pidetään salaisuutena, koska apu saatetaan kokea häpeänä, ettei pärjää itse. Heidän

mukaansa suomalaisessa identiteetissä on edelleen vahvasti asenne, että pitää pärjätä itsenäisesti, eikä apua ulkopuolisilta kysellä. Avun vastaanottamisesta ei myöskään puhuta ääneen, tai jos siitä kertoo, siihen ei suhtauduta suopeasti.

Mä oon itekin huomannu just sen, että jos kertoo jossain hiekkalaatikolla tai jossain ni sitten jotku oikeen kattoo sillälaila niinkö että miten sä kehtaat sen vielä oikein sanoo ääneen tai sillälaila että.. niinkö et vähän niinkö ei tiedä miten tohon oikein kommentois et sillälaila huomaa et jotku ajattelee et mä en ainakaan pyytäs et kyl mä ite pärjään tai sit vaikka jos käviskin ni en mä ehkä sitä menis... menis ehkä kellekään kuuluttaa.

Avun kertomisen jälkeen osa äideistä on kertomansa mukaan saanut suoria arvosteluja muilta siitä, että lapset pitäisi pystyä hoitamaan itse. Samoin apua vastaanottaviin kohdistuu ennakkoluuloja pärjäämättömydestä elämän muillakin osa-alueilla.

Et ihmiset jotka arvostelee ihmisiä jotka ottaa tällast sosiaalitukee apuu ni ne aattelee.. tyliin et mä oon ihan luuseri tai jotain ihan... tai et mä oon köyhä mul ei oo yhtään rahaa, sen takii mä oon siin

Ja sit oli kun jotkut sano suoraan, oli pari sellasta, ne sano suoraan et miksi sä teet lapsia kun sä et pärjää niitten kaa, kun tarviit ulkopuolista apua.

Palvelun aloittaminen itsessään teki joissakin tapauksessa viimeisen kynnyksen asiakkaille. Palvelun aloittaminen tuntui vaikealta, kun esimerkiksi ensimmäisessä puhelinsoitossa työntekijöiden käyttämä kieli on niin vaikeaa, ettei soittaja ymmärrä mistä puhutaan. Erityisesti kielivaikeus näkyy maahanmuuttajataustaisten perheiden kohdalla, joiden on hankala ilmaista itseään puhelimitse vieraalla kielellä, mutta myös suomenkielisten asiakkaiden kanssa. Samoin jo se, että palvelun nimeä ei muisteta, nostaa kynnystä ottaa yhteyttä.

Kun sä ekaa kertaa itse soitat ja sä et tiedä niitä termejä ja sä puhut väärin sille henkilölle. Se virastoihminen puhuu sitä virastokieltä mitä mä en ymmärrä, vaikka mä oon suomenkielinen ni en tiedä mistä se puhuu kun on termejä, sanoja, outoja sanoja.. --- koska et sä sitten kun joku sanoo jonkun virastotermin siitä hoitopalvelusopimuksesta ni häähää.. nyt kuulostaa vähän siltä et emmä varmaan haluu sitä.

Keskusteluissa pohdittiin myös sitä, miten palvelun kynnystä voisi madaltaa. Suurimpana asiana asiakkaat pitivät avointa keskustelua palvelun vastaanottamisesta sekä tiedon jakamista kaikille perheille ilman harkintaa. Näitä teemoja käsittelemme tarkemmin markkinointikappaleessa. Asiakkaiden kokemusten mukaan palvelun vastaanottamista helpottaa lähipiirin myönteinen suhtautuminen apuun. Esimerkiksi ystävän oma kokemus palvelusta on madaltanut kynnystä ottaa yhteyttä. Monet keskustelun äideistä sanoivat itse kertoneensa palveluista muille omien hyvien kokemustensa perusteella ja olivat näin omalta osaltaan laskemassa muiden kynnystä palvelun vastaanottamisesta.

joskus ite justiinnsa on ehottanut ku on nähny tuttavias tai semmosii jolla huomaa et ois avuntarvetta et just sitä et sanonut et se on ennaltaehkäisevää et jos on nyt niinko soitat ja pyydät sitä apuu niin sä et välttämättä tarvii sitä niin paljon, et ei kande odottaa et sulla lastensuojelu kolkuttaa ovelle. Oon yrittäny markkinoida..

Muiden palveluiden työntekijöiden tuki palvelun kynnyksen madaltamisessa ja yhteydenottamisessa osoittautui keskustelujen perusteella tärkeäksi. Erityisesti neuvolan työntekijöiden toiminta nousi keskeiseksi asiaksi. Osa asiakkaista kertoi, että neuvolan työntekijä oli soittanut kotipalveluun heidän puolestaan sen jälkeen kun oli ensin ehdottanut useitakin kertoja perheelle palvelun vastaanottamista. Varsinkin väsymyksen kanssa kamppaileville äideille puolesta soittaminen oli tärkeää. Asiakkaiden vahva näkemys oli, että neuvolan työntekijöiden pitää puuttua perheiden tilanteisiin ja palveluihin ohjaaminen tulisi olla yhtä automaattista kuin esimerkiksi keskustelu lapsen syömisestä.

Mun mielest se pitäis olla neuvolan noihin, samanlailla kun ne kertoo niinkun vaikka syömisestä ja kaikesta vauvanhoidosta. Mun mielestä pitäis olla niitten listalla kaikki nää.

#### 6.1.4 Palvelusta tulee tiedottaa kaikille perheille

Erilaisia palvelun vastaanottamisen kynnyksiä voitaisiin keskustelujen perusteella poistaa tai ainakin madaltaa oikeanlaisen markkinoinnin keinoin. Keskustelujen sisältö on luokiteltu kolmeksi teemaksi, joita ovat tiedon jakaminen kotipalvelun työstä kaikille perheille, kotipalvelun esite sekä paikat, joissa asiakkaiden mukaan voisi palvelusta tiedottaa.

Palvelun kynnyksestä keskusteltaessa asiakkaiden kokemuksen mukaan ensimmäinen kynnys muodostui siitä, että he eivät ole saaneet tietoa kotipalvelun tarjoamasta avusta ja tietoa ei jaeta heidän kokemustensa mukaan kaikille perheille. Palvelusta tulisi kuitenkin asiakkaiden mukaan kertoa esimerkiksi kaikille neuvolassa käyville perheille,

jotta kynnys madaltuisi ja tietoisuus palvelusta lisääntyisi. Nyt heillä oli kokemus, että tiedon palvelusta saavat ne, joilla on ollut jo pidemmän aikaa vaikeuksia pärjäämisen kanssa. Tiedon valikoiva jakaminen ylläpitää asiakkaiden kokemuksen mukaan mielikuvaa palvelusta vain tietyille ongelmaryhmille.

Sillonhan siinä ei olis mitään kynnystä, sillohan se ei olis sellanen niinku nyt merkkamme sinut sosiaalihuoltotapaukseksi, sinä vaikutat stressaantuneelta, parisuhteesikin on menossa kaivoon niin, kun siitä ei tehdä sitä numeroa vaan se olis sellanen tavallista neuvolassa käymistä ja tässon tällanen esite ja tähän voi ottaa yhteyttä ja... koska nyt se on jotenkin niinku mysteeri.

Etukäteen jaettu tieto helpottaisi heidän kokemustensa mukaan sitä, että vaikean tilanteen kohdatessa, olisi tieto avusta jo valmiina, eikä vähäisiä voimavaroja tarvitsisi enää käyttää palvelun etsimiseen. Tiedon jakamista kaikille asiakkaat perustelivat myös sillä, että tieto auttavan palvelun olemassaolosta ja siitä, että voi olla yhteydessä auttaa pienissä ongelmatilanteissa. Tietoa palvelusta tulisi antaa perheille, vaikka heillä ei olisi-kaan mitään ongelmia, jolloin yhteyttä voisi ottaa jo ennen ongelmien suurenemista. Yksi asiakkaista ehdotti, että jokaisen pienen lapsen perheessä käytäisiin tapaamisella selvittämässä perheen tilannetta ja tarjottaisiin palvelua.

Enemmän pitäis olla vielä ennaltaehkäisevämpää. --- aika paljon auttaa pienessä ongelmassa, et on tieto, et on olemas tämmönen.

Lähes kaikille keskusteluun osallistuneille asiakkaille oli palvelun alkuvaiheessa annettu esite kotipalvelusta. Keskusteluissa he toivat esiin sen, että esitettä tulisi kuitenkin tiedon lisäämiseksi jakaa jo aiemmin, esimerkiksi juuri neuvolakäyntien yhteydessä. Heidän ajatuksensa oli, että esitteen voisi automaattisesti laittaa kaikille jo raskausaikana neuvolakortin väliin tai viimeistään pikkuvauvavaiheessa puhua neuvolakäynnillä palveluista ja antaa esite silloin. Raskausaikana tai pian vauvan syntymän jälkeen annettu tieto saattaisi erään äidin ajatuksen mukaan tavoittaa myös perheen isiä, jotka yleensä niissä vaiheissa ovat mukana neuvolakäynneillä.

Kotipalvelun tämänhetkinen esite sai osakseen keskusteluissa jonkin verran kritiikkiä. Asiakkaiden kokemus oli, että paperisena jaettu esite ei ole ulkoasultaan mielenkiintoinen. Se herätti enemmän mielikuvan virastomaisesta palvelusta, johon sisältyi erään äidin ajatuksen mukaan pelkoa siitä, että jos soittaa, lapset viedään heti pois. Asiakkaat kritisoivat esitteen sisältämää vanhentunutta tietoa ja tekstiä, josta ei selviä, mitä palvelu käytännössä on.

Ja sit kun mä sain ekaa kertaa sen varhainen tuki se esitteen niin se ei kyl herättänyt mitään positiivista..[No kun se ei ees kerro oikeen mitään] Se on sellanen ruskee valkoinen paperi siis täynnä hirveesti kaikkii puhelinnumeroit ja kaikkii niinku.. siis se ei herättänyt yhtään sellasta oloa et hei niinku.. et... et.. hei nyt oikeesti joku on niinku kiinnostunu miten mä pärjään.

Asiakkaat toivoivat, että esitteessä kerrottaisiin konkreettisemmin yleisimpiä syitä, mihin palvelua haetaan ja tilanteita, joissa palvelua voi käyttää. Esitteessä ei heidän mukaansa saisi olla liikaa tekstiä, sillä silloin sitä ei jaksakaan lukea, mutta tarvittaessa voisi jostain saada laajemminkin tietoa, mitä palvelu sisällöllisesti on. Esitteen ulkoasuun tulisi asiakkaiden mukaan myös kiinnittää huomiota ja muuttaa sitä houkuttelevammaksi. Esitteen lisäksi eräs äiti ehdotti julistekampanjaa kotipalvelun työn markkinoimiseksi esimerkiksi neuvolan ja synnytys sairaalan seinille.

Sit kun teillä on se esite ni sen ois voinu antaa, se ois nätti, siin on värikuvia, se näyttää kivalle ja se on raikas ja fressi ja siin on äiti, joka istuu kahvilla ja.. aurinko paistaa.. ja.. sit se on niin kevyt ja helppo antaa.

Kun siel ois joku konkreettinen sellanen, mikä herättäs positiivisella tavalla sen mielenkiinnon.. ei sosiaali- ja terveysministeriön sellasta valvira tyylistä tiukkaa tekstiä vaan joku pehmeä, lämmin, kutsuva..

Esitteen jakamisen lisäksi asiakkaat toivoivat markkinoinnin suuntautuvan enemmän Internetiin. He kertoivat, että suurin osa vanhemmista etsii nykyisin tietoa netistä ja esimerkiksi facebookin kautta markkinointi tavoittaisi monia. Asiakkaat ehdottivat facebook-tiedon linkittämistä myös erilaisten vauva-aiheisten nettilehtien sivustoille.

Ja miten ois lähtee ihan jonnekin facebookkiin kun kerran se on tätä päivää.. [ 90 prosenttia mammoista on jonkinlaisessa facebookkiryhmässä..] [se on meidän elämä nykyään..] ja linkittää sen sitten jonnekin vauvalehtiin ja tämmösiin mitä kautta ihmiset sitten löytää.

Konkreettista markkinointia asiakkaiden mukaan on hyvä tehdä alueen eri palveluissa. Osalla oli kokemuksia siitä, että kotipalvelun työntekijä on käynyt kertomassa palvelusta esimerkiksi alueen perhekerhossa tai perhevalmennusryhmässä. Tätä markkinointitapaa asiakkaat pitivät hyvänä, samoin kuin avointa tiedon jakamista leikkipuistoissa. He ehdottivat markkinointipaikoiksi myös lasten hammashoitolaa tai lapsimessuja, joissa tietoa saisi jaettua perheille, jotka eivät vielä ole löytäneet palvelua.

## 6.2 Työntekijöiden ajatuksia

### 6.2.1 Työn sisältöä määritellään yhdessä asiakkaan kanssa

Asiakkaiden antaman palautteen mukaan perhetyön sisältö ei ole selkeää, eivätkä he tiedä, mitä kaikkea työ voisi sisältää. Työntekijät pohtivat asiakkaiden palautetta niin, että on vaikeaa määritellä tarkasti, mitä työ on, koska sisältö riippuu perheen tilanteesta. Palvelun sisältöä aletaan yleensä hahmotella ensimmäisellä kotikäynnillä, mutta työntekijöiden mukaan asiakkaiden on tällöin vielä mahdotonta tietää, mitä he voisivat haluta. Työntekijät olivat sitä mieltä, että ensimmäinen kotikäynti on enemmän perheeseen tutustumista ja perhetyön palveluista kertomista. Ensimmäisen kotikäynnin aikana työntekijöiden mukaan asiakkaiden on yleensä mahdotonta kertoa tarkasti mitä he haluavat ja työntekijöiden tehtävänä on *olla siellä tuntosarvet koholla ja katella, haistella ja kuulostella että mitä se perhe tarvitsee*. Olennaista on osata kertoa palvelusta asiakkaan näkökulmasta.

Ensimmäisen kotikäynnin käytännöistä työntekijät olivat sitä mieltä, että käynnille pitäisi osallistua esimiehen lisäksi aina myös perhetyöntekijä. Työntekijät perustelivat tätä sillä, että silloin perheessä työn aloittava työntekijä tulisi heti tutuksi perheelle, eikä perheen tarvitse jännittää uutta työntekijää ennen ensimmäistä varsinaista perhetyön käyntiä. Myös perhetyöntekijä pääsisi näkemään millainen perhe asiakkuuteen on tulossa ja kuulemaan itse sen, mitä käynnin aikana on sovittu.

Mä ainakin tykkäisin et pääsis sinne ekalle käynnille mukaan, sillä koskaan ei tiedä mitä on kerrottu ja mitä ei, et sä lähdet sit ihan täysin...et tulee sellanen fiilis et puhunkohan mä jotain mitä on jo kerrottu --- välil tuntuu ettei perhe tiedä mistään mitään.

Työn sisällöstä työntekijöillä nousi keskusteluun asiakkaiden toivoma iltatyö ja siivousapu. Työntekijöiden kokemuksen mukaan iltatyölle pitää tällä hetkellä olla hyvin perusteltu syy, että sitä voi saada. Heidän kokemuksensa oli, että ilta-aikojen saajat on rajattu hyvin tarkkaan, kuten esimerkiksi lastensuojeluperheet tai yksinhuoltajat. Iltatyön määrä on joissakin tiimeissä työntekijöiden kokemuksen mukaan lisääntynyt. Työntekijät olivat sitä mieltä, että perhetyöntekijän pääasiallinen työ tapahtuu päiväaikaan. Aamuajalla pystytään tukemaan heidän mielestään usean perheen iltaa.

Kyllä mä oon sitä mieltä et paljon voidaan tehdä päivällä. Päivällä äiti voi levätä jos hän itse hoitaa esim. jotain unikoulujuttua. Niin sitten hän voi päivällä levätä kun siellä käy kodinhoitaja.

Mun mielest monilla perheillä menis se ilta paremmin kun sen sais siitä aamusta lähteen, sit sä meet aamulla sinne ja päivä lähtee käyntiin eikä nukuta yhteentoista.

Siivousavun saamiseen ei työntekijöillä myöskään ollut yksiselitteistä vastausta. Osa työntekijöistä koki, ettei siivous kuulu perhetyöntekijöiden työhön, kun taas toiset olivat sitä mieltä, että tarpeen mukaan ja yhdessä perheen kanssa voi tehdä pieniä siivoustöitä.

Mut ei me tehä tietosesti kun se ei niinku kuulu meille. Me tehdään sitä siinä siivussa, riippuen perheestä ja tarpeesta.

Ja siivoamisesta... kyllä mä mielelläni siivoan äidin kanssa yhdessä mut en niinkun...et siin ollaan läsnä ja tehdään yhdessä.

## 6.2.2 Palvelun joustavuutta estävät työn suoritteet

Joustavuus työssä on työntekijöiden mielestä tärkeä asia ja asiakkaiden toiveita kuunnellaan ja ne pyritään heidän kokemuksensa mukaan ottamaan mahdollisimman hyvin huomioon. Joustavuudesta keskusteltaessa työntekijät nostivat esiin heidän työstään kerättävät suoritteet ja tilastot, jotka heidän mukaansa vaikuttavat siihen, ettei asiakkaan toiveita voida aina toteuttaa ja työ ei toteudu joustavasti. Joustavuutta vähensi työntekijöiden mukaan ajattelumalli, jossa päivän aikana tulee hoitaa kaksi asiakasperhettä ja kummankin käynnin pituus on kolme tuntia. Tämän ajattelumallin mukaan koko päivän kestävät käynnit, pitkät käynnit, eivät mahdollistuneet. Tilastot ja suoritteet ohjasivat työntekijöiden mukaan liikaa työtä, eikä asiakkaiden toiveille ollut siinä tilaa.

Siinä mä teen hallaa sille asiakkaalle kun mä oon siellä sen kolme tuntii kun hän ei tarvi kuin sen kaks tuntii. Ja mun pitää olla siellä se kolme tuntia, koska näitä suoritteita sitte kerätään.

No tossa se just tuleekin et eihän se (palvelu) jouta kun jos perhe toivoo 9-12 apuu ja sanotaan et ei me anneta sellasta aikaa, me tullaan kaheksalta et.. tota pakko tulla.

Työntekijät toivat esiin, että joustavuutta voisi lisätä kokeilemalla erilaisia toimintatapoja, eikä toimittaisi aina 3+3 tunnin mallin mukaan. Perheiden kanssa tehtävään työhön ei työntekijöiden mukaan saisi myöskään käyttää palvelun määräaikoja, sillä jokainen perhe tarvitsee apua eri pituisia jaksoja ja toisilla työn aloittaminen ja luottamuksen rakentuminen kestää pidempään kuin toisilla.

Tällä hetkellä kun näitä suoritteita kerätään niin ei nähdä että se perhe... --- pitää nähdä et kun me perheessä tehdään työtä, me ihmisten kans tehdään työtä niin se kehittyminen siellä voi olla hyvin hidasta, et siel tulee jotain muutoksia tai jotain... --- et siitä on perheelle oikeesti hyötyä.

Suoritteiden kerääminen herätti keskustelussa paljon mielipiteitä myös siltä kannalta, mikä perhetyöntekijän työssä lasketaan työksi eli mistä saa suoritteita. Työntekijöiden mielestä työksi katsottiin tällä hetkellä vain perheen kotona tehtävä työ, mutta kaikki muu työ, kuten palvelusuunnitelmien kirjoittaminen, tiedon hakeminen perheille tai työn suunnittelu työparin kanssa ei ollut suoritteissa näkyvää työtä. He toivoivat, että muulle työlle olisi mahdollista varata aikaa ja tehdä sitäkin rauhassa, eikä vasemmalla kädellä muun työn ohessa.

Ei se näy siellä tyolistassa, vaan että sulla ei oo ollu töitä.

Mun mielestä suoritteeks pitäs laskee myös kaikki toimistossa tehtävä työ. Kun me etsitään asiakkaalle tietoa ja kirjetetaan, se pitäs laskea suoritteeksi. Ei sitä voi tehdä vasemmalla kädellä työn ohessa, samoin kuin puheluita asiakkaille.

### 6.2.3 Kunnioittava kohtaaminen on tärkeää

Työntekijän ja asiakkaan välinen vuorovaikutus on tärkeä työväline. Työntekijät olivat asiakkaiden kanssa samaa mieltä siitä, että rehellinen, mutta kunnioittava puhe on tärkeää. Työntekijöiden työtä on auttaa perheitä, eikä arvostella heitä. Kunnioittavaa ilmapiiriä he kertovat rakentavansa aluksi kuuntelemalla perheen tilannetta kuin kertomalla omia mielipiteitään asioihin. Hyvän suhteen asiakkaaseen voi muodostaa olemalla oma itsensä, ilman erillistä perhetyöntekijän roolia. Eräs vanhempi työntekijä toi esille myös näkökulman, että karttuneen iän myötä työnteko perheiden kanssa on muuttunut helpommaksi. Hyvä suhde asiakkaaseen nähtiin tärkeänä myös palautteen kannalta. Jos luottamuksellista asiakassuhdetta ei synny, asiakkaat eivät anna palautetta, vaan *ne soittaa toimistolle et ei tarvitse enää tulla*. Keskusteluun perheiden tilanteista työntekijät kokivat hyvänä työvälineenä perhetilanteen kartoituksen, jonka avulla saadaan esille koko perheen näkökulma. Asiakkaiden esiin tuomaan työntekijöiden epävarmuuteen esimerkiksi keskosvauvojen hoidossa he toivoivat mahdollisuutta osallistua koulutuksiin.

### 6.2.4 Miten madaltaa kynnyksiä

Työntekijät tunnistivat asiakkaiden esiin nostamia palvelun vastaanottamisen kynnyksiä. He miettivät ylipäättään sosiaali-sanan aiheuttavan joillekin perheille kynnyksen olla yhteydessä. Työntekijät kertoivat itse käyttävänsä mieluummin sanaa ”varhainen tuki” ja korostavansa palvelun ennaltaehkäisevän työn puolta, jotta perheiden kynnystä voisi laskea.

Korostaa sitä varhasta.. et se on varhasta tukee. kun joskus kuulee sanottavan tai jotkut on sanonu et... tai saanu sellasen käsityksen et sit kun on oikein isot ongelmat tai suuria vaikeuksia niin sitten voi soittaa ja pyytää apua.

Vaikka kynnys myöntää oma avuntarpeensa on korkea, työntekijöiden mielestä perheiden kuitenkin tulisi rohkeasti kertoa avuntarpeestaan. Perheiden kanssa työtä tekevät työntekijät eivät pysty näkemään aina avuntarvetta, jos siitä ei sano. Työntekijöillä oli kokemuksia siitä, että vaikka alkuun perheiden kynnys palveluun oli korkea, kynnys laski hyvin pian palvelun vastaanottamisen jälkeen. Perheiden kynnystä madallettiin yhteydenoton jälkeen esimerkiksi siten, että perhetyöntekijä käy tutustumassa perheeseen ennen varsinaista ensimmäistä käyntiä.

Meil on myös sellanen käytäntö et jos on sellanen arempi perhe niin perhetyöntekijä käy siellä edellisellä viikolla et hei mä tuun tänne ens viikolla. Et se helpottaa sen äidin oloa.

Asiakkaan ensimmäisen kontaktin kotipalvelun perhetyöhön työntekijät kokivat tärkeäksi. Heidän mielestään perheet eivät ota yhteyttä turhaan, vaan he ovat todella mietti-neet yhteydenottoa ja sen vuoksi perheiltä ei saisi puhelussa tyrmätä. Palvelu itses-sään ei siis saisi työntekijöiden mukaan enää muodostaa uutta kynnystä.

Ja sit kun perhe soittaa ensimmäisen kerran meidän palveluun niin siinä ei saisi olla liian kova tyrmäys, siinä ensi puhelussa. Koska moni vanhempi on sanonu et he on soittanu, mut heti sanottiin et ei. Niin he ei uskalla toista kertaa soittaa ennen ku on joku super suuri hätä sitten.

Työntekijät toivat esille, että perhetyöstä perittävä maksu on osalle perheistä kynnys ottaa palvelua vastaan. Palvelun maksusta on mahdollista hakea alennusta, mutta työntekijöiden kokemuksen mukaan sekin on liian suuri kynnys joillekin perheille.

#### 6.2.5 Saako palvelua markkinoida

Työntekijöiden kokemuksen mukaan kotipalvelun markkinointi on uusi asia. Sosiaalivi-raston toimintaa ei ole perinteisesti heidän mukaansa markkinoitu. Eräs työntekijä ker-toi, että oli joskus vienyt itse tekemänsä mainoksen kotipalvelusta neuvolan seinälle, mutta hänen oli käsketty hakemaan se sieltä pois.

Oli tiedusteltu ylemmältäkin taholta et ei saa mainostaa, et tätä palvelua ei mai-nosteta.

Kaupungin Internet-sivut olivat työntekijöiden mielestä vaikeaselkoiset ja vanhanaikai-set. Heidän kokemuksensa mukaan suurin osa perheistä liikkuu netissä, joten sivut pitäisi heidän mielestään saada selkeämmiksi. Internet mainonnan lisäksi työntekijät ehdottivat esimerkiksi lehtihaastatteluja erilaisiin perhelehtiin. Työn markkinoinnin hel-pottamiseksi esimerkiksi perhevalmennuksissa työntekijät toivoivat videota työstä.

Ja mä niin hirveesti toivoisin et meidän ja sosiaaliohjaajien työtä.. niin olis joku vi-deo. Kun me niitä perhevalmennuksia vedetään niin siellä vois olla niinku sillä lailla et se jotenki niinku.. mä oon huomannu et kaikki ei edes ota sitä esitettä-kään perhevalmennuksissa, kun ne kokee et ei me olla niitä sellasia perheitä, jotka tarvii apua. mut kun ne näkis sen samalla lailla kaikki.

Työntekijöiden mukaan palvelun markkinointi perheille tapahtuu paljon neuvolan työntekijöiden välityksellä. Heidän mielestään perhetyöstä pitäisi jatkuvasti olla yhteydessä neuvolaan ja kertoa terveydenhoitajille perhetyöstä, jotta asiakkaat saisivat tietoa. Työntekijöiden mielestä tärkeää on, että he tapaisivat neuvolan terveydenhoitajia kasvotusten, eivätkä pelkästään esimiehet keskenään. Osa työntekijöistä oli itse aktiivisia yhteydenpidossa neuvolan kanssa esimerkiksi menemällä asiakkaan mukana neuvolakäynnille.

Mä änkeen niitten asiakkaiden mukaan sinne neuvolakäynnille, joka tarkoittaa sitä et mun naama tulee tutuks.

Osa työntekijöistä koki, että yhteistyö neuvolan kanssa toimii hyvin ja osalla siitä löytyy kehitettävää. Työntekijät ehdottivat yhteistyöksi esimerkiksi sitä, että neuvolan työntekijä voisi olla useammin perhetyöntekijöiden tiimikokouksessa, tai että perhetyöntekijä voisi päivystää sovittuina päivinä neuvolassa ja olla valmiina perheitä varten. Työntekijät toivoivat, että neuvolan työntekijät kutsuisivat heitä huolen herätessä useammin perheiden luo kotikäynnille. Esite pitäisi työntekijöiden mukaan neuvolassa jakaa kaikille perheille, vaikka varsinaisia ongelmia ei perheessä olisikaan.

Keskustelun lopussa työntekijät saivat kertoa omat terveisensä esimiehille ja johdolle koskien kotipalvelun perhetyön kehittämistä. Työntekijät toivoivat työlle yhtenäisempiä linjauksia, ettei kaupungin eri tiimeissä toimittaisi eri tavoin. Heidän mielestään kotipalvelussa voisi kokeilla uusia toimintatapoja vanhojen tapojen sijaan, esimerkiksi palveluaikojen toteuttamista enemmän asiakkaan tarpeen mukaan, eikä kolmen tunnin vakiokäynnin mukaan. Osa työntekijöistä ajatteli, että työn tueksi voisi kokeilla työntekijän mukana kulkevaa miniläppäriä, jonka avulla perheiden kanssa tehtävät suunnitelmat ja niiden kirjaaminen sujuisi asiakkaan läsnä ollessa. Väliarviointilomakkeeseen toivottiin yhteistyön sujumiseen viittaavia kysymyksiä loppuarviointilomakkeesta, jotta työntekijällä olisi mahdollisuus kuulla asiakkaiden ajatuksia heidän toiminnastaan ennen palvelun päättymistä. Näin työntekijällä olisi mahdollisuus tarvittaessa muuttaa toimintatapaansa.

### 6.3 Näin esimiehet kommentoivat palautteita

Kolmannessa vaiheessa asiakkaiden ja työntekijöiden ajatukset esiteltiin johtaville ohjaajille. He kuuntelivat ja kommentoivat edellisissä keskusteluissa esiin nousseita asioita ja keskustelivat siitä, mitä asioille heidän mielestään tulisi tehdä.

Esimiesten mukaan asiakkaiden palaute oli ennalta-arvattavaa ja samanlaista palautetta asiakkaiden ajatuksia kysyttäessä on tullut ennenkin.

Et tää et aina kun näiltä asiakkailta kysellään niin täältä nousee aina ne samat asiat. Et aina halutaan ilta-aikaan, enemmän työtä ja konkreettisempaa apua ja siivousta. Ruoanlaittoa täs ei mainittu, mutta se on yleensä se.

Työn sisältö ja sen määrittäminen yhdessä asiakkaiden ja työntekijöiden kanssa puhututti esimiehiä. Ensimmäinen kotikäynti asiakkaan koettiin tärkeäksi ja siihen haluttiin panostaa. Toisaalta mietittiin tuleeko ensimmäisen käynnin aikana asiakkaille liikaa tietoa, jota he eivät pysty ottamaan vastaan esimerkiksi perheen raskaan tilanteen tai jännittämisen takia. Ensikäynnin yhteisiä, joustavia käytänteitä olisi esimiesten mukaan tarpeellista pohtia. Kotikäynnille osallistuvista työntekijöistä esimiehet olivat sitä mieltä, että heidän osallistuminen asiakkaiden palvelun saamisesta päättävänä työntekijöinä on ehdottoman tärkeää, mutta perhetyöntekijän mukanaolo työtilanteen salliessa koettiin hyvänä.

Perhetyön konkreettinen sisältö määräytyy esimiesten mukaan kunkin yksittäisen asiakasperheen tilanteen mukaisesti ja kullekin perheelle määritellään oma, yksilöllinen suunnitelma työn sisällöstä ja kestosta. Asiakkaiden ehdottama palvelupakettiajatus ei herättänyt esimiehissä kannatusta, sillä *vaikka tää pitäs miljardi asiaa sisällään tää kotipalvelu ni ei se tarkota et täällä jokainen perhe saa sen kaiken*. Esimiehet painottivat enemmänkin riittävää yhteistä keskustelua ja työn sisältöjen avaamista kunkin perheen kanssa. Perheille tulisi kertoa riittävän laajasti palvelun eri mahdollisuuksista, sillä asiakkaiden itsensä on usein mahdotonta kertoa mikä heitä auttaisi. Sisältöjen avaamisessa voi käyttää apuna perhetyöntekijän osaamista konkreettisen työn toteuttajana. Palvelun sisältöä ja toimintatapoja ei tarvitse lyödä lukkoon heti ensimmäisen tapaamisen aikana, sillä usein tarpeenmukaiset toimintatavat löytyvät myöhemmin.

Työn sisältöjä tulisi avata myös yhteisessä keskustelussa työntekijöiden kanssa, että työ toteutuisi sellaisena kuin laki sen määrittelee. Esimiehet palasivat keskustelussa siihen, että sosiaalihuoltolaki määrittelee kotipalvelun olevan arjen auttamista ja näin

ollen esimerkiksi pienet kotiaskareet kuuluvat työn sisältöön. Esimiehet miettivät asiakkaiden antamaa palautetta työn sisällön rajaamisesta ja olivat yllättyneitä rajauksista, joista ei heidän mielestään ole yhteisesti sovittu. Esimiesten kokemus oli, etteivät he välttämättä ole edes tietoisia siitä, mitä perheiden työstä on rajattu, koska asiakkailta ei ole tullut asiasta palautetta. Esimiehet miettivät yhteisen keskustelun tarvetta työn sisällöstä, ettei työtä kehitettäisi pois asiakkaiden konkreettisista tarpeista. Yhteiseen keskusteluun pitää heidän mielestään nostaa esimerkiksi työn tekeminen ilta-aikaan, pienet kotiaskareet ja konkretisoida yhteisesti perustyön sisältöä. Työn joustavuus ja käynnin pituus olivat esimiesten mukaan ehkä liikaa rutinoituneet tilapäisasiakkaan maksun määräytymisestä 3+3 tunnin ajatteluksi, mutta käynnin pituutta on mahdollista tehdä joustavammaksi.

Esimehet nostivat keskustelussa esiin esimiestyön ja johtamisen tärkeyden. Esimiehet olivat sitä mieltä, että moni keskusteluissa esiin noussut asia selviää jämäkällä johtamistyöllä. He miettivät yhteisiä sopimuksia ja niistä kiinnipitämistä, jotta asiakkaat kaupunkitasolla eivät olisi eriarvoisessa asemassa palvelun suhteen. Esimiehet miettivät työntekijöiden keskustelussa esiin nostamaa suoritteiden keräämistä ja sitä nousiko teema keskusteluun, koska siitä on käytännön työssä juuri paljon puhuttu ja se puhututtaa edelleen. Kuitenkin esimiesten mukaan asiakkaiden tarpeet tulisi olla etusijalla, ei työn suoritteet.

Työn markkinoinnista puhuttaessa esimiehet ihmettelivät työntekijöiden ajatusta siitä, ettei työtä saa markkinoida. Asiakkaiden ja työntekijöiden nostamat ajatukset herättivät esimiehet pohtimaan miten työtä pitäisi markkinoida, jotta tieto palvelusta tavoittaisi asiakkaat ajoissa jo ennen kuin edes palvelun tarvetta olisi ehtinyt syntyä. Esimiehet toivat esiin palvelun sisällön avaamisen konkreettiseen muotoon, sen sijaan, että puhutaan esimerkiksi ohjauksesta tai neuvonnasta. Tämä koski sekä työstä kertomista että esitettä. Työn sisällöstä puhuminen perhetyöntekijöiden konkreettisen tekemisen kautta, esimerkiksi siivoamisena, ruoanlaittona tai lastenhoitona, antaa todellisemman kuvan työn sisällöstä. Tietoa pitäisi jakaa paikoissa, joissa perheet liikkuvat ja koska suuri osa perhetyön asiakkaista saa tiedon yhteistyökumppanin kautta, pitivät esimiehet tärkeänä jatkuvaa yhteistä keskustelua yhteistyökumppaneiden kanssa. Esimiehillä oli kokemus, että muutokset yhteistyökumppanin mahdollisuuksista osallistua esimerkiksi yhteisiin verkostokokouksiin ja täten yhteisen keskustelun vähentyminen, vaikuttivat suuresti asiakkaiden ohjautumiseen kotipalvelun perhetyöhön.

Jatkon suhteen esimiehet toivoivat yhteistä keskustelua, jossa työn sisältöjä avattaisiin ja yhtenäistettäisiin. Markkinoinnin yhteinen miettiminen koettiin myös tärkeäksi, ettei yhteistyökumppaneilla olisi mielikuva perhetyöstä viimesijaisena palveluna, vaan perhetyötä uskallettaisiin markkinoida kaikille.

#### 6.4 Kotipalvelun päällikön näkökulma

Keskustelu kotipalvelun päällikön kanssa eteni siten, että asiakkaiden, työntekijöiden ja esimiesten keskusteluista kootut aineistot käytiin läpi ja päälliköllä oli mahdollisuus kommentoida esiin nousseita asioita sekä pohtia, mihin asioihin erityisesti pitäisi kiinnittää huomiota.

Kotipalvelun perhetyöhön on päällikön mukaan mietitty uusia erilaisia työmuotoja ja toimintatapoja, jotka lisäävät kotipalvelun työn joustavuutta. Uudistuksilla haluttaisiin selkeyttää palvelurakennetta. Käytännössä tämä tarkoittaa esimerkiksi sitä, että kaupunkitasoisesti ei olisi useita samalla konseptilla toimivaa tiimiä, vaan työ jaettaisiin esimerkiksi erilaisten osaamisten perusteella. Mietinnässä on päällikön mukaan ollut esimerkiksi hoitotiimi, joka keskittyisi kaupunkitasolla esimerkiksi keskosvauvojen, vammaisten tai muiden erityistä hoidollista tukea tarvitsevien perheiden kanssa tehtävään työhön. Tiimin työntekijöille järjestettäisiin esimerkiksi tukea ja opastusta kotisairaanhoidosta, jolloin heillä vahvistuisi osaaminen hoidollisten tehtävien tekemiseen. Oman toiminnan muutosten lisäksi palvelusetelivalikkoon on mietitty lisättäväksi perhetyön lisäksi siivouspalvelua.

Työntekijöiden ja esimiesten esiin nostama ajatus kolmen tunnin käyntien muuttamisesta joustavampaan suuntaan, on päällikön mukaan ollut keskustelussa mahdollisen maksumuutoksen myötä. Perhetyön maksua on ehdotettu muutettavaksi tuntiperusteiseksi tämän hetkisen käyntimaksun sijaan. Tuntiperusteinen laskutus muuttaisi työtä siten, että jatkossa asiakkaat maksaisivat niistä todellisista tunteista, joita perhetyöntekijä heidän luonaan on käynyt ja työntekijöiden kohdalla työn suoritteiden laskuperusteena olisivat tunnit, eivät käynnit kuten nykyään. Maksua on päällikön mukaan mietitty myös sen vuoksi, että suurin osa (80 %) asiakasperheistä ei maksa palvelusta mitään. Osa perheistä (30 %) saa palvelua lastensuojelun kautta, jolloin se on maksutonta, osalla perheistä on puolestaan niin pienet tulot ettei palvelu maksa heille sen vuoksi ja osalle perheistä on tehty hakemuksen perusteella päätös kotipalvelun maksuttomuudesta. Perhetyön maksu koskee siis hyvin pientä osaa asiakkaista.

Perhetyön sisältö ja sen määräytymisen käytännöt puhututtivat paljon sekä asiakkaita, työntekijöitä ja esimiehiä. Päällikön mukaan työn sisällön määräytymisessä tärkeää on ensimmäinen käynti, joka tulee suorittaa johtavan ohjaajan toimesta. Ensikäynnin tarkoituksena on hänen mukaansa kuulla perheen tilannetta ja lähteä muodostamaan palvelun sisältöä tarpeesta käsin. On tärkeää, että ensikäynnin tekee johtava ohjaaja, jonka vastuulla on se, että työn sisältö on lainmukaista. Tarkkoja ohjeita perhetyön sisällöstä on päällikön mukaan vaikea antaa, sillä perheen tilanteen mukaan työ voi hetkellisesti pitää sisällään erikoisiakin työtehtäviä. Johtavilta ohjaajilta vaaditaankin päällikön mukaan laajaa näkemystä kotipalvelun työstä ja sen sisällöstä, jotta uskaltaa johtaa työtä ja tehdä päätöksiä, jotka saattavat eri perheiden kohdalla olla erilaisia.

Asiakkaiden osallistamiseen palvelun kehittämisessä on päällikön mukaan saatu kimmokkeita ja asiakkaita on tarkoitus osallistaa jatkossakin. Kotipalvelun perhetyössä on aiemmin tietyin väliajoin tehty asiakaskysely, jonka keräämistä jatketaan edelleen. Uusina ajatuksina päällikön mukaan on mietitty esimerkiksi kotipalvelun liittymistä facebookiin ja sinne esimerkiksi asiakasraadin perustamista. Päällikön mukaan asiakkaiden osallistamisessa on paljon mahdollisuuksia, joita jatkossa suunnitellaan.

## 7 Johtopäätökset

### 7.1 Perhetyötä pitää markkinoida kaikille perheille kynnysten poistamiseksi

Verkkohaastattelun yhtenä tuloksena oli, että kynnys kotipalvelun hakemiseen on korkea, mutta tuloksissa ei ollut tarkemmin tietoa siitä, mitkä asiat käytännössä aiheuttavat kotipalvelun kynnyksen (Valtari 2012: 47). Kynnyksiä, jotka estävät tai vaikeuttavat palvelun vastaanottamista, löytyi opinnäytetyön keskusteluihin osallistuneiden asiakkaiden ja työntekijöiden kokemusten mukaan useita. Kaksi kynnyksistä liittyi suoranaisesti kotipalveluun ja ne olivat työntekijöiden käyttämä viranomaiskieli, jota asiakkaan on vaikea ymmärtää ja palvelusta perittävä maksu. Muut kynnykset liittyivät ennen palvelua oleviin asioihin. Näitä olivat tiedonpuute palvelun olemassaolosta, oma henkinen este kuten pelko tai avuntarpeen vähättely, väsymys, puolison suhtautuminen avun vastaanottamiseen sekä muiden ihmisten asenteet avun vastaanottamista kohtaan. Asiakkaat olivat kuitenkin pystyneet ylittämään kynnykset ja päässeet palvelun piiriin. Kynnysten ylittäminen oli tapahtunut joko työntekijän tuella tai sitten tilanteessa, jossa he eivät kokeneet enää olevan muuta vaihtoehtoa.

Palvelusta perittävä maksu nousi yhdeksi esteeksi, kynnykseksi, verkkohaastattelun tulosten mukaan (Valtari – Lähdeniemi 2012: 47). Myös työntekijät kertoivat maksun olevan este perheille palvelun vastaanottamisen. Työntekijät kohtaavat näitä perheitä kotikäynneillä kun perheen tarvetta palvelulle selvitetään, mutta perheet jättävät palvelun ottamatta. Asiakkaiden kohdalla maksu ei ollut muodostanut kynnystä palvelulle, mutta keskusteluissa ei tullut tarkemmin esille, maksoivatko asiakkaat palvelusta mitään vai oliko se heille maksutonta esimerkiksi pienien tulojen perusteella. Palvelun maksu on herättänyt viime aikoina keskustelua Sosiaaliviraston organisaation ylemmissä tahoissa. Esimerkiksi Sosiaalilautakunnassa on tehty vuoden 2012 lopulla päätös maksun poistamisesta. Asia on kuitenkin palautettu uudelleen käsiteltäväksi ja perhetyö on edelleen toistaiseksi perheille maksullista. Asian käsittely ja ensimmäinen päätös antanee suuntaa sille, että palveluun halutaan panostaa. (Helsingin kaupungin Sosiaalilautakunta 2012.)

Verkkohaastattelussa palvelun hakemista ja saatavuutta toivottiin helpoksi eli voidaan ajatella, että itse hakeminen muodostaa myös kynnyksen (Valtari – Lähdeniemi 2012: 49). Keskusteluihin osallistuneet asiakkaat sen sijaan kokivat, että palvelun aloittami-

nen on helppoa ja saatavuus nopeaa. Eli onko verkkohaastatteluun vastanneilla ollut käytännön kokemusta palvelun hakemisesta vai muodostiko kynnyksen kuitenkin joku muu asia kuin palvelun hakemisen vaikeus? Kotipalvelun perhetyön saatavuutta on helpotettu myös organisaation taholta jo aiemmin. Aiemmin palvelutilaukset tuli tehdä päivittäin tiettyyn kellonaikaan, ns. puhelinaikaan ja muina aikoina oli päällä vastaaja. Nykyään palvelua voi tilata johtavilta ohjaajilta virka-aikaan, ilman erikseen määriteltyä puhelinaikaa. Tämä järjestely on saattanut poistaa yhden aiemmin olleen kynnyksen palvelun saatavuudesta. Sähköisesti haettava palvelu voisi olla lisänä helpottamassa perheiden yhteydenottoa.

Keskusteluissa ei tullut esille varsinaisia palvelun aikana olevia kynnyksiä. Yksi asiakas viittasi siihen, että työntekijöiden kanssa keskustelu voi olla kynnys palvelussa. Kokonaisuutena keskustelu liittyi kuitenkin työntekijän ja asiakkaan väliseen suhteeseen, jota on käsitelty opinnäytetyössä omana kokonaisuutenaan.

Kynnyksiä on mahdollista madaltaa tulosten mukaan palvelusta tiedottamisella tai markkinoinnilla. Tiedonpuute oli yksi tekijä siihen, etteivät perheet ota yhteyttä kotipalveluun. Tieto palvelusta ja sen sisällöstä tulisi olla avoimesti tiedossa kaikille perheille paikoissa, joissa perheet käyvät: neuvoloissa, leikkipuistoissa ja muissa perheiden palveluissa. Tiedon jakamiseen ei tulisi liittyä harkintaa siitä, onko perheellä juuri tällä hetkellä tarve palvelulle vaan tietoa voi jakaa ennaltaehkäisevästi. Perheillä tulisi olla tieto palvelun saatavuudesta jo ennen palveluntarpeen muodostumista. Tällöin he voisivat tarpeen tullessa ottaa suoraan yhteyttä eikä vähäisiä resursseja kuluisi erilaisten saatavissa olevien palveluiden etsimiseen.

Yleinen tietoisuus palvelun saannista ja sen sisällöstä madaltaisi tulosten mukaan myös henkisiä kynnyksiä. Oikeanlainen, kattava ja tarpeeksi konkreettinen tieto vaikuttaa palvelusta luotuihin mielikuviiin ja vaikuttaa esimerkiksi pelkojen hälvemiseen. Verkkohaastattelun tuloksissa palvelun tiedottamista ja tunnettavuutta toivottiin myös lisättäväksi sekä sitä, että palvelua tulisi saada ilman pelkoa lastensuojeluilmoituksesta (Valtari 2012: 10). Lastensuojelulaki (2007, 25§) määrittelee kuitenkin sen, että perheiden parissa työskentelevillä on ilmoitusvelvollisuus jos he havaitsevat tilanteita, joissa lapsen kasvu ja kehitys vaarantuu. Asia on siis tärkeää puhua selväksi perheiden kanssa, jotka ottavat yhteyttä. Avun pyytäminen itsessään ei ole peruste tehdä lastensuojeluilmoitusta ja kuten keskusteluissa nousi esiin, tulisi avunpyytäminen nähdä enemmänkin voimavarana kuin uhkana.

Palvelusta tiedottamisessa ja palveluun hakeutumisessa muiden palveluiden työntekijöillä on merkittävä rooli. Aineistossa korostui, että asiakkaat pitkittivät yhteydenottoa oman pelkonsa tai väsymyksensä vuoksi ja kokivat hyvänä sen, että yhteydenotto oli lopulta tehty heidän puolestaan. Tämän vuoksi on tärkeää, että perhetyön yhteistyökumppaneilla on riittävästi tietoa palvelusta, jotta he osaavat tukea asiakasta hakemaan palvelua. Myös yhteistyörakenteiden on tuettava palveluiden välistä yhteistyötä, ettei yhteydenotot ja asiakkaan pääsy palveluun ole työntekijästä kiinni. Puolesta soittaminen asiakkaan luvalla oli toimiva tapa saada asiakkaat palvelun piiriin. Puolesta soittamisessa työntekijälle korostuu Juhilan (2006: 151) jaottelema rooli huolenpitäjä, jossa työntekijä ottaa huolehtijan roolin suhteessa asiakkaaseen ja auttaa häntä saamaan palvelut, joita tarvitsee tilanteessaan. Neuvolan työntekijöiden rooli korostui yhteydenottoa tukevana tahona. Lähes kaikki perheet asioivat neuvolassa ja tämän vuoksi on tärkeää huolehtia perhetyön ja neuvolan välisestä yhteistyöstä. Kotipalvelun markkinointi onkin usein yhteistyökumppaneiden kautta tapahtuvaa, jonka vuoksi riittävän tiivis yhteistyö ja työstä puhuminen on tärkeää.

Markkinoinnista ja siitä, saako palvelua ylipäätään markkinoida, oli työntekijöillä ja esimiehillä erilainen näkemys. Kaikki olivat kuitenkin sitä mieltä, että palvelua on tärkeää markkinoida. Markkinoinnista ja sen toteuttamisesta olisikin tämän vuoksi tärkeä käydä organisaatiossa keskustelua, jotta oltaisiin tietoisia siitä, miten ja missä markkinoidaan. Myös Aluehallintoviraston selvityksen mukaan kotipalvelun tiedottamisessa on monilla kunnilla ollut puutteita. Kun palvelusta tiedottamista on lisätty, on se lisännyt myös palvelun kysyntää. (Sippu – Vepsäläinen – Kaasalainen 2011: 20.)

Palvelun näkyvyyttä tulisikin tulosten pohjalta lisätä, jotta perheet löytävät palvelun piiriin. Näkyvyyttä voisi lisätä erilaisilla esitteillä tai kampanjoilla esimerkiksi kuten asiakkaat ehdottivat julistekampanjaa synnytyssairaalan seinillä. Näkyvyyden lisäämiseksi erilaiset perinteiset julisteet ja esitteet toisivat perheille tietoa palvelusta, mutta nykyään tärkeää on lisäksi myös Internet markkinointi, joka tavoittaa suurimman osan perheistä. Toimivat Internet-sivustot linkitettyinä perheille tutuille sivuille, lisää palvelun näkyvyyttä. Asiakkaat ehdottivat näkyvyyttä myös facebookissa, joka heidän kokemuksensa mukaan on tärkeä yhteydenpidon väline kotona oleville vanhemmille. Onko se tuleva suuntaus, että sosiaalipalvelut alkavat käyttää sosiaalista mediaa, kuten juuri facebookia, tiedottamisen välineenä? Tällä hetkellä ainakin Kirkkonummen kunnan lapsiperheiden kotipalvelulla on jo olemassa facebook-sivut. (Kirkkonummen kunta 2013.)

## 7.2 Työn sisältö vaatii täsmennystä

Perhetyön sisältö ja toimintatavat käytännössä vaativat aineiston perusteella selkeyttämistä. Asiakkaat eivät olleet tietoisia siitä, mitä perhetyöhön sisältyy ja mitä ei ja he kaipasivat siitä keskustelua työntekijöiden kanssa. Asiakkaat kuvasivat, että heidän oli vaikea esittää toiveita työlle. Työn sisältö ei kuitenkaan lähtökohtaisesti perustu siihen, mitä *halutaan* vaan siihen, mikä asiakkaan *tarve* on. Käytännön työssä esimies selvittää asiakkaan tarvetta ensimmäisellä kotikäynnillä ja sen jälkeen yhdessä asiakkaan kanssa mietitään, voiko perhetyöllä vastata tarpeeseen. Tarpeen selvittämisessä käynnin aikana on mahdollisuuksien mukaan myös perhetyöntekijä. Perhetyöntekijän osallistumista ensimmäiselle käynnille voi perustella sillä, että tällöin myös työntekijä kuulee asiakkaan tarvetta suoraan häneltä itseltään. Se voi helpottaa myöhemmin sopimista tarpeen mukaisista käytännöistä, eli palvelusuunnitelman tekemistä, josta perhetyöntekijät vastaavat työparina ilman esimiehen konkreettista mukanaoloa. Perheen tilannetta selvittellään useamman käynnin aikana, vaikka palvelu voidaankin aloittaa heti yhteydenoton jälkeen.

Perheet kuvasivat perhetyön alkamista tilanteissa, joissa perheen hyvinvointiin liittyvät asiat olivat jollakin tavoin uhattuna. Hyvin usein äitien oma uupumus tai väsymys sai heidät pyytämään ulkopuolista apua. Äidit kuvasivat huomanneensa oman jaksamisen vaikutuksia lapsiin ja miettineensä lapsen hyvinvointia ottaessaan yhteyttä. Vanhempien väsymys onkin yksi merkittävä tekijä lapsen hyvinvoinnin kannalta ja erityisen suuri riski silloin, jos perheessä on vain yksi huoltaja. Vanhemman väsymys näkyy lapsen arjessa ja perheen ilmapiirissä. (Törrönen 2012: 92.). Äitien kokemusten mukaan perhetyö auttoi hyvin siihen, että he saivat kerättyä itselleen voimia. Pieni aika viikossa omaa aikaa tai mahdollisuus nukkua väsymystään pois auttoi heitä jaksamaan paremmin. He kokivat perhetyön viikoittaisen käynnin merkittävänä osana hyvinvoinnin tukemisessa. Jo pelkkä arjessa läsnäolo ja kuulluksi tuleminen antoi äideille voimaa jaksaa.

Palvelun sisältö ja joustavuus näyttäytyi opinnäytetyön keskustelujen perusteella erilaisena eri alueilla. Vaikka opinnäytetyön tarkoituksena ei ole vertailla eri tiimien tai alueiden työtä ja työtapoja, erot tulivat selvästi esiin sekä työntekijöiden että asiakkaiden puheissa. Organisaatiossa olisikin hyvä pohtia, millaiset yhteiset reunaehdot palvelulle tulisi yhteisesti sopia, että palvelu toteutuisi riittävän samanlaisena alueesta toiseen. Vaikka työ lähteekin asiakkaan tilanteesta ja tarpeesta ja erilaisia ratkaisuja työhön joudutaan tekemään esimerkiksi tiimien resurssien takia, eivät asiakkaat saa olla eriar-

voisessa asemassa asuinpaikasta riippuen. Työ ei saa toteutua käytännössä myöskään yksittäisen työntekijän asettamien rajojen mukaan.

Työn toivottiin sisällöltään olevan konkreettisempaa, kuten lasten- ja kodinhoitoa, sekä keskustelujen että verkkohaastattelun mukaan (Valtari 2012: 13). Asiakkaat toivoivat enemmän apua ilta-aikaan ja työntekijöiden näkökulmasta ilta-ajat olivat suunnattu pääasiassa rajatuille asiakasryhmille. Ilta-aikojen katsottiin olevan myös resurssikysymys, jonka jakautumisesta vastaa kunkin tiimin esimies. Ilta-aikojen suhteen työn tekeminen tarpeen mukaan näyttäytyy konkreettisemmin. Osa asiakkaista kertoi, että ovat saaneet palvelua myös iltaisin, kun heillä on ollut siihen tarve. Ilta-ajat eivät siis ole poissuljettuja mahdollisuuksia, mutta eivät myöskään automaattinen käytäntö kaikille perheille.

Työn sisältöön ja varsinkin sen joustavuuteen liittyen työntekijöiden puheessa nousivat esiin työn suoritteet ja se, että vain asiakastyö on työtä, josta suoritteita saa. Sen lisäksi, että perhetyön sisältöä tarkennetaan suhteessa asiakkaaseen, on tärkeää puhua työstä ja työtehtävistä organisaation sisälläkin. Kotipalvelun päällikkö toi esille, että asiakastyön osuus ei tarvitse, eikä se voi olla 100 %, vaan työhön kuuluu muitakin osaluokkia, jotka tekevät työstä nimenomaan ammatillista työtä. Työstä pitää pystyä keskustelemaan ja sitä pitää suunnitella ja myös työn kirjaamiselle tulee olla aikaa. Ja nämä työtehtävät ovat tärkeitä, jotta voidaan tehdä laadukasta työtä asiakkaan kanssa. Jos työtä tehdään vain työn vuoksi, siitä häviää suunnitelmallisuus ja vaikuttavuus.

### 7.3 Kohtaamisia asiakkaan ja työntekijän välillä

Perhetyötä tehdään suhteessa asiakkaan ja työntekijän välillä. Kohtaaminen asiakkaan kanssa alkaa ensimmäisestä yhteydenotosta ja jatkuu läpi koko asiakassuhteen. Asiakkaat kokemusten mukaan työntekijät olivat luotettavia, joustavia, keskustelutaitoisia ja he eivät tuominneet perheitä. On tärkeää, että työntekijä kuuntelee ja kuulee asiakasta ja asiakkaat tulevat kohdatuiksi omissa tilanteissaan. Työntekijät itse kokivat myös, että luottamuksellisen suhteen luominen asiakkaaseen on työskentelyn tärkeä lähtökohta. Luottamuksen syntymistä edisti tulosten mukaan esimerkiksi se, että työntekijät pysyivät asiakkaan näkökulmasta samoina eikä jokaisella tapaamiskerralla vaihtunut työntekijä. Luottamuksen syntymisen jälkeen puolin ja toisin oli helpompaa ottaa isompiakin asioita puheeksi.

Osa asiakkaista kuitenkin koki, etteivät työntekijät tuoneet riittävästi ammattitaitoaan esille ja ottaneet perheiden tilanteita huomioon. Asiakkaiden kuvaamia tilanteita voi peilata Mönkkösen (2007: 19) avaamiin vuorovaikutustapoihin, joissa asiakkaan ja työntekijän välinen suhde rakentuu kummankin osapuolen erilaiseen asemaan. Työskentelyn tavoitteena on dialoginen vuorovaikutus, jossa kumpikin osapuoli saa asiansa ja näkemyksensä tuotua yhteiseen tietoisuuteen ja tulevaa rakennetaan yhdessä. On kuitenkin tilanteita, joissa asiakas oman tilanteensa vuoksi tarvitsee työntekijän asiantuntemusta pystyäkseen ymmärtämään omaa tilannettaan (Mönkkönen 2002: 55). Voidaan ajatella, että on eettisesti väärin olla hoitamatta tilannetta eteenpäin. Esimerkiksi äidin uupumus tai väsymys voi perhetyöntekijöiden työssä tuoda esiin tilanteita, joissa työntekijän on otettava ohjat käsiin ja huolehtia tilanteen etenemisestä ja sitä kautta edistää vanhemman voimaantumista.

Työntekijät kuvasivat suhteen muodostumista siten, että he kuuntelivat ensin asiakasta ja vasta myöhemmin antoivat neuvoja. Tässä korostuukin asiakaskeskeisyyden näkökulma, joka on tärkeää asiakassuhteen alkuvaiheessa, mutta johon ei kuitenkaan pidä jäädä. Asiakkaiden kokemusten mukaan työntekijöillä oli taitoa sanoa asioita tuomitsematta ja heidän kokemuksensa mukaan tutulta työntekijältä oli helpompaa ottaa vastaan neuvoja. Toiset asiakkaat kaipasivat työntekijöiltä enemmän konkreettisia neuvoja ja mallin antamista, ja odottivat työntekijöiden tuovan ammattinsa kautta tietoa, jota heillä itsellään ei ollut. Vaikka asiakkaan osallisuus ja kuuleminen on tärkeää ja sitä painotetaan nykyaikana neuvomisen ja opastamisen sijaan, ei suhde saa jäädä pelkäksi asiakkaan kuulemiseksi ja ymmärtämiseksi. Vuorovaikutus asiakkaan ja työntekijän välillä onkin jatkuvasti uudelleen rakentuva suhde, jossa erilaiset roolit vaihtelevat ja joskus työntekijänä on otettava neuvojan tai huolehtijan rooli, jolloin asiakas voi ikään kuin jättäytyä huolehdittavan rooliin. (Juhila 2006: 254.)

## 8 Pohdinta

Perheiden hyvinvointiin panostaminen varhaisessa vaiheessa on tärkeää. Varhaisen vaiheen tukeminen ennaltaehkäisee ongelmien kasautumista. Kotipalvelun asiakkaiden määrä suhteessa lapsiperheiden lukumäärään on kuitenkin vähäinen. Perheiden tarve kotipalvelun perhetyölle ei kuitenkaan ole hävinnyt, sillä konkreettista apua erilaisiin tilanteisiin kaivataan edelleen. Sen sijaan palvelusta tiedottamista pitäisi lisätä, jotta perheet osaisivat ja uskaltaisivat hakea palvelua ajoissa. Varhaisessa vaiheessa annettu oikea-aikainen tuki vähentää kustannuksia myöhempien vaiheiden korjaavalta työltä.

Kotipalvelun eri työmuodoilla, perhetyöllä ja sosiaaliohjauksella, voidaan vastata perheen tarpeisiin monella tapaa aina konkreettisesta tuesta keskusteluun ja arjen suunnitteluun. Verkkohaastattelussa kotipalvelun työlle nousi useita tuentarpeita, kuten perheen arjen sujuminen usean lapsen kanssa, vanhemman sairastuminen, ajanpuute tai perheiden erotilanteet (Valtari – Lähdeniemi 2012: 12–13). Näihin tuentarpeisiin perhetyön ja sosiaaliohjauksen työllä jo vastataan, on vain luotava uusia kanavia perheille tiedottamisessa, että he osaavat ja uskaltavat lähteä hakemaan apua. Perheiden näkökulmasta työn nimikkeet voivat olla hämmentäviä, varsinkin kun ne vaihtelevat kunnasta toiseen (Sippu ym. 2011: 20). Perheet on saatava tietoisiksi siitä, millaisiin tarpeisiin kotipalvelun perhetyö ja sosiaaliohjaus ovat, kuten myös siitä, että palvelua on saatavilla.

### 8.1 Eettisyys ja luotettavuus

Aineiston analysoinnissa on pidetty huolta siitä, että se kattaa kunkin haastattelutason koko aineiston. Asiakkaiden kohdalla monen eri teeman kohdalla tuli kaksi tai useampi samanlainen kokemus, joten aineistossa on tapahtunut kylläntymistä. Erilaisten kokemusten kirjoa on kuitenkin haluttu tuoda esiin ja tällöin raportoinnissa on mainittu asian olevan yksittäinen kokemus. Työntekijöiden ja esimiesten kohdalla aineistossa olleet kokemukset olivat hajanaisempia kuin asiakkailla. Aineiston monipuolisuuden säilyttämiseksi erilaisia näkökulmia on pyritty tuomaan esille sen sijaan että aineisto olisi esitelty pelkästään käsitteiden kautta.

Bikva-menetelmän mukaisesti opinnäytetyön tekijä on toiminut haastatteluista saatujen tietojen analysoijana ja arvioijana. Oma taustatieto perhetyöntekijöiden työstä ja kokemus sosiaaliohjaajana perhetyöntekijöiden kanssa työskentelystä on antanut tarvittavaa esitietoa aiheesta, mutta on myös saattanut sokeuttaa ja aiheuttaa tulkintaa varsinkin haastattelu- ja analysointivaiheessa. Jälkikäteen ajateltuna haastatteluissa joissakin tapauksissa kokemuksia olisi voinut vielä tarkentaa ja saada esille monipuolisempia näkökulmia. Etukäteen asiaan on pyritty vaikuttamaan sillä, että opinnäytetyön tekijän lisäksi haastatteluihin osallistui ulkopuolinen henkilö, jolla on kirjaamisen lisäksi ollut mahdollisuus tarkentaa haastateltavien vastauksia. Aineiston analysoinnissa tulkintaa on pyritty vähentämään ja luotettavuutta lisäämään tarkan analysoinnin kuvaamisen lisäksi sillä, että kunkin haastatteluvaiheen analysoitu aineisto on lähetetty sähköpostitse haastatelluille henkilöille ja heiltä on pyydetty kommentteja koosteesta. Kommentteja ja tarkennuksia tuli ainoastaan esimiehiltä, mutta kaikille haastatelluille on annettu mahdollisuus korjata väärät tulkinnat. Esimiesten tarkennukset on otettu huomioon esittäessä aineistoa kotipalvelun päällikölle. Aineiston lähettämisessä sähköpostitse on pidetty huoli, etteivät haastateltujen yhteystiedot tule esiin muille haastatelluille.

Keskustelutilanteissa on pyritty mahdollistamaan kaikkien osallistuneiden äänen kuuluminen. Ryhmäkeskusteluissa kuitenkin yksittäisen osallistujan dominoiva osallistuminen voi vaikuttaa keskusteluun ja esiin nousseisiin teemoihin (Syrjälä & Numminen 1988, Eskola – Suorannan 2008: 97 mukaan). Vaikka keskusteluissa yksittäinen osallistuja välillä on vienyt keskustelua tiettyyn suuntaan, uskalsivat muut osallistujat olla asioista eri mieltä ja tuoda omia, joskus päinvastaisiakin, kokemuksiaan keskusteluun. Voi kuitenkin olla, että joitakin kokemuksia tai näkökulmia on saattanut ryhmän vaikutuksen vuoksi jäädä käsittelemättä. Myös asiakkaiden kokemusten kohdalla se, että kaikki osallistujat olivat kotona lapsiaan hoitavia äitejä, on tuonut aineistossa esiin tietynlaisen näkökulman ja heidän kertomuksissaan painottuvat todennäköisesti erilaiset arjen tarpeet kuin esimerkiksi jos mukana olisi ollut työssä käyviä tai opiskelevia vanhempia.

Yhteen asiakaskeskusteluun osallistui kaksi asiakasta, joilla on ollut aiemmin työskentelysuhde opinnäytetyön tekijän kanssa. Heidän kohdallaan ei toteutunut bikvan arvioinnin kriteeri siitä, että tiedon arvioija on asiakkaille tuntematon henkilö. Arvioinnin kohteena oli kuitenkin kotipalvelun perhetyö, joten asiakkaiden ei tarvinnut arvioida heidän ja opinnäytetyöntekijän aiempaa yhteistä työskentelysuhdetta. Tuttuudella on

kuitenkin saattanut olla vaikutusta siihen, kuinka avoimesti he ovat uskaltaneet kertoa kokemuksistaan. Asiakkailta oli etukäteen tiedossa keskustelun vetäjän eli opinnäytetyön tekijän tiedot, joten he ovat voineet etukäteen tehdä itse valinnan osallistumisestaan. Asiakkaille painotettiin keskusteluiden alussa myös keskusteluiden luottamuksellisuutta sekä sitä, etteivät keskustelussa olevat asiat vaikuta heidän saamaansa palveluun.

## 8.2 Osallistamisesta

Opinnäytetyön haastatteluihin osallistuneet asiakkaat olivat tyytyväisiä siihen, että heidän mielipiteitään haluttiin kuulla ja tätä kuvastaa esimerkiksi erään asiakkaan kommentti: *mun mielest tääkin on kivaa et virastotalosta tullaan kuulemaan meitä.. nytten.. et se tuntuu niin kaukaselta että eihän ne siellä ymmärrä meistä mitään.* Myös jälkikäteen työntekijöiden kertomana on tullut esille asiakkaiden tyytyväisyys keskusteluihin. Asiakkaiden osallistuminen keskusteluihin mahdollistettiin tarjoamalla heille lastenhoito, jota ilman heidän osallistumisensa olisi estynyt tai aineiston keräämiseen olisi kulunut huomattavasti paljon pidempi aika jos jokainen osallistunut asiakas olisi tavattu esimerkiksi yksittäin.

Asiakkaita, joilta löytyy halua kertoa kokemuksistaan ja osallistua kehittämiseen, kannattaa hyödyntää jatkossakin palvelun kehittämisessä kutsumalla heitä mukaan esimerkiksi erilaisiin työryhmiin tai kokouksiin. Kuten Larjovuori ym. (2012) totesivat, ovat asiakkaat vielä paljon hyödyntämätön voimavara kehitettäessä sosiaalialan palveluita. Asiakkaiden osallisuudelle täytyy vain luoda organisaatiosta käsin mahdollisuuksia, joiden perusteella osallistumista mahdollistetaan. Organisaation ja työntekijöiden avoimuus uusille ajatuksille on tärkeää kehittämisen näkökulmasta ja merkittävää on näkökulma millaisena asiakas lähtökohtaisesti nähdään: kohteena vai toimivana subjektina. (Keronen 2013.)

Kehittämisen näkökulmasta osallistamisessa tärkeää on huomioida palvelun erilaisia käyttäjäryhmiä, jotta turvattaisiin tasa-arvoisuus eri käyttäjäryhmien välillä (ks. Cortis 2007: 399). Kotipalvelun perhetyössä tämä tarkoittaa sitä, että esimerkiksi suurin käyttäjäryhmä, joita olivat kotipalvelun asiakasprofiiliin mukaan suomenkieliset yhden huoltajan perheet, saivat äänensä kuuluviin. Huolehdyttävä on, että mukaan kehittämiseen otetaan myös esimerkiksi ulkomaalaistaustaisia perheitä, joita kotipalvelun perhetyössä on vähän. Opinnäytetyön keskusteluissa mukana oli asiakkaita eri käyttäjäryhmistä,

mutta koska osallistujien määrä oli vähäinen, ei tuloksista voida tehdä yleistyksiä koskemaan tiettyjä käyttäjäryhmiä.

Työntekijöiden kohdalla tuloksiin on vaikuttanut se, että osallistajat edustivat yksin kuttakin eri tiimiä. Keskusteluissa näkyi, ettei työntekijöillä ollut tietoa toistensa toimintatavoista. Näin ollen erilaisia tuloksia olisi tullut jos otannaksi olisi valittu yksi kokonainen tiimi. Tällöin muutoksia toimintatavoissa olisi ollut helpompi viedä arkeen, suoraan asiakkaille näkyvään toimintaan kuin nyt yksittäisen työntekijän avulla. Vahvuutena kuitenkin valitussa otannassa on, että näkemyksiä saatiin lähes kaikista eri alueiden tiimeistä, jolloin on muodostunut kattavampi kuva työn käytännöistä.

Työn kehittämiseksi asiakkaiden ääntä ja mielipiteitä on tärkeä kerätä systemaattisesti. Esimiesten keskustelussa nostettiin esille, että asiakaspalautteen kerääminen ja palautesysteemin kehittäminen olisi tärkeää. Palautetta työstä tulisi kerätä asiakkaiden lisäksi myös työntekijöiltä, jotta kotipalvelun perhetyölle voitaisiin löytää yhtenäisempiä käytäntöjä. Tällä hetkellä kotipalvelun perhetyössä tai sosiaaliohjauksessa ei ole käytössä yhtenäistä asiakaspalautetta. Asiakkailta kysytään palautetta perhetyöntekijöiden työn loppuarvioinnissa, mutta muuten asiakkailla ei ole virallista väylää palautteen antamiselle. Loppuarviointilomakkeen palautteet eivät myöskään etene perheen kanssa työtä tehnyttä työparia tai tiimiä pidemmälle. Näin ollen systemaattisen palautteen keräämisen lisäksi olisi tärkeää koota asiakaspalautteita yhteen ja viestittää palautteista myös ylemmille tahoille. Tai myös päinvastoin, ylemmille tahoille tullutta palautetta tulee käsitellä yhdessä asiakkaita arjessa kohtaavien työntekijöiden kanssa. Vaikka palvelua ei ole tarkoitus muuttaa asiakkaiden mielipiteiden perusteella, voi heidän näkemyksiään ottaa huomioon ja pohtia työkäytäntöjä palautteiden kautta.

Osallisuuden näkökulmasta kokemuksellisen tiedon käyttäminen kehittämisessä lisää asiakkaiden subjektiivutta ja tuo esiin sitä, mitä asiakkaat todella ajattelevat. Perinteiset asiakaspalautteet mittaavat usein vain asiakkaiden käyttäytymistä, kuten käyntimääriä tai luovat käyttäjistä asiakasprofiiileja. (Cortis 2007: 399). Pelkkä asiakaspalautteiden kerääminen ei itsessään ole asiakkaita osallistavaa, vaan palautteilla tulee olla vaikutusta työssä tehtäviin päätöksiin ja käytänteisiin. Mitattavissa olevan tiedon ja kokemusten yhdistäminen tuo monipuolisempaa kuvaa asiakaskunnasta ja parhaimmillaan tietoa on kerätty eri tavoin ja sitä käytetään myös organisaation eri tasoilla (Larjovuori ym. 2012: 7). Asiakasosallisuudelle tulee luoda arjessa toteutumismahdollisuuksia ja

esimerkiksi bikvaa menetelmänä voisi käyttää kevennettynä versiona säännöllisin väliajoin toimintatapojen ja työn arviointiin.

### 8.3 Yleistettävyyys ja jatkotutkimus

Opinnäytetyön tuloksia voidaan käyttää kehitettäessä lapsiperheiden kotipalvelun toimintaa Helsingin kaupungilla sekä koko kaupungin kattavasti yksikkötasolla että yksittäisen tiimin kohdalla tiimitasolla. Opinnäytetyön tuloksia ei voida yleistää koskemaan koko kaupungin kotipalvelun asiakkaiden näkemyksiä, mutta opinnäytetyön aineisto antaa laadullista tietoa kotipalvelun perhetyön asiakkaiden kokemuksista. Kotipalvelun perhetyön ollessa kärkihankkeena asiakkaiden mielipiteitä on selvitetty sekä määrällisillä tutkimustavoilla, joita ovat verkkohaastattelu ja asiakaskysely, että laadullisella tavalla tämän opinnäytetyön muodossa. Nämä kolme aineistoa antavat organisaatiolle asiakasnäkökulmaa kehittämiseen. Opinnäytetyötä voi hyödyntää myös yhtenä esimerkkinä asiakasosallisuuden toteuttamisesta.

Jatkotutkimushaasteena kotipalvelussa voisi tutkia kotipalvelun asiakkuudessa olevien perheiden isien kokemuksia palvelusta. Opinnäytetyön aineisto koostui kokonaan äitien kokemuksista ja he toivat esiin näkökulman, että isät voivat joskus olla jopa esteenä palvelun vastaanottamiselle. Näin ollen olisi tärkeää saada kuuluviin myös isän näkökulma, jotta kotipalvelussa voitaisiin huomioida heitäkin. Palveluseteliasiakkaiden kokemuksia olisi tärkeä kuulla palvelusetelin käytön jatkon kannalta. Miten palveluseteliasiakkaat ovat kokeneet palvelun ja mitä kehitettävää palvelussa tai kaupungin ja palvelusetelintuottajien yhteistyössä heidän mielestään on?

Yhteistyö eri toimijatahojen kanssa korostui aineistossa sekä palvelusta kertomisen että palveluun ohjaamisen kautta. Neuvola yhteistyötahona mainittiin usein. Jatkossa voisi kokoontua yhdessä kotipalvelun ja neuvolan työntekijöiden kanssa miettimään, miten asiakkaiden ohjaus toimisi saumattomasti ja millaisia yhteistyökäytäntöjä olisi tarpeen luoda tai tarkentaa asiakasohjautuvuuden näkökulmasta.

## 8.4 Lopuksi

Kotipalvelun perhetyötä kuvataan usein matalan kynnyksen palveluna, joka on tarkoitettu kaikille, joilla siihen on sosiaalihuoltolain mukainen tarve. Silti opinnäytetyön tulokset osoittivat, että palvelun hakemisessa on olemassa monia kynnyksiä, joita tulee ylittää. Suurimmat kynnykset olivat eri tavoin asenteisiin liittyviä, joko itse avuntarvitsijan omia kynnyksiä tai muiden ihmisten asenteista johtuvia. Täytyisi tehdä työtä asenteiden muuttamiseksi, jotta avun vastaanottamista vanhemmuuteen ei nähtäisi epäonnistumisena vaan pikemminkin voimavarana ja hyvänä vanhemmuutena. Keskusteluissa mukana olleista äideistä osa kertoi omasta avun vastaanottamisestaan muille äideille ja koettivat omalta osaltaan olla madaltamassa kynnyksiä palvelua kohtaan. Näiden rohkeiden äitien apua voisivat työntekijätkin hyödyntää käydessään kertomassa palvelusta yhteistyökumppaneille tai mahdollisille asiakasryhmille. Asiakkaita, joilla on kokemus palvelusta, voisi ottaa työntekijän mukaan kertomaan palvelusta, jolloin virallisen tiedon rinnalle tulisi kokemuksellista tietoa.

Opinnäytetyön teon alkaessa kotipalvelun ja varhaisen tuen tiimejä oli Helsingin kaupungilla 13, joista 12 palveli alueittain suomenkielisiä ja yksi ruotsinkielisiä perheitä. Tiimit oli jaettu maantieteellisesti alueittain pohjoiseen, itään, etelään ja länteen siten, että kullakin alueella oli 2-4 pienempää tiimiä, joiden palvelualueena olivat tietyt kaupunginosat Helsingissä. Tiimien työntekijöitä olivat perhetyöntekijät, sosiaaliohjaajat ja johtava ohjaaja. Sosiaali- ja terveystoimen yhdistyessä 1.1.2013 kotipalvelun ja varhaisen tuen tiimeihin tuli isoja muutoksia. Sosiaaliohjaajat eri tiimeistä yhdistettiin omaksi yksikökseen, varhaisen tuen perhetyöksi. Kotipalvelun tiimien lukumäärä väheni 12 tiimistä 9:ään ja palvelualueisiin tuli pieniä muutoksia. Tiimit jakautuvat kolmeen eri alueeseen: itään, pohjoiseen ja länsi-etelään. Kahdella alueella tiimien asiakasrakenteet muutettiin siten, että yksi tiimi alueella palvelee lastensuojelun asiakkuudessa olevia perheitä ja kaksi tiimiä varhaisen tuen perheitä. Yhdellä alueella tällaista jaottelua ei ole. Kotipalvelun tiimeissä työskentelee perhetyöntekijöitä ja esimiehenä johtava ohjaaja. Muutoksesta huolimatta tässä opinnäytetyössä kotipalvelun ja varhaisen tuen tiimit ja työ on esitelty siten, kuin se oli opinnäytetyön teon alkaessa vuonna 2011, sillä erilaiset aineistoon liittyvät rajaukset on tehty vanhan aluejaon pohjalta.

Keskusteluissa tuli esille, että asiakkaat kokivat tärkeänä, että he saavat tietoa perhetyöntekijän tekemän työn lisäksi myös sosiaaliohjaajien työstä ja tarvittaessa palvelua molemmilta tahoilta. Uuden tiimirakenteen myötä perhetyöntekijät ja sosiaaliohjaajat

ovat eri tiimeissä ja täten kumpaakin palvelua tarvittaessa asiakkuus muodostuu kahden eri tahoon. On kuitenkin tärkeää, että yhteistyö turvataan jatkossakin ja työntekijät pystyvät toimimaan joustavasti yhteistyössä, ettei kahden eri palvelun raja muodostu uudeksi kynnykseksi asiakkaan näkökulmasta.

## Lähteet

Allard, Erik 1976. Hyvinvoinnin ulottuvuuksia. Porvoo: WSOY.

Aluehallintovirasto 2008. Lähes 60 prosenttia kunnista laiminlyö lapsiperheiden kotipalvelun järjestämisvelvollisuutta. Verkkodokumentti.  
<<http://www.laaninhallitus.fi/lh/etela/bulletin.nsf/PFBDArch/1C8FF701D7B478D0C22574C8003B2F85?opendocument>>. Luettu 1.11.2011.

Cortis, Natasha 2007. What do service users think of evaluation? Evidence of family support. *Child Family Social Work* 2007. United Kingdom: Blackwell Publishing. 399-400.

Elo, Hanna Maria 2012. Palvelunkäyttäjät sosiaalipalveluita suunnittelemassa. Kriittinen tutkimus osallistumisesta. Pro Gradu. Helsingin yliopisto. Valtiotieteellinen tiedekunta.

Eskola, Jari – Suoranta, Juha 2008. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.

Helsingin kaupungin Sosiaalilautakunta 2012. Lapsiperheiden kotipalvelun asiakasmaksut 1.1.2013 lukien. Pöytäkirja 23/2012. Verkkodokumentti.  
<[http://www.hel.fi/static/public/hela/Sosiaalilautakunta/Suomi/Paatoshistoria/2012/Sosv\\_2012-12-18\\_Soslk\\_23\\_Pk/C4CB17BE-7F8F-46D2-8BA5-8712B02D3350/Lapsiperheiden\\_kotipalvelun\\_asiakasmaksut\\_112013\\_I.pdf](http://www.hel.fi/static/public/hela/Sosiaalilautakunta/Suomi/Paatoshistoria/2012/Sosv_2012-12-18_Soslk_23_Pk/C4CB17BE-7F8F-46D2-8BA5-8712B02D3350/Lapsiperheiden_kotipalvelun_asiakasmaksut_112013_I.pdf)> . Luettu 21.3.2013.

Helsingin kaupungin tarkastuslautakunta 2012. Arviointikertomus 2011. Helsingin kaupungin keskushallinnon julkaisuja 2012:10. Verkkodokumentti. <<http://www.hel.fi/wps/wcm/connect/0c8082804b09b119916bd929ca8d62c5/Talk+18.4.2012%2C+Arviointikertomus+2011.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=0c8082804b09b119916bd929ca8d62c5>>. Luettu 16.2.2013.

Hirsjärvi, Sirkka – Hurme, Helena 2001. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi, Sirkka – Remes, Pirkko – Sajavaara, Paula 2000. Tutki ja kirjoita. 6., uudistettu laitos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Hyväri, Susanna – Laine, Terhi 2012. Osallistavan kehittämisen perusteita. Teoksessa Kotila, Hannu – Mutanen, Arto (toim.) Käytäntöä tutkimassa. Helsinki: Haaga-Helia ammattikorkeakoulu. Puheenvuoroja 2/2012. 48-62.

Hänninen, Kaija – Julkunen, Ilse – Hirsikoski, Riitta – Högnabba, Stina – Paananen, Ilkka – Romo, Henna – Thomasén, Tarya 2007. Asiakkaat oppimisen käynnistäjinä. Raportti BIKVA-arviointimenetelmän oppimisen kehistä. Raportteja 6/2007. Helsinki: Stakes.

Högnabba, Stina 2008. Muuttaako asiakkaan puhe työkäytäntöjä? Tutkimus BIKVA – arviointimenetelmän vaikutuksista. Lisensiaatintyö. Helsingin yliopisto. Kuntouttavan sosiaalityön erikoisala.

Juhila, Kirsi 2006. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino.

Järvinen, Ritva – Lankinen, Aila – Taajamo, Terhi – Veistilä, Minna – Virolainen, Arja 2007. Perheen parhaaksi. Perhetyön arkea. Helsinki: Edita.

Karhumäki, Aune 2009. Monikkoperheiden hyvinvoinnin tukeminen. Teoksessa Lammi-Taskula, Johanna – Karvonen, Sakari – Ahlström, Salme (toim.) Lapsiperheiden hyvinvointi 2009. Helsinki: Terveysten- ja hyvinvoinnin laitos. 128-137.

Karvonen, Sakari – Moisio, Pasi – Simpura, Jussi 2009. Teoksessa Lammi-Taskula, Johanna – Karvonen, Sakari – Ahlström, Salme (toim.) Lapsiperheiden hyvinvointi 2009. Helsinki: Terveysten- ja hyvinvoinnin laitos. 20-35.

Kaseva, Kaisa 2011. Asiakkaan asema, itsemäärääminen ja vaikutusmahdollisuudet sosiaali- ja terveydenhuollon kehittämisessä – Integroitu kirjallisuuskatsaus. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2011:16. Verkkodokumentti. <[http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=3320152&name=DLFE-16805.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=3320152&name=DLFE-16805.pdf)> Luettu 17.2.2013.

Keronen, Merja 2013. Asiakslähtöisyys – olennainen tekijä sosiaalihuollossa. Tesso. Sosiaali- ja terveyspoliittinen aikakauslehti. Verkkojulkaisu. <<http://www.tesso.fi/artikkeli/asiakslahtoisyys-olennainen-tekija-sosiaalihuollossa>>. Luettu 24.3.2013.

Keskinen, Jukka – Kääriäinen, Aino – Oravisto, Julius – Pitkänen, Rauli – Tukiala, Anna-Kaisa 2012. Asiakastyö kohtaamisena – reseptejä vastavuoroisuuteen. Helsinki: Socca.

Kirkkonummen kunta 2013. Kirkkonummen kotipalvelun perhetyö on facebookissa. Kirkkonummen kunnan facebook-sivut. <<https://www.facebook.com/pages/Kirkkonummen-kotipalvelun-perhetyo/366067423480789?ref=hl>>. Luettu 23.3.2013.

Koivisto, Juha 2009. Bikva – asiakkaat mukana kehittämisessä. Teoksessa Seppänen-Järvelä, Riitta – Vataja, Katri. (toim). 2009 Työyhteisö uusille urille. Kehittäminen osaksi arjen työtä. Jyväskylä: PS-kustannus.

Kotipalvelun asiakasprofiili. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto. Julkaisematon koonti.

Krogstrup, Hanne Kathrine 2004. Asiakslähtöinen arviointi - Bikva-malli. Helsinki: Stakes. Saatavilla myös sähköisesti osoitteessa: <<http://www.sosiaaliportti.fi/File/8579b014-b4a9-4ddd-8f14-1a40136f2b2f/bikva.pdf>> Luettu 1.11.2011.

Laitila, Minna 2010. Asiakkaan osallisuus mielenterveys- ja päihdetyössä. Fenomenografinen lähestymistapa. Väitöskirja. Itä-Suomen yliopisto. Hoitotieteen laitos. Saatavilla myös sähköisesti osoitteessa: <[http://epublications.uef.fi/pub/urn\\_isbn\\_978-952-61-0224-5/urn\\_isbn\\_978-952-61-0224-5.pdf](http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_978-952-61-0224-5/urn_isbn_978-952-61-0224-5.pdf)> Luettu 2.2.2013.

Laitila, Minna – Pietilä, Anna-Maija 2012. Asiakkaan osallisuus mielenterveyspalveluissa. Kuulluksi tulemistä ja inhimillistä kohtaamista. Verkkodokumentti. <[http://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/49933/Asiakkaan\\_osallisuus\\_mielenterveyspalveluissa.pdf?sequence=1](http://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/49933/Asiakkaan_osallisuus_mielenterveyspalveluissa.pdf?sequence=1)> Luettu 24.1.2013.

Laitinen, Merja – Kemppainen, Tarja 2010. Asiakkaan arvokas kohtaaminen. Teoksessa Laitinen, Merja - Pohjola, Anneli (toim.). Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus. 138-177.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812

Lammi- Taskula, Johanna – Bardy, Marjatta 2009. Vanhemmuuden ilot ja murheet. Teoksessa Lammi-Taskula, Johanna – Karvonen, Sakari – Ahlström, Salme (toim.) Lapsiperheiden hyvinvointi 2009. Helsinki: Terveiden- ja hyvinvoinnin laitos. 60-67.

Lapsiperheiden kotipalvelu ja varhainen tuki. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto. Verkkodokumentti.

<[http://www.hel.fi/hki/sosv/fi/Perheiden+palvelut/palvelut/varhainen\\_tuki](http://www.hel.fi/hki/sosv/fi/Perheiden+palvelut/palvelut/varhainen_tuki)>. Luettu 1.11.2011.

Lapsiperheiden tilapäisen kotipalvelun palveluseteli 2011. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto. Verkkodokumentti.

<[http://www.hel.fi/hki/sosv/fi/Perheiden+palvelut/palvelut/palveluseteli\\_kotipalvelu](http://www.hel.fi/hki/sosv/fi/Perheiden+palvelut/palvelut/palveluseteli_kotipalvelu)> Luettu 3.11.2011.

Lapsiperheiden varhaisen tuen sosiaaliohjaus 2011. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto. Verkkodokumentti.

<<http://www.hel.fi/hki/sosv/fi/Perheiden+palvelut/palvelut/sosiaaliohjaus>>. Luettu 1.11.2011

Lastensuojelulaki 13.4.2007/417

Larjovuori, Riitta-Liisa – Nuutinen, Sanna – Heikkilä-Tammi, Kirsi – Manka, Marja-Liisa 2012. Asiakkaat kuntapalveluiden kehittäjiksi. Opas tehokkaan osallistumisen työkaluihin. Verkkodokumentti. <

[www.tekes.fi/fi/document/.../asiakkaat\\_kuntapalvelujen\\_kehittajiksi\\_...](http://www.tekes.fi/fi/document/.../asiakkaat_kuntapalvelujen_kehittajiksi_...)> Luettu 2.2.2013.

Lindqvist, Ulla 2008. Varhainen tuki – kohti hyviä käytäntöjä. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto, oppaita ja työkirjoja 2008:7. Helsinki: Helsingin kaupungin sosiaalivirasto.

Mönkkönen, Kaarina 2002. Dialogisuus kommunikaationa ja suhteenä. Vastaamisen, vallan ja vastuun merkitys sosiaalialan asiakastyön vuorovaikutuksessa. Väitöskirja. Kuopion yliopisto, yhteiskuntatieteellinen tiedekunta.

Mönkkönen, Kaarina 2007. Vuorovaikutus: dialoginen asiakastyö. Helsinki: Edita.

Perhepolitiikka Suomessa 2006. Sosiaali- ja terveysministeriön esitteitä 2006:12. Verkkodokumentti.

<[http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=39503&name=DLFE-7153.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=39503&name=DLFE-7153.pdf)>. Luettu 20.2.2012.

Perälä, Marja-Leena – Salonen, Anne – Halme, Nina – Nykänen, Sirpa 2011. Miten lasten ja perheiden palvelut vastaavat tarpeita? Vanhempien näkökulma. Raportti 36/2011. Tampere: Terveiden- ja hyvinvoinnin laitos.

Pohjola, Anneli 2010. Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa Laitinen, Merja - Pohjola, Anneli (toim.). Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus. 19-74.

Pylkkänen, Elina 2009. Yksinhuoltajien rankempi taakka. Teoksessa Lammi-Taskula, Johanna – Karvonen, Sakari – Ahlström, Salme (toim.) Lapsiperheiden hyvinvointi 2009. Helsinki: Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos. 94-103.

Ruusuvuori, Johanna 2010. Litteroijan muistilista. Teoksessa Ruusuvuori, Johanna – Nikander, Pirjo – Hyvärinen, Matti (toim.) Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino. 424-430.

Sauli, Hannele 2011. Koettu hyvinvointi osaksi elinolotutkimusta. Tilastokeskus, Hyvinvointikatsaus 1. 38-41.

Sippu, Eija – Vepsäläinen, Elina – Kaasalainen, Marja 2011. Kotona lapsen paras. Aluehallintoviraston väliintulon vaikutukset lapsiperheiden kotipalvelun järjestämiseen. Etelä-Suomen aluehallintovirasto. Verkkodokumentti. <[http://avi.fi/virastot/etelasuomenavi/Ajankohtaista/julkaisut/Documents/1111\\_Kotona\\_lapsen\\_paras.pdf](http://avi.fi/virastot/etelasuomenavi/Ajankohtaista/julkaisut/Documents/1111_Kotona_lapsen_paras.pdf)> Luettu 1.11.2011.

Sosiaalihuoltolaki 17.9.1982/710.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2012a. Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma KASTE 2012-2015. Julkaisuja 2012/1. Verkkodokumentti. <[http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=5197397&name=DLFE-18303.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=5197397&name=DLFE-18303.pdf)> . Luettu 16.1.2013.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2012b. Sosiaalihuollon lainsäädännön uudistaminen. Sosiaalihuollon lainsäädännön uudistamistyöryhmän loppuraportti. Verkkodokumentti. <[http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=5065240&name=DLFE-22206.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=5065240&name=DLFE-22206.pdf)> Luettu 2.2.2013.

Sosiaalitoimen talousarvioehdotus vuodelle 2012 sekä taloussuunnitelmaehdotus vuosille 2012-2015. Sosiaalilautakunta 17.5.2011. Verkkodokumentti. <[http://www.hel.fi/static/public/hela/Sosiaalilautakunta/Suomi/Esitys/2011/Sosv\\_2011-05-17\\_Soslk\\_09\\_EI/C7D721EA-BF7F-40F0-808E-C926CE82BAF0/TAE\\_2012\\_versio\\_12\\_5\\_\\_sosjn\\_korjauksin\\_\(2\).pdf](http://www.hel.fi/static/public/hela/Sosiaalilautakunta/Suomi/Esitys/2011/Sosv_2011-05-17_Soslk_09_EI/C7D721EA-BF7F-40F0-808E-C926CE82BAF0/TAE_2012_versio_12_5__sosjn_korjauksin_(2).pdf)> Luettu 1.11.2011.

Stenroos, Marja-Leena 2012. Saavatko lapsiperheet kodinhoitopalveluja kunnissa? Diaesitys. Lapsiperheiden kotipalveluseminaari 16.10.2012. Saatavilla myös sähköisesti osoitteessa: <[http://www.yvpl.fi/fileadmin/tiedostot/kuvat/16.10.2012\\_Ylitarkastaja\\_Stenroos\\_Kotipalvelun\\_riittaevyydestae.pdf](http://www.yvpl.fi/fileadmin/tiedostot/kuvat/16.10.2012_Ylitarkastaja_Stenroos_Kotipalvelun_riittaevyydestae.pdf)>

Tilastokeskus 2011a. Perheet 2011, liitetaulukko 1. Lapsiperheet tyypeittäin 1950-2011. Verkkodokumentti. <[http://www.tilastokeskus.fi/til/perh/2011/perh\\_2011\\_2012-05-25\\_tau\\_003\\_fi.html](http://www.tilastokeskus.fi/til/perh/2011/perh_2011_2012-05-25_tau_003_fi.html)> Luettu 23.3.2013.

Tilastokeskus 2011b. Perheet 2011, liitetaulukko 4. Uusperheet 1990-2011. Verkkodokumentti. <[http://www.tilastokeskus.fi/til/perh/2011/perh\\_2011\\_2012-05-25\\_tau\\_004\\_fi.html](http://www.tilastokeskus.fi/til/perh/2011/perh_2011_2012-05-25_tau_004_fi.html)> Luettu 23.3.2013.

Tilastoportaali 2013. Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysvirasto, sosiaalihuollon tilasto. Julkaisematon lähde. Luettu 15.2.2013.

Toikko, Timo – Rantanen, Teemu 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy.

Tuomi, Jouni – Sarajärvi, Anneli 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Törrönen, Maritta 2012. Onni on joka päivä: lapsiperheen arki ja hyvinvointi. Helsinki: Gaudeamus.

Valtari, Anu 2012. Lapsiperheiden sujuva arki. Verkkohaastattelun tulokset. Verkkodokumentti.

<[http://www.hel.fi/wps/wcm/connect/72c01c804b5c14ebbc68ff8fcc181101/verkkohaastattelun\\_yhteenveto\\_240512.pdf?MOD=AJPERES&Imod=2114756356](http://www.hel.fi/wps/wcm/connect/72c01c804b5c14ebbc68ff8fcc181101/verkkohaastattelun_yhteenveto_240512.pdf?MOD=AJPERES&Imod=2114756356)> Luettu 15.8.2012

Valtari, Anu – Lähdeniemi, Tuomo 2012. Lapsiperheen sujuva arki. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto. Julkaisematon dokumentti.

Valtonen, Anu 2005. Ryhmäkeskustelut – millainen metodi?. Teoksessa Ruusuvuori, Johanna – Tiittula, Liisa (toim.) 2005. Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino. 223-241.

Vilka, Hanna 2009. Tutki ja kehitä. Helsinki: Tammi.

Virtanen, Petri – Suoheimo, Maria – Lamminmäki, Sara – Ahonen, Päivi – Suokas, Markku 2011. Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveystalvelujen kehittämiseen. Tekesin katsaus 281/2011. Helsinki: Tekes.

Yleissopimus lasten oikeuksista

## Kutsu asiakkaille

### KUTSU HAASTATTELU- KESKUSTELUTILAISUUTEEN

Lapsiperheiden kotipalvelun kehittäminen on sosiaaliviraston kärkihankkeena vuonna 2012. Tavoitteena on kehittää nykyistä palvelua ja etsiä uusia toimintatapoja, jotta lapsiperheiden kotipalvelu vastaisi yhä paremmin perheiden tarpeisiin. Kehittämistyössä halutaan erityisesti kuulla lapsiperheiden vanhempien ajatuksia.

Tällä kutsulla haluamme löytää vanhempia, jotka olisivat valmiita kertomaan omista kokemuksistaan ja ajatuksistaan kotipalvelun kehittämiseksi. Olisitko Sinä yksi heistä?

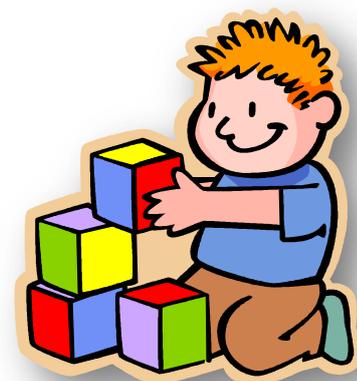
Kevään aikana haastatteluja järjestetään eri asiakasryhmille yhteensä neljä kappaletta, joissa jokaisessa on mukana kuusi haastateltavaa eri puolelta kaupunkia ja kaksi haastattelijaa. Haastattelut järjestetään huhti- ja toukokuussa. Haastattelussa Sinun ei tarvitse kertoa omia henkilötietojasi, eikä edes nimeäsi. Haastatteluun osallistuminen on vapaaehtoista ja Sinulla on oikeus kieltäytyä tarjotusta haastattelumahdollisuudesta ilman, että se vaikuttaa samaasi palveluun.

Jos olet kiinnostunut kertomaan kokemuksistasi, alueesi johtava ohjaaja kertoo sinulle haastatteluajan. Kerro ilmoittautuessasi tarvitsetko haastattelun ajaksi lastenhoitoapua. Haastattelut kestävät noin kaksi tuntia.

Haastattelut ovat osa kotipalvelun kehittämiseen liittyvää opinnäytetyön materiaalia. Opinnäytetyö tehdään Metropolia ammattikorkeakouluun.

Jos mieltäsi jäi askarruttamaan jokin asia, ole rohkeasti yhteydessä. Vastataan kysymyksiisi mielelläni.

Päivi Reijonen  
Sosiaaliohjaaja  
Lapsiperheiden kotipalvelu ja varhainen tuki/  
Metropolia sosiaalialan ylempi amk – opiskelija  
P. 040-169 2973  
sähköposti: [paivi.reijonen@metropolia.fi](mailto:paivi.reijonen@metropolia.fi)



## Kirje johtaville ohjaajille

Hei kaikki kotipalvelun johtavat ohjaajat!

On tullut aika kutsua asiakkaita kehittämään kanssamme kotipalvelun työtä. Bikva-haastatteluiden ajankohdat on sovittu ja haastateltavat asiakasryhmät valittu. Nyt tarvitsemme teidän panostanne asiakkaiden löytämiseen ja haastatteluun motivoimiseen.

Haastatteluajat ovat alla ja kullekin asiakasryhmälle on varattu oma aikansa. Teidän tehtävänne on kutsua alueenne asiakkaita haastatteluun ja motivoida heitä matkustamaan mahdollisesti toiselle alueelle haastattelua varten. Markkinoinnin avuksi asiakkaita varten on tiedote kotipalvelun kehittämisestä ja haastatteluista bikva-työtilassa. Voitte tulostaa niitä asiakkailleen. Toivottavasti jokaiselta alueelta löytyy halukkaita asiakkaita haastatteluun.

Kun olette sopineet asiakkaan kanssa haastatteluun osallistumisesta, merkitkää bikva-työtilan haastattelulistaan tiedokseni kuka haastatteluun on tulossa ja mistä tiimistä (esim. isä/Latokartano). Minä en ota asiakkaiden nimi- tai yhteystietoja, koska he voivat osallistua haastatteluun anonyymisti. Kuhunkin haastatteluryhmään mahtuu 7 asiakasta.

Haastatteluajat asiakkaille:

**17.4. klo 9- Lassilassa** (nykyiset kotipalvelun asiakkaat), Kaupintie 11 A, 7krs

**19.4. klo 16.30- Kampissa** (yksinhuoltajaperheet), Malminkatu 3 F, 3 krs

**23.4. klo 16- Itäkeskuksessa**(vauvaperheet, ei kotipalvelun asiakkuudessa olevat), Visbyinkuja 2, 4krs

**2.5. klo 13- Malmilla** (maahanmuuttajaperheet), Malmin asematie 3 A, 3krs

Kysykää asiakkaan lastenhoitotarpeesta haastattelun ajaksi. Tarvittaessa kussakin toimipisteessä järjestetään ryhmämuotoinen hoito ja sitä varten tarvitaan tieto kuinka moni hoitoa tarvitsee.

Työntekijöiden haastattelut ovat 14. ja 15.5. Valitut työntekijät voitte merkata työtilassa olevaan tiedostoon "bikvaan osallistuvat työntekijät". Kumpaankin haastatteluryhmään mahtuu kuusi perhetyöntekijää.

Jos teillä on kysyttävää, olkaa yhteydessä joko työtilan kautta, sähköpostilla tai puhelimitse.

Päivi Reijonen  
paivi.reijonen@metropolia.fi

p. 040-169 2973



## Kutsu perhevalmennuksen perheille

### KUTSU HAASTATTELU- KESKUSTELUTILAISUUTEEN

Lapsiperheiden kotipalvelun kehittäminen on sosiaaliviraston kärkihankkeena vuonna 2012. Tavoitteena on kehittää nykyistä palvelua ja etsiä uusia toimintatapoja, jotta lapsiperheiden kotipalvelu vastaisi yhä paremmin perheiden tarpeisiin. Kehittämistyössä halutaan erityisesti kuulla lapsiperheiden vanhempien ajatuksia.

Tällä kutsulla etsimme vanhempia, jotka olisivat valmiita kertomaan omista kokemuksistaan ja ajatuksistaan kotipalvelun kehittämiseksi. Olisitko Sinä yksi heistä?

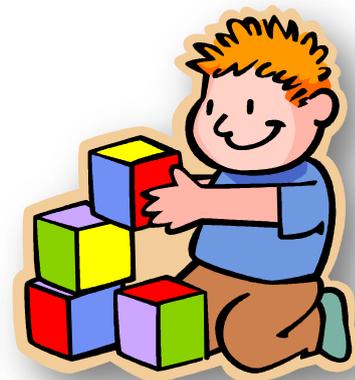
Kevään aikana haastatteluja järjestetään eri asiakasryhmille yhteensä neljä kappaletta, joissa jokaisessa on mukana kuusi haastateltavaa eri puolelta kaupunkia ja kaksi haastattelijaa. Haastattelut järjestetään huhti- ja toukokuussa. Vauvaperheiden haastattelu – keskustelutilaisuus on maanantaina **23.4. klo 16** alkaen Itäkeskuksen kotipalvelun ja varhaisen tuen toimitiloissa, Visbyнкуja 2 (4krs).

Jos olet kiinnostunut kertomaan kokemuksistasi, ole yhteydessä minuun alla olevaan numeroon. Voit ilmoittautua nimettömästi tai pelkällä etunimellä. Kerro ilmoittautuessasi tarvitsetko haastattelun ajaksi lastenhoitoapua. Haastattelut kestävät noin kaksi tuntia. Haastattelussa Sinun ei tarvitse kertoa omia henkilötietojasi, eikä edes nimeäsi.

Haastattelut ovat osa kotipalvelun kehittämiseen liittyvää opinnäytetyön materiaalia. Opinnäytetyö tehdään Metropolia ammattikorkeakouluun.

Jos mieltäsi jäi askarruttamaan jokin asia, ole rohkeasti yhteydessä. Vastataan kysymyksiisi mielelläni.

Päivi Reijonen  
Sosiaaliohjaaja  
Lapsiperheiden kotipalvelu ja varhainen tuki/  
Metropolia sosiaalialan ylempi amk – opiskelija  
P. 040-169 2973  
sähköposti: paivi.reijonen@metropolia.fi



## Suostumus haastatteluun

### SUOSTUMUS HAASTATTELUUN

Suostun mukaan kotipalvelun kehittämistä koskevaan ryhmähaastatteluun ja annan luvan siitä saadun materiaalin käyttöön Päivi Reijosen opinnäytetyössä.

Minulle on kerrottu, että henkilöllisyyteni ei tule esille ja että haastattelussa käytetyt ääninauhat hävitetään kun ne ovat purettu tekstiksi.

Olen tietoinen siitä, että halutessani voin antaa yhteystietoni Päivi Reijoselle ja saada tietoa tutkimuksen etenemisestä, ilman, että henkilöllisyyteni tulee edelleenkaan missään esille.

Paikka ja päivämäärä

.....

Allekirjoitus ja nimenselvennys

.....

-----  
Vakuutan käyttäväni saatuja tietoja siten, ettei haastateltujen henkilöllisyys paljastu ja hävitän äänitiedostot yllä sovitun mukaisesti.

.....  
Päivi Reijonen  
Sosionomi ylempi amk – opiskelija