

Mari Sormunen

Neuvolan perhetyö Vantaalla

Asiakkaiden kokemuksia

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Sosionomi YAMK

Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja
johtaminen

Opinnäytetyö

8.5.2014

| | |
|--|--|
| Tekijä(t) Otsikko Sivumäärä Aika | Mari Sormunen Neuvolan perhetyö Vantaalla. Asiakkaiden kokemuksia 54 sivua + 5 liitettä 13.5.2014 |
| Tutkinto | Sosionomi YAMK |
| Koulutusohjelma | Sosiaali- ja terveysalan ylempi ammattikorkeakoulututkinto |
| Suuntautumisvaihtoehto | Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen |
| Ohjaaja(t) | Ly Kalam-Salminen, TtT, Yliopettaja |
| <p>Lasten ja lapsiperheiden syrjäytymisen ennaltaehkäisy ja varhaisen tuen palvelujen kehittäminen on tullut viime vuosina kuntien ja valtion tavoitteeksi Suomessa. Vantaan kaupungilla on kehitetty äitiys- ja lastenneuvolan perhetyötä ja perhetyöntekijän tehtäväkuvaa erilaisissa hankkeissa 2000-luvun alusta lähtien, ja vuodesta 2007 lähtien neuvolan perhetyö on ollut osa neuvolatoimintaa koko kaupungin tasolla.</p> <p>Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli kerätä vantaalaisilta neuvolan perhetyön asiakkailta tietoa neuvolan perhetyön kehittämiseksi paremmin asiakkaiden odotuksia vastaavaksi. Opinnäytetyön tarkoituksena oli kuvailla perhetyön laadun kannalta tärkeitä tekijöitä ja kerätä tietoa näiden tekijöiden toteutumisesta sekä kartoittaa neuvolan perhetyön asiakkaiden näkökulmasta tärkeitä kehittämiskohteita. Opinnäytetyö toteutettiin laadullisina tutkimuksena, jonka aineisto kerättiin puolistrukturoidulla teemahaastattelulla. Seitsemään haastatteluun osallistui yhteensä yhdeksän tiedonantajaa, jonka lisäksi aineistoa täydennettiin yhdellä sähköpostihaastattelulla. Aineisto analysoitiin sisällönanalyysillä.</p> <p>Opinnäytetyön keskeisenä tuloksena kävi ilmi, että neuvolan perhetyön laatuun vaikuttavat lukuisat tekijät, jotka liittyvät perhetyöntekijään, perhetyön toimintoihin, edellytyksiin ja prosessiin sekä perhetyön työskentely-ympäristöön. Opinnäytetyön tulosten valossa neuvolan perhetyön laatu toteutuu asiakkaiden mielestä pääosin hyvin. Eniten kehitettävää opinnäytetyön tulosten mukaan on perhetyön suunnittelussa ja arvioinnissa sekä neuvolan perhetyöstä tiedottamisessa.</p> <p>Opinnäytetyön tulosten perusteella vantaalaiset neuvolan perhetyön asiakkaat kehittäisivät neuvolan perhetyön näkyvyyttä paremmaksi. Neuvolan perhetyöstä tulisi olla saatavilla tietoa nykyistä enemmän ja helpommin. Tulosten perusteella ilmeni myös se, että neuvolan perhetyön tulisi entistä selkeämmin profiloitua kaikille perheille tarkoitetuksi palveluksi.</p> | |
| Avainsanat | perhetyö, neuvolan perhetyö, äitiys- ja lastenneuvola, laatu |

| | |
|---|---|
| Author(s) Title Number of Pages Date | Mari Sormunen Family work of Maternity and Child Welfare Clinics in the City of Vantaa. Clients' experiences 54 pages + 5 appendices 13 May 2014 |
| Degree | Master of Social Services |
| Degree Programme | Master Degree in Health Care and Social Services |
| Specialisation option | Leadership and Development in Health Care and Social Services |
| Instructor(s) | Ly Kalam-Salminen, PhD, Senior Lecturer |
| <p>The prevention of social exclusion among children and families with children and developing of early support services has become the aim for Finnish communes and state in recent years. The family work of maternity and child welfare clinics has been a target of development at the city of Vantaa for the last fifteen years. Since the beginning of year 2007 the family work has been part of maternity and child welfare clinics services in the whole city.</p> <p>The aim of this thesis was to produce information about the needs of developing the family work in Vantaa from the clients point of view. Purpose of the thesis was to describe the important factors concerning the quality of family work of maternity and child welfare clinics. Also the purpose of this thesis was to study the clients' opinions on coming true of the quality and to collect ideas for developing the family work in the future from the clients of family work. The thesis was carried out using qualitative method and data was collected by theme interview. Nine client of family work participated in seven interviews and the data was completed with one interview that was carried out through e-mail. The data was analysed using content analysis.</p> <p>Main result of the thesis pointed out that many factors have influence on the quality of family work in Maternity and child welfare clinics. The factors were related to family worker and functions, requirements and process of family work as well as the environment where family work was performed. The results of this thesis showed that in client's opinion the quality of family work in maternity and child welfare clinics came true mainly well. The major need for development based on the results is to improve the planning and evaluation of family work as well as the informing of family work for the clients of the maternity and child welfare clinics.</p> <p>Based on the results of the thesis the family work's clients would improve the knowledge of the family work. There should be more information about family work available and it should be found easier. The results also showed that in the future the family work should have more clear profile as a service for all families.</p> | |
| Keywords | family work, family work of maternity and child welfare clinic, maternity and child welfare clinic, quality |

Sisällys

| | | |
|-------|--|----|
| 1 | Johdanto | 1 |
| 2 | Neuvolan perhetyön ja laadun määrittelyä | 2 |
| 2.1 | Äitiys- ja lastenneuvolan perhetyö ja perhetyöntekijä | 2 |
| 2.2 | Neuvolan perhetyö Vantaalla | 3 |
| 2.2.1 | Perhetyön sisältö ja organisaatio | 3 |
| 2.2.2 | Työmenetelmiä neuvolan perhetyössä | 4 |
| 2.3 | Laatu hoitotyössä ja neuvolatyössä | 6 |
| 2.3.1 | Hoitotyön laatu | 6 |
| 2.3.2 | Laatu äitiys- ja lastenneuvolatyössä | 8 |
| 3 | Opinnäytetyön tavoite, tarkoitus ja tutkimustehtävät | 10 |
| 4 | Opinnäytetyön toteuttaminen | 10 |
| 4.1 | Teemahaastattelu | 10 |
| 4.2 | Kohderyhmä | 11 |
| 4.3 | Haastattelujen toteuttaminen | 12 |
| 4.4 | Aineiston analyysi | 13 |
| 5 | Tulokset | 15 |
| 5.1 | Neuvolan perhetyön laadun kannalta tärkeät tekijät | 15 |
| 5.1.1 | Neuvolan perhetyöntekijän ominaisuudet | 16 |
| 5.1.2 | Neuvolan perhetyön toiminnot | 18 |
| 5.1.3 | Neuvolan perhetyön edellytykset | 22 |
| 5.1.4 | Neuvolan perhetyön prosessi | 26 |
| 5.1.5 | Neuvolan perhetyön työskentely-ympäristö | 29 |
| 5.2 | Laadun toteutuminen neuvolan perhetyössä | 31 |
| 5.3 | Kehittämissuhteet | 38 |
| 5.3.1 | Perhetyön näkyvyyden lisääminen ja perhetyön selkeämpi profiloituminen | 39 |
| 5.3.2 | Vapaus valita työntekijä | 40 |
| 5.3.3 | Ryhmätoiminnan kehittäminen, viranomaisten välinen yhteistyö ja työntekijöiden hyvinvointi | 41 |
| 6 | Johtopäätökset ja pohdinta | 42 |
| 6.1 | Tulosten tarkastelu ja johtopäätökset | 42 |
| 6.2 | Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus | 46 |

| | | |
|-------|---------------------------------------|----|
| 6.2.1 | Tutkimuksen eettisyys | 46 |
| 6.2.2 | Tutkimuksen luotettavuus | 48 |
| 6.3 | Kehittämisehdotukset | 50 |
| | Lähteet | 51 |
| | Liitteet | |
| | Liite 1. Tiedonhaku-aulukko | |
| | Liite 2. Teemahaastattelun runko | |
| | Liite 3. Kutsukirje | |
| | Liite 4. Suostumus tutkimukseen | |
| | Liite 5. Esimerkki sisällönanalysista | |

1 Johdanto

Sosiaali- ja terveystalvelujen kehittämisesssä korostuu nykypäivänä kustannustehokkuuden lisäksi asiakaslähtöisyys ja asiakkaan mielipiteen huomioiminen. Esimerkiksi hyvissä käytännöissä asiakkaan osallisuuden huomioiminen on kriteerinä tutkimuksen jokaisessa vaiheessa suunnittelusta toteutukseen (Korteniemi & Borg 2008: 28). Laadukkaaseen palveluntuotantoon voi ajatella kuuluvan asiakkailta saadun palautteen huomioiminen ja asiakastytyväisyyden mittaaminen.

Vuonna 2008 voimaan tulleen lastensuojelulain uudistuksen myötä on alettu kiinnittää yhä enemmän huomiota ennaltaehkäisevään lastensuojelutyöhön. Kunnilla on velvollisuus tarjota perheille helposti saatavia palveluja, joissa maksullisuus tai pelko leimautumisesta lastensuojelun asiakkaaksi ei saa olla palvelun vastaanottamisen esteenä. Lasta odottavien ja pienten lasten vanhempien arjessaan kohtaamien haasteiden selvittämiseen on kehitetty viime vuosina erilaisia varhaisen tuen menetelmiä, joista yksi esimerkki on neuvolan perhetyö. Tällä hetkellä kunnilla ei ole lakiin perustuvaa velvoitetta järjestää äitiys- ja lastenneuvoloihin perhetyötä. Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia on helmikuussa 2013 julkaistussa kannanotossaan THL:n äitiysneuvolaoppaasta esittänyt siihen suositusta ammatillisen lapsiperheiden perhetyön lisäämisestä osaksi neuvolatoimintaa (Talentia 2013).

Vantaalla on tehty neuvolan perhetyön kehittämistyötä 2000-luvun alusta saakka ja vuonna 2007 siitä tuli osa äitiys- ja lastenneuvolan palvelua jokaisessa Vantaan neuvolassa. Vuosien aikana rakenteet ja työmenetelmät ovat selkeytyneet, ja perhetyötä on myös kehitetty opinnäytetöiden avulla, joissa perhetyötä on tutkittu työntekijöiden näkökulmasta. Esimerkiksi keväällä 2013 on valmistunut ylemmän AMK:n opinnäytetyö vantaalaisen neuvolan perhetyön ja perhetyöntekijän arvoista. Myös asiakkaiden käsityksiä neuvolan perhetyöstä on Vantaalla tutkittu: vuonna 2008 toteutettiin neuvolan perhetyössä asiakastytyväisyyskysely, ja syksyllä 2012 neuvolan perhetyö oli mukana Sosiaali- ja terveydenhuollon toimialan yhteisessä asiakastytyväisyyskyselyssä. Asiakkaiden näkökulman tuomista laajemmin ja systemaattisemmin mukaan perhetyön kehittämiseen on kuitenkin kaivattu. Siihen tarpeeseen tämä opinnäytetyö pyrkii vastaamaan kuvaamalla, minkä tekijöiden perhetyön asiakkaat kokevat vaikuttavan perhetyön laatuun, miten perhetyön laatu on vastannut asiakkaiden odotuksia ja mitä kehitettävää perhetyön laadussa on asiakkaiden mielestä.

2 Neuvolan perhetyön ja laadun määrittelyä

2.1 Äitiys- ja lastenneuvolan perhetyö ja perhetyöntekijä

Perhetyö liittyy ennaltaehkäisevään lastensuojeluun, mutta käsitteelle ei löydy sosiaali- ja terveystieteiden tarkkaa määritelmää eikä sitä ole niin ikään määritelty laissa, joten perhetyöstä ja sen tekijöistä voi olla erilaisia käsityksiä sekä asiakkailta että perhetyötä tekeville itsellään. Laajimmillaan perhetyöksi voidaan laskea kaikenlainen perheiden kanssa tehtävä työ päivähoitossa, sosiaalityössä, neuvoloissa, kotipalvelussa ja seurakunnissa. (Vilén – Hansen – Janhunen – Kytöpuu – Salo – Seppänen – Seppänen – Tapio 2010: 24-25.) Cantell-Forsbom (2006: 6) on määritellyt perhetyön kotiin tuotavaksi tueksi, jonka tarkoituksena on kartoittaa asiakasperheen tilanne mahdollisimman kokonaisvaltaisesti ja auttaa asiakasperhettä havaitsemaan ja analysoimaan omaa tilannettaan.

Tässä opinnäytetyössä perhetyöllä tarkoitetaan Vilénin ym. (2010: 25) teoksessaan määrittelemää counselling-tason perhetyötä, jolla tarkoitetaan perheenjäsenten hyvinvointia ja voimaantumista tavoittelevaa työskentelyä. Counselling-termi on lainattu englannin kielestä, ja se tarkoittaa tarkasti käännettynä ohjaamista, neuvojen antamista ja kehottamista. Englannin kielessä termiä käytetään pyrittäessä erottamaan vuorovaikutteinen työ psykoterapiasta. Counselling-tason työskentely voidaan kuitenkin määritellä laajemmin kuin termin tarkka käänös antaa ymmärtää, sillä se tarkoittaa vuorovaikutuksen keinoin tehtävää työtä, jonka tavoitteena on auttaa asiakasta löytämään hänen yksilölliset voimavaransa. Perhetyössä tuen ja arvioinnin kohteena ovat usein paitsi psyykkiseen ja sosiaaliseen vanhemmuuteen liittyvät voimavarat ja tarpeet, myös jokaisen perheenjäsenen kokonaisvaltainen hyvinvointi. Perhetyön voi sisältää esimerkiksi perheen vuorovaikutustaitojen tukemista, kasvatus- ja hoitomenetelmien ohjausta, arjen ja rutiinien hallintaan liittyvää ohjausta, parisuhteen tai perheen sosiaalisten verkostojen vahvistamista tai perheen toimintakyvyn vahvistamista uusissa elämäntilanteissa tai kriiseissä. (Vilén ym. 2010: 25-26.)

Koska edellä määriteltyä counselling-tason perhetyötä tehdään neuvolan lisäksi myös esimerkiksi lastensuojelun avo- ja sijaishuollon palveluissa ja sairaaloissa, ja neuvolan perhetyön sisältö vaihtelee kunnittain paljonkin, on tarpeen eritellä tarkemmin käsitettä neuvolan perhetyö. Neuvolassa perhetyö voi sisältää esimerkiksi perhevalmennus- tai

muun ryhmätoiminnan ohella esimerkiksi perheen kokonaistilanteen kartoittamista, varhaisen vuorovaikutuksen tukemista tai vanhemmuuden vahvistamista tukemalla arjenhallintaa ja lastenkasvatusta. (Vilén ym. 2010: 29-30.) Sosiaaliportin (2012) hyvässä käytännöissä neuvolan perhetyön on määritelty lyhytaikaiseksi ja maksuttomaksi keskustelutueksi äitiys- ja lastenneuvolan asiakasperheille, jonka tarkoituksena on tukea ja vahvistaa vanhemmuutta ja perheiden arkea kotikäytityön ja vertaisryhmien avulla.

Perhetyöntekijän ammattinimikettä ei ole laillistettu, joten myöskään perhetyön tekemiseen vaadittavasta koulutus pohjasta ei ole lain määritelmää. Yleisin perhetyöntekijän koulutus lastensuojelun avopalveluissa ja neuvoloissa on sosiaali- ja terveysalan AMK-tutkinto, useimmiten sosionomi (AMK), tai vastaava aiempi opistoasteinen, sosiaalikasvattajan tai sosiaaliohjaajan tutkinto, mutta perhetyöntekijöinä työskentelee myös esimerkiksi lähihoitajia. (Vilén ym. 2010:34.) Vantaan kaupungilla neuvolan perhetyöntekijän pätevyysvaatimuksena on sosionomi (AMK)-tutkinto, joten tässä opinnäytetyössä neuvolan perhetyöntekijällä tarkoitetaan sosionomi (AMK)-tutkinnon suorittanutta työntekijää.

2.2 Neuvolan perhetyö Vantaalla

2.2.1 Perhetyön sisältö ja organisaatio

Vantaalla toimii tällä hetkellä 11 neuvolaa, jotka ovat jakautuneet itäiseen, läntiseen ja keskiseen toiminta-alueeseen. Neuvolan perhetyöntekijöitä toimii vakituisesti yhdeksän, kolme jokaisella neuvolatoiminta-alueella. Neuvolan perhetyöntekijät toimivat neuvoloissa terveydenhoitajien työpareina, ja perhetyö on osa äitiys- ja lastenneuvolapalvelua, joka on tarkoitettu lasta odottaville ja pienten lasten perheille. Neuvolan perhetyön tavoitteena on tukea vanhemmuutta, parisuhdetta ja koko perheen hyvinvointia. Vuonna 2011 neuvolan perhetyössä oli yhteensä 825 asiakasta eli 92 yhtä työntekijää kohden sisältäen asiakastapaamiset ja ryhmät. (Irantal-Lindqvist – Kallunki 2012.)

Vantaan kaupungin internetsivuilla neuvolan perhetyö on määritelty perheen tarpeista lähteväksi ja voimavaroja sekä perheen asiantuntijuutta vahvistavaksi työskentelyksi, jonka tarkoituksena on olla nopeasti tarpeeseen vastaavaa, lyhytkestoista, ennaltaeh-

käisevää ja luottamuksellista. Asiakkaat ohjautuvat perhetyöntekijöille pääasiassa terveydenhoitajan kautta, mutta perheet voivat myös itse ottaa yhteyttä perhetyöntekijään. Neuvolan perhetyön tavoitteena on perheen omien voimavarojen löytäminen ja vahvistaminen vanhemmuudessa, parisuhteessa, lasten kasvatuksessa ja hoidossa sekä muissa arjen haasteissa. Keskeistä työskentelyssä on tarjota varhaista tukea ja auttaa perheitä ennen kuin ongelmat pääsevät kasautumaan ja tilanne kriisiytyy. (Vantaan kaupunki 2012a.)

Vantaan sosiaali- ja terveyslautakunta on vahvistanut kriteerit, joiden mukaan neuvolan perhetyön asiakkaaksi pääsee:

- vanhemman uupumus/väsymys
- vanhemman masennus/muu mielenterveyden ongelma
- vastasyntyneen hoitoon liittyvä tuen tarve, esim. imetysohjaus
- varhaisen vuorovaikutuksen tuen tarve
- lapsen kasvatukseen liittyvä tuen tarve
- perheen arjen hallintaan liittyvä tuen tarve
- perheen sosiaalisen tuen puute
- parisuhteen vaikeudet ja/tai vaikeudet kotona
- kriisi perheessä, esim. avioero, sairaus tai kuolema perheessä
- muu vanhemmuuden tukeminen

Jos perheessä on fyysistä väkivaltaa perheenjäsenien välillä tai vakava hoitamaton mielenterveysongelma tai akuutti päihdeongelma, perhe ohjataan lastensuojelun tuen piiriin. (Vantaan kaupunki 2011.)

2.2.2 Työmenetelmiä neuvolan perhetyössä

Neuvolan perhetyötä tehdään Vantaalla pääosin kotikäynneillä, koska asiakasperheissä on pieniä lapsia, joiden kanssa kotona työskenteleminen on helpompaa. Perhetyön asiakkaat ovat usein uupuneita tai masentuneita, joten kotoa lähteminen voi tuntua ylitsepääsemättömän vaikealta. Esimerkiksi unikoulu- tai imetysohjaus on tehokkaimillaan, kun työntekijä pystyy keskustelun lisäksi havainnoimaan perheen toimintaympäristöä ja tekemään ehdotuksia esimerkiksi nukkumisjärjestelyistä. Sosiaaliportin (2012) mukaan kotikäyntityö mahdollistaa perhetyöntekijän pääsyn lähemmäs perheen arkea, ja siten lisää työntekijän ymmärrystä perheen arvoista.

Varhaisen vuorovaikutuksen tukeminen on olennainen osa äitiys- ja lastenneuvoloiden työtä. Varhaisen vuorovaikutuksen tukeminen alkaa jo raskausaikana perhevalmennuksessa, jossa herätellään mielikuvia kohtuvauvasta ja keskustellaan tulevasta vanhemmuudesta vertaisryhmissä. Terveiden ja hyvinvointilaitoksen (2012) mukaan varhaista vuorovaikutusta voidaan tukea erityisen varhaista vuorovaikutusta tukevan (Vavu) haastattelun kautta. Vavu-haastattelu on menetelmä, jonka tavoitteena on edistää vanhemman ja vauvan välistä varhaista vuorovaikutusta. Vavu-haastattelu on tarkoitettu työväliseksi raskaana olevien, synnyttäneiden äitien ja pienten lasten perheiden kanssa työskenteleville, ja sen tehtävänä on ottaa puheeksi ja tunnistaa raskauteen, synnytykseen ja vauvaan liittyviä mielikuvia, huolia ja mahdollisia vaikeuksia. Vavu-haastattelu on suositeltavaa tehdä kotikäynnillä siten, että kumpikin vanhempi on läsnä. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2012.)

Vantaalla varhaisen vuorovaikutuksen (Vavu) haastatteluja kutsutaan nimellä Vanhemmuutta tukeva keskustelu, ja ne ovat yksi olennainen osa neuvolan perhetyöntekijöiden toimenkuvaa. Vavu-keskustelu käydään raskausviikolla 26-30 sekä noin kuukausi synnytyksen jälkeen mahdollisuuksien mukaan kotikäynnillä molempien vanhempien läsnä ollessa. Perhetyön rajallisista resursseista johtuen keskustelua ei ole mahdollista tarjota kaikille perheille, joten vavu-keskusteluun pääsevät perheet on rajattu niihin, joiden tutkimusten mukaan on todettu hyötyvän eniten varhaisen vuorovaikutuksen tukemisesta. Tällä hetkellä vavu-haastattelu tehdään, jos perhe täyttää vähintään yhden seuraavista kriteereistä:

- alle 21-vuotiaat vanhemmat/vanhempi
- yksinodottavat
- perheet, joilla on sosiaalisen verkoston puute
- perheet, joissa on parisuhdeongelmia
- odottajat, joilla taustalla aiempaa masennusta tai muu mielenterveyden ongelma
- tupakoivat äidit
- muu terveydenhoitajan huoli.

(Vantaan kaupunki 2012b.)

Neuvolan perhetyö sisältää Vantaalla myös erilaisia ryhmiä. Kaikki perhetyöntekijät osallistuvat perhevalmennuksen vauvaryhmien ohjaamiseen terveydenhoitajan työparina kuukausittain sekä vähintään kaksi kertaa vuodessa perhevalmennuksen synnytystä edeltävään osioon, jossa käsitellään vauvaperheen arkea ja parisuhdetta. Perhe-

työn oleellinen osa ovat Iloa varhain -ryhmät, joiden kohderyhmänä ovat erityisesti synnytyksen jälkeen masentuneet äidit. Ryhmät toimivat Depressiokoulu-mallin mukaan eli ne ovat suljettuja ryhmiä, jotka kokoontuvat kahdeksan kertaa ja niissä käytetään työvälineenä Depressiokoulukirjaa. Iloa varhain -ryhmä eroaa perinteisistä Depressiokoulu-ryhmistä siltä osin, että niissä ovat mukana myös vauvat ryhmien jäseninä. Keväällä 2013 kokoontui ensimmäinen Depressiokoulu-mallinen Iloa isyyteen -ryhmä, ja kevään 2014 toimintaa jatkettiin toisella isille suunnatulla ryhmällä.

2.3 Laatu hoitotyössä ja neuvolatyössä

2.3.1 Hoitotyön laatu

Tässä opinnäytetyössä laatua käsitellään hoitotyön kontekstissa asiakkaan näkökulmasta. Tutkimuksen teoreettisen viitekehyksen muodostamiseksi tietoa on haettu suomalaisista ja kansainvälisistä tietokannoista suomeksi, englanniksi sekä ruotsiksi (Liite 1). Koska ennaltaehkäisevä perhetyö sekä äitiys- ja lastenneuvolatyö perusterveydenhuollon palveluna ovat melko suomalainen ilmiö, eivät tietohaut perhetyön ja neuvolatyön laadusta tuottaneet juurikaan tuloksia. Näin ollen tutkimuksen teoreettinen viitekehys käsittelee laajemmin hoitotyön laatua, ja näkökulmana on asiakkaan kokemus hoitotyön laatu.

Laatu on käsitteenä monitahoinen ja siitä löytyy monenlaisia määritelmiä. Kääriäisen (2007: 29-30) mukaan laatu käsitteenä on dynaaminen ja kontekstisidonnainen ja se voidaan ymmärtää määreeksi, joka voi saada positiivisia ja negatiivisia arvoja. Kansainvälisen SFS-EN ISO 9000:2005 laadunhallintajärjestelmän sanastossa laatu määritellään vaatimukset täyttäviä luontaisia ominaisuuksia mittaavaksi termiksi, johon voidaan liittää adjektiiveja kuten huono, hyvä tai erinomainen. Ominaisuudet voivat olla fyysisiä, aistein havaittavia, toiminnallisia, ergonomisia sekä käyttäytymiseen tai aikaan liittyviä. Suomen Standardoimisliitto SFS ry 2005.)

Laatua on mahdollista tarkastella eri näkökulmista, esimerkiksi palvelua tuottavana työntekijänä tai organisaationa tai palvelun käyttäjänä. Potilaalla on neljä erilaista roolia hoidon laadun arvioijana. Potilas on laadun kokija, joka kokee laadun omassa elämäntilanteessaan ja omalla kohdallaan. Laadun kokemusta voidaan mitata esimerkiksi erilaisilla asiakastytyväisyyskyselyillä. Potilas voi toimia myös laadun varmistajana eli

kontrolloijana tai konsulttina, jolta voidaan pyytää arviota esimerkiksi toteutuneesta hoidosta. Potilas voidaan nähdä myös laadun kehittäjänä, joka osallistuu oman hoidon suunnitteluun ja arviointiin, toteutukseen sekä mittaamiseen tuottamalla laatua kuvaavaa tietoa erilaisten mittarien avulla. (Leino-Kilpi – Walta – Helenius – Vuorenheimo – Välimäki 1996: 50.)

Hoitotyön laatua lasten näkökulmasta tutkineen Pelanderin (2008) väitöskirjatutkimuksessa kävi ilmi, että laadukkaaseen hoitotyöhön liittyy muun muassa hoitohenkilökuntaan, tiedon saantiin ja hoitoympäristöön liittyviä tekijöitä. Hoitotyön laatuun vaikuttivat hoitohenkilökunnan inhimillisyys, huumorintaju ja luotettavuus sekä hoitohenkilökunnan värikkäät vaatteet. Laadukkaaseen hoitotyöhön kuului myös riittävä tiedon saanti omasta tilanteesta sekä tulevasta hoidosta. Hoitotyön laatuun liitettiin myös hoitoympäristö, jossa oli mahdollisuus sekä yksityisyyteen että vertaistukeen muilta samassa tilanteessa olevilta. (Pelander 2008: 86-87.) Kvistin (2004) tutkimuksessa vuodeosastojen hoidon laadusta tuli ilmi, että potilaiden kokemukseen hoidon laadusta vaikuttivat hoitohenkilökunnan ammattitaito ja määrä, tiedon saaminen, kokemus autetuksi tulemisesta, kiireettömyys sekä mahdollisuus osallistua omaan hoitoonsa.

Kääriäinen (2007) tutki väitöskirjassaan sairaalassa potilaiden saamaa ohjauksen laatua. Tutkimuksen mukaan potilaiden kokemukseen ohjauksen laadusta vaikuttivat paitsi ohjaukseen käytetyt resurssit, kuten aika ja henkilökunta, myös se, että ohjauksen koettiin olevan vuorovaikutteista ja potilaslähtöistä. Tutkimuksessa muodostettiin hypoteettinen malli ohjauksen laadusta, jonka mukaan ohjauksen laatu tarkoittaa sitä, että ohjaus perustuu hoitohenkilökunnan ammatilliseen vastuuseen. Ollakseen laadusta ohjauksen tulee rakentua vuorovaikutuksessa, ja olla aktiivista ja tavoitteellista sekä potilaan ja hoitohenkilökunnan kontekstiin sidoksissa olevaa toimintaa, joka toteutetaan asianmukaisin resurssein, vaikuttavasti ja riittävästi. (Kääriäinen 2007.)

Kokemukseen hoidon laadusta vaikuttavat paitsi hoitotilanteeseen ja –tapahtumaan liittyvät asiat, kuten esimerkiksi ympäristö ja hoitohenkilökunnan osaamisen, myös potilaan tai asiakkaan omat taustatekijät. Kvist (2004) loi hoidon laatua vuodeosastoilla kartoittaneessa väitöskirjatutkimuksessaan alustavan mallin hoidon laatuun vaikuttavista tekijöistä. Hoidon laadun mallin mukaan potilaan ikä, ammatti, kokemus, sairaalassa vietetty aika sekä tyytyväisyys terveydentilaan, elämään ja taloudelliseen tilanteeseen vaikuttavat siihen, miten potilas arvioi ja kokee saamansa hoidon laadun. (Kvist 2004.) Myös Kalam-Salmisen (2005) lapsivuodeosastojen hoidon laatua Suomessa ja Virossa

vertailleessa väitöskirjatutkimuksessa tuli ilmi, että potilaan taustatekijät, esimerkiksi aiemmin saatu synnytysvalmennus, vaikuttivat koettuun hoidon laatuun.

Grönroos (2009) on määritellyt käsitettä palvelun laatu. Palvelun voidaan ajatella olevan subjektiivisesti koettu prosessi, jossa palvelun tuotanto ja kulutus tapahtuvat samanaikaisesti, ja asiakkaan ja palvelun tuottajan välillä syntyy vuorovaikutustilanteita, jotka osaltaan vaikuttavat palvelun koettuun laatuun. Asiakkaan kokemalla palvelun laadulla voidaan ajatella olevan kaksi ulottuvuutta: mitä ja miten. Asiakkaan kokemukseen palvelun laadusta vaikuttaa paitsi tekninen eli lopputulosulottuvuus, myös toiminnallinen eli prosessi ulottuvuus. Asiakkaan kokemaan laatuun vaikuttaa toisin sanoen se, mitä hän saa palvelutapahtuman lopputuloksena sekä se, miten hän on kokenut palvelutapahtuman sujuneen. (Grönroos 2009: 100-102.)

2.3.2 Laatu äitiys- ja lastenneuvolatyössä

Myös neuvolatyössä laatu voidaan määritellä monin tavoin. Sosiaali- ja terveysministeriö on antanut vuonna 2004 lastenneuvolatoiminnan laatujärjestelmästä suosituksen, jonka mukaan laatujärjestelmän tulee sisältää vähintään systemaattisesti annettavan ja hyödynnettävän asiakaspalautteen, toimivat asiakasprosessien kuvaukset, henkilöstön itse-, vertais- ja esimiesarvioinnit sekä muut työyhteisöä ja johtoa koskevat menettelytavat. Laatujärjestelmän kehittämisen on perustuttava arvokeskusteluun, jonka yhteydessä sovitaan neuvolatyötä ohjaavista periaatteista, niiden toteuttamisesta käytännössä sekä toteutumisen seurannasta. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2004: 57-58.)

Vuonna 2013 julkaistussa Äitiysneuvolasuosituksessa on annettu suosituksia myös neuvolatyön laadusta sekä nimetty äitiysneuvolatoiminnan laatuhaasteita. Äitiysneuvolasuosituksen mukaan neuvolatyön laadun kannalta oleellisia ovat seuraavat tekijät:

- rakenteellisesti ja määrällisesti riittävä, osaava ja motivoitunut henkilökunta
- huolellisesti asianmukaisiin järjestelmiin dokumentoitu hoito ja tilastot, joita hyödynnetään laadun arvoinnissa
- tiedon kulun varmistaminen eri yksiköiden ja toimijoiden välillä
- palautekäytäntöjen kehittäminen siten, että asiakkaiden on mahdollista antaa riittävän täsmällistä palautetta, jota käytetään hyväksi neuvolatyön kehittämisessä

- johdon rooli laadun varmistajana: äitiysneuvolatoiminnan laatua ja laadunarviointia koskevat toimenpiteet sisällytetään osaksi potilasturvallisuuden ja laadunhallinnan toimeenpanosuunnitelmia. (Klemetti – Hakulinen-Viitanen 2013.)

Vuonna 2004 toteutetussa äitiys- ja lastenneuvolatoimintaa koskeneessa selvityksessä tuli ilmi, ettei systemaattinen ja laaja-alainen laadunarviointi ollut vielä vakiintunut osaksi neuvolatoimintaa. Joka kymmenennessä neuvolatoimintaa järjestäneessä terveyskeskuksessa ei ollut lainkaan laadunvalvontaa, ja useimmat käytössä olleet laadunarvioinnin välineet olivat yksittäisiä menetelmiä, kuten asiakaspalautejärjestelmiä tai asiakastytyväisyyskyselyitä. Ulkoinen auditointi oli selvityksen aikana tehty vain seitsemässä prosentissa terveyskeskuksista. Selvityksessä tuli ilmi, että neuvolatyöhön toivottiin systemaattista laatujärjestelmää ja laatusuosituksia. (Hakulinen-Viitanen – Pelkonen – Haapakorva 2005: 40, 105.)

Vantaalla äitiys- ja lastenneuvolatoiminnan laatua on kehitetty Martinlaakson neuvolas-
sa, jossa laadittiin 2000 luvun alussa neuvolatoiminnan laatukäsikirja ja toteutettiin äitiys- ja lastenneuvolatoiminnan auditoinnit. Martinlaakson neuvolalle myönnettiin 20.12.2001 SFS-EN ISO 9001 mukainen laatusertifikaatti, joka koski neuvolan terveydenhoitajan työtä. Martinlaakson neuvolan laadunhallintajärjestelmä pitää sisällään prosien määrittelyt ja kuvaukset sekä työ- ja menettelyohjeet, joiden avulla varmistetaan neuvolatyön laatua. Järjestelmän olennainen osa on myös hoitosuunnitelman kirjaaminen sekä hoitotoimenpiteiden kuvaaminen. Tavoitteiden toteutumista seurataan laatujärjestelmän tunnuslukujen, asiakaspalautteiden, itse- ja vertaisarviointien avulla sekä sisäisillä auditoinneilla, jotka tarkoittavat laatujärjestelmän toimivuuden arviointia suhteessa toiminnan vastaavuuteen. Laatujärjestelmän ylläpidosta on vastuussa neuvolatoiminnasta vastaava palvelupäällikkö, joka myös hyväksyy laatukäsikirjan sisällön ja siihen tehtävät muutokset. Neuvolatoiminnan esimies ylläpitää laatujärjestelmää ja vastaa sen toteutuksesta huolehtien henkilökunnan osallisuudesta sekä toimii laatuvas-
taavana. Henkilökunnasta jokainen on vastuussa oman työnsä laadusta, ja laatujärjes-
telmän avulla varmistetaan myös henkilökunnan osaamisen kehittäminen ja osallistu-
minen työn kehittämiseen. (Vantaan kaupunki 2007: 7.)

Perhetyön laadusta on Vantaalla puutteelliset tiedot, siksi jatkossa on tärkeää saada asiakkailta tietoa ja palautetta perhetyön laadusta, minkä myötä on mahdollista kehittää perhetyötä entistä paremmin asiakkaita palvelevaksi. Neuvolan perhetyön asiakkaiden tyytyväisyyttä perhetyöhön on selvitetty edellisen kerran laajemmin neuvolan perhetyön

ja lapsiperheiden kotipalvelun yhteisessä asiakastytyväisyyskyselyssä vuonna 2008. Kyselyyn vastasi tuolloin 221 joka sekä neuvolan perhetyön että lapsiperheiden kotipalvelun tai vain toisen asiakkaana ollutta. Kyselyssä ilmeni, että vastanneet olivat pääsääntöisesti tyytyväisiä neuvolan perhetyöhön. Esimerkiksi perhetyöntekijän ammattitaidon arvioi erittäin hyväksi 53 prosenttia vastanneista ja melko hyväksi 30 prosenttia vastanneista. Kyselystä kävi ilmi, että 75 prosenttia vastaajista koki perhetyön palvelun vastanneen erittäin tai melko hyvin asiakkaan tarpeisiin, ja puolet vastaajista koki tilanteensa parantuneen perhetyön vaikutuksesta. (Parviainen 2009.)

3 Opinnäytetyön tavoite, tarkoitus ja tutkimustehtävät

Opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa tietoa, jota voidaan hyödyntää neuvolan perhetyön laadun kehittämisessä asiakkaiden odotuksia vastaavaksi. Opinnäytetyön tarkoituksena on kuvata asiakkaiden käsityksiä perhetyön laadusta keräämällä tietoa siitä, mitkä tekijät ovat asiakkaiden mielestä merkityksellisiä palvelun laadussa ja miten nämä tekijät toteutuvat, sekä miten laatua tulisi kehittää asiakkaiden mielestä.

Tutkimuskysymykset ovat:

1. Mitkä tekijät ovat asiakkaiden mielestä tärkeitä palvelun laadussa?
2. Miten laatu on asiakkaiden mielestä toteutunut neuvolan perhetyössä?
3. Miten asiakkaat kehittäisivät neuvolan perhetyön laatua jatkossa?

4 Opinnäytetyön toteuttaminen

4.1 Teemahaastattelu

Opinnäytetyön aineisto kerättiin puolistrukturoidulla teemahaastattelulla, joka Metsämuurosen (2006: 115) mukaan kohdistuu ennalta valittuihin teemoihin ja joka soveltuu käytettäväksi erityisesti tilanteissa, joissa halutaan selvittää heikosti tiedostettuja asioita kuten ihanteita, arvostuksia ja perusteluja. Teemahaastattelun etukäteen valittujen teemojen tulee perustua tutkimuksen viitekehukseen eli tutkimuksen aiheesta etukäteen tiedettyyn. (Tuomi – Sarajärvi 2009: 75.)

Tämän opinnäytetyön haastatteluissa käytettiin teemahaastattelun runkona (liite 2), hoitotyön laadun mittaamisessa paljon käytetyn Hyvä hoito –mittarin sisältökategorioita. joita on mittarissa kuusi: Hoitohenkilökunnan ominaisuudet, Hoitoon liittyvät toiminnot, Hoidon edellytykset, Hoitoympäristö, Hoitoprosessin eteneminen sekä Potilaan omat selviytymisstrategiat (Leino-Kilpi – Walta – Helenius – Vuorenheimo – Välimäki 1994: 179-180.) . Hyvä hoito –mittaria on käytetty lukuisissa tutkimuksissa hoitotyön laadun mittaamisessa: esimerkiksi Kalam-Salminen (2005) käytti Hyvä hoito –mittaria väitöskirjassaan tutkiessaan lapsivuodeosastojen hoidon laatua Suomessa ja Virossa, ja Pelander (2008) hyödynsi Hyvä hoito –mittaria kolmivaiheisessa tutkimuksessaan, jossa kehitettiin lasten hoitotyön laadun mittaamisen väline. Hyvä hoito –mittarin sisältökategorioita päädyttiin käyttämään tämän opinnäytetyön teemahaastattelun runkona, koska mittaria on aiemmin testattu paljon hoitotyön erilaisissa toimintaympäristöissä ja sen sisältökategoriat kuvaavat kattavasti hoidon laadun eri osa-alueita asiakkaan tai potilaan näkökulmasta.

Teemahaastattelurungon teemojen 1-6 a-kohdat vastaavat ensimmäiseen tutkimuskysymykseen ja b-kohdat toiseen tutkimuskysymykseen. Teemahaastattelurungon seitsemäs teema vastaa kolmanteen tutkimuskysymykseen.

4.2 Kohderyhmä

Opinnäytetyön aineisto kerättiin haastattelemalla neuvolan perhetyön asiakkaita. Laadullisessa tutkimuksessa tiedonantajien eli haasteltavien on tärkeää tietää mahdollisimman paljon tutkittavasta ilmiöstä tai omata kokemusta siitä, koska laadullinen tutkimus pyrkii kuvaamaan tutkittavana olevaa ilmiötä mahdollisimman tarkasti sen sijaan, että tehtäisiin tilastollisia yleistyksiä. Näin ollen laadullisen tutkimuksen tiedonantajien tulisi olla mieluummin harkitusti kuin satunnaisesti valittuja. Laadullisessa tutkimuksessa tutkija voi myös asettaa tiedonantajalle tiettyjä kriteerejä, esimerkiksi puhekyky, suullisen ilmaisun taito tai orientaatio. (Tuomi – Sarajärvi 2009: 85-86.)

Laadullisessa tutkimuksessa aineiston koko eli tiedonantajien määrä on yleensä pienempi kuin määrällisessä tutkimuksessa eikä aineiston koolle ole mahdollista asettaa yhtä tarkkoja määritelmiä kuin määrällisessä tutkimuksessa. (Tuomi – Sarajärvi 2009: 85, 87.) Tässä opinnäytetyössä haastatteluja toteutettiin kahdeksan, joihin osallistui yhteensä kymmenen haastateltavaa.

Haasteltavia etsittiin kutsukirjeellä (liite 3), jota neuvolan perhetyöntekijät jakoivat asiakkailleen helmi-maaliskuun aikana vuonna 2014. Perhetyöntekijät antoivat kirjeen kaikille tapaamilleen asiakkaille, joilla oli mahdollisuus ilmoittaa halukkuutensa haastatteluun suoraan opinnäytetyöntekijälle. Kutsukirje oli esillä myös kaikissa Vantaan neuvoloissa, ja neuvoloiden terveydenhoitajat jakoivat kirjettä neuvolan perhetyön asiakaina aiemmin olleille perheille, jotta myös perhetyön jo päättäneillä asiakkailla oli mahdollisuus osallistua tutkimukseen. Asiakkaita ei poimittu tietojärjestelmästä kutsukirjeiden lähettämistä varten, jolloin ei syntynyt tutkimusrekisterin vaatimia järjestelyjä ja kustannuksia.

Haastateltavien iät vaihtelivat 25:n ja 40 vuoden välillä. Haastatteluihin osallistui kahdeksan naista ja kaksi miestä. Useimmat haastateltavat olivat olleet perhetyön asiakaina melko pitkään, keskimäärin yli vuoden. Kahden haastateltavan asiakkuus oli kestänyt alle puoli vuotta. Osa haastateltavista oli ollut perhetyöntekijän asiakkaana kaksi tai useampia kertoja. Haastateltavien joukossa oli sekä sellaisia henkilöitä, jotka olivat haastatteluhetkellä perhetyön asiakaina että sellaisia henkilöitä, joilla asiakkuuden päättymisestä oli kulunut jonkin aikaa. Haastateltavia pyrittiin löytämään kaikilta yhdeksältä perhetyöntekijältä, mutta määräajan kuluessa haastateltavia ilmoittautui yhteensä viideltä eri työntekijältä kahdeksan perhettä. Kahdelta työntekijältä ilmoittautui kultakin yksi haastateltava, kahdelta työntekijältä kaksi ja yhdeltä neljä haastateltavaa. Haastateltavia pyrittiin löytämään lisää, mutta enempää haastateltavia ei löytynyt.

4.3 Haastattelujen toteuttaminen

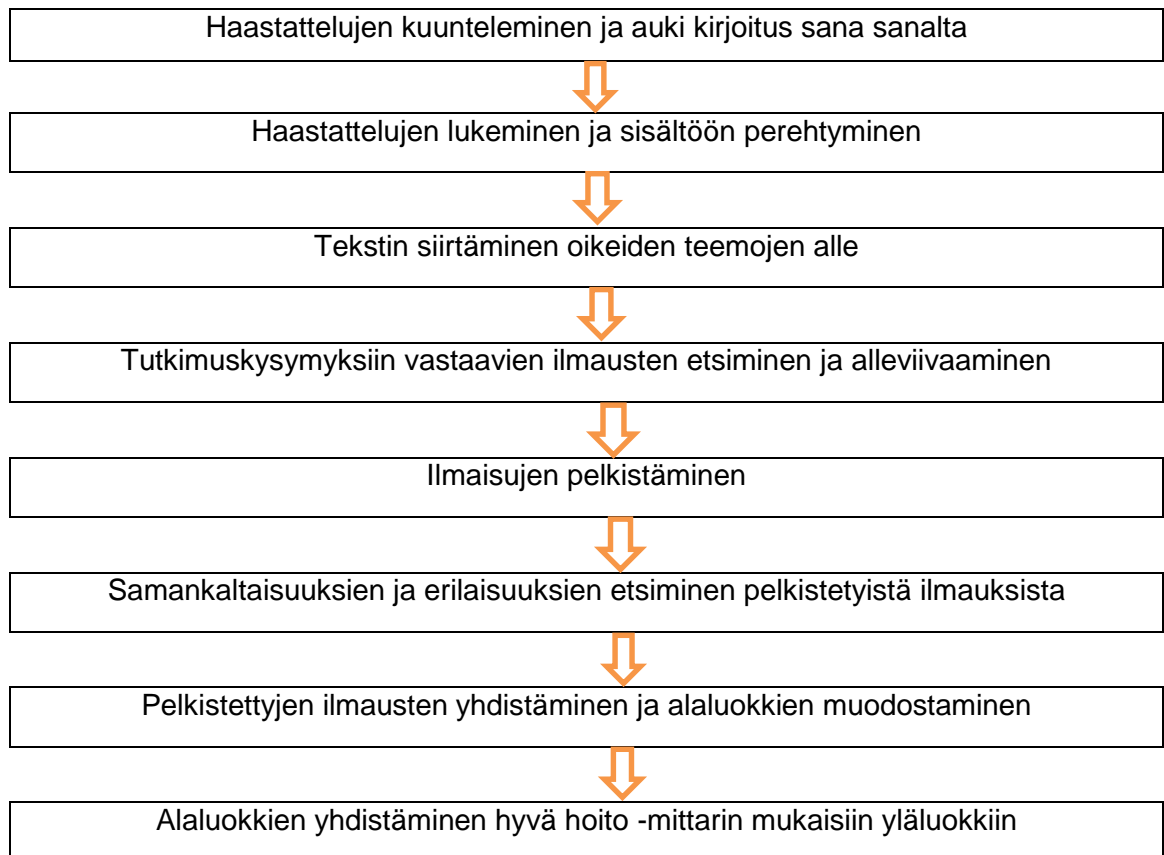
Haastattelut toteutettiin haastateltavien valinnan mukaan joko heidän kotonaan tai neuvolassa, jossa tiedonantaja asioi. Haastatteluista kuusi toteutettiin haastateltavan kotona, yksi neuvolassa ja lisäksi yksi haastateltava vastasi kysymyksiin sähköpostilla, koska yhteistä haastattelu-aikaa ei löytynyt. Neuvolassa toteutettua haastattelua varten järjestettiin rauhallinen paikka, jossa on mahdollisuus keskustella ilman häiriöitä ja luottamuksellisesti. Haastattelun ajankohta oli tiedonantajan valittavissa; haastattelun ajankohdaksi tarjottiin sellaista aikaa, että molempien asiakasperheen vanhempien oli mahdollista osallistua haastatteluun halutessaan. Haastattelut nauhoitettiin aineiston analyysin luotettavuuden varmistamiseksi. Haastattelujen kestot vaihtelivat puolesta tunnista viiteenkymmeneen minuuttiin.

Ilmoittautuessaan haastatteluun haastateltava sai opinnäytetyön tekijältä suullisen tiedonannon opinnäytetyön tarkoituksesta. Haastattelun aluksi tiedonantaja allekirjoitti suostumuslomakkeen (liite 4), jossa haastateltava antaa suostumuksensa haastattelun nauhoittamiseen ja josta ilmenee haastateltavan tietoisuus haastattelun vapaaehtoisuudesta sekä haastattelussa syntyvän aineiston käyttötarkoituksesta sekä tulosten raportoinnista ja tutkimuksen tarkoituksesta (Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto 2013).

4.4 Aineiston analyysi

Haastattelunauhoitteet litteroitiin eli kirjoitettiin auki sanasta sanaan ja näin syntynyt aineisto analysoitiin pääosin deduktiivisella eli teorialähtöisellä sisällönanalyysillä. Teorialähtöinen analyysi nojaa aiempaan teoriaan tai malliin, jolloin tutkittava ilmiö määritellään aiemman perusteella ja analyysiä ohjaa aiemmin saadun tiedon perusteella luotu, valmis kehys. Teorialähtöisessä analyysissä hahmotetaan valmiiksi kategoriat, joihin aineisto suhteutetaan, kuten tässä tutkimuksessa teemahaastattelun runkona käytettyihin Hyvä hoito –mittarin sisältökategorioihin. Tässä opinnäytetyössä haastateltavat kuvailevat neuvolan perhetyön laatua, jonka ajatellaan tässä tutkimuksessa jakautuvan Hyvä hoito –mittarin kehittäessä löytyneisiin sisältökategorioihin. (Tuomi – Sarajärvi 2009: 97-98.)

Teorialähtöinen sisällönanalyysi aloitetaan analyysirungon muodostamisella, jonka sisälle muodostetaan induktiivisen eli aineistolähtöisen sisällönanalyysin (kuvio 1) avulla erilaisia kategorioita tai luokituksia. Analyysirunko voi olla väljä, ja aineistosta poimitaan analyysirunkoon kuuluvat asiat sekä sen ulkopuolelle jäävät asiat, joista muodostetaan uusia luokkia aineistolähtöistä sisällönanalyysiä hyödyntäen. (Tuomi – Sarajärvi 2009: 113.)



Kuvio 1. Aineistolähtöisen sisällönanalyysin eteneminen (Lähde: Tuomi – Sarajärvi 2009 mukaelleen)

Tässä opinnäytetyössä sisällönanalyysi eteni yllä kuvatuun kuvion mukaisesti. Litteroitu aineisto luettiin läpi, ja samalla vastaukset siirrettiin sopivien teemojen alle. Litteroidusta aineistosta etsittiin tutkimuskysymyksiin vastaavia ilmauksia, jotka pelkistettiin ja pelkistetyt ilmaukset yhdistettiin alaluokiksi. Yläluokkien Neuvolan perhetyöntekijän ominaisuudet, Neuvolan perhetyön työskentely-ympäristö sekä Kehittämisehdotukset alaluokat muodostettiin aineistolähtöisesti. Muissa yläluokissa Neuvolan perhetyön toiminnot, Neuvolan perhetyön edellytykset sekä Neuvolan perhetyön prosessi alaluokkatkin muodostuivat teorialähtöisesti, koska niissä kysymyksenasettelu oli Hyvä hoito-mittarin alakategorioiden mukainen. Haastattelurungon kuudennesta teemasta, jossa kysyttiin muita neuvolan perhetyön laatuun vaikuttavia tekijöitä, ei tehty omaa yläluokkaa, vaan vastaukset luokiteltiin muihin sopiviin yläluokkiin. Joissakin yläluokissa alaluokkia muodostettiin enemmän kuin yksi analyysin selkiyttämiseksi. Laadun toteutuminen analysoitiin omana yläluokkana, jossa alaluokat muodostettiin Hyvä hoito –

mittarin yläkategorioiden mukaisesti, jonka jälkeen pelkistetyt ilmaisut jaettiin alaluokkiin sen mukaan, olivatko tekijät toteutuneet hyvin vai huonosti. Esimerkki sisällönanalyysistä on nähtävissä liitteessä 5.

5 Tulokset

Opinnäytetyön tuloksissa neuvolan perhetyön laadun kannalta tärkeät tekijät, niiden toteutuminen sekä opinnäytetyössä esiin tulleet kehittämissuhteet on raportoitu kukin omina kokonaisuuksinaan. Analyysin etenemistä ja tuloksia on selvennetty kuvioin, joissa näkyvät kunkin yläluokan alaluokka tai alaluokat sekä pelkistetyt ilmaukset. Kuvioiden etenemisestä on nähtävissä, onko aineisto analysoitu teoria- vai aineistolähtöisesti. Pelkistetyistä ilmauksista yläluokkaan etenevissä kuvioissa alaluokat on muodostettu aineistolähtöisesti, ja yläluokasta pelkistettyihin ilmauksiin etenevissä kuvioissa alaluokat ovat muodostuneet teorialähtöisesti. Selkeyden vuoksi yhdessä kuviossa on pääosin esitelty vain yksi alaluokka, koska muussa tapauksessa kuviot olisivat monimutkaisia ja vaikeasti luettavia.

5.1 Neuvolan perhetyön laadun kannalta tärkeät tekijät

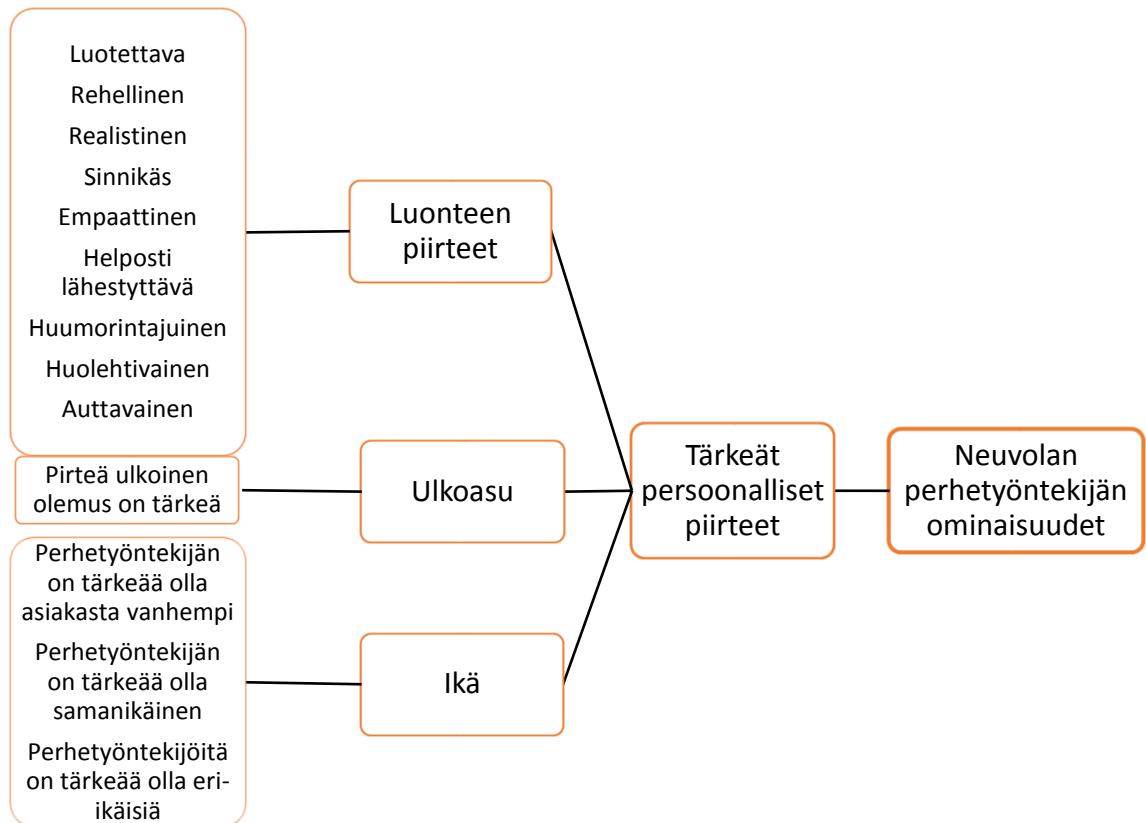
Neuvolan perhetyön laadun kannalta tärkeät tekijät liittyivät neuvolan perhetyöntekijän ominaisuuksiin, perhetyön toimintoihin, edellytyksiin ja prosessiin sekä neuvolan perhetyön työskentely-ympäristöön, jotka muodostivat analyysin yläluokat. Taulukossa 1 on yhteenveto neuvolan perhetyön laadun kannalta tärkeistä tekijöistä.

Taulukko 1. Yhteenveto neuvolan perhetyön laadun kannalta tärkeistä tekijöistä

| Yläluokka | Alaluokka | Alaluokka |
|---|--|--|
| Neuvolan perhetyöntekijän ominaisuudet | Tärkeät persoonalliset piirteet | Luonteen piirteet |
| | | Ikä |
| | | Ulkoasu |
| | Tärkeät ammatilliset ominaisuudet | Osaaminen |
| | | Vuorovaikutus |
| | | Asiakkaan kohtaaminen |
| Neuvolan perhetyön toiminnot | Tiedon ja ohjauksen saaminen | Tiedon merkitykset |
| | | Perhetyöntekijältä saatava tieto |
| | | Palveluohjaus |
| | Perhetyön suunnittelu | |
| | Perhetyön seuranta | |
| | Perhetyön arviointi | |
| | Suhtautuminen asiakkaaseen | Suhtautumisen merkitys |
| | | Tärkeää suhtautumisessa asiakkaaseen |
| Neuvolan perhetyön edellytykset | Perhetyöntekijän tiedot | |
| | Perhetyöntekijän kokemus | |
| | Perhetyöntekijän kutsutus | Kutsumuksen merkitys |
| | | Kutsumuksen vaikutukset |
| | Perhetyön resurssit | Perhetyön saatavuus |
| | | Fyysiset resurssit |
| | | Palvelu omalla kielellä |
| | Asiakkaan tilanne | Perhetyön edellytykset asiakkaan tilanteen kannalta |
| Asiakkaan oman tilanteen vaikutukset | | |
| Neuvolan perhetyön prosessi | Ennen perhetyön alkua | Perhetyön tavoitettavuus |
| | | Perhetyön puheeksi otto |
| | | Yhteistyö terveydenhoitajan, perhetyöntekijän ja asiakkaan välillä |
| | Perhetyön alkaessa | |
| | Perhetyön aikana | Perhetyön sisältö |
| | | Perhetyöntekijän tapaamiset |
| | Perhetyön päättyessä | Perhetyön päättymistilanne |
| | | Mahdollisuus palautteen antamiseen |
| | Perhetyön jälkeen | |
| | Neuvolan perhetyön työskentely-ympäristö | Koti psyykkisenä työskentely-ympäristönä |
| Koti fyysisenä työskentely-ympäristönä | | |
| Muut merkitykselliset asiat kotona työskentelyssä | | |
| Neuvola työskentely-ympäristönä | | |

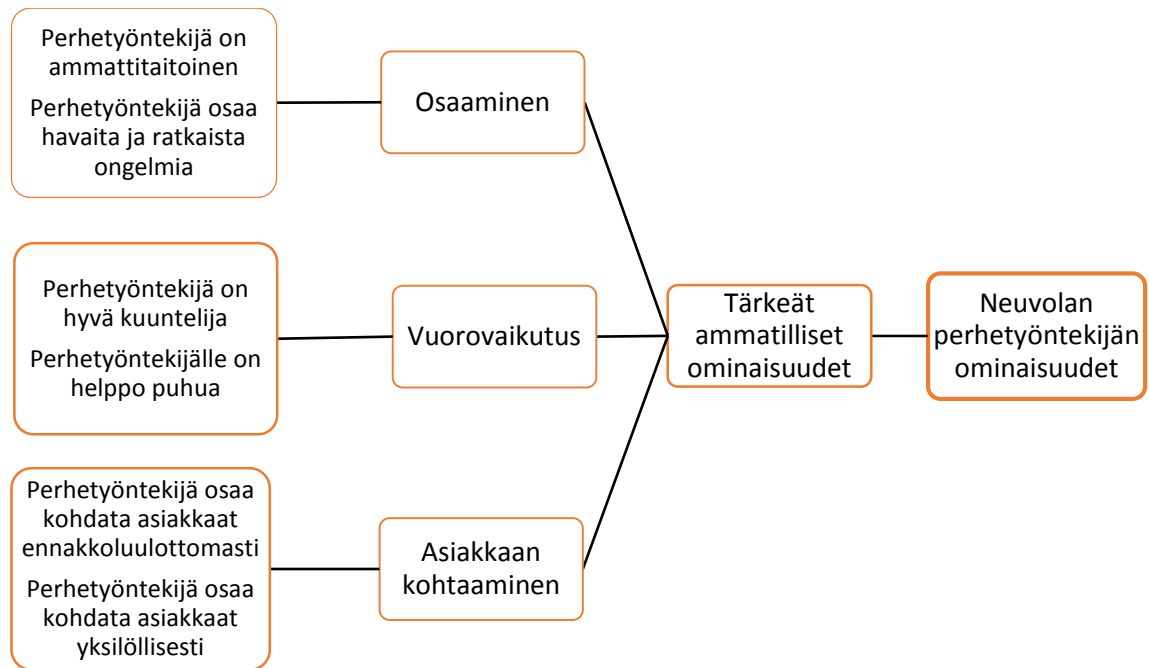
5.1.1 Neuvolan perhetyöntekijän ominaisuudet

Teemahaastattelujen ensimmäinen teema käsitteli neuvolan perhetyöntekijän tärkeitä ominaisuuksia. Haastateltavat saivat nimetä perhetyöntekijän ominaisuuksia, jotka heidän mielestään ovat tärkeitä perhetyön laadun kannalta. Haastatteluissa tuli ilmi sekä perhetyöntekijän persoonaan että ammatilliseen osaamiseen liittyviä asioita, jotka muodostivat Neuvolan perhetyöntekijän ominaisuudet –yläluokan alaluokat Tärkeät persoonalliset piirteet sekä Tärkeät ammatilliset piirteet.



Kuvio 2. Neuvolan perhetyöntekijän ominaisuudet: Tärkeät persoonalliset ominaisuudet

Haastatteluissa esiin tulleet tärkeät persoonalliset piirteet on esitelty kuviossa 2. Neuvolan perhetyön laadun kannalta tärkeät persoonalliset piirteet liittyivät perhetyöntekijän luonteeseen, ikään sekä ulkoiseen olemukseen. Perhetyön laadun kannalta on tärkeää, että perhetyöntekijä on luotettava, rehellinen, realistinen ja sinnikäs. Myös empaattisuus, auttavaisuus ja huolehtivaisuus, huumorintaju sekä se, että perhetyöntekijä on helposti lähestyttävä, ovat tärkeitä työntekijän luonteenpiirteinä laadukkaassa perhetyössä. Perhetyön laadun kannalta tärkeänä asiana tuli esiin myös perhetyöntekijän ikä, joskin työntekijän iästä oli erilaisia näkemyksiä. Osa haastateltavista koki, että perhetyön on laadukasta, kun työntekijä on selkeästi vanhempi. Osalle taas oli tärkeää se, että työntekijä kuului samaan sukupolveen asiakkaan kanssa. Työntekijöitä olisi myös tärkeää olla eri-ikäisiä, jotta jokainen asiakas saisi asioida sopivan ikäisen työntekijän kanssa. Myös perhetyöntekijän ulkoasu on laadun kannalta tärkeänä asia: perhetyöntekijän pirteän väriset vaatteet koettiin piristävänä lisänä ja väriterapiana.



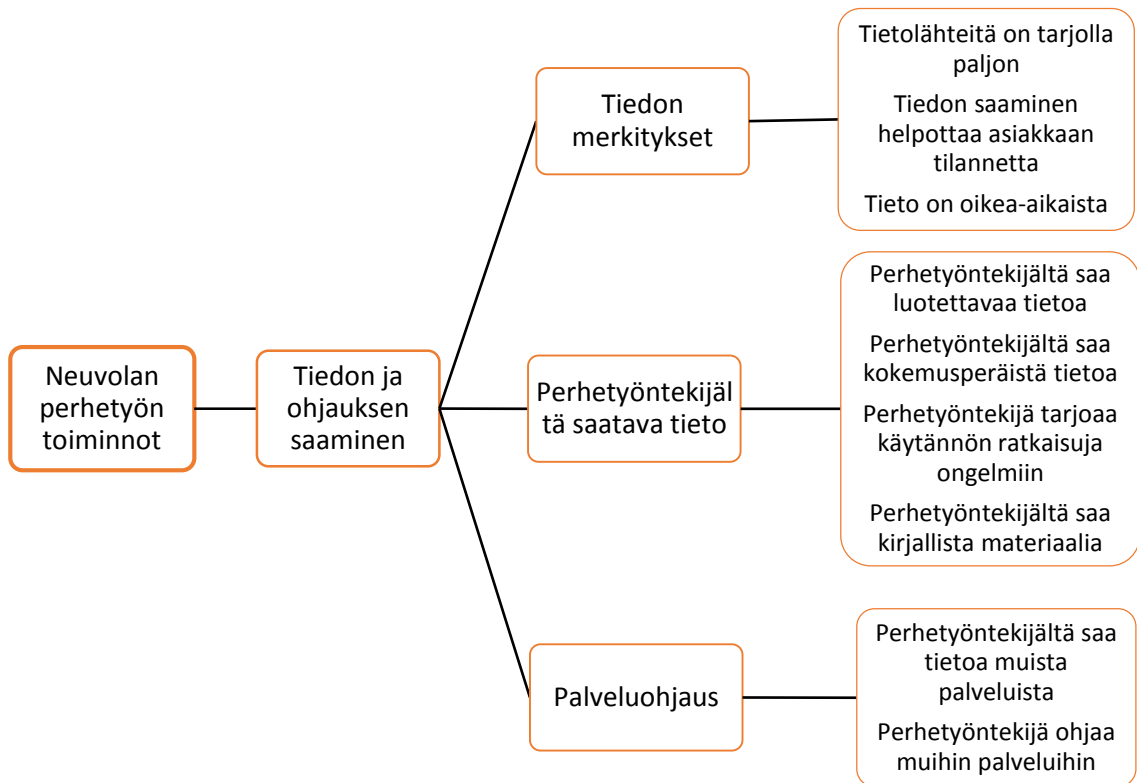
Kuvio 3. Neuvolan perhetyöntekijän ominaisuudet: Tärkeät ammatilliset ominaisuudet

Neuvolan perhetyöntekijän tärkeät ammatilliset ominaisuudet näkyvät kuviossa 3. Laadun kannalta tärkeät ammatilliset ominaisuudet liittyvät perhetyöntekijän osaamiseen, vuorovaikutukseen ja asiakkaan kohtaamiseen, joista muodostettiin omat alaluokkansa. Perhetyön laadun kannalta tärkeä ammatillinen ominaisuus on perhetyöntekijän ammattitaito. Myös perhetyöntekijän kyky havaita ongelmia sekä ratkaista niitä on tärkeä ominaisuus laadun kannalta. Perhetyöntekijän vuorovaikutus asiakkaan kanssa on myös perhetyön laadussa tärkeä asia: Perhetyöntekijän hyvää kuuntelijan kykyä pidettiin tärkeänä, samoin kuin sitä, että perhetyöntekijälle on helppo puhua. Laadun kannalta tärkeää on myös se, että perhetyöntekijä osaa kohdata asiakkaat ennakkoluulottomasti, jolloin työntekijälle voi puhua vaikeistakin asioista ilman pelkoa tuomituksesta. Asiakkaan kohtaamisessa laadun kannalta tärkeä seikka on myös perhetyöntekijän kyky kohdata kukin asiakas ja hänen tilanteensa yksilöllisesti.

5.1.2 Neuvolan perhetyön toiminnot

Teemahaastattelujen toisessa teemassa käsiteltiin neuvolan perhetyön toimintoja, sekä niiden merkitystä laadun kannalta. Neuvolan perhetyön toiminnot oli teemahaastattelurungossa ennalta määritelty, ja ne olivat tiedon ja ohjauksen saaminen, neuvolan perhetyön suunnittelu, seuranta ja arviointi sekä suhtautuminen asiakkaaseen. Nämä toiminnot muodostivat myös Neuvolan perhetyön toiminnot –yläluokan alaluokat. Analyy-

sin helpottamiseksi tiedon ja ohjauksen saaminen sekä suhtautuminen asiakkaaseen – alaluokille luotiin omia alaluokkia.

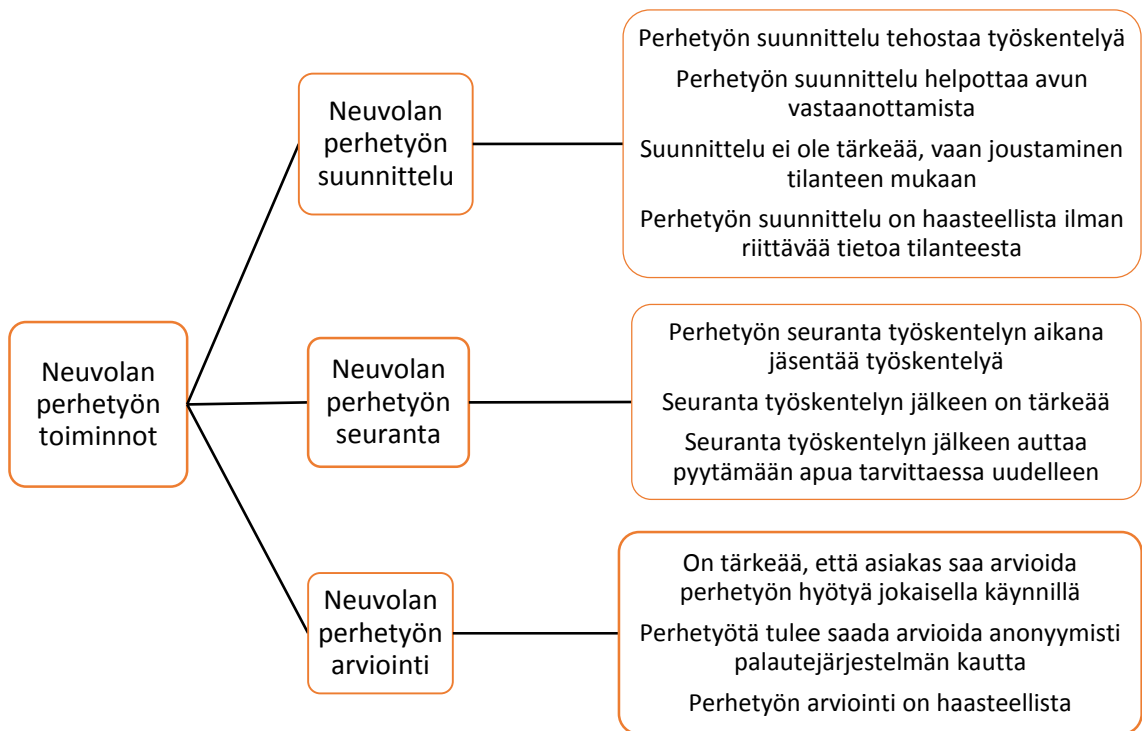


Kuvio 4. Neuvolan perhetyön toiminnot: Tiedon ja ohjauksen saaminen

Neuvolan perhetyön toiminnoista tiedon ja ohjauksen saaminen nähtiin laadun kannalta tärkeänä asiana, ja se sai erilaisia merkityksiä, joista muodostettiin alaluokat. Tiedon ja ohjauksen saamisen tärkeät merkitykset on esitelty kuviossa 4. Tiedon ja ohjauksen saaminen on laadun kannalta tärkeää sen vuoksi, että sosiaalisen median ja internetin aikakaudella erilaisia tietolähteitä on tarjolla paljon, joten neuvolan perhetyöntekijältä saatu tieto ja ohjaus helpottavat luotettavan tiedon löytämistä tietotulvasta. Tiedon ja ohjauksen saaminen on laadun kannalta tärkeää myös sen vuoksi, että perhetyöntekijältä saatu tieto ja ohjaus helpottavat asiakkaan tilannetta. Myös se tuli esiin laadun kannalta tärkeänä, että perhetyöntekijältä saatu tieto on oikea-aikaista ja sellaista, jota asiakas pystyy vaikeassa tilanteessa käsittelemään.

Perhetyöntekijältä saatu tieto ja ohjaus on tärkeää laadun kannalta myös sen vuoksi, että perhetyöntekijältä saadun tiedon koettiin olevan luotettavaa ja perustuvan työntekijän kokemukseen. Laadun kannalta tärkeänä tieto ja ohjaus koettiin myös siitä syystä, että perhetyöntekijä tarjosi käytännön ratkaisuja ongelmiin ja antoi tarvittaessa kirjallista materiaalia. Myös perhetyöntekijän antama palveluohjaus on laadun kannalta tärkeä.

ää. Tiedon antaminen erilaisista olemassa olevista palveluista ja asiakkaan ohjaaminen tarvittaessa muiden palvelujen pariin on laadun kannalta tärkeää.

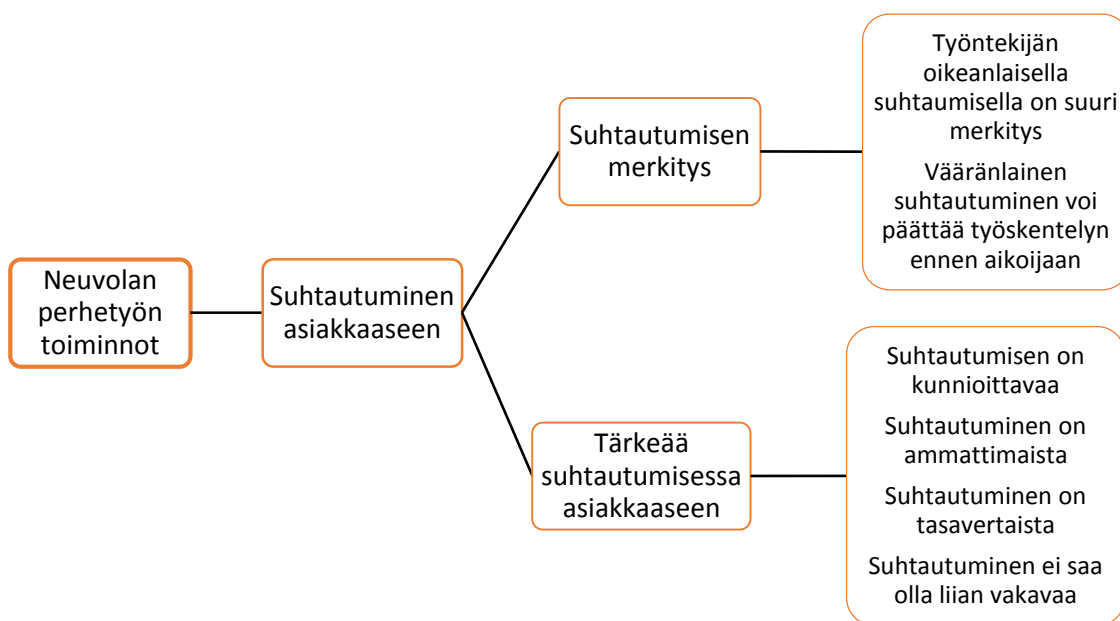


Kuvio 5. Neuvolan perhetyön toiminnot: Perhetyön suunnittelu, seuranta ja arviointi

Neuvolan perhetyön suunnittelun, seurannan ja arvioinnin haastatteluissa esiin tulleet merkitykset laadun kannalta ovat näkyvissä kuviossa 5. Perhetyön suunnittelu on laadun kannalta tärkeää sen vuoksi, että se tehostaa työskentelyä, koska sekä asiakkaalla että työntekijällä on selkeä käsitys työskentelyn tavoitteista. Perhetyön suunnittelu parantaa laatua, koska se helpottaa avun vastaanottamista: asiakkaan on helpompaa ottaa perhetyöntekijän apua vastaan, kun saa olla osallistujana prosessissa sen sijaan, että olisi työskentelyn kohteena. Toisaalta suunnittelua tärkeämpänä tekijänä laadun kannalta tuli esiin neuvolan perhetyön mahdollisuus joustaa tilanteen mukaan sen sijaan, että toiminta etenisi tarkan etukäteissuunnitelman mukaisesti. Suunnittelun koettiin olevan myös haastavaa, koska se vaatisi perhetyöntekijältä laajaa tilanteen kartoitusta, mitä taas ei nähty kaikissa tilanteissa tarpeellisena perhetyön lyhytkestoisen luonteen vuoksi.

Perhetyön seuranta on laadun kannalta tärkeää sen vuoksi, että seuranta jäsentää työskentelyä. Seuranta työskentelyn jälkeen, eli se, että perhetyöntekijä ottaa yhteyttä asiakkaaseen työskentelyn päättymisen jälkeen, on erityisen tärkeää laadukkaassa

perhetyössä. Seuranta auttaa pyytämään tarvittaessa apua uudelleen, kun asiakkaan ei itsensä tarvitse olla aloitteellinen, vaan perhetyöntekijä tarkistaa tilanteen ja työskentely voidaan aloittaa tarvittaessa uudelleen, mikä laadun kannalta merkityksellistä. Myös perhetyön arvioinnilla on merkitystä perhetyön laadun kannalta: asiakkaan oma arvio perhetyön hyödystä jokaisen käynnin yhteydessä on tärkeää laadukkaassa perhetyössä. Perhetyön arvioinnissa laadun kannalta tärkeää on myös palautejärjestelmä, jossa on mahdollisuus anonyymisti arvioida perhetyötä. Arviointi asteikolla koettiin toisaalta haastavaksi, ja laadun kannalta tärkeämpää onkin saada arvioida perhetyön hyötyä yhdessä työntekijän kanssa tapaamisten yhteydessä.

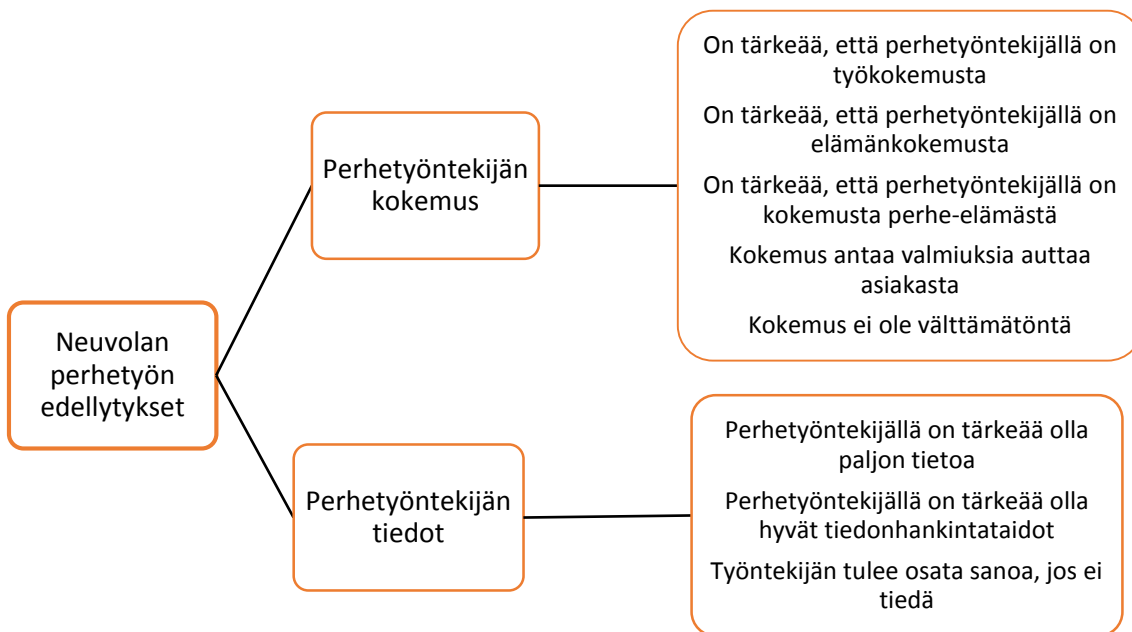


Kuvio 6. Neuvolan perhetyön toiminnot: Suhtautuminen asiakkaaseen

Neuvolan perhetyön laadun kannalta tärkeää on myös se, miten perhetyöntekijä suhtautuu asiakkaaseen. Työntekijän suhtautumisen saamat merkitykset ovat näkyvillä kuviossa 6. Perhetyön laadun kannalta perhetyöntekijän oikeanlaisella suhtautumisella asiakasta kohtaan on suuri merkitys. Jos työntekijä suhtautuu asiakkaaseen negatiivisesti tai tuomiten, voi asiakas lopettaa perhetyön asiakkuuden, vaikka perhetyölle olisi vielä tarvetta, mikä on laadun kannalta negatiivinen asia. Jotta perhetyö olisi laadukasta, perhetyöntekijän suhtautumisen asiakasta kohtaa tulee olla kunnioittavaa, tasavertaista ja ammattimaista. Suhtautumisen ei kuitenkaan tule olla liian vakavaa, vaan perhetyöntekijän iloisuus on myös tärkeä asia perhetyön laadun kannalta.

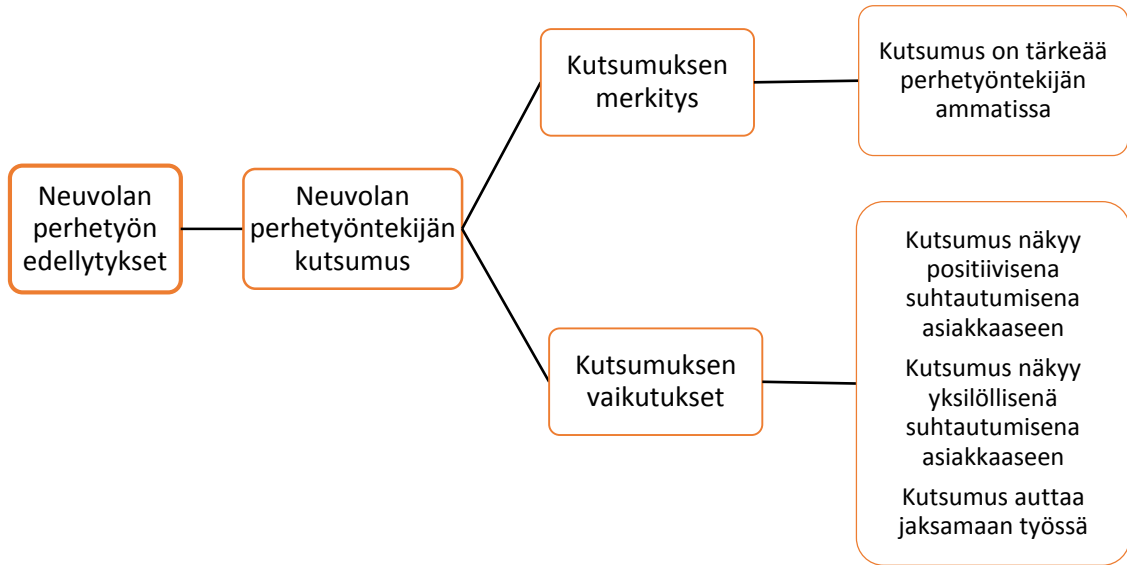
5.1.3 Neuvolan perhetyön edellytykset

Kuten perhetyön toiminnot, myös neuvolan perhetyön edellytykset oli teemahaastattelurungossa määritelty ennalta, joten perhetyöntekijän tiedot, kutsumus ja kokemus, perhetyön resurssit sekä asiakkaan tilanne muodostivat tämän yläluokan alaluokat. Tarpeen mukaan alaluokkia luotiin lisää analyysin selkiyttämiseksi.



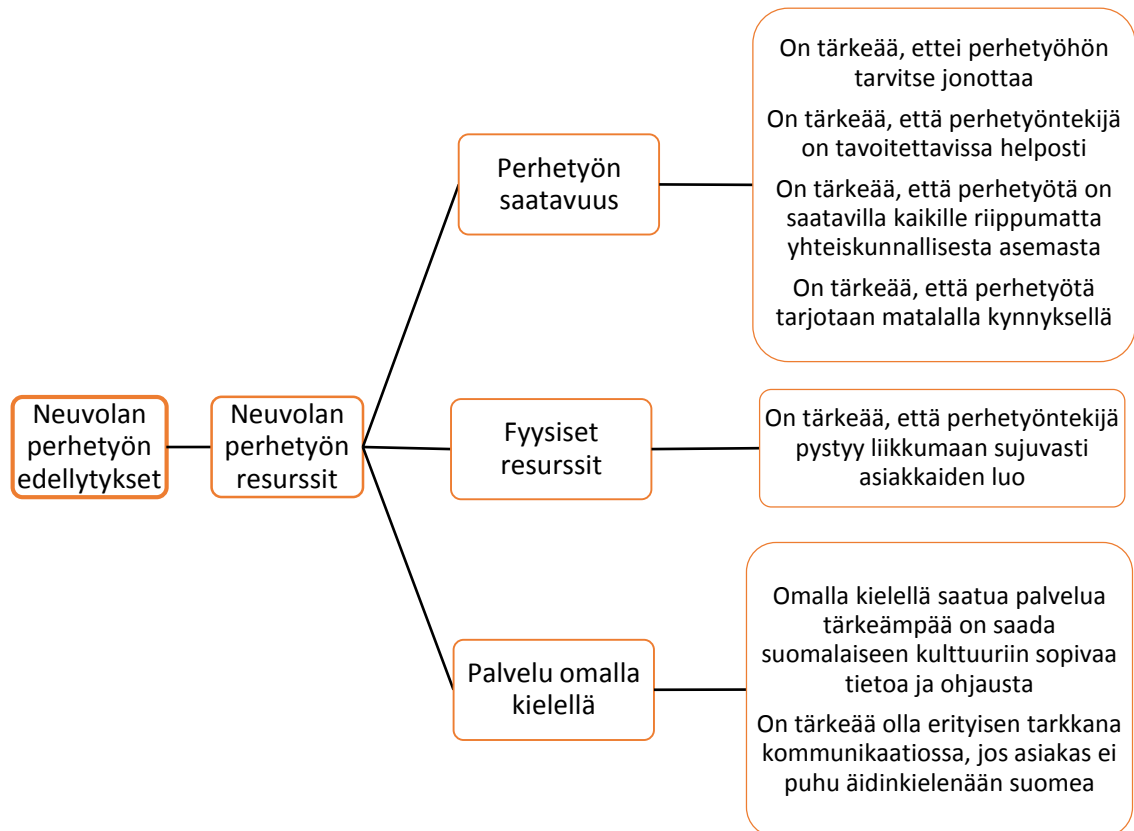
Kuvio 7. Neuvolan perhetyön edellytykset: Perhetyöntekijän kokemus ja tiedot

Perhetyöntekijän kokemus ja tiedot ovat tärkeitä seikkoja perhetyön laadun kannalta, ja niiden saamat merkitykset on esitelty kuviossa 7. Perhetyöntekijän kokemus on laadun kannalta tärkeää, onpa kyse sitten työkokemuksesta tai yleisestä elämäkokemuksesta. Tärkeää on myös perhetyöntekijän oma kokemus lapsista ja perhe-elämästä. Perhetyöntekijän kokemus on tärkeää laadun kannalta erityisesti sen vuoksi, että kokemuksen perhetyöntekijälle kertyy tietoa ja ratkaisuja ongelmiin, mikä antaa paremmat valmiudet auttaa asiakkaita. Kokemus ei kuitenkaan ole laadun kannalta yhtä välttämätöntä kuin perhetyöntekijän riittävän laajat tiedot. Perhetyön laadun kannalta erittäin tärkeää on se, että perhetyöntekijällä on paljon tietoa, joka auttaa asiakkaan tilanteessa. Laadun kannalta on tärkeää myös perhetyöntekijän taito ottaa asioista selvää ja hankkia tietoa asiakkaan tilanteen parantamiseksi. Jotta perhetyö olisi laadukasta, perhetyöntekijän on myös tarvittaessa tärkeää osata sanoa, jos hänellä ei ole vastausta asiakkaan kysymykseen.



Kuvio 8. Neuvolan perhetyön edellytykset: Perhetyöntekijän kutsumus

Neuvolan perhetyöntekijän kutsumuksesta tuli esiin erilaisia, jotka on esitelty kuviossa 8. Haastatteluissa tuli ilmi sekä kutsumuksen merkitys että sen vaikutukset perhetyön laatuun, joten ne muodostivat omat alaluokkansa. Perhetyön laadun kannalta perhetyöntekijän kutsumuksella on suuri merkitys. Kutsumus vaikuttaa perhetyön laatuun, koska se näkyy perhetyöntekijän suhtautumisessa asiakkaaseen. Kutsumus näkyy perhetyössä positiivisena suhtautumisena; kun perhetyöntekijä aidosti pitää työstään, se vaikuttaa myös perhetyön laatuun parantavasti. Työntekijän kutsumus tulee esiin myös yksilöllisenä suhtautumisena asiakkaan tilanteeseen: asiakas kokee työntekijän eläytyvän aidosti tilanteeseensa, mikä on tärkeää perhetyön laadun kannalta. Työntekijän kutsumus vaikuttaa myös työssä jaksamiseen, mikä on myös tärkeää perhetyön laadun kannalta.

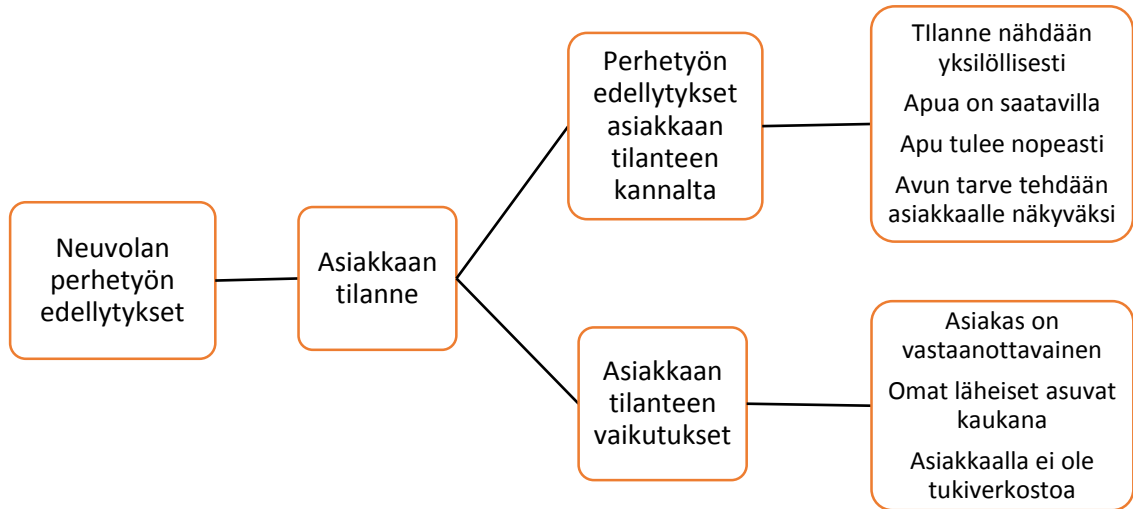


Kuvio 9: Neuvolan perhetyön edellytykset: Neuvolan perhetyön resurssit

Neuvolan perhetyön resursseista laadun kannalta tärkeänä tuli esiin lähinnä perhetyön saatavuuteen liittyviä asioita. Kolmelta muuta kuin suomea äidinkielenään puhuvalta tiedonantajalta kysyttiin myös omalla kielellä saadun palvelun merkitystä laadun kannalta. Vastaukset luokiteltiin analysointi vaiheessa perhetyön resursseihin, koska aihe liittyy läheisesti palvelun saatavuuteen ja näin ollen resursseihin. Analyysin selkeyden vuoksi aihe sai oman alaluokkansa. Perhetyön resurssien laadun kannalta tärkeät resurssit on esitelty kuviossa 9. Perhetyön laadun kannalta tärkeä fyysinen resurssi on mahdollisuus liikkua sujuvasti asiakkaiden luo, mikä parantaa palvelun saatavuutta ja tehostaa resurssien käyttämistä asiakkaiden hyväksi sen sijaan, että työntekijän aika kuluu matkustamiseen. Palvelu omalla äidinkielellä ei ole laadun kannalta yhtä tärkeää kuin perhetyöntekijältä saatu suomalaisen kulttuuriin sopiva ohjaus ja tieto. Perhetyön laadun kannalta tärkeää muuta kuin suomea puhuvan asiakkaan kanssa työskennellessä on kuitenkin olla erityisen tarkkana kommunikaatiossa, ja varmistaa että tapaamistilanteessa tullaan ymmärretyksi puolin ja toisin.

Palvelun saatavuudella on monia merkityksiä perhetyön laadun kannalta: perhetyön asiakkaaksi pääseminen nopeasti ja jonottamatta sekä perhetyöntekijän helppo tavoit-

tettavuus käyntien välillä ovat laadun kannalta tärkeitä tekijöitä. Perhetyön laadun kannalta merkityksellistä on myös palvelun saatavuus riippumatta taloudellisesta tilanteesta tai yhteiskunnallisesta asemasta. Myös palvelun matalalla kynnyksellä eli sillä, että perhetyön asiakkaaksi pääsee helposti ja ilman pelkoa leimaantumisesta, on suuri merkitys perhetyön laadun kannalta.

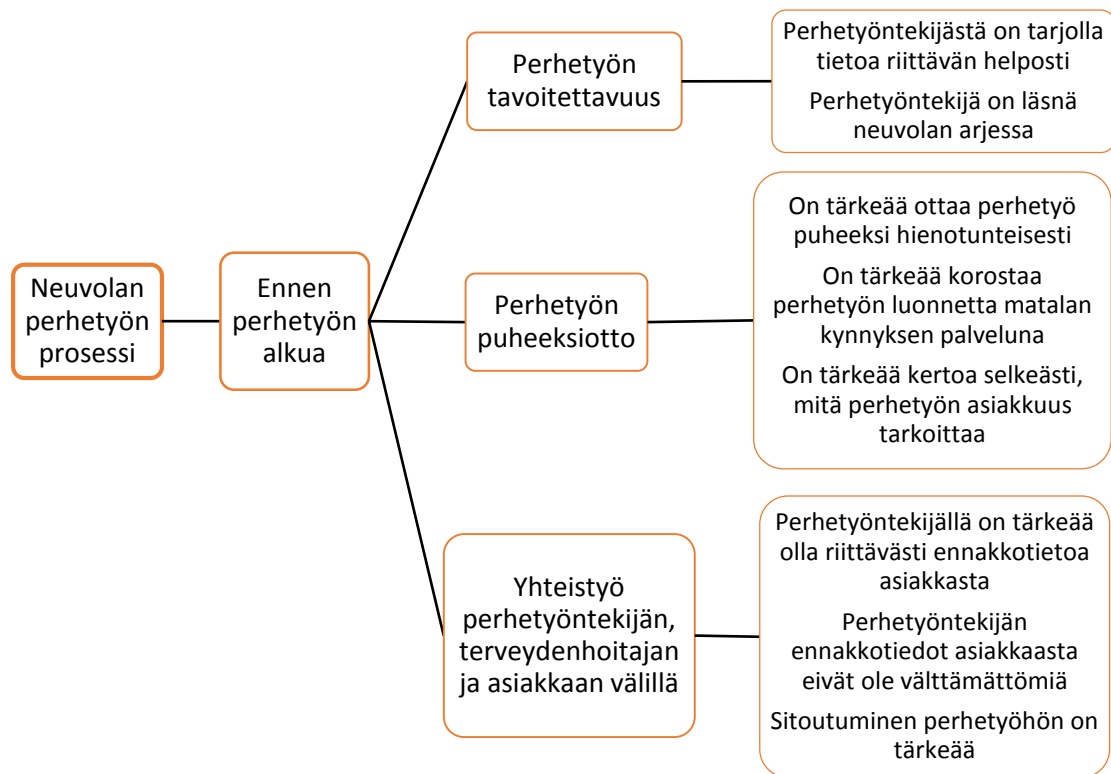


Kuvio 10. Neuvolan perhetyön edellytykset: Asiakkaan tilanne

Asiakkaan tilanne nähtiin laadun kannalta merkityksellisenä kahdesta eri näkökulmasta: siitä, mitä asiakkaan tilanne erityisesti edellytti perhetyöltä sen laadun kannalta sekä siitä, mitä vaikutuksia asiakkaan omalla tilanteella oli perhetyön laadun kannalta. Molemmat näkökulmat saivat omat alaluokkansa, jotka näkyvät kuviossa 10. Neuvolan perhetyön laadun kannalta tärkeä edellytys asiakkaan tilanteessa on asiakkaan tilanteen kohtaaminen ja näkeminen yksilöllisesti. Laadun kannalta tärkeää on myös se, että apua yleensä on saatavilla, ja että sitä tarvittaessa saa nopeasti. Koska neuvolan perhetyö on matalan kynnyksen palvelu, asiakkaat ovat usein ensimmäistä kertaa vastaanottamassa apua, minkä vuoksi laadun kannalta tärkeää on tehdä avun tarve asiakkaalle näkyväksi ja perustella näin perhetyön hyötyä. Perhetyön laadun kannalta tärkeää on myös asiakkaan vastaanottavainen mieli. Perhetyön merkitystä korostaa usein perhetyön asiakkaiden puutteellinen tukiverkosto: monien asiakasperheiden läheiset asuvat kaukana. Näin ollen perhetyön olemassa olo turvaverkkona on itsessään tärkeä asia laadun kannalta.

5.1.4 Neuvolan perhetyön prosessi

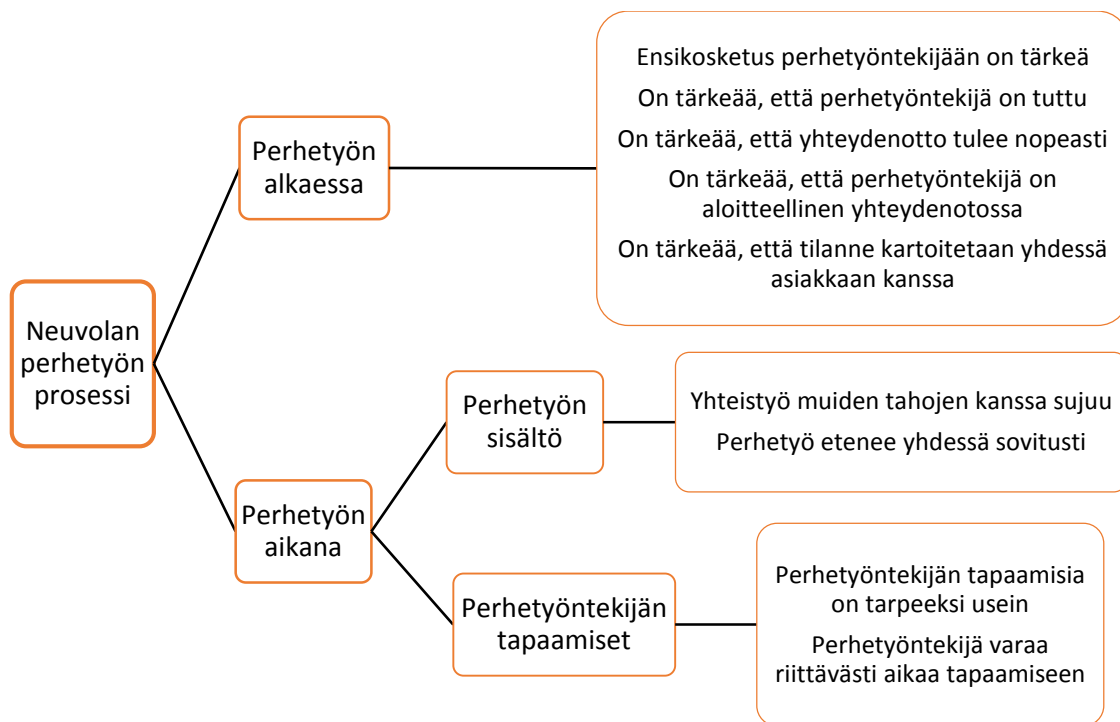
Neuvolan perhetyön prosessin vaiheet oli teemahaastattelurungossa määritelty ennalta, ja ne olivat ennen perhetyön alkua, perhetyön alkaessa, perhetyön aikana sekä perhetyön päättyessä ja jälkeen. Perhetyön prosessin vaiheet muodostivat alaluokat, joihin tarvittaessa muodostettiin lisää alaluokkia.



Kuvio 11. Neuvolan perhetyön prosessi: ennen perhetyön alkua

Ennen perhetyön alkua laadun kannalta tärkeiksi asioiksi nousivat perhetyön tavoitettavuus, perhetyön puheeksiotto sekä yhteistyö perhetyöntekijän, terveydenhoitajan ja asiakkaan välillä, joten niistä muodostettiin omat alaluokkansa. Kuviossa 11 on esitelty merkitykselliset asiat ennen perhetyön alkua. Ennen perhetyön alkua perhetyön helppo tavoitettavuus on tärkeää laadun kannalta. Perhetyöstä tulee olla riittävän helposti tarjolla tietoa neuvolassa sekä internetissä. Perhetyöntekijän on myös tärkeää olla näkyvä osa neuvolan arkea, jotta tavoitettavuus ja sen myötä perhetyön laatu toteutuvat. Se, miten perhetyön tarve otetaan asiakkaan kanssa puheeksi, on myös tärkeää perhetyön laadun kannalta. Perhetyö tulee ottaa puheeksi hienotunteisesti ja perhetyön luonnetta matalan kynnyksen palveluna tulee korostaa, jotta perhetyö on laadukasta. Laadun kannalta oleellista on myös jo perhetyötä puheeksi otettaessa kertoa selkeästi, mitä

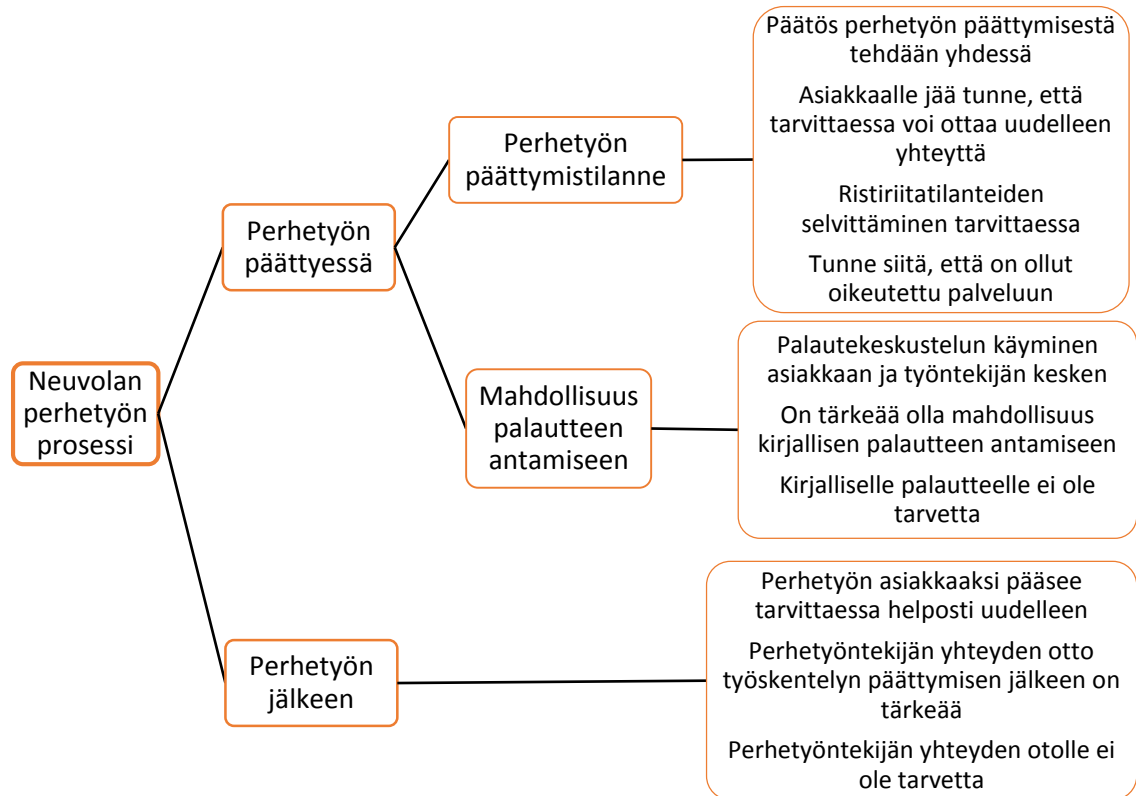
perhetyön asiakkuus tarkoittaa. Laadun kannalta tärkeänä nähtiin myös se, että perhetyöntekijä saa terveydenhoitajalta riittävästi tietoa asiakkaan tilanteesta. Toisaalta esiin tuli myös se, että perhetyön laadun kannalta on hyvä, jos perhetyöntekijä tulee perheen tilanteeseen ulkopuolisena, jolloin ennakkotietojen saaminen ei olisi välttämätöntä. Laadun kannalta on tärkeää myös molemmin puolinen sitoutuminen perhetyöhön.



Kuvio 12. Neuvolan perhetyön prosessi: Perhetyön alkaessa ja perhetyön aikana

Laadun kannalta tärkeät asian perhetyön alkaessa ja aikana ovat esillä kuviossa 12. Perhetyön aikana laadun kannalta merkittävät asiat liittyivät perhetyön sisältöön ja perhetyöntekijän tapaamisiin, joten ne muodostivat omat alaluokkansa. Perhetyön alkaessa laadun kannalta tärkeää on ensikosketus perhetyöntekijän kanssa eli se, millainen vaikutelma perhetyöntekijästä syntyy. Myös sillä on positiivinen merkitys perhetyön laatuun, jos perhetyöntekijä on asiakkaalle entuudestaan tuttu, koska silloin työskentely alkaa helpommin ja keskustelu on luontevampaa. Perhetyöntekijän yhteydenoton on tärkeää tulla nopeasti sen jälkeen, kun päätös perhetyön vastaanottamisesta on tehty, jotta perhetyö on laadukasta. Perhetyön laadun kannalta on tärkeää myös perhetyöntekijän aloitteellisuus yhteydenotossa, koska vaikeassa tilanteessa asiakkaan voi olla vaikeaa itse ottaa yhteyttä perhetyöntekijään. Laadun kannalta merkityksellistä on myös tilanteen kartoittaminen yhdessä asiakkaan kanssa.

Perhetyön aikana laadun kannalta tärkeää on yhteistyön toimiminen muiden tahojen, kuten neuvolan ja asiakkaan tarvitsemien muiden auttajien välillä. Laadun kannalta on tärkeään myös perhetyön eteneminen asiakkaan ja perhetyöntekijän yhteisen sopimuksen mukaisesti. Perhetyön aikana laatuun vaikuttavat myös perhetyöntekijän ja asiakkaan välisten tapaamisten tiheys ja kesto. Tapaamisia on tärkeää riittävän tiheästi, jotta perhetyön on laadukasta. Perhetyöntekijän on myös tärkeää varata riittävästi aikaa yksittäiseen tapaamiseen, jotta perhetyön laatu toteutuu.



Kuvio 13. Neuvolan perhetyön prosessi: Perhetyön päättyessä ja perhetyön jälkeen

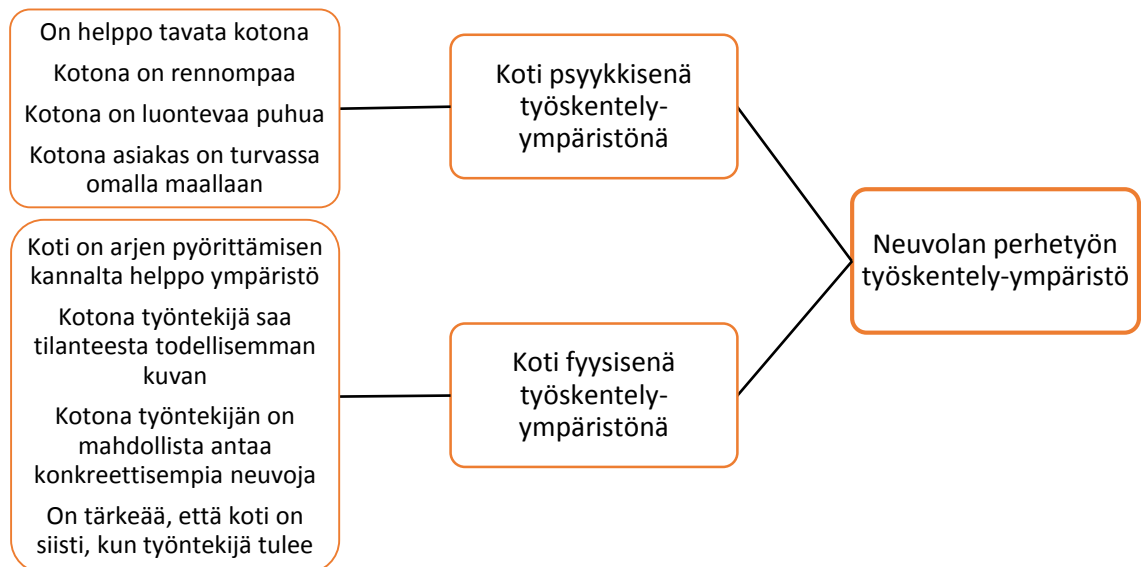
Tärkeät asiat perhetyön laadun kannalta prosessin loppuvaiheessa on esitelty kuviossa 13. Neuvolan perhetyön laadun kannalta perhetyön päätymistilanteessa on monia tärkeitä asioita. Asiakkaan osallistuminen päätöksentekoon perhetyön päättymisestä on laadun kannalta tärkeää samoin kuin se, että työntekijä muistuttaa mahdollisuudesta ottaa uudestaan yhteyttä tarvittaessa. Perhetyön päätymishetkellä laadun kannalta on tärkeää myös selvittää mahdollinen ristiriitatilanne, jos sellainen on syntynyt asiakkaan ja työntekijän välille. Laadun kannalta merkityksellistä on perhetyön päättyessä myös asiakkaalle jäävä tunne siitä, että palvelu on ollut hänelle tarpeellista eli asiakas on ollut oikeutettu käyttämään palvelua. Perhetyön päättyessä laadun kannalta tärkeää on myös käydä palautekeskustelu asiakkaan ja työntekijän välillä. Myös kirjallisen palaut-

teen antomahdollisuus nousi esiin laadun kannalta tärkeänä, joskaan ei yhtä yksiselitteisesti kuin palautekeskustelun merkitys.

Perhetyön päättymisen jälkeen tärkeää laadun kannalta on asiakkaalle jäänyt tunne siitä, että asiakkaaksi pääsee tarvittaessa helposti uudelleen. Perhetyöntekijän asiakkuuden on tärkeää olla mahdollista alkaa uudelleen asiakkaan yhteydenotosta ilman erillistä lähetettä. Myös se on tärkeää laadun kannalta, että perhetyöntekijä ottaa yhteyttä työskentelyn päättymisen jälkeen ja kysyy kuulumisia. Yhteydenotto on tärkeää, jotta perhetyöntekijän työ ei mene hukkaan, vaan työskentely voidaan tarvittaessa aloittaa uudelleen eikä asiakkaan tilanne pääse menemään uudestaan huonommaksi. Perhetyön laadun kannalta on kuitenkin tärkeää huomioida myös asiakkaiden yksilölliset tarpeet. Aina perhetyöntekijän yhteyden otolle ei ole tarvetta, vaan toisille tieto siitä, että asiakas voi itse ottaa yhteyttä riittää.

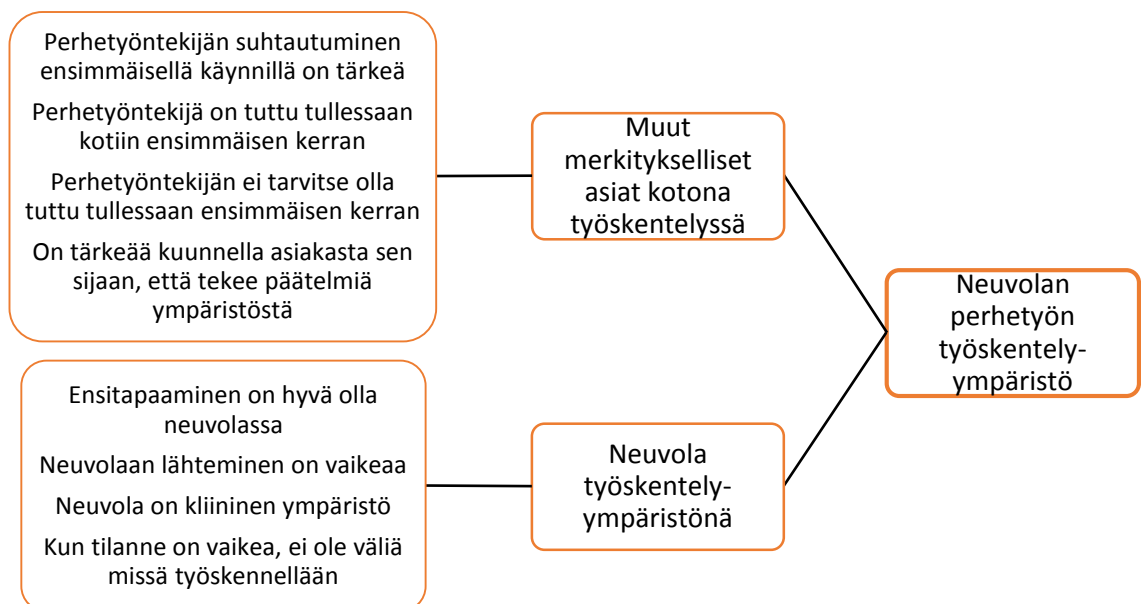
5.1.5 Neuvolan perhetyön työskentely-ympäristö

Neuvolan perhetyön työskentely-ympäristö, ja erityisesti koti työskentely-ympäristönä sai monia merkityksiä laadun kannalta. Koti työskentely-ympäristönä nähtiin tärkeänä monesta eri näkökulmasta laadun kannalta. Myös neuvolasta perhetyön työskentely-ympäristönä tuli esiin laadun kannalta tärkeitä asioita.



Kuvio 14. Neuvolan perhetyön työskentely-ympäristö: Koti psyykkisenä ja fyysisenä työskentely-ympäristönä

Asiakkaan kodilla neuvolan perhetyön työskentely-ympäristönä on laadun kannalta tärkeitä merkityksiä sekä fyysisenä että psyykkisenä ympäristönä, jotka näkyvät kuviossa 14. Koti on asiakkaalle helppo työskentely-ympäristö, jossa on rentoa olla ja keskustelu sujuu luontevasti, mikä on laadun kannalta merkityksellistä. Kotona asiakas myös kokee olevansa turvassa omalla maallaan, mikä niin ikään on tärkeää perhetyön laadun kannalta. Koti on myös arjen pyörittämisen ja lasten hoitamisen kannalta helppo ympäristö, mikä vaikuttaa perhetyön laatuun positiivisesti. Kotona perhetyöntekijä saa myös todellisemman kuvan asiakkaan tilanteesta ja pystyy antamaan konkreettisempia neuvoja esimerkiksi unikouluohjaustilanteessa, mitkä molemmat ovat tärkeitä asioita perhetyön laadussa. Kodin siisteys on myös asiakkaan kannalta merkityksellistä, kun työskentely-ympäristönä on koti. Asiakkaan kannalta on tärkeää, että koti on siisti, kun perhetyöntekijä tulee käymään.



Kuvio 15. Neuvolan perhetyön työskentely-ympäristö: Muut merkitykselliset asiat kotona työskentelyssä ja neuvola työskentely-ympäristönä

Kuviossa 15 on näkyvillä muita sellaisia kotona työskentelyyn liittyviä asioita, jotka tulivat esiin perhetyön laadun kannalta tärkeinä sekä neuvolaan työskentely-ympäristönä liittyviä asioita. Perhetyön laadun kannalta tärkeää kotona työskenneltäessä on perhetyöntekijän antama hyvä ja turvallinen ensivaikutelma, jotta hänet voi hyvillä mielin päästää kotiin. Laadun kannalta tärkeä asia on myös perhetyöntekijän keskittyminen kotikäynnillä asiakkaan kuuntelemiseen sen sijaan, että tekisi liian äkkinäisiä päätelmiä ympäristöstä, esimerkiksi kodin siisteystestä. Laadun kannalta on tärkeää huomioida myös se, että perhetyöntekijän tunteminen ennalta on tärkeää. Toisaalta tässä asiassa

yksilöllisyys on jälleen tärkeää muistaa, koska laadun kannalta tärkeänä nousi esiin myös se, ettei perhetyöntekijän tulisi olla tuttu, koska ulkopuolinen voi nähdä tilanteen paremmin kuin tuttu työntekijä.

Neuvolan merkitys työskentely-ympäristönä onkin laadun kannalta tärkeä erityisesti ensitapaamisella. Perhetyöntekijään on tärkeää saada tutustua neuvolassa ennen ensimmäistä kotikäyntiä. Neuvolaa ei muuten ole erityisen tärkeä työskentely-ympäristönä perhetyön laadun kannalta, koska se koetaan kliiniseksi ympäristöksi, jossa keskustelu on vaikeampaa kuin kotona. Perhetyön asiakkaat ovat usein pienten lasten vanhempia, joten neuvolaan lähteminen voi olla vaikeaa. Neuvolaa selkeästi tärkeämpi työskentely-ympäristö laadun kannalta onkin koti. Aineistosta tuli esiin myös, että todella vaikeassa tilanteessa työskentely-ympäristöllä ei ole niin suurta väliä, vaan tärkeintä on avun saaminen.

5.2 Laadun toteutuminen neuvolan perhetyössä

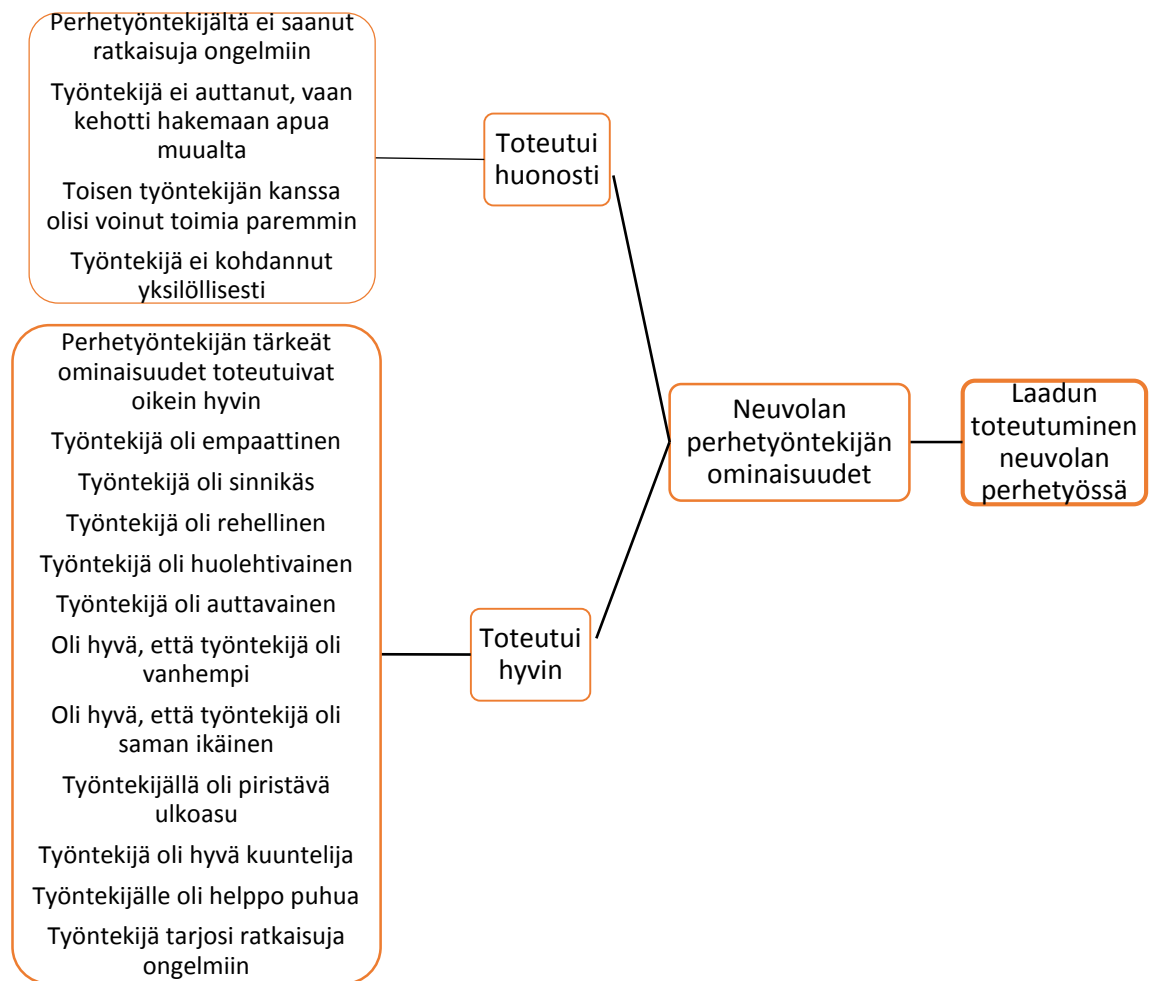
Laadun toteutumisen osalta aineistosta etsittiin ilmaisia laadun kannalta huonosti ja hyvin toteutuneista tekijöistä. Tulosten perusteella perhetyön laatu toteutui pääosin hyvin, lähes kaikissa alaluokissa laadun hyvästä toteutumisesta tuli enemmän mainintoja kuin huonosta toteutumisesta. Taulukossa 2 on esitelty yhteenveto asiakkaiden mielestä huonosti toteutuneista tekijöistä ja taulukossa 3 hyvin toteutuneista tekijöistä. Kuvioissa 16-20 on esitelty neuvolan perhetyön laadun toteutumista pelkistettyjen ilmauksien avulla sen mukaan, toteutuiko laatu hyvin tai huonosti. Kuvioiden selkeyden vuoksi alaluokat, joissa tuli esiin mainintoja laadun toteutumisesta on jätetty pois kuvioista, ja ne ovat nähtävillä taulukoissa.

Taulukko 2. Yhteenveto neuvolan perhetyön laadun toteutumisesta: huonosti toteutuneet tekijät

| Alaluokka, jossa laatu toteutui huonosti | Alaluokka | Yläluokka |
|---|--|--|
| Ominaisuudet kokonaisuutena | Neuvolan perhetyöntekijän ominaisuudet | Neuvolan perhetyön laadun toteutuminen |
| Osaaminen | | |
| Asiakkaan kohtaaminen | Neuvolan perhetyön toiminnot | |
| Tiedon ja ohjauksen saaminen | | |
| Perhetyön suunnittelu | | |
| Perhetyön seuranta | | |
| Perhetyön arviointi | Neuvolan perhetyön edellytykset | |
| Perhetyön saatavuus | | |
| Asiakkaan tilanne | Neuvolan perhetyön prosessi | |
| Perhetyön tavoitettavuus | | |
| Perhetyöntekijän tapaamiset | | |
| Perhetyön päättymistilanne | Neuvolan perhetyön työskentely-ympäristö | |
| Muut merkitykselliset asiat kotona työskentelyssä | | |

Taulukko 3. Laadun toteutuminen neuvolan perhetyössä: hyvin toteutuneet tekijät

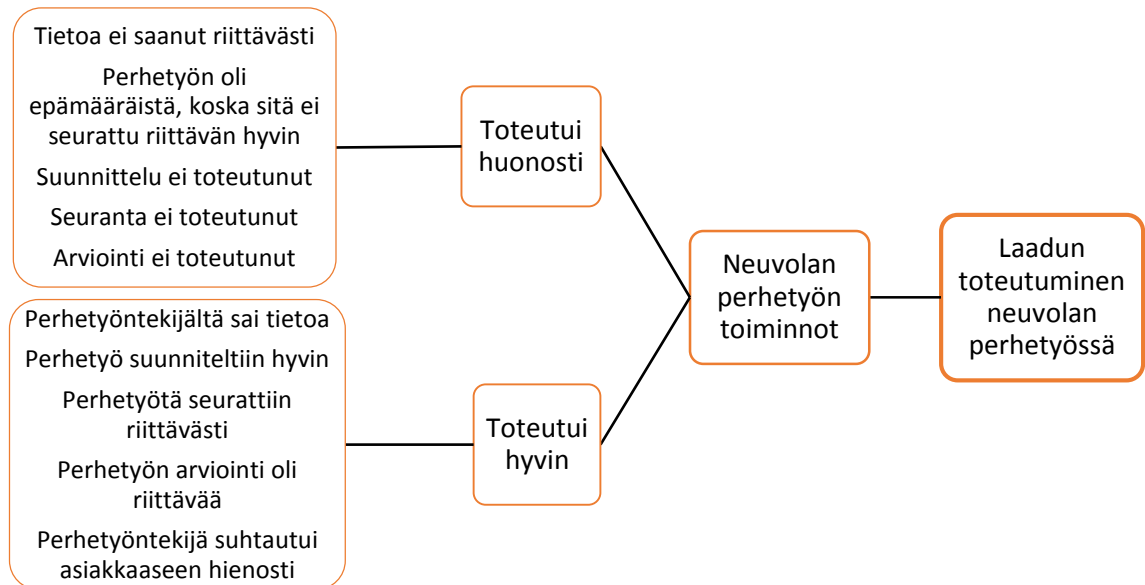
| Alaluokka, jossa laatu toteutui hyvin | Alaluokka | Yläluokka |
|---|--|--|
| Ominaisuudet kokonaisuutena | Neuvolan perhetyöntekijän ominaisuudet | Neuvolan perhetyön laadun toteutuminen |
| Luonteen piirteet | | |
| Ikä | | |
| Ulkoasu | | |
| Osaaminen | | |
| Vuorovaikutus | Neuvolan perhetyön toiminnot | |
| Tiedon ja ohjauksen saaminen | | |
| Perhetyön suunnittelu | | |
| Perhetyön seuranta | | |
| Perhetyön arviointi | | |
| Suhtautuminen asiakkaaseen | Neuvolan perhetyön edellytykset | |
| Perhetyöntekijän tiedot | | |
| Perhetyöntekijän kutsumus | | |
| Perhetyöntekijän kokemus | | |
| Perhetyön saatavuus | | |
| Asiakkaan tilanne | Neuvolan perhetyön prosessi | |
| Prosessi kokonaisuutena | | |
| Perhetyön puheeksi otto | | |
| Perhetyön alkaessa | | |
| Perhetyön sisältö | | |
| Perhetyöntekijän tapaamiset | | |
| Perhetyön päättymistilanne | | |
| Mahdollisuus palautteen antamiseen | | |
| Perhetyön jälkeen | Neuvolan perhetyön työskentely-ympäristö | |
| Koti psyykkisenä työskentely-ympäristönä | | |
| Koti fyysisenä työskentely-ympäristönä | | |
| Muut merkitykselliset asiat kotona työskentelyssä | | |



Kuvio 16. Laadun toteutuminen neuvolan perhetyössä: Neuvolan perhetyöntekijän ominaisuudet

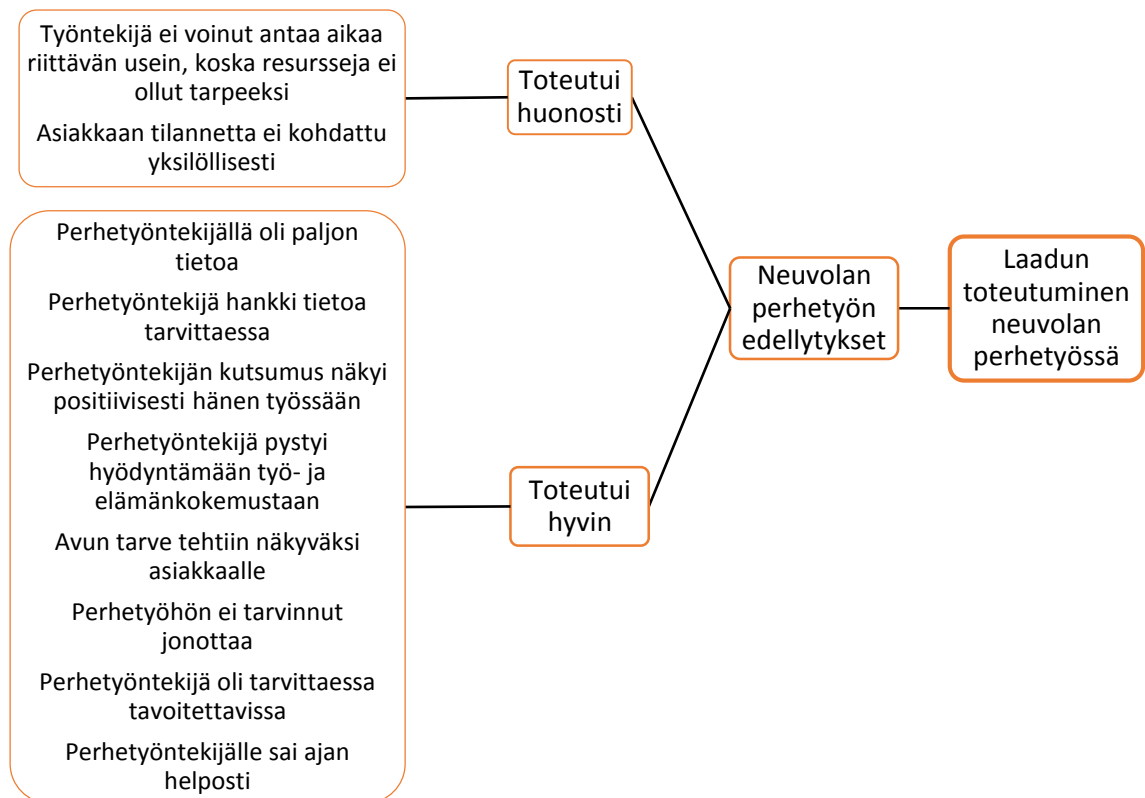
Perhetyöntekijän ominaisuuksien osalta hyvin ja huonosti toteutuneet tekijät on esitelty kuviossa 16. Tyytymättömyyttä perhetyön laatuun herätti se, ettei työntekijältä saanut riittävästi tietoa perhetyön aiheena olleesta asiasta. Myös työntekijän auttavaisuus toteutui huonosti, kun työntekijä kehotti hakemaan apua muualta. Tyytymättömyyteen laadun toteutumisessa perhetyöntekijän ominaisuuksien osalta vaikutti myös se, ettei perhetyöntekijä suhtautunut asiakkaan tilanteeseen yksilöllisesti, vaan antoi ymmärtää, että on vaikeampiakin tilanteita. Tyytymättömyys perhetyöntekijän ominaisuuksien toteutumiseen näkyi myös siten, että työntekijän vaihtamista oli harkittu yhdessä tapauksessa.

Laadun toteutumiseen perhetyöntekijän tärkeiden ominaisuuksien osalta oltiin kuitenkin kokonaisuutena pääosin tyytyväisiä. Perhetyöntekijän tärkeistä ominaisuuksista empaattisuus, sinnikkyys, rehellisyys, huolehtivaisuus ja auttavaisuus toteutuivat hyvin. Työntekijän ikään oltiin tyytyväisiä riippumatta siitä, oliko asioitu vanhemman vai asiakkaan kanssa samaa ikäluokkaa olevan työntekijän kanssa. Yhden työntekijän erityisen pirteän väriset vaatteet saivat myös tyytyväisen maininnan. Myös työntekijöiden kuuntelutaidot, ongelmanratkaisukyvyt sekä se, että työntekijälle oli helppo puhua, toteutuivat hyvin.



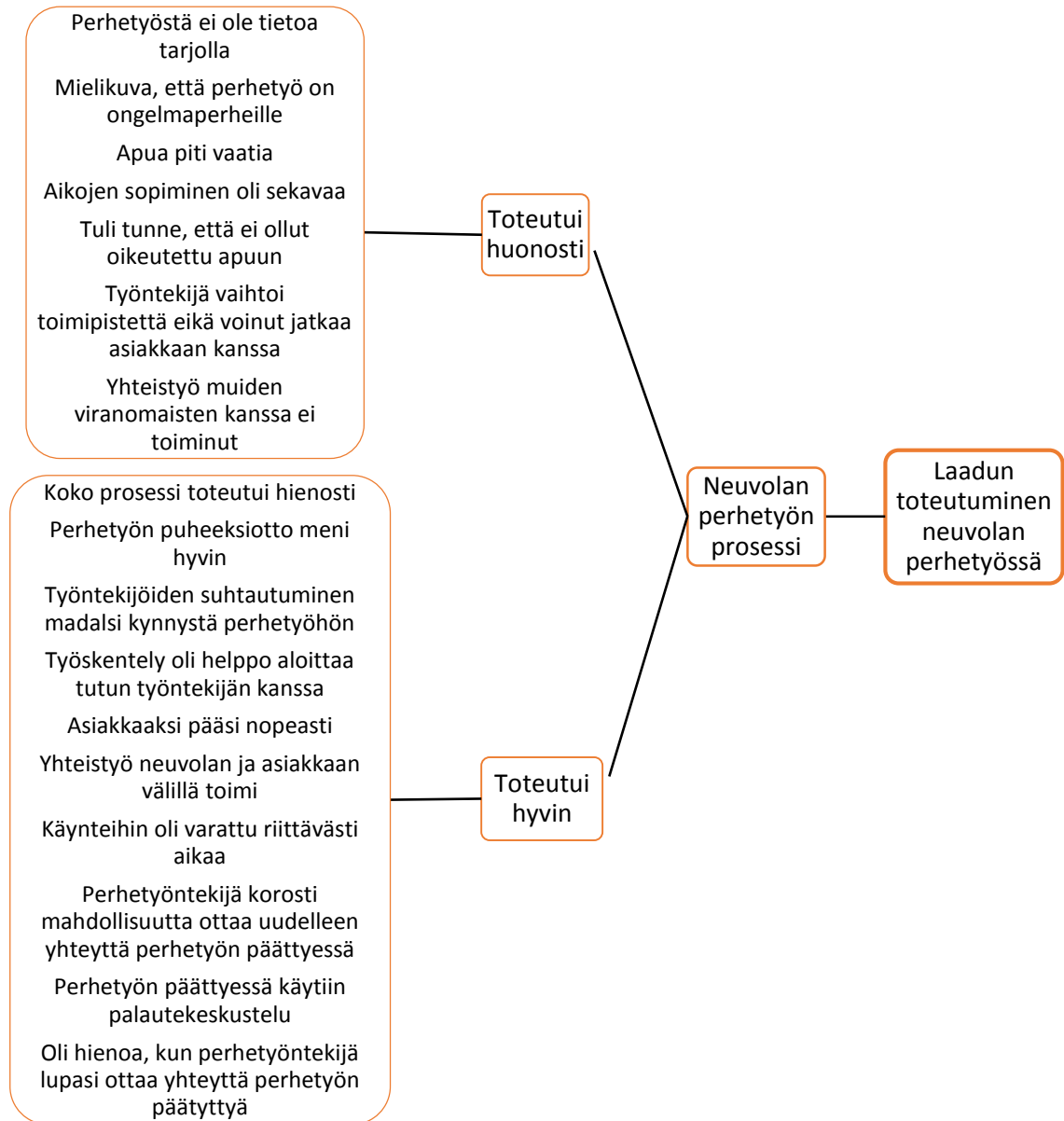
Kuvio 17. Laadun toteutuminen neuvolan perhetyössä: Neuvolan perhetyön toiminnot

Laadun toteutuminen neuvolan perhetyön toiminnoissa on esitelty kuviossa 17. Neuvolan perhetyön laatu toteutui heikoiten toimintojen osalta, koska huonosti toteutuneita ilmaisuja oli yhtä paljon kuin hyvin toteutuneita. Laatu toteutui erityisen heikosti siitä syystä, että perhetyön suunnittelusta, toteutumisesta ja arvioinnista ei usealla tiedonantajalla ollut lainkaan kokemusta. Osalla vastaajista ei ollut käsitystä, miten edellä mainitut toiminnot käytännössä toteutuvat neuvolan perhetyössä. Yksi vastaaja oli myös pettynyt, koska ei saanut riittävästi tietoa ja ohjausta eikä perhetyön seuranta toteutunut odotetusti, mikä aiheutti perhetyöhön epämääräisyyden tuntua. Laadun toteutumiseen tiedon ja ohjauksen saamisen osalta oltiin pääasiassa tyytyväisiä. Samoin suhtautuminen asiakkaaseen sai useita tyytyväisiä mainintoja, joten myös sen osalta laatu toteutui hyvin. Myös perhetyön suunnittelu, seuranta ja arviointi olivat toteutuneet hyvin, joskin tämä tuli ilmi vain yksittäisissä haastatteluissa.



Kuvio 18. Laadun toteutuminen neuvolan perhetyössä: Neuvolan perhetyön edellytykset

Laatu toteutui neuvolan perhetyön edellytysten osalta hyvin, kuten kuviosta 18 on nähtävissä. Laatu toteutui huonosti sen osalta, että kahdessa tapauksessa perhetyöntekijällä ei ollut resursseja antaa aikoja niin tiheästi kuin olisi ollut tarpeen. Yhdessä haastattelussa tuli ilmi, että työntekijä ei kohdannut asiakkaan tilannetta yksilöllisesti. Laadun toteutumiseen tyytyväisiä mainintoja tuli jokaisen perhetyön edellytyksen osalta. Laatu toteutui hyvin perhetyöntekijän tietojen osalta samoin kuin perhetyöntekijän tiedonhankintataitojen osalta. Sekä perhetyöntekijän kutsumus että kokemus vaikuttivat positiivisesti perhetyön laatuun useassa tapauksessa. Perhetyön laatuun vaikutti positiivisesti yhdessä tapauksessa myös se, että avuntarve perusteltiin asiakkaalle ja hänen oli näin helpompi ottaa perhetyötä vastaan. Perhetyön resurssien osalta oltiin suurelta osin tyytyväisiä laatuun: Perhetyöntekijälle ei tarvinnut jonottaa, vaan asiakkaaksi pääsi tarvittaessa nopeasti. Perhetyöntekijän tavoitettavuuteen käyntien välillä oltiin tyytyväisiä, ja myös se toteutui hyvin, että perhetyöntekijän kanssa oli joustavaa sopia aikoja asiakkaalle sopivaan ajankohtaan.

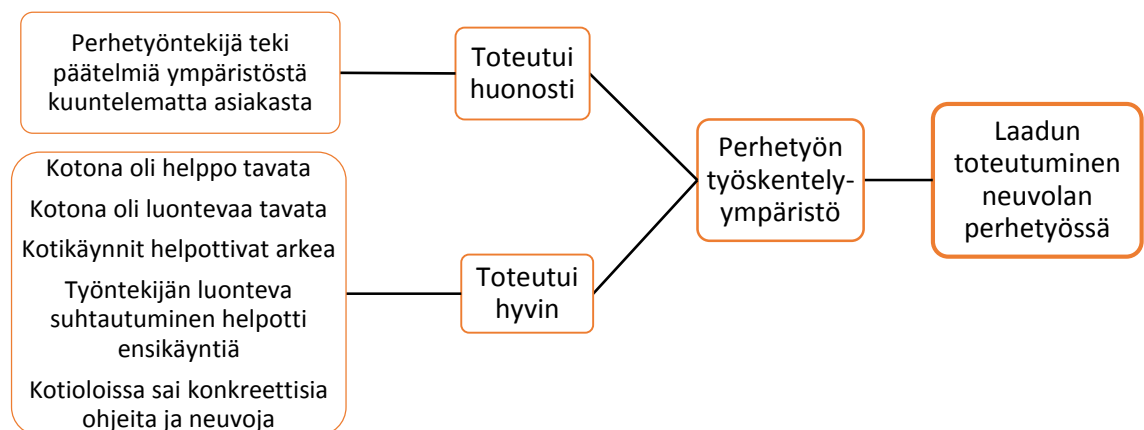


Kuvio 19. Laadun toteutuminen neuvolan perhetyössä: Perhetyön prosessi

Neuvolan perhetyön prosessin toteutumiseen oltiin myös pääosin tyytyväisiä, mutta perhetyön toimintojen ohella tässä alaluokassa tuli myös suhteellisesti paljon mainintoja huonosti toteutuneista asioista. Neuvolan perhetyön prosessin laadun toteutumista on esitelty kuviossa 19. Laatu toteutui prosessin osalta erityisen huonosti ennen perhetyön alkua, sillä neuvolan perhetyöstä ei ollut tarjolla riittävästi tietoa, tuli esiin useaan kertaan. Laatu toteutui huonosti myös siltä osin, että moni haastateltava koki neuvolan perhetyön olevan yleisen käsityksen mukaan tarkoitettu ongelma-perheille. Laadun huonosta toteutumisesta perhetyön prosessin osalta tuli yksittäisiä mainintoja myös siitä, että apua piti aktiivisesti vaatia, myös aikojen sopiminen oli perhetyön aikana epämääräistä. Yksittäinen huono kokemus oli myös siitä, että perhetyön päättyessä jäi

tunne siitä, ettei ollut oikeutettu apuun. Yksittäistapauksissa yhteistyö perhetyöntekijän ja muiden toimijoiden kanssa ei toiminut, ja järjestelmän koettiin olevan kankea, koska työntekijän vaihtaessa toimipistettä asiakas ei voinut jatkaa saman työntekijän kanssa, jolloin laatu toteutui huonosti.

Laadun toteutumisesta perhetyön prosessissa tuli esiin myös hyviä kokemuksia: Prosessin toteutuminen kokonaisuutena hyvin sai useita tyytyväisiä mainintoja; samoin perhetyön puheeksi oton hienosta hoitamisesta oli monta hyvää kokemusta. Useassa tapauksessa myös se, että perhetyöntekijä oli entuudestaan asiakkaalle tuttu, vaikutti laadun hyvään toteutumiseen. Yksittäisiä mainintoja hyvästä toteutumisesta tuli perhetyön matalasta kynnyksestä, yhteydenoton nopeudesta, kiireettömyyden tunnusta käyntien aikana sekä toimivasta yhteistyöstä asiakkaan ja neuvolan välillä. Laatu oli yksittäisissä tapauksissa toteutunut hyvin myös siltä osin, että perhetyöntekijä oli korostanut mahdollisuutta ottaa uudelleen yhteyttä tai luvannut ottaa itse yhteyttä työskentelyn päättymisen jälkeen. Yksittäinen maininta hyvin toteutuneesta laadusta tuli myös perhetyön päättyessä käydyistä palautekeskustelusta.



Kuvio 20. Laadun toteutuminen neuvolan perhetyössä: Neuvolan perhetyön työskentely-ympäristö

Laatu toteutui pääosin hyvin työskentely-ympäristön osalta, kuten kuviosta 20 on nähtävissä. Työskentely-ympäristöön liittyen tuli yksi tyytymätön maininta, joka liittyi perhetyöntekijän tekemiin päätelmiin asiakkaan kodista sen sijaan, että työntekijä olisi kuullut asiakkaan käsityksen tilanteesta. Maininnat laadun hyvästä toteutumisesta liittyivät kaikki tavalla tai toisella kotiin työskentely-ympäristönä: Tapaamiset kotiloissa koettiin yleisesti helpoiksi, ja kotona keskustelu sujui luontevasti. Myös siltä osin laatu toteutui hyvin, että kotona arjen pyörittäminen ja lastenhoito sujuivat helposti keskustelun

ohessa. Laadun hyvään toteutumiseen yksittäisissä tapauksissa vaikutti myös perhetyöntekijän luonteva suhtautumisen ensimmäisellä kotikäynnillä sekä perhetyöntekijän mahdollisuus antaa kotikäynnillä konkreettisempia neuvoja asiakkaan tilanteeseen.

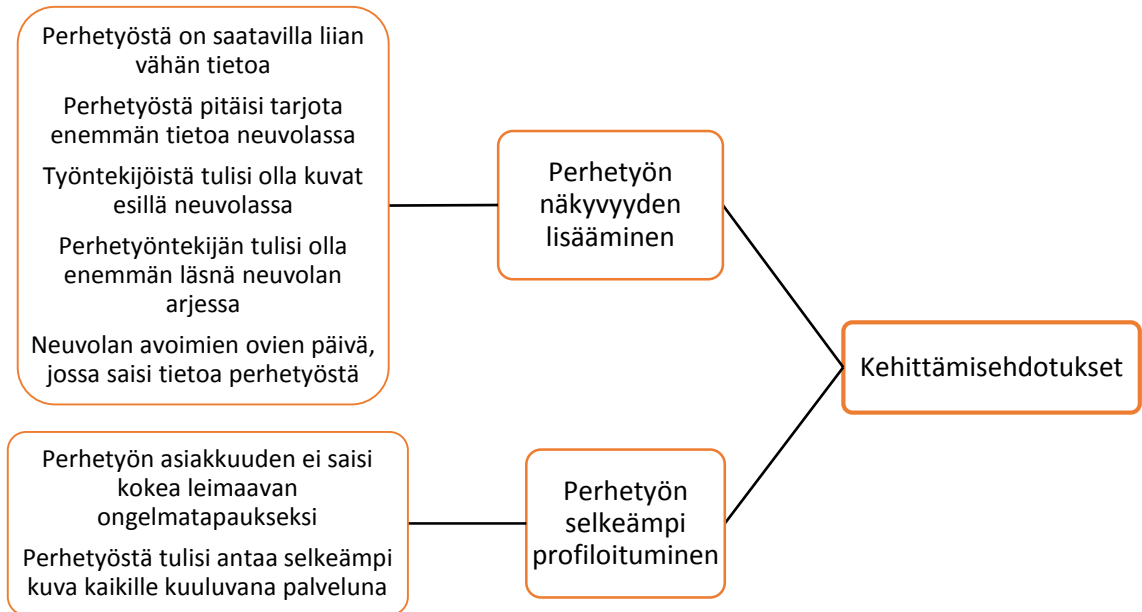
5.3 Kehittämissuhteet

Jokaisen haastattelun yhteydessä vastaajille annettiin mahdollisuus myös nimetä ehdotuksia perhetyön kehittämiseksi jatkossa. Kehittämissuhteet analysoitiin aineistolähtöisesti, ja aineistosta nousi esiin ehdotuksia, jotka luokiteltiin alaluokkiin perhetyön näkyvyyden lisäämisen, perhetyön selkeämpi profiloituminen, vapaus valita työntekijä, ryhmätoiminta, viranomaisten välinen yhteistyö sekä työntekijöiden hyvinvointi. Lisäksi aineistosta tuli esiin kiitoksia ja terveisiä, jotka ovat nähtävillä suorina lainauksina kapaleen lopussa. Yhteenveto kehittämissuhteista on nähtävillä taulukossa 4.

Taulukko 4. Yhteenveto kehittämissuhteista

| Alaluokka | Yläluokka |
|---|-------------------|
| Perhetyön näkyvyyden lisääminen | Kehittämissuhteet |
| Perhetyön selkeämpi profiloituminen | |
| Vapaus valita työntekijä | |
| Ryhmätoiminnan kehittäminen | |
| Viranomaisten välisen yhteistyön lisääminen | |
| Työntekijöiden hyvinvoinnista huolehtiminen | |

5.3.1 Perhetyön näkyvyyden lisääminen ja perhetyön selkeämpi profiloituminen



Kuvio 21. Kehittämisehdotukset: Perhetyön näkyvyyden lisääminen ja perhetyön selkeämpi profiloituminen

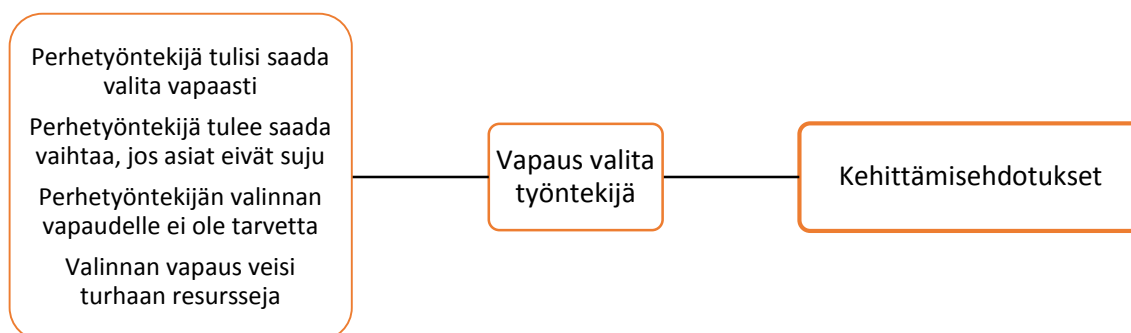
Monet haastatteluissa esiin tulleet kehittämisehdotukset liittyivät perhetyön näkyvyyden lisäämiseen ja perhetyön selkeämpään profiloitumiseen, kuten kuviosta 21 on nähtävissä. Kehittämisehdotuksia kysyttäessä useassa tapauksessa tuli ilmi, että tällä hetkellä neuvolan perhetyöstä koetaan olevan liian vähän tietoa tarjolla, mihin toivottiin parannusta. Jatkossa neuvolan perhetyöstä tulisi olla enemmän tietoa tarjolla neuvolassa, ja internetissä olevan tiedon tulisi olla helpommin saatavilla. Neuvolan perhetyöstä toivottiin saatavan kattava tietopaketti esimerkiksi esitteen muodossa. Perhetyöntekijän toivottiin myös olevan paremmin läsnä neuvolan arjessa: terveydenhoitajan toivottiin esimerkiksi ottavan perhetyöntekijän olemassa olo helpommin puheeksi. Myös neuvolan työntekijöiden kuvia toivottiin esille neuvolaan, jolloin myös perhetyöntekijän olemassa olo tulisi helpommin asiakkaiden tietoisuuteen. Neuvolan perhetyön näkyvyyden lisäämiseksi ehdotettiin myös avoimien ovien päivän järjestämistä neuvoloissa, jolloin olisi mahdollista saada tietoa myös perhetyön palveluista.

Perhetyön toivottiin myös jatkossa profiloituvan selkeämmin kaikille kuuluvaksi matalan kynnyksen palveluksi. Kehittämisehdotuksia pyydettyä monessa haastattelussa tuli esiin, että yleisen käsityksen koettiin olevan se, että perhetyö on tarkoitettu ongelma-perheille. Useassa haastattelussa tuli kuitenkin esiin, että neuvolan perhetyön oli ni-

menomaan koettu olevan matalan kynnyksen palvelua, jota voivat hyödyntää kaikki perheet. Tätä seikkaa toivottiin tuotavan jatkossa selkeämmin esiin neuvolan perhetyöstä tiedotettaessa ja puhuttaessa.

5.3.2 Vapaus valita työntekijä

Jokaisen haastattelun yhteydessä kysyttiin myös mahdollisuudesta valita työntekijä, jonka kanssa asioi, koska sen nykyisen lainsäädännön mukaan tulisi olla mahdollista, ja myös teemahaastattelurungon taustalla olevassa Hyvä hoito-mittarissa mahdollisuus valita työntekijä tulee esiin. Pääosin vapautta valita työntekijä ei pidetty tärkeänä, mutta ymmärrystä löytyi myös sille, että joskus työntekijän valitseminen tai vaihtaminen voi olla laadun kannalta tarpeen, kuten kuvioista 22 on nähtävissä.



Kuvio 22. Kehittämisehdotukset: Vapaus valita työntekijä

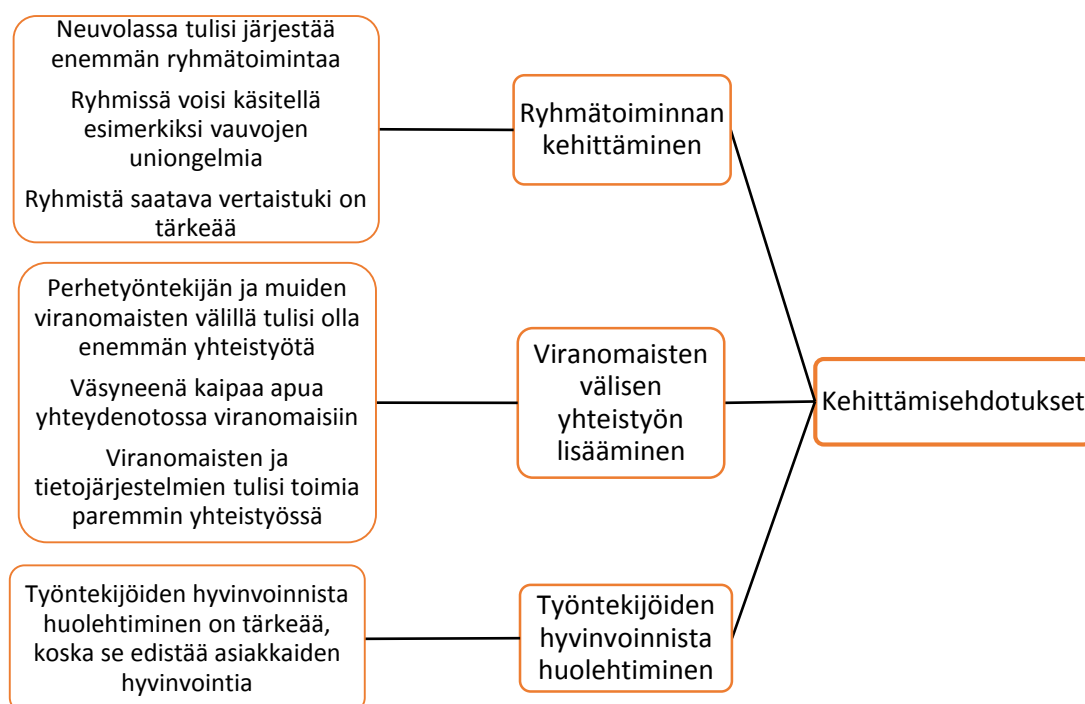
Vapaus valita perhetyöntekijä, jonka kanssa asioi, sai jonkin verran kannatusta haastatteluissa. Perhetyön laadun kannalta vapaus valita työntekijä nähtiin tärkeänä sellaisissa tapauksissa, jos asiakkaan on vaikea tulla toimeen ihmisten kanssa. Siinä tapauksessa työntekijän valinnan vapauden ajateltiin helpottavan perhetyön etenemistä. Suoranaista valinnan vapautta tärkeämpänä nähtiin se, että työntekijä tulisi saada vaihtaa, jos asiakkaasta tuntuu, ettei työskentely syystä tai toisesta etene. Mahdollisuus vaihtaa työntekijä nähtiin tarpeellisena myös siinä tapauksessa, jos työntekijä ja asiakas eivät tule toimeen keskenään tai tulee ristiriitatilanne.

Suurin osa haastateltavista ei nähnyt omalla kohdallaan tarvetta valita työntekijää, vaan oli tyytyväinen työntekijään, jonka kanssa oli tekemisissä. Valinnan vapaus arvioitiin tarpeettomaksi myös siitä syystä, että perhetyöntekijöiden peruskoulutuksen ajatel-

tiin takaavan sen, että kaikki työntekijät ovat yhtä hyviä. Valinnan vapauden myös ajateltiin vievän turhaan niukkoja resursseja ja valintaprosessi koettiin vaikeaksi järjestää.

5.3.3 Ryhmätoiminnan kehittäminen, viranomaisten välinen yhteistyö ja työntekijöiden hyvinvointi

Muut perhetyön kehittämiseen liittyvät ehdotukset koskivat ryhmätoiminnan kehittämistä, viranomaisten välistä yhteistyötä sekä työntekijöiden hyvinvoinnista huolehtimista. Nämä kehittämis ehdotukset ovat nähtävillä kuviossa 23.



Kuvio 23. Kehittämis ehdotukset: Ryhmätoiminnan kehittäminen, viranomaisten välisen yhteistyön lisääminen ja työntekijöiden hyvinvoinnista huolehtiminen

Ryhmätoiminta tuli esiin useassa kehittämis ehdotuksessa. Ryhmätoimintaa kaivattiin lisää neuvoloihin, ja perhetyöntekijän läsnäoloa ryhmissä kaivattiin erityisesti. Ryhmätapaamisten toivottiin käsittelevän esimerkiksi vauvojen unta. Ryhmätoiminnan tarpeellisuutta perusteltiin erityisesti sillä, että ryhmistä toivottiin löytyvän vertaistukea haasteelliseen elämäntilanteeseen. Ryhmistä toivottiin löytyvän myös uusia ystäviä ja lisää tukiverkostoa.

Kehittämis ehdotuksia pyydettyä esiin tuli myös perhetyöntekijän ja muiden viranomaisten välisen yhteistyön lisääminen. Koettiin, että väsyneenä ja vaikeassa tilanteessa asiakkaan voi olla vaikea olla aloitteellinen yhteydenotossa viranomaisiin, joten

siihen kaivattiin perhetyöntekijältä apua. Viranomaisten ja eri tietojärjestelmien myös toivottiin kommunikoivan nykyistä paremmin keskenään. Kehittämisehdotuksia kysyttäessä haastateltavat toivat esiin myös sen, että työntekijöiden omasta hyvinvoinnista ja jaksamisesta on tärkeää pitää huolta, koska työntekijöiden jaksaminen heijastuu myös perheiden hyvinvointiin.

Kehittämisehdotuksia kysyttäessä oli mahdollisuus myös kertoa kiitoksia ja terveisiä työntekijöille, niistä suorat lainaukset seuraavaksi:

hirveen kiitollinenhan sitä saa olla kun tällast tarjotaan

et työ on tärkeätä, suunnattoman tärkeätä

[työntekijän nimi] ollu niin ihana et se on kyl niinku koko ajan, ei mul oo varmaan kertaakaan ollu semmonen olo et mä oisin jääny jotain vaille

yhtiöpositiivinen kokemus

kokenu sellast ihan hirveän syvää kiitollisuuden tunnetta et siihen tilanteeseen puututtiin ajoissa

meil on menny kyllä niin hienosti

sellasii terveisii Vantaan päättäjille et älkää leikatko missään nimessä perhetyöstä ja neuvolapalveluista et se on todella tärkeätä että on tukiverkko olemassa

mulla ei oo mitään muuta ku positiivista sanottavaa perhetyön työstä, aivan niinku loistavaa

[perhetyöntekijä on] tikka siin, täs niinku meidän metsässä, et tavallaan jos kaupunki on metsä niin se niinkun naputtaa siitä niinku ne madot pois, ja korjaa, parantamaan sitä kaupunkia

6 Johtopäätökset ja pohdinta

6.1 Tulosten tarkastelu ja johtopäätökset

Opinnäytetyön tuloksista tulee esiin varsin positiivinen kuva perhetyön laadusta. Laadun toteutumisesta eri osa-alueilla kysyttäessä ominaisuuksiin tyytyväisiä mainintoja tuli esiin jokaisessa osiossa ja lähes kautta linjan useammalta vastaajalta kuin tyytymättömiä mainintoja. Vastaajat myös arvioivat laadun kannalta merkityksellisiä ominaisuuksia suurelta osin omiin kokemuksiinsa nojaten. Tulokset ovat suurelta osin linjassa vuonna 2008 perhetyön asiakaskyselyn kanssa, jossa oltiin pääosin tyytyväisiä neuvo-

lan perhetyöhön (Parviainen 2009). Myös se, ettei perhetyön asiakkailta ole tullut juuriakaan valituksia palvelusta, puoltaa sitä näkemystä, että perhetyöstä on asiakkailla pääosin positiivisia kokemuksia. Koska tuloksia perhetyön laadusta tuli varsin paljon, on seuraavaksi nostettu pohdittavaksi joitakin seikkoja, joita tulosten valossa on erityisesti syytä kehittää jatkossa.

Tämän opinnäytetyön tulokset perhetyön laadun kannalta merkittävistä ominaisuuksista ovat osittain yhteneväisiä esimerkiksi Pelanderin (2009) väitöskirjatutkimuksen kanssa, vaikka siinä tutkimuksen kohderyhmänä olivat lapset. Työntekijän ominaisuuksista luotettavuus ja huumorintaju nousivat esiin molemmissa tutkimuksissa, samoin kuin työntekijän värikäs ulkoasu. Työntekijän ulkoinen olemus on yhtenä osatekijänä teemahaastattelun rungon taustalla olleessa Hyvä hoito –mittarissa, joka on sairaalassa tapahtuvan hoidon laadun mittaamiseen kehitetty väline. Työntekijän siisti ulkoasu on sairaalassa tärkeä ominaisuus, mutta tässä opinnäytetyössä ulkomuotoa ei erityisesti nostettu esiin haastattelijan toimesta. Työntekijän pirteä ulkomuoto nostettiin kuitenkin tuloksissa näkyville, vaikka se tulikin ilmi vain yhdessä haastattelussa. Vaikka tämän tutkimuksen tulosten perusteella jatkossa ei ole tarpeen kiinnittää erityistä huomiota työntekijän ulkoiseen olemukseen, voi kuitenkin ottaa huomioon sen, että melko pienelläkin asialla, kuten värikkäillä vaatteilla, voi olla asiakkaalle suuri merkitys.

Myös tiedon saamisen merkitys tuli esille tämän opinnäytetyön tuloksissa, samoin kuin Pelanderin (2009) tutkimuksessa. Vaikka sairaalamaailmaan kohdistuneessa tutkimuksessa tiedon saaminen liittyi enemmän potilaan tilanteeseen ja sairauteen liittyvään tietoon, myös tässä opinnäytetyössä tuli ilmi, että perhetyön laadun kannalta on oleellista se, että asiakas kokee saavansa työntekijältä riittävästi tietoa. Jatkossakin on siis tärkeää, että perhetyöntekijöillä on mahdollisuus kouluttautua ja käyttää aikaa tiedonhankintaan myös muilla tavoin. On syytä ottaa huomioon, että perhetyöntekijöiden tiedonhankintataitoja ja sitä, että työntekijä tarvittaessa otti asioista selvää asiakkaan puolesta, arvostettiin haastateltavien keskuudessa. Tämä olisi syytä huomioida ajankäytössä: neuvolan perhetyö ei rajoitu pelkästään asiakkaiden luona tehtävään työhön, vaan siihen liittyy paljon myös tiedon kartuttamiseen liittyviä toimintoja, kuten koulutusta ja erilaisiin lähteisiin perehtymistä.

Tässä opinnäytetyössä ei ollut tarkoituksenmukaista kerätä haastateltavilta tarkkoja taustatietoja eikä haastateltavien pienen määrän vuoksi taustatietoja olisi ollut mahdollista käyttää aineiston analyysissä haastateltavien anonymiteetin vaarantumatta. Kui-

tenkin aineistosta tuli esiin joitakin viitteitä siihen, että taustatekijät vaikuttivat myös kokemukseen perhetyön laadusta, kuten Kvist (2004) totesi omassa tutkimuksessaan vuodeosaston potilaiden kohdalla. Esimerkiksi kokemukset siitä, minkä ikäisen työntekijän kanssa työskentely koettiin laadukkaaksi, näyttäisivät olevan riippuvaisia osin asiakkaan iästä. Aineistosta tuli selkeästi esiin, että vanhemmat vastaajat kokivat hyväksi asioinnin vanhemman työntekijän kanssa, kun taas nuoremmat vastaajat arvostivat omaan sukupolveen kuuluvaa työntekijää. Perhetyöntekijän ikä ei kuitenkaan näyttäisi muodostuvan kynnyskysymykseksi perhetyön laadun kannalta.

Kuten Grönroosin (2009) palvelun laadun kaksikulotteisessa mallissa todetaan, laatua voidaan arvioida ulottuvuuksilla mitä ja miten, joista ensimmäinen kuvaa lopputuloksen ja jälkimmäinen prosessin laatua. Myös tässä opinnäytetyössä tuli ilmi, että laadun kannalta merkityksellistä ei ollut vain lopputulos, johon perhetyön avulla päästiin, vaan myös se, millaiseksi perhetyön prosessi koettiin. Haastatteluissa korostettiin jopa enemmän prosessiulottuvuutta, sillä harvassa haastattelussa tuli esiin se, mitä perhetyön lopputuloksena oli saatu. Neuvolan perhetyössä onkin syytä ottaa huomioon, että asiakkaiden tilanteet muuttuvat usein ja toisinaan nopeastikin, jolloin alun perin tavoitteeksi asetettuun lopputulokseen pääseminen voi osoittautua mahdottomaksi. Tästä syystä onkin syytä kiinnittää erityistä huomiota perhetyön prosessin laatuun; siihen, miten asiakkaat kokevat palvelua saavansa.

Perhetyön edellytysten osalta tuloksissa oli eniten huonoon toteutumiseen viittaavia mainintoja, ja esimerkiksi perhetyön suunnittelusta tai arvioinnista ei osalla vastaajista ollut kokemusta tai ajatusta siitä, mitä suunnittelu tai arviointi voisi olla. Vaikka perhetyön antaman avun nopean luonteen vuoksi suunnittelua ei pidetty kaikissa vastauksissa tärkeänä, olisi jatkossa kuitenkin hyvä kiinnittää huomiota siihen, että asiakkaalle tehtäisiin näkyvämmäksi mahdollisuutta osallistua perhetyön suunnitteluun. Myös arviointiin, olipa se sitten kirjallista tai suullista, olisi hyvä jatkossa panostaa entistä enemmän. Perhetyön prosessin osalta huomion arvoista on se, että perhetyön seuranta työskentelyn päättymisen jälkeen pidettiin erittäin tärkeänä. Asiakkaan kanssa on tärkeää keskustella, toivooko asiakas perhetyöntekijältä yhteydenottoa työskentelyn päättymisen jälkeen.

Perhetyön työskentely-ympäristönä koti nähtiin ylivoimaisesti tärkeämpänä verrattuna neuvolaan, mikä on syytä huomioida perhetyön työmuotoja mietittäessä myös tulevaisuudessa. Opinnäytetyön tulosten valossa vaikuttaa tärkeältä, että myös jatkossa per-

hetyöllä on riittävästi resursseja kotikäyntien toteuttamiseen. Neuvolan perhetyön asiakkaat ovat elämäntilanteessa ja –vaiheessa, jossa kotoa lähteminen voi syystä tai toisesta olla vaikeaa. Myös osa perhetyön syistä, esimerkiksi unikouluohjaus, vaatii tämän tutkimuksen valossa kotikäyntityöskentelyä ollakseen tehokasta. Huomion arvoista on myös se, että lähes kaikki vastaajat kokivat kotona tapahtuvan työskentelyn myös psyykkisesti miellyttävämmäksi; suuri osa vastaajista koki, että keskustelu oli luontevampaa omassa kodissa. Yhdessäkään haastattelussa ei tullut ilmi, että työntekijän päästäminen omaan kotiin olisi tuntunut sinänsä epämiellyttävältä tai hankalalta. Toisaalta on tärkeää huomioida, että yksikään haastateltava ei kieltäytynyt päästämästä haastattelijaa kotiinsa sen vuoksi, että tämä oli vieras ihminen. Tuloksissa olisi varmasti ollut enemmän variaatioita, mikäli mukana olisi ollut haastateltava, joka olisi asiainut perhetyöntekijän kanssa ainoastaan neuvolassa.

Perhetyöntekijän käynteihin liittyen tuli esiin mielenkiintoinen asia liittyen kodin siisteyteen. Ennako-odotuksista poiketen vain harvoissa haastatteluissa tuli esiin se, että perhetyöntekijän käyntien vuoksi olisi erityisesti tarvinnut siivota tai että kodin siivous olisi koettu perhetyöntekijän käyntien vuoksi taakaksi. Sen sijaan kodin siisteys tuli esiin siinä merkityksessä, että perhetyöntekijän ei pitäisi liikaa kiinnittää huomiota ulkoihin puitteisiin, vaan asiakkaan kertomaan. Myös se tuli esiin, että työntekijä oli yhdessä tapauksessa olettanut kodin siisteyden perusteella asiakkaan tilanteen kohentuneen, vaikka asiakkaalla oli tilanteesta toisenlainen käsitys. Perhetyöntekijän ei tulisi-kaan tehdä liian hätäisiä johtopäätöksiä ympäristöstä, vaan keskittyä sen sijaan kuuntelemaan asiakkaan käsitystä tilanteestaan.

Perhetyön edellytysten osalta tulosten valossa vaikuttaisi siltä, että asiakkaiden silmissä perhetyön resurssit olivat pääosin riittävät. Haastatteluissa tuli ilmi, että perhetyöntekijän asiakkaaksi oli koettu päästävän helposti, ja perhetyöntekijän kanssa tapaamiset järjestyivät hyvin. Perhetyön prosessin osalta olisi jatkossa syytä kiinnittää huomiota siihen, miten perhetyön tarve otetaan asiakkaan kanssa puheeksi. Tuloksista käy ilmi, että perhetyön tarve tulisi ottaa puheeksi hienotunteisesti, ettei asiakkaalle synny kokemusta siitä, että häntä pidetään ongelmatapauksena. Myös se tuli esiin tärkeänä asiana, että perhetyötä ehdotetaan riittävän ajoissa ja matalalla kynnyksellä.

Perhetyön laadun kannalta oleellista on huomioida myös neuvolan perhetyön asiakkaiden tilanne. Monelle asiakkaalle neuvolan perhetyön on ensimmäinen ”erityinen” palvelu eikä omien ongelmien tai avun tarpeen myöntäminen ole kaikille itsestään selvää.

Onkin tärkeää huolehtia, että perhetyön palveluihin on jatkossa entistä matalampi kynnyks, ja perhetyöntekijöiden tulee huomioida se, että toisille asiakkaille avun vastaanottaminen voi tuntua hankalalta. Tämä on syytä nähdä myös siinä vaiheessa, kun perhetyön tarve otetaan neuvolassa puheeksi. Neuvolan perhetyön olisikin tärkeää näkyä neuvolan arjessa, jolloin pelko leimautumisesta huonoksi vanhemmaksi tai ongelmaperheeksi hälvenisi entuudestaan.

Perhetyöntekijän valinnan vapaudesta kysyttiin kaikissa haastatteluissa, koska vapaus valita työntekijä on nykyisen lainsäädännön mukaista. Tämän opinnäytetyön tulosten perusteella ei kuitenkaan vaikuta siltä, että neuvolan perhetyön osalta olisi tarvetta ryhtyä erityisiin toimiin työntekijän valinnan vapauden järjestämiseksi. Mikäli asiakkaan ja työntekijän välille syntyy konfliktitilanne, olisi tilanteen kunnollinen läpikäyminen työntekijän ja asiakkaan välillä tärkeää, samassa yhteydessä voisi myös tarjota mahdollisuutta työntekijän vaihtamiseen. Kahdelta haastateltavalta kysyttiin myös mielipidettä siihen, olisiko ollut tarvetta asioida perhetyöntekijän kanssa omalla äidinkielellä. Tulosten perusteella ei tullut ilmi tarvetta muun kuin suomen kieliselle palvelulle. Tätä tulosta tarkastellessa on toki syytä ottaa huomioon, että molemmat haastattelut tehtiin suomeksi. Tulosten kannalta mielenkiintoista olisi ollut toteuttaa yksi haastattelu englannin kielellä tai tulkin välityksellä, jolloin kielikysymykseen olisi mahdollisesti saatu erilainen näkökulma. Aikataulun sekä käytännön kysymysten vuoksi haastateltavien valinta päättyi kuitenkin rajaamaan niin, että haastateltavilta edellytettiin riittävää suomen kielen taitoa.

6.2 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

6.2.1 Tutkimuksen eettisyys

Ollakseen luotettava ja eettisesti hyväksyttävä tieteellinen tutkimus tulee suorittaa hyvää tieteellistä tutkimustapaa noudattaen. Tutkimusetiikan näkökulmasta hyvän tieteellisen käytännön lähtökohtia ovat esimerkiksi tiedeyhteisön tunnustamien toimintatapojen, kuten rehellisyyden, tarkkuuden ja huolellisuuden noudattaminen tutkimustyössä. Tutkimusmenetelmien tulee olla eettisesti kestäviä, ja tutkimuksen tekemiseen tulee hankkia tarvittavat luvat. Myös muita tutkijoita ja heidän työtään tulee kunnioittaa, ja tutkimuksen tekijän sidonnaisuudet sekä tutkimuksen rahoittajat on ilmoitettava tutkimukseen osallistuville. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012.) Tutkimuksen eettisiä

kysymyksiä voidaan ajatella olevan kahdenlaisia: tutkimuksen eettiset kysymykset voivat liittyä tutkimuksen tiedonhankintaan sekä tiedon antajien suojaan sekä toisaalta siihen, miten tutkimustuloksia sovelletaan (Saaranen-Kauppinen – Puusniekka 2006).

Tässä opinnäytetyössä eettisiä periaatteita on noudatettu muun muassa hakemalla tutkimuslupa Vantaan kaupungin Sosiaali- ja terveystoimen Tutkimus- ja kehittämistoinnin koordinaatioryhmältä TUTKE:lta tammikuussa 2014. Tutkimuslupa saatiin helmikuussa 2014 ja sen hyväksyi Terveyspalvelujen toimialajohtaja. Opinnäytetyön toteutuksessa on noudatettu rehellisyyttä ja tarkkuutta sekä huolellisuutta tutkimusaineiston käsittelyssä, säilyttämisessä sekä aineiston analysoimisessa.

Jokaiselta haastateltavalta pyydettiin tutkimukseen osallistumiseen kirjallinen lupa, jonka tutkittavat allekirjoittivat haastattelutilanteen aluksi. Suostumuksen allekirjoittamisen yhteydessä osallistujat saivat suullisen informaation siitä, että osallistuminen tutkimukseen on vapaaehtoista, ja että osallistujilla on mahdollisuus keskeyttää osallistumisensa missä tahansa tutkimuksen vaiheessa. Suostumuslomake on nähtävissä liitteenä 4. Osallistujat saivat ennen tutkimukseen osallistumistaan myös informaatiokirjeen tutkimuksesta, josta kävi ilmi tutkimukseen osallistumisen vapaaehtoisuus sekä se, että opinnäytetyön tekijä työskentelee itsekkin neuvolan perhetyöntekijänä.

Tässä opinnäytetyössä on erityisesti kiinnitetty huomiota tutkittavien yksityisyyden suojelemiseen. Haastattelujen aluksi osallistujilta kysyttiin taustatietoja, kuten ikää sekä neuvolan perhetyön asiakkuuden syytä ja kestoja. Anonymiteetin lisäämiseksi taustatietoja ei kuitenkaan tallennettu haastattelunauhalle, vaan ne kirjattiin muistiin erilliseen asiakirjaan. Haastatteluaineistosta myös poistettiin litterointivaiheessa kaikki viittaukset työntekijöiden tai muiden henkilöiden nimiin, jotta haastateltavien anonymiteetti säilyisi mahdollisimman hyvin. Haastattelunauhat tuhottiin haastattelujen litteroimisen jälkeen ja litteroitu aineisto hävitettiin analyysin valmistumisen jälkeen. Tutkimusaineiston käsittelyn osalta eettisyyttä lisättiin sillä, että kehittämisehdotuksia kysyttäessä haastateltavilla korostettiin sitä, ettei opinnäytetyön tekijä voi vaikuttaa kehittämisehdotusten toteutumiseen, vaan ainoastaan raportoi ne eteenpäin. Opinnäytetyön tulosten hyödyntämisestä jatkossa on tarkoitus huolehtia esittelemällä työn tuloksia omalla toimialalla sekä toimittamalla opinnäytetyön kopio Vantaan kaupungin Sosiaali- ja terveystoimen toimialan käyttöön.

6.2.2 Tutkimuksen luotettavuus

Latvalan ja Vanhanen-Nuutisen (2001) mukaan Patton ja Weber ovat määritelleet laadullisen tutkimuksen luotettavuuskysymysten liittyvän neljään tekijään: tutkijaan, aineiston laatuun, aineiston analyysiin sekä tulosten esittämiseen. Aineistoa kerätessä saatu tieto on riippuvaista tutkijan kyvystä tavoittaa tutkittava ilmiö; tällöin aineiston laatu korostuu. Tutkijan taidot, oivalluskyky ja arvostukset korostuvat aineiston analyysivaiheessa. Laadullisen tutkimuksen yleiset luotettavuuden arviointikriteerit ovat tutkimuksen totuusarvo, sovellettavuus, pysyvyys sekä neutraalius. Erityisesti sisällönanalyysin suhteen luotettavuudessa oleellinen kysymys on se, kuinka luotettavasti tutkija on onnistunut luokittelussa. Sisällönanalyysin luotettavuutta voidaan lisätä esimerkiksi siten, että aineiston analyysin suorittaa useampi henkilö. (Latvala –Vanhanen-Nuutinen 2001: 36-37.) Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta on mahdollista parantaa esimerkiksi nauhoittamalla haastattelut (Saaranen-Kauppinen – Puusniekka 2006).

Tässä opinnäytetyössä tutkimuksen luotettavuutta vähentää edellä mainittujen luotettavuustekijöiden perusteella se, että opinnäytetyön tekijällä oli varsin vähän kokemusta sisällönanalyysin tekemisestä. Tässä tapauksessa opinnäytetyön tekijän puutteelliset taidot sisällönanalyysin tekemisessä ovat voineet vaikuttaa luokittelun onnistumiseen luotettavasti. Aikataulullisista syistä sisällönanalyysia ei myöskään ollut mahdollista toistaa toisen henkilön tekemänä, mikä olisi osaltaan lisännyt tutkimuksen luotettavuutta. Tutkimuksen luotettavuutta vähentää myös tutkijaposition liittyvä ongelma: haastateltavilla oli tiedossa, että opinnäytetyöntekijä työskentelee neuvolan perhetyöntekijänä, mikä on voinut vaikuttaa haastateltavien arvioihin. Toisaalta tutkijan rooli voi vaikuttaa tässä tapauksessa myös opinnäytetyön tekijän arvostuksiin ja neutraaliuteen, ja sen myötä analyysin ja opinnäytetyön luotettavuuteen. Tutkimuksen luotettavuutta lisättiin nauhoittamalla haastattelut sekä kuvaamalla mahdollisimman tarkasti opinnäytetyön tekemisen eri vaiheet.

Haastateltavien löytäminen oli opinnäytetyön toteuttamisen haasteellisin vaihe. Tavoitteena oli saada jokaiselta työntekijältä yksi haastateltava, jolloin olisi saatu mahdollisimman kattava kuva perhetyön laadusta. Tämä tavoite osoittautui kuitenkin mahdottomaksi toteuttaa käytettävissä olevan ajan puitteissa. Vaikka ilmoittautumisaikaa tutkimukseen jatkettiin alkuperäisestä kahdella viikolla, ja opinnäytetyön tekijä muistutti haastateltavien rekrytoimisesta useaan kertaan, yhdeltä työntekijältä haastatteluun ilmoittautui kolme osallistujaa, yhdeltä kaksi ja lisäksi kolmelta työntekijältä kultakin yksi

haastateltava. Näin ollen neljästä neuvolasta ei saatu lainkaan tietoa perhetyön laadusta. Kaksi haastateltavaa oli asioinut opinnäytetyöntekijän kanssa, vaikka alun perin tarkoitus oli jättää opinnäytetyön tekijän kanssa asioineet henkilöt tutkimuksen ulkopuolelle luotettavuuden lisäämiseksi. Koska haastateltavien löytäminen oli haasteellista, otettiin lopulta kaikki halukkaat ilmoittautuneet mukaan haastatteluihin. Luotettavuutta lisättiin myös sillä, että kutsukirjettä jaettiin kaikille helmikuun puolivälin ja maaliskuun puolivälin aikana asiakkaina olleille, jolloin mahdollisuus, että työntekijät olisivat voineet vaikuttaa haastateltavien valikoitumiseen, oli pienempi.

Tutkimuksen luotettavuutta lisättiin huomioimalla haastateltaviin liittyvät epäkohdat mahdollisimman hyvin aineiston käsittelyssä ja analysoimisessa. Luotettavuuden lisäämiseksi jo litterointivaiheessa kaikki viittaukset liittyen työntekijän tai esimerkiksi paikkojen tai terveydenhoitajien nimiin poistettiin. Aineiston analyysi aloitettiin vasta, kun kaikki haastattelut oli tehty, ja aineistoa käsiteltiin mahdollisimman kokonaisvaltaisesti eikä haastattelukohtaisesti. Opinnäytetyön tekijän kanssa asioineiden haastateltavien kanssa keskusteltiin haastattelun aluksi siitä, oliko haastateltavien luontevaa antaa suoraa ja rehellistä palautetta, jonka kohteena oli haastattelija itse. Molemmat haastateltavat olivat sitä mieltä, ettei estettä palautteen antamiselle ollut.

Tutkimuksen luotettavuuden kannalta on syytä huomioida myös tutkijaposition eli opinnäytetyön tekijän rooli myös tutkittavan asian eli neuvolan perhetyön edustajana. Haastateltavilla oli tiedossa, että haastattelija oli myös perhetyön edustaja. Luotettavuutta on lisätty opinnäytetyön aineiston keruun, analysoinnin ja tulosten raportoinnin eri vaiheissa pohtimalla tätä kysymystä ja pyrkimällä erityisen huolelliseen objektiivisuuteen tutkimuksen suhteen. Tutkijaposition kannalta haasteellista oli myös se, että tulokset kohdistuvat opinnäytetyön tekijän kollegoihin ja läheisiin työtovereihin. Tuloksia raportoidessa luotettavuus huomioitiin pohtimalla sitä mahdollisuutta, että tulosten raportoinnin yhteydessä olisi tullut tarve kaunistella tuloksia tai jättää negatiivisia asioita pois raportista. Aineiston perusteella tuli kuitenkin niin positiivinen kuva perhetyöstä, ettei tarvetta kaunistelulle tullut. Opinnäytetyön ja haastattelujen edetessä, kun haastateltavien positiivinen suhtautuminen tuli ilmi, pyrittiin erityisesti löytämään perhetyöhön kriittisesti suhtautuvia haastateltavia, joita kuitenkin ei onnistuttu löytämään.

Tämän opinnäytetyön tulokset neuvolan perhetyön laadusta olivat pääosin positiivisia. Haastateltavista kolme toi erityisesti esiin sen, että on huono haastattelukohde, koska hänellä on pelkästään positiivisia kokemuksia neuvolan perhetyöstä eikä näin ollen

kokenut voivansa esittää erityisiä kehittämiskohteita. Yksi haastateltava esitti enemmän kritiikkiä saamaansa palvelua kohtaan, mutta hänkin korosti vastauksissaan, että koki osittain oman vaikean tilanteensa vaikuttaneen siihen, ettei perhetyöntekijä pystynyt auttamaan häntä parhaalla mahdollisella tavalla. Haastateltavista kaksi toi erityisesti esiin sen, että motiivi haastateltavaksi suostumiselle oli se, että haastateltava halusi tuoda julki omia positiivisia kokemuksiaan sekä sitä, miten tärkeä palvelumuoto neuvolan perhetyö on. Tuloksia tarkasteltaessa on syytä huomioida sekä tutkijan asema myös perhetyön edustajana, jolloin vastaajille olisi mahdollisesti voinut tulla tarve kaudella vastauksiaan. Jokaisessa haastattelussa kysyttiin useaan kertaan kehittämissuhteita ja tuotiin esiin sitä, että perhetyön kehittämisen kannalta olisi tärkeää saada myös kriittisiä mielipiteitä. Myös työntekijöiden kokemukset perhetyön asiakkaiden tyytyväisyydestä sekä se, että perhetyöstä tulee hyvin harvoin negatiivista asiakaspalautetta antavat viitteitä siitä, että tässä opinnäytetyössä saatuihin tuloksiin voi luottaa ainakin jossakin määrin.

6.3 Kehittämissuhteet

Kehittämissuhteita kysyttiin jokaisessa haastattelussa, ja niitä tulikin erityisesti liittyen perhetyöntekijän näkyvyyteen ja saatavuuteen. Tässä opinnäytetyössä esitetyt kehittämissuhteet on johdettu haastatteluissa esiin tulleista kehittämissuhteista pyrkien huomioimaan se näkökulma, miten ehdotukset voisi mahdollisimman helposti viedä käytäntöön.

Kehittämissuhteus 1: Neuvolan perhetyön näkyvyyden lisääminen:

- Perhetyöntekijän läsnäolo neuvolan arjessa esimerkiksi kuvina ja terveydenhoitajien puheessa, koska perhetyöntekijän ei ole työn liikkuvan luonteen vuoksi mahdollista olla jatkuvasti fyysisesti läsnä neuvolassa.
- Entistä selkeämpi tiedottaminen neuvolan perhetyöstä esitteissä sekä internetissä.
- Perhetyöntekijän osallistumisen säännöllisesti perhevalmennuksiin ja muihin neuvolan tapahtumiin.
- Avoimien ovien päivät ja muut infotilaisuudet neuvolassa

Kehittämisehdotus 2: Neuvolan perhetyön profiilin muuttaminen entistä selkeämmin kaikille kuuluvaksi palveluksi esimerkiksi:

- Lisäämällä tiedottamista neuvolan perhetyöstä
- Huolehtimalla siitä, että perhetyöntekijä on riittävästi läsnä esimerkiksi ryhmätoiminnassa, joka tavoittaa suuren osan neuvolan asiakkaista

Kehittämisehdotus 3: Erilaisten perhetyöntekijän vetämien ryhmämuotoisten toimintojen lisääminen.

Kehittämisehdotus 4: Neuvolan perhetyön palautejärjestelmän kehittäminen:

- Mahdollisuus antaa palautetta anonyymisti
- Järjestelmän selkeä vastuhenkilö, joka huolehtii palautteen käsittelystä ja eteenpäin viemisestä.

Jatkotutkimusaihe: Toimivan mittarin kehittäminen neuvolan perhetyön laadun mittaamiseen ja laatu-tiedon keräämiseen.

Lopuksi voi todeta, että tätä opinnäytetyötä oli varsin mieltä lämmittävää ja inspiroivaa tehdä, koska ilmi tuli paljon kiitoksia perhetyöstä ja työntekijöiden osaamisesta. Vantaan neuvoloissa voidaan jatkaa myös tulevaisuudessa hyvää työtä, jota nyt tehdään. On kuitenkin syytä huomioida myös tässä opinnäytetyössä esiin tulleet kehittämiskohteet, joita hyödyntämällä vantaalaiset neuvola-asiakkaat saavat entistä parempaa ja laadukkaampaa palvelua.

Lähteet

Cantell-Forsbom, Anna 2006. Neuvolan perhetyön kehittäminen ja arviointi -hankkeen loppuraportti 1.9.2003-31.12.2005. Sosiaali- ja terveydenhuollon toimialan julkaisuja 6/2006. Vantaa: Vantaan kaupunki.

Grönroos, Christian 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. 4. painos. Helsinki: SanomaPro.

Hakulinen-Viitanen, Tuovi – Pelkonen, Marjaana – Haapakorva, Arja 2005. Äitiys- ja lastenneuvolatyö Suomessa. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2005: 22. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Kalam-Salminen, Ly 2005. Hoidon laatu lapsivuodeosastoilla Suomessa ja Virossa: näkökulmia asiakaskeskeiseen laatuun ja sen kehittämiseen. Väitöskirja. Turun yliopiston julkaisuja. Sarja C. Osa 238. Turku: Turun yliopisto.

Klemetti, Reija – Hakulinen-Viitanen, Tuovi 2013. Äitiysneuvolaopas. Suosituksia äitiysneuvolatoimintaan. Opas 29. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos.

Korteniemi, Pertti – Borg, Pekka 2008. Kohti näyttöön perustuvaa ammatillista käytäntöä? Stakesin työpapereita 23/2008. Helsinki Stakes. Luettavissa myös sähköisesti osoitteessa: <http://www.stakes.fi/verkkajulkaisut/tyopaperit/T23-2008-VERKKO.pdf>

Kvisti, Tarja 2004. Hoidon laatu – potilaiden ja henkilöstön yhteinen asia? Väitöskirja. Kuopion yliopiston julkaisuja sarja E. Yhteiskuntatieteet 111. Kuopio: Kuopion yliopisto. Luettavissa myös sähköisesti osoitteessa: <http://wanda.uef.fi/ukuvaitokset/vaitokset/2004/isbn951-781-950-1.pdf>

Kääriäinen, Maria 2007. Potilasohjauksen laatu: Hypoteettisen mallin kehittäminen. Väitöskirja. Oulu: Oulun yliopisto. Lääketieteellinen tiedekunta. Hoitotieteen ja terveyshallinnon laitos.

Latvala, Eila – Vanhanen-Nuutinen, Liisa 2001. Laadullisen hoitotieteellisen tutkimuksen perusprosessi: Sisällönanalyysi. Teoksessa Janhonen, Sirpa – Nikkonen, Merja (toim.) Laadulliset tutkimusmenetelmät hoitotieteessä. Helsinki: WSOY. 21-43.

Leino-Kilpi, Helena – Walta, Leena – Helenius, Hans – Vuorenheimo, Jaana – Välimäki, Maritta 1994. Hoidon laadun mittaaminen. Potilaslähtöisen Hyvä hoito -mittarin kehittäminen ja mittarilla saadut tulokset. Stakesin raportteja 151. Helsinki: Stakes.

Leino-Kilpi, Helena – Walta, Leena – Helenius, Hans – Vuorenheimo, Jaana – Välimäki, Maritta 1996. Hoidon laadun mittaaminen. Potilaslähtöisen Hyvä hoito -mittarin kehittäminen ja mittarilla saadut tulokset. Stakesin raportteja 151. Helsinki: Stakes.

Metsämuuronen, Jari 2006. Laadullisen tutkimuksen perusteet. Teoksessa Metsämuuronen, Jari (toim.) Laadullisen tutkimuksen käsikirja. 6., uudistettu painos. Helsinki: International Methelp Ky. 79-147.

Parviainen, Elina 2009. Nämä työntekijät ovat loistavia. Vantaan kaupungin lapsiperheiden kotipalvelun ja neuvolan perhetyön asiakaskyselyn tulokset 2008. Vantaan kaupungin tilastoja ja tutkimuksia C9:2009. Vantaa: Vantaan kaupunki.

Pelander, Tiina 2008. The Quality of the Paediatric Nursing Care- Children's Perspective. Turun yliopiston julkaisuja. Sarja D. Osa 829. Turku: Turun yliopisto.

Saaranen-Kauppinen, Anita – Puusniekka, Anna 2006. KvaliMOTV – Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Verkkodokumentti. <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus> Viitattu 20.4.2014.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2004. Lastenneuvola lapsiperheiden tukena. Suuntaviivat neuvolatoiminnan järjestämisestä kunnille. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2004:13. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Luettavissa myös sähköisesti osoitteessa: <http://pre20090115.stm.fi/pr1098966089380/passthru.pdf>

Sosiaaliportti 2012. Neuvolan perhetyö. Sosiaaliportti, Hyvät käytännöt. Verkkodokumentti. <http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/hyvakaytanto/kuvaus/?PracticelId=e1eb963b-7d9a-47c6-bc02-5f388d523f4b>. Viitattu 28.9.2012

Suomen Standardoimisliitto SFS ry 2005. SFS-EN ISO 9000. Laadunhallintajärjestelmät. Perusteet ja sanasto. Helsinki: Suomen Standardoimisliitto SFS ry.

Talentia 2013. Talentian lausunto Terveyden ja hyvinvoinnin laitokselle äitiysneuvolaoppaasta 2013-2020. Talentia. Lausunnot ja kannanotot 2013. Verkkodokumentti. http://www.talentia.fi/materiaalit/lausunnot_ja_kannanotot/lausunnot_ja_kannanotot_2013/ Viitattu 24.2.2013.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2012. Varhaista vuorovaikutusta tukeva Vavutyömenetelmä. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, Kasvun kumppanit. Verkkodokumentti. <http://www.thl.fi/fi-FI/web/kasvunkumppanit-fi/tyon/menetelmat/vavu>. Viitattu 1.10.2012.

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

Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkaamiseksi käsitellyt Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2012. Helsinki: Tutkimuseettinen neuvottelukunta. Luettavissa myös sähköisesti: http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf

Vantaan kaupunki 2007. Martinlaakson neuvola. Laatukäsikirja. Versio 2/2007. Vantaan kaupunki. Ennaltaehkäisevä terveydenhuolto.

Vantaan kaupunki 2012a. Neuvolan perhetyö. Vantaan kaupunki, Ennaltaehkäisevä terveydenhuolto. Verkkodokumentti http://www.vantaa.fi/fi/sosiaali_ja_terveyspalvelut/lasten_nuorten_ja_perheiden_palvelut/neuvolan_perhetyo. Viitattu 29.9.2012.

Vantaan kaupunki 2012b. Raskaudenaikainen ja synnytyksen jälkeinen vuorovaikutusta tukeva haastattelu. Ohjeistus perhetyön vavu-haastatteluun. Vantaan kaupunki. Ennaltaehkäisevä terveydenhuolto.

Vantaan kaupunki 2011. Neuvolan perhetyön asiakkuuskriteerit. Vantaan kaupunki, Ennaltaehkäisevä terveydenhuolto. Verkkodokumentti. http://www.vantaa.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/vantaa/embeds/vantaawwwstructure/67951_Perhetyon_asiakkuuskriteerit.pdf. Viitattu 29.9.2012.

Vilén, Marika – Hansen Maija – Janhunen, Tarja – Kytöpuu, Katri – Salo, Saara – Seppänen, Paula – Seppänen, Sami – Tapio, Nina 2010. Perhe ja perhetyö. Teoksessa Vilén, Marika – Seppänen, Paula – Tapio, Nina – Toivanen, Riikka (toim.) Kohtaamisia lapsiperheissä. Menetelmiä perhetyöhön. Helsinki: Kirjapaja. 9-59

Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto 2013. Tutkittavien informointi. Tutkimusaineistojen tiedonhallinnan käsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Verkkodokumentti. <http://www.fsd.uta.fi/tiedonhallinta/osa3.html#vapaaehtoisuus>. Viitattu 14.12.2013.

Muut kuin kirjalliset lähteet:

Iranta-Lindqvist, Elli – Kallunki, Elina 2012. Neuvolan perhetyö Vantaalla. Power point-esitys. Espoon ja Vantaan neuvoloiden perhetyön yhteinen kehittämispäivä. Espoo. 20.4.

TIEDONHAKUTAULUKKO

| Tietokanta | Hakusana | Viitteet | Mukaan otetut | Hylkäämisperusteet |
|--|---|-------------|---------------|--|
| Arto | laatu | 8225 | - | Ei ollut hyödynnettävissä tässä tutkimuksessa: aihe tai kohde-ryhmä liian erilainen. Oli tullut esiin aiemmassa haussa tai tietokannassa. |
| | laatu AND hoitotyö | 62 | 2 | |
| | laatu AND neuvola | ei tuloksia | - | |
| | laatu AND hyvä hoito mittari | ei tuloksia | - | |
| | laatu AND terveydenhuolto | 133 | - | |
| Medic | laatu AND hoitotyö | 111 | 3 | Tutkimus oli tehty liian erilaisessa kulttuuriympäristössä. Liian yleinen hakusana. |
| | laatu AND neuvola | 3 | 1 | |
| | laatu AND hyvä hoito mittari | 156 | 10 | |
| | laatu AND terveydenhuolto | 116 | 3 | |
| | quality AND nursing | 336 | 13 | |
| | quality AND care | 1265 | - | |
| | quality AND care AND family | 44 | 7 | |
| Cinahl Rajaukset: vain englannin kie- liset vuosilta 2000-2013 | quality of nursing care | 3411 | - | |
| | quality of nursing care AND family AND children | 50 | 3 | |
| Cochrane Rajaukset: vuodet 2000-2013 | quality of care | 36 | - | |
| Ei tuloksia: laatu AND neuvolatyö, laatu AND perhetyö | | | | |

TEEMAHAASTATTELUN RUNKO

- 1. Perhetyöntekijä**
 - a) Mitkä perhetyöntekijän ominaisuudet ovat merkityksellisiä perhetyön laadun kannalta?**
 - b) Mitkä perhetyöntekijän merkitykselliset ominaisuudet toteutuivat sinun tapauksessasi?**

- 2. Perhetyön toiminnot**
 - a) Miten seuraavat perhetyön toiminnot olivat merkityksellistä perhetyön laadun kannalta?**
 - tiedon ja ohjauksen saaminen
 - perhetyön suunnittelu
 - perhetyön seuranta
 - perhetyön arviointi
 - suhtautuminen asiakkaaseen
 - b) Miten nämä toiminnot toteutuivat sinun tapauksessasi?**

- 3. Perhetyön edellytykset**
 - a) Mitkä asiat ovat edellytyksiä perhetyön laadun kannalta?**
 - työntekijään liittyen (tiedot, kutsumus, resurssit, kokemus)
 - asiakkaan tilanteeseen liittyen
 - b) Miten nämä edellytykset ovat toteutuneet sinun tapauksessasi?**

- 4. Perhetyön prosessi**
 - a) Mitkä asiat ovat merkityksellisiä perhetyön laadun kannalta:**
 - ennen perhetyön alkua
 - perhetyön alkaessa
 - perhetyön aikana
 - perhetyön päättyessä
 - perhetyön jälkeen?
 - b) Miten nämä asiat ovat toteutuneet sinun tapauksessasi?**

- 5. Työskentely-ympäristö**
 - a) Mitä merkitystä perhetyön työskentely-ympäristöllä (koti/neuvola) on perhetyön laadun kannalta?**
 - b) Miten työskentely-ympäristö on vaikuttanut perhetyön laatuun sinun tapauksessasi?**

- 6. Muut tekijät**
 - a) Mitkä muut tekijät ovat mielestäsi merkityksellisiä perhetyön laadun kannalta?**
 - b) Miten nämä tekijät ovat toteutuneet sinun tapauksessasi?**

- 7. Miten perhetyön laatua tulisi kehittää jatkossa?**

KUTSU TUTKIMUKSEEN VANTAALAISILLE NEUVOLAN PERHETYÖN ASIAKKAILLE

Hyvä vastaanottaja,

Vantaan äitiys- ja lastenneuvoloissa on menossa neuvolan perhetyön laatua koskeva tutkimus, jonka avulla on tarkoitus kuvata neuvolan perhetyön laatua sekä kehittää neuvolan perhetyötä entistä toimivammaksi ja asiakkaita paremmin palvelevaksi. Tutkimus toteutetaan haastatteleamalla neuvolan perhetyön entisiä ja nykyisiä asiakkaita.

Toivottavasti olette halukas osallistumaan tutkimukseen, sillä mielipiteenne on meille tärkeä, ja sen avulla on mahdollista kehittää neuvolan perhetyötä entistä paremmin asiakkaiden tarpeisiin vastaavaksi. Pyydän, että otatte yhteyttä allekirjoittaneeseen sähköpostilla tai puhelimitse 28.2.2014 mennessä alla olevaan sähköpostiosoitteeseen tai puhelinnumeroon. Halutesanne voitte myös pyytää omaa perhetyöntekijääne tai terveydenhoitajaanne välittämään yhteydenottopyynnön allekirjoittaneelle. Haastattelut toteutetaan Teille parhaiten sopivana ajankohtana sekä haluamassanne paikassa. Haastatteluun osallistuminen on vapaaehtoista, ja vastaukset käsitellään luottamuksellisesti ja siten, ettei yksittäistä vastaajaa ole mahdollista tunnistaa.

Tämä kysely on osa ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyötäni, jota ohjaa lehtori, TtT Ly Kalam-Salminen Metropolia ammattikorkeakoulusta. Annan mielelläni lisätietoa haastattelusta ja opinnäytetyöstäni, minuun saatte yhteyden sähköpostilla tai puhelimitse:

sähköpostiosoite

puhelinnumero

Ystävällisin terveisin,

Mari Sormunen

Neuvolan perhetyöntekijä

Sosionomi YAMK-opiskelija

SUOSTUMUS NEUVOLAN PERHETYÖN LAATUA KOSKEVAAN TUTKIMUKSEEN OSALLISTUMISEEN

Olen tietoinen siitä, että haastatteluni on osa opinnäytetyötä, jonka tarkoituksena on kuvata neuvolan perhetyön laatua sekä kehittää sitä.

Olen tietoinen siitä, että haastatteluun osallistuminen on vapaaehtoista ja voin keskeyttää osallistumisen tutkimukseen missä tahansa tutkimuksen tai haastattelun vaiheessa.

Allekirjoituksellani annan suostumukseni haastatteluni nauhoittamiseen ja käyttämiseen opinnäytetyön aineistona seuraavin ehdoin:

- haastattelu on luottamuksellinen ja siitä syntynyttä nauhoitetta käsitellään siten, ettei se joudu ulkopuolisten käsiin ja nauhoite tuhotaan sen purkamisen jälkeen
- haastattelun nauhoitteen purkamisesta syntynyt materiaali tuhotaan aineiston analysoimisen jälkeen
- haastattelussa antamiani tietoja käytetään vain tässä opinnäytetyössä
- opinnäytetyön tulokset raportoidaan siten, ettei minua tai läheisiäni ole mahdollista tunnistaa antamieni tietojen perusteella.

Paikka ja aika

Allekirjoitus

ESIMERKKI SISÄLLÖNANALYYSISTA

| Yläluokka | Alaluokka | Alaluokka | Pelkistetty ilmaus | Alkuperäinen ilmaus |
|------------------------------|------------------------------|-----------------------------------|---|---|
| Neuvolan perhetyön toiminnot | Tiedon ja ohjauksen saaminen | Tiedon merkitys | Paljon tietolähteitä tarjolla | eletään tällasta informatiivi aikakautta ja sosiaalisen median aikakautta jokaisella ihmisellä on mielipiteitä |
| | | | Tieto helpottaa asiakkaan tilannetta | madalsi sitä kynnystä esittelemällä sitten ne vaihtoehdot ei oo tietoa että semmonen tieto on olemassa Uskon luominen siihen, että asiat voivat järjestyä ja että keinoja on olemassa ollaan [työntekijän nimi] niin saatu tietoo autto niinku sitä kun oli joku toinen pohti se tieto tulee yhestä paikkaa |
| | | | Tiedon tulee olla oikea-aikaista | se on niinkun oikea-aikaista tarvitsemaa tietoa siinä hetkessä niinku aa tarviit ja pystyt käsittelemään |
| | | Perhetyöntekijältä saattava tieto | Perhetyöntekijältä saa luotettavaa tietoa | yhestä tahosta, tavallaan luotettavalta taholta, joka on niinku nähny paljon ja perehtyny paljon ja opiskellu paljon helpompi ja niinku luotettavampi se tieto kun sen saa yhdeltä ihmiseltä |
| | | | Perhetyöntekijältä saa kokemusperäistä tietoa | kokemuksellaan voi sanoa että tätä kannattaa niinku kokeilla semmost mitä nyt ei välttämättä missään lue |
| | | | | |

2 (2)

| | | | | |
|--|--|---------------------------------------|--|--|
| | | | Perhetyöntekijältä saa käytännön ohjeita ja ratkaisuja ongelmiin | hyvä et toisella on tietoa ja antaa niinku vinkkejä on ollu sit tarjota ratkaisuja ratkaisu sitte ongelmaan itse ei älynny siitä asiasta että on mahdollista tehdä toisella tavalla Käytännön neuvoja ja tietoo |
| | | | Perhetyöntekijältä saa kirjallista materiaalia | saatu vähän kirjaa mustaa valkosella tietoo mä voin vähän lukee kotona heittäny paljon linkkejä ja pelejä antoi oikeita lähteitä, joista voi poimia tietoa lainasin kirjankin häneltä |
| | | Perhetyöntekijän antama palveluohjaus | Perhetyöntekijältä saa tietoa palveluista | joku tulis meille siivoamaan et tota sitte hän muutamina kertoina sitä ehdotti uskalsin sit kysyy näistä kotipalveluista ja niinkun siitä et onko niinkun mahdollista saada jotain siivousapuu hän ehdotti näitä MLL:n perhekummeja ottanu selvää kaikist näitten pienitulosten niinku lomista |
| | | | Perhetyöntekijä ohjaa muihin palveluihin | ruvetaas kattoo sulle yhdessä vaik niinku lääkäriaikaa terapeutti minkä mä sit sain myöskin lupas kirjottaa sellasen puollon et jos hän pääsis niinku osapäiväseks päiväkotiin |