

Marjo Moilanen & Sini Puurula

"Suuntana paremmat ajat ja ehjä elämä"

**ASIAKASNÄKÖKULMIA PERUSPALVELUKUNTA-
YHTYMÄ KALLION PERHEPALVELUIDEN ERITYIS-
PALVELUISTA**

Opinnäytetyö

KESKI-POHJANMAAN AMMATTIKORKEAKOULU

Sosiaalialan koulutusohjelma

Toukokuu 2010

TIIVISTELMÄ OPINNÄYTETYÖSTÄ

Yksikkö Ylivieska	Aika Toukokuu 2010	Tekijä/tekijät Marjo Moilanen & Sini Puurula
Koulutusohjelma Sosiaalialan koulutusohjelma		
Työn nimi Asiakasnäkökulmia peruspalvelukuntayhtymä Kallion perhepalveluiden erityis- palveluista		
Työn ohjaaja Kaija Koivusaari	Sivumäärä 38 + liitteet	
Työelämäohjaaja Pirjo Matikainen		
<p>Opinnäytetyön aiheena oli asiakkaiden kokemuksen ja odotusten kartoittaminen peruspalvelukuntayhtymä Kallion perhepalveluiden erityispalveluista sekä perhepalveluverkostosta. Tutkimus oli työelämälähtöinen, aloite tutkimuksen tekemiseen tuli peruspalvelukuntayhtymä Kalliosta. Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää asiakasnäkökulmaa palveluihin. Tätä kautta voidaan parantaa palveluiden laatua ja saatavuutta sekä lisätä asiakkaan osallisuutta.</p> <p>Tutkimus toteutettiin kvalitatiivisella menetelmällä ja aineisto kerättiin teema- haastatteluilla. Aineiston analysoinnissa käytettiin sisällönanalyysia ja tutkimustu- lostojen esittämisessä käytettiin suoria lainauksia.</p> <p>Tutkimustulosten mukaan erityispalveluiden asiakkaat olivat pääosin kohtuulli- sen tyytyväisiä palveluihin, mutta asiakkaat kaipasivat palveluiden selkiyttämistä sekä lisää resursseja perhepalveluiden erityispalveluihin. Tutkimustuloksista oli päättävissä, että perhepalveluiden kehittämiselle ja verkostoitumiselle on ole- massa selkeä tarve. Tulokset ovat hyödynnettävissä perheiden palveluita kehitet- täessä peruspalvelukuntayhtymä Kalliiossa.</p>		
Asiasanat Aikuissosiaalityö, asiakas, erityispalvelut, lastensuojelu, perheneuvola, perhepal- velut, perhetyö, verkosto		



ABSTRACT

CENTRAL OSTROBOTHNIA UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES Ylivieska	Date May 2010	Author Marjo Moilanen & Sini Puurula
Degree programme Social science		
Name of thesis Clients point of view to special services of family services in municipal utility district Kallio		
Instructor Kaija Koivusaari		Pages 38 + appendix
Supervisor Pirjo Matikainen		
<p>The subject of this thesis was to survey clients experiences and expectations for municipal utilities district Kallio's special services of family services and family service network. Research was work-oriented; it was initiated by municipal utilities district Kallio. Purpose of this research was to determine clients point of view, and in this way influence quality and availability of services and to increase inclusion of clients.</p> <p>This survey was implemented via qualitative measures. Material was gathered using focused interviews. Material was analyzed with content analysis and survey results were presented with direct quotes.</p> <p>Clients were mostly quite satisfied with services, although they yearned for clarification of services and more resources for special services of family services. According to survey results, there definitely exists need for development and networking of family services. These results can be used to improve family services in municipal utilities district Kallio.</p>		
Keywords Adult social work, child protection, client, family counselling, family services, family work, network		

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
2	TUTKIMUKSEN KULKU	3
	2.1 Tutkimuksen toteutus	3
	2.2 Tutkimuksen tarkoitus	4
	2.3 Tutkimusmenetelmät ja aineistonanalyysi.....	6
	2.4 Tutkimusongelmat ja haastattelun teemat.....	7
	2.5 Aikaisemmat tutkimukset.....	8
3	PALVELUIDEN KEHITTÄMINEN.....	10
	3.1 Asiakaspalaute.....	10
	3.2 Asiakkaan osallisuus.....	10
	3.3 Perhepalveluverkosto.....	12
	3.3.1 Pessi perhepalveluverkostohanke	13
4	PERHEPALVELUIDEN ERITYISPALVELUT	15
	4.1 Perhetyö	15
	4.2 Perheneuvolan palvelut	16
	4.3 Lastensuojelu	17
	4.4 Aikuissosiaalityö.....	19
5	TUTKIMUSTULOKSET	22
	5.1 Asiakkaiden kokemuksia perhepalveluiden erityispalveluista.....	22
	5.1.1 Kokemuksia perhetyöstä ja lastensuojelusta	23
	5.1.2 Kokemuksia perheneuvolan palveluista.....	24
	5.1.3 Kokemuksia aikuissosiaalityöstä	25
	5.2 Asiakkaiden käsityksiä ja odotuksia perhepalveluverkostosta	27
6	JOHTOPÄÄTÖKSET	30
7	POHDINTA.....	32
	7.1 Tutkimuksen luotettavuus	32
	7.2 Tutkimuksen eettisyys.....	33
	7.3 Pohdintaa työstä	33
	LÄHTEET.....	36

LIITTEET

1 JOHDANTO

Yhteiskunnallisten muutosten ja kansainvälistymisen seurauksena lasten ja lapsiperheiden tarpeet ja toimintaympäristö sekä perherakenteet ovat muuttuneet. Perhekokoo on pienentynyt, avioerojen määrä kasvanut, lasten ja nuorten ongelmat ovat lisääntyneet ja perheet monimuotoistuneet. Perhepalveluiden tarve on kasvanut jatkuvasti.

Valtioneuvoston periaatepäätöksessä 2.10.2003 sosiaalialan tulevaisuuden turvaamisesta todetaan, että perheiden välistä vertaistukea vahvistetaan ja kehitetään perheiden tarpeista lähtevää perhekeskustoimintaa. Kansallisen terveydenhuollon ja kansallisen sosiaalialan hankkeiden yhteisiä peruspalvelujen kehittämisalueita ovat lapset, nuoret ja perheet. Vuonna 2005 käynnistyi sosiaali- ja terveysministeriön Paras-hanke, joka on kunta- ja palvelurakennemuutos, jonka tavoitteena on taata kaikille suomalaisille yhdenvertaiset ja laadukkaat sosiaali- ja terveyspalvelut. Vuonna 2007 tuli voimaan toteuttamista ohjaava puitelaki, johon uudistus perustuu.

Perhepalveluita ja niiden rakennetta on tarkoituksenmukaista kehittää yhdessä vanhempien ja koko toimijakentän kanssa muuttuneet tarpeet ja olosuhteet tiedostaen. Palveluita tulee kehittää, jotta ne vastaavat nykypäivänä asiakkaiden tarpeisiin. Asiakslähtöisyyttä tulee myös edistää ja mikä olisikaan parempi keino tähän kuin asiakkaiden kokemusten, odotusten ja toiveiden kartoittaminen palveluiden suhteen.

Opinnäytetyömme on työelämälähtöinen laadullinen tutkimus asiakkaiden näkökulmista perhepalveluiden erityispalveluista peruspalvelukuntayhtymä Kallion alueella. Haastattemme kyseisten palveluiden asiakkaita käyttäen menetelmänä

teemahaastattelua. Pyrimme selvittämään asiakkaiden kokemuksia, odotuksia ja toiveita perhepalveluiden erityispalveluista sekä perhepalveluverkostosta. Tätä kautta voidaan parantaa palveluiden laatua ja saatavuutta sekä lisätä asiakkaan osallisuutta. Tässä tutkimuksessa perhepalveluiden erityispalveluita ovat perhetyö, perheneuvola, lastensuojelu ja aikuissosiaalityö.

Teoriaosuudessa käsittelemme aluksi palveluiden kehittämistä asiakaspalautteen, asiakkaan osallisuuden ja perhepalveluverkoston kautta. Teoriaosan lopussa käymme läpi perhepalveluiden erityispalvelut. Tämän jälkeen esittelemme tutkimustulokset, joiden jälkeen esittelemme johtopäätöksemme tuloksista. Lopussa pohdimme tutkimustamme yleisesti sekä tutkimuksen luotettavuutta ja eettisyyttä.

2 TUTKIMUKSEN KULKU

2.1 Tutkimuksen toteutus

Tutkimuksemme on työelämälähtöinen; peruspalvelukuntayhtymä Kalliosta tuli yhteydenotto koulullemme helmikuussa 2009, jossa haettiin opinnäytetyöntekijöitä Kallion perhepalveluiden asiakkaiden kokemusten, mielipiteiden ja odotuksien kartoittamista varten. Opinnäytetyömme aihe hyväksyttiin huhtikuussa 2009 ja tutkimussuunnitelmaseminaari pidettiin toukokuussa 2009. Kesällä aloimme tutustua aiheeseen liittyviin aikaisempiin tutkimuksiin ja alan kirjallisuuteen. Työkiireidemme vuoksi tutkimus jäi hautumaan joksikin aikaa.

Anoimme tutkimusluvan (LIITE 1) ja se myönnettiin meille joulukuussa 2009. Haastateltavat asiakkaat tulivat perhepalveluiden työntekijöiden kautta ja lopulliseksi tutkimusjoukoksemme muodostui seitsemän haastateltavaa perhettä. Teemahaastattelut aloitimme tammikuussa ja viimeisimmät haastattelut tehtiin huhtikuussa. Aikatauluja oli vaikeaa saada sovitettua yhteen sekä meidän että haastateltavien osalta. Alustavia tuloksia pystyimme kuitenkin antamaan jo helmikuussa.

Kirjoitimme tutkimuksen teoriaosuutta kevään aikana ja pidimme väliseminaarin huhtikuussa 2010. Lopulliset tutkimustulokset ja teoriaosuus valmistuivat toukokuussa, jonka jälkeen jätimme työn hyväksyttäväksi. Hyväksymisen jälkeen esittemme valmiin tutkimuksen loppuseminaarissa.

2.2 Tutkimuksen tarkoitus

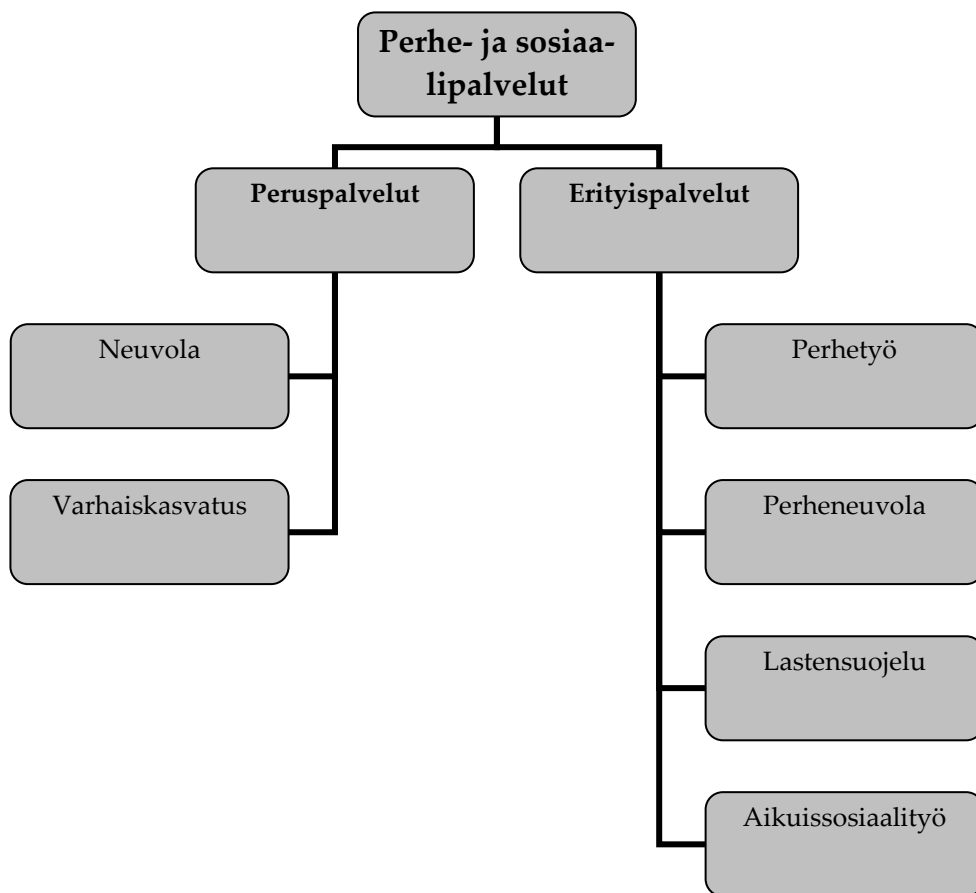
Suomessa on parhaillaan käynnissä useita hankkeita ja ohjelmia sosiaalipalveluiden kehittämiseksi. Vuonna 2005 käynnistyi sosiaali- ja terveysministeriön Paras-hanke, kunta- ja palvelurakennemuutos, jonka tavoitteena on taata kaikille suomalaisille yhdenvertaiset ja laadukkaat sosiaali- ja terveyspalvelut. Vuonna 2007 tuli voimaan toteuttamista ohjaava puitelaki, johon uudistus perustuu. Tavoitteen toteutuminen vaatii kunnan rakenteiden parantamista ja uudistamista sekä kuntien välistä yhteistyötä. Palvelurakenteita on vahvistettava ja uusia toimintatapoja kehitettävä.

Kaste-ohjelma on ohjausväline sosiaali- ja terveyspolitiikan johtamiseen. Siinä määritellään yleiset kehittämistavoitteet ja toimenpiteet vuosille 2008–2011. Kaste-ohjelma pyrkii lisäämään osallisuutta, terveyttä ja hyvinvointia sekä ehkäisemään syrjäytymistä varhaisen puuttumisen ja ongelmien ennaltaehkäisyn avulla. Tavoitteena on alueellisten erojen kaventamisen lisäksi palveluiden laadun, vaikuttavuuden ja saatavuuden parantaminen. Näihin tavoitteisiin pyritään vastaamaan varmistamalla henkilöstön osaaminen ja riittävyys sekä luomalla toimivat palvelukokonaisuudet ja toimintamallit.

Peruspalvelukuntayhtymä Kallio kehittää perhepalveluverkostoa, jolla pyritään tehostamaan ja yhtenäistämään perhepalveluita. Tämän vuoksi he olivat kiinnostuneita saamaan asiakkailta palautetta palveluista, jotta sitä voitaisiin käyttää hyödyksi verkoston kehittämisessä.

Tutkimuksemme aihe on peruspalvelukuntayhtymä Kallion alueen perhepalveluiden erityispalveluiden asiakasnäkökulma kyseisiin palveluihin. Peruspalvelukuntayhtymä Kallio on 1.1.2008 toimintansa aloittanut sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatio, joka tuottaa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut Alavieskan ja

Sievin kunnille sekä Nivalan ja Ylivieskan kaupungeille. Perhepalveluiden erityis- palveluita ovat tässä tutkimuksessa perhetyö, perheneuvola, lastensuojelu ja aikuissosiaalityö. (Peruspalvelukuntayhtymä Kallio.)



KUVIO 1. Peruspalvelukuntayhtymä Kallion perhe- ja sosiaalipalvelut

Tutkimuksen tarkoituksena on kartoittaa perhepalveluiden erityispalveluiden asiakkaiden kokemuksia ja odotuksia kyseisistä palveluista ja tätä kautta parantaa palveluiden laatua ja saatavuutta sekä lisätä asiakkaan osallisuutta. Lisäksi tarkoitus on tuottaa tietoa uutta lastensuojelusuunnitelmaa varten.

2.3 Tutkimusmenetelmät ja aineiston analyysi

Tutkimusmetodiltaan työmme on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus. Laadullisen tutkimuksen tarkoitus on kuvata todellista elämää, joten se sopi parhaiten tutkimukseemme. Tavoitteena on tuoda asiakkaiden ääni kuuluviin. Jokainen asiakas ja hänen kokemuksensa ovat ainutlaatuisia. Tutkimuksen kohdejoukko valittiin tarkoituksenmukaisesti, kuten laadullisen tutkimuksen perusajatukseen kuuluu. (Tuomi & Sarajärvi 2002.)

Aineiston hankintamenetelmänä käytimme temahaastattelua, joka on Suomessa suosituin tapa kerätä laadullista aineistoa. Muita yleisiä metodeja laadullisen aineiston hankintaan ovat mm. havainnointi sekä kyselyt. Temahaastattelu on puolistrukturoitu haastattelu ja se kohdennetaan tiettyihin aihepiireihin. Haastattelun aihepiirit ovat siis olemassa, mutta tarkkoja kysymyksiä ei ole muodostettu. Temahaastattelulla voidaan tutkia haastateltavan ajatuksia ja kokemuksia ja se tuo haastateltavan äänen kuuluviin. (Eskola & Vastamäki 2007; Hannila & Kyngäs 2008.) Haastattelut videoidaan tai nauhoitetaan mahdollisuuksien mukaan. Aineisto litteroidaan ja vastaukset jaetaan teemoittain, jolloin saadaan vastaukset tutkimuskysymyksiin.

Analyysimenetelmänä käytimme aineistolähtöistä sisällönanalyysia, jolla lyhyesti sanottuna tarkoitetaan pyrkimystä kuvata dokumenttien sisältöä sanallisesti. Aineisto pelkistetään karsimalla tutkimukselle epäolennaiset asiat pois ja tutkimusongelmiin vastaavat osat kirjataan pelkistetyksi ja jaetaan haastattelun teemojen alle. (Tuomi & Sarajärvi 2002.)

Analysointi on helppo toteuttaa litteroidusta aineistosta. Aineiston karsimisen jälkeen oleelliset vastaukset pelkistettiin ja niistä etsittiin yhteneväisyyksiä ja eroavaisuuksia, jotta ne voidaan luokitella. Samaa sisältävät luokat yhdistettiin,

jolloin saimme muodostettua yläluokkia. Näin saimme vastaukset tutkimusongelmiin.

2.4 Tutkimusongelmat ja haastattelun teemat

Tutkimuksessamme selvitimme asiakkaiden kokemuksia ja odotuksia kyseisistä palveluista ja niiden yhteensovittamisesta, jonka kautta tutkimusongelmiksemme muodostuivat:

1. Miten Kallion perhepalveluiden asiakkaat kokevat perhepalveluiden erityispalvelut?
2. Millaisia käsityksiä ja odotuksia Kallion perhepalveluiden erityispalveluiden asiakkailla on perhepalveluverkostosta?

Pyrimme muodostamaan haastatteluun teemat, joiden kautta saisimme vastaukset kyseisiin tutkimusongelmiin. Teemoista kaksi ensimmäistä (asiakkuus prosessina ja asiakkaan ja työntekijän suhde) vastaavat ensimmäiseen tutkimusongelmaan ja kolmas teema (perhepalveluverkosto) vastaa toiseen tutkimusongelmaan.

Teemahaastattelun teemat:

1. Asiakkuus prosessina
 - alku
 - asiakkuuden kesto
 - palvelun vaikuttavuus, konkreettisuus ja toimivuus
 - eri palveluiden yhteensovittaminen

2. Asiakkaan ja työntekijän suhde

- kohtelu
- kuulluksi tuleminen ja dialogisuus
- tasavertaisuus

3. Perhepalveluverkosto

- käsitykset
- odotukset ja toiveet

2.5 Aikaisemmat tutkimukset

Aiheeseen suoraan liittyviä tutkimuksia emme löytäneet juurikaan, mutta aihetta sivuavia tutkimuksia oli enemmän. Aikaisemmiksi tutkimuksiksi työhömmme valitsimme Häggman-Laitilan (2006) tutkimuksen sekä Kaskisaaren, Tammelinin, Hirvosen, Hämeenahon, Ilmarisen ja Vartiaisen (2010) tutkimuksen.

Häggman-Laitila on tutkinut julkaisussaan ”Perhepalvelut työntekijöiden ja perheiden arvioimana” perhepalveluiden kehittämisen haasteita sekä perheiden arvioita ja kokemuksia saamastaan tuesta. Tutkimuksessa käsitellään näkemyksiä lasten psykososiaalisesta tuentarpeesta, perhetyön perheiden tuentarpeita ja kokemuksia saadusta tuesta sekä perhekohtaisen tuen vaikuttavuutta. Lisäksi työssä kuvataan perhepalveluverkoston jäsenten näkemyksiä perheiden tuentarpeiden puheeksiottamisesta ja odotuksia verkostotyön hyödyistä.

Kaskisaari ym. ovat tehneet tutkimuksen aiheesta ”Kuntalaisten arvioita sosiaalipalveluista. ParasSos-tutkimus Keski-Suomen yhdeksän kunnan alueella”. Tutkimusraportissa esitellään ParasSos-tutkimuksen ensimmäisen aineistokeruun tuloksia. ParasSos seuraa ja arvioi sosiaalipalveluiden kehitystä kunta- ja palvelura-

kenneuudistuksessa neljän vuoden aikana (2008–2011). Tutkimuksen lähtökohtana on laadukkaiden palveluiden järjestäminen käyttäjien näkökulmasta ja tutkimusraportissa selvitetään Paras-lainsäädännön pohjalta sosiaalipalveluiden tämänhetkistä laatua ja saatavuutta.

Tutkimuksen tuloksia esitellään sosiaalihuollon palvelukokonaisuuksina. Tarkastelussa ovat erityisesti toimeentulotuki ja sosiaalityöntekijän neuvonta- ja ohjauspalvelu, perheneuvola, mielenterveyspalvelut, lasten päivähoido, työvoimapalvelukeskuksen toiminta, kuntouttava työtoiminta, vammaispalvelut ja ikäihmisten palvelut sekä näihin liittyvät apuvälinepalvelut.

3 PALVELUIDEN KEHITTÄMINEN

3.1 Asiakaspalaute

Osaamisen kehittämiseen kuuluu kyky kehittää uutta tietoa ja nähdä uusia asioita mahdollisimman varhain. Parhaimmillaan asiakkailta saatu tieto eli asiakaspalaute toimii kehittämisen ja kehittämishankkeiden perustana, joiden avulla on mahdollista luoda uutta ja muokata olemassa olevaa tietoa uudella tavalla. Toimiva palautejärjestelmä lisää työyhteisössä työn mielekkyyttä sekä edistää virikkeellisempää ilmapiiriä. (Lindström & Leppänen 2002, 216; Salmela 1997.)

Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet -lain mukaan asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Palveluiden vaikuttavuudella tarkoitetaan palveluiden mahdollisuuksia ja kykyä saada aikaan haluttuja ja tavoitteeksi asetettuja muutoksia asiakkaan elämässä. Tärkeää vaikuttavuudessa on palveluiden oikea-aikaisuus. (Salmela 1997.)

Palautteenhankinta on aina tiedontuotantoa, jolla pyritään saamaan vastauksia tiedonintresseihin. Yksi kaikkein käytetyimmistä asiakastyytyväisyyden ja -palvelun mittareista on asiakastyytyväisyyskysely. (Lindström & Leppänen 2002, 216; Salmela 1997.)

3.2 Asiakkaan osallisuus

Asiakkuus sosiaali- ja terveydenhuollossa voidaan rinnastaa kuluttajuuteen. Kuluttajina asiakkaat vaativat parempaa kohtelua, asiantuntevampaa hoitoa sekä

mahdollisuutta osallistua yhä enemmän oman asiansa hoitamiseen. Tämä edellyttää tasavertaisuutta, oman mielipiteen ilmaisemista, saadun palvelun arviointia sekä osallistumista päätöksentekoon. (Sirviö 2006.)

Osallisuus on vuorovaikutus- ja yhteistyösuhde työntekijän ja asiakkaan välillä, työntekijä kulkee asiakkaan rinnalla kanssakulkijana, asiakas on tasavertainen osapuoli ja aktiivinen osallistuja eikä vain toiminnan kohde. Sosiaalityön tavoitteisiin kuuluu lisätä asiakkaiden ongelmanratkaisukykyä, jotta heidän elämänhallintansa paranisi. Ongelmia ei tule ratkaista asiakkaan puolesta, vaan tarkoitus on vahvistaa asiakasta ratkaisemaan ne itse. Asiakas ei voi kuitenkaan tehdä päätöksiä, ellei työntekijä selvitä hänelle riittävästi hänen oikeuksiaan, erilaisia ratkaisuvaihtoehtoja, niiden etuja, haittoja ja seurauksia. Työntekijän tulee mahdollistaa asiakkaan ja tämän ympäristön vuorovaikutus ja huolehtia, että organisaatiot vastaavat asiakkaan tarpeisiin. (Pohjola 1997; Sosweb 2006.)

Asiakkaan osallisuutta voi tukea esimerkiksi siten, että työntekijä auttaa asiakasta hankkimaan riittävät tiedot ja taidot, jotta asiakas voi tehdä tarvittavat päätökset itsenäisesti ja hallita päätöstensä seuraamukset. Parhaimmillaan asiakasosallisuus toteutuu, kun asiakas on mukana toiminnan suunnittelussa, toteutuksessa, kehittämisessä ja arvioinnissa. Kehittyneempi versio tasaveroisesta osallisuudesta on jaettu asiantuntijuus, jossa työntekijä tuntee palveluiden antamat mahdollisuudet ja asiakas on oman elämänsä asiantuntija, jonka omakohtaiset kokemukset nostetaan palvelun lähtökohdaksi. (Sirviö 2006; Pohjola 2009, 19.)

Laissa asiakkaan osallisuutta määritellään näin:

Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinkin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan. Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja

vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Sama koskee hänen sosiaalihuoltoonsa liittyviä muita toimenpiteitä. Asiakasta koskeva asia on käsiteltävä ja ratkaistava siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812)

Sosiaalihuollon asiakkaille on järjestettävä mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa tarkoituksenmukaisella tavalla sosiaalihuollon ja sen eri toimintayksiköissä annettavan huollon suunnitteluun ja toteuttamiseen. (Sosiaalihuoltoasetus 29.6.1983/607, 5§.)

Asiakkaan yksilölliset olosuhteet ja erityistarpeet on otettava huomioon sosiaalihuoltoa toteutettaessa. Lisäksi tulee ottaa huomioon asiakkaan läheiset ihmissuhteet ja niiden turvaaminen. (Sosiaalihuoltoasetus 29.6.1983/607, 6§.)

Asiakkaiden palautteiden ja arvioiden kuuleminen ei vielä muuta palveluita asiakaslähtöisiksi. Tarvitaan myös aitoa asiakasosallisuutta. Osallisuus voimaannuttaa asiakasta ja tukee hänen kiinnittymistään yhteiskuntaan.

3.3 Perhepalveluverkosto

Usein asiakas kokee, että hän hoitaa elämänpiiriinsä kuuluvia asioita eri virastoissa monien eri henkilöiden kanssa. Palvelu voi olla esimerkillistä, mutta asiakkaan itsensä kannalta tärkeää elämän kokonaistilannetta ei hallitse kukaan. Perhepalveluverkostojen kehittäminen pyrkii vastaamaan tähän ongelmaan. (Pohjola 1997.)

Perhepalveluverkosto on yhteistyöverkosto, joka perustuu kumppanuuteen. Verkostossa ovat mukana perheet itse, julkinen sektori, järjestöt, vapaaehtoistoimijat, seurakunnat sekä yksityinen sektori. Se kokoaa alueella olevat perheiden palvelut toimijaverkostoksi. Yhteistyölle luodaan toimivat käytännöt ja rakenteet. Verkostoon kuuluvia palveluja tarjoavat äitiys- ja lastenneuvola, päivähoito, sosiaali- ja

perhetyö, koulu, kouluterveydenhuolto, oppilashuolto, järjestöjen ja seurakuntien perhepalvelut. (Mustonen 2007; Sosiaaliportti 2010.)

Perhepalveluverkosto toimii paikallisten tarpeiden ja voimavarojen mukaan. Siksi sen toiminta voi olla eri tavoin toteutettua. Perhepalveluverkosto voi toimia fyysisenä tilana, jossa lapsiperheiden palvelut ovat saman katon alla tai toimijoiden verkostona, jossa yhteistyölle on luotu vakiintuneet käytännöt. Keskeistä on ennalta ehkäisevien rakenteiden luominen palveluihin. (Sosiaaliportti 2010.)

Valtioneuvoston periaatepäätöksessä 2.10.2003 sosiaalialan tulevaisuuden turvaamisesta todettiin, että perheiden välistä vertaistukea vahvistetaan ja kehitetään perheiden tarpeista lähtevää perhekeskustoimintaa. Perhekeskus oli mukana Matti Vanhasen II hallituksen ohjelmassa. PERHE -hanke on osa Sosiaalialan kehittämishanketta. Se kytkeytyy terveydenhuollon kehittämishankkeeseen ja se toteutettiin vuosina 2005 - 2007. (STM 2003; Sosiaaliportti 2010.)

3.3.1 Pessi - perhepalveluverkostohanke

Pessi - perhepalveluverkostohanke toteutettiin Pohjois-Pohjanmaan alueella ylisseudullisena kumppanuushankkeena. Käynnistymisvaiheessa mukana olivat Raahen ja Ylivieskan seutukunnat. Hanke kohdistui perhepalveluiden kehittämiseen ja keskeisiksi asioiksi ovat nousseet asiakaslähtöinen suunnittelu, toteutus ja toiminnan arviointi. Yleistavoitteena hankkeessa oli kehittää perhepalveluiden verkostoitumista, vahvistaa vanhemmuutta, turvata lasten terve kasvu ja kehitys sekä lisätä perheiden hyvinvointia. Näiden tavoitteiden kautta pyrittiin samalla ehkäisemään lasten ja lapsiperheiden syrjäytymiskehitystä. (Mustonen 2007.)

Perhepalveluverkostossa monimuotoinen osaaminen on lapsiperheiden ja työntekijöiden apuna. Eri ammattialojen asiantuntemus kootaan yhteen ja tarjotaan lasten ja vanhempien käyttöön edistämään perheiden selviytymistä arjessa. Perhepalveluverkosto sisältää perus- ja erityistyön kehittämisen ja niiden toisiinsa nivellyn työnjaon, jossa ammatillinen yhteistyö rakennetaan yhteisten asiakkaiden ympärille. Tavoitteena on tuottaa ja ottaa käyttöön uusia moniammatillisia työmenetelmiä, joissa korostetaan erityisesti vanhemmuutta. Työntekijöiden osaamista ja työmenetelmiä päivitetään ja olemassa olevat hyvät työkäytännöt jaetaan yhteiseksi pääomaksi. Toiminnan myötä syntyvät monet yhteistyöverkostot antavat myös työntekijöille mahdollisuuden keskinäiseen vertaistukeen ja vastavuoroiseen oppimiseen. Alueella toimivien kansalaisjärjestöjen asiantuntemusta ja osaamista hyödynnetään perheiden palveluverkostoissa. (Mustonen 2007.)

4 PERHEPALVELUIDEN ERITYISPALVELUT

Kuntayhtymän toimialaan ja tehtäviin kuuluvat valtion kunnille lailla säätämät sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut, joille laki asettaa raamit, mutta kunta tai kuntayhtymä päättää itse toteuttamistavan. (Peruspalvelukuntayhtymä Kallio.)

Kallion perhepalveluiden erityispalveluita tässä tutkimuksessa ovat perhetyö, perheneuvola, lastensuojelu sekä aikuissosiaalityö.

4.1 Perhetyö

Sosiaalihuoltolain (17.9.1982/710) mukainen perhetyö on perheen henkilökohtaiseen hoivaan ja huolenpitoon perustuvaa kodinhoidollista ja lastenhoidollista apua. Laissa ei suoraan puhuta perhetyöstä, vaan sosiaalipalveluista, jotka voidaan mieltää perhetyön osa-alueiksi. Perhetyö on ennaltaehkäisevää, suunnitelmallista, kokonaisvaltaista ja pitkäjänteistä perheen arjessa tapahtuvaa tilapäistä apua. Perhetyö perustuu yhdessä asiakkaan kanssa tehtyyn perhetyön suunnitelmaan. Sosiaalihuoltolain 13§:n mukaan kunnan tehtävä on järjestää laissa mainitut palvelut asukkailleen sen sisältöisenä ja laajuisena kuin kulloinkin säädetään. (Puroila 2004.)

Perhettä autetaan kokonaisuutena, mutta myös perheenjäsenten yksilöllisiin tarpeisiin vastataan. Perhetyön tarkoituksena on vahvistaa ja tukea perheen voimavaroja, elämänhallintaa sekä arjessa selviytymistä. Perhetyöllä voidaan vaikuttaa mm. syrjäytymisen ehkäisyyn, vuorovaikutustaitoihin perheen sisällä ja perheen toimintakykyyn. Perhetyöhön voi liittyä vanhemmuuden tukemista, lasten hoi-

dossa ja kasvatuksessa ohjaamista sekä apua arjen ja arkirutiinien hallintaan. (Puroila 2004; Uusimäki 2005.)

Peruspalvelukuntayhtymä Kalliossa ennaltaehkäisevällä perhetyöllä pyritään tukemaan perheitä heidän elämässään. Perustehtävänä on perheiden elämänhallinnan ja voimavarojen käyttöönoton tukeminen sekä arjessa selviytymisen vahvistaminen. Tavoitteena on toimivan arjen löytäminen ja perheen hyvinvoinnin lisääminen. Yhteistyö perheen kanssa on ensiarvoisen tärkeää ennaltaehkäisevässä perhetyössä ja tavoitteet perhetyölle luodaan yhdessä. (Peruspalvelukuntayhtymä Kallio.)

Tarve perhetyöhön selvitetään yhteistyössä palveluohjauksen keinoin perheen, ohjaavan tahon ja perhetyön ohjaajan kanssa. Samalla käydään läpi myös muut palvelut ja tukitoimenpiteet, joihin perheellä on tarvetta. Ennaltaehkäisevän perhetyön määrää on rajoitettu kymmeneen kertaan, jonka jälkeen yhdessä luotujen tavoitteiden saavuttamista tarkastellaan ja selvitetään sekä päätetään mahdollisista jatkotoimenpiteistä. Ennaltaehkäisevä perhetyö ja sen asiakkuus alkaa yhteisestä sopimuksesta ja suunnitelman laatimisesta ja päättyy arviointiin. (Peruspalvelukuntayhtymä Kallio.)

4.2 Perheneuvolan palvelut

Perheneuvola palvelee lasten ja nuorten kasvuun ja kehitykseen liittyvissä kysymyksissä sekä perhe-elämän ja parisuhteen vaikeuksissa. Perheneuvolassa työskentelevät psykologit ja sosiaalityöntekijät sekä konsultoivat lastenpsykiatrian erikoislääkärit. Työtä tehdään yhdessä lapsen ja perheen sekä perheelle tärkeiden tahojen kanssa. Työskentely voi sisältää yksilö-, pari- ja perhetapaamisia, lapsen tutkimuksia sekä verkostotyöskentelyä. (Peruspalvelukuntayhtymä Kallio.)

Perheneuvolaan voi ottaa yhteyttä, jos on huolestunut lapsensa kehityksestä, käyttäytymisestä, psyykkisestä hyvinvoinnista tai lapsella on vaikeuksia päiväkodissa tai koulussa. Perheneuvolasta saa tukea erilaisiin kasvatustilanteisiin ja perheen kriiseihin (mm. ero, traumaattinen tapahtuma, uusi elämäntilanne jne.). Perheneuvolassa voi keskustella vanhemmuudesta ja saada apua perheen ristiriitoihin. (Peruspalvelukuntayhtymä Kallio.)

Perheneuvolan erilaisia työmuotoja ovat esimerkiksi ohjaus ja neuvonta lasten kasvatukseen ja perheeseen liittyvissä kysymyksissä, lapsen kehitykseen ja tunne-elämään liittyvät tutkimukset, lapsen oppimisvaikeuksien selvittäminen ja lasten yksilöpsykoterapia. Lisäksi perheneuvola tarjoaa perheasiainsovitteita ja pari- ja perhesuhteisiin liittyvien ristiriitujen selvittelyä ja hoitoa. (Peruspalvelukuntayhtymä Kallio.)

4.3 Lastensuojelu

Lastensuojelutyötä ohjaa lastensuojelulaki (13.4.2007/417). Lastensuojelutyö on yhteistyötä lasten vanhempien, päivähoidon, perheneuvolan, kotipalvelun, koulutoimen, terveydenhuollon ja muiden yhteistyötahojen kanssa. Lastensuojelun tehtävänä on edistää lasten ja perheiden hyvinvointia varhaisilla ja riittävillä tukitoimilla sekä vahvistaa vanhemmuutta. (Heino 2009; Peruspalvelukuntayhtymä Kallio.)

Lastensuojelun on edistettävä lapsen suotuisaa kehitystä ja hyvinvointia. Lastensuojelun on tuettava vanhempia, huoltajia ja muita lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavia henkilöitä lapsen kasvatuksessa ja huolenpidossa. Lastensuojelun on pyrittävä ehkäisemään lapsen ja perheen ongelmia sekä puuttumaan riittävän varhain havaittuihin ongelmiin. Lastensuojelun tarvetta arvioitaessa ja lastensuojelua toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon lapsen etu (Lastensuojelulaki 13.4.2007/417, 4§).

Lastensuojelulain 11§:n mukaan lastensuojelu tulee järjestää kunnissa sisällöltään ja laajuudeltaan sellaiseksi kuin kunnassa esiintyvä tarve edellyttää. Lastensuojelun laadun on oltava sellaista, että lapset, nuoret ja perheet saavat siitä tarvitsemansa avun ja tuen.

Lapsi- ja perhekohtaista lastensuojelua ovat lastensuojelutarpeen selvitys, avohuollon tukitoimet, lapsen kiireellinen sijoitus ja huostaanotto sekä niihin liittyvä sijaishuolto ja jälkihuolto. Lastensuojelu painottuu avohuollon palveluihin. Avohuollon tukitoimia ovat muun muassa sosiaalityöntekijän kanssa käytävät keskustelut, ohjaus ja neuvonta lapsen ja perheen ongelmatilanteen selvittämiseksi, perhetyö, tukihenkilö tai -perhe, lapsen taloudellinen ja muu tukeminen koulunkäynnissä ja harrastuksissa, asumiseen liittyvät tukitoimet ja vertaisryhmätoiminta. Lisäksi avohuollon tukitoimena järjestetään lyhytaikaista laitostai perhehoitoa lapselle yksin tai huoltajan kanssa. (Bardy 2009.)

Lastensuojelun tavoitteena on lasten suotuisten kasvuolojen turvaaminen ja vanhempien tukeminen heidän kasvatustehtävässään. Työtä tehdään lasten ja perheiden hyväksi ja lapsia, nuoria sekä heidän perheitään pyritään tukemaan niin, että he voisivat kasvaa ja kehittyä omissa kodeissaan. Jos lapsen elämäolosuhteet vaarantuvat, lastensuojelun tehtävänä on taata mahdollisimman hyvä hoito kodin ulkopuolella. Tavoitteena tällaisessa tilanteessa on tukea vanhempia elämänhallinnassa, jotta lapsi voisi palata kotiinsa asumaan vanhempiensa kanssa. (Heino 2009; Peruspalvelukuntayhtymä Kallio.)

Lastensuojelun perhetyö on yksi lastensuojelun avohuollon tukimuoto. Osana lastensuojelutyötä perhetyö ei ole pelkästään tukea, vaan kontrollin elementti on aina läsnä. Lastensuojelun avohuollon tukitoimena järjestettävän perhetyön tavoitteena voi olla esimerkiksi kriisitilanteen laukaiseminen, uusien ongelmien ehkäiseminen

tai tilanteen korjaaminen. Joskus tarvitaan lapsen ja perheen pitkäaikaista tuke-
mista ja kannattelua, jotta lapsen kotona asuminen edelleen mahdollistuisi. (Sosi-
aaliportti 2010.)

Peruspalvelukuntayhtymä Kalliossa tukitoimena annettava perhetyö on määräai-
kaista ja sillä on selkeä tavoite. Perheen kanssa tehdään yhdessä suunnitelma siitä,
milloin ja miten toiminta toteutetaan. Perhetyöntekijä ohjaa ja auttaa perhettä ar-
kielämän hallinnassa ja tukee vanhemmuutta, perheen omatoimisuutta ja jaksaa-
mista. Vanhempien ja koko perheen tulee sitoutua yhdessä sovittuun suunnitel-
maan. Lastensuojelun perhetyöhön osallistuu tarvittaessa myös muita yhteistyö-
tahoja, esimerkiksi päivähoito, neuvola, terapiakeskus ja koulu. Lastensuojelun
perhetyön ohessa mahdollisuuksien mukaan järjestetään myös lapsiperheiden ko-
tipalvelua. (Peruspalvelukuntayhtymä Kallio.)

4.4 Aikuissosiaalityö

Aikuissosiaalityö keskittyy aikuisväestön ongelmatilanteisiin, erityisesti työttö-
myyteen, talouteen, päihteisiin, mielenterveyteen sekä laajemmin elämänhallin-
taan liittyviin kysymyksiin. Käsitteenä aikuissosiaalityö on uusi, 2000-luvulla syn-
tynyt sosiaalityön osa-alue. Monet kunnat ja kuntayhtymät ilmoittavat tarjoavansa
asukkailleen aikuissosiaalityön palvelua, mutta näiden palveluiden sisällöt vaihte-
levat. (Heiskanen 2009.)

Aikuissosiaalityötä ohjeistaa laaja kirjo sosiaalialan erityislainsäädäntöä, esimer-
kiksi päihdehuoltolaki (17.1.1986/41), kuntouttavan työtoiminnan laki
(2.3.2001/189), toimeentulotukilaki (30.12.1997/1412 ja 7.12.2007/1202), laki kuntou-
tuksen asiakasyhteistyöstä (13.6.2003/497) ja mielenterveyslaki (14.12.1990/1116).
(Heiskanen 2009.)

Peruspalvelukuntayhtymä Kalliossa mielenterveystyön hoitomuotoja ovat mm. vakavan masennustilan, psykoosien ja muiden vaikeampien mielenterveyshäiriöiden kuten skitsofrenian hoito, yksilö-, pari- ja perheterapiat, psykologin testaukset, työkyvyn arviointitutkimukset, lääkehoidot sekä ryhmätoiminnot. Terapiakeskuksen toimintakeskuksissa järjestetään mielekästä tekemistä ja annetaan virikkeitä avohoidon edistämiseksi. (Peruspalvelukuntayhtymä Kallio.)

Kallion peruspalvelukuntayhtymässä päihdetyö on järjestetty A-klinikalla. Se on avohoitopaikka erilaisten päihteiden kanssa vaikeuksiin joutuneille ja heidän läheisilleen. Myös peliongelmaiset ovat verrattavissa päihderiippuvaisiin. A-klinikalta saa tietoa ja ohjausta muista avo- ja laitoshoitopaikoista. Toiminta on vapaaehtoista ja asiakkaan omaan aktiivisuuteen perustuvaa yhteistyötä ongelmatilanteissa. (Peruspalvelukuntayhtymä Kallio.)

Peruspalvelukuntayhtymä Kalliossa kuntouttavalla työtoiminnalla parannetaan pitkään työttömänä olleiden elämänhallintaa ja avataan heille väylä työelämään tai työvoimahallinnon ensisijaisiin työllisyyttä edistäviin toimenpiteisiin. Kuntouttavasta työtoiminnasta annettu laki velvoittaa työvoimatoimiston ja kunnan sosiaalitoimen laatimaan aktivointisuunnitelman yhteistyössä pitkään työttömänä olleen työmarkkinatukea tai toimeentulotukea saaneen henkilön kanssa. Aktivointisuunnitelmaan voidaan sisällyttää työvoimatoimiston työllistymistä edistäviä palveluita, erilaisia sosiaali-, terveys-, koulutus- ja kuntoutuspalveluita sekä kuntouttavaa työtoimintaa. (Peruspalvelukuntayhtymä Kallio.)

Kuntouttava työtoiminta voi tapahtua avustavissa työtehtävissä kuntien eri toimipisteissä sekä erilaisissa yhdistyksissä. Lisäksi työtoimintaa järjestetään Ylivieskassa Työvalmennuskeskus Sytykkeellä ja Nivalassa nuorten työpajalla. Työtehtävät sovitetaan asiakkaan toimintakyvyn, taitojen ja tavoitteiden mukaan. Työ-

toimintajaksoon sisältyy myös yksilöllinen palveluohjaus. (Peruspalvelukuntayhtymä Kallio.)

Toimeentulotuki on sosiaalihuoltoon kuuluva viimesijainen taloudellinen tuki, jonka tarkoituksena on turvata henkilön ja perheen toimeentulo ja edistää itsenäistä selviytymistä. Toimeentulotuen avulla turvataan henkilön ja perheen ihmisarvoisen elämän kannalta vähintään välttämätön toimeentulo (Laki toimeentulotuesta 30.12.1997/1412).

Perustoimeentulotukeen on sisällytetty pääosa toimeentulotuella katettavista menoista, perusosan lisäksi mm. kaikki terveydenhuollon menot ja jokapäiväiseen asumiseen liittyvät menot. Täydentävää toimeentulotukea myönnettäessä otetaan huomioon tarpeellisen suuruisina erityismenot, joita ovat lasten päivähoito, muut asumisesta aiheutuvat menot, erityisistä tarpeista tai olosuhteista johtuvat, toimeentulon turvaamiseksi tai itsenäisen suoriutumisen edistämiseksi tarpeellisiksi harkitut menot. (Peruspalvelukuntayhtymä Kallio.)

5 TUTKIMUSTULOKSET

Tutkimukseen osallistui seitsemän perhettä perhepalveluiden erityispalveluista (n=7), jotka jakautuivat seuraavanlaisesti:

TAULUKKO 1. Tutkimusjoukon jakauma

Perhetyö	1
Perheneuvola	2
Lastensuojelu	1
Aikuissosiaalityö	3
n=	7

Teemahaastatteluissa saimme kuulla hyvin erilaisia kokemuksia peruspalvelukuntayhtymä Kallion perhepalveluiden erityispalveluista. Asiakaspalaute oli hyvin monipuolista ja kokemukset olivat laidasta laitaan niin hyviä kuin huonojakin. Yhteneväisiä linjoja haastatteluista kuitenkin löytyi. Yleinen mielipide oli, että perhepalveluiden erityispalvelut toimivat ihan hyvin. Asiakkaat kuitenkin kokivat, että tällaisissa asioissa ”ihan hyvin toimiminen” ei riitä. Useassa haastattelussa kävi myös ilmi tarve työntekijälle, joka tietäisi ja tuntisi perheen tilanteen kokonaisvaltaisesti.

5.1 Asiakkaiden kokemuksia perhepalveluiden erityispalveluista

Ensimmäiseen tutkimusongelmaan vastaavat tulokset olemme jaotelleet eri palveluiden mukaan. Saman palvelun saattoi eri perhe kokea täysin erilaiseksi, ja yhteneväisyyksiä olikin melko vaikea löytää. Joitakin päälinjoja kuitenkin oli havait-

tavissa. Tutkijoina koimme, että tuloksia on helpompi hyödyntää, kun ne ovat jaoteltu palveluiden mukaan.

5.1.1 Kokemuksia perhetyöstä ja lastensuojelusta

Perhetyön piiristä haastattelemamme perhe käytti perhetyön kodinhoitajapalvelua. Tähän kyseiseen palveluun oltiin erittäin tyytyväisiä, eikä kehitettävää asiakkaiden mielestä ollut. Palvelut olivat helposti saatavilla ja ne todella auttoivat perhettä. Perhetyö tuki perhettä arjen rutiineissa ja vahvisti perheen omia voimavaroja. Aikuinen sai myös palvelun avulla omaa aikaa, joka puolestaan auttaa aikuista jaksamaan paremmin perheen arjessa.

Lastensuojelun haastattelusta saimme tietoa ja kokemuksia siitä, kuinka perhetyö toimii lastensuojelun puolella. Apua ei koettu kovinkaan helposti saatavilla olevaksi, sillä tarvetta avulle olisi ollut jo paljon aiemmin kuin milloin sitä viimein saatiin. Vaikka perhetyötä oli jo luvattu perheelle, sen alkaminen viivästyi kohuttoman paljon.

Lastensuojelun perhetyö oli ajallisesti hyvin rajoittunutta. Muutenkin vähäisiä työtunteja vielä vähensivät lomat ja sairauslomat, jolloin palvelua ei ollutkaan ollenkaan saatavilla, koska sijaista ei ollut. Tällaiset ajanjaksot väsyttivät asiakasta ja tehty työ meni hukkaan. Vaikka perhetyöstä oli suurta apua, ei se missään määrin ollut riittävää. Ilman omaa tukiverkostoa jaksaminen olisi ollut lähes mahdotonta.

”Olin aatellu että tänä iltana käyn asioilla ku tulee se perhetyöntekijä, eikä se sitte tullukaan ku oli pois, nii kyllähän tuo pisti vähä kiukuttamaan.”

Haastattelemamme perhe koki työntekijöiden vaihtuvuuden hyvin raskaaksi. Heidän tapauksessaan vanhan ja uuden työntekijän välillä tieto ei ollut vaihtunut ollenkaan, joten näin ollen uuden työntekijän kanssa joutui ikään kuin aloittamaan kokonaan alusta. Uuteen työntekijään oli myös vaikeampi saada luotua luottamuksellinen suhde. Suhde työntekijään koettiin kuitenkin hyvin tärkeäksi, sillä avoin ja luottamuksellinen suhde on avain palveluiden onnistumiseen.

Lastensuojelun työntekijöiden kanssa tultiin yleisesti ottaen hyvin toimeen. Asiakas ei kuitenkaan kokenut tulevansa kuulluksi palavereissa, vaan niissä hän oli joutunut kokemaan jopa alentuvaa kohtelua eräältä taholta. Myös työntekijöiden katteettomat lupaukset aiheuttivat asiakkaassa jopa vihaa ja suuttumusta.

5.1.2 Kokemuksia perheneuvolan palveluista

Perheneuvolan palveluista haastattelimme kahta perhettä. Palveluiden saatavuutta kritisoitiin kovasti, sillä kokemuksena oli, että ongelman ja avuntarpeen pitää olla todella suuri, jotta palvelua saa. Tämä kuitenkin aiheuttaa vain lisäharmia, sillä mitä pidemmälle avunsaantia venytetään, sitä suuremmaksi avuntarve ehtii kasvamaan. Perheneuvolan palveluita ei myöskään tunnettu kovin hyvin, sillä osa haastattelemistamme asiakkaista eivät olleet edes tiedneet perheneuvolan olemassaolosta, ennen kuin kouluterveydenhoitaja oli tällaisesta mahdollisuudesta ker-tonut.

”Ne soitti sieltä ja kysy onko avulle enää tarvetta. Kuvittelivat ongelman häviönsä kesän aikana, vaikka oikiastihan se vaan oli kasvanu suuremmaksi ja vaikiammaksi.”

Asiakaspalaute perheneuvolan palveluista oli hyvin kaksijakoinen. Toinen haastattelemistamme perheistä koki saadun avun todella hyödylliseksi ja palvelun

toimivaksi. Toisessa tapauksessa asiakas koki, että hän itse joutui ohjaamaan palvelua eteenpäin ja tekemään töitä saadakseen tarvittavat palvelut.

”Ite mun piti ehottaa, että oisko mahdollista kysyä opettajaki paikalle. Ja munhan sille opettajalle piti sitte soittaaki ja pyytää palaveriin.”

Vaikka perheneuvolan palveluista oli molemmille perheille ollut hyötyä, he kuitenkin kokivat, ettei apu ollut riittävää. Tapaamisia pitäisi olla enemmän ja perheeseen pitäisi tutustua paremmin.

Molemmat perheet kokivat tullessa hyvin kuulluiksi. Vaikka varsinainen aika perheneuvolassa olisi varattu perheen lapselle, oli myös aikuinen saanut purkaa tunteitaan ja hänen kanssaan oli keskusteltu asioista. Kohtelu oli muutenkin ollut asiallista, mikä teki asioinnin perheneuvolassa suhteellisen helpoksi, vaikka vaikeista asioista olikin kyse.

Perheneuvolassa huolet ja ongelmat otettiin tosissaan, eikä mitään vähätelty. Tapaamisten aikana välit työntekijöihin muodostuivat todella hyviksi, ja heille oli helppo puhua. Erityisesti toinen haastattelemistamme perheistä koki voivansa puhua perheneuvolan työntekijälle ihan mistä vain ja hädän tullen soittaa työntekijälle ja kysyä neuvoja.

”Ei haittaa vaikka puhuis ja kysyis tyhymiäki, ei ne mulle naura.”

5.1.3 Kokemuksia aikuissosiaalityöstä

Teemahaastatteluista toteutimme kolme aikuissosiaalityön parissa. Pääpiirteittäin asiakaspalaute oli positiivista ja palveluun oltiin tyytyväisiä. Esille nousi erityisesti

taloudellisen tuen lisäksi saatu tai saamatta jäänyt henkinen tuki. Kaksi asiakkaista oli kokenut voivansa puhua tunteistaan sosiaalityöntekijän kanssa, vaikka aika-
taulut olivatkin kiireisiä. Heitä oli kuultu ja tuettu mahdollisuuksien mukaan. Perheiden asioihin oli paneuduttu huolellisesti ja otettu ongelmat tosissaan.

”Ilman apua olisimme pudonneet aika syvään ahdinkoon.”

”Me saimme tarvitsemamme avun, ja siitä on suuri kiitos kerrottavana.”

Yhdessä tapauksessa apu oli ollut lähinnä rahallista, ja asiakas olikin jäänyt kaipaamaan henkistä tukihenkilöä, jolle olisi voinut purkaa sisintään. Hänen mielestään jopa taloudellista tukea tärkeämpää olisi huolehtia perheen jaksamisesta. Asiakkaan kohtelu kuitenkin koettiin asialliseksi, mutta apu ei kokonaisuudessaan ollut riittävää.

”Tällaisesta tilanteesta jää arvet sisälle, eikä ole helppoa myöntää ettei olis selvinny ilman apua.”

Aikuissosiaalityön asiakkaat kritisoivat paljon toimeentulotuen määrää. Saadulla rahalla kyllä maksoi asumisen ja ruuat, mutta mihinkään muuhun se ei sitten riittänyt. Lapsille pitäisi kuitenkin pystyä jotenkin tarjoamaan virikkeitä, mutta kalliisiin harrastuksiin toimeentulotuki ei mitenkään riitä. Vastaavia tuloksia on myös Kaskisaaren ym. tutkimuksessa ”Kuntalaisten arvioita sosiaalipalveluista”. Kyseisessä tutkimuksessa yli puolet vastaajista (n=121) oli täysin tai jokseenkin samaa mieltä siitä, että toimeentulotuki ei vastannut kotitalouden tarvetta. (Kaskisaari ym. 2010.)

”Hellan särkyessä pitää miettiä mitä jättää maksamatta, että saa hankittua uuen.”

Yksi haastattelemistamme perheistä koki, ettei heille kerrottu kaikista heille kuuluvista palveluista. Heillä oli sosiaalitoimessa ohimennen tullut keskustelussa esille ”jotkin muut avustukset”, mutta niistä ei ollut kerrottu sitten enempää. Asiakas ei kuitenkaan osannut vaatia muuta kuin toimeentulotukea, koska ei tiennyt muita mahdollisista avustuksista. Myös Kaskisaaren ym. tutkimuksessa asiakkaat toivoivat parannusta erityisesti avoimuuteen, tiedottamiseen ja palveluiden käytön lisäopastukseen. Pelkkä tiedottaminen palveluista ja tuen mahdollisuuksista ei kuitenkaan riitä, vaan asiakkaat toivovat lisää neuvontaa ja ohjausta. Palvelujärjestelmä voi olla asiakkaan näkökulmasta hyvinkin monimutkainen ja omia tarpeita voi olla vaikea sovittaa siihen. (Kaskisaari ym. 2010.)

”Pitääkö ite muka osata kysyä jotain vai miksei niistä kerrota jos kerran on mahdollista jotain muutaki tukea saada?”

”En halua olla vailla mitään, ku muutenki jo vähä hävettää ja tulee sosiaalipummi-olo ku hakee kuukausitolkulla toimeentulotukea, vaikka tietääki että se on ihan ok.”

Eri työntekijöiden välillä koettiin olevan suuriakin eroja. Haastateltavien mukaan riippuu täysin virkailijasta ja hänen ammattitaidostaan, miten helppoa sosiaalitoimessa on asioida ja miten mutkatonta palvelua on saatavilla. Toisinaan kaiken joutuu selvittämään itse esimerkiksi internetistä, koska työntekijä ei tiedä oikein mitään.

5.2 Asiakkaiden käsityksiä ja odotuksia perhepalveluverkostosta

Perhepalveluverkosto ei käsitteenä ollut kovinkaan tuttu tutkimusjoukollemme. Avasimme käsitettä haastateltaville, jotta heidän oli helpompi antaa mielipiteitä asiasta. Tähän toiseen tutkimusongelmaan vastaukset olivat hyvin pitkälti yh-

teneväisiä, ainoa suuresti linjoista poikkeava vastaus oli perheeltä, joka koki asian melko yhdentekeväksi. Heidän näkemyksensä oli, että on ihan sama toimiiko perhepalvelut verkostona vai ei, kunhan ne toimivat.

Haastattelemamme perheet eivät tuoneet ilmi mitään, mikä palveluissa voisi mennä huonommaksi perhepalveluverkoston myötä. Joitakin epäilyjä kuitenkin nousi esille siitä, onko perhepalveluverkosto vain kaunista puhetta palveluiden parantamisesta vai riittävätkö resurssit oikeasti parantamaan palveluita. Resurssien riittävyyden tärkeys käy ilmi myös Häggman-Laitilan julkaisussa ”Perhepalvelut työntekijöiden ja perheiden arvioimana”. Kyseisessä julkaisussa työntekijät tuovat esille odotuksiaan ja toiveitaan perhepalveluverkostosta ja arvioivat sen hyötyjä. Heidän mukaansa hyvän verkoston ominaisuutena on toimiva ja moniammatillinen yhteistyö eri tahojen kesken sekä samanlainen työote ja arvomaailma. Hyvän verkostotyön ylläpitäminen vaatii myös riittävät resurssit ja hallinnon tuen. (Häggman-Laitila 2006.)

Haastattelemamme asiakkaat odottivat perhepalveluverkostolta enimmäkseen palveluiden yhtenäistämistä. Asiakkaat olivat turhautuneita hoitamaan jokaista asiaa aina eri henkilöiden kanssa, ja toivoivatkin perhepalveluverkoston tuovan mahdollisuuden työntekijään, joka tuntisi perheen asiat kokonaisvaltaisesti. Tällaiseen henkilöön olisi matalampi kynnys ottaa yhteyttä, pyytää apua ja tarpeen tullen työntekijä voisi ohjata perheen heidän tarvitsemansa palvelun piiriin.

Myös näistä tutkimustuloksista löytyy yhteneväisyyksiä Häggman-Laitilan julkaisuun. Siinä työntekijät kokivat, että verkostotyö mahdollistaa asiakasperheiden tutustumisen eri toimijoiden perhetyöhön ja osaamiseen. Tämä johtaisi siihen, että asiakkaat tietäisivät mihin ottaa yhteyttä ja kuinka pitää menetellä. Työntekijöiden mielestä tietoisuus osaltaan madaltaisi kynnystä avun hakemiseen. (Häggman-Laitila 2006.)

Useat haastattelemistamme asiakkaista odottivat eniten perhepalveluverkostolta sitä, että tieto kulkisi eri palveluiden välillä paremmin. Asiakkaat kokivat erittäin raskaaksi kertoa joka paikassa perheen tilanteesta alusta asti aina uudestaan ja siksi tähän toivottiinkin parannusta. Myös Häggman-Laitilan julkaisussa otettiin kantaa tiedonkulkuun eri palveluiden välillä. Verkostotyön koettiin periaatteessa helpottavan tiedonkulkua, mutta työntekijät kokivat haitaksi, ettei heillä ole salassapitovelvollisuuslain soveltamiseen liittyvää ajankohtaista tietoa ja taitoa, jolloin salassapitovelvollisuus haittaa verkostotyötä. Erityisen vaikeaksi salassapitoasiat nousivat palavereissa, joissa perheistä ei ole ketään paikalla ja on tarkkaan mietittävä, mitkä asiat kuuluvat ryhmässä läpikäytäviksi ja mitkä eivät. (Häggman-Laitila 2006.)

6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimustuloksista voimme päätellä, että asiakkaiden elämänhallintaa ja arjen voimavaroja parantaisi huomattavasti riittävän toimeentulon turvaaminen. Tällä hetkellä asiakkaat kokevat taloudellisen tuen puutteelliseksi.

Edes riittävä taloudellinen tuki ei yksinään turvaa perheen arjessa selviytymistä, vaan perheet kaipaavat myös henkistä ja sosiaalista tukea. Osa asiakkaista koki henkisen ja sosiaalisen tuen jopa taloudellista tukea tärkeämmäksi. Perhepalveluiden erityispalveluiden resurssit eivät tämän tutkimuksen mukaan ole riittäviä, eikä työntekijöillä ole aikaa vastata asiakkaan tarpeisiin kokonaisvaltaisesti. Palveluiden tarjoama tuki on rajallista eikä esimerkiksi tapaamiskertoja järjestetä riittävästi. Palveluprosessin katkeamattomuus tulisi taata riittävillä työvoimaresursseilla, jotta palvelu säilyisi ennallaan myös työntekijöiden lomien ja sairauslomien aikana.

Tutkimustulosten perusteella voimme todeta, että asiakkaat kaipaavat palveluiden selkiyttämistä ja saatavuuden parantamista. Palveluista tulisi myös tiedottaa enemmän, jotta avun hakeminen helpottuisi. Avuntarpeessa olevan asiakkaan omat voimavarat eivät välttämättä riitä palveluiden kartoittamiseen. Asiakkaan tilannetta helpottaisi myös palveluiden yhteensovittaminen työntekijöiden taholta.

Asiakkaat kokivat joutuneensa odottamaan palvelua koskevia päätöksiä ja palvelun piiriin pääsyä kohtuuttoman kauan, jolloin ongelmat ehtivät kasvaa suuremmiksi. Aikaisemmalla avun hakemisella tai nopeammin avuntarpeeseen vastaamalla tältä voitaisiin välttyä. Avun hakemisen kynnystä tulisi madaltaa, jotta ongelmiin pystyttäisiin puuttumaan tarpeeksi varhaisessa vaiheessa.

Tuloksista kävi ilmi, että yhtä tapausta lukuun ottamatta asiakkaat tulivat hyvin toimeen työntekijöiden kanssa. Asiakkaat kokivat tulleet kuulluiksi ja heidän huolensa otettiin todesta. Tämän perusteella voimme päätellä, että perhepalveluiden erityispalveluiden työntekijät ovat pääosin ammattitaitoisia ja toimivat asiakaslähtöisesti.

Tutkimustuloksissamme oli paljon yhtäläisyyksiä Kaskisaaren ym. tutkimustulosten kanssa. Tämän perusteella voimme päätellä, että muuallakin Suomessa erityispalveluiden asiakkaat joutuvat kokemaan samoja ongelmia kuin peruspalvelukuntayhtymä Kalliossa.

Perhepalveluiden erityispalvelut toimivat asiakkaiden mielestä pääosin kohtuullisesti, mutta asiakkaat kaipaavat palveluiden selkiyttämistä sekä resurssien lisäämistä. Tutkimustuloksista on pääteltävissä, että perhepalveluiden kehittämiselle ja verkostoitumiselle on olemassa selkeä tarve.

7 POHDINTA

7.1 Tutkimuksen luotettavuus

Perusteena tutkimuksemme aiheenvalinnalle oli oma kiinnostuksemme aiheeseen sekä aiheen ajankohtaisuus. Tutkimuksemme luotettavuutta lisää asianmukainen tutkimuslupa, joka anottiin peruspalvelukuntayhtymä Kallion hyvinvointipalvelujen johtajalta. Haastateltavat tulivat meille erityispalveluiden työntekijöiden kautta, joten emme voineet itse vaikuttaa tutkimusjoukon valintaan, mutta uskomme, että tuloksia voidaan pitää luotettavina.

Tavoitteenamme oli saada yhteensä kuusitoista haastateltavaa, eli jokaisesta kunnasta neljä, kukin eri palvelun piiristä. Perhepalveluiden työntekijät antoivat meille yhdeksän haastatteluun suostuneen asiakkaan yhteystiedot, joista pystyimme haastattelemaan seitsemää asiakasta. Kahta viimeistä emme saaneet kiinni useista yrityksistä huolimatta. Tutkimusjoukon määrä jäi siis alkuperäisestä tavoitteestamme, mutta koemme, että se ei heikennä tutkimuksen luotettavuutta.

Tutkimuksen luotettavuutta lisää mielestämme myös se, että tutkijoita on kaksi. Tutkimuksen yhdessä tekemisen ja sen pohtimisen kautta saimme tutkimuksesta laajemman ja syvällisemmän. Virheiden ja virheellisen tulkinnan määrä väheni, kun tulkitsimme ja analysoimme haastattelujen tuloksia yhdessä.

Luotettavuutta parantaa oikean tutkimusmenetelmän valinta ja sen soveltuvuus tilanteeseen. Teemahaastattelun koimme parhaaksi vaihtoehdoksi, koska tutkimuksessa käsitellään arkaluontoisia asioita. Teemahaastattelulla saadaan myös asiakkaan ääni aidosti kuuluviin, koska kysymyksiä ei ole määritelty ja asiakas saa

kertoa asioistaan haluamallaan tavalla. Haastattelun aikana tarkentavien kysymysten esittämisen mahdollisuus vähensi vastausten virhetulkinnan määrää.

7.2 Tutkimuksen eettisyys

Laadullisen tutkimuksen eettisiä periaatteita ovat osallistumisen vapaaehtoisuus, henkilöllisyyden suojaaminen ja luottamuksellisuus. Tutkimukseen osallistuville annettiin tieto siitä, kuinka anonymiteetti turvataan tutkimuksen aikana. Luottamuksellisuus on tärkeää ja suorat tunnistetiedot hävitetään, sekä turvataan, ettei aineistoon pääse käsiksi kukaan ulkopuolinen. Tallenteita ja haastatteluaineistoa säilytetään vain tarvittava aika ja lopuksi tallenteet tuhoetaan. Noudatimme tutkimuksessa vaitiolovelvollisuutta ja muita eettisiä vaatimuksia.

Asioiden arkaluontoisuuden vuoksi haastateltavat tulevat erityispalveluiden työntekijöiden kautta. Haastattelut käsittelemme nimettöminä ja pyrimme välttämään liiallista yksilöintiä asiakkaan yksityisyyden suojelemiseksi. Haastateltava sai kertoa asiakkuudestaan siinä laajuudessa kuin hän itse halusi ja annoimme mahdollisuuden jättää vastaamatta tai jopa lopettaa haastattelu kesken.

7.3 Pohdintaa työstä

Tutkimuksen tekeminen oli yllättävän aikaa vievä prosessi. Aikataulujen yhteensovittamisessa oli välillä ongelmia, joka aiheutti uskonpuutetta tutkimuksen valmistumiseen. Ongelmista ja alkuperäisen aikataulun venymisestä huolimatta koimme prosessin todella antoisaksi. Opimme paljon uutta tutkimuksen tekemisestä ja kehityimme ammatillisesti.

Olemme opinnoissamme suuntautuneet kasvatus- ja perhetyöhön, joten voimme hyödyntää tutkimusta myös työelämässä. Tulevina sosionomeina koimme saavamme tutkimuksemme myötä todella kattavan tietopohjan perhepalveluiden erityispalveluista. Työskentelemme molemmat perhepalveluiden parissa, joten pystymme välittämään asiakkaillemme tarvittaessa tietoa perhepalveluiden erityispalveluista.

Halusimme valita tutkimuksemme aiheeksi ajankohtaisen ja itseämme ammatillisesti kiinnostavan aiheen. Erityispalveluiden tarve kasvaa jatkuvasti ja perhepalveluja kehitetään parhaillaan erilaisten hankkeiden ja ohjelmien kautta. On tärkeää tutkia asiakasnäkökulmaa, jotta palveluita voidaan kehittää asiakaslähtöisemmiksi ja asiakkaiden tarpeisiin paremmin vastaaviksi.

Tutkimuksemme tavoitteena oli kartoittaa perhepalveluiden erityispalveluiden asiakkaiden kokemuksia ja odotuksia kyseisistä palveluista ja tätä kautta parantaa palveluiden laatua ja saatavuutta sekä lisätä asiakkaan osallisuutta. Lisäksi tarkoituksena oli tuottaa tietoa uutta lastensuojelusuunnitelmaa varten. Koska tutkimusaineisto oli niin pieni, tutkimustuloksia ei voida yleistää, vaan ne kuvaavat ainoastaan tätä tutkimusta. Tuloksia voidaan kuitenkin pitää suuntaa-antavina, sillä ne yhtenevät aikaisempien tutkimusten tulosten kanssa.

Opinnäytetyömme on laadullinen tutkimus, johon keräsimme aineiston teemahaastatteluilla. Kyseinen menetelmä toimi mielestämme tässä tutkimuksessa hyvin. Teemahaastattelun teemat onnistuimme muodostamaan hyvin, joten ne vastasivat asettamiimme tutkimusongelmiin ja työlle asetetut tavoitteet täyttyivät. Tutkimusongelmien sisällön muodostaminen oli kohtuullisen helppoa, vaikkakin niiden tarkkaa sisältöä ja sanamuotoja mietimme pitkään. Toivomme ja uskomme, että tutkimuksestamme on hyötyä palveluiden kehittämisessä peruspalvelukuntayhtymä Kalliossa ja että työntekijät voivat käyttää tutkimustamme oman työnsä

kehittämiseen. Toivomme työstä olevan hyötyä myös muille alan opiskelijoille sekä ammattilaisille.

Jatkotutkimuksena voisi tutkia vakiintuneen perhepalveluverkoston vaikutuksia perhepalveluiden erityispalveluihin. Jatkotutkimuksessa voisi selvittää, toiko perhepalveluverkosto asiakkaiden toivomia parannuksia palveluiden saatavuuteen ja vaikuttavuuteen.

LÄHTEET

- Bardy, M. 2009. Lapsuus, aikuisuus ja yhteiskunta. Teoksessa Bardy, M. (toim.) Lastensuojelun ytimissä. Helsinki: Yliopistopaino Oy.
- Eskola, J. & Vastamäki, J. 2007. Teemahaastattelu: opit ja opetukset. Teoksessa Aaltonen, J. & Valli, R. Ikkunoita tutkimusmetodeihin. 2. korjattu ja täydennetty painos. Juva: WS Bookwell Oy.
- Heino, T. 2009. Lastensuojelun tilastot, asiakkaat ja palvelut. Teoksessa Bardy, M. (toim.) Lastensuojelun ytimissä. Helsinki: Yliopistopaino Oy.
- Häggman-Laitila, A. 2006. Perhepalvelut työntekijöiden ja perheiden arvioimana. Helsinki: Yliopistopaino.
- Lindström, K. & Leppänen, A. 2002. Työyhteisön terveys ja hyvinvointi. Työterveyslaitos. Helsinki: Vammalan Kirjapaino Oy.
- Mustonen, K. 2007. Pessi - Perhepalveluverkostoja Pohjois-Pohjanmaalle. Loppuraportti. Raahen seutukunnan kehittämishanke.
- Pohjola, A. 1997. Asiaa asiakkaalta. Teoksessa Salmela, T. (toim.) Autetaanko asiakasta – palvelaanko potilasta? Juva: WSOY 168–186.
- Reinboth, C. 2008. Johda ja kehitä asiakaspalvelua. Helsinki: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Salmela, T. 1997. Asiakaspalautteen haaste. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Tuomi, J & Sarajärvi, A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.
- Lait ja asetukset**
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812.
- Laki toimeentulotuesta 30.12.1997/1412.
- Lastensuojelulaki 13.4.2007/417.
- Sosiaalihuoltoasetus 29.6.1983/607.

Sähköiset julkaisut

Heiskanen, H. 2009. Aikuisten sosiaalipalvelut. WWW-dokumentti. Saatavissa: http://www.kunnat.net/k_peruslistasivu.asp?path=1;29;353;140940 Luettu 23.3.2010.

Kaskisaari, M. & Tammelin, M. & Hirvonen, J. & Hämeenaho, P. & Ilmarinen, K. & Vartiainen, A. 2010. Kuntalaisten arvioita sosiaalipalveluista. ParasSos-tutkimus Keski-Suomen yhdeksän kunnan alueella. PDF-tiedosto. Saatavissa: <http://www.thl.fi/thl-client/pdfs/55b5dafa-c856-4f65-b34f-cfbf80605b09>

Peruspalvelukuntayhtymä Kallio. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://www.kalliopp.fi> Luettu 23.1.2010.

Puroila, A. 2004. Kehittyvä perhetyö. Oulu. Pohjois-Suomen osaamiskeskus. Pdf-tiedosto. Saatavissa: https://vk.sosiaalikallega.fi/julkaisut/julkaisusarja/Julkaisu_12.pdf

Sirviö, K. 2006. Lapsiperheiden osallisuus terveyden edistämässä - mukanaolosta vastuunottoon. Kuopion yliopiston hoitotieteen laitos, hoitotieteen väitöskirja. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://www.uku.fi/vaitokset/2006/isbn951-27-0371-8.pdf> Luettu 12.12.2009.

Sosiaaliportti. 2010. Perhekeskus. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/PERHE-hanke> Luettu 10.2.2010.

Sosweb. 2006. Sosiaalityön tavoitteet. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://www.valt.helsinki.fi/yhpo/sosweb/sivut/tavoitteet.htm#> Luettu 12.1.2010.

STM. 2003. Valtioneuvoston periaatepäätös sosiaalialan tulevaisuuden turvaamiseksi. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://pre20031103.stm.fi/suomi/pao/periaatepaatos/periaatepaatos.htm#1> Luettu 10.12.2009.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Lastensuojelun käsikirja. WWW-dokumentti. Saatavissa <http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/Lastensuojelu> Päivitetty 23.3.2010. Luettu 26.3.2010.

Uusimäki, M. 2005. Perhetyötäkö kaikki? Oulu. Pohjois-Suomen osaamiskeskus. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://vk.sosiaalikallega.fi/julkaisut/julkaisusarja/Julkaisu_20.pdf Luettu 29.4.2010.

Painamattomat lähteet

Hannila, P. & Kyngäs, P. 2008. Teemahaastattelu laadullisessa tutkimuksessa. Helsingin ammattikorkeakoulu Stadia, Sosiaali- ja terveysalan opinnäytetyö.

Pohjola, A. 2009. Asiakas sosiaalityön subjektina. Julkaisematon artikkelikäsikirjoitus.

9.12.2009

Tervehdys,

Olemme kaksi Keski-Pohjanmaan ammattikorkeakoulun Ylivieskan yksikön sosiaalialan opiskelijaa ja teemme opinnäytetyötä peruspalvelukuntayhtymä Kallion perhepalveluiden erityispalveluista.

Ohessa on tutkimuslupa-anomus, jonka liitteenä on tutkimussuunnitelmamme. Pyydämme ystävällisesti sinua tutustumaan materiaaliin ja lähettämään meille tutkimusluvan mukana olevassa kirjekuoressa.

Pikaista yhteydenottoa odottaen

Marjo Moilanen

Sini Puurula

TUTKIMUSLUPA-ANOMUS

Keski-Pohjanmaan ammattikorkeakoulu, Ylivieskan yksikkö
Sosiaalialan koulutusohjelma

Anomus osoitetaan:

Peruspalvelukuntayhtymä Kallion hyvinvointipalvelujohtaja

1. Tutkimusluvun anojat:

Marjo Moilanen
Sini Puurula

marjo.moilanen@*****
sini.puurula@*****

2. Tutkimuksen työnimi:

Asiakasnäkökulma Kallion alueen lasten ja perheiden palveluissa perhetyön, perheneuvolan, lastensuojelun ja aikuissosiaalityön osalta (perhepalveluiden erityispalvelut)

3. Tutkimuksen tarkoitus:

Kartoittaa perhepalveluiden erityispalveluiden asiakkaiden kokemuksia ja odotuksia kyseisistä palveluista.

4. Tutkimusmenetelmä:

Tutkimus on kvalitatiivinen ja aineisto kerätään teemahaastatteluilla.

5. Tutkimuksen arvioitu aikataulu:

Teemahaastattelut tammikuussa 2010
Haastatteluiden tulokset ja yhteenveto helmikuussa 2010

6. Opinnäytetyösopimus:

Olemme tehneet opinnäytetyösopimuksen palvelujohtaja ***** kanssa.

7. Tutkimuksen ohjaajat:

Työelämäohjaajana ***** Kalliosta
Opinnäytetyöohjaajana Kaija Koivusaari Keski-Pohjanmaan ammattikorkeakoulusta

8. Liite

Tutkimussuunnitelma

Lupa myönnetty hakemuksen mukaisena / korjauksin / hakemus hylätty

_____/____2009

Allekirjoitus:

