



TAMPEREEN AMMATTIKORKEAKOULU
Tampere University of Applied Sciences

**Asiakkaiden kokemuksia Tampereen Teiskon Perhetyön ja
kotipalvelun saatavuudesta**

Suvi Björk

Opinnäytetyö

Maaliskuu 2010

Sosiaalialan koulutusohjelma

Sosiaalisen kuntoutuksen suuntautumisvaihtoehto

Tampereen ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu

Sosiaalialan koulutusohjelma

Sosiaalisen kuntoutuksen suuntautumisvaihtoehto

SUVI BJÖRK

”Asiakkaiden kokemuksia Tampereen Teiskon Perhetyön ja kotipalvelun saannista”

Opinnäytetyö

Helmikuu 2010

Tämän opinnäytetyön tarkoitus oli selvittää Tampereen Teiskon alueen perhetyötä sekä kotipalvelua käyttävien henkilöiden kokemuksia palvelun saatavuudesta.

Tampereella perhetyö on subjektiivinen oikeus ja yleistä sosiaalityötä. On kiinnostava kysymys toteutuuko se niin kuin pitäisi. Selvitin asiaa Tampereen Teiskossa, jossa asuu monilapsisia perheitä, joille perhetyön tai kotipalvelun avun saanti on tärkeää. Perehdyin myös vanhusten kotipalvelun avunsaantiin ollessani mukana kotipalvelun työntekijän mukana.

Tutkimus on kvalitatiivinen. Aineisto koostuu puolistrukturoiduista haastatteluista sekä havainnoinnista ollessani mukana kotipalvelun työntekijän mukana perheissä sekä vanhusten kotona.

Perheiden haastatteluista ilmenee että asiakkaat tarvitsisivat useammin ja monipuolisempaa perhetyön ja kotipalvelun apua kuin mitä nyt on heille ollut saatavilla. Etenkin avunsaanti Tampereen kaupungin perhetyöstä on koettu suhteellisen hankalaksi. Yksityisen kotipalvelun saamisen mahdollisuus on auttanut näitä haastattelimiani perheitä ja vanhuksia.

Avainsanat: Kotipalvelu, perhetyö, avunsaanti

ABSTRACT

Tampereen polytecnic, university of applied sciences

School of social services

Social rehabilitation

SUVI BJÖRK

” Getting family work and home service in a Teisko ”

The purpose of this thesis was to record the experiences of people using family work and home service in Tampere Teisko area.

In Tampere, family work is a subjective privilege, but it does not always work like it is supposed to. This is why Teisko area, where there are substantial number of families with multiple children who need assistance, was chosen as a subject for THIS study. The ways the elderly people were receiving the assistance, was also examined.

The study is qualitative. It is comprised of the interviews, as well as the researcher’s observations when working as a family worker and following the daily routine in different families and at elderly people’s homes. The interviews are semi-structured by nature, which provides the respondents with a possibility to express their opinions.

The main method of the study was interviewing. The respondents are the ones who use Tampere home service or a private service. They were found through a private home service.

THE Interviews were made using a relevant form. Questions were made one at the time, and the respondent was given a chance to ask for clarification of the questions, if needed. The results were written down in the interview form. The respondents were also given a chance to express their own opinions.

The results show that in Tampere Teisko area there is a number of families who are in need of more comprehensive and frequent assistance than what is available now.

In Teisko, help is required for the same reasons as in Tampere, there is a number of families with multiple children, and who find getting through the daily routines challenging.

The families, who were the subject of the study, had parents working shift work as well as parents suffering from physical or mental incapability.

Teisko is far away from Tampere centre, the roads are in poor shape and public transport from Tampere to Teisko is inadequate, which makes getting help difficult. The number of elderly people is increasing, so the need for private home service is rising also in the rural areas.

Getting assistance from Tampere family work has been found peculiarly difficult.

The change to use a private family work has helped a few families as well as some elderly people.

Keywords:family work, home service, getting help

SISÄLLYS

1. JOHDANTO.....	7
------------------	---

2. OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMINEN.....	8
2.1 Tutkimustehtävä.....	8
2.2 Tiedon hankinta ja tutkimus aineisto.....	9
2.3 Aineiston analyysitapa.....	10
3. PERHETYÖ.....	11
3.1 Perhetyön historia.....	11
3.2 Perhetyön määrittelyä ja toteutustapoja.....	12
3.3 Perhetyön muodot Tampereen kaupungissa.....	17
4. KOTIPALVELU.....	18
5. ASIAKKAAT, KOTIPALVELUN TARVE JA KOTIPALVELU TYÖ.....	21
6. ASIAKKAIDEN KÄSITYKSIÄ YKSITYISESTÄ JA KUNNALLISESTA PERHETYÖSTÄ JA KOTIPALVELUSTA.....	25
7. JOHTOPÄÄTÖKSET.....	30
8. OMAN TYÖN ARVIOINTI.....	32
LÄHTEET.....	33
LIITTEET	

Liite 1. Kysely kaavake.....34

1. Johdanto

Kotipalvelu on ollut sangen yleistä jo vuosikymmeniä, mutta sen nimi on vaihdellut monesti. Myös palvelun tarjoajat ovat vaihdelleet aikojen saatossa, naapurin avusta maksulliseen yksityiseen palveluun. Perhetyö omana nimikkeenään on taas melko uusi ja sisällöltään painottunut perheiden arjen tukemiseen vaikeissa elämän tilanteissa. Kiinnostukseni aiheeseen syntyi, kun kuulin että Tampereen Teiskossa perhetyön ja kotipalvelun saaminen on toisinaan vaikeaa.

Opinnäytetyöni tarkoitus oli tutkia asiakkaiden mielipiteitä Tampereen kaupungin perhetyöstä sekä yksityisestä kotipalvelusta ja kuinka ne suhteutuvat Teiskon alueella toisiinsa. Asiakas tyytyväisyyden selvittäminen oli ensisijainen tarkoitukseni. Tarkoituksena on saada asiakkaiden ääntä kuuluviin.

Minua kiinnosti saavatko asiakkaat tarpeisiinsa nähden riittävästi palvelua ja apua, vaikka asuvatkin syrjässä. Ajatus asiakastyytyväisyyden selvittämiseen perustuu kuulemiini puheisiin, ettei Teiskon seudulla olisi riittävästi saatavilla perhetyötä sekä kotipalvelua.

Teisko alueena kuuluu Tampereen kaupunkiin. Se on sijainniltaan kaukana keskustasta ja hyvin laaja alue. Teiskolaisilla pitäisi olla samat oikeudet kaikkiin palveluihin Tampereen perhetyön saantiin kuin lähempänä keskustaa asuvilla kaupunkilaisilla. Kokemukseni mukaan monilla teiskolaisilla on kuitenkin tunne siitä että he ovat jääneet paitsi monista kaupungin palveluista Teiskon etäisen sijainnin vuoksi.

Perhetyö sekä kotipalvelu ovat osa sosiaalialaa. Sosionomi voi työskennellä perhetyön piirissä niin kentällä asiakkaiden parissa kuin esimiestehtävissä.

2 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMINEN

2.1 Tutkimustehtävä

Lähtökohta opinnäytetyölle oli kiinnostukseni siihen miten tyytyväisiä Tampereen Teiskon alueen asiakkaat ovat saamaansa palveluun.

Tampereen Teiskon alue kiinnosti minua, koska alue on pitkän matkan päässä keskustasta. Tampere on Suomen toiseksi suurin kaupunki, ja alueella on paljon harvaan asuttua seutua.

Tutkimuskysymykseni oli selvittää Tampereen Teiskon alueen perhetyön ja kotipalvelun käyttäjien tyytyväisyyttä palvelun saantiin ja sen toimivuuteen. Selvitin asiaa tekemällä puolistrukturoituja haastatteluja kahdeksalle palveluiden käyttäjille Teiskon alueella. Haastattelukaavake on liitteenä 1.

Tavoitteenani oli saada haastateltavaksi sellaisia asiakkaita, joilla on kokemusta sekä yksityisestä että Tampereen kaupungin tarjoamasta kotipalvelusta.

Haastateltavista viisi perhettä käyttää niin Tampereen kaupungin perhetyötä ja yksityistä kotipalvelua. Yksi perhe käyttää vain Tampereen kaupungin perhetyötä. Kaksi haastateltavaa käyttää ainostaan yksityistä kotipalvelua.

Sain haastateltavat henkilöt yksityisen kotipalvelun kautta. Yksityisen kotipalvelun työntekijä kysyi asiakkaalta, saako asiakkaan yhteystiedot antaa minulle mahdollista haastattelua varten. Kun lupa oli saatu, otin yhteyttä asiakkaaseen ja kysyin asiakkaan halukkuutta osallistua tutkimukseen. Haastateltavia sain yhteensä kahdeksan kappaletta. Kukaan ei kieltäytynyt haastattelusta. Yksi haastateltavista käyttää vain Tampereen kaupungin perhetyötä, hän asuu myös Tampereen Teiskossa. Hän suostui haastatteluuni kuullessaan opinnäytetyöni aiheesta. Hänet löysin harrastuspiirini yhteydestä.

Halusin selvittää, miten asiakkaat kokevat palvelun saatavuuden sellaisen kaupungin sisällä, joka on laaja pinta-alaltaan.

Aikaisemmissa tutkimuksissa koskien kotipalveluita on todettu että; kotipalvelu oli vuonna 2004 päätoimialana 403 yksityisellä palveluntuottajalla. Niistä 75% oli yrityksiä. Kokomaassa vuonna 2004 julkisia sosiaalialan palvelun tuottajia oli

119522 ja Pirkanmaalla 11027. Yksityisiä sosiaalialan palveluntuottajia oli kokomaassa 43461 ja Pirkanmaalla 3553 (Stakes,2004)

2.2 Tiedonhankinta ja tutkimusaineisto

Opinnäytetyö on kvalitatiivinen. Tiedonhankinta menetelmänä on haastattelu (liite 1) ja osallistuva havainnointi.

Haastattelut ovat puolistrukturoituja teemahaastatteluja. Teemahaastattelussa korostetaan ihmisten tulkintoja asioista, heidän asioille antamiaan merkityksiä sekä sitä, miten merkitykset syntyvät vuorovaikutuksessa (Hirsjärvi & Hurme 2001, 48).

Haastattelut ja havainnointi tehtiin aikavälillä 1.9.2009-20.11.2009.

Haastateltavien henkilöiden saaminen onnistui hyvin. Yksityisen kotipalvelun työntekijä kysyi asiakkaalta, saako asiakkaan yhteystiedot antaa minulle mahdollista haastattelua varten. Kun lupa oli saatu asiakkaalta, otin yhteyttä häneen ja kysyin asiakkaan halukkuutta osallistua tutkimukseen. Haastateltavia sain yhteensä kahdeksan kappaletta. Kukaan ei kieltäytynyt haastattelusta. Henkilö joka käyttää vain Tampereen kaupungin perhetyön palveluita asuu myös Tampereen Teiskossa. Hänet löysin harrastuspiiristäni, hän kiinnostui opinnäytetyöni aiheesta ja suostui haastatteluuni mielellään.

Haastattelun toteutin niin että minulla oli muutamia valmiiksi laadittuja kysymyksiä, joista keskustelua jatkettiin. Haastattelut on käsitelty anonyymisti ja asiakkaan henkilöllisyyden paljastuminen estetty.

Haastattelut tehtiin asiakkaan kotona. Usein samalla kun haastattelin henkilöä, joimme kahvia. Näin haastattelu tilanteesta tuli miellyttävä ja rennempi. Dokumentointitapana käytin sitä että kirjasin vastaukset paperille. Myöhemmin tuhosin paperit asiakkaan henkilöllisyyden turvaamiseksi. Usein asiakas halusi vielä tarkentaa vastaustaan jolloin korjasin kirjaustapaa. Haastattelin kaikki asiakkaat samoilla kysymyksillä ja esitin kysymykset samassa järjestyksessä.

Toisena tapana käytin osallistuvaa havainnointia ollessani mukana kotipalvelun työntekijän mukana asikkaiden luona. Havainnoinnin valitsin toiseksi tavaksi koska havainnoimalla saadaan välitöntä ja suoraa tietoa asiakkaiden tarpeista.

Havainnointi jota tein ollessani mukana kotipalvelun työntekijän mukana oli tyypiltään osallistuvaa.

Osallistuvaa havainnointia tein siten että, pääsin viiteen perheeseen kotipalvelutyöntekijän mukana seuraamaan perheen arkea ja työntekijän työtä. Tämä menetelmä avarsi näkemystäni konkreettisesti siitä mitkä ovat suurimmat avuntarpeet ihmisillä ja miten työntekijä perhettä voi auttaa. Autoin työntekijää ja perhettä missä tarvittiin. Enimmäkseen leikin lasten kanssa, autoin läksyissä ja parin nuoren äidinkanssa keskusteltiin niitänäitä kauneudenhoidosta ja leipomisesta.

Tutkin keräämäni aineistoa aineistolähtöisellä analyysimallilla. Apuna käytin kirjallisuutta (Tuomi, Sarajärvi.2002. Varto,1992)

2.3 Aineiston analyysitapa

Haastattelut kirjasin lomakkeisiin ylös itse asiakkaan nähden. Asiakas sai sanoa vapaasti kommenttinsa kysymykseen. Saatua kaikki haastattelut kokoon luin ne läpi huolellisesti. Luettuani materiaalin tutkailin jokaista kysymystä ja sen vastausta erikseen. Kirjasin vastauksien yhteneväisyydet ylös ja vertailin niiden sisältöä keskenään. Aineiston josta olisi voinut käydä henkilötiedot ilmi tuhosin.

Aineistolähtöisesti tutkimusta tehtäessä tutkimuksen pääpaino on aineistossa, mikä tarkoittaa sitä, että esimerkiksi analyysiyksiköt eivät ole ennalta määrättyjä ja teoria rakennetaan aineisto lähtökohtana. Tällöin voidaan puhua induktiivisuudesta, joka tarkoittaa etenemistä yksittäisistä havainnoista yleisempiin väitteisiin. (Eskola & Suoranta 1998, 83.) Induktiivisen lähestymistavan lähtökohtana ei siis ole teorian tai hypoteesien testaaminen, eikä tutkija määrää sitä, mikä on tärkeää. (Hirsjärvi ym. 2004, 155.)

3. PERHETYÖ

3.1 Perhetyön historia

Sodanjälkeisessä Suomessa, ensimmäisiä lastensuojelun toimintamuotoja aloitettiin Mannerheimin Lastensuojeluliiton kautta. Mannerheimin lastensuojeluliitto alkoi kouluttaa kodinhoitajia, joiden tarkoituksena oli auttaa varattomia, monilapsisia perheitä ja olla äidin apuna.

Varsinainen perhetyö tuli Suomeen Ruotsista muun yhdyskuntatyön perässä. Vuonna 1976 Mannerheimin lastensuojeluliitto ja sosiaalhallitus aloittivat perhetyö kokeilun, jossa kokeiltiin ongelmaperheisiin perheelle sopivaa perhetyötä. Keskeisiä teemoja olivat perheen innostaminen vuorovaikutukseen ympäristönsä kanssa ja äitien ja isien opettaminen lasten- ja kodinhoidossa (Sarvimäki, Siltaniemi.2007.14,31-32.Rämö.2004.44,87).

1980-luvulla perhetyö oli jo levinnyt 80 kuntaan ja silloin myös työnkuva oli muuttunut erilaiseksi. Työ perheissä ei ollut enään koti töissä avustamista vaan muuttunut perheen kommunikointia tukevaksi. 1980- 1990 luvuilla alkoi myös toinen merkittävä muutos, jolloin lastensuojelulaitosten rakenteiden muutos tapahtui. Silloin alettiin tehdä laitoksista käsin avohuollollista työtä, jota voitiin nimittää perhetyöksi. Tätä työtä tehtiin ratkaisukeskeisen, tulevaisuuteen suuntautuvan viitekehysten ohjaamana. Samoihin aikoihin kunnat eri puolilla Suomea alkoivat palkata työntekijöitä perhetyöntekijä- nimikkeellä sosiaalitoimistoihin, sosiaalityöntekijöiden ja kodinhoitajien työn tueksi lastensuojelun avohuollon työhön (Sarvimäki ym.2007. Rämö.2004).

Perhetyötä tehdään nykyään monenlaisella koulutuksella. 1920- luvulta alkaen on Suomessa koulutettu sosiaalikasvattajia, -huoltajia ja – hoitajia. 1970- luvun loppupuolella yliopistosta alkoi valmistua sosiaalityöntekijöitä. 1980- luvulla alettiin kouluttaa opisto asteelta sosiaaliohjaajia, kehitysvammaisten ohjaajia ja sosiaalikasvattajia. Ammattikorkeakouluista alkoi valmistua sosiaalialan työntekijöitä 1990 luvulla, nimikkeeksi vakiintui sosionomi (AMK) (Sarvimäki ym.2007. Rämö.2004.).

Monilla perhetyöntekijöillä on peruskoulutuksen lisäksi lisäkoulutusta esimerkiksi perheterapiassa.

3.2 Perhetyön määrittelyä ja toteutustapoja

Perhetyö on asiakasperheiden arjen tukemista. Sitä tehdään monien nimikkeiden mukaan. On ohjaavaa perhetyötä, avohuollollista perhetyötä, avotyötä, toiminnallista avotyötä, tehostettua perhetyötä, perhetukityötä sekä perheen yhdistettyä hoitoa (Heino, Berg, Hurtig.2000.10).

Kun puhutaan tehostetusta perhetyöstä, tarkoitetaan kotona tehtävää perhetyötä, ei laitoksessa tapahtuvaa kuntouttavaa perhetyötä. Ennaltaehkäisevää tai matalan kynnyksen perhetyötä tehdään myös neuvoloiden ja päivähoidon toimintaan kiinnitettynä, jolloin sen piiriin kuuluu periaatteessa kaikki perheet. (Heino, Berg, Hurtig.2000.11). Perhetyö on sisällöltään ja toimintamuodoltaan perheestä riippuen omanlaisensa, ja suunnitelma perhetyölle laaditaan perheen tarpeiden mukaan. Perhetyön sisältö, toimintamuodot, tavoitteet, tekijät ja organisointi vaihtelevat eri paikkakunnilla, mutta perhetyö toimintana on kunnissa vakiintunutta (Lastensuojelunkäsikirja 2009.).

Perhetyötä voidaan jäsentää joidenkin kriteerien mukaan. Sitä voidaan jakaa organisoinnin, toteuttamispaikan, tavoitteen tai sisällön sekä menetelmän ominaispiirteiden mukaan (Heino, Berg, Hurtig.2000.12).

Perhetyö kuuluu Suomessa sosiaali- ja terveystalvelujen piiriin, ja kunnat kantavat siitä päävastuun. Muihin Pohjoismaihin verrattuna kuntien vastuu on huomattavan suuri. Vuonna 1993 kuntayhtymät tulivat täysin riippuvaisiksi kunnista. Kuntalainsäädäntöä purettiin niin että kunnille tuli mahdolliseksi alkaa hyödyntämään ostopalveluita (Eriksson.2004.7,8). Perhetyö voidaan toteuttaa monia eri toimialoja hyväksikäyttäen. Se voi olla varhaiskasvatuksen (päivähoidon) toimintaa tai koulujen kautta toteutettavia perhetyö hankkeita, joista vastaa yleensä sivistystoimi. Seurakunnilla sekä kolmannen sektorin järjestöillä voi olla omaa perhetyötä. Kunnat voivat käyttää eri järjestöjen tuottamia perhetyö palveluita ostopalveluina. Sosiaali- ja terveystoimeen sijoittuvat lastensuojelun, kodinhoidon perhetyö sekä terveydenhuollon ja perheneuvoloiden perhetyö. Myös

lastensuojelulaitosten ja nuorisopsykiatrian poliklinikoiden, sekä osastojen kanssa tehdään yhteistyötä kriisi sekä ohjaavan ja korjaavan perhetyön piirissä. Perhetyötä voidaan käyttää myös nuorten itsenäistymisprosessin tukena jälkihuollossa (Lastensuojelunkäsikirja 2009.).

Perhetyö onkin lisääntynyt lastensuojelulaitoksissa ja osa työntekijöistä työskentelee perheen kotona, silloin tavoitteena on yleensä huostaanoton ehkäisy. Tässä tapauksessa työtä voidaan nimittää välimaastoisesta palvelusta, koska työtä tapahtuu niin laitoksessa kuin kotonakin (Heino, Berg, Hurtig.2000.12). Monissa laitoksissa saattaa olla välimaastoiselle palvelulle omia erilaisia nimityksiä, joissa kuitenkin perusta on sama (Heino, Berg, Hurtig.2000.16). On myös erilaisia perhetyö projekteja joille on annettu omia nimityksiä ja niillä on yleensä oma saman piirteen omaavia perheitä yhteistyössä. Tällaiset projektit sisältävät yleensä myös ryhmä, leiri - tai päivätoimintaa josta voi saada vertaistukea (Heino, Berg, Hurtig.2000.19). Perhetyö voi toimia avohuollollisesti ja olla tukirakenteena lastensuojelulaitoksessa. Se voi olla myös laitoksessa tapahtuvaa työtä, jolloin se on laitoshuollon toimintaa. Perhetyö avotyönmuotona on sosiaalitoimen, kotipalvelun ja järjestöjen (ei laitosten) perhetyönä ja silloin tukeminen tapahtuu yleensä perheen omassa kotona (Heino, Berg, Hurtig.2000.12,13).

Asiakasperheiden kotona tehtävä perhetyö voi olla keskusteluapua ja arjen rutiini askareissa auttamista, kuten ruuanlaittoa. Perhetyön avulla voidaan auttaa vanhempia lasten kasvatuksessa ja antaa vanhemmuuden arviointia sekä tukea olla vanhempana. Perhetyö on usein käytännön avun ja psykososiaalisen tuen yhdistelmä.(Heino, Berg, Hurtig.2000.12,13).

Ennen perhetyön aloittamista lastensuojelun tukitoimena on siitä tehtävä asiakas-suunnitelma tavoitteineen. On oleellista että perhettä saadaan motivoitua toimintaan ja että perhe kokee tuen mielekkääksi. Sitoutuminen toimintaan on erittäin tärkeää jotta saadaan onnistuneita tuloksia. Onnistumisen tunteet ovat yksi kantava voima perhetyössä ja perheen arjessa. (Sarvimäki ym.2007. Rämö.2004)

Motivaatio niin työn tekijän kuin perheen puolelta on erittäin olennaista perhetyössä. (Heino, Berg, Hurtig.2000.32,33). Suunnitelmallisuuden tulee olla

läsnä koko prosessin ajan, jotta tavoitteiden saavutuksia voidaan seurata mahdollisimman hyvin. Suunnitelmat ja tavoitteet laaditaan yhdessä asiakasperheen kanssa. Joissakin tilanteissa alkukartoitus tehdään samalla kun tehdään päätös lastensuojelutarpeesta. Varsinaista aikarajaa perhetyölle asiakasperheessä ei aina ole, vaan lastensuojelun tukitoimena sen tarkoitus on ehkäistä uusia ongelmia ja edistää lapsen kasvua omassa kotona (Heino, Berg, Hurtig.2000.32,33).

Perhetyötä järjestetään myös ostopalveluna. Kunnat (sosiaalitoimi) voivat ostaa perhetyötä järjestöiltä, kuten esimerkiksi Ensi- ja turvakotien liitolta (Alvari-perhetyö), Mannerheimin lastensuojeluliitolta tai Nuorten ystäviltä (Kori-perhekuntoutus) tai muilta yksityisiltä palveluntuottajilta. Ostopalvelun tuottaja vastaa perhetyön sisällöstä ja laadusta niiden sopimusten mukaisesti, jotka kunnan ja palveluntuottajan välillä on solmittu. Perhetyötä tehdään lastensuojelupäätösten ja asiakassuunnitelman mukaisesti riippumatta palvelun tuottajasta (Heino, Berg, Hurtig.2000.31).

Perhetyö on moniammatillista työtä ja haasteellista. On monia tilanteita, joissa vastaavalla sosiaalityöntekijällä ja asiakasperheellä on hyvinkin poikkeavat mielipiteet millaista perhetyötä he tarvitsevat tai millaista jo saatu perhetyö on ollut. Myös perheen jäsenillä saattaa olla hyvinkin poikkeavia mielipiteitä samoista asioista (Rämö.2004.44).

Perhetyöntekijän riskinä on työn kohteen hämärtyminen, asiakkaan ”mukaan meneminen” ja uupuminen. Perhetyöntekijän on pystyttävä säilyttämään ammatillisuutensa, vaikka hän työskenteleekin perheen kodissa ja hyvin lähellä asiakkaita (Rämö.2004.87).

Joskus asiakkaat pyrkivät liittoutumaan työntekijän kanssa ja jakamaan työntekijät tukijoiden ja kontrolloijien leireihin. On hyvin tärkeää, että lastensuojeluprosessista vastaavalla sosiaalityöntekijän ja perhetyöntekijän välillä vallitsee luottamus toistensa ammattitaitoon ja on realistinen kuva toistensa työstä. (Sarvimäki ym.2007. Rämö.2004).

Luottamuksellinen suhde syntyy silloin kun asiakas voi kokea että työntekijä on

hänen puolellaan ja ajaa tämä etua. Näissä tilanteissa luottamuksellinen suhde saattaa johtaa siihenkin että asiakas kertoo henkilökohtaisia asioitaan työntekijälle. Tällaiset tilanteet saattavat tuntua usein vaikeilta työntekijästä ja siksi perhetyö on hyvin haastavaa. (Heino, Berg, Hurtig.2000.40,41).

työntekijän on tärkeää saada konsultointi apua vaikeissa tilanteissa ja usein se on järjestetty työpaikalta (laitos, viranomaistahot, verkostokonsultit). Myös työpari voi olla hyvänä tukena silloin jos tuntuu että on ajautumassa perheen ”imuun”. Oman työpiirin säännölliset kokoukset ovat hyvä paikka keskusteluun ja tiedoittamiseen. (Heino, Berg, Hurtig.2000.185). Perhe saattaa alkaa pitää työntekijää ystävänään joka saattaa hankaloittaa tilannetta ja aiheuttaa ristiriitoja. Työntekijän olisi osattava olla oikeassa roolissa perheen kanssa. Läheisessä suhteessa tehty työ voi aiheuttaa työntekijässä moraalisen vastuun tunteita. (Heino, Berg, Hurtig.2000.43).

Tällaisia ristiriita tilanteita syntyy useasti ja niistä on hyvä päästä keskustelemaan muiden työntekijöiden kanssa, työntekijälle vertaistuki on myös hyvin tärkeä elementti. Moniammatillinen työ voi olla silloin tehokasta kun tehtävä työ on jaettu selkeästi ilman että syntyy päällekkäisyyksiä. Siksi työntekijöiden pitäisi olla tietoisia muiden toimijoiden työnkuvasta ja tehtävistä. Yksi ongelma saattaa olla tiedonkulku, joka isoissa organisaatioissa voi olla hankalaa (Sarvimäki ym.2007. Rämö. J.2004)

Perhetyöntekijän toimenkuva vaihtelee. Osaltaan se on toimimista sosiaalityöntekijän ja muiden virallisten tahojen sekä asiakkaan välillä. Neuvonta ja erilaisten virallisten asiapapereiden täyttäminen on myös osa perhetyöntekijän työtä, josta koetaan olevan suurta apua. (Heino, Berg, Hurtig.2000.49).

Monesti perhetyöntekijälle jää positiivisen kontaktin hakeminen yhdessä perheen kanssa, kun taas sosiaalityöntekijä on usein etäisempi ja virallisempi taho perheelle. (Heino, Berg, Hurtig.2000.50).

Työntekijän arvot, asenteet ja etiikka näkyvät tehtävässä työssä. Selkeitä toimintaohjeita ei voi tarkasti antaa, mutta keskustelua työstä ja eri tapojen sovellettavuudesta käydään (Heino, Berg, Hurtig.2000.31). Perhetyössä mennään hyvin lähelle toisen ihmisen omaa ”reviiriä” eli kotiin. Moniammatillisen työn

tekeminen ja kehittäminen on laadukkaan perhetyön toteuttamisen kannalta erittäin tärkeää. Lastensuojelun perhetyö on keskeisellä paikalla luomassa ja ylläpitämässä moniammatillisia, eri asiantuntijuuksia yhdistäviä verkostoja. (Sarvimäki ym.2007. Rämö.2004)

Moniammatillisen yhteistyön toivotaan tuovan kustannustehokkuutta työhön ja laaja-alaisiata ammattitaitoista näkökulmaa perhetyöhön (Noppiari.2008.12). Moniammatillinen työyhteisö vaatii luottamusta toiseen ammattikuntaan (Noppiari.2008.13). Moniammatillisessa työyhteisössä myös omia näkökulmia on mahdollista laajentaa ja saada uusia ideoita työhön. Työ on kuitenkin kokonaisuudessaan asiakaslöhtöistä, jossa pyritään ymmärtämään perheen tilanne ja toimia sen mukaan. Yleensä tällainen toiminta, jossa perheet ovat kokeneet suurimman avun, ovat pieniä ja arkisia. Ratkaisukekeinen työote on koettu hyväksi välineeksi perhetyötä tehdessä. (Heino, Berg, Hurtig.2000.47)

Jotta perhetyö olisi laadukasta, on oltava riittävästi työntekijöitä sekä tietotaitoa. Täydennyskoulutus ja työnohjaus ovat myös tarvittava osa perhetyötä tehtäessä. Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön tehtävärakennesuositus (Sarvimäki, Siltaniemi.2007.31,32). Suunnittelemine ja tietojen dokumentointi vaatii myös oman aikansa ja resurssinsa jotka tulsi huomioida. Etelä- Suomen lääninhallitus ehdotti vuoden 2004 raportissaan että yhtä perhetyöntekijää kohden olisi viidestä kymmeneen perhettä. Raportissa ehdotettiin myös että kunnat tuottaisivat perhetyön lähipalveluna. Suosituksen mukaan perhetyön ohjaus ja tukitoimet voivat toteutua seudullisena yhteistyönä. Lastensuojelun kehittämisohjelman selvityksessä lastensuojelun avohuolto ja perhetyö: kehitys, nykytila, haasteet ja kehittämisehdotukset esitetään, että mitoituskriteeristöä laadittaessa otettaisiin huomioon mm. työskentelyn laajuus (yhteistyöverkostot), intensiteetti ja ammatillinen vaativuustaso (Sarvimäki ym.2007. Rämö.2004).

3.3 Perhetyön muodot Tampereen kaupungissa

Perhetyön toimintamuotoja on monenlaisia. On vauvaperhetyötä, neuvolaperhetyötä, intensiiviperhetyötä sekä ryhmä ja vertaisryhmätoimintaa. Lähettävänä tahona perhetyön piiriin voi olla esimerkiksi neuvolan terveydenhoitaja, koulukuraattori tai sosiaalityöntekijä. Joskus samaa

toimintamuotoa käytetään eri asiakkaille eri tarkoituksessa: vertaisryhmä voi toimia sekä ennaltaehkäisevänä tukena että lastensuojelun avohuollon tukitoimena jolloin se kirjataan asiakassuunnitelman (Perhetyön toimintamuotoja .2009).

Tampereen kaupunki määrittelee perhetyötä seuraavasti. Kotiin voi tilata perhetyöntekijän, joka helpottaa perhettä senhetkisessä avuntarpeessa. Hän auttaa lastenhoidossa, ruoanlaitossa ja muissa kodin päivittäisissä töissä. Perhetyöntekijä tukee vanhempia lasten kasvatukseen liittyvissä asioissa ja antaa tietoa muista lapsiperheiden palveluista.

Palvelun tarve voi olla seuraavissa tilanteissa: raskauden loppuvaihe ja synnytys, monikkoperhe, vauvaperheen väsymys tai uupumus, äkillinen elämäntilanteen muutos, perheen toimintakyvyn heikentyminen, tarvitaan tukea ja opastusta lasten hoidossa ja kasvatuksessa, tarvitaan tukea arkirutiinien hallintaan ja vahvistamiseen, tarvitaan vanhemmuuden ja varhaisen vuorovaikutuksen tukemista, syrjäytymisvaarassa olevien perheiden tukeminen ja ohjaus, lastensuojelun huoli, vanhemman asiointi, esim. sairaala- tai terapiakäynnit (perhe ja sosiaalipalvelut.2009).

Korjaava perhetyö

Korjaavassa perhetyössä on lapsiperheiden tukeminen ja kuntouttaminen ensisijaista kun perheellä on kriisi tai vaikea elämän tilanne. Silloin lapsen huolenpito, tarpeet tai turvallisuus saattavat olla uhattuina. Työ on silloin lastensuojelullista. Perhetyö on suunnitelmallista ja siinä on tavoite jossa selvitetään perheen tilanne ja tuetaan muutoksissa. Kun kyseessä on korjaava perhetyö, se vaatii lähetteen lastensuojelun sosiaalityöntekijältä. Myös työskentelyn pituus ja seuranta sekä arviointi ovat lastensuojelun sosiaalityöntekijän päätännässä yhdessä perheen kanssa (lastensuojelunkäsikirja.2009).

Ennaltaehkäisevä perhetyö

Kun kyseessä on ennaltaehkäisevä perhetyö, on se silloin suunnitelmallista, kokonaisvaltaista ja pitkäjänteistä tukemista. Silloin perhettä autetaan

kokonaisuutena mutta myös mahdollisiin yksilöllisiin ongelmiin puututaan.

Ennaltaehkäisevä perhetyö voi olla vapaaehtoista ja siihen ei vaadita lähetettä tai lastensuojelun asiakkuutta. Ennaltaehkäisevän perhetyön perustehtävänä on perheiden elämänhallinnan ja omien voimavarojen käyttöönoton tukeminen, sekä arjessa selviytymisen vahvistaminen. Ennaltaehkäisevässä perhetyössä tuen tarve voi olla vanhemmuuden tukemista, lasten hoitoon ja kasvatukseen liittyvää avun tarvetta, arkirutiinien hallintaa, vuorovaikutus taitojen tukemista ja sosiaalisten verkostojen saamista, jolloin ehkäistään syrjäytymistä tai perheen toimintakyvyn parantamista uudessa tilanteessa. (lastensuojelunkäsikirja.2009)

Avohuollon piirissä lapsia ja nuoria oli vuonna 2007 yhteensä 62485. Pirkanmaalla avohuollonpiirissä oli 2007 5398 (Stakes, 2008).

4. KOTIPALVELU

1930- luvulla Suomi oli köyhä ja maatalous oli pääelinkeino. Maaseudulla oli puutteessa eläviä monilapsisia suurperheitä. Perheet tarvitsivat apua ja kodinhoitajat toimivat perheissä MLL:n lähettämänä. Kodinhoitajien toimenkuvaan kuului kotiaskareissa auttaminen. Työllä oli myös kasvatuksellinen ja opastava merkitys. Vuonna 1951 tuli voimaan laki kunnallisista kodinhoitajista ja vuonna 1966 tuli voimaan laki kunnallisesta kodinhoitoavusta. Tämä laki sai aikaan se että hoitoapu tuli koskemaan kaikkia kansalaisia. Kunnat alkoivat työllistää kodinhoitajia entistä enemmän, koska uusi laki sai aikaan asiakkaiden määrän lisääntymisen. Vuonna 1984 astui voimaan uusi sosiaalihuoltolaki, joka korosti avohuoltoa sosiaalihuollon toteutuksessa. tämä vuoden 1984 laki lisäsi jälleen kodinhoitajien työtä. 1990- luvun laman aikana kotipalvelua karsittiin kunnissa säästösyistä. (Sarvimäki ym.2007. Rämö.2004)

Yksi kunnallisen perhetyön tukitoimista on kotipalvelu. Kotipalvelua on suunnattu erityisesti lapsiperheiden tukitoimeen. Kotipalvelu täydentää tehokkaasti kunnilta saatavaa perhetyötä. Kunnat voivat järjestää kotipalvelua myös itse, tai tehdä sitä ostopalveluna yksityisiltä työntekijöiltä. (lastensuojelunkäsikirja.2009)

Kotipalvelu on asumiseen, henkilökohtaiseen hoivaan ja huolenpitoon,

lastenhoitoon ja kasvatukseen sekä muuhun tavanomaiseen ja totunnaiseen elämään kuuluvien tehtävien ja toimintojen suorittamista sekä niissä avustamista (Sosiaalihuoltolaki 20§).

Sosiaalihuoltolain 21§ mukaan palveluja annetaan alentuneen toimintakyvyn, perhetilanteen, rasittuneisuuden, sairauden, synnytyksen, vamman tai muun vastaavanlaisen syyn perusteella niille, jotka tarvitsevat apua suoriutuakseen 20§:ssä tarkoitetuista tehtävistä ja toiminnoista (Sosiaalihuoltolaki 21§).

Kotipalvelun perhetyöntekijä auttaa tarjoamalla lyhyt- tai pitkäaikaista apua perheen tilanteen ja yksilölliset tarpeet huomioiden. Kotipalvelun perhetyöntekijä tarjoaa käytännön lastenhoitoapua, tukee perheen omatoimista selviytymistä arjessa ja tekee tarvittaessa yhteistyötä perhettä tukevien eri ammattitahojen kanssa (Isomäki.2005.23). Työntekijä voi auttaa perhettä arjen rytmittämisessä ja auttaa vanhemmuuden tukemisessa, myös askareiden yhdessä tekeminen ja mallioppiminen kodinhoidollisissa asioissa on tärkeää (Isomäki.2005.20). Kotipalvelu voidaan jaotella kolmeen eri ryhmään; peruskotipalvelu, laajennettu kotipalvelu tai kokonaisvaltainen kotihoito (Isomäki.2005.22).

Osalla kotipalveluista toimii myös muita tukipalveluita kuten ruoka-apu, sosiaalista kanssakäymistä edistävää palvelua, perushygieniasta huolehtiminen, vaatehuolto tai siivous (Niemelä.2006.69-73).

Kotipalvelu on maksullista ja siitä voidaan määrätä joko kertamaksu tai kuukausi maksu, asiakkaasta riippuen (Isomäki.2005.23).

Nykyään kunnilla ei ole tarpeeksi tarjolla kotipalvelua sitä tarvitseville perheille ja etenkin lapsiperheet tarvitsisivat apua kodin hoitoon ja sosiaaliseen apuun kriisin hetkellä. Suomen sosiaalihuoltolaki velvoittaa kuntia järjestämään kotipalvelua mutta ongelmana on se että perheillä ei ole subjektiivista oikeutta siihen kuten kaupunkien perhetyöhön. Ensisijaisesti kotipalvelua saavat ne joille se kuuluu lastensuojelun tukitoimenpiteenä. (lastensuojelunkäsikirja.2009).

Lapsiperheiden kotipalvelu on tärkeä tukitoimenpide ja se on myös sosiaalihuoltolain mukaista palvelua.

Koska vanhusten määrä on kasvava ja lasten ja nuorten laitoshuollon tarve on lisääntynyt, on myös lisä palveluiden tarve kasvanut yksityisellä sektorilla (Lith.2006.10).

Yksityiseen kotipalveluun voidaan käyttää myös kunnilta saatavia palveluseteleitä. Palvelusetelit ovat lähinnä asiakkaan valintaan perustuva tapa saada sosiaalipalveluja muiden ostopalvelujen rinnalla (Lith.2006.67). Palveluseteleillä on haluttu edistää avun saantia etenkin kotipalvelun piirissä (Lith.2006.69).

Kunnilla on tarve saada yksityistä sosiaalihuollon palveluita, kuten kotipalvelua. Palvelut kuitenkin ovat riippuvaista yleensä kunnan koosta (Lith.2006.26).

On pääasiallisesti kunnan tehtävä vastata asiakkaan tarvitsemasta kotipalvelun saannista. (Eriksson.2004.12)

Palveluiden ostaminen on kasvanut myös siksi että kotitalousvähennys on tullut käyttöön, etenkin kotipalvelussa tämä on näkynyt yritysten määrän kasvuna 2000 – luvulla (Lith.2006.46).

Kotitalousvähennystä saa 60% arvonlisäverollisesta korvauksesta, jos työ on ostettu ennakkoperintärekisteriin merkityllä veronalaista toimintaa harjoittavalta yksityiseltä (Lith.2006.69).

Kotipalvelut myyvät palveluitaan myös suoraan ihmisille ilman kunnan välitysapua (Lith.2006. 67).

Kotipalvelu on ainoa sosiaalisen avohuollon palveluala, jossa yritysten toiminta on suurempaa kuin kolmannen sektorin toiminta (Lith.2006.53).

Esimerkiksi Naantalissa on erikseen MLL: oma lapsiperheille suunnattu kotipalvelu, jota Naantalin kaupunki ostaa MLL:tä.

Lapsiperheiden kotipalveluun on oikeutettu:

- Perhe, jossa on alle vuoden ikäinen lapsi ja perhe tarvitsee ammatillista kotipalveluapua perhettä kohdanneen äkillisen kriisin, sairauden tai muun vastaavan tilanteen takia tai ammatillinen apu on välttämätön lapsen ja vanhemman

välisen vuorovaikutuksen tukemiseksi.

- Perhe, jonka tukeminen on välttämätöntä perheen kohtaaman äkillisen kriisin takia (Pöytäkirjat 2009).

Raahessa lapsiperheidenkotipalvelua saa taas puolestaan seuraavin perustein:

Kotipalvelua annetaan: - alentuneen toimintakyvyn, rasittuneisuuden □- sairauden, synnytyksen - tai vastaavan syyn perusteella (Lapsiperheiden kotipalvelu.2009).

Vuonna 2007 oli Pirkanmaalla yksityisiä kotipalvelun tuottajia 52 kappaletta (Stakes 2007)

5. ASIAKKAAT, KOTIPALVELUN TARVE JA KOTIPALVELUTYÖ

Perheet, joissa pääsin olemaan kotipalvelun työntekijän mukana, olivat monilapsisia perheitä. Näiden perheiden lisäksi pääsin käymään myös kahdella vanhuksella. Olin mukana koko päivän ja auttelin askareissa.

Paikkoja joissa olin yksityisen kotipalvelun työntekijän mukana, oli kaiken kaikkiaan viisi. Perheitä joissa olin mukana, oli yhteensä kolme kappaletta. vanhuksia joiden luona olin mukana, oli paikoista kaksi kappaletta. Näissä kolmessa perheessä kävin jokaisessa kaksi kertaa ja vanhusten luona kummassakin paikassa myös kaksi kertaa.

Kaikki näistä kolmesta perheestä joissa olin mukana, asuivat Teiskon alueella. Kulkeminen perheisiin tapahtui kotipalvelun työntekijä omalla autolla. Matkat olivat jopa 30 kilometriä yhteensuuntaan asiakkaan luokse ja tiet huonokuntoisia. Kun saavuin ensimmäistä kertaa perheeseen, kotipalvelun työntekijän mukana oli jokaisessa paikassa erittäin lämmin vastaanotto. Perheiden vanhemmat olivat iloisia siitä että heidän asioistaan oltiin kiinnostuneita ja heitä kuultiin.

Ensimmäinen perhe asui hyvin syrjässä julkisien liikenneyhteyksien lähetyviltä. Lähimmälle bussipysäkille oli kymmenen kilometriä. Molemmat vanhemmat olivat työssäkäyviä. He tarvitsivat apua lastenhoidossa, koska kummankin vanhemman työ oli vuorotyötä ja lapsia viisi. Mukana ollessani toinen vanhemmista lähti juuri

töihin ja toinen lepäsi yövuoron jälkeen. Autoin lasten pukemisessa ja aamupala toimissa. Tällä välin kotipalvelun työntekijä imuroi talon ja vei matot ulos tuulettumaan. Sitten leivoimme yhdessä lasten kanssa pullia. Päivä jatkui tehden ruokaa ja ulkoillen. Tullessamme lasten kanssa ulkoa takaisin sisälle, toimme samalla matot takasin ja söimme leipomiamme pullia. Toinen perheen vanhemmista tuli myös levolta ja tuli juttelemaan kanssamme keittiöön. Avusta oltiin hyvin iloisia ja vanhemmat kokivat tällaisen avun olevan heille parasta, koska lapset saavat olla kotona. Toisella kertaa samassa perheessä oli kaksi lapsista sairaana, kotipalvelun työntekijä huolehti sairaista lapsista ja minä vietin muiden lasten kanssa aikaa ulkoillen. Teimme ruokaa ja luimme satukirjoja.

Toinen perhe jossa olin mukana, asui myös syrjässä julkisista kulkuyhteyksistä, lähimmälle bussipysäkille noin neljä kilometriä. Tässäkin perheessä oli viisi lasta ja koti oli remontissa. Toinen vanhemmista tekee päivätyötä ja toinen on pitkäaikaisella sairauslomalla fyysisen vamman vuoksi. Heidän luonaan teimme suursiivousta lasten ollessa koulussa. Kun lapset palasivat, oli ruoka valmiina ja söimme yhdessä lasten ja toisen vanhemman kanssa.

Sitten me lähdimme toiseen perheeseen, jossa lapsia on neljä ja molemmat vanhemmat olivat töissä. Lapset olivat tulleet itse koulusta kotiin ja meidän tarkoitus oli auttaa perhettä kotiaskareissa, koska toinen vanhemmista oli kyvytön siihen. Lapset auttoivat mielellään saamaan kotia kuntoon ja samalla heidän kanssaan pystyi juttelemaan toisen vanhemman tilanteesta. Tässä perheessä lapset olivat 14-18 -vuotiaita.

Perheeseen jossa olin ollut ensimmäisen kerran, pääsin myös toisenkin kerran. Tällä kertaa menimme aikaisin aamulla. Koska oli viikonloppu, päätimme että tehdään jotain mukavaa lasten kanssa. Koti oli hyvin siisti, joten voimme keskittyä lasten kanssa olemiseen. Pelasimme lautapelejä ja ulkoilimme. Teimme myös lasten kanssa ruokaa yhdessä. Perheen toinen vanhemmista oli kuntoutuksessa ja toinen töissä, joten tästä syystä apua tarvittiin. Olimme heidän luonaan seitsemän tuntia joka on melko pitkä aika yhdessä perheessä, mutta apu oli olennaista.

Toisessa perheessä toisella käyntikerralla jatkoimme siivousurakkaa. Paikalla oli

vain kaksi 14 vuotiasta lasta. Lapset olivat hyvin väsyneitä perheensä toimintaan, ja halusivat auttaa siivoamisessa. Siivoamisen jälkeen juotiin mehua ja syötiin keksejä raivatussa keittiössä. Lapset puhuivat hyvin avoimesti perheensä tilanteesta, joka tuntui heistä pahalta.

Asiakasperheissä, monilapsisissa perheissä, tavallisin ongelma on se että lapsella on jokin fyysinen tai psyykinen vamma ja apua ei ole aina saatavilla. Toinen yleinen ongelmatilanne on lapsen akuutti sairastuminen ja se että vanhemmat eivät voineet olla poissa töistä. Asiakkaana on myös "loppuun palaneita" vanhempia, jolloin oli kyseessä tilanne jossa apua tarvittiin niin lastenhoidossa ja kotiaskareissa kuin keskusteluapuna. Kotipalvelun työntekijä auttoi myös asiakkaitaan täyttämään erilaisia asiapapereita esimerkiksi Kelaan tai sosiaalitoimistoon. Koin mukana oloni ajan että perhetyö ja kotipalvelu ovat äärimmäisen tärkeitä myös ennaltaehkäisevänä työnä.

Vanhukset, joiden luona kävin kotipalvelun työntekijän mukana, olivat hyvin huonokuntoisia fyysisesti. Vanhukset asuivat sellaisien kulkuyhteyksien päässä kaupasta, etteivät he jaksaneet kulkea itsenäisesti sinne ja lähimaiset eivät aina ehtineet apuun.

Ensimmäisen vanhuksen luokse mentyämme hän antoi kotipalvelun työntekijälle kauppalapun sekä rahaa, työntekijä lähti kauppaan ja minä jäin pitämään seuraa. Vanhus oli hyvin positiivinen ja energinen, mutta fyysisesti heikkokuntoinen. Keitimme kahvit ja odotimme pullaa kaupasta. Kun kotipalvelun työntekijä palasi tuli hänkin kahville. Vanhus lähti pienelle kävelyllä kanssamme, koska oli kaunis ja aurinkoinen ilma, samalla puhuimme Teiskon alueen historiasta ja sota-ajasta. Vanhukselle jäi lähtiessämme hyvä mieli ja hän toivotti meidät erittäin tervetulleeksi parin päivän kuluuttua jolloin olisi saunapäivä.

Seuraavalla käynnillä hänen luonaan kotipalvelun työntekijä tarkisti jääkaapin ja totesi että sukulaiset olivat edellisenä päivänä tuoneet lisää ruokaa. Lämmitimme puulämmitteisen saunan ja koska vanhus on hyvin heikossa kunnossa, hän toivoi jompaakumpaa mukaansa saunomaan. Minä menin saunaan ja autoin peseytymisessä, papiliottien laitossa sekä pukeutumisessa. Tämä oli minulle tuttua

työtä, koska olen työskennellyt pitkään vanhusten asumispalvelussa. Tällä välin kotipalvelun työntekijä oli imuroinut sekä pessyt lattian ja tiskannut. Vanhus meni kahvien jälkeen katsomaan “kauniita & rohkeita”, ja me lähdimme hänen luotaan.

Toinen vanhus, jonka luona pääsin käymään, oli myös hyvin iäkäs ja fyysisesti huonossa kunnossa. Hän asui myös hyvien kulkuyhteyksien lähellä, mutta ei jaksanut käydä itsenäisesti kaupassa ja sukulaiset asuivat kaukana. Hänen luonaan otimme hänet mukaan kauppaan, koska hänestä on virkistävää päästä ihmisten ilmoille. Kaupassa hän valitsi mitä halusi ja kannoin ostoskorja kotipalvelun työntekijän pitäessä vanhusta käsikynkässä. Kauppareissun jälkeen hän toivoi meidän jäävän juttuseuraksi ja katselemaan valokuvia.

Toisella kertaa hänen luonaan joimme ensin kahvit ja söimme piirakkaa, sitten minä lähdin vanhuksen kanssa pihalle. Kotipalvelun työntekijä imuroi muutoin jo erittäin siistin asunnon ja laittoi lihakeiton kypsymään. Tullessamme ulkoa vanhus pyysi että olisimme ruokaseurana.

Vanhukset tarvitsivat apua lähinnä kauppa matkoissa ja olivat ainoat jotka olivat käyttäneet vain yksityistä kotipalvelua.

6. ASIAKKAIDEN KÄSITYKSIÄ YKSITYISESTÄ JA KUNNALLISESTA PERHETYÖSTÄ JA KOTIPALVELUSTA

Tein kysymykseen siitä, kuinka moni vastaajista oli käyttänyt aikaisemmin tampereen kaupungin tarjoamaa perhetyön palvelua. Kuusi vastaajaa vastasi käyttäneensä Tampereen kaupungin perhetyötä.

Kaksi vastaajaa oli käyttänyt vain yksityistä kotipalvelua ja yksi haastateltava vain kaupungin perhetyötä. Viisi vastaajaa oli käyttänyt kumpaakin palvelua.

Myönteisesti vastanneista yksi oli ollut Tampereen kaupungin perhetyön palvelun piirissä alle kolme kuukautta, kaksi 3-5 kuukautta, yksi 5-7 kuukautta ja 7-10 kuukautta palvelun piirissä oli ollut yksi vastaaja. Kaksi vastajaa oli ollut yli vuoden

palvelun piirissä.

Tampereen kaupungin perhetyön palvelua käyttäneistä asiakkaista kahdella palvelun tarve oli ollut satunnaista. Kahdella palvelun käyttäjällä tarve palvelulle oli ollut toisinaan säännöllistä toisinaan satunnaista ja neljällä palvelun käyttällä palvelun käyttö oli säännöllistä.

Tampereen kaupungin perhetyön palveluita vastaajat sanoivat tarvitsevansa useampaankin asiaan. Kotiaskareisiin ja lastenhoitoon palvelua tarvitsee kumpaankin viisi vastaajista, asioiden hoitamiseen tarvitsee apua kaksi vastaajista, muuttuneen elämäntilanteen tueksi kaksi vastaajaa ja kolme vastaajista sanoi tarvitsevansa perhetyön palvelua saadakseen omaa aikaa.

Tampereen kaupungin perhetyötä käyttävät haastateltavat, sanoivat tarvitsevansa ajallisesti seuraavasti: Kolme vastaajista tarvitsee kaupungin perhetyötä päivittäin, yksi vastaajista tarvitsee perhetyön palveluita kaksi- neljä kertaa viikossa, kolme vastaajista tarvitsee palvelua neljä-kuusi kertaa viikossa, yksi kappale vastanneista tarvitsevansa apua kolmeksi-kuudeksi tunniksi.

Kysymyksessä jossa pyydettiin antamaan kouluarvosana Tampereen kaupungin perhetyöstä asteikolla 4-10, kuudesta vastaajasta kaksi henkilöä antoi numeron kuusi, kaksi vastaajaa numeron seitsemän, yksi vastaaja antoi numeron kahdeksan ja yksi vastaaja numeron yhdeksän.

Kysymys jossa kysyttiin onko palvelunsaanti ollut riittävää Tampereen kaupungin perhetyöstä, kolme vastasi saaneensa palvelua riittävästi. Kysymykseen siitä miten palvelun epäminen oli kaupungin taholta perusteltu, vastaajat kertoivat perustelun olleen työvoiman vähyys tai se että kulkuyhteydet Teiskoon ovat heikot. Myös kesäaika (ns. kesäsulut) oli mainittu perusteeksi.

Kuudesta vastaajasta viisi henkilöä vastasi että ei ollut aina saanut kaupungilta perhetyötä kun olisi sitä tarvinnut.

Tilanteessa jossa kotipalvelua ei ollut saanut vaikka olisi sitä tarvinnut, vastaajat kertoivat joutuneensa pyytämään apua tuttavilta, sukulaisilta tai naapureilta. Osa oli koettanut selvittää yksin. Muutama vastaaja sanoi myös että puoliso oli auttanut

tilanteessa selviämässä.

Kysyin haastateltavilta, oliko Tampereen kaupungin taholta annettu informaatiota yksityisen palvelun mahdollisuudesta. Kaikki haastateltavat vastasivat, etteivät olleet saaneet asiasta tietoa Tampereen kaupungilta. Kolme vastaajista oli saanut tiedon lehdestä, yksi vastaaja Internetistä, neljä vastaajaa tuttaviltaan ja neljä vastaajaa ilmoituksista.

Yksityistä kotipalvelua kaksi vastaajaa oli käyttänyt 1-3 kuukautta, yksi 3-5 kuukautta ja yksi 5-7 kuukautta. Kaksi vastaajaa oli käyttänyt yksityistä kotipalvelua 10- 12 kuukautta ja yksi enemmän kuin 12 kuukautta. Vastaajista kolme sanoi palvelun olevan satunnaista ja neljä vastaajaa sanoi palvelun olevan säännöllistä.

Yksi vastaajista tarvitsee yksityistä kotipalvelua päivittäin, kaksi vastaajista tarvitsee yksityistä palvelua kaksi-neljä kertaa viikossa, Yksi vastaajista tarvitsee yksityistä kotipalvelua yksi-kolme tuntia viikossa, kaksi vastaajista sanoi tarvitsevansa apua kolme-kuusi tuntia viikossa.

Seuraavassa kysymyksessä pyydettiin antamaan kouluarvosana yksityiselle kotipalvelulle asteikolla 4-10. Seitsemästä vastaajasta yksi kappale vastaajia antoi arvosanan kahdeksan, kolme vastaajaa antoi numeron yhdeksän ja kaksi vastaajaa numeron kymmenen.

Asiakkaiden käsityksiä yksityisen ja kunnallisen kotipalvelutyön eroista:

Niiltä viideltä asiakkailta joilla oli kokemusta sekä kunnallisesta että yksityisestä kotipalvelutyöstä, kysyin myös sitä mitä eroja he olivat näissä havainneet. Kaksi vastaajista sanoo huomaavansa kustannuksissa eroja, kolme vastaajaa ei ollut huomannut eroa tässä asiassa. Henkilöstön vaihtuvuudessa eroja oli huomannut 4 vastaajaa, yksi ei ollut huomannut tässä mitään eroa.

Työn joustavuudesta, vastaajista neljä sanoi työn olevan joustavaa ja yksi kappale vastaajista sanoi työn olevan ei joustavaa.

Loma-aikoja koskien eroja huomasi neljä vastaajaa viidestä ja yksi viidestä vastanneesta ei huomannut eroa eri palveluiden tuottaien välillä tässä asiassa. Salassapitoasian suhteen kukaan vastaajista ei ollut huomannut mitään eroa sen suhteen kuka oli palvelun tuottaja.

Työntekijöiden joustavuus poikkeaa Tampereen kaupungin perhetyössä ja yksityisessä kotipalvelussa asiakkaiden mielestä. Kotipalvelun työntekijältä saa monipuolisempaa apua ja aikataulu on joustavampi. Monipuolisuus näkyy siinä että yksityisen kotipalvelun työntekijä saa auttaa niin siivoamisessa kuin perheen sisäisissä ongelma tilanteissa. Yksityisen voi pyytää myös viikonloppuisin ja ilta aikaan. Myös henkilöstön vaihtuvuus oli asiakkaiden mielestä sinänsä huono asia koska lapset pitivät siitä että työntekijä olisi aina sama. Vanhemmista tuo lisää luotettavuutta jos työntekijä on sama eikä vaihdu joka kerta.

Haastateltavilta kysyttiin tietävätkö he Tampereen keskustan alueella asuvia perhetyötä käyttäviä perheitä. Kahdeksasta vastaajasta neljä vastaajaa sanoi tietävänsä keskustan alueella asuvia kaupungin perhetyötä saavia henkilöitä. Haastateltavia pyydettiin kertomaan tietävätkö millaista palvelua Tampereen kaupungin perhetyötä tuntemansa henkilöt saavat. Vastanneet kertoivat että tuttavansa saavat perhetyötä, mahdollisuus helpommin kerhoihin ja yksityisiin palveluntarjoajiin.

Kysymyksessä millaisia eroja heillä on omiin saamiinsa kaupungin perhetyön palveluihin vastauksia tuli seuraavanlaisia:

- Lähempänä tampereen keskustaa asuvat saavat palvelua paljon paremmin, työntekijöitä tuntuu riittävän keskustan ja muiden lähiöiden yhteyteen paremmin kuin Teiskoon!
- Yksityinen kotipalvelu helpompaa saada Teiskoon ja käy yksiin omien toiveiden kanssa ,ainakin aikataulullisesti.
- Tampereen kaupungin perhetyön tekijän on helppo lähteä mukaan kaupungille

hoitamaan asioita, jos asiakas asuu tampereen keskustan läheisyydessä.

Pyysin asikkaita kertomaan millaista apu on muodoltaan ollut Tampereen kaupungilta saadun perhetyön piiristä viimeisen vuoden aikana.

Kuudesta vastaajasta viisi henkilöä tarvitsi lastenhoitoa apua, kaksi vastaajaa tarvitsi kauppapalveluita, yksi vastaaja tarvitsi terveydenhuolto apua ja kolme vastaajaa ennaltaehkäisevää perhetyötä.

Kysymykseen siitä onko vastaaja tietoinen kotitalousvähennyksestä kahdeksan vastaajaa seitsemästä tiesi kotitalousvähennyksestä ja yksi vastaajista ei tiennyt. Kysymykseen siitä mistä henkilö oli asiasta saanut tietoa, vastaajat sanoivat saaneensa tietoa kotitalousvähennyksestä Internetistä, tv-stä, kumppanilta, tuttavilta sekä lehdistä.

Haastateltavilta kysyttiin onko yksityisen kotipalvelun käyttäjä huomionnut kotitalousvähennyksen. Kaikki yksityistä palvelua käyttävät ovat käyttäneet kotitalousvähennystä. Kun kysyttiin onko kotitalousvähennys vaikuttanut siihen, ottaako asiakas yksityistä kotipalvelua käyttöönsä, kahdeksasta vastaajasta viisi henkilöä vastasi ettei ole vaikuttanut yksityisen kotipalvelun käyttöön. Kolme vastaajista vastasi että kotitalousvähennys on vaikuttanut siihen ottaako hän käyttöön yksityistä kotipalvelua.

Viimeinen kysymys kuului että mitä haluat sanoa lopuksi. Tähän kysymykseen annetuista vastauksista kävi ilmi että, vastaajat kokivat että Tampereen Teiskon alueella on vaikea saada kaupungin perhetyöntekijää. Ne ihmiset jotka asuvat Teiskossa hyvien bussi yhteyksien varrella, saivat huomattavasti helpommin kaupungin perhetyöntekijän kuin ne joiden luokse menemiseen vaadittiin työntekijältä oman auton käyttöä. Asiakas, jonka lapsi oli esimerkiksi sairastunut akuutisti, ei ollut saanut perhetyöntekijää. Perusteeksi oli sanottu että asiakas asui syrjässä.

Perheet tarvitsivat monenlaista apua. Useimmilla avun tarve oli lastenhoidossa. Viidellä perheellä kuudesta palveluntarve on ollut pitkä. Heillä palvelun tarve on edelleen jatkumassa niin yksityisen kotipalvelun, kuin Tampereen kaupungin

perhetyön piirissä. Asiakkaat ovat kokeneet että on tullut aikaisempaa vaikeammaksi saada kaupungilta perhetyöntekijää auttamaan arjessa.

Asiakkaat ovatkin käyttäneet yksityistä kotipalvelua auttamaan samoissa asioissa missä he voisivat käyttää myös kaupungin perhetyöntekijää.

Asiakkaat kertoivat olleensa kohtuullisen tyytyväisiä siihen apuun mitä ovat saaneet Tampereen kaupungin perhetyöstä. Kahdessa perheessä kuudesta oli koettu että kaupungin perhetyöntekijä oli tullut vain ”aukomaan päätänsä” vääränlaisesta kasvatustavasta ja aliarvoinut äitiä. Silloin äiti olisi juuri eniten kaivannut tukea ja kannustusta eikä moitteita.

Parasta on asiakkaiden mielestä reipas, monitaitoinen, iloinen ja puhelias apu joka osaa olla lastenkanssa. Lasten kanssa olemisella asiakkaat tarkensivat että työntekijä jaksaa lukea ja keksiä erilaisia leikkejä sisällä ja ulkona, pelata lastenkanssa tai ottaa mukaan leipomiseen ja ruuanlaittoon.

Suurimmalta osalta kuitenkin asiakkaat olivat tyytyväisiä kun saivat avun kotiinsa ja harvemmin oli tullut ristiriitoja itse työntekijän kanssa. Suurin ongelma on se että apua ei ole riittävästi ja työntekijää ei ole myöskään tarjolla. Asiakkaat ovat moneen kertaan ottaneet yhteyttä Tampereen kaupungin perhetyön johtajaan ja valittaneet asiasta että Teiskon alueella ei ole apua saatavilla, vaikka sitä kuuluisi saada. Asiakkaille ei myöskään ollut ylemmältä taholta ehdotettu yksityisiä palveluntarjoajia.

Jos asiakas on voinut, hän on ottanut yksityistä kotipalvelua kustannuksista riippumatta. Monilla ei kuitenkaan ole varaa ottaa yksityistä apua vaikka saisikin sen kotitalousvähennyksiin.

Ihmisten avuntarpeen monimuotoisuus oli huomattavaa Tampereen Teiskon alueella. Myös asiakaskunta oli hyvin erilaista, niin ikärakenteeltaan kuin avuntarpeen muodoiltaan. haastateltavista nuorin oli 22 -vuotias perheenäiti ja vanhin 89 -vuotias yksinäinen vanhus. Kumpikin heistä tarvitsi apua jota aina ei ollut saatavilla. Perheelliset sekä nuoremmat ihmiset olivat yksinomaan hakeneet apua Tampereen kaupungin perhetyöltä. Haastateltavasta kahdeksasta henkilöstä

moni oli pettynyt avun saannin vähäisyyteen vaikka apua olisi kiireesti tarvittu, esimerkiksi synnytyksen jälkeiseen masennustilaan.

Toinen seikka joka oli huomattavaa, on vanhusten yksinäisyys kaupungin syrjä seuduilla, kuten Teiskossa. Kotipalvelun työntekijän mukaan Teiskon seudulla on hänellä paljon asiakkaitaan yksinäisiä vanhuksia. Vanhusten määrä asiakkaina yksityisessä kotipalvelussa on myös kasvavaa. Monet vanhuksista hänen mukaansa ovat saaneet hänet luokseen lapsien tai sukulaisten toimeksiannosta.

7. JOHTOPÄÄTÖKSET

Avun saaminen kuuluu Suomessa jokaisen ihmisen oikeuksiin ja sen tarkasteleminen syrjässä asuvien kohdalla oli hyvin mielenkiintoista. Vaikka haastateltavia oli vain kahdeksan, oli heidän haastattelu tuloksissaan monia yhteneväisyyksiä. Havainnointia tehdessäni huomasin perheiden joilla on monta lasta, tarvitsevan hyvin samanlaisissa ongelma tilanteissa apua perhetyöltä tai kotipalvelulta. vanhusten luona käydessäni oli avun tarve lähinnä fyysisen heikkouden vuoksi välttämätöntä arjessa selviytymiseen.

Teiskolaisten suurin ongelma avun saamisen suhteen liittyy siis vaikeisiin kulkuyhteyksiin. Keskustan alueen asiakkaiden on helpompi saada apua Tampereen kaupungin työntekijöiltä koska julkiset kulkuyhteydet toimivat keskustan alueella paremmin. Yksityisen kotipalvelu yrittäjän työajat olivat asiakkaiden mielestä joustavampia kuin Tampereen kaupunginperhetyön. Asiakkaat olisivat tilanteessa jossa he eivät olleet saaneet Tampereen kaupungilta perhetyötä, olisivat he kaivanneet ohjausta. Asiakkaat olisivat toivoneet saavansa Tampereen kaupungilta ohjeita mistä saada apua jos perhetyöltä ei henkilökuntaa riittänyt tai päässyt heidän avukseen. Perhetyö sekä kotipalvelu ei ole vain avustamista kotitöissä vaan hyvin paljon psykososiaalista tukemista vaikeassa tilanteessa.

Teemahaastattelu osoittautui hyväksi valinnaksi tehdessäni asiakastyytyväisyyden kartoitusta Tampereen Teiskossa. Teemahaastattelussa asiakas sai kertoa omin sanoin tulkintoja aiheesta ja kertoa niiden merkityksistä.

Havainnointi oli myös hyvä tapa saada suoraa sekä välitöntä tietoa millaista avun tarve todellisuudessa asiakkaan luona oli. Samalla näin kuinka pitkiä välimatkat ja julkisten kulkuyhteyksien saatavuudet olivat.

Asiakkaiden tyytyväisyys saamaansa Tampereen kaupungin antamaan perhetyöhön oli kaksijakoista. pettyneitä oltiin perhetyön saamisen vaikeuteen, silloin kun apua olisi tarvittu. Teiskolaisia ihmetyttää kaupungin työntekijöiden resurssi pula, sekä mahdollisuus saada kaupungilta autoa pitkiin työ matkoihin. Asiakkaan saadessa apua Tampereen kaupungin perhetyöltä, oltiin siihen tyytyväisiä.

Asiakkaiden tyytyväisyys yksityiseen palveluun oli myös ristiriitaista. Asiakkaita harmitti se, että heidän pitää maksaa avusta jonka voisi saada Tampereen kaupungilta ilmaiseksi. kotipalvelun laatu oli puolestaan asiakkaista laadukkaampaa, koska työntekijä ei ollut niin kiireinen. Yksityinen palvelu oli myös helpommin saatavissa, myös viikonloppuisin ja iltaisin.

Perhetyön ja kotipalvelutyön haasteellisuutena koin opinnäytetyötäni tehdessä sopeutumisen jokaiseen erilaiseen tilanteeseen. Perhetyön tai kotipalvelun työntekijänä pääsee hyvin monenlaisiin tilanteisiin mukaan ja on osattava olla ammatillinen ja samalla helposti lähestyttävä sekä lämminhenkinen. Jokainen perhe on mahdollisten ongelmien kanssa yksilöllinen. Tilanteet voivat olla hyvin ääripäitä toisistaan. Perhetyöntekijä tai kotipalvelun työntekijä voi joutua kokemaan niin mielenterveyden ongelmien kohtaamista kuin monilapsisen perheen arjen pyörittämistä. Maaseudulla tuntuu olevan paljon vaikeampaa saada tällaisiin tilanteisiin apua.

Haastateltavat kertoivat kokevansa epäreiluksi asuinpaikkansa merkityksen suhteessa avunsaantiin. Tyytyväisyys yleensä ottaen palveluun oli hyvin positiivista, apuun jota saatiin, oltiin tyytyväisiä vaikka sitä olisikin ollut vähän.

Kaupungin työntekijöiden loma-ajat olivat haastateltavieni huomattavissa, etenkin kesä aikaan apua oli vaikea saada.

8. OMAN TYÖN ARVIOINTI

Tutkimukseni tekeminen osoittautui odotettua monimuotoisemmaksi ja haastavammaksi. Aiheen rajaaminen oli vaikeaa, koska aiheeni oli hyvin laaja ja kiinnostava. Haastatteluihin olin varannut riittävästi aikaa ja sain sitä kautta enemmän aineistoa kuin olisin uskonut. Perheet olivat hyvin kiinnostuneita aiheesta, koska se koskettaa heitä läheisesti. Koska perhetyön ja kotipalvelun asiakkaat olivat hyvin yhteistyöhalukkaita, lisäsi se myös omaa motivaatiotani opinnäytetyön suhteen.

Kysely kaavakkeen tekeminen osoittautui hyväksi koska sen avulla sain mielenkiintoista tietoa ja sen avulla keskustelu pysyi suhteellisen hyvin raiteillaan. Aineiston kerääminen ja tuloksien yhteenveto vei oletettua enemmän aikaa. Vaikeaa olikin liittää yhteen niin historiaa, teoriaa ja omia havainnoiteja sekä haastattelun tuloksia sujuvasti, loppujen lopuksi asiat tuntuivat löytävän oman paikkansa tekstistä. Mielestäni eniten sain havainnoimalla esille mitä perheet tarvitsevat. Jos olisi ollut aikaa enemmän, olisin halunnut mennä useampaan perheeseen.

Kirjallisuutta perhetyöstä löytyi hyvin, mutta historia osuutta oli vaikeampi löytää, se olikin koko prosessin haastavin asia. Kotipalvelun historiasta ja toimintamalleista oli vaikea myös löytää tietoa kirjoista, materiaalia oli hyvin niukasti. Myös internetistä ei kotipalvelusta juurikaan kyseisellä nimikkeellä tietoa ollut helposti löydettävissä. Puolestaan perhetyöstä materiaalin löytäminen oli helpompaa ja siitä oli kirjoitettu niin kirjoja, artikkeleita kuin aineistoa internettiin. Perhetyöstä oli tehty myös monia erilaisia tutkimuksia ympäri Suomen.

Toivon että tämän opinäytetyö voisi jollain tapaa aukaista silmiä sille että on paljon avun tarveita joita apu ei tavoita vaikka sen tulisi olla subjektiivinen kaikille Tamperelaisille. En itse tiennyt että pula Tampereen kaupungin perhetyöstä olisi Teiskon alueella näinkin suuri.

LÄHDELUETTELO

- Erikson,R.2004.Kunnalliset sosiaali-ja terveydenhuollon palvelut.
- Heino,T.Berg,K.Hurtig,J.2000.Perhetyön ilo ja hämmennys.
- Hirsjärvi,S.Hurme,H.2001.Tutkimushaastattelu-teemahaastattelun teoria ja käytäntö.Helsinki:yliopistopaino.
- Isomäki,T.2005.Perheet päivähoiton ja kotipalvelun perhetyön asiakkaana-lastensuojelun avotyön kehittämishaasteet.
- Lapsiperheiden kotipalvelu. <http://www.raahe.fi>. Luettu 20.11.2009
- Lastensuojelun käsikirja. <http://www.sosiaaliportti.fi>. Luettu 15.11.2009
- Lith,P.2006.Yritystoiminta ja kuntien ostopalvelut sosiaali-ja terveyshuollossa.
- Niemelä,A-L.2006.Kiire ja työn muutos,tapaustutkimus kotipalvelutyöstä.
- Noppari,E.2008.Monialaiset verkostot perheitä tukemassa.
- Perhetyön toimintamuotoja. <http://www.sosiaaliportti.fi>. Luettu 13.11.2009
- Pöytäkirjat 2009. <http://www.aleksis.naantali.fi>. Luettu 20.11.2009
- Rämö,J.2004.Auta lasta ajoissa.Lasten ja lapsiperheidensosiaalipalveluiden arvioinnin erillisraportti Etelä-Suomen läänissä 2003.Helsinki:Etelä-Suomen lääninhallituksen julkaisuja.
- Sarvimäki,P.Siltaniemi,A.2007.Helsinki:sosiaali-ja terveysministeriön julkaisuja 2007
- Sosiaalihuoltolaki 20§. Helsinki 17.9.1982
- Sosiaalihuoltolaki 21§. Helsinki 17.9.1982
- Stakes. Sosiaali- ja terveydenhuollon tilastollinen vuosikirja 2008. Yliopistopaino Oy Helsinki 2008
- Tuomi,J.Sarajärvi,A.2002.Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi. Tammi:2002
- Varto,J.1992.Tutkimuksen metodologia.Kirjayhtymä:1992

Liittet

Liite 1

1.0) Oletko käyttänyt kaupungin perhetyön palveluita kyllä ei 1.1) Jos olet käyttänyt, niin kuinka pitkän aikaa:

alle kuukauden

1-3 kuukautta

3-5 kuukautta

5-7 kuukautta

7-10 kuukautta

10-12 kuukautta

enemmän kuin 12 kuukautta

1.2) Onko palvelun tarve ollut säännöllistä vai satunnaista? satunnaista

säännöllistä toisinaan säännöllistä, toisinaan satunnaista.

2.0) Oletko käyttänyt yksityistä kotipalvelua?

kyllä ei

2.1) Jos olet käyttänyt, niin kuinka pitkän aikaa:

alle kuukauden

1-3 kuukautta

3-5 kuukautta

5-7 kuukautta

7-10 kuukautta

10-12 kuukautta

enemmän kuin 12 kuukautta

2.2) Onko palvelun tarve ollut säännöllistä vai satunnaista? - satunnaista -

säännöllistä - toisinaan säännöllistä, toisinaan satunnaista.

3.0) Mihin asioihin tarvitsette kaupungin perhetyötä?

1. Lastenhoito apua

2. Kodin askareisiin liittyvää apua (ruuanlaitto, pölyjen pyyhkiminen, imurointi, lattianpesu, suursiivous, ikkunoiden pesu, silitys, mattojen tamppaus)

3. Omaan aikaan (jotta saisit itsellesi aikaa esimerkiksi vaateostoksille)

4. Asioiden hoidon apuna (kaavakkeiden täyttö kotona, oikeiden avunsaanti väylien löytäminen)

5. Tukena muuttuneissa elämäntilanteissa

3.1) Mihin asioihin tarvitsette yksityistä kotipalvelua?

1. lastenhoito apua

2. Kodin askareisiin liittyvää apua (ruuanlaitto, pölyjen pyyhkiminen, imurointi, lattianpesu, suursiivous, ikkunoiden pesu, silitys, mattojen tamppaus)

3. Omaan aikaan (jotta saisit itsellesi aikaa esimerkiksi vaateostoksille)

4. Asioiden hoidon apuna (kaavakkeiden täyttö kotona, oikeiden avunsaanti väylien löytäminen)

5. Tukena muuttuneissa elämäntilanteissa

3.2) Montako tuntia monenako päivänä viikossa tarvitsisitte yksityistä kotipalvelua?

1.päivittäin 2. kaksi-neljä kertaa viikossa 3. neljä- kuusi kertaa viikossa 4.tunnin-kolme tuntia viikossa 5. kolme- kuusi tuntia viikossa 6.kuusi-yhdeksän tuntia viikossa 7 enemmän kuin yhdeksän tuntia viikossa

3.3) Montako tuntia/ monenako päivänä viikossa tarvitsisitte kaupungin perhetyötä?

1.päivittäin 2. kaksi-neljä kertaa viikossa 3. neljä- kuusi kertaa viikossa 4.tunnin-kolme tuntia viikossa 5. kolme- kuusi tuntia viikossa 6.kuusi-yhdeksän tuntia viikossa 7 enemmän kuin yhdeksän tuntia viikossa

3.4) Jos olet käyttänyt kumpaakin palvelua (Tampereen kaupungin perhetyö ja yksityinen kotipalvelu) onko seuraavissa asioissa eroja:

- Kustannukset? kyllä/ei

Millaisia eroja?

- Henkilöstön vaihtuvuus? kyllä/ ei

Millaisia eroja?

- Palveluiden monipuolisuus? kyllä/ei

Millaisia eroja

- Joustavuus? kyllä/ei

Millaisia eroja

- Loma-ajat? kyllä/ei

Millaisia eroja?

- Salassapito? kyllä/ei

Millaisia eroja?

4.) Oletko saanut palvelua tarvittaessa?

5) Onko palvelun saanti ollut riittävää?

kyllä/ei

(ei) Onko kielteinen päätös ollut perusteltu? kyllä/ei

6.0) Jos päätös on perusteltu, miten se on sinulle sanottu?

6.1.) Onko sinulla ollut tilannetta jossa et ole saanut kaupungilta perhetyötä?

kyllä/ei

6.2) Jos vastasit ei, miten olet tilanteessa menetellyt?

6.3) Jos et ole saanut kaupungilta perhetyötä, onko sinulle kerrottu muista mahdollisuuksista

kyllä/ei

6.4) jos vastasit kyllä niin mitä sinulle on tarjottu? 7.0)onko saamasi kaupungin perhetyön palvelun sisältö ollut kouluarvosanoilla 4-10 millä asteikolla?

7.1) Onko saamasi kotipalvelun palvelun sisältö ollut kouluarvosanoilla 4-10 millä asteikolla

8.0) Tiedätkö keskustan alueella asuvia kaupungin perhetyötä saavia henkilöitä?
kyllä/ei

8.1) Jos vastasit kyllä, tiedätkö millaisia palveluita he saavat?

8.2) Millaisia heillä eroja on sinun saamiisi kaupungin perhetyö palveluihin?

9) Millaisia kaupungin perhetyön palveluita olet käyttänyt viimeisen vuoden aikana?

Lastenhoito apua

Kauppapalvelut

Terveystenhoito palveluita

Ennalta ehkäisevä perhetyö

10.) Mitä muuta haluat sanoa?

11) Mitä kautta sait tiedon yksityisestä kotipalvelusta?

1.lehdestä 2.internetistä 3.puhelinluettelosta 4.tuttavilta 5.ilmoituksista jostain muualta, mistä?

12.0) Oletko tietoinen kotitalousvähennyksestä?

kyllä/ei

12.1 Jos vastasit kyllä mistä olet kuullut siitä?

12.2 Jos vastasit kyllä, oletko käyttänyt sitä?

12.3 Onko kotitalousvähennyksen käyttö vaikuttanut siihen otatko kaupungin perhetyötä vai yksityistä kotipalvelua?

13) Mitä haluat sanoa lopuksi?