

KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU  
Sosiaalialan koulutusohjelma

Marja Rikala  
Sara Sistonen

ASIAKKAIDEN KOKEMUKSIA LAPSIPERHEIDEN ENNALTAEH-  
KÄISEVISTÄ PALVELUISTA SIUN SOTEN JOENSUUN KAN-  
TAKAUPUNGIN ALUEELLA

Opinnäytetyö  
Syyskuu 2017



**OPINNÄYTETYÖ**  
**Syyskuu 2017**  
**Sosiaalialan koulutusohjelma**

Tikkarinne 9  
80220 JOENSUU  
(013) 260 600

**Tekijät**

Marja Rikala, Sara Sistonen

**Nimeke**

Asiakkaiden kokemuksia Siun soten lapsiperheiden ennaltaehkäisevistä palveluista Joensuun kantakaupungin alueella

**Toimeksiantaja**

Siun soten lapsiperheiden ennaltaehkäisevät palvelut

**Tiivistelmä**

Tämän opinnäytetyön tarkoitus oli selvittää Siun soten lapsiperheiden ennaltaehkäisevien palveluiden eli varhaisen tuen asiakasperheiden kokemuksia Joensuun kantakaupungin alueella. Tehtävänä oli selvittää asiakkaiden kokemuksia perhetyöstä ja kotipalvelusta ennaltaehkäisevinä palveluina, sen hyödyistä sekä mihin tarpeisiin palvelua ollaan saatu. Tutkimuksen tavoitteena oli näiden palveluiden kehittäminen.

Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tutkimuksena. Aineisto kerättiin teemahaastattelemalla Siun soten lapsiperheiden ennaltaehkäiseviä palveluita saaneita asiakkaita Joensuun kantakaupungin alueella. Aineiston analyysimenetelmänä käytettiin aineistolähtöistä sisällönanalyysia.

Tulosten mukaan asiakkaat ohjautuivat useimmiten neuvolapalveluiden kautta palvelun piiriin. Haastatteluissa nousi esille, että tarpeet joihin varhaista tukea on haettu, ovat vanhemmuuteen tai kasvatukseen liittyvät haasteet sekä terveydentila. Asiakkaat pitivät varhaista tukea tärkeänä ja hyödyllisenä palveluna ja työskentely perheissä koettiin monipuoliseksi ja asiakaslähtöiseksi. Kehittämistarpeiksi nousivat riittämättömät resurssit, tiedottaminen ja ennakkoluulot. Siun soten organisaatio muodostui 1.1.2017. Tästä syystä palveluita tullaan todennäköisesti kehittämään ja yhdenmukaistamaan, joten opinnäytetyö on ajankohtainen.

**Kieli**

suomi

Sivuja 52

Liitteet 7

Liitesivumäärä 13

**Asiasanat**

varhainen tuki, lapsiperheet, ennaltaehkäisevät palvelut, kotipalvelu, perhetyö, asiakaskokemukset



**THESIS**  
**September 2017**  
**Degree Programme in Social Services**

Tikkarinne 9  
80220 JOENSUU  
FINLAND  
+358 13 260 600

**Authors**

Marja Rikala, Sara Sistonen

**Title**

Customer Experiences of the Early Support Services for Families of the Siun sote Social- and Healthcare Services.

**Commissioned by**

Siun sote Social- and Healthcare Service, the Family Service of Joensuu

**Abstract**

The purpose of this study was to investigate families' experiences of the early support services for families of Joensuu city area. The purpose was also to find out what kind of help the families have and what they need, whether they feel that the service is sufficient and how they would like to change the early support services of Joensuu.

The study was qualitative. Data for this study was collected from the clients of the family services. Data was collected by theme interviews and it was analyzed by using the data-oriented content analysis.

The result was that the customers move into early support service from health care services, for example by a child health center. Early support services customers seek service for parenthood and parenting challenges and also for health problems. The work of early support services for families with children is useful for the families. The families liked the way the service was organized and appreciate that they could have help in their homes. The results showed that the resources of the early support were too little and the service has not been marketed enough. Also prejudices are strong. The benefits of the services are the employees' workmanship, getting the service and changes in the family's situation.

North Karelia's municipalities have combined their social and health care services and created the Siun sote organization on 1 January 2017. All the social services are emerging and this study could help the development work.

**Language**

Finnish

Pages 52

Appendices 7

Pages of Appendices 13

**Keywords**

home help services, families with children, early support, developing of the early support services

# Sisältö

Tiivistelmä

Abstract

1	Johdanto .....	5
2	Lapsiperheiden ennaltaehkäisevät palvelut Siun sotien alueella .....	6
3	Lapsiperheiden arki ja voimavarat .....	8
4	Lapsiperheiden varhainen tukeminen .....	10
4.1	Lapsiperheiden ennaltaehkäisevien palvelujen tarve .....	13
4.2	Asiakasprosessi lapsiperheiden varhaisessa tuessa .....	15
4.3	Perhetyö lapsiperheiden ennaltaehkäisevänä palveluna .....	15
4.4	Lapsiperheiden kotipalvelu .....	17
5	Asiakaskeskeisyys sosiaali- ja terveystalvissa .....	18
6	Avun hakemisen vaikeudet .....	19
7	Lapsiperheiden ennaltaehkäisevien palvelujen kehittäminen .....	20
7.1	Ella-hanke Alavuden kunnassa .....	21
7.2	Mäntyharjun kunnan lapsiperheiden ennaltaehkäisevien palveluiden kehittäminen .....	22
8	Aikaisemmat opinnäytetyöt .....	23
9	Opinnäytetyön tarkoitus ja tehtävät .....	24
10	Opinnäytetyön toteutus ja menetelmälliset valinnat .....	26
10.1	Kvalitatiivinen tutkimus .....	26
10.2	Teemahaastattelu .....	27
10.3	Tutkimusaineiston kerääminen .....	28
10.4	Tutkimusaineiston analyysi .....	30
11	Tulokset .....	31
11.1	Palveluun hakeutuminen .....	31
11.2	Palvelun toteutuminen .....	33
11.3	Palvelun kehittäminen .....	34
11.4	Palvelun tuomat hyödyt .....	36
12	Yhteenveto ja johtopäätökset .....	39
12.1	Lapsiperheiden ennaltaehkäiseviä palveluita pidetään tärkeinä .....	39
12.2	Lapsiperheiden ennaltaehkäisevän perhetyön ja kotipalvelun resurssit 40	
12.3	Varhainen tuki ja lastensuojelu leimaavina palveluina .....	41
12.4	Varhaisen tuen palveluiden kehittämistarpeet asiakkaiden näkökulmasta .....	42
13	Pohdinta .....	43
13.1	Luotettavuus ja eettisyys .....	44
13.2	Oppimisprosessi .....	46
13.3	Jatkotutkimusaiheet ja tutkimuksen hyödynnettävyys .....	47
	Lähteet .....	49

Liite 1	Tehtävät
Liite 2	Tutkimuslupa
Liite 3	Teemahaastattelurunko
Liite 4	Saatekirje
Liite 5	Suostumus haastatteluun
Liite 6	Aineiston analyysipolku
Liite 7	Opinnäytetyön prosessikaavio

## 1 Johdanto

Varhainen tukeminen, toiselta nimeltään lapsiperheiden ennaltaehkäisevät palvelut, on käsitteenä vieläkin hyvin uusi. Etenkin Pohjois-Karjalassa kyseinen palvelu on ollut muutosten alla jo muutaman vuoden ajan. Palvelun kehittäminen sai alkunsa, kun Sosiaalihuoltolaki uudistui vuonna 2015. Laki velvoitti kuntia järjestämään ennaltaehkäiseviä palveluita ilman lastensuojelun asiakkuutta. Lain yhtenä painopisteenä oli lapsiperheiden tuen kehittäminen ja ennaltaehkäisevien tukimuotojen kuten kotipalvelun ja perhetyön aseman vahvistaminen (Sosiaali- ja terveysministeriö 2014).

Tämän lakimuutoksen lisäksi vuoden 2017 alusta Pohjois-Karjalan sosiaali- ja terveystalvet muodostivat yhtenäisen organisaation nimeltä Siun sote. Siun sote, eli Pohjois-Karjalan sosiaali- ja terveystalvelujen kuntayhtymä, toteuttaa nyt julkiset sosiaali- ja terveydenhuollon talvelut yhteensä 14 kunnan alueella. (Siun sote 2017a.) Luonnollisesti tämä tarkoittaa uusia uudistuksia ja muutoksia myös ennaltaehkäiseviin talveluihin. Lapsiperheiden ennaltaehkäiseviä talveluita on tarkoitus yhdenmukaistaa ja kehittää lisää Pohjois-Karjalan eri alueilla. Kyseisten talvelujen toteuttaminen vaihtelee vielä hyvin paljon paikkakunnasta riippuen, koska kunnilla on ollut mahdollista itse päättää, miten varhaista tukea perheelle tarjotaan. Useimmiten varhaista tukea on tarjottu joko lastensuojelun - tai neuvolatalveluiden kautta tai perhekeskuksissa. Tässä opinnäytetyössä käytämme talvelusta nimitystä lapsiperheiden ennaltaehkäisevät talvelut tai varhainen tuki ja se pitää sisällään perheet, jotka ovat saaneet joko kotipalvelua tai perhetyötä ilman lastensuojelun asiakkuutta.

Tässä opinnäytetyössä selvitetään, millaisena lapsiperheiden ennaltaehkäisevä perhetyö ja kotipalvelu näyttäytyy asiakkaille Joensuun kantakaupungin alueella ja tuodaan asiakkaiden mielipiteitä ja kokemuksia talvelusta esille. Tutkimus pyrkii vastaamaan kysymyksiin, miten talvelun piiriin on päästy, millaisiin tarpeisiin

palvelua käytetään, onko se helposti saatavilla, miten hyvin varhaisen tuen palvelu tunnetaan, miten palvelu on käytännössä toteutettu, mitä hyötyä palvelusta on asiakkaille ollut ja miten asiakkaat haluaisivat palvelua kehitettävän.

Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tutkimuksena, jota varten teemahaastattelimme varhaista tukea saavia/saaneita asiakasperheitä. Tutkimuksen teoreettinen tietoperusta koostuu organisaatiokuvauksesta, lapsiperheiden arjesta, lapsiperheiden varhaisesta tukemisesta, palveluun hakeutumisen tarpeista, asiakasprosessista, työmenetelmistä, asiakaskeskeisyydestä, avun hakemisen haasteista sekä lapsiperheiden ennaltaehkäisevien palvelujen kehittämismahdollisuuksista.

Tutkimustulokset on jaoteltu neljään pääluokkaan, jotka ovat palveluun hakeutuminen, palvelun toteutuminen, palvelun kehittäminen sekä palvelun tuomat hyödyt. Keskeisimmät tulokset ovat nähtävillä yhteenveto ja johtopäätökset osiossa. Pohdinnassa käsittelemme tutkimuksen luotettavuutta ja eettisyyttä, omaa oppimisprosessiamme sekä pohdimme jatkotutkimusaiheita.

## **2 Lapsiperheiden ennaltaehkäisevät palvelut Siun soten alueella**

Vuoden 2017 alussa Pohjois-Karjalan ja Heinäveden kunnan sosiaali- ja terveyspalvelut yhdistyivät muodostaen yhtenäisen organisaation nimeltä Siun soten eli Pohjois-Karjalan sosiaali- ja terveyspalveluiden kuntayhtymä. Tähän kuuluu myös lapsiperhepalveluiden varhainen tuki. Siun sote toimii 14 kunnan alueella ja nämä kunnat pitävät sisällään yhteensä noin 170 000 asukasta. Siun soten tavoitteita ovat muun muassa palveluiden laadukkuuden ja yhdenvertaisuuden varmistaminen sekä yksilöllisiin tarpeisiin vastaavien palveluiden tarjoaminen. Tämän lisäksi käyttäjien tulisi saada palvelut mahdollisimman läheltä ja ne tulisi saada myös kotiin tai verkosta. Siun soten tehtävänä on varmistaa alueen asukkaiden arjen sujuminen. (Siun sote 2017a.) Siun soten organisaation sosiaali- ja terveyspalvelut jakautuvat kolmeen toimialaan: perhe- ja sosiaalipalvelut, ikäihmisten palvelut sekä terveys- ja sairaanhoitopalvelut. Tämän lisäksi Siun sote

koostuu viidestä alueesta, jotka ovat Pohjoinen -, Läntinen -, Itäinen - ja Eteläinen alue sekä Joensuun kantakaupunki. (Siun sote 2017c.) Siun soten aluejaon tarkoituksena on yhdenmukaistaa palveluita niin, että asukkailla olisi mahdollisuus samanlaisiin palveluihin alueesta riippumatta ja parantaa palveluita vielä entisestään. Palvelujen kehittämisen kannalta asiakkaiden mielipiteiden kuuleminen on tällä hetkellä erittäin tärkeää.

Siun sote on tehnyt strategian vuosien 2017–2018 ajaksi ja se on tiivistetty tavoitteeseen suojata asukkaiden arki. Strategiassa on määritelty, että palveluita ja hoitoa tulee saada läheltä sekä niiden tulee olla luotettavia ja vaivattomasti saatavilla. Asiakastyytyväisyyttä ja asukkaiden kohtaamista palveluissa pidetään tärkeänä. Siksi myös työntekijöiden ammattitaidon ja organisaation hallinnon tulee olla toimivia. Sähköisiä palveluita halutaan kehittää edelleen ja toiminta täytyisi olla myös taloudellista. Siun soten toimintaa ohjaavia arvoja ovat vastuullisuus, välittäminen, asiakaslähtöisyys ja yhdenvertaisuus, jotka ovat myös kaiken toiminnan perusta. (Siun sote 2017b.)

Perhe- ja sosiaalipalveluihin ollaan luomassa Pohjois-Karjalan alueella erilaisia palvelukäytäntöjä, joiden tarkoituksena on lisätä tasa-arvoa. Tällä hetkellä iso osa näistä palveluista on järjestetty ostopalveluina. Palveluita ollaan kehittämässä ennaltaehkäisevään suuntaan ja varhainen puuttuminen koetaan tärkeäksi. Kehitteillä on perhekeskus toimintamalli, jonka alle kuuluisivat jatkossa neuvolatoiminta, oppilashuolto, lastensuojelu sekä varhainen tuki. Ennaltaehkäisevällä toiminnalla voidaan reagoida palvelutarpeeseen mahdollisimman ajoissa. Uusia työmalleja tullaan ottamaan käyttöön, jonka avulla saadaan erityistyöntekijät paremmin käyttöön eri alueilla. (Siun sote 2016, 34–37.) Lapsiperheiden varhainen tuki kuuluu perhe- ja sosiaalipalvelujen ennaltaehkäiseviin palveluihin, joita ovat myös lasten huoltajuuteen liittyvät asiat, kasvatus- ja perheneuvonta, varhaisen tuen sosiaalityö, perhetyö ja sosiaaliohjaus sekä lapsiperheiden kotipalvelu. (Joensuun kaupunki 2016a.)

Lapsiperhepalveluiden varhainen tuki on vielä hyvin uusi palvelumuoto, joten sitä kehitetään jatkuvasti. Varhaisen tuen Siun soten Pohjoinen tiimi onkin jo lähtenyt tekemään omalla alueellaan selvitystyötä, millainen palveluntarve kunnissa on ja

pystyttäisiinkö niihin vastaamaan paremmin yhdessä tekemällä. Pohjoisella alueella on suunnitteilla myös palvelunumero kaikkiin perhe- ja sosiaalipalveluihin, jolloin asiakkaan ei tarvitsisi tietää kuin yksi numero, johon soittaa ja josta hänet ohjattaisiin eteenpäin palvelun tarpeen mukaan. Lisäksi Siun soten selvityksen alla on yksityisten palveluiden hyödyntäminen ja yhdistäminen julkisiin palveluihin palveluiden tuottamisessa. (Martikainen 2017, 6.)

### **3 Lapsiperheiden arki ja voimavarat**

Perheen merkitys yksilön kannalta on suuri ja se on monesti nähty turvallisena linnakkeena yksilölle. Perheen ajatellaan usein myös toimivan suojana ulkopuolelta tuleville paineille ja pahuutta vastaan. Perhe ja läheiset ihmissuhteet luovat turvallisen kasvuympäristön lapsille ja nuorille sekä vaikuttavat lasten kasvuun ja kehitykseen. Yksilön hyvinvoinnin kannalta perhe on merkityksellinen, koska se luo puitteita turvalliselle elämälle. Perheessä tapahtuvat muutokset ja ilmiöt ovat merkityksellisiä kokemuksia ihmisille, riippumatta siitä ovatko ne positiivisia vai negatiivisia. Perheen kautta yksilöt muodostavat kokemusta omasta roolistaan ja olemassaolostaan maailmassa ja yhteiskunnassa. (Vornanen 2006, 120–122.)

Monissa lapsiperheissä kotityöt vievät suuren osan vanhempien ajasta. Väestöliiton teettämän tutkimuksen mukaan kotitöihin käyttävät kaikkein eniten aikaa kotona olevat äidit. Työskentelevistä vanhemmista taas kotitöitä tekevät kaikkein eniten 7–17-vuotiaiden lasten vanhemmat ja erityisesti äidit. Heillä kotitöihin menee päivässä keskiarvon mukaan kolme ja puoli tuntia. Viikonloppuisin työssäkäyvät äidit käyttävät kotitöihin aikaa reilut neljä ja puoli tuntia ja isät puolestaan yli kolme ja puoli tuntia. Sekä isät että äidit käyttävät enemmän aikaa lastenhoitoon. Ansiotyössä olevat äidit käyttävät tutkimuksen mukaan lastenhoitoon aikaa 1,5 tuntia arkisin ja isät taas reilun tunnin. Viikonloppuisin lastenhoitoon käytetään hieman enemmän aikaa, sillä äidit käyttävät noin kaksi ja puoli tuntia ja isät hieman alle kaksi tuntia lastenhoitoon. Kotona olevat äidit (yleensä hoitovapaalla) keskittyvät kotitöihin ja lastenhoitoon enemmän arkena kuin viikonloppuisin. (Miettinen & Rotkirch 2012, 58, 65.)



Rantalaiho (2006, 46, 48) on tehnyt tutkimuksen, joka koskee lapsiperheiden kanssa toteutettavaa ehkäisevää perhetyötä. Tutkimuksen näkökulmana oli vanhempien arki ja lapsiperheet, joissa on pieniä lapsia. Tutkimusaineisto oli lähtöisin Parasta Lapsille järjestön Pateniemen osaston vuosina 2002–2005 tekevästä ehkäisevän lastensuojelutyön Ankkuri-perheprojektin hankkeesta. Rantalaihon tutkimuksessa haluttiin saada vastauksia siihen, mistä vanhemmat kokevat tai odottavat saavansa voimavaroja ja voimaa arkeensa sekä, mikä voimavaroja kuluttaa. Tutkimuksessa selvisi, että useimmiten vanhemmat haluavat pärjätä arjessa omin voimin tai turvaavat läheistensä tukeen. Toisinaan omat voimavarat eivät kuitenkaan riitä tai sukulaisilta ei saa apua ja tuolloin käännytään julkisten palveluiden tai järjestöjen apuun. Avun tarve nousi voimavarojen vähenevän tuntemuksen vuoksi. Tällöin on tärkeää, että ihminen saa tukea ja saatu apu sopii sen hetkiseen tilanteeseen.

Vanhempien selviytymiseen vaikuttavat perheenjäsenten yksilölliset ja perheen yhteiset käytössä olevat voimavarat. Vanhemmat saavat voimaa tiedosta liittyen lapsen kasvuun ja kehitykseen, vanhemmuuden roolista lapsen eri kehitysvaiheissa sekä taidosta hyödyntää tätä tietoa perheen arjessa. Jokaisella yksilöllä on näiden asioiden lisäksi sisäistä voimaa, jota tarvitaan arjen haasteissa. Luottamus omiin taitoihin ja hallinnan tunteeseen kasvattaa luottavaisuutta selviytyä erilaisista vaativista elämäntilanteista ja paineista, joita elämä tuo tullessaan. (Rantalaiho 2006, 51.)

Sisäisten voimavarojen lisäksi vanhemmat tarvitsevat myös ulkoisia, kuten sosiaalisia voimavaroja. Sosiaalinen tuki voi tarkoittaa esimerkiksi tunnetta siitä, että kuuluu johonkin, on hyväksytty, rakastettu ja tarpeellinen. Se on peruspiirteeltään epävirallista ja liittyy sosiaaliseen verkostoon, kuten esimerkiksi läheisiin ihmissuhteisiin, kumppaniin ja ystävyys-suhteisiin. On myös olemassa virallista sosiaalista tukea, jota tarjoavat erilaiset ammatillista apua antavat järjestelmät. Lisäksi ulkoihin voimavaroihin kuuluvat myös perheen ja yksilön tulot ja varallisuus sekä elin- ja asuinympäristö. (Rantalaiho 2006, 51.)

Myös parisuhde on tärkeä voimavara perheessä. Parisuhde tasapainottaa arkea ja tuo siihen positiivisella tavalla muutosta ja positiivista henkeä. Parisuhde tuo

turvallisuuden tunnetta ja se tuo yllättäviä asioita arkielämään. Kotona olevan vanhemman maailma pystyy suurenemaan ja irtoamaan kodin aiheuttamista rajoitteista puolison tuodessa sinne uusia vaikutteita. Vuoropuhelu puolisoitten välillä on tärkeää, eikä sitä saisi pitää itsestäänselvyytenä. Molempien parisuhteen osapuolten on osallistuttava vuoropuheluun, jotta siitä tulee toimivaa. (Rantalaiho 2006, 60.) Myös perheen isällä on tärkeä rooli lasten elämässä ja perinteisiä sukupuolirooleja täytyisi haastaa jatkuvasti. Ihmisiä tulisi kannustaa joustavampaan asenteeseen isyyttä kohtaan. (Walker 2013, 117.)

Jos voimavarat alkavat kulua arjessa, muuttuvat rutiinit pakotetuksi rytmiksi. Lämmin ilmapiiri voi kadota, kun tulee tunne, että joutuu olemaan kotona pakon edestä. Vanhemman rooli voi muuttua alituisessa toimintavalmiudessa olevaksi tai toimintaan pakotetuksi, jolloin hän voi väsyä sekä fyysisesti että henkisesti. Arki on monesti näissä tilanteissa jatkuvaa sovittelua ja usein myös yksinäistä. Se tuntuu tällöin samankaltaisten asioiden toistamiselta ja jatkuvalta pakollisista velvollisuuksista huolehtimiselta. (Rantalaiho 2006, 72–73.)

#### **4 Lapsiperheiden varhainen tukeminen**

Aiemmin kerroimme siitä, millaisista asioista lapsiperheen arki ja perheen voimavarat muodostuvat. Perheet tarvitsisivat useita eri keinoja selvitäkseen kuormittavista tilanteista ja joskus ulkopuolisen apu voi olla tarpeen. Avun tarpeen myöntäminen ei kuitenkaan pitäisi johtaa lapsiperheillä pelkästään lastensuojelun asiakkuuteen. Apua tulisi saada myös ilman asiakkuutta, ennaltaehkäisevästi ja matalalla kynnyksellä. Tässä luvussa kerromme tarkemmin mitä varhainen tuki on ja mitä se pitää sisällään. Varhainen tuki sijoittuu palveluissa peruspalveluiden ja lastensuojelun väliin ja tekee yhteistyötä näiden palveluiden kanssa. (kuvio 1.)



Kuvio 1. Lapsiperhepalveluiden kokonaisuus (Kuvio: Alavus 2017).

Laki määrittää ennaltaehkäisevää lastensuojelua seuraavalla tavalla:

Lastensuojelun lisäksi kunta järjestää lasten ja nuorten hyvinvoinnin edistämiseksi ehkäisevää lastensuojelua silloin, kun lapsi tai perhe ei ole lastensuojelun asiakkaana. Ehkäisevällä lastensuojelulla edistetään ja turvataan lasten kasvua, kehitystä ja hyvinvointia sekä tuetaan vanhemmuutta. Ehkäisevää lastensuojelua on tuki ja erityinen tuki, jota annetaan esimerkiksi opetuksessa, nuorisotyössä, päivähoidossa, äitiys- ja lastenneuvolassa sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollossa. (Lastensuojelulaki 417/2007, 3.a.)

Varhainen tuki voidaan nähdä esimerkiksi avun tarpeen selvittämisenä, vanhemman roolin vahvistamisena ja tukemisena, lapsen osallisuuden tukemisena, huoleen reagoimisena esimerkiksi erityistä tukea tarjoamalla sekä moniammatillisena yhteistyönä. Varhaisen tuen keskeisenä ajatuksena on lapsen hyvinvointiin vaikuttaminen tukemalla vanhempia ja koko perhettä. Vanhemmuuden tukeminen ja perheen voimavarojen hyödyntäminen toimivat tärkeässä roolissa varhaisen tuen toiminnassa, mutta myös vanhempien motivoinnilla on suuri rooli. (Heinonen 2012, 3–4.)

Varhaisen tuen toiminnassa olennaista on asiakkaiden tarpeiden huomioiminen ja niiden mukaan toimiminen. Asiakkaan näkökulmasta on tärkeää kertoa toiminnasta erityisesti siitä, miten ja missä toiminta tapahtuu ja mitä se sisältää. Tämä lisää asiakkaan osallisuutta. Tukemalla perheen yhteistä tekemistä, voidaan lisätä lapsen hyvinvointia, vahvistetaan vuorovaikutusta perheessä ja tunnesiteitä

perheenjäsenten välillä. Varhaisen tuen asiakkaita ovat siis sekä vanhemmat että lapset. (Lindqvist 2008, 15.)

Varhaisen tuen palveluihin on aina olemassa jokin tarve ja asiakasperheen tulisi saada sieltä apua mahdollisimman aikaisessa vaiheessa. Seuraavassa kuviossa näkyy, missä vaiheessa varhaisen tuen toiminta hyödyttää perheitä. (Kuvio 2.)



Kuvio 2. Lapsen ja perheen palvelujen kokonaisuus (Kuvio: Honkanen & Veijola 2011).

Varhaisen tuen myötä työntekijä puuttuu tietyllä tapaa perheen elämään. Tämä puuttuminen voidaan nähdä lupauksena siitä, että työntekijä tekee yhteistyötä yhdessä koko perheen kanssa eli vanhempien ja heidän lastensa parhaaksi. Työntekijän tulisi löytää kaikille toimijoille sopiva työtapa ja samalla kunnioittaa vanhempia lastensa asioiden asiantuntijana. Vanhempien kasvattajuutta tuetaan työskentelyn aikana, eikä sitä arvostella missään vaiheessa. Työntekijällä tulisi olla vanhempien suostumus joka tilanteessa ja hänen tulee pitää heidät ajan tasalla jatkuvasti. (Pieksämäen kaupunki 2012, 2.)

#### 4.1 Lapsiperheiden ennaltaehkäisevien palvelujen tarve

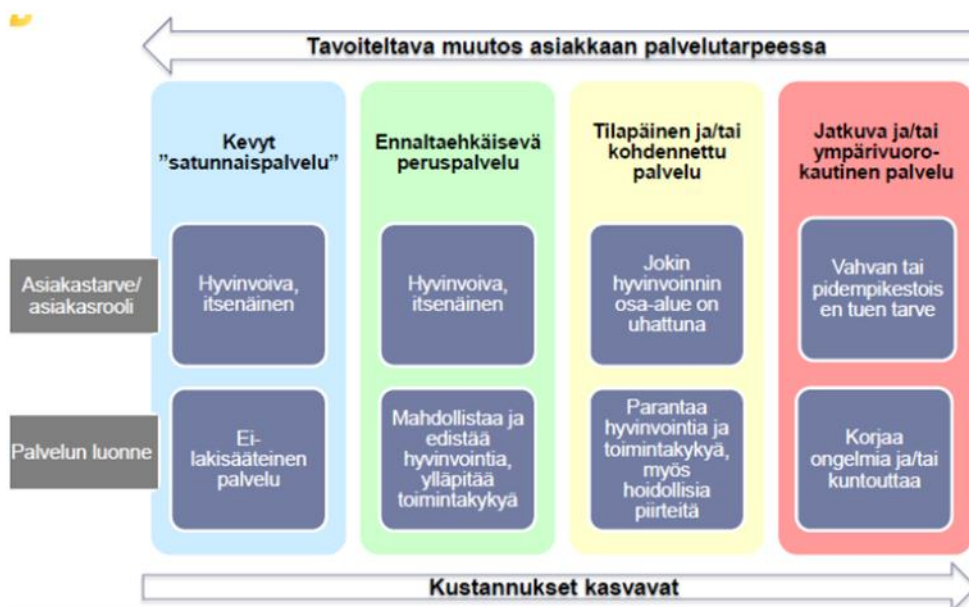
Sosiaali- ja terveysministeriön KASTE-hankkeen Iloa vanhemmuuteen-seminaari koosteen mukaan perheiden avun hakemisen syyt ja huolenaiheet olivat usein taloudelliset ongelmat, usein toistuva syyllinen omatunto, parisuhdeongelmat, hermostuminen lapseen sekä lapsen kasvua ja kehitystä koskevat huolenaiheet. Palveluilta perheet toivoivat mm. enemmän avoimen varhaiskasvatuksen palveluita ja päivähoidon palveluita, neuvolapalveluita, perhetyön ja kotipalvelun saamista, erilaisia terveys- ja kuntoutuspalveluita, kulttuuri ja vapaa-ajan tarjontaa sekä parempaa tiedottamista kaupungilta. (Remsu 2016, 8,11.)

Lapsen syntyminen perheeseen on aina huomattava muutos molemmille vanhemmista ja siksi myös tarvittavan avun tulisi olla moninaista. Ahdistavat elämäntilanteet, esimerkiksi talousongelmat tai päihdeongelma perheessä, kasvattavat tuen tarvetta ja pitkittävät sen jatkumista. Perheen voimavaroista ulkoiset tekijät voivat myös olla riittämättömiä. Tällaisia ovat esimerkiksi huono taloudellinen tilanne, asumisympäristö ja sosiaalisen tuen vähyys. Siitä huolimatta aina ei ole kyse aineellisesta niukkuudesta vaan puutteellisista tai vähäisistä sosiaalisista verkostoista. Kun tunnepohjaista, käyttökelpoista, kriittistä tai tiedollista apua vanhemmille ei ole saatavissa, selviämisen vaatimukset ovat selvästi korkeammat. (Rantalaiho 2006, 57–58.)

Kun perheiden voimavarat alkavat kulua, joko ajoittain tai jatkuvasti, ihmiset alkavat kehitellä omia selviytymiskeinojaan, joilla kompensoida voimavarojen kulumista. Perheen arkipäiväisten voimavarojen väheneminen on monien eri tilanteiden lopputulos. Syinä voivat olla esimerkiksi omien henkilökohtaisten voimavarojen hiipuminen, läheisten perhesuhteiden rasittuminen, sosiaalisista suhteista ja lähiympäristöstä saatavan tuen puute tai kääntyminen ristiriitaiseksi. Aineellisten voimavarojen vähyys taas voi rajoittaa elämää ja johtaa erilaisiin riippuvuus suhteisiin läheisten kanssa. Tiukka elämäntilanne saa kääntymään julkisten palveluiden puoleen avun saamiseksi. Perheet pyytävät aktiivisesti tukea henkilökohtaiseen elämäntilanteeseen virallisilta tahoilta. Kun virallisen tahon apu on toi-

mivaa, ammatillinen tapaaminen näkyy intensiivisenä apuna, tuki vahvistaa asiakkaan minäkuvaa ja lisää siten omaa motivaatiota vaativiin elämäntilanteisiin. (Rantalaiho 2006, 71–72.)

Kun perheen voimavarat alkavat olla lopussa, olisi hyvä saada apua riittävän ajoissa, jo ennen ongelmien kasaantumista tai paisumista liian suuriksi. Voimavarojen kulumisesta on kuitenkin vain pieni askel uupumukseen, joka taas voi kestää pitkäänkin. Uupumuksen merkkejä on muun muassa kokemusmaailman muuttuminen negatiiviseen suuntaan. Ennen kaikkea se näkyy fyysisenä ja psyykkisenä väsymyksenä, joka saa valtaansa koko kehon ja ihmisellä on toivottomuuden ja avuttomuuden tunteita omasta toimijuudestaan. Uupumus voi johtaa jopa masennukseen, jolloin oma vanhemmuus muuttuu kielteiseksi, samoin kuin tunteet kotitöitä ja muita ihmisiä kohtaan. (Rantalaiho 2006, 72.) Korjaavien palveluiden tarjoaminen on aina myöskin kuluiltaan suurempaa, joten mitä aikaisemmassa vaiheessa pystytään asiakkaille tarjoamaan apua, sitä enemmän kustannuksissa voidaan säästää (kuvio 3.)



Kuvio 3. Palveluiden tarvetason määrittelyt (Kuvio: Hakari & Päivänen 2015, 38).

## **4.2 Asiakasprosessi lapsiperheiden varhaisessa tuessa**

Siun soten Joensuun kaupungin (2016) mukaan lapsiperheiden ennaltaehkäisevien palveluiden piiriin kuuluvat varhaisen tuen perhetyön ja kotipalvelun lisäksi myös lapsiperheiden sosiaalityö ja sosiaaliohjaus, huoltajuuteen liittyvät asiat sekä kasvatus- ja perheneuvolan palvelut (Joensuun kaupunki 2016a). Palvelua annetaan joensuulaisille perheille sekä Siun soten alueen kunnille. Siun soten Joensuun kantakaupungin järjestämä lapsiperheiden perhetyö on jokaiselle lapsiperheelle tarkoitettua sosiaalipalvelua, jonka tarkoituksena on tukea perheitä kasvatuksessa. Lisäksi perhetyöllä pyritään lisäämään perheiden mahdollisuutta tulla toimeen erilaisissa tilanteissa sekä ennaltaehkäistä perheiden mahdollisia pulmatilanteita. Perhetyötä toteutetaan kotikäynteinä ja siinä on käytössä monia eri työtapoja. (Joensuun kaupunki 2016b.)

Varhaisen tuen työskentely lähtee liikkeelle palvelutarpeen arvioinnilla, jossa tarkoitetaan perheen tilanne kokonaisuudessaan. Perhetyön käynnistyessä selvitetään vanhempien voimavaroja ja mietitään asioita, joissa vanhempi kaipaa mahdollisesti lisää tukea. Perhetyön toteutumisesta tehdään suunnitelma yhteistyössä perheen kanssa ja sitä käydään läpi säännöllisin väliajoin. Tarpeen tullen perhe opastetaan myös muiden palveluiden alaisuuteen kuten esimerkiksi perheneuvolan tai psykiatrian palveluihin. (Terveysten- ja hyvinvoinninlaitos 2016.)

## **4.3 Perhetyö lapsiperheiden ennaltaehkäisevänä palveluna**

Varhaisen tuen perhetyö on täysin vapaaehtoista eikä siihen tarvita lähetettä tai lastensuojelun asiakkuutta. Perhetyötä voidaan käyttää avuksi esimerkiksi vanhemmuuden tukemisessa, lasten hoidossa ja kasvatuksessa ohjaamiseen, avuksi kodin arjen taitojen ja rutiinien hallintaan, perheen toimintakyvyn vahvistamiseen, perheen sisäisten vuorovaikutustaitojen tukemiseen ja perheen sosiaalisten verkostojen laajentamiseen sekä ennaltaehkäisemään syrjäytymistä.

Oman alueen perhetyöntekijään voi olla yhteydessä itse tai pyytää ohjausta esimerkiksi terveydenhuollon palveluista, neuvolapalveluista, päivähoidosta tai minkä tahansa muun viranomaistahon kautta. (Joensuun kaupunki 2016b.)

Perhetyössä käytettävät menetelmät määräytyvät asiakkaan tarpeesta ja perhetilanteesta. Tärkein menetelmä on keskustelu, jossa nousee esiin vuoropuhelun merkitys asiakkaan kanssa sekä ratkaisukeskeisyys. Keskustelun lisäksi työskentelyssä hyödynnetään erilaisia välineitä, kuten perhetilanteeseen liittyviä kartoituskaavakkeita, kortteja ja roolikarttoja. Perhetyön tavoitteena on tehdä lapsi näkyväksi vanhemmilleen. Jos vanhemmilla on runsaasti omia ongelmia, voi olla, että lapsen tarpeet eivät nouse esille perheessä. Vanhempia voidaan opastaa hyvään vuorovaikutussuhteeseen lapsen kanssa käyttämällä apuna keskusteluja oman lapsen tarpeista sekä ohjata vanhempia esimerkiksi leikkimään ja ulkoilemaan yhdessä lapsensa kanssa. Vanhempia autetaan muun muassa arkirytmien muodostamisessa, lasten hoidossa ja kasvatustehtävässä. Vanhemmille jaetaan tietoa lapsen kasvusta ja kehitysvaiheista sekä autetaan heitä sopeutumaan lapsen arkirytmiiin. Vanhempia voidaan auttaa myös ruokailua ja nukkumista koskevissa asioissa keskustelujen avulla ja esimerkkien kautta. (Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos 2016.)

Varhaisen tuen tarkoitus on turvata, että perhe saa apua oikeaan aikaan osana peruspalveluja. Varhainen tuki voi torjua kriisin perheessä ja ongelmien kasaantumisessa. Erilaisten keskustelujen avulla vanhempia voidaan auttaa tutkimaan omaa roolia vanhempana, keskinäisen parisuhteen toimivuutta, sosiaalisia suhteita ja tukiverkoston sekä lapsen tarpeiden huomioimista. Saadut kokemukset järjestetystä moniammatillisesta perhetyöstä kertovat, että vanhemmat ovat kokeneet perhetyön positiivisena, vanhemmuutta ja parisuhdetta auttavana apuna ja tukena. Vanhemmat pitivät työntekijän kanssa keskustelua mielialaa kasvattavana ja vauva-arjen sujumista tukevana. Perheiden lähiverkosto on koettu tulleen esiin toiminnan aikana ja monet vanhemmat ovat tunteneet tullessa kuulluiksi. Avoin ja luottamuksellinen vuorovaikutussuhde vanhempien ja työntekijän välillä sekä kattava työ perheen parissa on tärkeää, koska ne lisäävät koko perheen hyvinvointia. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2016, 39.)



#### 4.4 Lapsiperheiden kotipalvelu

Kotipalvelulla tarkoitetaan asumiseen, hoitoon ja huolenpitoon, toimintakyvyn ylläpitoon, lasten hoitoon ja kasvatukseen, asiointiin sekä muihin jokapäiväiseen elämään kuuluvien tehtävien ja toimintojen suorittamista tai niissä avustamista. Kotipalvelua annetaan sairauden, synnytyksen, vamman tai muun vastaavanlaisen toimintakykyä alentavan syyn tai erityisen perhe- tai elämäntilanteen perusteella niille henkilöille, jotka tarvitsevat apua selviytyäkseen 1 momentissa tarkoitetuista tehtävistä ja toiminnoista. Kotipalveluun sisältyvinä tukipalveluina annetaan ateria-, vaatehuolto- ja siivouspalveluja sekä sosiaalista kanssakäymistä edistäviä palveluja. Lapsiperheellä on oikeus saada perheen huolenpitotehtävän turvaamiseksi välttämätön kotipalvelu, jos lapsen hyvinvoinnin turvaaminen ei ole mahdollista 2 momentissa mainittujen syiden vuoksi. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2016, 40.)

Perhetyön lisäksi varhaisen tuen asiakkaille voidaan tarjota myös kotipalvelua. Lapsiperheelle tulee järjestää kotipalvelua, jos lapsen hyvinvoinnin turvaaminen ei onnistu laissa mainittujen syiden takia. Kotipalvelu tulee järjestää yleisenä perhepalveluna. Vanhempien tai muiden huoltajien vastuulla on varmistaa lapsen tasapainoinen kehitys ja hyvinvointi, mutta jos he tarvitsevat apua tässä tehtävässä, perhe voi saada avuksi kotipalvelua. Kun kyseessä on lapsen terveys ja kehitys sekä niiden turvaaminen, kotipalvelua tulisi järjestää tarvittavassa laajuudessa ja tarvittavina vuorokauden aikoina. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2016, 41–42.)

Kotipalvelun sisällön painopisteenä on asiakkaan oman toimintakyvyn ylläpitäminen ja asiakkaalle tuen tarjoaminen arkisista elämän toiminnoista selviämiseen. Tarpeen tullen asiakkaalle tulee järjestää apua niissä asioissa, joista hän ei pysty itse selviytymään. Perhetyöstä ja kotipalvelusta säädettyjen lakien tehtävänä on laajentaa ja uudistaa lapsiperheiden kotiin annettavia palveluja ennaltaehkäisevänä toimenpiteenä. Päämääränä on vahvistaa avun saamista lapsiperheiden ongelmiin mahdollisimman aikaisessa vaiheessa. Tarpeellisen ja asianmukaisen avun järjestämisellä voidaan ennaltaehkäistä ongelmien kasvamista sekä laskea muiden erityispalvelujen ja lastensuojelun tarvetta. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2016, 40–41.)

## 5 Asiakaskeskeisyys sosiaali- ja terveyspalveluissa

Asiakaskeskeisyys on sosiaalihuollon toiminnan peruseräite, jonka mukaan jokainen asiakas tulisi kohdata yksilöllisesti. Asiakaskeskeisyyden merkittävä ominaispiirre on, ettei palveluja organisoida vain organisaation, vaan lähtökohtaisesti asiakkaan omista tarpeista lähtien mahdollisimman käyttökelpoiseksi. Asiakaskeskeisessä menettelytavassa asiakas ottaa osaa itse alusta saakka palvelutoiminnan suunnitteluun, yhdessä palvelun tarjoajien kanssa. Asiakaskeskeisen palvelutoiminnan tulisi lähteä asiakkaan itse esiin tuomista asioista. Tämä kuitenkin vaatii asiakkaalta ja palveluntarjoajalta dialogia ja yhdenmukaisuutta siitä, miten asiakkaan tarpeet voidaan tämän hetkisten mahdollisuuksien mukaan täyttää parhaiten. Jotta asiakaskeskeisyys toteutuu, keskiöön tulee asettaa hyvä palvelu ja kohtelu sosiaalihuollossa. Kun asiakas ei tiedä omista oikeuksistaan ja hänen henkilökohtaista tilannettaan ei oteta huomioon, ei asiakaskeskeisyys toteudu. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2016, 5.)

Näiden päämäärien toimeenpano edellyttää useiden eri tahojen laajaa yhteistyötä ja sosiaalihuoltolain yhtenä päämääränä onkin luoda lähtökohdat yhteistyön synnylle. Sosiaalihuollon toiminta-ajatukset muodostuvat ammattitaitoisista työntekijöistä, joiden toiminta on kohdennettu hyvin, hallinnon toimivuudesta, toimivista tiloista ja välineistä sekä toimintaan varatuista määrärahoista. Toiminnan lujittamisessa suuri merkitys on eri ammattialojen ja eri toimijoiden välillä tehtävällä yhteistyöllä. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2016, 5–6.) Myös Stalker ja Robinson (2013, 198) korostavat yhteistyön merkitystä asiakkaan ja eri virastojen välillä. Lisäksi he pitävät tärkeänä asiakkaan tukemista omien näkemystensä ilmaisemisessa. Työntekijän lähestymistavan kuuluisi olla tasa-arvoista, avointa ja kehittävää.

## 6 Avun hakemisen vaikeudet

Lapsiperheet kaipaavat tukea, mutta kynnyks hakea apua on liian suuri. Perheet pelkäävät lastensuojelutoimenpiteitä apua hakiessaan. (Torkkola, Fabritius & Kadziolka 2013.) Usein perheet hakevat apua vasta silloin, kun ei pärjätä enää omilla voimilla. Silloin perheessä voidaan herätä siihen, että lasten hyvinvointi on vaarassa, jos apua ei nyt haeta. Avun hakemiseen yhdistyy monesti erilaisia pelkoja ja ennakkoluuloja. Voidaan esimerkiksi pelätä myöntää oman jaksamisen taso, koska ei tiedetä varmaksi, mitä siitä seuraa. Avun hakemista pitkitetään jopa kuukausia ja syynä on usein lastensuojeluilmoituksen tai huostaanoton pelko. Avuntarpeen hyväksyminen voi olla itselle vaikeaa. Tämän lisäksi erilaiset ulkoiset tekijät tai läheisten mielipiteet hankaloittavat avun hakemista. Suomalaiseen luonteeseen kuuluu yksin pärjäämisen mentaliteetti, eikä avun vastaanottamisesta monesti haluta keskustella. Puutteita voi olla myös palveluista tiedottamisessa. Kaikilla ei esimerkiksi ole tietoa, että omaan tilanteeseen on saatavilla apua. Tiedottamista lapsiperheiden avun saamisen mahdollisuuksista pitäisi lisätä, jotta perheet tietäisivät, mihin palveluihin he ovat oikeutettuja. Tietoa pitäisi saada jaettua kaikille perheille, heillekin, joilla ei ole sillä hetkellä tarvetta palvelulle. Koskaan ei voi tietää, milloin palvelun tarve muodostuu. Tieto palvelusta olisi hyvä olla valmiina, etteivät ongelmallisen tilanteen sattuessa kohdalle voimavarat ehtyisi pelkästään tiedon etsimiseen. (Reijonen 2013.)

Tampereen kaupunki on huomionnut lapsiperheiden suuren kynnyksen hakea apua. Vuonna 2015 tulleen sosiaalihuoltolain uudistuksen myötä on Tampereen kaupungin lapsiperheiden sosiaalityön puolella otettu käyttöön nettisivuilla oleva Pyydä apua-nappi. Palvelun tarkoituksena on helpottaa lapsiperheiden avun saantia erilaisissa ongelmatilanteissa ja se on osoittautunut erittäin tarpeelliseksi. Palvelun kautta on pyydetty apua muun muassa raha-asioihin ja mielenterveysongelmiin. Palvelu auttaa tilanteissa, joissa perhe tuntee tarvitsevansa apua, mutta ei tiedä, mistä apua voi hakea tai miten palveluun hakeudutaan. (Siltanen 2015.)

## **7 Lapsiperheiden ennaltaehkäisevien palvelujen kehittäminen**

Lapsiperhepalveluiden ennaltaehkäisevien palvelujen kehittäminen on tullut ajankohtaiseksi muutama vuosi sitten, kun sosiaalihuoltolaki uudistui vuoden 2015 alussa. Sosiaalihuoltolain uudistus toi mukanaan muutoksia sosiaalipalveluihin lapsiperheiden kotipalvelun osalta. Uudessa sosiaalihuoltolaissa kotipalvelun myöntämisen kriteerit väljentyivät. Lain mukaan erityinen perhe- ja elämäntilanne riittävät perusteiksi kotipalvelun myöntämiselle. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2016, 41.) Lapsiperheiden ennaltaehkäiseviä palveluita on toki kehitetty ennen sitäkin, mutta lakiuudistus velvoitti kuntia kehittämään lapsiperheille tarjottavia kotipalveluita sekä perhetyötä ilman lastensuojelun asiakkuutta.

Osassa kunnista kehittämään on lähdetty erittäin luovalla tavalla. Esimerkiksi Raision kirjastosta on vuoden 2014 syksystä lähtien voinut lainata perhetyöntekijän. Käytännössä tämä on tarkoittanut sitä, että perhetyöntekijä on kerran viikossa päivystänyt lastenosastolla. Raision kaupungin Lainaa kirjastosta perhevalmentaja -toimintamalli onkin saanut Kunnallisen lastensuojeluteko 2015-palkinnon. Hyvänä tässä erilaisessa tavassa toteuttaa perhetyötä on pidetty sitä, että perhetyö on tuotu sinne, missä ihmisetkin ovat. Tätä tapaa on pyritty tuomaan myös kouluihin ja päiväkoteihin ja toimintamallia on käytetty myös muissa kaupungeissa. Lastensuojelun menoissa on toiminnan avulla pystytty säästämään. (Forssen 2015.)

Kuntien ja kaupunkien lapsiperheiden ennaltaehkäisevien palvelujen kehittämistyötä on tehty hyvin paljon myös erilaisten hankkeiden kautta, jotka sisältävät sekä selvitystyötä että uusia toimintatapoja. Tässä muutamia esimerkkejä kunnista, joissa lapsiperheiden ennaltaehkäiseviä palveluja on aloitettu kehittämään.

## 7.1 Ella-hanke Alavuden kunnassa

Alavuden kunta osallistui vuoden 2013 lokakuussa päättyneeseen Ella-hankkeeseen (Etelä-Pohjanmaan lapsiperhepalvelut kehittämishanke). Tässä hankkeessa kehitettiin yhdessä maakuntatasolla ennaltaehkäisevää toimintaa. Hankkeessa kartoitettiin lapsiperheiden ennaltaehkäisevien palveluiden kehittämiskokonaisuuden tarvetta ja se antoi sysäyksen palveluiden kehittämistoiminnalle kunnassa. Hankkeen raportissa kerrotaan laajasti syistä, miksi lapsi-perheiden ennaltaehkäisevät palvelut ovat tärkeitä ja mitä seurauksia siitä on syntynyt, kun vastaavaa palvelua ei ole järjestetty. (Alavus 2017.)

Lapsiperheiden ennaltaehkäisevien palveluiden kehittämisen taustalla on yhteiskunnassa jo kauan hallinnut mielikuva siitä, että lapsiperheet ovat jääneet liian vähälle tuelle ja vaille palveluja. Korjaavan lastensuojelun merkitys on täten painottunut palvelujen saamiseksi. Vaikka perheiden tukemisen eteen on tehty toimia, esimerkiksi tukitoimet ja ennaltaehkäisy, ongelmat vaikuttavat vain kasvavan ja korjaavien palveluiden menojen lisääntyvän. Tämän lisäksi lastensuojelun kuormitus on tuplaantunut 1990-luvun jälkeen, mutta henkilöstön määrää ei ole kuitenkaan kasvatettu. Tässä asiassa kuntien välillä on suuria eroja ja ne lisääntyvät jatkuvasti. Lastensuojelun kuormituksen kasvua ei pystytä kuvaamaan vain sosiaalisilla ongelmilla ja niiden kasvulla. Enemmän kysymys on palvelukokonaisuudesta, sen hallinnan puutteellisuudesta ja lasten voimakkaasta ohjautumisesta lastensuojelun piiriin. Lastensuojelu nähdäänkin paikkana, johon muut toimijat voivat siirtää vastuun ja kustannukset perheistä, joiden tuen tarpeen he ovat havainneet, mutta joiden auttamiseen heillä ei ole tarvittavia resursseja tai välineitä. (Alavus 2017.)

Alavuden kunnan Ella-hankkeen raportissa todettiin, että lapsiperheiden arjen haasteet ovat kasvaneet. Yhteiskunta monimuotoistuu, josta seuraa muun muassa vaikeuksia työn ja perheen yhteensovittamisessa, elämästä on tullut hektisempää, perheet ovat monimuotoistuneet, yhteisöllisyyttä koetaan olevan vähemmän ja palvelut ovat muuttuneet pirstaleisemmiksi. Myös vanhemmuuden vaatimukset ovat lisääntyneet ja siihen liittyy nykyään enemmän suorittamista ja

velvollisuuksien hoitamista. Vanhemmuus on yksi elämänmuutos ja siihen tarvitaan tukea perheen omista sosiaalisista verkostoista ja palvelujärjestelmästä. Lapsiperheiden ennaltaehkäisevien palveluiden tärkein tavoite on lapsen hyvinvointi. Tähän päämäärään päästään tukemalla vanhempia ja koko perhettä. Toiminta, joka tukee lapsen ja vanhemman yhteistä aikaa on lapsen kannalta hyväksi. Tällaisella toiminnalla vahvistetaan lapsen ja vanhemman vuorovaikutussuhdetta ja tunnesidettä heidän välillään. Varhainen tukeminen pyrkii mahdollisimman varhaisessa vaiheessa vastaamaan perheen tarpeisiin. Tällöin lapsen hyvinvointia uhkaavat tekijät nimetään ja toiminnan päämääränä on löytää uusi ja tehokas toimintatapa lapsesta syntyneen huolen käsittelemiseksi ja lapsen auttamiseksi. (Alavus 2017.)

Lapsiperheiden ennaltaehkäisevien palveluiden kehittämiseksi ja lastensuojelun kustannusten kasvun hillitsemiseksi on Alavuden kunnassa lähdetty pohtimaan vaihtoehtoisia toimintatapoja, joilla perheitä voitaisiin auttaa arjessa ja tarvittaessa antaa apua varhaisemmassa vaiheessa. Neuvonta lapsiperheiden palvelukokonaisuudesta paikkakunnalla ja konkreettinen kodinhoidollinen tai vauvan hoitamisen tuki olisi tärkeää. Perheiden käyttämän maksullisen kotiavun käyttämisen kynnyks on pienempi, jos palvelu olisi tutumpi ihmisille. Alavuden kunnan kehittämistyön muutokset lapsiperheiden ennaltaehkäisevissä palveluissa ovat tällä hetkellä taloudellisen ja kodinhoidollisen avun tarjoaminen perheille joihin syntyy vauva. Lisäksi lapsiperheiden ennaltaehkäisevien palveluiden perhetyöntekijän käynnit voidaan yhdistää myös neuvolan ensimmäiseen käyntiin vauvaperheen kotona. Tällöin varhaista tukea voidaan tarjota heti vauvan syntymän jälkeen ja tehdä palvelua tällä tavoin tutuksi perheille. (Alavus 2017.)

## **7.2 Mäntyharjun kunnan lapsiperheiden ennaltaehkäisevien palveluiden kehittäminen**

Mäntyharjun kunta taas oli osallistunut vuonna 2014 Terveempi Itä-Suomi-hankkeeseen. Hankkeen tehtävänä oli kehittää yhteistyötä kaikkien lapsiperhetoimijoiden kanssa ja parantaa yhtenäistä palveluohjausta asiakkaiden tarpeet huomioiden. Pääasiallisena ideana oli, että lapsen hyvinvointia edistetään tukemalla henkilökohtaisesti vanhempia ja perheitä. (Taumala 2014, 1–2.)

Kehittämistyön aikana kartoitettiin perhepalveluita toimivuuden kannalta ja tarkasteltiin niiden yhteistyötä kunnassa. Kartoituksen aikana ilmeni toiveita yhteistyön lisäämisestä eri tekijöiden välillä ja samalla haluttiin yhteinen toimintamuoto kehittämään perheiden yhtenäistä palvelupolkua. Kehittämistyön toisessa vaiheessa syvennettiin yhteistyön kehittämiseen eri tekijöiden välillä toiminnallisen yhteistyötapaamisen muodossa. Kolmannessa vaiheessa valmistui Varhaisen tuen-käsikirja. Kirjan tehtävänä on tehdä varhaisen tuen työtä julkiseksi ja luoda pohja jokaisen työntekijän oman työn arvioimiselle ja parantamiselle. (Taumala 2014, 1–2.)

Hankkeen toteutus osallistamalla työntekijät mukaan toimintaan on hyvä asia tulosten käyttöön ottamisen kannalta. Eri ammattilaisten yhteistoimintaa tulisi kehittää jatkuvasti, jotta asiakkaat ohjautuisivat oikeisiin tahoihin, saisivat palvelua oikeaan aikaan ja ettei mikään yksittäinen palvelu kuormittuisi liaksi. Varhaisen tuen palveluiden tietämyksen levittäminen näin auttaisi varmasti myös jonojen purkamisessa ja ennakkoluulojen karsimisessa palvelua kohtaan.

## **8 Aikaisemmat opinnäytetyöt**

Lapsiperheiden ennaltaehkäisevistä palveluista on jonkin verran tehty aiempia opinnäytetöitä. Yksi meidän työmme kannalta merkittävä työ on Titta Silvolan ja Katri Tuulensolan (2015) opinnäytetyö. Opinnäytetyö oli tehty Joensuun kaupungille lapsiperheiden kotipalvelun nykytilanteesta ja siihen kohdistuvista kehittämistarpeista. Sen tarkoituksena oli tutkia, minkälaista lapsiperheiden kotipalvelua Joensuun kaupungin sosiaali- ja terveystoimen yhteistoiminta-alueella tuotetaan. Lisäksi opinnäytetyössä verrattiin yhteistoiminta-alueen lapsiperheiden kotipalvelun nykytilaa sosiaalihuoltolain uudistuksen asettamiin määräyksiin. Opinnäytetyön tutkimustulokset kertoivat, että lapsiperheiden kotipalvelu on sisällöltään lähes samanlaista koko yhteistoiminta-alueella. Eroja kuitenkin oli kyvyssä tarjota kotipalvelua varhaisena tukena perheille, jotka eivät ole lastensuojelun asiak-

kaita. Myös resurssit olivat erilaisia eri yhteistoiminta-alueilla. Tässä opinnäytetyössä haastateltiin kotipalvelun työntekijöitä ja esimiehiä, joten meille oli luonnollista valita omaan työhömme asiakkaiden näkökulma.

Lapsiperheiden ennaltaehkäisevien palveluiden asiakasnäkökulmasta taas oli tehty useampia opinnäytetöitä eri puolilla Suomea. Lähellä omaa aiheitamme oli Sanna-Maria Kosusen (2016) opinnäytetyö, jonka nimi on ”Ennaltaehkäisevä perhetyö Heinäveden kunnassa - Asiakasperheiden kokemuksia varhaisesta tuesta”. Tämän opinnäytetyön tulokset kertoivat muun muassa sen, että asiakasperheet kokivat pääsevänsä helposti ja nopeasti varhaisen tuen piiriin, palvelu koettiin asiakaskeskeiseksi ja kokemus asiakkaan osallisuudesta toteutui perhetyön prosessin eri vaiheissa.

Myös Holm Eveliina ja Saari Jatta (2015) olivat tehneet opinnäytetyön, jossa he tutkivat lapsiperheiden kokemuksia ja kehitysideoita ennaltaehkäisevistä palveluista. Tämä opinnäytetyö oli toteutettu Turun ammattikorkeakoulun OTTO-hankkeen kanssa. Tässä opinnäytetyössä tuloksista paljastui se, että lapsiperheet olivat tyytymättömiä varhaisen tuen palveluihin, palveluiden vähäiseen tarjontaan ja pitkiin jonotusaikoihin. Eniten negatiivista palautetta sai neuvolan toiminta, päivähoiton joustamattomuus sekä kotipalvelun puuttuminen. Tulosten mukaan vanhemmat olisivat valmiita hakeutumaan ennaltaehkäisevien palveluiden piiriin matalan kynnyksen palveluiden kautta. Vanhemmat myös toivoivat enemmän ennaltaehkäiseviä palveluita lapsiperheille.

## **9 Opinnäytetyön tarkoitus ja tehtävät**

Opinnäytetyömme toimeksiantaja on Pohjois-Karjalan sosiaali- ja terveystalvelujen kuntayhtymä eli Siun sote ja sen alla toimiva sosiaali- ja terveystalveluiden lapsiperheiden ennaltaehkäisevät talvelut Joensuun kantakaupungin alueella. Opinnäytetyön raportin lopussa on liitteinä toimeksiantajan kanssa tehty toimeksiantosopimus (liite 1) sekä Pohjois-Karjalan sosiaali- ja terveystalvelujen kun-



tayhtymän perhe- ja sosiaalipalveluiden Joensuun kantakaupungin palvelujohtajalta Tuuli Ollilalta saatu tutkimuslupa (liite 2). Opinnäytetyö toteutettiin haastatteleamalla Joensuun kantakaupungin alueen lapsiperheiden ennaltaehkäisevien palveluiden asiakasperheitä.

Opinnäytetyömme tehtävänä oli kerätä tietoa lapsiperheiden ennaltaehkäisevien palveluiden perhetyötä ja kotipalvelua saaneiden/saavien asiakkaiden kokemuksia palvelusta. Tarkoituksena oli saada vastaus kysymyksiin millaisiin tarpeisiin asiakkaat hakevat apua, millaista ennaltaehkäisevää perhetyötä ja kotipalvelua ovat asiakkaiden mielestä olleet ja miten niitä heidän mielestään voisi kehittää. Tutkimuksen tavoitteena oli lapsiperheiden ennaltaehkäisevänä palveluna annettavien kotipalvelun ja perhetyön kehittäminen ja asiakkaiden näkökulman tuominen kehittämistyöhön.

Tutkimuskysymyksiksi muodostuivat:

Millaisiin tarpeisiin palvelua on saatu?

Mitä kautta palveluun on päästy?

Miten palvelu on käytännössä toteutettu?

Millaista hyötyä palveluista on perheelle ollut?

Miten palvelua voitaisiin kehittää?

Pohjois-Karjalassa lapsiperheiden ennaltaehkäisevät palvelut ovat kokeneet isoja muutoksia viime vuosina. Sosiaalihuoltolaki velvoitti kunnat vuonna 2015 järjestämään myös lapsiperheille ennaltaehkäisevinä palveluina annettavaa kotipalvelua ja perhetyötä. Sen lisäksi vuoden 2017 alusta alkaen, Pohjois-Karjalan kunnat yhdistivät sosiaali- ja terveystalot Siun sote-organisaation alle, mistä johtuen palvelut järjestetään entistä laajemmilla alueilla, joihin voi kuulua useampikin kunta. Nämä muutokset aiheuttivat kehittämispaineita lapsiperheiden ennaltaehkäisevien palveluiden kehittämiseksi, johon halusimme saada myös asiakkaiden äänen kuuluviin.

## 10 Opinnäytetyön toteutus ja menetelmälliset valinnat

Toteutimme opinnäytetyömme laadullisella eli kvalitatiivisella tutkimusotteella. Tiedonkeruumenetelmänä käytimme teemahaastattelua, koska teemahaastattelun avulla voidaan saada kattavasti tietoa asiakkaiden kokemuksista lapsiperheiden ennaltaehkäisevistä palveluista. Haastattelut teimme kasvotusten haastateltavien kotona. Opinnäytetyötä varten haastattelimme yhteensä seitsemää Siun soten lapsiperheiden ennaltaehkäisevien palveluiden asiakasta, jotka olivat saaneet joko kotipalvelua tai perhetyötä ennaltaehkäisevänä palveluna. Analyysimenetelmänä käytimme aineistolähtöistä sisällönanalyysia. Opinnäytetyön tekeminen oli kokonaisuudessaan reilun vuoden mittainen prosessi. Työskentely alkoi ideoinnilla ja suunnitteluvaiheella keväällä 2016. Prosessi päättyi raportointivaiheeseen elokuussa 2017.

### 10.1 Kvalitatiivinen tutkimus

Valitsimme laadullisen eli kvalitatiivisen tutkimusmenetelmän, koska se soveltuu erittäin hyvin tutkimukseen, jossa tarkastellaan tietynlaisissa tapahtumissa esiintyviä toimijoiden merkitysrakenteita (Metsämuuronen 2008, 14). Monesti tutkimuskohteena tai tutkimusongelmana on jokin sellainen asia, jonka tutkija on kokenut merkittäväksi (Varto 2005, 50).

Kvalitatiivisen tutkimuksen tavoite on kuvata jotakin tapahtumaa, ymmärtää tietynlaista toimintaa tai antaa teoreettisesti mielekäs näkemys jostain ilmiöstä. Laadullisessa tutkimuksessa aineiston koko ei suoranaisesti vaikuta tutkimuksen onnistumiseen. Ei ole olemassa teknistä sääntöä aineiston koon määrittämiseen, vaan se on aina tapauskohtainen. Aineiston tehtävä on toimia tavallaan tutkijan tukena, kun rakennetaan teoreettista ymmärrystä tutkittavasta ilmiöstä. (Eskola & Suoranta 2000, 61–62.) Opinnäytetyössämme aineisto on hankittu teemahaas-

tatteluiden avulla pientä osaa asiakasryhmästä haastattelemalla. Valmiiksi aineistoksi se muodostui litteroinnin kautta. Vaikka haastateltavien määrä ei ollutkaan suuri, oli aineisto silti laadukas ja luotettava, koska siitä nousi esille paljon hyvin merkittäviä asioita tutkimustulosten kannalta.

Osallistuvuus on merkittävää suurelle osalle kvalitatiivista tutkimusta. Kenttätyö on poikkeuksellinen keino päästä enemmän tai vähemmän kosketuksiin tutkittavien kanssa. Kun tutkija pyrkii säilyttämään tutkittavan ilmiön sellaisena kuin se on, voidaan puhua pyrkimyksestä tavoittaa tutkittavien näkökulma. (Eskola & Suoranta 2000, 16–18.) Laadullisen tutkimuksen valinta oli osuva juuri siksi, että pääsimme lähelle tutkittavien arkea ja toisaalta taas omaa mahdollisesti tulevaa työkenttäämme. Mennessämme lähelle tutkittavia, koimme saaneemme hyvin esille asiakkaiden näkökulman palvelusta ja sen kehittamisestä.

## **10.2 Teemahaastattelu**

Käytimme tutkimuksessamme teemahaastatteluita, koska teemahaastattelulla voidaan tutkia erilaisia ilmiöitä ja löytää vastauksia erilaisiin ongelmiin (Tuomi & Sarajärvi 2009, 74). Teemahaastattelussa hyötynä on myös joustavuus. Haastattelutilanteessa haastattelija voi esimerkiksi toistaa kysymyksen, selkeyttää sanamuotoja ja keskustella haastateltavan kanssa. Kysymysten järjestystä voidaan muuttaa haastattelutilanteessa tilanteen mukaan, mikä lisää joustavuutta. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 73.) Pyysimme Joensuun kantakaupungin alueen varhaisen tuen työntekijöiltä mielipidettä teemahaastattelu runkoa varten, ennen kuin viimeistelimme sen. Teemahaastattelun valintaan vaikutti myös se, että se sopii silloin, kun aiheet ovat intiimejä tai arkoja tai jos halutaan tutkia vähän tiedossa olevia asioita. Haastattelut suuntautuvat ennalta valittuihin teemoihin, mutta tarkkoja kysymyksiä tai esittämisjärjestystä ei ole. (Metsämuuronen 2008, 41.)

Teemahaastattelu muistuttaa syvähaastattelua. Teemahaastattelussa on valittu etukäteen keskeisiä teemoja ja niihin liittyviä tarkentavia kysymyksiä. Teemahaastattelussa ei voi kysyä mitä tahansa, vaan kysymysten kautta tavoitellaan vastauksia tutkimuksen tarkoituksen ja tutkimusongelman mukaan. (Tuomi ja Sa-

rajärvi 2009, 75.) Teemahaastattelurunko löytyy opinnäytetyömme raportin lopusta (liite 3). Kysymykset ovat avoimia ja teemoiteltuja ja jättävät siis tilaa haastateltavan omalle pohdinnalle. Myöskään valmiita vastausvaihtoehtoja ei näin ollen synny. Teemahaastattelurungon kysymykset on tehty lähinnä meidän oman muistin tueksi. Haastatteluja tehdessä pyrimme siihen, että annamme haastateltaville myös omaa tilaa kertoa kokemuksistaan.

### **10.3 Tutkimusaineiston kerääminen**

Kun aloitimme tutkimusaineiston keräämisen, lähetimme toimeksiantajan työntekijöille saatekirjeen (liite 4), suostumuksen (liite 5) ja teemahaastattelurungon (liite 3), jotka olimme tehneet haastatteluja varten. Pyysimme heitä lukemaan haastattelurungon, jotta pystyisimme muokkaamaan sitä paremmaksi vielä ennen haastattelujen tekemistä. Suuria muutoksia emme haastattelurunkoon joutuneet tekemään, mutta palvelun saannin oikea-aikaisuudesta lisäsimme kysymyksen työntekijöiden pyynnöstä. Sovimme että työntekijät jakavat saatekirjeet ja suostumukset asiakkaille ja asiakkaat palauttavat suostumukset meille. Vastauksia kuitenkin saapui ainoastaan kaksi kappaletta, vaikka kiinnostusta haastatteluun osallistumiselle oli ollut. Jouduimme siis muuttamaan aineistonkeruumenettelmäämme ja päädyimme yhdessä toimeksiantajan kanssa siihen, että he soittavat asiakkaille ja pyytävät luvan antaa meille asiakkaan yhteystiedot. Näin toimien saimmekin kerättyä yhteensä seitsemän haastateltavaa. Haastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina.

Haastattelut toteutettiin huhtikuussa 2017. Haastatteluiden alussa pyysimme lupaa saada nauhoittaa haastattelut ja kerroimme, että teemme haastattelut nimetöminä. Kerroimme vielä tutkimuksemme tarkoituksesta ennen aloitusta. Hirsjärven ja Hurmeen (2008, 92) mukaan haastattelun nauhoittaminen tekee haastattelutilanteesta sujuvamman. Haastattelun nauhoittaminen mahdollistaa olennaisien seikkojen säilymisen osaksi tutkimuksen aineistoa.

Haastattelun tekemisessä on otettava huomioon paikka, jossa haastattelu suoritetaan. Teemahaastattelu vaatii rauhallisen tilan, jossa haastateltava voi tuntea

olonsa turvalliseksi. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 74.) Sovimme haastattelujen ajankohdat ja tapaamispaikat puhelimitse. Kuusi haastatteluista toteutettiin haastateltavien kotona ja yksi Siun soten lapsiperhepalveluiden varhaisen tuen kautta varatussa tilassa haastateltavan toiveesta. Kysyimme haastateltavilta etukäteen, missä he haluavat haastattelujen toteutuvan. Näin haastattelutilanne olisi heille mahdollisimman helppo ja tuntuisi luontevalta. Halusimme saada asiakkailta tietoa palvelusta mahdollisimman laajasti ja omin sanoin kerrottuna sekä osallistaa heitä tämän avulla palvelun kehittämiseen.

Haastattelu tilanteessa jaoin tehtävät keskenämme niin, että toinen meistä esitti kysymykset sillä aikaa, kun toinen kirjasi muistiinpanoja haastattelusta. Vuorottelimme näitä rooleja saadaksemme kumpikin kokemusta haastattelujen tekemisestä. Muistiinpanojen tekijä pystyi paremmin kiinnittämään huomiota siihen, onko aineistoa saatu riittävästi ja tuleeko joitakin vastauksia tarkentaa. Haastateltaja taas pystyi silloin keskittymään keskusteluun. Lisäksi näin toimien pystyimme reflektoimaan haastattelutilanteita jälkeensä ja kehittämään omaa suoritusta haastattelujen edetessä. Haastattelut kestivät keskimäärin 20 minuuttia. Haastattelujen kestot kuitenkin vaihtelivat jonkin verran. Nauhoitettujen haastatteluiden pituus oli yhteensä reilu kaksi tuntia. Haastattelujen jälkeen litteroimme aineiston tekstiksi ja poistimme sieltä kohdat, joista voisi tunnistaa haastateltavan.

Hirsjärven ja Hurmeen (2008) mukaan litterointia voi tehdä kahdella tapaa. Litterointi voi olla puhtaaksikirjoitusta, jossa haastattelumateriaali kirjoitetaan auki kokonaan. Toinen tapa on litteroida vain osia aineistosta. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 138.) Me litteroimme aineiston kokonaan. Litteroitua aineistoa kertyi yhteensä 49 sivua, fonttina oli Arial, fonttikokona 12 ja riviväli oli 1,5. Tämän jälkeen tuhosimme äänitallenteet. Osallistuimme molemmat litterointiin, sillä näin molemmat pääsivät syventymään haastatteluihin tarkemmin. Teimme sekä litteroinnit että haastattelut kahden viikon sisällä. Pyrimme litteroimaan haastattelut mahdollisimman nopeasti haastattelujen jälkeen.

## 10.4 Tutkimusaineiston analyysi

Laadullisen tutkimuksen kohdalla voidaan lähteä liikkeelle ilman ennakkoluuloja tai määritelmiä. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa puhutaan aineistolähtöisestä analyysistä, joka pelkistetysti tarkoittaa teorian kokoamista aineistosta alkaen, alhaalta ylös ajateltuna. Tällöin on merkittävää miettiä aineiston rajausta siten, että analysointi on mielekästä ja loogista. Aineistolähtöinen analyysi on tarpeellinen ennen kaikkea silloin kun tarvitaan perusteet jonkin tietyn ilmiön laadusta. (Eskola & Suoranta 2000, 19.)

Laadullisen aineiston analyysin tehtävä on laatia aineistoon selkeyttä ja täten tuottaa uudenlaista tietoa tutkittavasta ilmiöstä. Analyysillä tavoitellaan tiiviimpää aineistoa unohtamatta silti sen sisältöä. Tarkoituksena on luoda epäjärjestyksessä olevasta aineistosta selkeää ja ymmärrettävää. (Eskola & Suoranta 2000, 137.) Käytimme aineistolähtöistä sisällönanalysointi menetelmää, koska sen avulla aineistosta voidaan nostaa esiin tutkimusongelmaa selkeyttäviä teemoja. Tuolloin on mahdollista rinnastaa tiettyjen teemojen näkymistä ja ilmenemismuotoja aineistossa. Lisäksi se on suositeltava aineiston analyysitapa käytännön läheisten ongelmien ratkaisemiseksi. Tällöin haastatteluista voi valita tutkimusongelman kannalta tärkeää tietoa. Teemoittelun kautta aineistosta saadaan esiin erilaisia vastauksia tai tuloksia esitettyihin tutkimuskysymyksiin. (Eskola & Suoranta 2000, 174, 178–179.)

Aineistolähtöinen laadullinen sisällönanalyysi voidaan jakaa kolmeen vaiheeseen. Nämä vaiheet ovat aineiston pelkistäminen ja ryhmittely sekä teoreettisten käsitteiden luominen. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 108.) Aineiston analyysin aloitimme lukemalla litteroidut haastattelut kertaalleen läpi ja värikoodaamalla ne. Pelkistäminen alkoi poimimalla haastatteluista erilleen asiat, jotka olivat oleellisia tutkimuskysymysten kannalta. Teemoittelimme ne tutkimuskysymysten mukaisesti omiin kategorioihinsa. Jatkoimme pelkistämistä vielä tiivistämällä ja selventämällä tekstissä olevia kuvauksia. Pelkistettyä tekstiä jäi yhteensä viisi sivua.

Toinen vaihe aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä oli aineiston ryhmittely, toisin sanoen klusterointi, jossa aineisto tutkitaan etsien samanlaisia ilmauksia. Ilmaukset ryhmitellään, jonka jälkeen ne yhdistellään luokiksi, jolloin luokiteltu aineisto tiivistyy. (Tuomi ja Sarajärvi 2009, 110.) Ryhmittelimme aineistosta muodostettuja pelkistettyjä ilmauksia omiksi alaluokiksi. Alaluokkia muodostui yhteensä 16 kappaletta.

Kolmas vaihe analyysissä oli abstrahointi eli käsitteellistäminen, jossa rajataan tarkemmin tutkimuksen kannalta tärkeä tieto muodostaen teoreettisia käsitteitä. Käsitteiden kautta pystytään tekemään johtopäätöksiä. (Tuomi ja Sarajärvi 2009, 111.) Käsitteellistämisvaihe oli aineiston analyysivaiheen hankalin osuus, sillä luokkien tuli muodostua teoreettisista käsitteistä ja näitä tuli pohtia hieman tarkemmin kuin alaluokkia. Muodostimme alaluokista yläluokkia, joita syntyi yhteensä yhdeksän kappaletta. Yläluokkien muodostamisen jälkeen yhdistelimme yläluokat neljäksi eri pääluokaksi. Esimerkit aineiston analyysin eri vaiheista ovat nähtävissä raportin liitteissä (liite 6).

## **11 Tulokset**

Tulokset olemme jakaneet neljään eri osaan, jotka ovat palveluun hakeutuminen, palvelun toteutuminen, palvelun kehittäminen ja palvelun tuomat hyödyt. Kananen (2014, 102) huomauttaa, että sanatarkkaa kuvailua voidaan käyttää lainauksena lopullisessa raportissa, niinpä käytimme alkuperäisilmaisuja elävöittämään tekstiä.

### **11.1 Palveluun hakeutuminen**

Haastatteluissa halusimme aluksi selvittää mitä kautta lapsiperheiden ennaltaehkäisevien palveluiden kotipalvelua ja perhetyötä on alettu saamaan, millaiseen tarpeeseen palvelua on haluttu sekä millaisia ennakoasenteita ja odotuksia perheillä on palvelua kohtaan ollut. Haastatteluissa nousi esille, että tarpeet joihin

varhaista tukea on haettu, ovat vanhemmuuteen liittyvät haasteet, kuten yksinhuoltajuus, vanhempien jaksaminen, ero tai muu haastava tilanne perheessä tai kasvatuksessa olevat haasteet. Lisäksi myös perheen vuorovaikutukseen liittyvät ongelmat nousivat esille, samoin kuin tukiverkoston puuttuminen. Erityisesti perheen jäsenen terveydentila ja sairastuminen oli iso syy tuen tarvitsemiseen.

Palvelusta ei oltu juurikaan tiedetty aiemmin ja sinne ohjaututtiin useimmiten terveydenhuollon, joko lastenneuvolan tai kasvatus- ja perheneuvolan kautta. Muutama haastateltava kertoi tulleensa asiakkaaksi lastensuojelun kautta, eli heistä oli tehty lastensuojeluilmoitus, jonka jälkeen oli todettu, että lastensuojelullista tarvetta ei ole ja sitten ohjattu perhe varhaiseen tukeen. Myös kouluterveydenhuollosta koulukuraattori oli ohjannut perheen varhaiseen tukeen. Haastateltavat olivat yhtä mieltä siitä, että palveluun he pääsivät oikea-aikaisesti ja palvelu alkoi nopeasti. Haasteita palveluun pääsulle saattoi aiheuttaa se, ettei palvelusta tiedetty riittävästi esimerkiksi terveydenhuollon puolella, mistä ensin oli apua haettu.

Keskustelimme haastattelussa ennakkoasenteista ja ennakkoluuloista palvelua kohtaan. Kaikilla perheillä niitä oli ollut ja ne liittyivät suurimmaksi osaksi tunteisiin, joita palveluun joutuminen herätti. Asiakkaat pelkäsivät tulevansa leimatuiksi palveluun pääsemisen johdosta ja "sossun piiriin" joutumisen takia sekä kokivat häpeää sen vuoksi. Häpeää koettiin etenkin silloin, jos palvelua haettiin uudelleen palvelun loppumisen jälkeen. Ennakkoluulot kohdistuivat myös työntekijöihin. Ohjaajan kohtaamista pidettiin jännittävänä ja erityisesti pohdittiin sitä, miten asiakkaan ja työntekijän kemiat kohtaavat. Osa asiakkaista oli myös miettinyt, onko heillä riittävästi ongelmia, että he voisivat saada apua. Haastateltavat jotka työskentelivät sosiaali- ja terveysalalla, pitivät avun hakemista henkisesti haastavimpana ja kynnystä hakeutua palveluun suurempana, kuin muut haastateltavat. Näissä tapauksissa palvelusta kyllä tiedettiin, mutta henkilöt olivat vähätelleet omia haasteitaan pitkään ennen avun hakemista. He ajattelivat muiden tarvitsevan palvelua enemmän. Ennakkoluulot ilmenivät esimerkiksi seuraavanlaisesti:

Vähän se jännitti että millanen henkilö sieltä tulee, että kohtaako kemiat sitte miten hyvin ja sit kaikki kasvatukseen liittyvä ja muutenkin tämmönen. Ja että pitääkö nyt kauheesti puolustella niitä asioita tässä, et toivoin että ottas huomioon meidän valinnat ja sitte tukis niissä.



Ei aatellut ite ees et sais niitä palveluita. Se oli aika mukava yllätys, että myö saatiinkin ja siinä ei ollut mitään sellaista isoo juttua. Ja tuli vähän semmoinen et eikö me muka pärjätä ite olo, että mikä osoittautui sitten turhaksi kaikin puolin ja ehkä en ois osannut ite enkä ois hakenutkaan ite siltä puolelta apua varmasti.

## 11.2 Palvelun toteutuminen

Lapsiperheiden ennaltaehkäisevän palvelun kotipalvelusta ja perhetyöstä perheet kertoivat saaneensa apua arjen hallintaan, kuten esimerkiksi kodinhoidollisiin toimiin ja lastenhoitoon liittyvissä asioissa ja myös arjen rytmittämiseen liittyvissä haasteissa. Myös kasvatuksessa tukeminen oli tärkeässä roolissa varhaisen tuen työssä. Perhetyöntekijän lasten kanssa työskentely koettiin myös hyödylliseksi. Lasten kanssa työntekijä saattoi käsitellä vaikeita tilanteita, joita lapsi on kohdannut tai auttaa lasta tunneilmaisussa ja impulssikontrollin vahvistamisessa. Työntekijöiden kanssa perheen vanhemmat pystyivät keskustelemaan heitä kuormittavista asioista, joka vähensi vanhempien huolten määrää. Haastateltavat pitivät hyvänä myös palveluohjauksen saamista, ilman että heidän täytyi sitä lähteä erikseen etsimään. Keskustelu perhetyöntekijöiden kanssa koettiin tärkeäksi oman jaksamisen kannalta ja haastateltavat kokivat hyödylliseksi, että he saivat purkaa tunteita ammattilaiselle. Vanhemmuuden tukeminen keskustelemalla, ilman lapsia, koettiin tärkeäksi ja työntekijöitä pidettiin vertaisena keskusteluissa. Tämä sama asia nousi esille myös palvelun kehittämistä koskevissa kysymyksissä, osa haastateltavista toivoi, että keskusteluun ilman lapsia olisi enemmänkin aikaa. Alla lainauksia liittyen siihen, miten asiakkaat ovat nähneet varhaisen tuen työn käytännössä:

No me käytiin yhdessä hakemassa lapsi päiväkodista ja vähä siinä sit, ku ne siirtymiset on vaikeita niin siinä sit hän anto neuvoja et mitenkä kannattaa toimia. Ulkoiltiin aika paljon ja leikittiin kaikkia leikkejä, pelattiin pelejä ja sellasii aika arkisia asioita mitä oli. Ja mitä ongelmii niissä sitte oli niin tää perheohjaaja anto sitte neuvoja.

No se kotipalvelu oli lähinnä sitä, että joku vei lapset ja kävivät lasten kanssa leikkipuistossa ja kävivät mukulakadulla ja tämmöstä, että tuli se parin tunnin huokasu aika. Ja sit perheohjaajan kanssa se oli lähinnä niinku, tämmösiä tunneilmasuja ja tämmösiä.

Työskentelyyn perheen kanssa kuului mm. kotitehtäviä perheelle, perheen voimavaroja lisäävää toimintaa kuten yhteistä vapaa-aikaa, perheen sisäisen vuorovaikutuksen tukemista, perheenjäsenten itsetunnon vahvistamista sekä perheen sisäisiin ristiriitatilanteisiin vaikuttamista. Haastatteluista nousi esiin seuraavanlainen esimerkki perheen sisäisen vuorovaikutuksen tukemisesta:

No perheen kesken ku oltiin ne oli vähän niinku sellaisia ryhmäyttämiskin tehtäviä ehkä semmosii pumpulin puhaltamista ja sit kaikkien reagoiminen nauraminen tai sitten pumpuli toiselta toiseen käteen et ne oli selaista hauskoja juttuja tai sitten en muista oliko jossain joku väriharjoituksia sellaisia yksittäisiä mut kuitenkin minkä tarkoitus oli hitsauttaa meitä perheenä.

Kaikki vastaajat kertoivat varhaisen tuen työskentelyn olleen tavoitteellista. Tavoitteet oli asetettu yhdessä asiakkaiden kanssa ja ne olivat haastateltavien mielestä konkreettisia ja helposti ymmärrettäviä. Tavoitteiden toteutumista oli arvioitu kokeilemalla erilaisia menetelmiä, kyselemällä matkan varrella, keskustelemalla ja pitämällä loppupalaveria ennen asiakkuuden päättymistä.

### **11.3 Palvelun kehittäminen**

Palvelun kehittäminen herätti haastatteluissa paljonkin keskustelua ja mielipiteitä. Lapsiperheiden ennaltaehkäisevien palveluiden työntekijöiden työtä arvostettiin ja pidettiin todella tärkeänä ja ehkä siksi haastateltavat halusivatkin tuoda kehittämiseen liittyvät mielipiteensä esille. Kehitysideoista osa oli aivan konkreettisia esimerkkejä, kuten sähköisen ajanvarauksen saaminen ennalta-ehkäisevään kotipalveluun ja perhetyöhön. Tällä tarkoitettiin vastaavanlaista palvelua kuin terveydenhuollossa monissa paikoissa käytetään. Haastateltavista lähes kaikki toivoisivat palveluun enemmän resursseja, kuten esimerkiksi enemmän aikaa työntekijöille olla perheessä kerralla ja mahdollisuus useampiin tapaamisiin. Lisäksi suurin osa piti tärkeänä mahdollisuutta saada apua myös iltaisin. Tätä perusteltiin sillä, että monesti lapsiperheissä kiireistä aikaa ovat juuri illat ja niihin kaivattaisiin apua ja tukea. Resurssien käyttäminen ja niiden puute ilmenivät esimerkiksi seuraavanlaisesti:

Enemmän resursseja. Että ois enemmän niitä työntekijöitä ja enemmän aikaa. Se on ihan oikeesti, että niitä on vielä liian vähän siinä. Että se on armottoman pieni ja nythän ne koko ajan jonot kasvaa, että se on aivan liian riittämätön se resurssimäärä mikä heillä on käytössä. Valitettavaa, tänä päivänä joka puolella.

Haastateltavat pitivät tärkeänä kaikkien perheenjäsenten ja molempien vanhempien kanssa työskentelyä ja kuuntelemista. Erityisesti eroperheissä tulisi haastateltavien mukaan huomioida molempien vanhempien tilanteet. Näin kasvatukseen voitaisiin saada yhtenäiset linjauksen molemmissa kodeissa.

Lapsiperheiden ennaltaehkäisevän palvelun perhetyön ja kotipalvelun eli varhaisen tuen markkinointia haastateltavat pitivät vähäisenä. Suurin osa ei ollut tiennyt palvelusta aikaisemmin mitään ja he kokivat myös terveydenhuollossa siitä tiedettävän liian vähän. Kaikki haastateltavat toivat esille sen, että palvelusta tulisi saada enemmän tietoa ja ohjausta. Osa haastateltavista toivoi, että palvelusta kerrottaisiin enemmän myös asiakkuuden alussa. Yleinen mielipide oli kuitenkin, että tietoa on tällä hetkellä liian vähän sekä lapsiperheillä että työntekijöillä:

Mulla oli aluksi vähän epäselvää että mitä kaikkia mahdollisuuksia siinä on. Että nettisivuilla oli, et just ei oo lastenhoitajaksi tarkotettu. Mutta siinä just, et jos on sellanen tilanne, et jos on masentunu vanhempi, niin onko siinä ok, jos ite lähet jonneki sillon kun se tulee se. Ois enemmän ollu kiva et ois kerrottu esimerkkejä et mitä on tehty muille, et enemmän siinä alussa.

Liian vähän arvostettu ja liian vähän tietoo ihmisillä tämmösestä. Että eihän perheillä oo mitään havaintoo tämmösestä. Et ku ei neuvolan työntekijöilläkään oo tarpeeks tietoo, että ketä vois ohjata tämmösten palvelujen piiriin. Se on tosiaan että se menee lähinnä tuon Kasperin (kasvatus- ja perheneuvola) kautta.

Palvelun paremman markkinoinnin avulla voitaisiin myös vähentää palvelusta olevia ennakkoluuloja. Ideoita ennakkoluulojen vähentämiseen oli useita. Esimerkiksi liittämällä varhaisen tuen vahvemmin neuvolan toimintaan, saataisiin vähennettyä ennakkoluuloja ja leimautumista. Myös median kautta vaikuttamista pidettiin hyvänä ajatuksena. Osa toivoikin, että lehdissä kirjoitettaisiin enemmän varhaisen tuen työstä ja asiakkaiden kokemuksista, niin että muutkin ymmärtäisivät mitä se on. Ennakkoluulot vaikuttavat kuitenkin vahvasti ihmisten näkemyksiin varhaisesta tuesta:

On joo ja sitte ku siinä on kuitenkin ihmisillä vielä semmonen ennakkoluulo, et se liittyy jollain tavalla lastensuojelutyöhön. Kun se lastensuojelu monesti vielä on semmonen iso mörkö, kun se nimi pitäs saada muutettuu siitä. Et sen pitäs olla joku perhetuki tai joku semmonen, että se ei oo mikään lastensuojelu.

Sitä pitäs nyt kunnolla mainostaa ja rummuttaa tuonne neuvoloihin ja päiväkoteihin ja kaikkeen tämmöseen, että ihmiset ois tietosia. Että ei ne paperilappuset anna semmosta oikeeta informaatiota. Monetki perheet, kun äidit on väsyneitä ja perheet on väsyneitä, niin ei jaksaa ees ite ottaa välttämättä sitä yhteyttä. Että vaikka sitte antas sen mahdollisuuden, että terveydenhoitaja vois soittaa perheen puolesta ja pyytää sitä apua ja yhteydenottoa.

Varhaisen tuen työn koettiin yleisesti liittyvän liiaksi lastensuojeluun ja se aiheutti monille kynnystä hakea palvelua ja toisaalta palvelussa ollessa, kertoa siitä edes lähipiirille: ”Kyllä mä niinku suosittelisin oikeesti kaikille, mut en kehtaa... kuuluttaa kaikille et me ollaan saatu tällaista et ottakaa työkkin vastaan.”

#### **11.4 Palvelun tuomat hyödyt**

Pyysimme haastateltavia kertomaan myös mikä palvelussa oli heidän mielestään erityisen hyvää ja mitä hyötyä he kokivat palvelusta olleen. Haastateltavat nostivat esille työntekijöiden ammattitaidon, joustavuuden palvelun saamisessa, asiakkaan kohtaamisen, yhteistyön eri toimijoiden kanssa, palvelun saamisen helpouden, muutoksen näkemisen perheessä työskentelyn aikana ja sen jälkeen sekä tiedon saamisen. Työntekijöiden ammattitaitoa pidettiin hyvänä. Kehuja tuli siitä, että työntekijät ajavat omilla kulkuvälineillä, jolloin asiakkaan ei tarvinnut miettiä mitä naapurustossa ajatellaan. Työntekijöiden koettiin olevan myös tavoitettavissa helposti ja heidän kerrottiin olleen motivoituneita ja helposti lähestyttäviä:

Et henkilöt tulee silleen vaikka polkupyörillä tai omilla autoilla, et ne ei tuu millään Joensuun kaupungin autoilla, et kaikki kattos sitte et nyt ne sosun tätit tuli siellä käymään. Tullee semmonen välitön, että ei tarvi miettiä että mitä ne naapuritki ajattelee. Et on se silleen huomattavasti helpompaa.

No ehkä just se, että kun nyt on ollu se oma motivoitunu työntekijä, kuka on sitte hoitaa koko tän meidän perheen hommat. Nii se on ollu sit tosi

hyvä. Että on hyvä työntekijä siinä ja että hänellä on motivaatiota tähän. Että ei tunnu siltä, että ”minä nyt olen vaan töissä täällä ja lähdän tässä”. On kommunikointi pelannu ja pystyny aina tilanteen mukaan katsomaan niitä tapaamisia ja muita.

Helpotusta perheiden tilanteisiin kerrottiin tuovan se, että työntekijät hoitivat perheen asioita laajasti. Hyvänä ja tärkeänä pidettiin myös sitä, jos työntekijä oli jo ennestään tuttu ja jos työntekijä säilyi samana asiakkuuden aikana. Työntekijöiden ammattitaito ja kokemus lapsista lisäsi luottamusta, samoin kuin se että työntekijä pystyi tapaamisissa toimimaan tilanteen mukaan. Osa haastateltavista kertoi, että koki työntekijän pitävän häntä vertaisenaan, joka taas lisäsi työskentelyn helppoutta. Erityisen tärkeänä pidettiin myös lasten kanssa työskentelyä ja sitä, että lapset saivat käydä läpi vaikeita asioita ammattilaisen kanssa. Tämän koettiin vähentävän vanhempien huolien määrää ja riittämättömyyden ja voimattomuuden tunteita vanhemmuudessa. Haastateltavat korostivat esimerkiksi seuraavalla tavalla työntekijöiden ammattimaisuutta:

Ja tota se on kuitenkin siinä korostuu se heidän ammattitaito, kun tota kolmen pienen lapsen kanssa yksinään on tässä niin ei siitä kuka tahansa selviydy siitä. Et lähtee tästä aamulla sitten niiden kaa laittaa vaatteet päälle ja lähtee ulos kaks uhmaikästä ja niin ei se kaikilta onnistu.

Ja varmasti siihen onnistumiseen vaaditaan se lasten ja työntekijänkin välinen kemia toimii. Et jos se ei ois toiminut ja lokahtanut meillä niin kivuttomasti niin, että se perhetyöntekijä, joka astu ovesta sisään ois meidän perheeseen se sopi ihan loistavasti se persoona, joka meille oli. Et se nyt on varmasti se suurin kulmakivi niissä, että eihän siitä ois mitään tullut, jos se kemia ei ois toiminut et siitäpä. Mut kylhän se siitä ihmisen kohtaamisesta lähtee. Arvot oli jotenkin samoja.

Työntekijöiden mahdollisuutta joustaa käyntien suhteen ja asiakkaiden kohtaaminen perheitä kunnioittavalla tavalla sai haastateltavilta kiitosta. Yhteistyö eri toimijoiden välillä oli asiakkaiden kannalta katsottuna toimivaa, erityisesti Kasvatus- ja perheneuvolan kanssa koettiin yhteistyö vaivattomaksi:

Et se oli niinku se valveutuneisuus sieltä Kasperin (Kasvatus- ja perheneuvola) puolelta oli loistavaa, että hän sai sen meille ehdotettua jotenkin sellaiseen tilanteeseenkin että oli aika puhki niihin juttuihin ja oli valmis jo ottaa sillein ihan kaiken avun mitä tuolta mahdollisesti sai.

Palvelu koettiin tulleen saaduksi oikea-aikaisesti ja nopeasti, myös lisä apua oli saatu helposti. Hyväksi nähtiin se, ettei palvelun saamiseen tarvita välikäsiä, pitkää odotusta tai mitään erillisiä neuvotteluja. Myös palvelun saamista kotiin pidettiin hyvänä, johon lapsiperheissä ei oltu totuttu. Palvelun saaminen kotiin oli tärkeää, koska silloin asiakkaat kokivat, että työntekijät näkivät heidän ympäristönsä ja lapset luonnollisissa tilanteissa. Myös muualle lähteminen koettiin joissakin perheissä vaivalloiseksi, joten palvelun saaminen kotiin oli hyvä asia:

Se että se palvelu tulee kotiin. Et ei tarvi lasten kanssa lähtee mihinkään toimistoon istumaan tai mihinkään tämmöseen. Että se on erittäin tärkeätä, että se tulee kotiin se apu ja tuki. Et se tapahtuu omassa ympäristössä ja sillonhan on hyvä, et ne näkee sitä kotiakin vähän, et miten meillä kaikki asiat mennee ja muuten. Lapsetki on luonnollisempia kun ne on kotona. Et se on kyllä äärimmäisen tärkeätä.

Työskentelyn tuomia muita muutoksia olivat perheen jäsenten keskinäisen vuorovaikutuksen ja ymmärryksen paraneminen, vanhempien jaksamisen lisääntyminen ja huolien väheneminen, perheen mahdollisuus virkistäytymiseen yhdessä, välineiden ja toimintamallien saaminen haastaviin tilanteisiin, tiedon saaminen kasvatukseen liittyvissä asioissa, tilanteiden ja tunteiden purkamisen mahdollisuus keskustelemalla ja kaikkien elämän osa-alueiden selkiytyminen työskentelyn aikana. Useat haastateltavista kertoivat, että hienoa oli päästä näkemään perheessä tapahtunut muutos varhaisen tuen työskentelyn jälkeen. Työskentely oli saanut näkemään oman tilanteen hieman kauempaa ja eri tavalla:

Sit se toisten ymmärtäminen alko olee siinä tilanteessa jo vähäistä ja tavallaan et siihen tulee sellainen väliintulo ulkopuolisen vielä ku sä tässä lähellä oot sisällä siinä omassa jutussansa niin se on aika semmoist sumeeta etenemistä ja sit oli kiva ku tuli sieltä ulkopuolelta. Se sai vähän niinku kaikki pysähtymään ja kaikki kuuntelemaan toinen toisiamme vähän eri tavalla ja pysty avaamaan silmiä meidän toimintamalleista yksittäisistä niinku vanhemmat versus lapset tai lapset versus me.

No se oli siitä hyvä että (työntekijän nimi), tällä joka kävi meillä, oli myös omia lapsia. Että niinku, siitä sai samalla vähän sellasta niinku vertaistukea, mitä ei ehkä ihan kaikille tuolla jossain perhekahviloissa rupee iha heti puhumaan tai muuta, sellasia huolenaiheita. Niin siitä sai sit sellasta, et ku tuli sellasia hetkiä, et onko tää normaalia.

## **12 Yhteenveto ja johtopäätökset**

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää asiakkaiden kokemuksia lapsiperheiden ennaltaehkäisevistä palveluista eli varhaisesta tuesta Joensuun kantakaupungin alueella. Halusimme tietoa siitä, miten lapsiperheiden varhaisen tuen palvelut on järjestetty, mitä ne käytännössä tarkoittavat, mitä hyötyä palveluista on asiakkaille ollut ja miten asiakkaat haluaisivat, että palvelua kehitettäisiin. Tuloksista ilmenee, että kyseiset palvelut lapsiperheille ovat käytännössä hyvin toimivia ja asiakaslähtöisesti toteutettuja. Perheet pitivät ennaltaehkäisevää kotipalvelua ja perhetyötä erittäin tärkeänä ja helposti saatavana palveluna. Suurimmat haasteet liittyvät resurssien riittämättömyyteen sekä siihen, ettei palvelusta tiedetä vielä riittävästi ja että sillä koetaan oleva leimaava merkitys, koska se yhdistetään lastensuojeluun. Tuloksia voisi ja tulisikin hyödyntää palveluita kehitettäessä, koska siihen saatiin runsaasti aineistoa ja kaikki vastaajat olivat kiinnostuneita palvelun kehittämisestä.

### **12.1 Lapsiperheiden ennaltaehkäiseviä palveluita pidetään tärkeinä**

Tutkimustulokset osoittivat selkeästi, että lapsiperheet kokivat ennaltaehkäisevän perhetyön ja kotipalvelun erittäin tarpeellisena. Syyt miksi palveluun hakeuduttiin, olivat erilaisia. Syytä olivat mm. perheenjäsenen sairastuminen, kasvatuksessa ilmenevät haasteet ja vanhempien uupuminen. Tuloksista ilmenee myös, että palvelun saaminen koettiin helpoksi ja nopeaksi. Esittelimme kappaleessa 3 Lapsiperheiden arki ja voimavarat Rantalaihon (2006, 46) tutkimuksen tuloksia, joista myös nousi esille se, miten tärkeää on, että perheet saavat tukea oikeaan aikaan. Tutkimuksessa kerrottiin, että vanhemmat hakevat yleensä apua vasta silloin, kun omat voimavarat eivät enää riitä.

Varhaisen tuen työskentely on tulosten mukaan tavoitteellista ja asiakaslähtöistä. Työntekijöitä kuvattiin ammattitaitoisiksi ja osaaviksi, sekä työskentely suhdetta

luottamukselliseksi. Palvelun alkamisessa jännitettiin eniten työntekijän kohtaamista. Palveluun pääsemisestä osa oli yllättyneitä ja kaikista vastauksista ilmeni, että palvelun tuomasta avusta oltiin kiitollisia. Palveluun oltiin tulosten mukaan erittäin tyytyväisiä ja sitä pidettiin tärkeänä palveluna perheiden selviytymisen kannalta. Tuloksista näkyy kuitenkin myös selvästi se, että palvelusta ei ole tiedetty riittävästi ja tiedotuksen toivottiin lisääntyvän jatkossa. Lindqvistin (2008, 15) mukaan olennaista varhaisen tuen työssä on asiakkaiden tarpeiden huomioiminen ja toimiminen niiden mukaan. Varhaisella tuella pyritään lisäämään perheiden osallisuuden kokemuksia ja parantamaan vuorovaikutusta perheen jäsenten välillä.

## **12.2 Lapsiperheiden ennaltaehkäisevän perhetyön ja kotipalvelun resurssit**

Ennaltaehkäisevät perhetyön ja kotipalvelun käytössä olevat resurssit puhuttivat paljon haastateltaviamme. Työntekijöiltä kaivattiin lisää aikaa erityisesti iltaisin. Tämän lisäksi haastateltavat toivoivat myös lisää tapaamisia työntekijän kanssa ja että yksittäiset tapaamiset olisivat pidempiaikaisia. Tämä tarkoittaisi sitä, että työntekijöitä tulisi olla lisää varhaisessa tuessa. Vuosina 2003–2008 Imatran lastensuojelua yritettiin auttaa kasvattamalla osaamista ja voimavaroja, mutta kiire ja hädän tarve silti jatkuivat kaikissa palveluissa (Kirmanen 2015, 56). Lastensuojelu ja erilaiset lapsiperhepalvelut kärsivät monesti resurssipulasta ja työtä olisi enemmän kuin työntekijöitä on. Täten erilaiset palvelut, kuten varhainen tuki, joutuvat pohtimaan tarkkaan, kuinka he käyttävät käytössä olevat resurssinsa. Työntekijät pystyvät varaamaan vain tietyn ajan asiakasperheelle, vaikka asiakkaat toivoisivat enemmän aikaa.

Perhetyön tulisi perustua työntekijän ja vanhempien väliseen luottamussuhteeseen. Tähän tulisikin käyttää riittävästi aikaa työskentelyn alussa, kun luottamussuhdetta vasta luodaan. (Kirmanen 2015, 59–60.) Jos resurssit ovat vähäisiä, työntekijällä ei saata olla tarpeeksi aikaa luoda luottamussuhdetta ja tätä kautta yhteistyö voi vaikeutua eri toimijoiden kesken. Rantalaihon (2006, 71–72) mukaan perheen voimavarojen kuluessa, apua tulisi saada mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Käsittelimme aiemmin perhetyön ja kotipalvelun vuoden 2015



lakimuutosta, jonka päämääränä on vahvistaa avun saaminen aikaisessa vaiheessa ja siten ennaltaehkäistä ongelmien kasvamista sekä laskea lastensuojelun tarvetta (ks. s.18).

### **12.3 Varhainen tuki ja lastensuojelu leimaavina palveluina**

Monet näkevät varhaisen tuen työn osana lastensuojelua, vaikka varhaisen tuen asiakkaat eivät lastensuojelun asiakkaita olekaan. Tämä aiheuttaa sen, että varhainen tuki nähdään negatiivisena ja palvelua ei uskalleta hakea. Tämä kävi ilmi myös tekemissämme haastatteluissa. Haastatteluista ilmeni, että osa asiakkaista kannatti lastensuojelun nimen vaihtamista, koska se voisi muuttaa palveluun suhtautumista positiivisemmaksi. Useat haastateltavista kokivat myös, etteivät kehdanneet kertoa palvelun hyvistäkään kokemuksista kenellekään, juuri asiakkuuden tuoman häpeän tunteen takia. Varhaisen tuen positiivista esille tuomista julkisuudessa toivottiin sen vuoksi kovasti. Myös Mäkelän (2015, 62) mukaan julkisuudessa lastensuojelusta on yleensä negatiivinen ja vääristelevä sävy. Tämän vuoksi julkiseen keskusteluun tulisi osallistua entistä enemmän ja isommin. Avoimuus viestinnässä ja tiedottamisessa lisäisi luottamuksen syntyä ja hyvistä asioista tulisi kertoa enemmän julkisuudessa.

Laulaja (2011) kertoo pro gradu -tutkielmassaan, että pelko leimatuksi tulemisestä on vahvaa ehkäisevän lastensuojelun palveluissa. Tämä johtuu siitä, että lastensuojelun ehkäisevät palvelut koetaan ahdistaviksi mahdollisen lastensuojelun asiakkuuden uhan vuoksi. Leimatuksi tulemisen pelkoa esiintyy myös lapsiperheille suunnattuihin palveluihin liittyen, sillä esimerkiksi tukiperhettä tai uni-koulua voi olla erittäin vaikeaa saada, jos ei kuulu lastensuojelun piiriin. Tämän seurauksena mahdollisia tukitoimia ei uskalleta hakea ja se voi johtaa siihen, että tilanne kärjistyy perheessä ja mahdollisesti lopulta kriisiytyy. Perheissä joissa ongelmiin on saatu apua ehkäisevän lastensuojelun ja varhaisen tuen kautta, on lisääntynyt pelko lastensuojelua kohtaan. Näissä perheissä myös huostaanottoa pelätään. Ihmiset kokevat, että tämä uhka koskee nyt kaikkia perheitä, oli tilanne

perheessä mikä tahansa. Ihmiset kaipaivat ja tahtoisivat apua, mutta esimerkiksi huostaanoton pelko on niin suuri, ettei perheen tilanteesta uskalleta kertoa ja täten apu saatetaan jättää hakematta kokonaan. (Laulaja 2011, 62, 65–68.)

Hukkasen ja Pursiaisen (2015) opinnäytetyössä oli tutkittu perheiden näkökulmia varhaisen tuen lapsiperhepalveluista. Tutkimuksessa kävi ilmi, että 58,88% vastaajista oli saanut tietoa lapsiperhepalveluista internetistä ja 33,65% neuvolasta. Moni vastaajista oli saanut tietoa myös ystäviltyään (40,38%). Sosiaali- ja terveystieteiden palveluista, koulusta sekä päiväkodista tietoa oli saanut alle 10% vastaajista. (Hukkanen & Pursiainen 2015, 24.)

#### **12.4 Varhaisen tuen palveluiden kehittämistarpeet asiakkaiden näkökulmasta**

Varhaisen tuen kehittämistarpeet nousivat tuloksista esille hyvin selkeästi. Haastateltavat olivat kiinnostuneita palvelun kehittämiseen liittyvistä asioista kenties, koska he pitivät palvelua todella hyvänä ja tarpeellisena. Resurssien lisääminen oli tuloksista nähtävissä selkeimmin ja heti. Työntekijöiden vähäinen määrä oli asia, mihin haluttiin parannusta, samoin käyntiaikojen pidentäminen tunnista eteenpäin. Palvelua haluttaisiin myös useammin ja pidemmän aikaa.

Toinen selkeä kehittämistarve oli tulosten mukaan palvelun saaminen myös iltaisin. Sitä perusteltiin sillä, että usein juuri silloin koko perhe on kotona ja esimerkiksi kasvatuksellisia asioita olisi järkevintä käydä läpi silloin. Haastateltavista osa oli hakenut palvelua uupumisen tai läheisverkoston puuttumisen vuoksi ja koki siksi tärkeäksi, että apua saisi myös iltaisin ja viikonloppuisin.

Kolmas kehittämistarve, joka nousi esille, oli palvelusta tiedottaminen. Varhaisen tuen palveluun ei tulosten mukaan kaikkialla osata ohjata edelleenkään, vaan herkästi mieluummin tehdään lastensuojeluilmoitus, jonka kautta päädytään lopulta varhaisen tuen piiriin. Myös neuvoloihin toivottiin lisää tietoa varhaisesta tuesta, että apua saataisiin jo aikaisessa vaiheessa ja ilman välikäsiä. Reijosen (2013) mukaan kaikkien perheiden tulisikin saada tietoa palveluista jo etukäteen,

jolloin avun tarpeen syntyessä vanhempien voimavarat eivät ehtyisi tiedon hakemiseen. Tiedon ja avun hakemista voisi helpottaa myös ottamalla mallia Tampereen kaupungilta, jossa käytössä on Pyydä apua -nappi, jota voi käyttää perheet silloin kun he eivät tiedä mistä saisivat apua (Siltanen 2015). Muutenkin palvelun jalkauttaminen sinne missä ihmisetkin ovat, on monissa paikoissa otettu käyttöön ja koettu toimivaksi. Raisiossa esimerkiksi voi kirjastosta lainata perheohjaajan, joka myös vähentää kynnystä saada apua. (Forssen 2015.) Lisäksi tuloksista selvisi yksi erittäin konkreettinen kehittämis ehdotus, joka oli sähköinen ajanvaraus. Tämä helpottaisi vielä entisestään asiakkaiden yhteydenottoa ja aikojen sopimista ja varaamista.

### **13 Pohdinta**

Opinnäytetyömme tehtävänä oli kerätä tietoa lapsiperheiden ennaltaehkäisevien palveluiden perhetyötä ja kotipalvelua saaneiden/saavien asiakkaiden kokemuksista palvelusta. Tarkoituksena oli saada vastaus kysymyksiin, millaisiin tarpeisiin asiakkaat hakevat apua, millaista palvelu on asiakkaiden mielestä ollut ja miten sitä heidän mielestään tulisi kehittää. Tutkimuksen tavoitteena oli ennaltaehkäisevän perhetyön ja kotipalvelun kehittäminen ja asiakkaiden näkökulman tuominen kehitystyöhön.

Haastateltavia oli seitsemän, joka varmisti aineiston riittävyyden. Aineistosta nousi esille selkeitä ja hyviä tuloksia, jotka vastasivat tutkimuskysymyksiin hyvin. Tutkimuksen tulokset osoittivat aiheen olevan ajankohtainen ja tärkeä haastateltavien mielestä sekä haastateltavien mielestä että myös palvelun kehittämisen kannalta. Tuloksista kävi ilmi, että palveluun hakeutumisen syitä voi olla monia, esimerkiksi perheenjäsenen terveydentilan muutokset, lasten kasvatukseen liittyvät haasteet tai voimavarojen vähentyminen perheessä. Palveluun pääseminen koettiin helpoksi ja nopeaksi, mutta palvelusta tiedottamista pidettiin puutteellisenä. Palvelun toteutumisen arvioitiin olevan asiakaslähtöistä, ammattitaitoista ja tavoitteellista toimintaa.

Palvelu koettiin myös erittäin tarpeellisena ja hyödyllisenä haastateltavien keskuudessa. Haastateltavat kertoivat saaneensa apua muun muassa kasvatukseen, arjen jäsentämiseen, perheen vuorovaikutuksen parantamiseen ja omien voimavarojen lisäämiseen. Kehittämisehdotuksia haastateltavilta nousi runsaasti. Erityisesti toivottiin resurssien lisäämistä palveluun niin, että asiakkaat voisivat saada palvelua pidemmän aikaa ja useammin. Lisäksi kehittämistä nähtiin palvelun markkinoimisessa, haastateltavien mielestä palvelusta ei tiedetty vielä kään riittävästi. Myös sähköistä ajanvarausjärjestelmää toivottiin tulevaisuudessa palvelulle.

Johtopäätöksenä tutkimuksessa on, että lapsiperheiden ennaltaehkäisevän perhetyön ja kotipalvelun resurssit ovat edelleen vähäiset vastaamaan sitä tarvetta, joka asiakkailla olisi. Palvelun markkinointiin ja tiedottamiseen tulisi panostaa enemmän ja sitä kautta voitaisiin myös madaltaa kynnystä hakea apua ja vähentää leimaantumisen pelkoa. Palvelun toteuttamiseen ollaan tyytyväisiä, mutta kehittämistarpeita nähdään edelleen olevan. Kehittämisessä tärkeää olisi ottaa asiakkaiden näkökulmat huomioon ja kokeilla rohkeasti erilaisia tapoja toteuttaa varhaista tukea.

### **13.1 Luotettavuus ja eettisyys**

Alun perin ajattelimme vaikuttaa tutkimuksen luotettavuuteen siten, että me tutkijat valitsemme arpomalla esimerkiksi kuusi haastateltavaa 20 henkilöstä. Näin työntekijät eivät pääse vaikuttamaan siihen, keitä valitaan mukaan tutkimukseen. Tämä ei kuitenkaan onnistunut, koska emme saaneet riittävästi yhteydenottoja ja jouduimme turvautumaan toimeksiantajan apuun haastateltavia etsiessä. Haastateltavat olivat kuitenkin itse erittäin kiinnostuneita tutkimukseen osallistumisesta ja heillä oli paljon ajatuksia palvelusta ja sen kehittämisestä, joten aineistosta tuli mielestämme luotettava joka tapauksessa.

Laadullisessa tutkimuksessa syvennyttään yleensä hyvin vähäiseen määrään tapauksia ja pyritään analysoimaan niitä mahdollisimman tarkasti. Aineiston tieteellinen kriteeri ei näin ollen olekaan määrä vaan laatu. Tutkijan pyrkimyksenä on

sijoittaa tutkimuskohde yhteiskunnallisiin yhteyksiin ja antamaan siitä mahdollisimman perinpohjaisen ja tarkan kuvan. (Eskola & Suoranta 2000, 18.) Tämän vuoksi emme lähteneet tavoittelemaan suurta määrää vastauksia alunperinkään, vaan halusimme tarkastella kunnolla pienempää määrää. Mielestämme tämä oli erittäin toimiva ratkaisu, koska aineistosta saatiin paljon tutkimuksen kannalta tärkeää tietoa tälläkin määrällä. Lisäksi tutkimuksessa nousi esille paljon samankaltaisuuksia ja näin myös jokainen haastattelu sai isomman merkityksen ja se hyödynnettiin laajemmin, kuin ehkä isommassa aineistossa olisi pystytty tekemään.

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tutkija joutuu jatkuvasti pohtimaan tekemiään ratkaisuja ja näin ottamaan yhtä aikaa kantaa sekä analyysin kattavuuteen, että tekemänsä työn luotettavuuteen. Laadullisessa tutkimuksessa arviointi pelkistyy kysymykseksi tutkimusprosessin luotettavuudesta. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa pääasiallinen luotettavuuden kriteeri on tutkija itse ja näin ollen luotettavuuden arviointi koskee koko tutkimusprosessia. (Eskola & Suoranta 2000, 208–211.) Pohtimisen paikkoja olivat aineiston kerääminen ja haastattelujen toteuttaminen. Jälkikäteen mietimme, että annoimme liian suuren vastuun haastateltaville olla meihin yhteydessä, vaan alun perin meidän olisi pitänyt pyytää toimeksiantajalta listaa haastateltavista.

Tutkimuksessa on noudatettava ihmisarvon kunnioittamisen periaatetta. Sen mukaan on väärin aiheuttaa vahinkoa tai loukata tutkittavaa riippumatta tutkimuksen tarkoituksista. Jokaiselle tutkittavalle pitää antaa riittävä informaatio tutkimuksen luonteesta ja tavoitteesta sekä korostettava vastaamisen vapaaehtoisuutta. Tietojen käsittelyssä kaksi keskeistä käsitettä ovat luottamuksellisuus ja anonymiteetti. Tietoja hankittaessa on luvattu niiden nimettömyys, joten tuloksia julkistettaessa on huolehdittava siitä, ettei tutkittavien henkilöllisyys paljastu. (Eskola & Suoranta 2000, 52–57.) Henkilöllisyyden paljastumisen suojasimme siten, ettei nauhoilla missään vaiheessa puhuta haastateltavien nimillä ja nauhat ja muu materiaali missä haastateltavat voitaisiin tunnistaa, tuhottiin heti litteroinnin jälkeen.

Eettiseltä kannalta on myös tärkeää kertoa haastateltavalle, mitä aihetta haastattelu koskee ja mitä varten se tehdään. Lähetimme työntekijöille valmiiksi saatekirjeen, jonka he antoivat haastateltaville. Tästä haastateltavat saivat alustavan tiedon siitä, mitä varten heitä halutaan haastatella. Lisäksi kertosimme haastattelun tarkoituksen, nimettömänä pysymisen ja vapaaehtoisuuden puhelimesta sopiessamme tapaamisia, sekä haastattelun alussa. Haastattellessa sovimme keskenämme, että toinen meistä haastattelee ja toinen kirjoittaa huomioita ja havainnoi tilannetta. Havainnoinnin huomasimme olevan hyödyllistä siksi, koska havainnoijan oli helpompi tehdä tarkentavia kysymyksiä haastattelun kuluessa ja huomioida onko saatu riittävästi vastauksia. Emme kuitenkaan käyttäneet havaintoja tutkimustuloksissa, vaan ne olivat hyödyllisiä meidän ymmärrystämme ajatellen. Haastattelujen jälkeen pyrimme refleктоimaan siinä esiin tulleita haastattelu tapoja ja käytäntöjä keskenämme. Näin pystyimme parantamaan haastattelujen kulkua aina uuden haastateltavan edessä ja pohtimaan matkan varrella mahdollisia tulosten kannalta haitaksi olevia asioita, kuten haastateltavan johdattelemista ja tulkintojen tekemistä.

## 13.2 Oppimisprosessi

Kumpikaan meistä ei ollut tehnyt aiemmin opinnäytetyötä vastaavaa työtä, joten kokonaisuudessaan tämä prosessi kasvatti meitä ammatillisesti hyvin paljon. Eri-tyisesti pitkäjänteinen prosessimainen työskentely oli opettavaista ja antoisaa. Kuvaamme opinnäytetyön prosessia tarkemmin liitteessä 7. Prosessimaisessa työskentelyssä huomasimme oppimisen tapahtuvan juuri yrityksen ja erehdyksen kautta. Esimerkiksi asiakasryhmää pohtiessamme, meidän olisi pitänyt miettiä tarkemmin, miten otamme yhteyttä haastateltaviin. Olimme ajatelleet, että suostumuslapun täyttäminen ja postittaminen/työntekijälle antaminen olisi helppo ratkaisu asiakkaiden kannalta, mutta loppujen lopuksi se ei ollutkaan. Asiakkaiden arki on monesti hektistä ja vanhempien voimavarat ovat vähäisiä, joten suostumuslomakkeen täyttö ei ole ensimmäisenä listalla. Meidän olisi pitänyt alusta asti pyytää asiakkailta suostumus puhelinnumeron antamiseen, näin olisimme säästäneet kaikkien aikaa.

Haastattelujen tekeminen oli myös meille molemmille uutta ja siksi jännittävää. Haastattelujen kautta näkemyksemme lapsiperheiden varhaisen tuen työstä on kasvanut ja olemme oppineet, millaista varhaisen tuen työ on käytännössä, sekä mitä varhaisen tuen asiakkaat arvostavat työntekijöissä. Tiedonhankinta oli aluksi vaikeaa, sillä varhaisesta tuesta ei löydy vielä paljoa tietoa sen nuoren iän vuoksi. Toisaalta tiedonhakeminen helpottui sitä mukaa, kun erilaiset käsitteet ja tiedonhankinnan keinot tulivat tutuiksi. Prosessin aikana opimme valtavasti uutta varhaisesta tuesta ja ymmärrämme nyt paremmin, mitä se on käytännössä.

Kaiken kaikkiaan huomasimme opinnäytetyön täydentävän sosionomin kompetensseihin liittyvää osaamista. Esimerkiksi eettistä osaamista jouduimme pohtimaan koko tutkimuksen ajan, asiakastyön osaaminen kehittyi haastatteluja tehdessä ja täten ymmärsimme paremmin asiakkaiden tarpeita. Sosiaalialan palvelujärjestelmäosaaminen taas kehittyi tietoperustaa kasatessa sekä haastatteluja tehdessä. Kriittinen ja osallistava yhteiskuntaosaaminen näkyi, kun yhdistelimme tuloksia ja johtopäätöksiä tietoperustaan. Tutkimuksellista ja kehittävää osaamista tarvittiin myös koko prosessin ajan, esimerkiksi kun mietimme tutkimuksellisia valintoja. Innovaatio-osaaminen näkyi erilaisten työtapojen kehittämisenä ja oppimisen taidot taas kehittyivät, kun saimme työskennellä uuden aiheen parissa. Lisäksi työyhteisöosaaminen karttui tehdessämme toimeksiantajan työntekijöiden kanssa yhteistyössä.

### **13.3 Jatkotutkimusaiheet ja tutkimuksen hyödynnettävyys**

Tehdessämme haastatteluja huomasimme nopeasti, että miesten ääni ja mielipiteet ovat jääneet naisten mielipiteitä heikommaksi liittyen varhaiseen tukeen. Ensinnäkin sovimme kaikki haastattelut naispuolisten henkilöiden kanssa ja saimme vain yhden miespuolisen henkilön näkemyksiä mukaan. Olisi kiinnostavaa tutkia vain miesten näkemyksiä varhaisesta tuesta, sillä niistä voisi nousta erilaisia asioita kuin naisten haastatteluista. Yhdessä haastattelusta kävi muun muassa ilmi, että mies olisi kaivannut varhaista tukea, mutta puoliso oli sitä mieltä, ettei sitä tarvita ja täten palvelu ei ollut heillä enää käytössä. Toisessa haastattelussa yk-

sinhuoltajaäiti kertoi, ettei isä saa vastaavaa apua kuin hän, vaikka sille olisi tarvetta. Tässä olisi siis hyvä jatkotutkimuksen aihe liittyen asiakaskokemuksiin varhaisesta tuesta.

Myös ihmisten tietoisuuden puute lapsiperheiden ennaltaehkäisevistä palveluista korostui haastatteluissa. Ennaltaehkäiseviä palveluita tulisi markkinoida enemmän ja tällä tavoin rikkoa siihen liittyviä ennakkoluuloja. Haastatteluissa tuli moitteita nykyisestä varhaisen tuen esitteestä, joten esimerkiksi sitä voisi kehittää toiminnallisena opinnäytetyönä. Tietoisuutta tulisi lisätä sekä lapsiperheiden puolelta, että terveysalan työntekijöiden kohdalla erityisesti neuvoloissa. Opinnäytetyönä voisi esimerkiksi tutkia terveydenhuollon ammattilaisten tämän hetkistä tietämystä varhaisen tuen palvelusta tai yhteistoiminnasta varhaisen tuen ja muiden tahojen kanssa.

Haastatteluissa ilmeni myös, että sosiaali- ja terveysalalla työskentelevillä oli korkea kynnyks hakea apua. Haastateltavat kertoivat, että olivat harkinneet avun hakemista pitkään ja pohtineet myöskin vievätkö he palvelun joltakin, joka tarvitsisi sitä enemmän. Tämä olisi mielestämme myös hyvä opinnäytetyön aihe, tutkia esimerkiksi yleensä sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten “oman alan” palveluihin hakeutumista ja siihen liittyviä mahdollisia kynnyksiä. Lisäksi toimeksiantajamme alkuperäinen opinnäytetyön idea on käsittääksemme vielä toteuttamatta, eli Siun sotessa voitaisiin selvittää eri alueiden lapsiperheiden ennaltaehkäisevien palveluiden toimintamalleja ja eroavaisuuksia. Tämä on aiheena kylläkin niin laaja, että vaatisi tarkan rajauksen.

Opinnäytetyömme tuloksia voidaan hyödyntää, kun lapsiperheiden ennaltaehkäiseviä palveluita kehitetään lisää ja kun Siun soten eri alueiden palvelutarpeita aletaan selvittämään ja yhdenmukaistamaan. Lisäksi tuloksia voidaan hyödyntää, kun halutaan tuoda asiakkaiden näkemyksiä esille, esimerkiksi päätettäessä sosiaali- ja terveyspalvelujen rahoitusten jakautumisesta. Tuloksissa on selkeästi näkyvissä kova tarve palvelulle, mutta myös tyytyväisyys järjestetyn palvelun sisältöä kohtaan, joten sitä voitaisiin käyttää mahdollisesti myös palvelun laatua arvioitaessa.



## Lähteet

- Alavus. 2017. Lapsiperheiden varhaisen tuen palvelut. Alavus. <https://www.alavus.fi/media/ajankohtaista/lapsiperheiden-varhaisen-tuen-palvelut.pdf>. 21.4.2017.
- Eskola, J. & Suoranta, J. 2000. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.
- Forssen, A. 2015. Perheet saavat apua yllättävästä paikasta ilman lastensuojelun asiakkuutta. MTV. <http://www.mtv.fi/uutiset/kotimaa/artikkeli/perheet-saavat-kotiapua-yllattavasta-paikasta-ilman-lastensuojelun-asiakkuutta/4772224>. 26.4.2017.
- Hakari, K. & Päivänen, M. 2015. Tampereen toimintamalli: Pepistä Lähivoimaa – lasten ja nuorten palvelujen asiakas-lähtöinen järjestäminen. Teoksessa Rimpelä, M. & Rimpelä, M. (toim.). Säästöjä lapsiperheiden palveluremontilla LIITERAPORTTI: Kuntien kuvaukset lapsiperheiden palvelujen kehittämisestä. 30–41. [http://www.kaks.fi/sites/default/files/LIITERAPORTTI\\_1.pdf](http://www.kaks.fi/sites/default/files/LIITERAPORTTI_1.pdf). 3.5.2017.
- Heinonen, H. 2012. Varhainen tuki ja moniammatillisuus. Lasten-suojelun keskusliitto. <http://docplayer.fi/13804827-Varhainen-tuki-ja-moniammatillisuus.html>. 12.10.2016.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.
- Holm, E. & Saari, J. 2015. Lapsiperheiden kokemuksia ja kehitysideoita varhaisen tuen palveluista. Turun Ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma. Opinnäytetyö. <http://www.theseus.fi/handle/10024/90403>. 13.9.2016.
- Honkanen, H. & Veijola, A. 2011. Lapsiperhepalveluiden moniammatilliset ja monitoimijaiset prosessit. Sosiaalikallega. <http://www.sosiaalikallega.fi/uutiset/HonkanenjaVeijola5.10..pdf>. 3.5.2017.
- Hukkanen, M. & Pursiainen, H. 2015. Perheiden näkökulmia varhaisen tuen lapsiperhepalveluista. Kysely Kuopion alueen lapsiperheille osana Lapsiperheiden hyvinvoinnin tukimaasto ja -kartta -hanketta. Savonia-ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma. Opinnäytetyö. [https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/104260/Hukkanen\\_Margit-Pursiainen\\_Heidi.pdf?sequence=1](https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/104260/Hukkanen_Margit-Pursiainen_Heidi.pdf?sequence=1). 21.4.2017.
- Joensuun kaupunki. 2016a. Lapsiperheiden varhaisen tuen palvelut. Joensuun kaupunki. <http://www.joensuu.fi/lapsiperhepalvelut>. 26.8.2016.
- Joensuun kaupunki. 2016b. Lapsiperheiden perhetyö. Joensuun kaupunki. <http://www.joensuu.fi/lapsiperheiden-perhetyo>. 24.8.2016.
- Kananen, J. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. Miten kirjoitan kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta. Jyväskylä: Suomen Yliopistopaino Oy Juvenes Print.
- Kirmanen, T. 2015. Lapsipolitiikan ja lapsipalvelujen uudistaminen Imatran kaupungissa. Teoksessa Rimpelä, M. & Rimpelä, M. (toim.). Säästöjä lapsiperheiden palveluremontilla. Liiteraportti: Kuntien kuvaukset lapsiperheiden palvelujen kehittämisestä. 55–67. [http://www.kaks.fi/sites/default/files/LIITERAPORTTI\\_1.pdf](http://www.kaks.fi/sites/default/files/LIITERAPORTTI_1.pdf). 21.4.2017.

- Kosunen Sanna-Maria. 2016. Ennaltaehkäisevä perhetyö Heinäveden kunnassa-Asiakasperheiden kokemuksia varhaisesta tuesta. Mikkelin Ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma. Opinnäytetyö. <http://www.theseus.fi/handle/10024/105686>. 13.9.2016.
- Lastensuojelulaki 417/2007.
- Laulaja, P. 2011. Varhaista puuttumista vai varhaista leimaamista? Laadullinen tutkimus ehkäisevästä lastensuojelusta Helsingin Sanomien lastensuojelua koskevassa keskustelussa vuosina 2008–2010. Tampereen yliopisto. Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö. Sosiaalialan pro gradu-tutkielma. <https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/82805/gradu05282.pdf?sequence=1>. 21.4.2017.
- Lindqvist, U. 2008. Varhainen tuki-kohti hyviä käytäntöjä. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto, Oppaita ja työkirjoja 2008:7. <http://docplayer.fi/415424-Varhainen-tuki-varhainen-tuki-o-p-a-s-kohti-hyvia-kaytantoja-kohti-hyvia-kaytantoja-opas.html>. 12.10.2016
- Martikainen, V. 2017. Lasten ja perheiden varhainen tuki paremmin saataville. Vaarojen Sanomat 49 (12), 6.
- Metsämuuronen, J. 2008. Laadullisen tutkimuksen perusteet. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.
- Miettinen, A. & Rotkirch, A. 2012. Yhteistä aikaa etsimässä - Lapsiperheiden ajankäyttö 2000-luvulla. Väestöliitto. Perhebarometri. Katsauksia E 42/2012. <http://vaestoliitto-fi-bin.directo.fi/@Bin/d73deb4d976535021bc17f433d1de9a2/1493469531/application/pdf/4660236/Yhteist%C3%A4%20aika%20etsim%C3%A4ss%C3%A4.pdf>. 29.4.2017.
- Mäkelä, A. 2015. Lastensuojelun maine. Lastensuojelu sosiaalityön opiskelijoiden, lastensuojelun työntekijöiden ja toimittajien näkökulman mukaan. Tampereen yliopisto. Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö. Sosiaalialan pro gradu -tutkielma. <https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/98341/GRADU-1451912260.pdf?sequence=1>. 21.4.2017.
- Pieksämäen kaupunki. 2012. Varhaisen tuen käsikirja. Pieksämäen kaupunki. <http://www.pieksamaki.fi/wp-content/uploads/kasikirjajulkinen-versio.pdf>. 3.5.2017.
- Rantalaiho, U.-M. 2006. Kun ei tule kuulluksi – lapsiperheiden vanhempien kokemuksia arjesta ja avun tarpeista. Teokset -sa Hokkanen, L. & Savola, M. (toim.) Puhumattomat paikat -Puheenvuoroja perheestä. Oulu: Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen julkaisusarja 22. 46–77. [http://www.sosiaalikallega.fi/poske/julkaisut/julkaisusarja/Julkaisu\\_22.pdf](http://www.sosiaalikallega.fi/poske/julkaisut/julkaisusarja/Julkaisu_22.pdf). 25.4.2017.
- Reijonen, M. 2013. Kynnykset pois – palvelu tilalle: kotipalvelu perheiden tukena. Uudistuva sosiaalialan osaaminen - Sosiaalialan opiskelijoiden ja opettajien yhteisblogi. 2.5.2013. <http://blogit.metropolia.fi/uudistuva-sosiaalialan-osaaminen/2013/05/02/kynnykset-pois-palvelu-tilalle-kotipalvelu-perheiden-tukena/>. 26.4.2017.
- Remsu, N. 2016. Lapsiperheiden tarpeet ja toimivat palvelut. Sosiaaliali- ja terveysministeriö. [https://www.porvoo.fi/library/files/5834210bed6b9732ac01e585/Remsu\\_\\_Lapsiperheiden\\_tarpeet\\_ja\\_toimivat\\_palvelut.pdf](https://www.porvoo.fi/library/files/5834210bed6b9732ac01e585/Remsu__Lapsiperheiden_tarpeet_ja_toimivat_palvelut.pdf). 26.4.2017.

- Siltanen, M. 2015. Lapsiperhe saa apua yhdellä napin painalluksella - Toiminto kaupungin nettivisujen uumenissa. Yle Uutiset. <http://yle.fi/uutiset/3-7969884>. 26.4.2017.
- Silvola, T. & Tuulensola, K. 2015. Lapsiperheiden kotipalvelun ny-kytilanne ja siihen kohdistuvat kehittämistarpeet Joen-suun kaupungin sosiaali- ja terveystoimen yhteistoimin-ta-alueella. Karelia ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma. Opinnäytetyö. <https://www.theseus.fi/handle/10024/94420>. 6.9.2016.
- Siun sote. 2016. Siun Sote toiminta- ja taloussuunnitelma 2017-2019. Talousarvio 2017. Siun Sote. [http://www.siunsote.fi/documents/4823935/4967036/Siunsote\\_toiminta-ja-taloussuunnitelma.pdf/1f12aeb6-5161-4c53-aff5-14176372f3b8%20](http://www.siunsote.fi/documents/4823935/4967036/Siunsote_toiminta-ja-taloussuunnitelma.pdf/1f12aeb6-5161-4c53-aff5-14176372f3b8%20). 31.1.2017.
- Siun Sote. 2017a. Siun sote – hyvät palvelut tehdään yhdessä. Siun sote. <http://www.siunsote.fi/siun-sote>. 31.1.2017.
- Siun Sote. 2017b. Turvaamme arkeasi. Siun sote. <http://www.siunsote.fi/strategia>. 31.1.2017.
- Siun Sote. 2017c. Organisaatio. Siun sote. <http://www.siunsote.fi/organisaatio>. 20.4.2017.
- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2014. Uuden sosiaalihuoltolain vahvuutena pidetään ehkäisevien palvelujen lisäämistä. [http://stm.fi/artikkeli/-/asset\\_publisher/uuden-sosiaalihuoltolain-vahvuutena-pidetaan-ehkaisevien-palvelujen-lisaamista](http://stm.fi/artikkeli/-/asset_publisher/uuden-sosiaalihuoltolain-vahvuutena-pidetaan-ehkaisevien-palvelujen-lisaamista). 6.5.2017.
- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2016. Sosiaalihuoltolain soveltamisopas. Sosiaali- ja terveysministeriö. <http://stm.fi/documents/1271139/1352015/Sosiaalihuoltolain+soveltamisopas.pdf/cb12a5c4-9bfa-4983-adf6-94ca18815f1b>. 6.5.2017.
- Stalker, K & Robinson, C. 2013. Learning Disabilities in Adults. Teoksessa Davies, M. (toim.). The Blackwell Companion to Social Work. Great Britain: John Wiley & Sons, 193–202.
- Taumala, T. 2014. Mäntyharjun kunnan varhaisen tuen ja perhepalveluiden käsikirja-Kohti yhteisiä käytänteitä. Mäntyharjun kunta. Terveishanke. <http://mantlyharju.hosting.documenta.fi/kokous/20151257-4-23039.PDF>. 21.4.2017.
- Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos. 2016. Perhetyö. Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos. <https://www.thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/peruspalvelut/sosiaalipalvelut/perhetyo>. 25.8.2016.
- Torkkola, K. Fabritius, R. & Kadziolka, A. 2013. Lausunto uudesta äitiystyöneuvolaoppaasta. Lapsiperheiden Etujärjestö Ry. [http://lape.fi/artikkelit/lue/lausunto\\_uudesta\\_aitiystyoneuvolaoppaasta](http://lape.fi/artikkelit/lue/lausunto_uudesta_aitiystyoneuvolaoppaasta). 26.4.2017.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullisen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.
- Varto, J. 2005. Laadullisen tutkimuksen metodologia. Elan vital. [http://arted.uiah.fi/synnyt/kirjat/varto\\_laadullisen\\_tutkimuksen\\_metodologia.pdf](http://arted.uiah.fi/synnyt/kirjat/varto_laadullisen_tutkimuksen_metodologia.pdf). 30.8.2016.
- Vornanen, R. 2006. Perhe–turvattomuutta vai turvaa? Teoksessa Hokkanen, L. & Sauvola, M. (toim.) Puhumattomat paikat–Puheenvuoroja perheestä. Oulu: Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus julkaisusarja 22. 120–141. [http://www.sosiaalikollega.fi/poske/julkaisut/julkaisusarja/Julkaisu\\_22.pdf](http://www.sosiaalikollega.fi/poske/julkaisut/julkaisusarja/Julkaisu_22.pdf). 26.4.2017.

Walker, J. 2013. Partnership and Parenting. Teoksessa Davies, M. (toim.). *The Blackwell Companion to Social Work*. Great Britain: John Wiley & Sons, 109–120.

## Toimeksiantosopimus



OPINNAYTETYÖN TOIMEKSANTOSOPIMUS  
Tämä sopimus soveltuu käytettäväksi ainoastaan sellaisten oppinnytetyöiden yhteydessä,  
joita ei toteuteta ammattikorkeakoulun ulkopuolisen tahon toimenpiteiden kautta.

Toimeksiantaja	Nimi (osin, yritys) <b>Siun Seten Joensuuun kantakaupungin lapsiper-</b> Yhteyshenkilö (yhteyshenkilö, puhelin, sähköposti) <b>Ulla Kyllönen heiden Varhainen tuki</b> työn nimi <b>Päivi Lundberg</b> Lapsiperheiden varhaisen tuen asiakaskokemuksia	
Tekijä	Nimi	Opiskelijanumero Sara 1401271 Marja 1300708
	Katuosoite	Postinumero 80770
	Asemantie 11	Postitoimipaikka Kortteittien ase
	Puhelin Marja 044-2931385 Sara 040-7012194	Sähköpostiosoite marja.nhala@edu.karelia.fi sara.s.sistonen@edu.karelia.fi
Suositettava tulo Sosionomi	Ryhmätunnus stns14a	Tenttävänimike
Karelia-ami	Yhteyshenkilön nimi (Ohjaaja) Kirsi Lindöf ja Toimii Kinnunen Toukokuu ja osoite Karelia amk, Tikkarinne 9, 80200 Joensuu Puhelin	Sähköpostiosoite kirsi.lindof@karelia.fi toimii.kinnunen@karelia.fi
<b>Toimeksiantosopimuksen ehdot</b>		
Ohjaaja	Ohjaaja valitsee työtä ammattikorkeakoulun puolesta ja antaa työn edellyttämät ohjeet ja neuvoja. Ammattikorkeakoulu ja Ohjaaja eivät ole konsultti- tai muuta työtä.	
Dokumentointi	Karelia-amiassa toteutetaan avoimia toimintatutkimuksia, mikä tarkoittaa, että myös oppinnytetyöiden aiheet ja tulokset voidaan soveltaa osin erillisen ohjeistuksen mukaisesti (ml. työn julkaiseminen). Työssä laaditaan ammattikorkeakoulun oppinnytetyön ohjeen mukainen kirjallinen raportti, joka julkaistaan sähköisesti muodossa Thesaurus-verkkokirjastoissa tai josta toimittaan yksi kansallinen kaapale ammattikorkeakoulun kirjastoon. Työ arvioidaan Karelia-amiassa kirjaston sähköisessä muodossa.	
Oikeudet	Oppinnytetyön tekijänoikeudet kuuluvat tekijälle. Toimeksiantaja saa rinnakkaisen käyttöoikeuden oppinnytetyön tuloksiin. Ammattikorkeakoulu on jatkuvasti voimassa oleva oikeus hyödyntää tuloksia omassa opetuksessa ja tutkimus- ja kehittämistoiminnassaan. Sopijapuolilla on mahdollisuus sopia muista oppinnytetyön tuloksista koskevista oikeuksista kuitenkin niin, että lämän sopimuskohtaan nojalla ammattikorkeakoulun saamat oikeudet säilyvät voimassa.	
Kokoukset	Jos Tekijä on osallistunut kokoukseen, joka pidetään, mennessä hänet yhtenä kaksijäsenä. Mahdollisista kokouksista sovitaan erikseen noudattaen ensisijaisesti Toimeksiantajan tai niiden puuttessa ammattikorkeakoulun kokousohjeen linjoja. Oppinnytetyön tai sen osan julkaiseminen tai hyödyntäminen ei saa vaarantaa sen tai sen osan suojattua patenttia tai hyödyllisyyttä.	
Vastuut	Oppinnytetyön tulos korvataan sellaisena kuin se on. Tekijä tai ammattikorkeakoulu eivät anna tuloksista takuuta eivätkä vastaa sen soveltuvuudesta toimeksiantajan tarpeisiin. Sopijapuollet ovat vastuussa toisilleen sopimusrikkomuksen aiheuttamista välittömistä vahingoista. Vastuun syntyminen edellyttää tahallista tai törkeää huolimattomuutta aiheuttanutta sopimusrikkomusta.	
Liikkee sovitaan		
Salassapito	Ohjaaja ja oppinnytetyön Tekijä on salassapitovelvollisuus työn aikana esillä tuleisiin luottamuksellisiin asioihin viiden vuoden ajan. Toimeksiantajan tulee tarkistaa, että julkaistava oppinnytetyö ei sisällä salassapitovelvollisuuden alaisia tietoja. Tarvittaessa käytetään erillistä salassapitosopimusta.	
	Tämä sopimus on laadittu kolme (3) saman sisältöistä kappaletta, yksi (1) kullekin sopimuksen osapuolelle. Sopimus perustuu ammattikorkeakoulun hyväksymään oppinnytetyösuunnitelmaan ja se astuu voimaan allekirjoitushetkellä.	
	Päivä ja päivämäärä	Allekirjoitus
Toimeksiantaja	29.3.17 <i>meurssu</i>	<i>Ulla Kyllönen</i>
Tekijä	29.3.17 <i>Joensuu</i>	<i>Sara Sistonen</i>
Karelia-ami	29.3.17	<i>Kirsi Lindöf</i>

## Tutkimuslupa



TUTKIMUKSEN TIEDOT		
Tutkimuslupahakemuksen tyyppi <input checked="" type="checkbox"/> Uusi hakemus <input type="checkbox"/> Muutos olempaan hakemukseen, mikä:		
Tutkimuksen nimi Asiakkaiden kokemuksia Joensuun lapsiperheiden Varhaisen Ouen palvelusta.		
Tutkimuksen lyhyt nimi		
Opinnäytetyö	<input type="checkbox"/> Väitöskirja <input type="checkbox"/> Pro gradu <input type="checkbox"/> YAMK-opinnäytetyö <input checked="" type="checkbox"/> AAK-opinnäytetyö <input type="checkbox"/> Muu opinnäytetyö, mikä:	
Tutkija / tutkimusryhmän haltija	Nimi Marja Rikala	Nimike ja oppiarvo Sosionomi-opiskelija
Tutkimusryhmä / muut opinnäytetyön tekijät kuvataan kohdassa Tutkimusryhmä	Sähköposti marja.rikala@gmail.com	Puhelinnumero 046-2921385
	Tutkijan organisaatio ja yksikkö Karelia ammattikorkekoulu	
Tutkimusryhmän vastuushenkilö (mikäli eri kuin tutkija) / opinnäytetyön ohjaaja	Nimi Kari Lindlöf ja Tommi Kinnunen	Nimike ja akateeminen arvo lehtori
	Sähköposti Kari.Lindlof@karelia.fi, tommi.kinnunen@karelia.fi	
Tutkimuksen yhteyshenkilö Siun sosiaali	Nimi Päivi Lundberg, sosiaaliohjaaja	Tutkimuksen käytännön avustaja Siun sosiaali
Tutkimusryhmä	Nimet, organisaatio Sera Sintonen, sosionomi-opiskelija, Karelia-ammattikorkekoulu	

Opetus ja tutkimus  
 Tikkaarmentie 16, talo 8, 4. krs  
 80210 Joensuu

Pohjois-Karjalan sosiaali- ja  
 terveyspalvelujen kuntayhtymä  
 p. 013 3300 (vaihde)

Tutkimuslupahakemus\_2017.docx [www.siunsoote.fi](http://www.siunsoote.fi)

## Tutkimuslupa



Tutkimuspaikat Siun sote:ssa	Toimialue / palvelualue / toimintayksikkö Joensuu kantakäypunktin alue dl. Lapsiperheiden Ennaltaehkäisevät palvelut	
Siun soten ulkopuoliset tutkimuspaikat	-	
Tutkimuksen toteutusajankohta	23.1.2017 – 31.8.2017	
Tieteenala	<input type="checkbox"/> Lääketieteellinen tutkimus, erikoisala: <input type="checkbox"/> Hammassuunnitelmallinen tutkimus <input type="checkbox"/> Hoitotieteellinen tutkimus <input checked="" type="checkbox"/> Sosiaalitieteellinen tutkimus <input type="checkbox"/> Muun tieteenalan tutkimus, mikä:	
Tutkimuksen kustannukset	<input checked="" type="checkbox"/> Tutkimuksesta ei aiheudu kustannuksia Siun sotelle <input type="checkbox"/> Tutkimusrahoitusta ei hallinnoida Siun soten kautta (esim. henkilökohtainen apuraha tai muu tutkijan / tutkimuksen oma rahoitus) <input type="checkbox"/> Tutkimusrahoitus hallinnoidaan Siun soten kautta Tutkimuksen rahoittaja: Arvio tutkimuksen kustannuksista (ks.vuotaan tarkemmin tutkimussuunnitelmassa): €	
Sopimukset	<input type="checkbox"/> Tutkimukseen liittyy sopimuksia Siun soten ja muiden toimijoiden välillä, mitkä:	
Henkilötunnus- teollisten tietojen käsitteleminen (työtessään reletoimittajien keskusteluissa)	Hoettava tunnistamistieto <input type="checkbox"/> Potilaskortit <input type="checkbox"/> Reletoimittajien <input type="checkbox"/> Diagnostiikka <input type="checkbox"/> Muu, mikä:	Tunnistamistietojen käsittelytapa
	Kuvaus hoettavaasta tiedosta (mitä tietoja hoetaan, mitkä aikavälillä, max. 800 merkkiä)	
Henkilötunnus- te	Nimi, nimiä, sähköposti	

Opetus ja tutkimus  
Tikkamäentie 16, talo 3, 4. krs  
80210 Joensuu

Pohjois-Karjalan sosiaali- ja  
terveyspalvelujen kuntayhtymä  
p. 013 3300 (vaihde)

Tutkimuslupahakemus\_2017.docx [www.siunsote.fi](http://www.siunsote.fi)

## Tutkimuslupa



allian tiedon käsittelijä (täytetään rekisteritutki- muksissa)		
--	--	--

<b>LYHYT KUVAUS TUTKIMUKSESTA</b> Tutkimuksen tarkoitus, tavoite, tutkimuksen toteutus ja menestymät. (maks. 2 000 merkkiä) Opinnäytetyömme tarkoituksena on kerätä varhaisen tuen perhetyötä ja kotipalvelua saaneilta/saavilta asiakkailta tietoa miten asiakkaat kokevat palveluiden laadun, saatavuuden ja hyödyt. Tutkimuskysymyksinä ovat Millaisiin tarpeisiin varhaisen tuen palveluita on haluttu? Miten palvelu on toteutettu? Sekä millaista hyötyä palveluista on perheelle ollut ja miten palveluita voitaisiin kehittää?  Tietoja kerätään haastattelemalla Joensuun kaupungin varhaisen tuen asiakkaita. Käytämme haastattelussa teemahaastattelua ja haastattelut on tarkoitus toteuttaa keväällä 2017. Haastattelujen tuloksia voidaan käyttää varhaisen tuen palveluiden kehittämiseen Joensuussa.
--

<b>ALLEKIRJOITUKSET</b>	
Tutkimusluvan hakija	Päivämäärä                      Allekirjoitus 20.1.2017 <i>Olja Kivimäki</i>
Tutkimusluvan hakija: Allekirjoituksellani sitoudun omaista ja tutkimusryhmän puolesta noudattamaan Siun soten ohjeistusta sekä hyväksyä tutkimustapaa ja tietoa käytäntöä.	
Annetun käyttöluvan hakija: Allekirjoituksellani sitoudun omaista ja muiden henkilötunnustietoisia tietoja	



## Tutkimuslupa



	käsittelyiden puolesta noudattamaan salassapitovelvollisuutta viranomaisen toiminnan julkisuudesta annetun lain (621/1995), henkilötietolain (523/1990), sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (150/2007) sekä potilaslain (758/1992) säännösten mukaisesti.	
X Opinnäytetyön ohjaaja (Pro gradu, YAMK- ja AMK-opinnäytetyöt)	Päivämäärä 30.1.2017	Allakirjotus 

<b>LIITTEET</b>	
<input checked="" type="checkbox"/> Tutkimussuunnitelma <input checked="" type="checkbox"/> Tiedote ja suostumus tutkittavalle <input type="checkbox"/> Tieteellisen tutkimuksen rekisteriseloste <input type="checkbox"/> Tutkimusopimus ja/tai rahastuspäätös <input type="checkbox"/> Muu, mikä:	<b>Viranomaiskavat/lausunnot:</b> <input type="checkbox"/> Tutkimuslaitoksen toimikunnan puoltava lausunto <input type="checkbox"/> Fimean käsitteilyilmoitus <input type="checkbox"/> Valviran lupa <input type="checkbox"/> THL:n lupa <input type="checkbox"/> Muu viranomaisen, mikä:

<b>PUOLTO</b>	
<input type="checkbox"/> Puoltaa tutkimusta <input type="checkbox"/> Puoltaa tutkimusta seuraavin ehdoin:	Päivämäärä  Allakirjotus  Nimeselvennys
<input type="checkbox"/> Puoltaa tutkimusta <input type="checkbox"/> Puoltaa tutkimusta seuraavin ehdoin:	PÄÄTÖS  Päivämäärä  Allakirjotus  Nimeselvennys

Opetus ja tutkimus  
Tiskimäentie 16, talo B, 4. krs  
00210 Joensuu

Pohjois-Karjalan sosiaali- ja  
terveyspalvelujen kuntayhtymä  
p. 013 3300 (vaihde)

Tutkimuslupahakemus\_2017.docx [www.siunsote.fi](http://www.siunsote.fi)

# Tutkimuslupa



<input type="checkbox"/> Hakemus hyötään, mikä:	
<input checked="" type="checkbox"/> Tutkimuslupa myönnetään hakemuksen mukaisesti	
Päivämäärä	Allekirjoitus
	Nimensehenitys

Tutkimuslupahakemuksen käsittejä täyttää:

Tiedoksianto:	
<input checked="" type="checkbox"/> tutkija	<input type="checkbox"/> kirjasto
<input type="checkbox"/> tutkimuksesta vastaava henkilö / ohjaaja	<input type="checkbox"/> kirjasto / Siun Talous Oy
<input type="checkbox"/> puoltaja(t)	<input checked="" type="checkbox"/> opetus- ja tutkimuskoordinaattori
<input type="checkbox"/> potilaskertomusarkisto	<input checked="" type="checkbox"/> muu, mikä:
Lomake liitetään tutkimuslupapäätöksen liitteeksi.	<i>tuuli.ollila@siunsoke.fi</i>
<input type="checkbox"/> Dynasty, hälytys 5 vuotta	

**Tutkimuslupa**

<b>Siun sote - Pohjois-Karjalan sosiaali- ja terveyspalvelujen kuntayhtymä</b>	<b>Päätöspöytäkirja Tutkimuslupapäätös 260/13.00.01.00/2017 20.2.2017</b>	<b>1(1) Dnro: 1§</b>
<b>Palvelujohtaja, perhe- ja sosiaalipalvelut, Joensuun kantakaupunki</b>		
<b>Asiakkaiden kokemuksia Joensuun lapsiperheiden varhaisen tuenpalveluista / Rikala Marja / AMK-opinnäytetyö</b>		

**Selostus asiasta** Uusi hakemus.

**Päätös** Myönnän tutkimusluvan hakemuksen mukaisesti.

**Perustelut** Perustelut ilmenevät tutkimuslupahakemuksesta.

**Lain, asetuksen tai kunnallisen säännön kohta, johon päätös perustuu**

Siun soten hallintosääntö 3 luku 3 §

Perhe- ja sosiaalipalvelujen toimialuejohtajan delegointipäätös  
25.1.2017 § 3

Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta 621/1999

**Allekirjoitus ja virka-asema**

Ollila Tuuli

Palvelujohtaja, perhe- ja sosiaalipalvelut, Joensuun kantakaupunki

**Tiedoksianto** Annettu tiedoksi sähköpostilla 21.2.2017

**Tiedoksiantaja** Kaija Pietarinen

**Jakelu** Rikala Marja, Matveinen Mari

## Haastattelurunko

### Joensuun kaupungin lapsiperheiden varhainen tuki

## Haastattelurunko

#### 1. Palvelun saaminen

Mitä kautta pääsit palvelun piiriin?

Miten helposti palvelu oli saatavilla mielestäsi?

Mitä tiesit palvelusta ennen siihen hakeutumista?

Mistä saakka olette palvelua saaneet ja kuinka kauan se on jatkunut?

Tuliko palvelu teille oikea-aikaisesti?

#### 2. Palveluun hakeutumisen tarve

Mitkä olivat lähtökohdat/tarpeet hakeutua palveluun?

Millaisia odotuksia/ennakkoasenteita sinulla oli palveluun hakeutuessasi?

#### 3. Työskentely, tavoitteellisuus

Asetettiinko varhaisen tuen työskentelylle tavoitteita?

Luotiinko tavoitteita yhdessä työntekijän ja palvelun saajan kanssa?

Koitko tavoitteet konkreettisiksi ja helposti ymmärrettäviksi?

Kuinka tavoitteiden toteutumista arvioitiin?

Millaisia asioita/menetelmiä työskentelyyn/palveluun kuului?

#### 4. Palvelun tuomat hyödyt/Tyytyväisyys palveluun

Millä tavoin palvelu on auttanut perhettänne? (Konkreettisia esimerkkejä)

Koitko palvelun olleen riittävää/vastanneen tarvetta?

Mitä odotuksia/asenteita perheellä oli palvelua kohtaan, kuinka ne täyttyivät?

Käyttäisitkö palvelua uudelleen?

#### 5. Kehittämistarpeet

Miten kehittäisit palvelua?

Mitä olisit kaivannut palvelulta lisää?

Mitkä asiat palvelussa olivat erityisen hyviä/tärkeitä?

Mitä asioita muuttaisit palvelussa?

## Saatekirje

Hei!

Olemme kolmannen vuoden sosionomiopiskelijoita Karelia-ammattikorkeakoulusta Joensuusta. Teemme opinnäytetyötä Joensuun kaupungille, jonka aiheena on "Asiakkaiden kokemuksia varhaisen tuen palveluista." Opinnäytetyömme toteutetaan laadullisena tutkimuksena, jota varten haluaisimme haastatella Varhaisen tuen palveluita käyttäneitä perheitä.

Opinnäytetyömme on tarkoitus valmistua elokuussa 2017 ja haastattelut toteuttaa huhtitoukokuussa 2017. Opinnäytetyömme tarkoitus on saada tietoa millaisena asiakkaat kokevat varhaisen tuen palvelut ja mitä hyötyä palvelusta on heille ollut. Opinnäytetyön tuloksia voidaan hyödyntää palvelujen kehittämisessä.

Haastatteluun tarvitsemme asiakkailta kirjallisen suostumuksen haastatteluun sekä yhteydenottoon. Suostumus lähetetään tämän kirjeen liitteenä ja se tulisi palauttaa 15.3.2017 mennessä varhaisen tuen työntekijällemme tai osoitteeseen Marja Rikala, Asemantie 11, 80770 Kontiolahti as.

Haastattelut ovat teemahaastatteluja ja ne nauhoitetaan. Haastattelut ovat luotamuksellisia, haastateltavat pysyvät nimettöminä haastattelun ajan. Saatamme käyttää haastatteluja opinnäytetyössämme, mutta niin ettei haastateltavaa voida tunnistaa. Kaikki haastattelu materiaalit hävitetään heti kun opinnäytetyömme on valmistunut. Haastattelut ovat täysin vapaaehtoisia.

Alla yhteystietomme, voit olla myös suoraan meihin yhteydessä jos sinulla on jotakin kysyttävää haastatteluista, vastaamme mielellämme.

Ystävällisin terveisin:

Marja Rikala (marja.rikala@edu.karelia.fi)

Sara Sistonen (sara.s.sistonen@edu.karelia.fi)

## Suostumus yhteydenottoon

Antaessanne suostumuksenne haastatella teitä kirjoittakaa alla olevaan kohtaan allekirjoituksenne ja yhteystietonne. Yhteystietojanne tulemme käyttämään vain sopiaksemme kanssanne haastatteluajankohdasta ja -paikasta.

Voitte jättää alla olevan osan varhaisen tuen työntekijälle tai lähettää sen osoitteeseen

Marja Rikala, Asemantie 11, 80770 Kontiolahti as.

-----

Kiitokset päätöksestänne osallistua haastatteluun!

Kyllä, haluan osallistua haastatteluun \_\_\_\_\_ (X)

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_ 2017

Paikka ja aika

\_\_\_\_\_

Allekirjoitus ja nimen selvennys

### YHTEYSTIEDOT

Nimi: \_\_\_\_\_

Puhelinnumero: \_\_\_\_\_

Osoite: \_\_\_\_\_

## Aineiston analyysipolku

Aineiston pelkistäminen, esimerkkejä pelkistetyistä ilmauksista:

Alkuperäisilmaisu	Pelkistetty ilmaus
joku sähköinen varaus nettiin tai jotain.	Ajanvaraus
No ehkä sitä oisin kaivannu, että ois niinku enemmän ollu aikaa sen perheohjaajan ja vanhemman kans, että ois voinu niinku keskustella niistä lapsen asioista enemmän siis kahen kesken, ilman sitä lasta.	Enemmän aikaa keskustella perheohjaajan kanssa ilman lapsia
Mut tietysti välillä on tullu mieleen, et vois olla tarvetta myös sille illalle.	Mahdollisuus saada apua myös iltaisin
No ehkä se on enemmän tuon yleisen tiedotuksen puolelta. Tai siis näistä varhasista tuista ja muista on hirmu negatiivinen kuva joka paikassa aina.	Työtä ennakkoluulojen vähentämiseksi

Aineiston ryhmittely, esimerkki luokittelusta:

Pelkistetty ilmaus	Alaluokka
Enemmän resursseja	Resurssit
Enemmän aikaa työntekijöille: pidempiä aikoja kerralla ja useammin	
Mahdollisuus saada apua myös iltaisin	

Aineiston käsitteellistäminen, esimerkki:

<b>Alaluokka</b>	<b>Yläluokka</b>	<b>Pääloukka</b>
Resurssit Ajanvaraus Työskentely vanhempien kanssa	Resurssien hyödyntäminen ja käyttäminen	Kehittämistarpeet
Tietoisuuden lisääminen ja ennako- luulojen vähentäminen	Tietoisuuden lisääminen pal- velusta	



**Opinnäytetyön prosessikaavio****Kevät 2016**

- Opinnäytetyö aiheen kartoittaminen
- Kirjallisuuteen ja aiempiin opinnäytetöihin tutustuminen
- Tapaaminen toimeksiantajan kanssa
- Ideapaperin jättäminen

**Syksy 2016**

- Tapaaminen toimeksiantajan kanssa
- Opinnäytetyön suunnitelman laatiminen
- Teemahaastattelurungon rakentaminen
- Tutkimusluvan hakeminen

**Talvi 2016-2017**

- Tutkimussuunnitelma
- Tutkimusluvan hakeminen
- Toimeksiantosopimus

**Kevät 2017**

- Tapaaminen toimeksiantajan kanssa
- Haastateltavien etsiminen ja haastatteluajkojen sopiminen
- Haastattelujen toteutus
- Aineiston litterointi
- Aineiston analyysi
- Tulosten, johtopäätösten ja teorian kirjoittaminen

**Kesä 2017**

- Opinnäytetyön viimeistely

**Syksy 2017**

- Opinnäytetyön tarkastukseen jättäminen
- Opinnäytetyö seminaari
- Opinnäytetyön julkaiseminen Theseus tietokannassa