

Saimaan ammattikorkeakoulu
Sosiaali- ja terveysala Lappeenranta
Sosiaalialan koulutusohjelma

Henni Tarhonen ja Noora Vuorimies

Lapsiperheiden palveluiden käyttäjälähtöinen kehittäminen Lappeenrannan Sammonlahdessa

Opinnäytetyö 2013

Tiivistelmä

Henni Tarhonen ja Noora Vuorimies
Lapsiperheiden palveluiden käyttäjälähtöinen kehittäminen Lappeenrannan
Sammonlahdessa, 33 sivua, 1 liite
Saimaan ammattikorkeakoulu
Sosiaali- ja terveysala Lappeenranta
Sosiaalialan koulutusohjelma
Opinnäytetyö 2013
Ohjaajat: lehtori Helena Rautiainen, Saimaan ammattikorkeakoulu

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää ja kartoittaa käyttäjälähtöisesti Lappeenrannan Sammonlahden kaupunginosan lapsiperheiden palveluiden tilannetta. Tarkoituksenamme oli saada tietoa siitä millaisia palveluita alueella on, kohtaako palveluiden tarve nykyisen tarjonnan ja selvittää, millaisia palveluita lapsiperheet toivoisivat, ja kuinka he kehittäisivät jo olemassa olevia palveluita.

Tutkimusote on kvalitatiivinen eli laadullinen, koska haluttiin saada selville lapsiperheiden oma näkökulma alueen palveluista. Aineiston keruumenetelmänä käytettiin paperipäiväkirjoja, joita täyttivät kolme lapsiperheille suunnatun palvelun käyttäjää alueelta. Aineisto analysoitiin käyttämällä aineistolähtöistä sisällönanalyysia.

Selvityksestä ilmeni, että perheet käyttivät useita eri palveluita alueella. Alueen palveluiden tarjonta kohtasi pääasiassa lapsiperheiden tarpeen muuten, paitsi palveluista tiedottamisen ja lapsen akuutin hoidon tarpeen osalta. Perheet toivoisivat kehitystä alueen linja-autoliikenteen ikärajoihin ja jo mainittuihin palveluista tiedottamiseen sekä lapsen akuuttiin hoitoon tarkoitettuihin palveluihin.

Jatkoselvitysaihe voisi olla samankaltaisen selvityksen tekeminen laajemmalla otannalla. Myös päiväkirja-aineistosta noussut akuutin lapsenhoidon tarve alueella voisi tarvita lisäkartoitusta.

Asiasanat: perheet, lapsiperheiden palvelut, asiakaslähtöisyys

Abstract

Henni Tarhonen ja Noora Vuorimies
Customer-oriented development of services for families with children in
Sammonlahti Lappeenranta, 33 Pages, 1 Appendix
Saimaa University of Applied Sciences
Health Care and Social Services, Lappeenranta
Degree Program in Social Services
Bachelor's Thesis 2013
Instructor: Lecturer Helena Rautiainen

The purpose of this thesis was to explore the situation of services for families with children in Sammonlahti, Lappeenranta from a customer-oriented viewpoint. Intention was to explore the existing services providing for families with children in the area, and whether or not the supply meets the demand regarding services. The objective of this thesis was also to determine what kind of services the families with children themselves wished for there to be or how they would develop the services that already exist in Sammonlahti.

The research method used was qualitative. The data for this thesis was collected with written diaries kept by three users of services targeted to families with children. The material was analysed by using material-oriented content analysis.

The results of this thesis show that families use many different services in the area. Families were mainly happy with the services, but they would like to improve the system of finding out about the services. Based on the findings, families wished for a higher age limit for children's tickets in bus services and they would also like some kind of children's day care for acute situations. Further study is required to find out what the result would be with same type of study but with more diary keepers. Also based on the results, a study concerning children's day care for acute situations might be needed.

Keywords: families, services for families with children, customer-orientation

Sisältö

1 Johdanto	5
2 Perheet	6
2.1 Perheiden monet muodot	6
2.2 Perheen merkitys	7
3 Lapsiperheiden palvelut	9
3.1 Tuen ja palveluiden merkitys lapsiperheille	9
3.2 Kunnalliset palvelut	10
3.3 Yksityiset palvelut	13
3.4 Kolmannen sektorin ja seurakunnan palvelut	14
4 Asiakaslähtöisyys	15
4.1 Asiakaslähtöisyyden kehittäminen	16
4.2 Asiakas- ja palveluymmärrys	17
5 Living Lab	18
5.1 Living Labin tausta	18
5.2 Living Labin ydinelementit	19
6 Opinnäytetyön tarkoitus ja toteuttaminen	20
6.1 Kohderyhmän valinta	22
6.2 Päiväkirja aineiston keruumenetelmänä	22
6.3 Eettisyys ja luotettavuus	23
6.4 Aineiston analyysi	24
7 Lapsiperheiden kokemukset palveluiden nykytilanteesta ja saatavuudesta	26
7.1 Palveluiden tarjonta suhteessa lapsiperheiden tarpeisiin	26
7.2 Lapsiperheiden kehittämissuhteet ja toiveet	27
8 Pohdinta	27
Lähteet	31

Liitteet

Liite 1 Päiväkirja

1 Johdanto

Opinnäytetyömme tarkoituksena on kartoittaa ja selvittää käyttäjälähtöisesti Lappeenrannan Sammonlahden alueen lapsiperheiden palveluiden tilannetta. Opinnäytetyömme on kvalitatiivinen eli laadullinen selvitys. Tehtävämme oli kuvata millaisia palveluita Sammonlahden alueella on jo tarjota lapsiperheille, selvittää kohtaako lapsiperheiden palveluiden tarve nykyisen tarjonnan kyseisellä alueella, ja kuinka lapsiperheet itse kehittäisivät olemassa olevia palveluita tai millaisia palveluita he toivoisivat. Tavoitteena on myös saada alueen perheiden ääni kuuluviin aidosti. Nämä tavoitteet nousivat esiin Living Lab -ajattelun kautta sekä itse ideoimalla. Keskitymme työssämme lähinnä niihin sosiaali- ja terveysalan palveluihin, jotka on suunnattu lapsiperheille, joissa on alle 8-vuotiaita lapsia.

Kohteena ovat Sammonlahden alueen lapsiperheet, joiden avulla selvitämme käyttäjän näkökulmaa alueen palveluista ja niiden tarpeesta. Perheiltä kerättävän tiedon saamiseksi pyysimme tiettyä lapsiperheiden palvelua käyttäviä vanhempia täyttämään päiväkirjaa. Lopuksi pidimme vapaamuotoisen keskustelutilaisuuden selvitykseen osallistuneille.

Tartuimme aiheeseen, koska Lappeenrannan läntinen alue on kasvava asuinalue, joissa palveluiden tarve lisääntyy koko ajan. Läntisten alueiden palvelut keskittyvät Sammonlahteen, jonka vuoksi tarkastelemme kyseisen kaupunginosan palveluita opinnäytetyössämme.

Koemme, että on tärkeää selvittää, millaisia palveluita lapsiperheet arjessaan oikeasti tarvitsevat sekä millaisia palveluita he toivoisivat. Meitä kiinnosti erityisesti sellaisten lapsiperheiden palveluntarpeen selvittäminen, joissa on alle kouluikäisiä lapsia. Lapsiperheiden kohtaaminen edistää myös ammatillista osaamistamme tulevassa työssämme liittyen kelpoisuuteemme toimia lastentarhanopettajina.

Teoriaosuudessa käsittelemme asiakaslähtöisyyttä, perheitä, lapsiperheiden palveluita ja aineistomme keräämiseen liittyvää Living Lab -ajatusta. Raport-

timme koostuu teoriaosuuden lisäksi opinnäytetyön toteuttamisprosessista, aineiston analysoinnista, selvityksen tuloksista ja pohdinnasta.

2 Perheet

Perhekäsitteet ovat aikojen saatossa muotoutuneet jatkuvasti. Flandrinin (1980) mukaan perhe sellaisena käsitteenä jona se nykypäivänä ymmärretään, eli isä, äiti ja lapset, on vasta noin 200 vuoden ikäinen (Castrén 2009, 34). Nykypäivänä perhemuotoja on monia erilaisia. Ydin-, uus-, yksinhuoltaja-, sateenkaari- ja eroperhe ovat näistä hyviä esimerkkejä. Voitaisiin kuvitella, että perheen merkitys perheenjäsenelle on kuitenkin suuri, riippumatta perheen muodosta.

2.1 Perheiden monet muodot

Ydinperheellä tarkoitetaan vanhempien ja lasten muodostamaa perhettä, ja se on ollut tyypillinen perhetyyppi länsimaissa aina (Vilén, Vihunen, Vartiainen, Sivén, Neuvonen ja Kurvinen 2006, 55). Suomessa ydinperhe vakiinnutti asemansa 1930-luvulla. Sitä edelsi perinteinen maatalousyhteiskunnan suurperhe, johon kuului vanhempien ja lasten lisäksi isovanhempia sekä vanhempien sisarusia. Ydinperheen asema on heikentynyt vuosien saatossa, mutta se on silti edelleen yleisin avioparin muodostama perhe. (Vilén, Seppänen, Tapio & Toivanen 2010, 13.)

Yksinhuoltajaperheen muodostavat puolestaan äiti tai isä ja lapset. Suomessa tyypillisesti erossa lapset jäävät äidilleen, joten äitien ja lapsien muodostamat yksinhuoltajaperheet ovat tyypillisimpiä. Avioerojen lisääntyminen ja lapsen hankkiminen yksin esimerkiksi keinohedelmöityksen avulla ovat lisänneet entisestään yksinhuoltajaperheiden lukumäärää Suomessa. (Vilén ym. 2010, 13.)

Uusperhe muodostuu vanhemmista ja toisen tai kummankin puolison alle 18-vuotiaista lapsista aikaisemmista liitoista (Vilén ym. 2010, 14). Vaikka uusperheitä on ollut olemassa kautta aikojen, käsitteenä se on tullut käyttöön vasta 1980-luvun alkupuolella (Vilén ym. 2006, 55).

Sateenkaariperhe on puolestaan miesparin, naisparin tai homoseksuaalisen yksinhuoltajan perhe, joissa on lapsien lisäksi enemmän kuin kaksi vanhempaa.

Myös heteropariskunnan perhe voi olla sateenkaariperhe, jos toinen vanhemmista on bi- tai transseksuaali tai ei halua luokitella itseään seksuaalisen suuntauksensa perusteella. Jotkut sateenkaariperheet saattavat vaieta perhemuodostaan päiväkodeissa ja kouluissa, koska pelkäävät tulevansa syrjityksi tai lastensa joutuvan kiusan kohteeksi. Lähes kaikki sateenkaariperheet elävät ihan tavanomaista lapsiperheen elämää. (Vilén ym. 2010, 16–18.)

Adoptioperheet muodostuvat vanhemmista tai yhdestä vanhemmasta ja adoption kautta saadusta lapsesta. Suomessa suurin osa adoptioista on kotimaisia. Kansainvälisiä adoptioita tehdään Suomeen muun muassa Venäjältä, Thaimaasta ja Kiinasta. Adoptoidulla lapsella on samat oikeudet kuin biologisella lapsella, esimerkiksi oikeus samaan sukunimeen adoption kautta tulleiden vanhempiensa kanssa. (Vilén ym. 2010, 15.)

Sijaisperhe on perhe, joka antaa kodin lapselle, joka ei voi asua omien vanhempiensa kanssa lastensuojelullisten tarpeiden takia. Sijaisperheessä sijoitettu lapsi elää ja kasvaa kuten perheen biologiset lapset. Sijoitetun lapsen vanhemmat saavat usein säilyttää huoltajan asemansa, ainakin osittaisesti. Sijaisperheenä voi toimia tavallinen perhe, jolla oma elämä on tasapainossa ja kaikkien perheenjäsenten asiat kunnossa. Sijaisperheessä voi asua kerrallaan neljä sijoitettua lasta. (Vilén ym. 2010, 20–22.)

Monikulttuuriset perheet ovat perheitä, joissa toinen tai molemmat vanhemmista ovat ulkomaalaistaustaisia tai perheitä, joissa toinen on suomalainen ja toinen maahanmuuttajataustainen. Monikulttuurisissa perheissä puoliset voivat olla eri kulttuuritaustan lisäksi esimerkiksi eri uskontokunnan edustajia. Onkin tärkeää, että perhe keskustelee kulttuurien välisistä eroista ja etsii ratkaisut mahdollisiin ristiriitoihin. (Vilén ym. 2010, 19.)

2.2 Perheen merkitys

Perheessä jokaisen jäsenen tilanne, voimavarat ja tarpeet vaikuttavat toiseen jäseneen (Vilén ym. 2006, 68). Haapion, Kosken, Kosken ja Paavilaisen (2009) mukaan perhe on sosiaalinen yhteisö, vuorovaikutuksen kenttä, merkityksellisten suhteiden paikka ja moraalinen yhteisö. Yksilön tulisi saada

perheeltään henkistä tukea ja läheisyyttä sekä saada mahdollisuus olla aito oma itsensä. (Haapio ym. 2009, 35–37.)

Perheen tehtävä sosiaalisena yhteisönä on hoivata sen jäseniä. Perhe asettaa rajat perheenjäsenilleen, varsinkin lapsille, ja vaikuttaa jokaisen jäsenen ajattelumaailmaan ja elämäntapaan. Yksilö ei välttämättä havaitse perheen vaikutusta omaan ajattelu- ja elämäntapaansa, koska vaikutus karttuu pitkällä aikavälillä huomaamatta. (Haapio ym. 2009, 36.)

Perheessä leikitään, seurustellaan, tehdään kotiaskareita ja vietetään aikaa yhdessä, joten se toimii vuorovaikutuksen kenttänä. Kodissa saa olla vapaasti, joten perheessä opitaan vapauden rajat ja ehdot sekä se, kuinka toisen kanssa ollaan vuorovaikutuksessa. (Haapio ym. 2009, 36.)

Perhe merkityksellisten suhteiden paikkana tarkoittaa sitä, että perhe on paikka, jossa kohdataan itselleen tärkeitä ihmisiä. Tämä koskee myös muita kuin oman perheen jäseniä, esimerkiksi naapureita ja sukulaisia. Perheenjäsenet tuntevat toisensa yleensä hyvin, joten he ovat erittäin haavoittuvaisia suhteessa toisiinsa. (Haapio ym. 2009, 36–37.) Perhe tarvitsee siis toimivat suhteet ympäristöön, joka tukisi kaikkien jäsenten jaksamista ja lasten sopeutumista perheen ulkopuoliseen yhteisöön (Vilén ym. 2006, 67). Perhe moraalisenä yhteisönä tarkoittaa sitä, että perheen keskuudessa vallitsee yhtenäinen moraalikäsitelmä (Haapio ym. 2009, 37).

Hyvinvoivaa tai toimivaa perhettä on vaikea määrittää, koska yksilön kokemus siitä mikä on hyvää tai huonoa riippuu hänestä itsestään, eikä kukaan ulkopuolinen voi sitä hänen puolestaan määrittää. Hyvinvoivassa perheessä jäsenten tulisi osata kommunikoida keskenään niin vaikeista kuin arkipäivänkin asioista, ja perheenjäsenten tulisi voida näyttää tunteitaan toisilleen. Toimivassa perheessä jäsenten tulisi olla tasa-arvoisia keskenään, ja toiminnan tulisi perustua yhteisesti sovittujen sääntöjen varaan. Hyvinvoivan perheen myös tunnistaa siitä, että sen jäsenet kokevat perheen turvalliseksi ja voimia antavaksi. Myös se, että perheenjäsen kokee voivansa kehittyä ja elää niin yksilönä kuin osana perhettä, on tärkeää. Toimiva perhe osaa ottaa vastaan apua ulkopuolisilta tarpeen vaatiessa. (Vilén ym. 2006, 67–68.) Hyvinvoivassa perheessä jokainen

jäsen mukautuu toisten jäsenten tarpeisiin unohtamatta kuitenkaan omia tarpeitaan (Vilén ym. 2010, 12).

3 Lapsiperheiden palvelut ja tukimuodot

Sosiaalihuoltolaki (1982) ja kansanterveyslaki (1972) sekä niihin yhdistetty erityislainsäädäntö ovat perustana lapsiperheille kohdennetulle palvelujärjestelmälle. Sosiaali- ja terveydenhuollon työssä on monia yhtäläisiä lähtökohtia sekä toimintaperiaatteita. Tällaisia ovat esimerkiksi luottamuksellisuus, asiakaslähtöisyys ja ennaltaehkäiseminen. Useasti myös asiakkaat voivat olla yhteisiä. (Aaltonen, Ojanen, Sivén, Vihunen & Vilén 2006, 66.) Moniammatillisuutta todella arvostetaan nykypäivänä ja siksi myös palveluverkoston palvelut ovat päivä päivältä tiiviimmässä yhteistyössä keskenään.

3.1 Tuen ja palveluiden merkitys lapsiperheille

Turvallinen kasvuympäristö ja hyvät tukiverkostot ovat merkittävässä roolissa lasten kasvatuksessa. Haastavaa palveluiden järjestämisessä on se, että perheiden tuen tarpeissa on eroja. Yhteiskunnan tulisi kuitenkin pystyä vastaamaan näihin haasteisiin, ja Suomessa valtiolla onkin velvollisuus järjestää kaikille jäsenilleen yhtäläiset sosiaali- ja terveystaloudelliset palvelut hyvinvoinnin turvaamiseksi. (Haapio ym. 2009, 41.)

Erilaisilla lapsiperheille suunnatuilla palveluilla on iso merkitys perheiden hyvinvoinnin kannalta. Palveluiden päämääränä on yleisen hyvinvoinnin ja arjessa jaksamisen lisäksi helpottaa perheiden sekä yksilöiden omien voimavarojen löytämistä (Haapio ym. 2009, 41–43). Erilaisten tukien tarkoituksena on myös vahvistaa lapsiperheiden sosiaalista ja taloudellista hyvinvointia, sekä taata kaikille lapsille samanarvoiset mahdollisuudet elämässä tasaamalla eri yhteiskuntaluokkien hyvinvointia ja toimeentuloa (Lainiala 2010, 54).

Lainialan (2010, 54) mukaan viimeisen kahdenkymmenen vuoden aikana suomalaiset lapsiperheet ovat jakaantuneet kahteen eri ryhmään. Perheet, joiden molemmat vanhemmat käyvät töissä, voivat taloudellisesti hyvin tai jopa paremmin kuin ennen. Elinkustannusten nouseminen on kuitenkin heikentänyt

muun muassa yksinhuoltajien tai lapsia kotona hoitavien asemaa, sekä myös sellaisten perheiden asemaa, joissa vanhemmat ovat joko työttömiä tai opiskelijoita. Lainiala (2010, 57) peräänkuuluttaakin vastaisuudessa panostusta perhepolitiikan joustavuuteen nimenomaan ihmisten muuttuvien ja vaihtelevien elämäntilanteiden vuoksi.

3.2 Kunnalliset palvelut

Laki velvoittaa kuntia järjestämään samanvertaisia sosiaali- ja terveyspalveluja asukkailleen. Yleensä kunnat tekevät yhteistyötä eri toimijoiden kanssa, jotta välttyttäisiin samankaltaisten palveluiden päällekkäisyyksiltä. Monialaisella yhteistyöllä ja verkostoinnilla onkin mahdollista kehittää perheiden palveluita vastaamaan tarpeita entistä paremmin. (Haapio ym. 2009, 43.) Kuntien ei ole siis välttämätöntä järjestää kaikkia vaadittavia palveluita itse, vaan se voi hankkia niitä myös yksityiseltä palveluntuottajalta, valtiolta, toiselta kunnalta tai toisen kunnan tai kuntien kanssa. Kunta voi myös olla jäsenenä palveluja järjestävässä kuntayhtymässä. Kunnan on myös mahdollista antaa palvelunkäyttäjälle palveluseteli, jolla kunta sitoutuu maksamaan käyttäjän hankkiman palvelun kunnan hyväksymältä palveluiden tuottajalta. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta 1992.) Lappeenranta kuuluu kahdeksan muun kunnan kanssa Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveyspiiri Eksoteen, joka tuottaa sosiaali-, terveys-, perhe- ja vanhustenpalveluja. Eksote tekee kuntien kanssa väestön palvelutarpeeseen perustuvat palvelusopimukset. (Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveyspiiri 2013d.)

Lappeenrannassa Eksoten lapsiperheille järjestämiä palveluita ovat muun muassa erotilanteissa tarvittavat palvelut, lastenvalvoja, lapsi- ja nuorisovastaanotto, lähetetiimi, lapsiperheiden kotipalvelu, oppilashuolto, perheasioiden yksikkö sekä perheneuvola. Erotilanteissa tarvittaviin palveluihin liittyvät muun muassa elatussopimusten teko sekä lasten huolto- ja tapaamisoikeusasiat. Lastenvalvojat taas selvittävät esimerkiksi isyysasioita sekä jo mainittuja sopimusasioita. Lapsi- ja nuorisovastaanotto on lapsiperheille tarkoitettu moniammatillinen perusterveydenhuollon yksikkö, johon tullaan pääsääntöisesti lähetetiimin kautta. Lähetetiimi käsittelee perheen ja työntekijän yhdessä tekemiä lähetteitä sekä

auttaa löytämään perheelle ja lapselle oikean palvelun. (Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden keskus 2013a.)

Lapsiperheiden kotipalvelut sisältävät akuutin, tilapäisen sekä pitkäkestoisen kotipalvelun. Akuutti kotipalvelu liittyy tilanteisiin, joihin perhe ei ole voinut ennalta varautua. Tällaisia tilanteita voivat olla esimerkiksi kriisitilanne, vanhemman yllättävä sairastuminen tai uupuminen tai muut äkilliset elämänmuutokset. Tilapäistä kotipalvelua voi saada tapauskohtaisen arvioinnin perusteella ennakoitavissa olevaan avun tarpeeseen. Pitkäkestoinen kotipalvelu tulee taas kyseeseen sellaisissa tilanteissa, joissa perhe tarvitsee apua selvitäkseen arkeen liittyvistä asioista esimerkiksi lastenhoidon osalta, eikä muuta palvelua tai lähiverkostoa ole saatavilla. (Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden keskus 2013a.)

Perheasioiden yksikkö tarjoaa ehkäiseviä perhepalveluja, joita voi saada esimerkiksi silloin kun vanhemmuudessa on vaikeuksia ja arjen pyörittäminen on haastavaa tai silloin kun vanhempi on uupunut, tai kun on kysyttävää lapsen kehityksestä ja kasvatuksesta. Ehkäiseviin perhepalveluihin kuuluvat muun muassa ennaltaehkäisevä perhetyö, joka tarjoaa lyhytaikaista tukea arjessa selviytymiseen sekä tukiperhe tai -henkilö, joka voi olla perheiden apuna esimerkiksi kriisitilanteissa. Eksoten perheneuvola tarjoaa palveluita pääasiassa alle 13-vuotiaille lapsille ja heidän perheilleen perheeseen liittyvissä asioissa, esimerkiksi riita-, muutos- tai kriisitilanteissa. Perheneuvola auttaa myös vanhemmuuden tukemisessa ja lapsen käyttäytymistä koskevissa asioissa. (Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden keskus 2013a.) Muun muassa nämä Eksoten järjestämät palvelut ovat tarjolla Lappeenrannan kaupungin asukkaille ja siten myös Lappeenrannan Sammonlahden alueella asuville, jonka lapsiperheiden palveluihin tässä työssä lähinnä keskitymme.

Eksote (Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden keskus 2013b.) järjestää myös lastensuojelun palveluita, joihin kuuluvat muun muassa avohuollon sosiaalityö, lastensuojelun perhetyö, laitokset ja perhehoito. Myös lastensuojelun tukiperhe- ja tukihenkilötoiminta on yksi Eksoten järjestämistä lastensuojelun avohuollon tukitoimista.

Yksi tärkeimmistä kuntien lapsiperheille tarkoitetuista palveluista on neuvola. Äitiys- ja lastenneuvolat ovat maksuttomia ja lakisääteisiä ja niiden ensisijaisin tehtävä on sekä turvata että edistää kaikkien lasten hyvinvointia, kehitystä ja terveyttä. Yksi tavoite on myös kehittää lapsiperheiden yhteenkuuluvuuden tunnetta ja tarjota vertaistukea esimerkiksi erilaisten ryhmien avulla. (Haapio ym. 2009, 43.) Lastenneuvoloiden toiminnassa painotetaan ihmisläheisyyttä, perhekeskeisyyttä ja yksilöllistä palvelutarpeen määrittelyä (Aaltonen ym. 2006, 68). Lappeenrannan neuvolapalvelut sisältävät lasten-, äitiys- ja perhesuunnittelu-neuvolat, neuvolaperhetyön, neuvolapsykologin sekä lapsiperheiden neuvontapisteen. Sammonlahden alueella näistä sijaitsee fyysisesti äitiys- ja lastenneuvola. Muut neuvolapalvelut ovat myös Lappeenrannan läntisten alueiden käytävissä, mutta ne ovat saatavilla Lappeenrannan keskustasta. (Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystoimi 2013c.)

Kunnat voivat järjestää myös erilaisia kulttuuri- ja liikuntapalveluja. Lappeenrannan kaupungin lapsiperheille suunnatuista kulttuuripalveluista voidaan mainita muun muassa Lappeenrannan kaupungin kirjaston järjestämät satu- ja elokuva-tuokiot, joita järjestetään pääkirjaston lisäksi myös Sammonlahden kirjastossa (Lappeenranta 2011c). Esimerkkejä liikuntapalveluista Sammonlahden alueella ovat palloiluhalli, erilaiset ulkoliikuntapaikat, useat leikkihuoneet ja kaupungin järjestämä lasten liikuntamaa.

Kunnallisiin palveluihin kuuluu myös julkinen liikenne. Sammonlahteen on hyvät linja-autoyhteydet ja lapsiperheet on otettu huomioon niin, että lastenrattaiden tai -vaunujen kanssa matkustavat pääsevät kulkemaan Lappeenrannan paikallisliikenteen alueella ilmaiseksi (Lappeenranta 2011b).

Sosiaali- ja terveysministeriön (2006) mukaan kunnallinen päivähoito on merkittävin lapsiperheille kohdennettu palvelu ja siihen käytetäänkin suurin osa lapsiperheiden palveluihin kohdennetuista varoista (Lainiala 2010, 9). Lappeenrannan Sammonlahden varhaiskasvatuksen palvelualueella sijaitsee kuusi päiväkotia, joiden palveluihin kuuluu myös varhaiserityiskasvatus (Lappeenranta 2011d). Suomessa kaikilla alle kouluikäisillä lapsilla on subjektiivinen oikeus kunnan järjestämään päivähoitoon (Takala 2005, 13). Päivähoito on mahdollisuuksien mukaan järjestettävä lasten vanhempien toivomassa muodossa, vaih-

toehtoja ovat esimerkiksi kunnallinen tai yksityinen päiväkotia tai perhepäivähoito (Aaltonen ym. 2006, 68). Sammonlahden alueella on myös kaksi ryhmäperhepäiväkotia ja 20 omissa kodeissaan toimivaa perhepäivähoitajaa (Lappeenranta 2011d). Lainiala (2010, 9) mainitsee päivähoiton vaihtoehtoiksi sekä täydennykseksi lasten kotihoidon tuen ja yksityisen hoidon tuen.

Päivähoidon lisäksi muita julkisia lapsiperheille suunnattuja palveluita ovat muun muassa avoin päiväkotia ja avoimen päiväkodin leikkikerho. Lappeenrannan kaupunki järjestää myös perusopetuslain mukaista esiopetusta 5–6 -vuotiaille sekä koulunsa myöhemmin aloittaville lapsille. Esiopetusta annetaan päiväkotien sekä muutaman koulun yhteydessä (Lappeenranta 2011a).

Monissa tapauksissa julkisen palvelujärjestelmän tarjonta ei kuitenkaan riitä esimerkiksi perheiden lastenhoitotarpeisiin (Kröger 2006, 211). Lapsiperheet tarvitsevat myös entistä enemmän ehkäisevää tukea, eivätkä julkiset palvelut kykene vastaamaan tämänlaisiin perheiden tarpeisiin yksin (Haapio ym. 2009, 177). Tällöin tarvitaan myös yksityisiä ja kolmannen sektorin palvelunjärjestäjiä, joita käsittelemme opinnäytetyössämme seuraavaksi.

3.3 Yksityiset palvelut

Kuten totesimme, julkiset palvelut eivät aina kykene vastaamaan lapsiperheiden palveluntarpeeseen. Sen vuoksi on hyvä, että yksityiset palvelunjärjestäjät täydentävät kuntien järjestämiä palveluita ja niistä löytyviä aukkoja. Puhuttaessa esimerkiksi päivähoitoon liittyvistä palveluista kerroimme aiemmin, että vaihtoehtona kunnalliselle päivähoidolle ovat kotihoito ja yksityinen hoito. Myös Lappeenrannassa on yksityisiä päiväkoteja sekä yksityisiä perhepäivähoitajia, jotka toimivat kaupungin valvonnassa ja saavat tukea kaupungilta. Yksikään näistä yksityisistä päiväkodeista ei sijaitse Sammonlahdessa, mutta sen sijaan alueella on useita yksityisiä perhepäivähoitajia. Yksityisiä päivähoitopalveluita käytettäessä on mahdollista saada yksityisen hoidon tukea. Sitä maksetaan suoraan palvelun tuottajalle ja sitä on mahdollista saada jokaisesta alle kouluikäisestä lapsesta (Takala 2005, 13).

Lappeenrannassa on yksityisiä palveluita lapsiperheille myös lastensuojelun saralla. Näitä palveluita ovat muun muassa perhekodit sekä lapsi- ja nuorisoko-

dit. Monipuolisia yksityisiä palveluita tarjoavat myös taidekasvatuksen järjestäjät, esimerkiksi tanssiopisto, musiikkiopisto ja taidekoulu, joita pitävät yllä monenlaiset yhdistykset. Suurin osa näiden palveluista on kuitenkin keskittynyt Lappeenrannan keskustaan, mutta esimerkiksi Lappeenrannan musiikkiopisto järjestää varhaisiän musiikkikasvatusta muskarin muodossa myös Sammonlahdessa.

3.4 Kolmannen sektorin ja seurakunnan palvelut

Lappeenrannassa kolmannen sektorin palveluita lapsiperheille tarjoavat muun muassa Mannerheimin Lastensuojeluliitto (MLL) ja Pelastakaa Lapset ry. MLL on valtakunnallinen kansalaisjärjestö, jonka tarkoitus on edistää lasten, nuorten ja lapsiperheiden hyvinvointia sekä lisätä hyvän lapsuuden arvostusta ja näkyvyyttä yhteiskunnallisesti (Haapio ym. 2009, 47). Lappeenrannassa Mannerheimin Lastensuojeluliiton kautta voi tilata lyhytaikaista lastenhoitoa hoitomaksua vastaan (MLL:n Lappeenrannan paikallisyhdistys 2013).

Pelastakaa Lapset ry taas tukee lappeenrantalaisia lapsiperheitä muun muassa antamalla vähävaraisille lapsiperheille mahdollisuuden hakea taloudellista tukea esimerkiksi akuutteja hankintoja tai kausi- ja välinmaksuja varten ja antamalla myös harrastusavustuksia (Lappeenrannan Pelastakaa Lapset ry 2013).

Tärkeänä toimijana Lappeenrannan kolmannella sektorilla toimii myös Etelä-Karjalan perhetyön kehittämissyhdystys, joka on Ensi- ja turvakotien liiton jäsenyhdistys. Yhdistyksen toimintamuotoja ovat muun muassa kotiin annettava perhetyö, vertaisryhmät, tapaamispaikkatoiminta ja suljettu päiväryhmä alle 2-vuotiaiden äideille ja lasta odottaville, jotka ovat yksinäisiä tai tarvitsevat vahvistusta äitiyteen. (Etelä-Karjalan perhetyön kehittämissyhdystys 2013.)

Lappeenrannan evankelisluterilaiset seurakunnat tarjoavat useita palveluita lapsiperheille. Näitä palveluja ovat muun muassa perhe- ja päiväkerho, kirkkomusikari ja perheasiain neuvottelukeskus. Perhekerho on alle kouluikäisten lasten ja heidän vanhempiensa tai hoitajiensa kohtaamispaikka, jonne ei tarvitse ilmoittautua (Lappeenrannan ev.lut. seurakunnat 2013b). Päiväkerho taas on maksutonta toimintaa, joka on tarkoitettu kolme vuotta täyttäneille ja sitä vanhemmille lapsille. Sen toimintaan on ilmoitauduttava etukäteen mukaan. (Lappeenrannan

ev.lut. seurakunnat 2013d.) Kirkkomuskarit ovat tarkoitettu 0–3 –vuotiaille lapsille ja sinne tullaan yhdessä aikuisen kanssa (Lappeenrannan ev.lut. seurakunnat 2013a). Kaikki kolme, perhekerho, päiväkerho ja kirkkomuskari toimivat myös Sammonlahdessa.

Lappeenrannan perheasiain neuvottelukeskukseen toiminta tarjoaa maksutonta keskusteluapua erilaisissa perheeseen liittyvissä kysymyksissä ja sen palvelut ovat tarkoitettu Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden alueella asuville. (Lappeenrannan ev.lut. seurakunnat 2013c.)

Riippumatta siitä, onko palvelu julkisen, yksityisen tai kolmannen sektorin alaisuudessa, ongelmien ennaltaehkäisy ja perheiden hyvinvoinnin takaaminen vaativat myös sektorirajat ylittävää yhteistyötä (Haapio ym. 2009, 177). Perheiden tuen tarpeet myös vaihtelevat laajasti. Siksi aiempien palvelumallien rinnalle pitäisi kehittää myös täysin uudenlaisia palvelumalleja, joissa otettaisiin huomioon perheiden erilaiset tarpeet. (Pietilä-Hella 2006, 72.) Perheiden erilaisten tukimuotojen ja palvelujen kehittämisen tulisi olla asiakaslähtöistä ja niitä kehitettäessä olisi hyvä kuulla myös perheitä, jotta palvelut olisivat parhaita mahdollisia.

4 Asiakaslähtöisyys

Asiakaslähtöisyydelle ei ole kovin tarkkaa määrittelyä, mutta lähinnä sillä tarkoitetaan palveluiden ja toiminnan kehittämistä mahdollisimman hyvin asiakkaan tarpeita vastaaviksi. Asiakaslähtöisen toimintaperiaatteen mukaan palveluja ei järjestetä vain palvelunjärjestäjän omista lähtökohdista, vaan ne pyritään järjestämään asiakkaan tarpeita ja toiveita ajatellen mahdollisimman toimiviksi. Asiakaslähtöisyydessä asiakas nähdään oman elämänsä ja hyvinvointinsa asiantuntijana ja sitä kautta hänen voimavarojaan voidaan hyödyntää palveluita kehitettäessä. (Virtanen, Suoheimo, Lamminmäki, Ahonen ja Suokas 2011, 18–19.)

Myös Pohjolan (2010, 59) mukaan asiakkaan osallisuus perustuu siihen, että asiakkaan ymmärretään olevan oman elämänsä todellinen asiantuntija. Tämä merkitsee asiakkaan omien kokemusten nostamista palvelujen kehittämisen lähtökohdiksi. Myös Vilén ym. (2010, 27) toteavat asiakaslähtöisen työn periaat-

teena olevan asiakkaan toiveiden, tarpeiden ja odotusten aito kuuleminen. Työntekijän ja asiakkaan yhteistyön pohjana tulee olla tasavertaisuus ja kumppanuus.

Asiakaskeskeisyys on termi, jota käsitellään usein asiakaslähtöisyyden termin rinnalla. Asiakaskeskeisyys tarkoittaa sitä, että asiakas toimii käyttäjänä palveluiden ympäröimänä, jolloin palveluita kehitetään häntä ajatellen. Asiakaslähtöisyydessä puolestaan asiakas ei ole vain kohde, jolle palveluja kehitetään, vaan hän osallistuu itse palveluiden suunnitteluun ja kehittämiseen palveluntarjoajien kanssa. (Virtanen ym. 2011, 18–19.) Asiakaskeskeinen toiminta on asiakaslähtöistä toimintaa vain silloin, kun se toteutetaan yhdessä asiakkaan kanssa eikä vain häntä varten (Virtanen ym. 2011, 19). Asiakkaan osallistuminen oman palveluntarpeensa määrittämiseen tulisi olla tasavertaista ja hänen elämäntilannettaan tulisi tarkastella kokonaisuutena (Aaltonen ym. 2006, 66).

4.1 Asiakaslähtöisyyden kehittäminen

Nykypäivänä asiakkaat osaavat ja pystyvät vaatimaan palveluilta yhä enemmän. Asiakkaiden tarpeet ja odotukset kasvavat jatkuvasti ja sen myötä myös palveluja ja asiakkuuskäsityksiä tulisi muuttaa asiakaslähtöisemmäksi. Asiakaslähtöisempien toimintamallien avulla pystytään kasvattamaan muun muassa palveluiden kustannustehokkuutta ja niin asiakkaiden kuin työntekijöidenkin tyytyväisyyttä. (Virtanen ym. 2011, 8.)

Asiakaslähtöisen palveluiden kehittämisen tulisi olla keskustelevaa ja vastavuoroista asiakkaan sekä palveluntarjoajan välillä. Toiminnan tulisikin lähteä asiakkaan omista ajatuksista ja ehdotuksista kuten aiemmin asiakaslähtöisyyden määrittelyssä mainitsimme. (Virtanen ym. 2011, 18.)

Asiakaslähtöisyyttä ja asiakaslähtöistä innovaatiota hyödyntämällä voidaan kehittää uusia palveluja ja toimintamalleja jo olemassa olevien yksityisten, kolmannen sektorin ja julkisten palvelujen rinnalle. Asiakaslähtöisyyden kehittämisen myötä eri palveluntarjoajien sektoreiden (julkinen, yksityinen ja kolmas sektori) väliset kuilut voisivat kaventua – kehittämistyön tuloksia onkin näkynyt jo julkisten ja yksityisten palveluiden välillä, kun kunnat alkavat enenevässä määrin

hankkia palveluitaan yksityisiltä palveluntuottajilta ostopalveluina. (Virtanen ym. 2011, 9.)

Valvio (2010) kertoo mahdollisuuksista kehittää asiakaslähtöisyyttä. Valvion mukaan toisten ihmisten kanssa tulee paremmin toimeen kuin toisten, mutta työntekijän tulisi kuitenkin opetella tulemaan toimeen kaikenlaisten asiakkaiden kanssa ja pyrkiä ajattelemaan asiakkaan kanssa samansuuntaisesti. (Valvio 2010, 68) Työntekijän pitäisi yrittää asettua asiakkaan asemaan ja tarkastella toimintaansa asiakkaan näkökulmasta, jotta asiakaslähtöisyyttä voisi toteuttaa (Valvio 2010, 69–71).

Yksi mahdollisuus kehittää asiakaslähtöisyyttä on asiakkaan kuunteleminen. Asiakasta tulisi kuunnella aidosti. Asiakkaan kuunteleminen ei tarkoita vain asiakastyytyväisyysmittauksia, vaan läsnä oleva kuunteleminen ja suora kontakti ovat parempia keinoja kuunnella asiakasta. (Valvio 2010, 73.)

4.2 Asiakas- ja palveluymmärrys

Asiakasymmärryksellä tarkoitetaan palveluntarjoajan laajaa tuntemusta asiakkaista, heidän tarpeistaan ja siitä, kuinka asiakastuntemusta voidaan hyödyntää kehitettäessä palveluita. Asiakasymmärrys ei siis ole pelkkää tietoa asiakkaista, vaan tietoa, joka on liitettyä käyttötilanteeseen. Sosiaali- ja terveystieteiden asiakasymmärryksen on otettava huomioon asiakkaan koko elämäntilanne ja elinympäristö, sillä asiakas hakeutuu palveluiden piiriin omista henkilökohtaisista perusteistaan ja palvelutarpeistaan. Asiakas nähdään paitsi omana yksilönään, myös oman perheensä, lähiympäristönsä ja yhteiskunnan jäsenenä. Tämä seikka huomioon ottaen voidaan asiakkaan tarpeet ja toiveet palveluista kiinnittää laajempaan yhteyteen, jolloin palvelutarjonta pystyy reagoimaan myös tulevaisuuden palvelutarpeisiin. (Virtanen ym. 2011, 18.)

Asiakasymmärryksestä puhuttaessa puhutaan usein myös palveluymmärryksestä. Sillä tarkoitetaan asiakkaan käsitystä ja tietoa olemassa olevista palveluista sekä sitä, että palveluntarjoaja pyrkii tuottamaan parasta mahdollista palvelua yhdessä asiakkaan kanssa. (Virtanen ym. 2011, 18.)

Asiakkaan asenteet ja mielikuvat ovat tärkeässä roolissa kasvatettaessa asiakkaan palveluymmärrystä. Julkisten palveluiden asiakaslähtöisyyden koetaan olevan heikommilla kantimilla kuin esimerkiksi yksityisten palveluiden. Tähän vaikuttaa muun muassa asiakkaan vapaus valita yksityisen sektorin palveluista, mikä pakottaa palveluntarjoajia kehittämään entistä asiakaslähtöisempiä tapoja toimia. Myös sukupolvien väliset erot ovat näkyviä, vanhempi ikäluokka luottaa julkisiin palveluihin, kun taas nuoremmat ovat tietoisempia eri sektoreiden palveluista ja palvelun tasosta. (Virtanen ym. 2011, 26.)

5 Living Lab

Tässä osiossa kerromme Living Labista, sillä sen toiminta-ajatuksen kautta saimme idean selvitykseen. Päiväkirjamenetelmä, jota käytimme keräesämme aineistoa, on yksi keino saada tietoa käyttäjälähtöisesti, suoraan palveluiden käyttäjän omasta arjesta. Käyttäjälähtöisyys on Living Labin perusajatus.

Living Lab on käyttäjälähtöistä innovaatio-, tutkimus- ja kehitystoimintaa. Sitä toteutetaan yhdessä asiantuntijoiden ja käyttäjien kanssa. Toiminta ja kehittäminen tapahtuvat arkielämän ympäristöissä soveltaen avoimen innovaation periaatteita. (Heikkanen & Österberg 2012, 9.) Käytännössä se on toimintaa, jossa palveluiden käyttäjä osallistuu palveluiden ja tuotteiden tutkimukseen, kehittämiseen sekä innovointiin osana arkeaan (Heikkanen & Österberg 2012, 10).

Living Lab -toimintaa voidaan käyttää hyväksi missä tahansa vaiheessa tuotteita ja palveluita kehitettäessä. Käyttäjät pitäisi osallistaa kehittämiseen mahdollisimman aikaisessa vaiheessa, jotta käyttäjälähtöisyys toteutuisi, ja jotta käyttäjien osallistumisesta saataisiin paras hyöty. (Heikkanen & Österberg 2012, 10.)

5.1 Living Labin tausta

Alun perin Living Lab -toiminnalla ja -käsitteellä on viitattu Massachusetts Institute of Technologyssä toteutettuun toimintaan, jossa William Mitchellin johtamat tutkimusryhmät etsivät uusia keinoja yhdistää suunnittelu ja teknologian toteutus toisiinsa. He antoivat teknologiaa ihmisten arjessa käytettäväksi kampukselle rakennettuun testitaloon. Aiemmin Living tarkoitti aitoa jäljittelevää kotiympä-

ristöä, jonka avulla tutkittiin etenkin asumista. Lab taas tarkoitti käyttäjäkeskeisiä tutkimusmenetelmiä, jotka toteutettiin koeympäristössä. Nykyisin käsitteet ovat muovautuneet alkuperäisistä huomattavasti. (Heikkanen & Österberg 2012, 9–10.)

Living Lab -käsite on hajanainen, sillä toiminnalla on yhtä monta määritelmää ja käytäntöä, kuin on toiminnan toteuttajakin. Toimijoiden määrää ei myöskään ole rajoitettu, joten Living Labia voi periaatteessa toteuttaa kuka tahansa luoden sille samalla uusia ja omia käyttötarkoituksia sekä merkityksiä. (Heikkanen & Österberg 2012, 9.)

5.2 Living Labin ydinelementit

Kuten jo totesimme, Living Labille ei ole yhtä oikeaa määritelmää ja siksi sitä onkin määritelty monin eri tavoin. Heikkanen ja Österberg (2012) ovat todenneet määritelmiksi muun muassa seuraavat: kokeiluympäristö, jossa esimerkiksi teknologiaa kokeillaan aidossa käyttöympäristössä, tutkimus- kehitys- ja innovaatiomenetelmä, jossa palvelu- sekä tuoteinnovaatiot saavat alkunsa eri alojen asiantuntijoiden yhteistyössä aitoa jäljittelevässä ympäristössä sekä kehitystyön rakenne, jonka avulla mahdollistetaan tuotteen tai palvelun käyttäjien aktiivinen osallistuminen kehitystyöhön sekä innovaatioon yhtenä kehittäjistä. (Heikkanen & Österberg 2012, 11.)

Living Lab -toiminta koostuu neljästä eri ydinelementistä, jotka ovat käyttäjälähtöisyys, tosielämän ympäristö, avoin innovaatio ja ekosysteemi. Toiminta perustuu näihin neljään kohtaan, joiden perusteelta jokainen toimija voi itse muodostaa omat keinonsa toteuttaa Living Labia käytännössä. (Heikkanen & Österberg 2012, 11.)

Living Lab -toiminnassa käyttäjälähtöisyydellä tarkoitetaan sitä, että käyttäjä otetaan aktiiviseksi osaksi palveluiden ja tuotteiden kehittämistä, mikä tekee toiminnasta käyttäjälähtöistä. On tärkeää, että käyttäjät osallistuvat palveluiden kehittämiseen varhaisessa vaiheessa, koska heiltä voi tulla esiin uusia ideoita ja he voivat nähdä palveluiden ongelmakohdat. Käyttäjälähtöisyys toimintatapana

on käyttäjien huomioimista ja kuuntelemista kokonaisvaltaisesti. (Heikkanen & Österberg 2012, 12.)

Ydinelementteihin kuuluu myös tosielämän ympäristö. Aiemmin Living Labilla tarkoitettiin aitoa jäljittelevää koti- ja käyttöympäristöä, kun nykyään palveluiden ja tuotteiden kehittäminen on tarkoitus viedä käyttäjän omaan arkeen. Palvelun käyttöä voidaan siis tutkia aidossa ympäristössä, jolloin myös palvelun kehittämistarpeet tulevat paremmin ilmi. (Heikkanen & Österberg 2012, 16.)

Avoimuus ja verkostoituminen ovat avainasemassa Living Lab -toiminnassa (Heikkanen & Österberg 2012, 10). Avoin innovaatio toteutuu, kun käyttäjät sekä eri alojen asiantuntijat pääsevät pohtimaan ratkaisuja ja ideoita yhdessä. Yhteistyöhön vaaditaan niin avoimuutta, kuin toimintaan osallistujien välistä luottamustakin. (Heikkanen & Österberg 2012, 13.)

Living Lab -ekosysteemillä tarkoitetaan yhteistyötä ja ympäristöä, jossa eri toimijat ovat riippuvaisia toisistaan. Mukana olevat toimijat voivat olla muun muassa kehittäjiä, käyttäjiä, mahdollistajia tai hyödyntäjiä. (Heikkanen & Österberg 2012, 14.) Kehittäjä voi olla esimerkiksi yritys tai oppilaitos, joka voi tarjota omia resurssejaan ja menetelmiään toimintaan. Menetelmien avulla voidaan kerätä muun muassa palautetta ja kehitysehdotuksia palvelusta. Käyttäjä on se, joka käyttää palvelua omassa ympäristössään ja arjen tilanteissa. Käyttäjän pitää tuoda aktiivisesti ja avoimesti esille omia ideoitaan ja ajatuksiaan. Mahdollistaja voi olla muun muassa kaupunki tai kunta, joka tukee toiminnallaan muita toimijoita esimerkiksi luomalla käytänteitä. Mahdollistaja ei kuitenkaan osallistu aktiivisesti itse Living Lab -toimintaan. Hyödyntäjä käyttää toimintaa oman palvelunsa kehittämisessä, tutkimuksessa tai innovoinnissa. Hyödyntäjä voi olla esimerkiksi yritys, joka voi omien lähtökohtiensa ja kiinnostuksensa puitteissa osallistua toimintaan. (Heikkanen & Österberg 2012, 15.)

6 Opinnäytetyön tarkoitus ja toteuttaminen

Lappeenrannan läntinen alue koostuu kymmenestä kaupunginosasta, joista väkiluvultaan suurimmat ovat Sammonlahti, Skinnarila ja Uus-Lavola. Läntisen

alueen palvelut ovat keskittyneet lähinnä Sammonlahteen, jonka vuoksi tarkas-
telemme kyseisen alueen palveluita opinnäytetyössämme. Sammonlahden,
Skinnarilan ja Uus-Lavolan alueilla asuu noin 9000 ihmistä, josta noin 21 pro-
senttia on lapsia. (Lappeenranta 2011e.)

Opinnäytetyömme oli aluksi tarkoitus liittyä asiakaslähtöistä innovaatiota koske-
vaan hankkeeseen, josta saimme innoituksen aiheeseen. Teimme kuitenkin
opinnäytetyömme erillään hankkeesta, mutta käyttäjälähtöinen palveluiden ke-
hittäminen kiinnosti meitä, joten käytimme sitä näkökulmana selvityksessämme.
Saadaksemme tietoa suoraan käyttäjiltä, valitsimme toteuttamistavaksemme
paperipäiväkirjan käytön.

Selvitystehtävämme muotoutuivat seuraavanlaisiksi:

1. Millaisia palveluja Sammonlahden alueella on jo tarjota lapsiperheille?
2. Kohtaako lapsiperheiden palveluiden tarve nykyisen tarjonnan kyseisellä
alueella?
3. Kuinka lapsiperheet itse kehittäisivät olemassa olevia palveluita tai mil-
laisia palveluita he toivoisivat?

Opinnäytetyömme on laadullinen selvitys. Laadullisen eli kvalitatiivisen tutki-
musotteen avulla on tarkoitus hankkia tietoa kokonaisvaltaisesti todellisesta
elämästä (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 157, 160).

Teimme opinnäytetyömme syksyn 2012 ja syksyn 2013 välisenä aikana. Esiitte-
limme opinnäytetyösuunnitelmamme marraskuussa 2012. Tämän jälkeen kar-
toitimme Sammonlahden alueen lapsiperheille suunnatut palvelut, käyttäen
apunamme internetiä sekä opintojen aikana karttunutta henkilökohtaista tieto-
amme palveluista. Kirjoitimme teoriaosuutta koko opinnäytetyöprosessin ajan.

Kesäkuussa 2013 löysimme työelämästä tahon, jonka avulla saimme osallistujia
selvitykseen. Tapasimme potentiaaliset selvitykseen osallistujat elokuussa
2013, jolloin myös kerroimme opinnäytetyömme tarkoituksesta kasvotusten.
Annoimme päiväkirjat täytettäväksi syyskuun 2013 ensimmäiseksi viikoksi, jon-
ka jälkeen keräsimme päiväkirjat ja pidimme vapaamuotoisen keskustelutilai-

suuden. Tilaisuudessa osallistujat saivat kertoa ajatuksiaan päiväkirjan täyttämistä. Kerättyämme päiväkirjat takaisin analysoimme ne yhdessä käyttäen aineistolähtöistä sisällönanalyysia.

6.1 Kohderyhmän valinta

Kohderyhmämme oli Sammonlahden alueen lapsiperheet, koska Lappeenrannan läntisten alueiden palvelut keskittyvät Sammonlahteen. Halusimme laajemman kuvan lapsiperheiden palveluista, joten halusimme kohderyhmämme koostuvan sellaisista henkilöistä, jotka käyttävät myös muita perheille suunnattuja palveluita kuin päivähoitoa. Oletimme, että kotihoidon piirissä olevilla perheillä on enemmän aikaa käyttää useampia avoimia ja matalan kynnyksen palveluita sekä muita lapsiperheille suunnattuja palveluita. Toivoimme, että heidän avullaan saisimme mahdollisimman paljon käyttäjälähtöistä tietoa palveluiden nykyisestä tilanteesta ja käyttäjien toiveista alueella.

Ryhmässä, josta osallistujamme tulivat, oli noin 20 potentiaalista päiväkirjaselvitykseen osallistujaa. Heistä kahdeksan oli kiinnostuneita kehittämään alueensa palveluita ja osallistumaan päiväkirjan täyttämiseen. Näistä kahdeksasta kolme palauttivat päiväkirjan, joihin he olivat kirjoittaneet ajatuksiaan, yksi palautti päiväkirjan tyhjänä ja kertoi tyhjän päiväkirjan syyksi ajanpuutteen. Loput neljä osallistumiseen suostunutta jättivät päiväkirjat palauttamatta. Osallistujien määrä jäi siis melko pieneksi, minkä takia selvityksemme tulos ei ole yleistettävissä. Osallistujat kuitenkin kirjoittivat laajasti ja monipuolisesti omista palvelukokemuksistaan ja näkemyksistään.

6.2 Päiväkirja aineiston keruumenetelmänä

Aineiston keruumenetelmänä käytimme paperipäiväkirjaa. Lapsiperheiden palveluiden käyttäjälähtöistä kehittämistä selvittäessä osallistujat pitivät päiväkirjaa käyttämistään palveluista ja siitä, millaisia palveluita olisivat tarvinneet.

Teimme selvitykseen osallistuvilla tietokoneella paperiset päiväkirjat, jotka tulostimme vihkoiksi. Päiväkirjavihkossa kertosimme vielä selvityksen kulun ja tarkoituksen, minkä avulla pidimme huolta siitä, että osallistujat olivat tietoisia, mitä heiltä odotetaan, ja miksi päiväkirjan täyttö on tärkeää, josta myös Hirsjärvi ym.

(2007, 215) mainitsevat. Vihkoon olimme kirjoittaneet ohjeet päiväkirjan täyttämistä varten ja muutamia apukysymyksiä kirjoittamisen tueksi. Apukysymyksenä oli esimerkiksi mitä palveluita he ovat kyseisenä aikana käyttäneet, ja kuinka palvelu oli saatavilla. Kehotimme osallistujia ottamaan meihin sähköpostitse yhteyttä, jos ongelmia ilmeni.

Päiväkirjavihkossa oli myös lyhyt perheen taustatietoja kartoittava kyselyosuus, jossa kysyttiin muun muassa perheen lasten lukumäärää ja perhetyyppiä. Taustatietokysely oli osana päiväkirjavihkoa, koska halusimme kartoittaa, onko eri perhetilanteissa olevilla tarvetta erityyppisille palveluille. Lisäksi päiväkirjavihkossa oli tyhjiä sivuja päiväkirjan kirjoittamista varten ja lopussa vielä kysymys liittyen perheiden toiveisiin alueen palveluita koskien. Tähän toivoimme kaikkien osallistujien erikseen vastaavan.

Pidimme viikon mittaista päiväkirjan kirjoittamisaikaa perusteltuna, koska perheillä, joissa on pieniä lapsia, ei löydy aina ylimääräistä aikaa. Myös Malinen, Rönkä, Lämsä, Sevón, Poikonen & Kinnunen (2009, 253) pohtivat tekstissään sitä, kuinka saada tarpeeksi kattava aineisto, ilman ettei täyttäminen rasita osallistujia ja heidän arkeaan liiallisesti. Myös pitämäämme loppukeskusteluun osallistuneet päiväkirjan täyttäjät totesivat yhden viikon täyttöajan olleen heidän mielestään sopiva ajanjakso. Osallistujat pohtivat muun muassa sitä, olisivatko he osallistuneet selvitykseen, jos päiväkirjaa olisi pitänyt täyttää pidempään kuin viikon ajan.

Valitsimme paperisen päiväkirjan muiden päiväkirjamenetelmien, kuten sähköisen tai kännykköpäiväkirjan sijaan, sillä sen avulla vastaajan on mahdollista vastata niin pitkästi kuin haluaa, ja se myös mahdollistaa tapahtumien ja ajatusten kirjoittamisen juuri tapahtumahetkellä, mikä vähentää unohtamista ja asioiden vääristymistä. Paperipäiväkirjan etu on myös se, että kaikilla osallistujilla on tasa-arvoiset mahdollisuudet täyttää päiväkirjaa riippumatta teknisestä osaamisesta tai esimerkiksi tietokoneen puuttumisesta. (Malinen ym. 2009, 252–258.)

6.3 Eettisyys ja luotettavuus

Selvityksemme eettisiä lähtökohtia olivat osallistujien anonymiteetti, selvityksensä saatujen tietojen pysyminen luottamuksellisina, vapaaehtoinen suostuminen

selvitykseen ja osallistujien tieto siitä, miksi ja mihin selvitykseen he ovat osallistumassa. Osallistujien anonymiteetistä huolehdimme siten, että emme yhdistäneet päiväkirjoja niiden kirjoittajiin. Emme myöskään luovuttaneet selvityksen aikana saatuja tietoja ulkopuolisille, jotta tiedot pysyisivät luottamuksellisina. Kerroimme osallistujille, että heillä on oikeus kieltäytyä selvitykseen osallistumisesta tai keskeyttää osallistuminen missä tahansa selvityksen vaiheessa. Ennen päiväkirjaselvityksen aloittamista, kävimme kertomassa selvityksestämmelle ryhmälle, josta toivoimme osallistujia. Annoimme tietoa selvityksestä ja sen tarkoituksesta sekä toteutuksesta niin suullisesti kuin kirjallisestikin. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 131.) Huolehdimme myös, ettei selvitysaineisto päätynyt ulkopuolisten käsiin, ja hävitimme aineiston sitten, kun olimme käsitelleet sen.

Tuomen ja Sarajärven (2009, 141) mukaan se, että lukijat saavat yksityiskohdaista tietoa selvityksen tekemisestä, parantaa luotettavuutta. Luotettavuuden vahvistamisen takia kerromme opinnäytetyössämme seikkaperäisesti työskentelymme vaiheista.

Paperipäiväkirjoissamme olleilla apukysymyksillä pyrimme auttamaan päiväkirjan täyttäjiä ymmärtämään selvityksen tarkoitusta, ja siten välttämään väärinymmärryksiä. Tällä pyrimme myös vahvistamaan selvityksemme validiutta eli päiväkirjan toimivuutta selvittää sitä, mitä on tarkoituskin selvittää (Hirsjärvi ym. 2007, 226). Päiväkirja-aineiston luotettavuuteen vaikuttaa myös se, että emme voi tietää, ovatko osallistajat kirjoittaneet päiväkirjaa asioiden tapahtumapäivänä vai myöhemmin. Myös Malinen ym. (2009, 259) toteavat tekstissään, että mikäli osallistajat kirjoittavat tapahtumia päiväkirjaan vasta myöhemmin, tuotetun tekstin paikkansapitävyys voi kärsiä.

6.4 Aineiston analyysi

Analysoimme päiväkirjat aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä. Aineistolähtöisessä analyysissä analyysiyksiköt poimitaan aineistosta selvityksen tarkoituksen ja päämäärän perusteella, minkä tarkoituksena on luoda aineistosta teoreettinen kokonaisuus. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 95.)

Milesin ja Hubermanin (1994) mukaan aineistolähtöinen sisällönanalyysi on kolmivaiheinen prosessi, johon kuuluvat aineiston redusointi eli pelkistäminen,

klusterointi eli ryhmittely ja abstrahointi, eli teoreettisten käsitteiden luominen aineistosta (Tuomi & Sarajärvi 2009, 108). Aluksi luimme päiväkirjat kokonaisuudessaan, jotta saisimme yleiskuvan aineistosta. Luettuamme aineiston etsimme tekstistä selvityskysymyksiemme avulla olennaiset ja selvityksellemme merkitykselliset ilmaukset, joita alleviivasimme erivärisillä kynillä. Sitten kirjoitimme ilmaukset erilliselle paperille. Tämän jälkeen ryhmittelimme ilmaukset alaluokkiin ja siitä edelleen kahteen yläluokkaan, jotka olivat palveluiden tarjoajat ja palveluiden tilanne käyttäjän näkökulmasta. Abstrahointia jatkamalla muodostimme aineistoa yhdistävän käsitteen, joka oli käyttäjien kokemukset palveluiden nykytilanteesta ja niiden saatavuudesta (Kuvio 1).

PELKISTETYT ILMAUKSET	ALALUOKAT	YLÄLUOKAT	PÄÄLUOKKA
Avoin päiväkot	Julkinen	Palveluiden tarjoajat	Käyttäjien kokemukset palveluiden nykytilanteesta ja niiden saatavuudesta
Musiikkiopiston muskariin osallistuminen	Yksityinen		
Srk:n perhekerhossa käynti	Kolmas sektori ja seurakunta		
Palvelut lähellä	Palvelut kohtaavat tarpeen	Palveluiden tilanne käyttäjän näkökulmasta	
Palveluiden monipuolisuus			
Tiedotus palveluista	Palvelut eivät kohtaa tarvetta		
Hoitopaikka äkillisiin tilanteisiin	Toiveet		
Linja-autoliikenteen ikärajat	Kehittämisehdotukset		

Kuvio 1. Esimerkki aineistomme yhden osan analysoinnista.

7 Lapsiperheiden kokemukset palveluiden nykytilanteesta ja saatavuudesta

Selvitykseen osallistui yksi yksinhuoltajaperheen vanhempi ja kaksi eri ydinperheen vanhempaa. Eri perhetyyppien palveluiden tarpeissa ei näkynyt juurikaan eroavaisuuksia, joten emme erottele eri perhetyyppien käyttämiä palveluita tuloksissamme. Palvelut, joita perheet käyttivät, jakautuivat kolmeen osioon: Lappeenrannan evankelisluterilaisen seurakuntayhtymän palveluihin, julkisen puolen palveluihin ja yksityisen sekä kolmannen sektorin palveluihin. Perheiden käyttämiä seurakunnan järjestämiä palveluita olivat perhe- ja päiväkerhot sekä kirkkomuskari. Julkisen puolen palvelut jakautuivat Lappeenrannan kaupungin ja Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden (Eksote) järjestämiin palveluihin. Kaupungin järjestämiä palveluita, joita päiväkirjan kirjoittajat käyttivät, olivat avoin päiväkotikoti, avoimen päiväkodin leikkikerho, esiopetus, leikkipuistot sekä kirjasto-palvelut. Käytettyihin kaupungin järjestämiin palveluihin kuului myös linja-autoliikenne. Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden käytettyjä palveluita olivat neuvola- ja terveyskeskuspalvelut sekä lastenvalvoja. Perheiden käyttämiä yksityisen ja kolmannen sektorin palveluita olivat jalkapallotoiminta, telinevoimistelu ja musiikkiopiston järjestämä alueellinen muskari.

7.1 Palveluiden tarjonta suhteessa lapsiperheiden tarpeisiin

Julkisista palveluista perheet olivat tyytyväisiä avoimen päiväkodin leikkikerhoon ja avoimiin päiviin. Vastaja, joka on käyttänyt avoimen päiväkodin palveluita useiden vuosien ajan, kertoi leikkikerhon olleen erittäin hyödyllinen ja kehittävä hänen lapselleen. Sama vastaja koki avoimen päiväkodin olevan myös erittäin hyvä asia lapsille, jotka ovat kotihoidossa. Hänen mielestään myös äidit saavat toisistaan seuraa avoimessa päiväkodissa.

Julkisista palveluista myös neuvolan ja julkisen liikenteen palveluihin oltiin tyytyväisiä. Joukkoliikenteessä koettiin hyväksi asiaksi se, että lastenrattaiden kanssa pääsee matkustamaan linja-autolla ilmaiseksi. Yksi vastaajista nosti esille seurakunnan perhe- ja päiväkerhon ja kirjoitti olevansa tyytyväinen seurakunnan palveluihin, kunhan niistä osaa ottaa selvää ja löytää ne. Yksityisen ja kolmannen sektorin palveluista aineistosta ilmeni tyytyväisyys musiikkiopiston

muskariin. Erityisesti se koettiin positiivisena, että muskarin kaltainen harrastusmahdollisuus on alueella.

Perheet kokivat myös sen positiivisena, että esiopetus, neuvola ja leikkipuistot ovat lähellä. Aineistosta ilmeni myös, että Sammonlahden lapsiperheille suunnattuja palveluita pidetään monipuolisina, ja eräs vastaajista mainitsi, että palveluita on jopa enemmän kuin he ehtivät niitä käyttää.

Aineistosta selvisi, että tiedottaminen palveluista ja niiden saatavuudesta ei kohtaa lapsiperheitä. Aineistosta kävi ilmi myös se, että silloin kun tarvitaan akuuttia lastenhoitoa, palvelut eivät vastaa käyttäjien tarpeeseen. Myös neuvolan vastaanottoaikojen riittävyys koettiin ongelmaksi.

7.2 Lapsiperheiden kehittämisehdotukset ja toiveet

Osa perheistä toivoi lastenhoitopalveluja alueelle. Yksi vastaajista toivoi erityisesti yksinhuoltajille lastenhoitopalveluja ja yksi vastaaja toivoi päivähoitoa, jota toteutettaisiin arkipäivisin tuntimaksuperiaatteella, ja jonne lapsen voisi viedä varoittamatta. Linja-autoliikenteen ikärajoihin toivottiin muutosta. Lappeenrannassa lastenrattaiden ja -vaunujen kanssa matkustava aikuinen ja alle neljävuotiaat lapset voivat matkustaa linja-autossa ilmaiseksi (Lappeenranta 2011b.). Vastaaja toivoi lastenlipun ikärajaa korkeammaksi siten, että vasta 7-vuotias joutuisi maksamaan lastenlipun hinnan, ja että lastenlipulla pääsisi vielä 12-vuotiaanakin. Perusteluina vastaaja mainitsi muun muassa sen, että hänen mielestään neljävuotias lapsi on melko nuori mennäkseen itse maksamaan lippunsa. Vastaajat toivoivat muutosta myös palveluista tiedottamiseen. Esimerkiksi kotihoidossa olevan lapsen vanhempi ei saanut tietoa esiopetuksen vanhempainillasta ja toivoikin, että kotihoidon piirissä oleville perheille tiedotettaisiin asioista paremmin.

8 Pohdinta

Opinnäytetyömme tarkoituksena oli saada tietoa Sammonlahden alueen lapsiperheiden palveluista, siitä kohtaako alueen palvelutarjonta lapsiperheiden tarpeen ja siitä, kuinka käyttäjät niitä kehittäisivät, ja mitä palveluita he toivoisivat.

Ennen selvityksen toteuttamista kartoitimme alueen lapsiperheille suunnattuja palveluita muun muassa etsimällä tietoa internetistä. Kartoittaessamme palveluita huomasimme, etteivät kaikki Lappeenrannan kaupungissa tarjolla olevat palvelut löytyneet helposti. Olisikin hyvä, jos lapsiperheille suunnatut palvelut olisivat esimerkiksi listattuna vaikka Lappeenrannan kaupungin kotisivuille. Huomasimme, että vaikka Lappeenrannan kaupungin kotisivuilta löytyykin kaupungin järjestämät palvelut, on tieto lapsiperheille suunnatuista palveluista sivuilla hyvin hajanaisesti. Esimerkiksi varhaiskasvattajat ja sosiaali- ja terveystieteiden alan opiskelijat voisivat hyödyntää opinnäytetyötämme etsiessään tietoa lapsiperheiden palveluista Lappeenrannassa ja erityisesti Sammonlahden alueella.

Selvitykseen osallistuneiden määrä oli pieni. Saimme silti osallistuneilta selvitystehtäviimme laajasti vastauksia. Kerätyn aineiston pohjalta saimme selville, että perheet käyttävät useita eri palveluita alueella ja ovat käyttämiinsä palveluihin ja niiden monipuolisuuteen melko tyytyväisiä. Perheet toivoivat yksinhuoltajille lastenhoitopalvelua ja myös sellaista palvelua alueelle, jonne lapsen voisi viedä muutamaksi tunniksi ilmoittamatta, tilanteen sitä vaatiessa. Olisikin hyvä, jos joku taho tarttuisi asiaan ja järjestäisi perheiden toiveiden kaltaisia lastenhoitopalveluita. Pohdimme myös, voisiko kyseisiä palveluja järjestää esimerkiksi vapaaehtoisvoimin, jolloin perheiden toiveisiin vastaamiseen ei välttämättä tarvittaisi suurta taloudellista panostusta.

Myös palveluista tiedottamiseen toivottiin parannusta. Huomasimme, että palveluiden löydettävyyden on tärkeä asia perheille. Palveluiden tarjoajien olisi hyvä huolehtia, että palvelut ovat helposti saatavilla, ja että niistä tiedotetaan monipuolisesti useissa eri paikoissa. Tieto eri palveluiden tarjoajien lapsiperheiden palveluista voitaisiin koota yhteen paikkaan, esimerkiksi Lappeenrannan kaupungin kotisivuille.

Vuoden mittaiseen opinnäytetyöprosessiimme on mahtunut monenlaisia vaiheita, muun muassa aiheen jatkuva muotoutuminen. Opinnäytetyömme oli tarkoitus liittyä asiakaslähtöistä innovaatiota koskevaan hankkeeseen. Loppujen lopuksi toteutimme sen kuitenkin erillään hankkeesta. Tällöin hankkeen pohjalta jo rakentunut teoriasisältömme vaati uudelleenharkintaa. Päädyimme lopullisiin teoriasisältöihin, koska halusimme ymmärtää eri perhetyyppien ominaispiirteitä

ja sitä, miten ne vaikuttavat palveluiden tarpeisiin. Kaikki perheet eivät tarvitse samoja palveluita, minkä vuoksi teoriaosuudessa kartoitimme Lappeenrannan ja erityisesti Sammonlahden palveluita tietääksemme lisää myös sellaisista palveluista joita vastaajamme eivät olleet käyttäneet.

Löysimme lähteitä melko monipuolisesti ja kohtalaisen helposti. Tarkoituksenmukaisten hakusanojen löytäminen vaati erityistä panostusta, esimerkiksi käyttäjälähtöisyys-sanalla haettaessa löytyi myös useita epäolennaisia lähteitä, tai työhömmme sopivia lähteitä ei löytynyt ollenkaan. Siksi oikeiden sanayhdistelmien ja kiertoilmaisujen löytäminen oli tärkeää.

Teoriaosuudessa aineiston rajaaminen oli meille myös oppimiskokemus. Nykymaailmassa tieto on helposti saatavilla ja tietoa on paljon, joten täytyy osata poimia oleelliset asiat ja lähteet oman työn kannalta. Täytyy myös ymmärtää se, ettei kaikkea voi sisällyttää omaan työhön, vaikka mielenkiintoisia lähteitä olisi lukuisia. Internet-lähteiden osuus opinnäytetyössämme vaikuttaa suurelta, mutta niiden käyttö oli välttämätöntä, sillä internetistä löytyy usein tuorein tieto palveluista.

Yhteistyökumppanin löytäminen oli haasteellista. Otimme yhteyttä useaan eri työelämän edustajaan, mutta monet olivat jo mukana jossakin projektissa, eivätkä sen takia halunneet osallistua opinnäytetyöhömmme. Tämän takia päädyimme siihen, että työelämän taho toimi meille vain linkkinä osallistujien ja meidän välillämme. Jos olisimme löytäneet useampia eri työelämän tahoja linkiksi, olisimme mahdollisesti voineet saada enemmän osallistujia päiväkirjaselvitykseemme.

Yksi opinnäytetyömme haasteista oli saada osallistujia päiväkirjojen täyttäjiksi, sillä monet vanhemmat ilmaisivat heidän arkensa hektisyyden ja ylimääräisen ajan puutteen olevan esteenä päiväkirjaselvitykseen osallistumiselle. Pohdimme myös olisiko päiväkirjan täyttämiseen pitänyt varata enemmän aikaa, sillä yhden viikon aikana ei välttämättä tarvitse kovinkaan montaa palvelua. Järjestämässämme loppukeskustelussa osallistujat kuitenkin ilmaisivat, että vaikka päiväkirjaa olisi täytetty useampien viikkojen ajan, palveluiden käyttämisessä ei olisi ollut juurikaan vaihtelua, sillä viikot ovat usein samanlaisia. Päädyimme siihen,

että päiväkirjaa täytetään yhden viikon ajan, sillä ajattelimme sen lisäävän osallistujien halukkuutta osallistua selvitykseemme. Oletimme, että viikko päiväkirjan täyttämistä ei tuntuisi liian raskaalta tehtävältä normaalin arjen pyörittämisen lisäksi.

Opinnäytetyön tekemisen kautta saimme paljon tietoa lapsiperheiden palveluista Lappeenrannan alueella, mikä vahvistaa omaa ammatillista osaamistamme muun muassa palveluohjauksen ja palvelujärjestelmän tuntemisen näkökulmasta. Opimme myös paljon palveluiden ja vertaistuen merkityksestä perheille, sekä kuinka vertaistuki vaikuttaa positiivisesti arjessa jaksamiseen.

On tärkeää, että perheille on tarjolla monipuolisia palveluita, joista jokainen voi löytää omalle perheelleen sopivimmat. Luulemme myös, että palveluntarjoajien kustannukset voisivat pienentyä, kun palvelut vastaavat asiakkaiden toiveita ja tarpeita paremmin.

Selvitystä tehdessämme olimme useasti vuorovaikutuksessa lapsiperheiden kanssa, mikä lisäsi omia vuorovaikutustaitojamme ja ymmärrystämme lapsiperheiden elämäntilannetta kohtaan. Tiedostettuaamme tämän, annoimme osallistujille mahdollisuuden keskeyttää päiväkirjan kirjoittamisen ja kannustimme heitä kirjoittamaan arjestaan sen verran kun arjen keskellä ehtivät.

Jatkoselvitysaihe voisi olla samankaltaisen selvityksen tekeminen laajemmalla otannalla. Myös selvitysaineistosta noussut äkillisen lapsenhoidon tarve alueella voisi olla lisäkartoituksen tarpeessa, sillä nykypäivänä on paljon yksinhuoltajia ja sellaisia perheitä, joilla ei välttämättä ole tukiverkostoa.

Jokainen ihminen on oman elämänsä asiantuntija. Siksi palveluita tulisikin kehittää entistä käyttäjälähtöisemmin, jotta ne palvelisivat kutakin käyttäjää parhaalla mahdollisella tavalla.

Lähteet

Aaltonen, M., Ojanen, T., Sivén, T. Vihunen, R. & Vilén, M. 2006. Lapsen aika. Helsinki: WSOY.

Castrén, A-M. 2009. Onko perhettä eron jälkeen? Eroperhe, etäperhe, uusperhe. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.

Etelä-Karjalan perhetyön kehittämissyhdystys. Toiminta. 2013.
http://www.ensijaturvakotienliitto.fi/jasenyhdistykset/etela-karjalan_perhetyon_kehitta/toiminta/ Luettu 7.10.2013

Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystoiminta. Lapsiperheiden palvelut. 2013a.
<http://www.eksote.fi/fi/perhejasosiaalipalvelut/lapsiperheidenpalvelut/sivut/default.aspx> Luettu 17.7.2013.

Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystoiminta. Lastensuojelu. 2013b.
<http://www.eksote.fi/fi/perhejasosiaalipalvelut/lastensuojelu/sivut/default.aspx> Luettu 17.7.2013

Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystoiminta. Neuvolat. 2013c.
<http://www.eksote.fi/fi/perhejasosiaalipalvelut/neuvolat/sivut/default.aspx> Luettu 18.7.2013

Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystoiminta. Organisaatio. 2013d.
<http://www.eksote.fi/fi/eksote/organisaatio/sivut/default.aspx> Luettu 17.7.2013.

Haapio, S., Koski, K., Koski, P & Paavilainen, R. 2009. Perhevalmennus. Helsinki:Edita.

Heikkanen, S., Österberg, M. (toim.) 2012. Living Lab ammattikorkeakouluissa. Vantaa: Ammattikorkeakoulujen neloskierre -hanke/HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Kröger, T. 2005. Hoivaköyhyys yksinhuoltajaperheissä: kenelle lastenhoito-ongelmat kasautuvat? Teoksessa Takala P. (toim.) Onko meillä malttia sijoittaa lapsiin? Helsinki: Kela, 206–232.

Lainiala, L. 2010. Perhepolitiikan uudet tuulet – Perheen paluu. Perhebarometri 2010. Väestöntutkimuslaitos. Helsinki: VL-Markkinointi Oy.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta 3.8.1992/733.

Lappeenrannan ev.lut. seurakunnat. Lapsityö. 2013a.
http://www.lappeenrannanseurakunnat.fi/yhteiset_tyomuodot/lapsityo/ Luettu 7.10.2013

Lappeenrannan ev.lut. seurakunnat. Perhekerhot. 2013b.
http://www.lappeenrannanseurakunnat.fi/yhteiset_tyomuodot/lapsityo/perhekerhot/ Luettu 7.10.2013

Lappeenrannan ev.lut. seurakunnat. Perheneuvonta. 2013c.
http://www.lappeenrannanseurakunnat.fi/yhteiset_tyomuodot/perheneuvonta/ Luettu 7.10.2013

Lappeenrannan ev.lut. seurakunnat. Päiväkerhot. 2013d.
http://www.lappeenrannanseurakunnat.fi/yhteiset_tyomuodot/lapsityo/paivakerhot/ Luettu 7.10.2013

Lappeenranta. Esiopetus. 2011a.
http://www.lappeenranta.fi/Suomeksi/Palvelut/Koulutus_ja_opiskelu/Esiopetus.iw3 Luettu 2.10.2013

Lappeenranta. Matkaliput ja hinnat. 2011b.
http://www.lappeenranta.fi/Suomeksi/Palvelut/Joukkoliikenne/Matkaliput_ja_hinnat.iw3 Luettu 2.10.2013

Lappeenranta. Pääkirjaston lasten- ja nuorten osasto. 2011c.
http://www.lappeenranta.fi/Suomeksi/Palvelut/Kirjasto/Lapsille_ja_nuorille.iw3 Luettu 2.10.2013

Lappeenranta. Sammonlahden palvelualue. 2011d.
http://www.lappeenranta.fi/Suomeksi/Palvelut/Paivahoito/Varhaiskasvatuksen_palvelualueet/Sammonlahden_palvelualue.iw3 Luettu 2.10.2013

Lappeenranta. Skinnarila-Sammonlahti-Uus-Lavola. 2011e.
http://www.lappeenranta.fi/Suomeksi/Palvelut/Asukas_ja_aluetoiminta/Kaupunginosat/Skinnarila-Sammonlahti-Uus-Lavola.iw3 Luettu 12.9.2013

Lappeenrannan Pelastakaa Lapset ry. Lapsiperheiden avustustoiminta. 2013.
<http://lappeenranta.pelastakaalapset.fi/?x103997=121472> Luettu 7.10.2013

Malinen, K., Rönkä, A., Lämsä., Sévon, E., Poikonen, P-L. & Kinnunen U. 2009. Päiväkirjamenetelmän toimivuus ja sovellusmahdollisuudet. Teoksessa Rönkä, A., Malinen, K. & Lämsä, T. (toim.) Perhe-elämän paletti. Vanhempana ja puolisona vaihtelevassa arjessa. Jyväskylä: PS-Kustannus, 251–272.

MLL:n Lappeenrannan paikallisyhdistys/Tirikan päiväkotit. Hallituksen jäsenet. 2013. <http://lappeenranta.mll.fi/lappeenrannan-yhdistys/hallituksen-jasenet/> Luettu 7.10.2013

Pietilä-Hella, R. 2006. Perhekeskus – kohtaamisen tila ja paikka. Teoksessa Helminen, J. (toim.) Elämä koettelee, tuki kannattelee. Sosiaali- ja terveyden työ monimuotoisissa perhesuhteissa. Jyväskylä: PS-Kustannus, 63–78.

Pohjola, A. 2010. Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa Laitinen, M & Pohjola, A. (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press, 19–74.

Takala, P. 2005. Johdanto. Teoksessa Takala P. (toim.) Onko meillä malttia sijoittaa lapsiin? Helsinki: Kela. 7–19

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Valvio, T. 2010. Palvelutapahtuma ja asiakkaan kohtaaminen. Helsinki: Kauppakamari.

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

Vilén, M., Seppänen, P., Tapio, N. & Toivanen, R. (toim.) 2010. Kohtaamisia lapsiperheissä. Menetelmiä perhetyöhön. Helsinki: Kirjapaja.

Vilén, M., Vihunen, R., Vartiainen, J., Sivén, T., Neuvonen, S. & Kurvinen, A. 2006. Lapsuus: erityinen elämänvaihe. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy.

Hei!

Kiitos, että osallistutte opinnäytetyömme toteuttamiseen. Tämä päiväkirja on tarkoitettu täytettäväksi ajalle 2.9.–8.9.2013. Päiväkirjaa voi täyttää huoltaja tai molemmat huoltajat. Päiväkirjan alusta löydätte muutamia apukysymyksiä, joita voitte käyttää apuna päiväkirjan täyttämässä. Voitte kirjoittaa niin paljon kuin itse haluatte.

Maanantaina 9.9.2013 pidämme pienimuotoisen loppukeskustelun, jossa voitte vielä tuoda esiin päiväkirjan täyttämisen herättämiä ajatuksia.



Opinnäytetyömme aiheena on siis kartoittaa ja selvittää käyttäjälähtöisesti alueenne lapsiperheiden palveluiden tilannetta. Selvityksemme avulla on tarkoitus kuvailla millaisia palveluita alueellanne on jo tarjota lapsiperheille, selvittää kohtaako lapsiperheiden palveluiden tarve nykyisen tarjonnan alueellanne sekä selvittää kuinka te lapsiperheet itse kehittäisitte olemassa olevia palveluita tai millaisia palveluita te toivoisitte olevan. Siksi haluaisimme kuulla teidän kokemuksianne sekä ajatuksianne alueenne palveluista tai niiden puutteista. Keskitymme sosiaali- ja terveysalan palveluihin.

Palveluita ovat esim. päivähoito, kerhot, neuvolat, kotipalvelu, lastenhoitoapu, perhetyön palvelut, liikuntapalvelut, julkiset kulkuvälineet jne.

Apukysymykset löytyvät kirjoitustilan alusta. Muistattehan katsoa myös lopussa olevan kysymyksen, johon toivoisimme teidän vastaavan.

Mukavia kirjoitushetkiä toivottaa Henni ja Noora!

PERHEENNE TAUSTATIEDOT

Tiedot käsitellään yksityisyyttänne kunnioittaen, eikä antamianne tietoja voida tutkimuksessa yhdistää suoraan perheeseen.

1. Päiväkirjaa täyttää (voit ympyröidä monta)
 - a. isä
 - b. äiti
 - c. muu huoltaja
2. Perheen lasten lukumäärä
 - a. 1–2
 - b. 3–4
 - c. yli 5
3. Lasten iät (ympyröi jokaisen lapsesi ikä)
 - a. alle 1 v.
 - b. 1–2 v.
 - c. 3–4 v.
 - d. 5–6 v.
 - e. 7–8 v.
 - f. yli 8 v.
4. Perhetyyppinne on
 - a. ydinperhe (vanhemmat ja lapset)
 - b. yksinhuoltajaperhe
 - c. eroperhe
 - d. sateenkaariperhe (kaksi samaa sukupuolta olevaa vanhempaa ja lapset)
 - e. uusperhe
 - f. monikulttuurinen perhe (vähintään toinen vanhemmista ulkomaa-laistaustainen)

Vielä lopuksi toivoisimme teidän vastaavan tähän kysymykseen:

Millaisia palveluita toivoisitte alueellenne jo olemassa olevien palveluiden lisäksi?
