

Asiakastyytyväisyyden arviointi tehostetun perhetyön yksikössä Kouvolassa

LAHDEN
AMMATTIKORKEAKOULU
Sosiaali- ja terveysala
Sosionomi AMK
Sosiaalipedagogisen aikuistyön ja
perhetyön polku
Opinnäytetyö
Syksy 2019
Elina Pessa
Juha Pessa

Lahden ammattikorkeakoulu
Sosiaali- ja terveysala

PESSA, ELINA
PESSA, JUHA:

Asiakastyytyväisyyden arviointi
tehostetun perhetyön yksikössä
Kouvolassa

Sosionomi AMK, Sosiaalipedagogisen aikuistyön ja perhetyön polku

31 sivua, 6 liitesivua

Syksy 2019

TIIVISTELMÄ

Opinnäytetyön aiheena oli Kouvolan kaupungin lastensuojelun avohuollon tehostetun perhetyön asiakkaiden asiakastyytyväisyys. Opinnäytetyön aihe tuli toimeksiantajalta heidän tarpeestaan saada palautetta asiakastyytyväisyydestä toiminnan kehittämiseksi. Asiakastyytyväisyyttä mitattiin määrällisellä kyselytutkimuksella, johon jokainen asiakasperhe vastasi henkilökohtaisesti kyselylomakkeella. Lomake palautettiin tutkijoille suljetussa kirjekuoressa. Kyselyitä jaettiin 50 kappaletta ja täytettyinä kyselyitä tuli takaisin 28 kappaletta. Kyselyyn osallistujat olivat yli 15-vuotiaita. Alle 15-vuotiaat rajattiin kyselystä pois tutkimuksen rajallisuuden vuoksi.

Opinnäytetyön tutkimustulosten mukaan tehostetun perhetyön asiakkaat olivat tyytyväisiä saamaansa perhetyön palveluun. Lähes jokaisessa vastauksessa tuli ilmi, että perhetyö on monipuolista, perheen ongelmat huomioivaa ja perhettä auttavaa työtä. Asiakkaat kokivat, että heidät oli otettu mukaan asiakassuunnitelman tekoon sekä tavoitteiden asetteluun. Kehitysideoina esitettiin, että perhetyö olisi vielä henkilökohtaisempaa ja yksilöityä työtä perheessä ja konkreettista tekemistä keskustelun sijaan. Osa asiakkaista koki, että perheohjaajien vaihtuvuus oli liian suuri perhetyöprosessin aikana.

Kyselyn tuloksista pystyi päätellä, että asiakkaat olivat tyytyväisiä saamaansa perhetyöhön ja palvelulla oli suuri merkitys heidän elämäntilanteessaan. Tutkimus osoitti myös sen, että palvelun kehittämiseksi tarvitsee tehdä asiakastyytyväisyyttä koskevia tutkimuksia palvelun laadun parantamiseksi.

Asiasanat: lastensuojelu, perhetyö, perhetyön vaikuttavuus

Lahti University of Applied Sciences
Degree Programme in Social Services

PESSA, ELINA,
PESSA, JUHA:

Measurement of customer
satisfaction in family work
in the city of Kouvola

Bachelor's Thesis I social pedagogy for working with adults

31 pages, 6 pages of appendices

Autumn 2019

ABSTRACT

The objective of this study was to determine the satisfaction of customers who are involved with child protection in community care, specially in intensive family care in the city of Kouvola. The subject of this study was requested from a client as their need was to receive feedback of customer satisfaction to improve their activities.

Customer satisfaction was measured with quantitative survey, in which every family answered personally in a questionnaire. The questionnaire was returned to the researchers in a sealed envelope. There were 50 questionnaires all together and 28 was returned completed. All participants in this survey were over 15 years old. All persons under 15 years old were ruled out of this survey because of the limitations of this study.

According to the results of the study the clients in intensive family care were generally pleased with the service they were provided. The majority of participants stated, that intensive family care was versatile, the problems of the family were well considered, and the work was helpful for the families involved. The customers stated that they were included in carrying out their client plan and setting their personal objectives. A more personalized and identified work with families and more tangible doing instead of just conversation were presented as development ideas. Some of the customers believed that the variety and frequent changing of the family workers was too dense during the process of the family care work.

The results of this study suggest that the majority of customers were satisfied with the services they received in family care. It is also stated that it is necessary to perform surveys in measuring customer satisfaction in order to improve quality of the service involved.

Keywords: child protection, family work, family work's effectiveness

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
2	LASTENSUOJELUN PERHETYÖ	3
2.2	Perhetyö lastensuojelun avohuollon tukimuotona	3
2.3	Perhetyön asiakas	4
2.4	Perhetyön haasteet	5
2.5	Kouvolan kaupungin avohuollon lastensuojelun tehostettu perhetyö	6
3	VAIKUTTAVUUS LASTENSUOJELUSSA	7
3.1	Vaikuttavuuden tutkiminen	7
3.2	Vaikuttavuuden arviointi	8
4	OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS	10
4.1	Tarkoitus ja tavoite	10
4.2	Tutkimuskysymykset	10
4.3	Aineiston hankinta	10
4.4	Aineiston analyysi	12
5	TUTKIMUSTULOKSET	13
5.1	Miten asiakas kokee tulleen kuulluksi perhetyön alkaessa?	13
5.2	Mitä mieltä asiakas on saamastaan perhetyöstä?	16
5.3	Mitä kehitettävää perhetyössä on asiakkaan näkökulmasta	19
6	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	21
6.1	Johtopäätökset	21
6.2	Pohdinta	24
6.3	Eettisyys ja luotettavuus	26
	LÄHTEET	29
	LIITTEET	32

1 JOHDANTO

Lastensuojelun avohuollon tukitoimi, lastensuojelun perhetyö on perheen tukena kasvatustehtävässä. Tukitoimen tarkoituksena on edistää ja tukea lapsen kehitystä sekä vahvistaa lapsen vanhempien tai huoltajien kasvatuskyyä ja -mahdollisuuksia. Perhetyö voi olla läsnä monessa eri vaiheessa perheen lastensuojeluprosessissa. Joillekin perheille se voi ensimmäinen avohuollon tukimuoto tai sitten takana on jo pitkäaikainen asiakkuus. Se voi olla myös huostaanottoa edeltävää työtä. Kaiken työn pohjalla on lapsen osallisuuden sekä edun huomioiminen ja toteutuminen. (Hovi-Pulsa 2011, 64.)

Perhetyö on käsitteenä laaja ja ehkä jopa vaikeasti hahmotettavakin. Mitä perhetyö on, kuka sitä tekee ja ketkä ovat perhetyön asiakkaita? Yhä enemmän puhutaan perhetyöstä perheiden tukitoimena ja kuullaan, että ”sekin perhe sai oman perhetyöntekijän”. Mutta silti asiasta ääneen puhuttaessa ei oikein osata sanoa, mitä se työ sitten sisältää. Perhetyön kenttä ulottuu moniin eri toimintaympäristöihin, sitä voidaan tehdä varhaiskasvatuksessa tai kouluissa tai lastensuojelun tukitoimena perheiden kotona. Perhetyö voi olla ennaltaehkäisevää, perheen arkeen tulleiden ongelmien käsittelyä tai vakavaa puuttumista tilanteeseen, kun selvä uhka lapsen kasvuun ja kehitykseen on jo tiedostettu. Uudistuneen sosiaalihuoltolain (1301/2014) myötä panostetaan entistä enemmän hyvinvointia edistävään ja varhaista tukea tarjoavaan työhön.

Lähtökohtana on tehdä asiakaslähtöistä ja asiakas elämäntilanteineen kokonaisvaltaisesti huomioivaa työtä. (Hämeen-Anttila 2015, 1.)

Opinnäytetyöllämme halusimme sukeltaa syvemmälle avohuollon tehostetun perhetyön maailmaan ja selvittää, minkälaisia tuloksia perhetyöllä on saatu aikaan ja ennen kaikkea, mitä mieltä konkreettisesti ovat ne ihmiset, jotka kyseistä palvelua käyttävät.

Opinnäytetyömme on kyselytutkimus Kouvolan kaupungin lastensuojelun avohuollon tehostetun perhetyön asiakkaille. Tarkoituksenamme on kuulla asiakasta, minkälaista palvelua hän perhetyön piiristä saa, mitä mieltä hän

on palvelusta ollut sekä minkälaisia kehittämisehdotuksia hänellä on. Kyselyn pohjalta kokoamme vastaukset, joita voi hyödyntää palvelua suunniteltaessa ja kehittäessä. Opinnäytetyömme aihe on hyvin ajankohtainen ja tuo tärkeää tietoa palvelun laadusta sekä -sisällöstä perhetyön tarpeen kysynnän kasvaessa. Perhetyön toimivuuden ja kehittämisen kannalta on oleellista, että palvelun kysyntä sekä tarjonta kohtaavat. Tavoitteenamme on tuoda konkreettisesti esiin se, kuinka asiakasperheet kokevat perhetyön heidän kohdallaan ja kuinka palvelua voisi kehittää, jotta se tavoittaisi mahdollisimman tarkasti asiakkaiden moninaiset tarpeet.

2 LASTENSUOJELUN PERHETYÖ

2.1 Perhetyön käsite

Perhetyötä voidaan määritellä monin eri tavoin riippuen siitä, mistä näkökulmasta perhetyötä tarkastellaan. Perhetyötä voidaan kuvata toimintaympäristönsä mukaan, esimerkiksi neuvoloiden ja päiväkotien perhetyöksi tai kunnan sosiaalitoimen perhetyöksi. Sitä voidaan myös tarkastella perhetyön tarpeiden mukaisesti: onko se lapsiperheille tarjottavaa ohjaavaa ja neuvovaa työtä vai puuttumista perheen toimintaan lapsen turvallisuuden ollessa uhattuna. Perhetyötä tehdään erilaisissa toimintaympäristöissä ja perhetyön ammattilaiset voivat edustaa erilaisia ammattiryhmiä- ja nimikkeitä. Perhetyön peruslähtökohtana on kuitenkin aina auttaa ja tukea perhettä heidän elämästä lähtevien tarpeiden mukaisesti niin, että taataan kaikille yhteiskunnan jäsenille perustuki turvallisuuteen ja hyvinvointiin. (Rönkkö & Rytkönen 2010, 27.)

Puonti, Saarnio & Hujala (2005, 248-249) jaottelevat lastensuojelun perhetyötä sen mukaan, missä vaiheessa ja mihin tilanteeseen sitä tarvitaan. Lastensuojelun perhetyössä yhdistyvät viranomaisten perheelle tarjoamaa tuki sekä kontrolli. Perhetyön asiakkuus koetaan eri tavoin ja se herättää erilaisia tunteita riippuen siitä, onko asiakassuhde vapaaehtoista vai vastentahtoista. Avohuollon palveluissa yleisintä on vapaaehtoisuuteen perustuva asiakkuus, ja näissä tilanteissa myönteisille muutoksille ja kuntoutumiselle onkin paremmat mahdollisuudet. Vastentahtoisuus asiakkuudelle ilmenee useimmiten sijaishuollon ollessa tarpeellinen, jolloin työskentelyä perheen kanssa voi varjostaa luottamuspula ja perheen haluttomuus perhetyöhön.

2.2 Perhetyö lastensuojelun avohuollon tukimuotona

Lastensuojelun avohuollon perhetyö on konkreettista tukea ja apua, jota tehdään ensisijaisesti perheen kotona. Tiiviin tuen ja arjen avun lisäksi avohuollon perhetyöllä on oma roolinsa muutostyössä. Perhetyö välittää lastensuojelun sosiaalityölle tärkeää tietoa perheen arjesta ja

avohuollollisen kuntoutuksen työmuotona pyrkii tehostamaan lastensuojelun arviointia. (Myllärniemi 2007, 83).

Uudistuneen sosiaalihuoltolain mukaisesti osa aiemmin vain lastensuojelun asiakkaille kuuluneista palveluista siirtyi yleisiin perhepalveluihin, jolloin lastensuojelun asiakkuutta ei tarvita. Sama uudistus vahvisti lapsiperheiden oikeutta saada kotipalvelua. Lastensuojelun asiakkuutta ei siis tarvita tilanteissa, joissa perheen on mahdollista saada sekä perhe on valmis ottamaan vastaan palvelut yleisinä perhepalveluina. On myös palveluita ja tukitoimia, joita voi saada vain lastensuojelun asiakkaana ja yksi näistä muodoista on tehostettu perhetyö. (Kanaoja, Lähteinen & Marjamäki 2017, 231).

Tehostettu perhetyö on lastensuojelulain mukaan yksi avohuollon tukitoimista, jota on perheen tilanteen vaatiessa järjestettävä lastensuojelun asiakkuudessa olevalle perheelle. (Lastensuojelulaki 417/2007, 36§). Ennen lastensuojelun asiakkuutta tehdään lastensuojelutarpeen selvitys ja päätöksen asiakkuudesta tekee aina sosiaalityöntekijä selvityksen perusteella. Sosiaalityöntekijän työparina voi toimia perhetyöntekijä. Perhetyön asiakkuus alkaa useimmiten tilanteessa, kun perheen ongelmat ovat jo kasautuneet ja tilanne kriisiytynyt. Perhetyön toimivuuden kannalta suotuisinta olisi aloittaa perhetyö mahdollisimman varhaisessa vaiheessa, mutta käytännössä työ alkaa usein liian myöhään lastensuojeluprosessin sekä perhetyön ennaltaehkäisevän tavoitteen kannalta. (Järvinen ym. 2012, 81-82).

2.3 Perhetyön asiakas

Lastensuojelun perhetyön asiakasperheet tarvitsevat ohjausta ja neuvontaa, sekä intensiivistä työtettä arkielämässä pärjäämiseen. Usein puhutaan pitkäaikaisesta tuesta ja kuntoutuksesta, keskimäärin kuudesta kuukaudesta kahteen vuoteen. Perheissä näyttäytyy lastensuojelullisia riskitekijöitä, kuten vanhempien masennusta sekä päihdeongelmia. (Myllärniemi 2007, 9).

Vuonna 2007 tehdyssä tutkimuksessa havaittiin, että lastensuojelun asiakkuuden taustalla oli usein vanhempien jaksamattomuus. Muita esiinnousseita yksittäisiä taustatekijöitä olivat mm. perheristiriidat, vanhemman/vanhempien osaamattomuus ja kyvyttömyys sekä päihde- ja mielenterveysongelmat. Lapsen tai nuoreen liittyvät taustatekijät liittyivät ristiriitoihin vanhempien kanssa sekä kouluvaikeudet. Taustalla oli joissain määrin myös mm. lapsen tai nuoren psyykkisen ja fyysisen terveyden puutosta ja kehitysviivästymää. (Heino 2007, 4).

2.4 Perhetyön haasteet

Käsitteenä perhetyö on moniulotteinen. On erilaisia määritelmiä sekä eri lähtökohdista tuotettuja kuvauksia perhetyön sisällöstä. Eri toimialueilla on erilaiset määritelmänsä perhetyölle, joten selkeää kuvausta ei välttämättä synny perhetyön tarkoituksesta ja asemasta. (Rönkkö ym. 2010, 27,28.) Keskeisemmäksi ongelmaksi perhetyön tarkasteluun ja kehittämiseen liittyen on noussut sisällöllinen epäselvyys perhetyön ja perhekuntoutuksen välillä. Lastensuojelulain (Lsl 36§) valmisteluvaiheessa nousi esiin, että edellä mainitut käsitteet tarvitsevat täsmällisempää määrittelyä valtakunnallisesti. palveluntuottajien keskuudessa hämmennystä ovat aiheuttaneet myöskin perhetyön, kuntoutuksen ja ohjauksen muodot ja sisällöt. Perhetyön kentällä on ollut haasteellista erottaa sosiaalihuoltolain mukainen perhetyö sekä lastensuojelulain mukainen tehostettu perhetyö. (Alatalo, Lappi & Petrelius 2017, 17).

Annina Myllärniemi kirjoittaa julkaisussaan Lastensuojelun avohuollon perhetyö ammattikäytäntönä – jäsenyyksiä perhetyöstä toimintatutkimuksen valossa (2007, 83, 84) sosiaalityön ”kaksoisroolista” perhetyössä. Tulisi luoda toimiva ja luottamuksellinen asiakassuhde, mutta samalla tehdä jatkuvaa arviointia vanhemmuudesta ja välittää edelleen tietoa sosiaalityöntekijöille. Myllärniemi jatkaa, että onnistumisen keskeisimpiä edellytyksiä perhetyössä on erityisesti vanhempien motivaatio työskentelyssä. Haastetta työskentelyyn tuo lastensuojelussa aina läsnä oleva jännite vapaaehtoisuuden ja pakon välillä.

2.5 Kouvolan kaupungin avohuollon lastensuojelun tehostettu perhetyö

Kouvolan kaupungin lastensuojelun avohuollon tehostetun perhetyön yksikön perustehtävänä on tarjota tukea ja kuntoutusta lapsiperheille vaikeissa elämäntilanteissa. Työ on suunnitelmallista ja tavoitteellista perheen tilanteen selvittelyä, päämääränä antaa tukea yhdessä sovittuihin muutoksiin. Kyseessä on nimenomaan avohuollon tukitoimi silloin, kun lapsen huolenpito, tarpeet sekä turvallisuus ovat uhattuna.

Pääsääntöisesti lastensuojelun perhetyö toteutetaan perheen kotona, mutta tarvittaessa sitä voidaan toteuttaa myös kodin ulkopuolella.

(Kymsote).

Lastensuojelun perhetyö sisältää monenlaista toimintaa ja käsitettä, mitä se pitää sisällään. Perhetyön kohderyhmänä ovat perheet, joilla on lastensuojelullisia ongelmia, väsyneitä yksihuoltajavanhempia tai vanhempia, joilla on päihde- ja/tai mielenterveysongelmia. Yleistäen perhetyön tavoitteeksi voisi sanoa lapsen sijoituksen ehkäisyn tukemalla perhettä ja sen selviytymistä itsenäisesti arjesta. Tuen tarpeessa olevat perheet voivat olla joko tilapäisen tai pitkäaikaisen tuen tarpeessa. (Puonti ym. 2005, 240).

3 VAIKUTTAVUUS LASTENSUOJELUSSA

3.1 Vaikuttavuuden tutkiminen

Vaikka suurin osa suomalaisista lapsista voi hyvin, psyykkisen pahoinvoinnin lisääntyminen näkyy monin tavoin sosiaalipalvelujen lisääntyneessä tarpeessa. Lasten psykososiaaliset vaikeudet näyttäytyvät yhä useammin jo päivähoidossa ja koulussa, normaali arjesta selviytymiseen tarvitaan entistä enemmän erityistä tukea. Kehityksen suunta näkyy myöskin lastensuojelussa, jossa asiakasmäärät ovat olleet nousussa jo vuosien ajan. (Rousu 2007, 18.) Lapsen päätyminen lastensuojelun avohuollon asiakkaaksi merkitsee sitä, ettei lasta sekä hänen perhettään voida auttaa kunnan peruspalvelujen muodossa. Lapsen terveys ja kehitys on siinä määrin vaarantunut, että perhe on lastensuojelun sosiaalityön ja avohuollon tukitoimien tarpeessa. (Heino 2009, 198.)

Organisaatioiden, jotka tuottavat ja tarjoavat lastensuojelupalveluja, tulee tuntea ne tekijät, jotka aiheuttavat lastensuojelun tarvetta kunnassa. Tarvittavaa tietoa saadaan kokoamalla materiaalia tekijöistä, jotka liittyvät lapsen kasvuolosuhteisiin, kuten eri elämäntilanteissa esiintyvät tilannetekijät sekä lapsesta huolehtivien aikuisten kyky vastata lapsen tarpeisiin. Lastensuojelun perus elementtinä on tuottaa sellaisia palveluja, jotka vastaavat kunkin lapsen erityisiä tarpeita, mitä ei ole muista palvelujen piireistä voinut saada. (Rousu 2007, 20.) Sosiaalipalvelut eivät kuitenkaan ole olemassa vain tuottaakseen erilaisia palveluja, vaan hoitaakseen ja parantaakseen ihmisten hyvinvointia. Päästäkseen tähän tavoitteeseen, palveluja suunniteltaessa tulee miettiä, mitä ihmisten hyvinvoinnin edistämiseksi tulee tehdä ja kuinka haluttuun lopputulokseen päästään. Lähtökohtaisesti kaikissa palveluissa on pyrkimyksenä muuttaa tilannetta paremmaksi palvelun myötä. Jotta saadaan selville, miten asiakkaiden hyvinvointi on muuttunut, tulee tuottaa konkreettista ja luotettavaa seurantatietoa asiakkaiden tilan muutoksesta. (Suhonen 2008, 4.)

Sosiaalipalvelujen arviointia pidetään entistä tärkeämpänä. Erilaisten kehitystoimien ja mittareiden avulla pyritään tutkimaan vaikuttavuutta, mutta siinä ovat omat haasteensa. Mittareilla saadut tulokset ovat tuottaneet hyvin erilaista ja eritasoista tietoa, eikä asiakkaan tilanteen muutoksesta tai muutokseen johtavista syistä ole saatu realistista tietoa lyhyen aikavälin mittauksilla. Tästä syystä on erittäin tärkeää, että asiakkaan oma mielipide palveluista tulisi vahvemmin esiin, kuin miten se nyt huomioidaan. Mittaamalla sosiaalipalvelujen vaikuttavuutta, tulisi ottaa huomioon asiakkaan tilanne kokonaisvaltaisemmin: ei riitä tutkia pelkästään esimerkiksi asiakkaan toimintakyvyn muutosta, vaan tutkimuksen pitäisi laajentua lisäksi asiakkaan ympäristöön, rakenteisiin sekä muihin sosiaalisten tekijöiden vaikutuksiin. (Kivipelto, Kotiranta & Karjalainen 2010.)

3.2 Vaikuttavuuden arviointi

Lastensuojelun laatusuositus on suunnattu kunnille lastensuojelupalvelujen toteuttamisen, arvioinnin, kehittämisen ja johtamisen tueksi. Laatusuositukseen on kirjattu tavoitteeksi lastensuojelupalvelujen moniulotteinen arviointi, joka koskee asiakkaita, työntekijöitä sekä työyhteisöjä. Arvioinnin lisäksi lasten ja perheiden osallistumista ja osallisuutta pidetään tärkeässä roolissa palvelujen kehittämisessä. Lastensuojelun arviointityö on tavoitteellista ja tukea antavaa työtä, joka käynnistyy lastensuojeluprosessin alkaessa lapsen tilanteen arvioimisella ja jatkuu läpi prosessin lapsen ja perheen tilanteen kehityksen arvioimisella. Arviointia tulee tapahtua myöskin työntekijä- ja organisaatiotasolla, jonka avulla varmistutaan siitä, että työntekijät ovat osaavia työssään ja kouluttavat itseään säännöllisesti. Asiakkaiden ja organisaation välisellä arvioinnilla mitataan asiakkaan palveluntarvetta suhteessa saamaansa tukeen. (Lavikainen, Puustinen-Korhonen & Ruuskanen 2014, 18, 32,34.)

Perhetyössä edellytetään perhekohtaista tavoitteiden ja vaikuttavuuden arviointia entistä enemmän. Tapauskohtaisella arvioinnilla pyritään

seuraamaan perheen tai asiakkaan tilanteen edistymistä sekä käytettyjen palvelujen toimivuutta. Tilannearviointia ja tulosten tarkastelua tehdään yhdessä työntekijän ja asiakkaan kanssa, tarkastellen työn alussa asetettujen tavoitteiden toteutumista. Arvioinnissa kiinnitetään huomiota asiakkaan elämäntilanteeseen kokonaisvaltaisesti, huomioiden ongelmat, vahvuudet sekä toimintaympäristö. Tilannearviointia tehdään toistuvasti ja niitä voidaan hyödyntää vaikuttavuuden arvioinnissa. (Myllärniemi 2007, 43.)

Haastetta vaikuttavuuden arviointiin lastensuojelussa tuo se, että vaikuttavinta palvelua on palveluntarpeen ennaltaehkäisy. Vaikuttavuutta arvioitaessa tuleekin kiinnittää huomiota henkilöstön, asiakaspalvelun laadun ja vaikuttavuuden näkökulmiin. Keskeisin asia arvioinnissa olisikin tuottaa näkyviä tuloksia asiakasvaikutuksista ja hyödyistä. Kun asiakastasolta saadaan tuotettua oikeellista tietoa, voidaan organisaatiossa tehdä johtopäätöksiä palvelunsa tuloksellisuudesta. Vaikutusten syntyminen on hidas ja pitkä prosessi, joten tuloksia tarkasteltaessa tulee huomioida, että voidaan tehdä lyhyen- ja pitkän ajan mittauksia ja vaikutuksia. (Suhonen 2008, 7-8.)

4 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

4.1 Tarkoitus ja tavoite

Tarkoitus

Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää kyselytutkimuksen avulla Kouvolan kaupungin lastensuojelun avohuollon tehostetun perhetyön asiakastyytyvääisyyttä. Tutkimuksessa käsitellään perhetyöprosessin alkaessa tavoitteiden asettelua, prosessin edetessä perhetyön toimivuutta ja onnistumista asiakkaan näkökulmasta aina perhetyön päättymiseen ja tavoitteisiin pääsemiseen asti. Opinnäytetyön on tarkoitus olla yhtenä apuvälineenä perhetyön suunnittelussa ja toteutuksessa.

Tavoite

Tavoitteena on saada palautetta perhetyöstä suoraan siltä kohderyhmältä, joka perhetyötä käyttää. Perhetyön palvelua suunniteltaessa ja kehittäessä voidaan ottaa huomioon saatu palaute ja näin ollen viedä palvelua vielä enemmän asiakkaan kannalta tarpeelliseen suuntaan.

4.2 Tutkimuskysymykset

Tutkimuksemme pääkysymykset ovat

1. Miten asiakas kokee tulleen kuulluksi perhetyön alkaessa?
2. Mitä mieltä asiakas on saamastaan perhetyöstä?
3. Mitä kehitettävää perhetyössä on asiakkaan näkökulmasta?

4.3 Aineiston hankinta

Opinnäytetyömme kyselyosuuden teon aloitimme tammikuussa 2018. Suunnittelimme ja toteutimme kolmesivuisen kyselylomakkeen, joka on koostettu sekä määrällisistä monivalintakysymyksistä että avoimista kysymyksistä.

Määrällisissä tutkimuksissa kyselytutkimus on käytetyimpiä tapoja aineiston keräämiseen. Kyselytutkimuksesta voi käyttää myös nimitystä survey-tutkimus, joka tarkoittaa sitä, että kysely on standardoitu. Standardoiminen tarkoittaa kyselyn toteuttamista niin, että jokaiselta vastaajalta kysytään sama asiasisältö tismalleen samalla tavalla. (Vilkkä 2015, 94.) Kyselyyn osallistuvat kohdehenkilöt muodostavat otoksen laajemmasta perusjoukosta (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 188). Kyselylomakkeemme sisältää taustatietojen lisäksi 6 monivalintakysymystä sekä 7 avointa kysymystä. Kysymykset käsittelevät perhetyön aloitusta, toimintaa sekä perhetyön päättymistä ja tavoitteisiin pääsemistä, mikäli perhetyö on jo loppumaisillaan kyseisen asiakasperheen kohdalla. Lähtökohtana kyselytutkimukselle on aina tutkimusongelma. Tutkimusongelma voidaan muokata tutkimuskysymyksiksi, jotka luovat raamit koko prosessille. Tutkimuksen tulee sisältää myöskin vastaukset esitetyille tutkimuskysymyksille. Kyselytutkimuksen kysymykset rajataan tarkasti koskemaan tutkittavaa asiaa ja turhat kysymykset jätetään pois. (Kananen 2008, 14-15.) Monivalintakysymykset ovat selkeitä ja suoralinjaisia kysymyksiä, joilla haemme kokonais kuvaa asiakkaan näkemyksestä. Avointen kysymyksien kohdalla asiakkaalla on mahdollisuus kertoa omin sanoin perhetyöstä, sen toimivuudesta sekä mahdollisista kehitysehdotuksista. Pidimme ehdottoman tärkeänä liittää mukaan avoimia kysymyksiä, koska monivalintakysymykset eivät tuo riittävän hyvin henkilökohtaista mielipidettä esille.

Valitsimme henkilökohtaisesti täytettävän kyselylomakkeen aineistonkeruumenetelmäksi, koska halusimme säilyttää asiakkaan yksityisyyden ja antaa mahdollisuuden kertoa rehellisesti oma mielipiteensä tutkittavasta asiasta. Suljimme pois haastattelun, koska pidimme tärkeänä, että saamme jokaiselta asiakkaalta vastauksen samalla tavalla esitettyyn kysymykseen ja ettemme vahingossakaan johdattele asiakasta vastaamaan tietyllä tavalla. Kyselylomake löytyy liitteestä. (LIITE2)

Perheohjaajat toimittivat asiakastapaamisten yhteydessä tekemämme kyselyt kirjekuorissa vastaajille ja valmiit kyselyt palautettiin meille suljetussa kuoressa. Vastaajat vastasivat kyselyihin nimettömänä sekä itsenäisesti, ilman perheohjaajien läsnäoloa.

Kysely suunnattiin kaikille asiakasperheiden aikuisille sekä 15-17-vuotiaille lapsille. Rajasimme kyselyyn osallistujista pois alle 15-vuotiaat lapset tutkimuksen rajallisuuden vuoksi. Alaikäisten lasten osallistumisesta kyselyyn pyysimme luvan vanhemmilta saatekirjeen yhteydessä. Saatekirje löytyy liitteestä. (LIITE1)

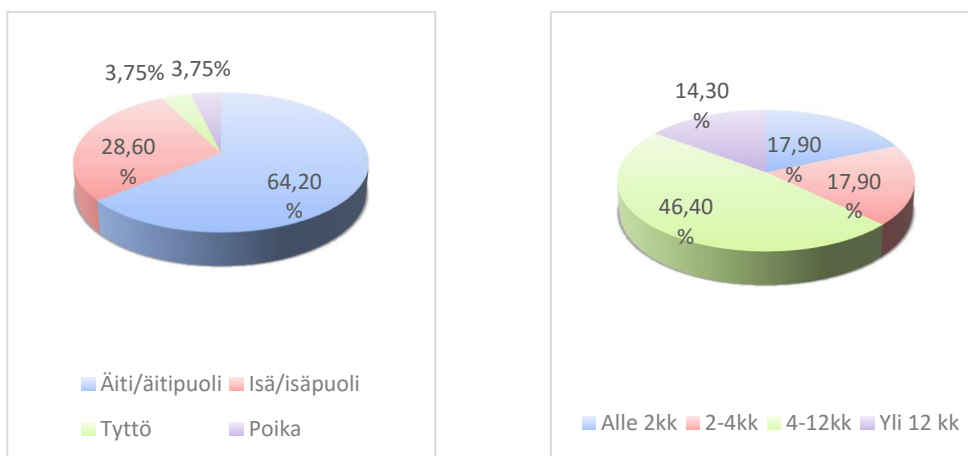
Kyselyitä toimitimme asiakasperheille 50 kappaletta, joista saimme takaisin täytettyinä 28 kappaletta ja yhden lomakkeen tyhjänä. Näin ollen kyselyn vastausprosentiksi tuli 56%.

4.4 Aineiston analyysi

Opinnäytetyömme kyselytutkimus on määrällinen eli kvantitatiivinen tutkimus. Tutkimukseen liittyy myös laadulliselle – kvalitatiiviselle tutkimukselle tyypillisiä osioita, avoimia kysymyksiä. Aloitimme aineiston analyysin käymällä kaikki vastauspaperit läpi lukien ne huolella ja tarkistaen, että ymmärrämme varmasti, mitä asiakas on halunnut vastata. Seuraavaksi numeroimme jokaisen kyselylomakkeen. Tämän jälkeen syötimme aineiston määrällisen osion SPSS-ohjelmaan (Statistical Package for Social Sciences). Käytimme määrällisen osion analysoinnissa apuna pylväsdiagrammeja. Avointen kysymysten vastaukset kirjoitimme puhtaaksi omalle paperille, jonka jälkeen luokittelimme niitä teemoittain ja tutkimuskysymysten mukaisesti. Olimme huolellisia, että kirjoitimme kaikki vastaukset juuri niin, kuin ne vastauslomakkeissa luki. Tämän jälkeen teimme yhteenvedon vastauksista.

5 TUTKIMUSTULOKSET

Taustatietoina kysyimme vastaajan roolia perheessä sekä perhetyön kestoä kyseisen asiakkaan kohdalla. Kyselyymme vastasi 28 asiakasta, joista äitejä tai äitipuolia oli 17 (64.2%), isejä tai isäpuolia 8 (28.6%), tyttöjä 1 (3.57%) sekä poikia 1 (3.57%). Perhetyön kesto jaettiin neljään ajanjaksoon. Alle 2 kuukautta perhetyön palvelun piirissä oli ollut 5 perhettä (17.9%), 2-4 kuukautta 5 perhettä (17.9%), 4-12 kuukautta 13 perhettä (46.4%) ja yli 12 kuukautta 4 perhettä (14.3%). Yhdessä kyselylomakkeessa ei ollut mainintaa perhetyön kestosta.



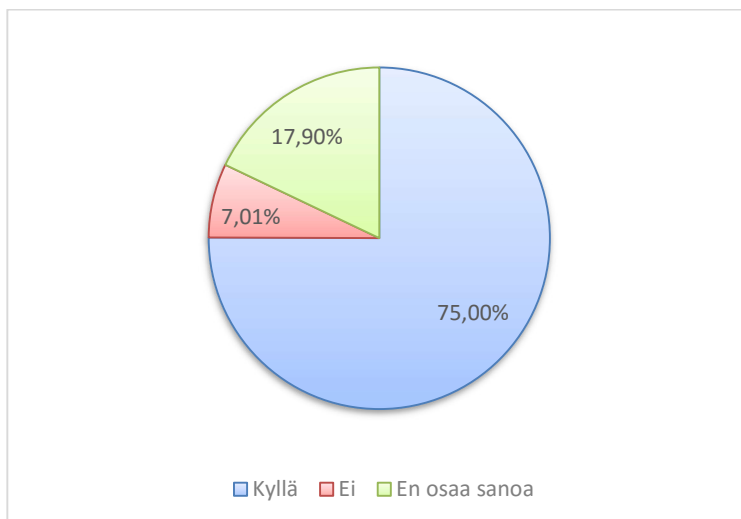
Kuvio 1: Kyselyyn vastaajien rooli perheessä

Kuvio 2: Asiakkaan perhetyön kesto vastaushetkellä

5.1 Miten asiakas kokee tulleen kuulluksi perhetyön alkaessa?

Ensimmäinen tutkimuskysymyksemme oli, että miten asiakas on kokenut tulleen kuulluksi perhetyön alkaessa. Tässä osiossa oli tarkoitus selvittää, oliko perhetyölle luodut tavoitteet suunniteltu yhdessä asiakasperheen kanssa ja oliko asiakkaan mielestä hänen omia toiveitaan ja ajatuksia kuunneltu toiminnan alkaessa. Ensimmäisen osion kysymykset kysyimme monivalintakysymysten muodossa. Vastausvaihtoehdot olivat kyllä, ei, en osaa sanoa. Seuraavaksi on esitelty neljän ensimmäisen kysymyksen vastaukset ympyrädiagrammilla.

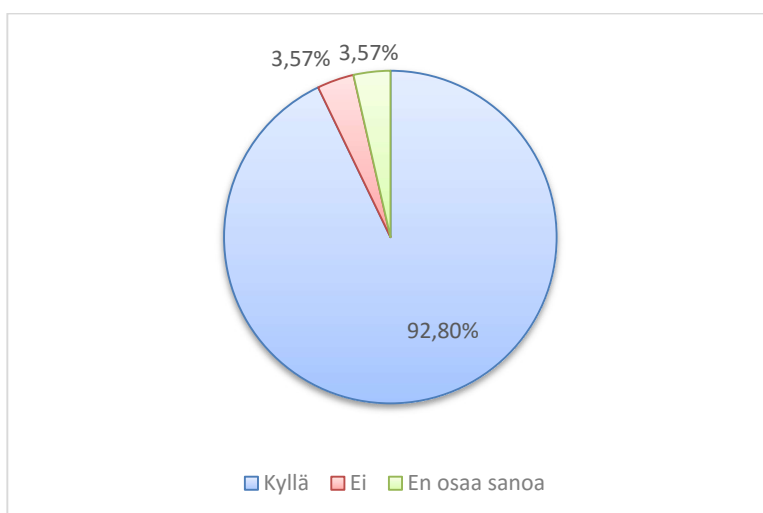
Ensimmäiseen kysymykseen vastasi kaikki 28 eli 100% vastaajista. Suurin osa (21 henkilöä, 75%) oli sitä mieltä, että tavoitteet olivat selkeästi asetettu toiminnan alkaessa. 2 henkilöä (7.1%) vastasi ei ja 5 henkilöä (17.9%) ei osannut vastata kysymykseen.



Kuvio 3: Tavoitteiden asettaminen perhetyön alkaessa

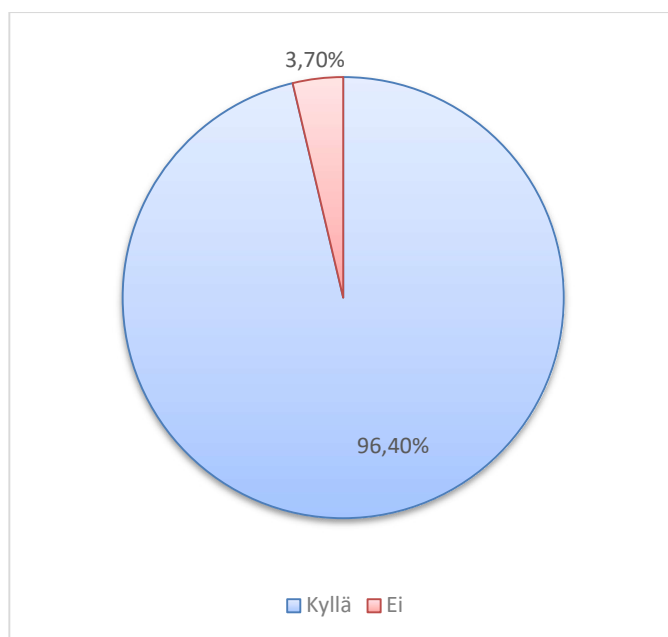
Toisessa monivalintakysymyksessä selvitimme, osallistuiko asiakasperhe yhdessä työntekijöiden kanssa tavoitteiden asettamiseen.

Vastausvaihtoehdot olivat kyllä, ei, en osaa sanoa. Tähän vastasi jokainen kyselyyn osallistunut henkilö. Lähes kaikki, eli 26 henkilöä (92.8%) olivat yhtä mieltä tästä ja vastasivat kyllä, yksi vastasi ei (3.57%) ja yksi (3.57%) ei osannut vasta kysymykseen.



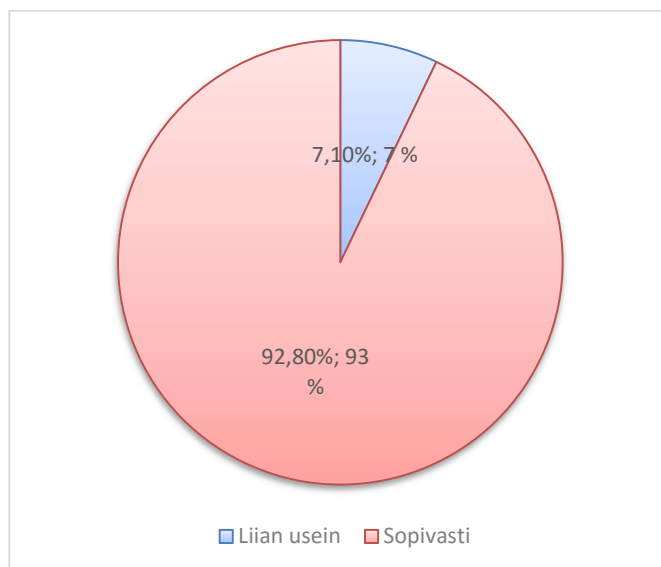
Kuvio 4: Asiakkaiden osallisuus tavoitteiden asettamisessa

Kolmannessa monivalintakysymyksessä selvitimme, oliko asiakkaalta kysytty mielipiteitä tai toiveita perhetyön toteutukseen liittyen asiakassuhteen alkaessa. Vastausvaihtoehdot olivat kyllä, ei, en osaa sanoa. Kysymykseen vastasivat jälleen kaikki osallistujat. Lähes kaikki, eli 27 henkilöä (96.4%) vastasi, että heidän mielipiteitä ja toiveita on kysytty. 1 henkilö (3.57%) vastasi ei.



Kuvio 5: Asiakkaiden toiveiden huomiointi asiakassuhteen alkaessa

Neljännessä monivalintakysymyksessä selvitimme, miten useasti asiakas tapaa perheohjaajiansa. Vastausvaihtoehdot olivat liian usein, sopivasti, liian harvoin. Kysymykseen vastasi jokainen. Suurin osa vastaajista, 26 henkilöä (92.8%), olivat tyytyväisiä ja vastasivat sopivasti. 2 henkilöä (7.1%) vastasivat liian usein.



Kuvio 6: Asiakkaiden ja perheohjaajien tapaamiskertojen riittävyys

5.2 Mitä mieltä asiakas on saamastaan perhetyöstä?

Toinen tutkimuskysymyksemme koski asiakkaan mielipiteitä saamastaan perhetyöstä. Avointen kysymysten sekä kouluarvosana-asteikon muodossa kysyimme asiakkaan mielipiteitä toiminnan sisällöstä sekä tavoitteisiin pääsystä. Kysyimme, minkälaista toimintaa asiakkailla on ollut perheohjaajiensa kanssa sekä mitä mieltä he ovat tästä olleet. Näihin kysymyksiin vastasi kaikki 28 vastaajaa. Vastaukset olivat poikkeuksetta positiivisia. Yleisimmiksi vastauksiksi toiminnasta nousivat ruoanlaitto, ulkoilu sekä keskustelut perheohjaajien ja asiakkaiden välillä. Asiakkaiden kokemukset toiminnasta olivat myöskin melko yhtenäiset, lähes jokainen piti toimintaa mielekkäänä, tärkeänä tai positiivisena kokemuksena.

”Erityisesti toiminnan alkaessa tuli todella tarpeeseen, meillä vanhemmilla oli voimat ja keinot lopussa.”

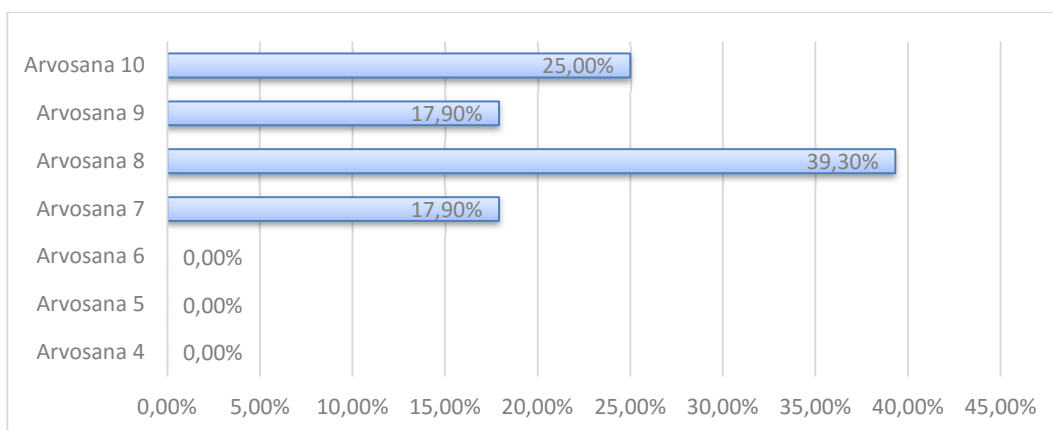
”On ollut tärkeää ja olemme saaneet apua arjen suunnitteluun.”

”Toiminta on ollut mieluista.”

”Sosiaalinen kanssakäyminen on antanut uusia näkökulmia.”

Kaksi vastaajaa olivat eri mieltä, heidän mielestään toiminta etenee liian hitaasti ja toiminnan tavoitteiden saavuttaminen ei ole onnistunut suunnitellulla tavalla.

Kysyimme arvosanaa, jonka asiakas antaisi perhetyölle heidän perheen kokemuksen pohjalta. Arvosana-asteikko on kouluarvosana neljästä kymmeneen, neljä on välttävä ja kymmenen erinomainen. Kysymykseen vastasi kaikki 28 vastaajaa. Arvosanan perusteella asiakkaat ovat olleet perhetyöhön tyytyväisiä. Vastaajista 5 (17.9%) antoi arvosanaksi 7, 11 henkilöä (39.3%) antoi arvosanaksi 8, 5 henkilöä (17.9%) antoi arvosanaksi 9 ja 7 henkilöä (25%) arvioi toiminnan numerolla 10. Keskiarvoksi tuli 8.5.



Kuvio 7: Kouluarvosana perhetyön onnistumiselle asiakkaan näkökulmasta

Seuraavaksi kysyimme avoimilla kysymyksillä, mihin asiakas on ollut perhetyössä tyytyväinen ja mihin ei ole ollut tyytyväinen. Ensimmäiseen kysymykseen vastasi 18 henkilöä eli vastausprosentti oli 64.3%. Pääkohdiksi vastauksista nousi mukavat työntekijät, kaikkien perheenjäsenten huomioonottaminen sekä arkeen saatu apu ja tuki.

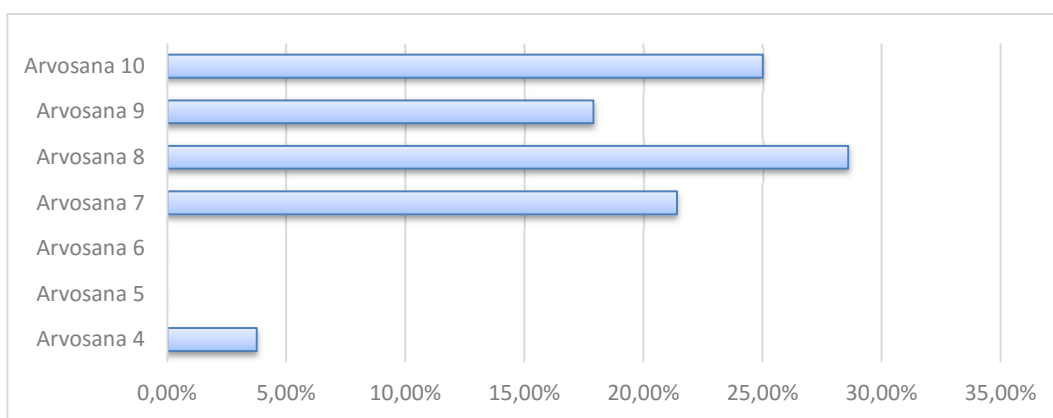
”Ammattitaitoisia, aitoja työntekijöitä.”

”Selkeää, hyvin organisoitu, hyvä apu.”

”Kaikki huomioidaan.”

Kysymykseen, mihin asiakas ei ole ollut tyytyväinen, vastasi 9 henkilöä (32.1%). Vastauksista nousi esille kaksi pääkohtaa: työntekijät vaihtuvat liian usein sekä tapaamiset ovat liian usein perheohjaajien kanssa.

Seuraavaksi kysyimme, onko asiakkaan mielestä päästy alussa asetettuihin tavoitteisiin. Vastaus annettiin kouluarvosana-asteikolla neljästä kymmeneen, neljä on välttävä ja kymmenen erinomainen. Numerovastauksen antoi 27 vastaajaa, yksi ei vastannut. Arvosanat jakautuivat seuraavasti: arvosanan 4 antoi 1 henkilö (3.75%), arvosanan 7 antoi 6 henkilöä (21.4%), arvosanan 8 antoi 8 henkilöä (28.6%), arvosanan 9 antoi 5 henkilöä (17.9%) ja arvosanan 10 antoi 7 henkilöä (25%). Keskiarvoksi tuli 8,3.



Kuvio 8: Asiakkaan mielipide tavoitteisiin pääsemisestä

Kysely jatkui avoimella kysymyksellä, joka oli jatkoa edelliselle kysymykselle. Kysyimme, että mikäli perhe ei ole päässyt asetettuihin tavoitteisiin, mistä tämä voisi johtua. Kysymykseen vastasi 6 henkilöä (22.5%). Vastausprosentti oli alhainen, mikä voisi johtua siitä, että suurella osalla asiakkaista perhetyön prosessi on vielä käynnissä, eikä tavoitteisiin pääsyä osata vielä arvioida. Vastauksista nousi tässäkin kysymyksessä

esiin työntekijöiden vaihtuvuus, joka vaikuttaa omalta osaltaan asiakkaiden kokemukseen tavoitteisiin pääsystä.

Seuraavassa avoimessa kysymyksessä kysyimme, että mikäli perhetyö on juuri päättymässä perheen osalta, millaisia ajatuksia asiakkaalle jäi saamastaan perhetyöstä. Vastauksia saimme 3 kappaletta (11.2%). Vastaukset olivat kaikki positiivisia.

”Vähän haikea olo, mutta oma henkinen jaksaminen on parantunut perhetyön ansiosta.”

”Olemme saaneet paljon neuvoa ja apua mieltä askarruttaviin tekijöihin.”

”Perhetyö on auttanut paljon meidän perhettä.”

5.3 Mitä kehitettävää perhetyössä on asiakkaan näkökulmasta

Viimeisenä kyselyn päättävänä kysymyksenä kysyimme toiveita tai parannusehdotuksia koskien perhetyötä. Yhtenä tärkeänä toiveena esiin nousi perheiden toive tiiviimmästä yhteistyöstä, silloin kun on todella sille tarvetta. Kun perheessä on kriisi, useampi käynti viikossa olisi tarpeen. Kun tilanne helpottaa, voisi käyntejä vähentää.

”Avoin yhteistyö on tärkeää. Perheen voimavarat huomioonottavaa ja yksilöllistä ajattelua jatkossakin.”

”Avointa keskustelua, mitä ja kuinka usein/paljon perhe haluaa apua.”

”Valmius lisätä käyntejä kriisivaiheessa. Edes tieto siitä lisäävusta jo auttaa.”

”Lisää tarpeisiimme kohdennettua täsmätukea.”

”Käynnit voisivat olla enemmän tavoitteellisempia.”

”Etei työntekijät vaihtuisi niin usein.”

"Tieto perhetyön luonteesta, toimintatavoista työn alussa."

"Enemmän rahaa perhetyölle, jotta voisivat toteuttaa enemmän lasten toivomia aktiviteetteja."

"Jatkakaa samaan malliin, teette hyvää työtä."

6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

6.1 Johtopäätökset

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää kyselytutkimuksen avulla Kouvolan lastensuojelun avohuollon tehostetun perhetyön asiakkaiden näkemystä perhetyön toimivuudesta heidän perheensä kohdalla. Kyselyä rytmitti kolme tutkimuskysymystä, jotka jaoimme selkeästi koskemaan perhetyön aloitusta, toimintaa ja sen onnistumista perheessä sekä kehittämisideoita tai muutostoiveita. Rajasimme kyselyyn osallistujien iäksi kaikki 15-vuotiaasta ylöspäin siitä syystä, että tutkimuksemme on rajallinen, emmekä kirjallisella kyselytutkimuksella koe saavamme luotettavaa ja realistista kuvaa kovin nuorilta lapsilta. Tutkimuksen tavoitteena oli koota asiakkaiden vastauksista tietopaketti Kouvolan kaupungin perhetyölle, jota he voivat hyödyntää kehittäessään perhetyötä.

Ensimmäinen tutkimuskysymyksemme oli, että miten asiakas kokee tulleen kuulluksi perhetyön alkaessa. Lastensuojelun perhetyössä keskeisenä tavoitteena on pyrkimys tavoitteelliseen ja suunnitelmalliseen yhteistyöhön lastensuojelun ja vanhempien välillä. Asiakassuhteen alkaessa luodaan jokaiselle perheelle yhdessä lapsen ja vanhempien kanssa asiakassuunnitelma, jossa huomioidaan ne perheen haasteet ja ongelmakohdat, johon tarvitaan apua ja tukea sekä ne toimintatavat, jolla pyritään tukea antamaan. Tavoitteena on päästä asiakkaan kanssa yksimielisyyteen siitä, mikä on ongelma ja miten sitä lähdetään ratkomaan. (Mustajärvi 2008, 11-12). Kyselymme kolme ensimmäistä monivalintakysymystä antoi meille vastauksia ensimmäiseen tutkimuskysymykseemme. Kysyimme, onko asiakkaan mielestä perhetyölle asetettu selkeät tavoitteet asiakassuhteen alkaessa, onko asiakas ollut tavoitteiden asettamisessa mukana sekä onko asiakkaalta kysytty toiveita tai mielipiteitä perhetyöhön liittyen asiakassuhteen alkaessa. Vastausprosentti oli kaikissa kolmessa kysymyksessä 100% ja lähes jokainen vastasi kyllä, eli vastauksista päätellen Kouvolan kaupungin perhetyössä on onnistuttu hienosti tavoitteiden asettamisessa

yhdessä asiakkaan kanssa. Voidaan myös pitää selvänä, että asiakkaan toiveita ja mielipiteitä on kuunneltu perhetyön sisällön suhteen positiivisen vastausprosentin (96,4%) perusteella.

Asiakkaan mielipidettä perhetyön sisällöstä ja sen toimivuudesta kysyimme sekä monivalintakysymyksellä että avoimilla kysymyksillä. Kysyimme perheohjaajien tapaamiskerroista, minkälaista toimintaa asiakkaalla on ollut perheohjaajien kanssa ja mitä mieltä hän on siitä sekä mihin asiakas on tai ei ole ollut tyytyväinen perhetyössä. Avoimien kysymysten kohdalla vastausprosentti oli heikompi, mikä oli odotettavaa. Jokainen vastaaja kertoi, mitä toimintaa heillä on ollut perheohjaajien kanssa. Vastauksista oli havaittavissa toistuvasti kolme eri pääteemaa, jotka voisi jakaa ”otsikoiden” alle: toiminta lasten kanssa, perheen yhteinen toiminta sekä toiminta ilman lapsia. Toiminnasta lasten kanssa useimmin mainittiin leikki lasten kanssa, jota kuvattiin tarpeelliseksi ja mieluisaksi. Perheen yhteistä toimintaa oli ruoanlaitto, yhteiset ulkoilut ja pelihetket, keilaamassa käynti, keskustelut perheohjaajien kanssa ja arjen yleinen tukeminen. Esille nousi myös aikuisen, joko äidin tai isän, saama oma aika silloin, kun perheohjaaja oli ainoastaan lapsen/lasten kanssa. Tätä pidettiin tärkeänä omana aikana, joka tukee arjessa jaksamista. Lähes jokaisessa vastauksessa oli mainittu useampi toiminta, jota perheessä on perheohjaajien kanssa tehty, joka puolestaan kertoo siitä, että palveluna perhetyö on laajaa ja kattavaa toimintaa perheen tarpeet huomioon ottaen. Asiakkaat ovat olleet erittäin tyytyväisiä saamaansa palveluun ja pitävät perhetyötä heidän perheelleen tärkeänä arjen apuna. Asiakas on kokenut saavansa apua sitä tarvittaessa. Kaikista vastaajista (28 henkilöä) 2 vastaajaa (7.5%) oli sitä mieltä, että perhetyö etenee liian hitaasti ja tavoitteiden saavuttaminen on jäänyt vaillinaiseksi, eikä perheen ja perheohjaajien välille ole muodostunut tarpeeksi vahvaa sidettä. Tyytymättömyyttä oli myöskin perheohjaajien vaihtuvuuden suhteen, johon näin vastasi 4 henkilöä (15%).

Kysyimme, onko asiakasperhe päässyt alussa asetettuihin tavoitteisiin perhetyön suhteen. Vastausta tuli arvioida kouluarvosana-asteikolla

neljästä kymmeneen. Neljä on välttävä, kymmenen erinomainen.

Vastauksia saimme 27 kappaletta ja näistä keskiarvoksi tuli 8,3. Arvosana on hyvä, joka kertoo asiakkaiden ja perheohjaajien onnistuneen yhdessä luomaan saavutettavissa olevat tavoitteet. Avoimella kysymyksellä kysyimme asiakkaan näkemyksiä perhetyön kehittämisestä, kuinka perhetyön tukimuoto voisi palvella asiakasta vielä paremmin. Kaikkiaan 6 asiakasta vastasi kysymykseen, vastausprosentiksi tuli 21.4%. Pääpaino vastauksissa oli perheelle paremmin kohdistettu ja yksilöity perhetyö.

Perheohjaajien käyntikertojen toivottiin olevan tavoitteellisempia ja tarkemmin suunniteltuja, vapaan keskustelun sijasta. Vastausprosentti jäi huonoksi ja se on tulkinnanvaraista, tarkoittaako tyhjä vastauskenttä sitä, että asiakkaalla ei ole mitään kehitystoiveita perhetyössä vai eikö asiakas vain halunnut vastata.

Kun tuloksista tekee yhteenvedon, voidaan todeta asiakkaiden olevan todella tyytyväisiä monipuoliseen ja perheiden arkea auttavaan perhetyöhön. Ne vastaukset, jotka toivat epäkohtia esiin, kertovat hyvin juuri nykytilanteen mukaisesta epätietoisuudesta perhetyöhön liittyen. Se mikä nousee myös ammattilaisten keskuudessa esiin perhetyön kentän monista toimijoista ja laajasta palveluntarjonnasta, puhuttaa myös perhetyön asiakkaita. Ollaan vähän epävarmoja, mitä perhetyö on ja onko se soveltuvaa juuri meidän perheellemme. Halutaan ehkä vielä konkreettisempaa tukea omiin ongelmiin ja koetaan, ettei perhetyö tukitoimena välttämättä riitä. Uskoisimme, että perhetyön kohdalla palvelun hyvyys ja tulostensaanti näyttäytyy vahvemmin perhetyön päättyessä, kun katsotaan ajassa taaksepäin ja osataan paremmin arvioida, mikä on muuttunut parempaan suuntaan.

Kyselytutkimus antoi vastauksia perhetyön toimivuudesta suoraan kentältä, ihmisiltä, jotka palvelua tarvitsevat ja käyttävät. Jotta palvelu voi olla toimivaa, kysynnän ja tarjonnan tulee kohdata sekä palvelua tulee kehittää sen mukaan, kun havaitaan puutteita tai epäkohtia. Muuttuvassa maailmassa tulee jatkuvasti uudenlaisia ongelmia ja muuttavat muotoaan lapsen kasvaessa tai perheen elämäntilanteen muuttuessa. Siksi palvelun

kehittäminen sekä henkilöstön kouluttautuminen ovat avainasemassa sosiaalityössä.

6.2 Pohdinta

Lähdimme tekemään perhetyön tutkimusta tarkoituksenaamme selvittää, mitä mieltä konkreettisesti asiakkaat ovat tällaisesta matalan kynnyksen palvelusta, joka tuodaan perheiden kotiin. Halusimme kuulla asiakkaiden omia näkemyksiä koko perhetyön prosessista, onko siitä ollut apua ja onko jotain, mitä voisi kehittää. Sosiaalihuoltolain uudistuksen myötä eri sosiaalipalvelujen piiriin pääsyä on helpotettu ja on pyritty luomaan verkostoja, joiden avulla asiakasta voidaan palvella entistä kokonaisvaltaisemmin ja asiakaslähtöisemmin. Halutaan panostaa entistä enemmän varhaiseen tukeen ja ennaltaehkäisevään työhön sen sijaan, että käytetään kaikki resurssit korjaavaan sosiaalityöhön. Perhetyö on edelleen laaja ja monelle mitäänsanomaton käsite. Tiedetään, että sellaista on olemassa ja sitä voi saada pyytämällä, mutta ei tiedetä tarkasti, mitä työ lopulta on ja onko sen jälkeen ikuisesti sosiaalihuollon asiakas. Juuri näitä epäselvyyksiä varten on tärkeää tehdä tutkimuksia, jotta voidaan tuoda perhetyö vielä tutummaksi ihmisille sekä kehittää palvelun laatua.

Tällä hetkellä elämme hyvin kiireellisessä ja tavoitteellisessa maailmassa. Luomme itsellemme paineita opiskelun, uran tai vaikka harrastuksen etenemisessä. On muotia olla paljon ja ahkerasti työtätekevä, töiden ohella opiskeleva perheellinen, joka ehtii vielä harrastamaan töiden jälkeen. Tavoitellaan korkealle, halutaan olla menestyneitä ja lopulta unohdetaan omat jaksamisen rajat. Perhe-elämä, oli sitten yksi tai useampi lapsi, ei välttämättä hoidu siinä sivussa ja ongelmia saattaa alkaa ilmenemään. Lapset reagoivat vanhempien väsymykseen ja kireyteen, ei ole lainkaan epänormaalia, että jo päiväkotikäisillä on oireita perheen vaikeuksien vuoksi. Ongelmat saattavat nostaa päätään koululaisella tai vasta myöhemmin. Mutta perheen sisäiset paineet yhdistettynä ympäristön tuomiin vaikutteisiin luo tilanteita, joissa ei enää omat voimat riitäkään

asioiden selvittämiseen. Lasten keskittymis- ja oppimisvaikeudet, käytöshäiriöt ja itsetuhoiset ajatukset ovat aina vakavasti otettavia seikkoja, joihin tulee puuttua ajoissa. Myös vanhemmat väsyvät. Työt alkavat kärsiä, jäädään sairauslomalle. Mahdollisesti rahahuolet alkavat painaa ja pakottaa tekemään lisää töitä, vaikka henkisesti ja fyysisesti ei pystyisikään. Ystäväpiirit saattavat muuttua ja läheisverkosto voi alkaa rakoilla, kun ei jakseta pitää yhteyttä muihin. Kenelle tahansa voi näin käydä, ilman että täytyy leimautua huono-osaiseksi tai pitää itseään epäonnistuneena, huonona vanhempana. Juuri näissä tilanteissa perhetyön tuki on valtava ja sen piiriin kannattaa hakeutua saadakseen mahdollisimman pian helpotusta omaan elämään.

Perhetyö koskettaa koko perhettä. Vaikka työ on lapsilähtöistä aina ensisijaisesti, ei tietenkään unohdeta perheen muita jäseniä. Jokaisen rooli perheessä on tärkeä ja siksi perhetyön tulisikin tukea perheenjäseniä yksilöinä, kokonaisuus huomioon ottaen. Jos vanhemmat eivät jaks, lapsillakaan ei ole asiat hyvin. Tutkiessamme perhetyön onnistumista, huomasimme iloksemme, että asiakkaat ovat olleet kaiken kaikkiaan tyytyväisiä palveluun. Perhetyö on tuonut perheille uusia voimavaroja sekä ollut tukena vaikeina aikoina. Asiakkaat nostivat esiin omia hyviä kokemuksiaan perhetyönsä aikana. Yleistäen voi sanoa, että perheen yhteisestä toiminnasta koettiin oleva eniten hyötyä; toiminnasta, joka liittyi normaaliin arkeen. Kokkailut, ulkoilut ja pelailut koko perheen voimin. Tutkimus on onnistunut, kun voimme nostaa esiin konkreettisia toimia, jotka ovat olleet tykättyjä ja joista on ollut apua. Tämä taas vahvistaa perhetyön luonnetta ja poistaa epäselvyyksiä sen osalta, mitä perhetyö on ja voiko siitä olla apua.

Perhetyön tutkimusta tarvitaan. Asiakkaat muuttuvat ja tuovat mukanaan uudenlaisia elämäntilanteita. Lapset muuttuvat muuttuvan yhteiskunnan mukana ja tarvitaan toisenlaisia keinoja tuki- ja kasvatustyöhön, kuin mitä 10 vuotta sitten. Uskomme, että perhetyön asiakkaille kohdistettu tutkimus tuo esiin maallisella tasolla sen, mille palvelulle ja tuelle on juuri sillä hetkellä tarvetta. Perhetyössä noudatetaan lakeja ja sääntöjä, joita pitää

noudattaa. Silti palvelun sisältöä voi päivittää ja paras mittari siihen on asiakkaan tyytyväisyyden mittaaminen. Perhetyöprosessin aikana tehdyt raportoinnit ja mittaukset tuovat tietysti arvokasta tietoa työn onnistumisesta. Sen lisäksi voisi tehdä tyytyväisyysmittauksia säännöllisin väliajoin esimerkiksi kyselyn avulla. Kyselyn voi osoittaa pelkästään myös lapsille, joita ei meidän tutkimuksessamme tutkimuksen rajallisuuden vuoksi päästy kuulemaan. Tyytyväisyyden mittaamisen lisäksi perheille tarjottavia palveluita voisi monipuolistaa tukemalla esimerkiksi lasten liikumista ja kulttuuria. Perheillä ei välttämättä ole varaa viedä lapsia erilaisiin urheilu- tai kulttuuritapahtumiin. Hyväntekeväisyysjärjestöjen kanssa yhteistyötä tekemällä voisi olla mahdollisuus tukea perheitä myös näillä tavoin.

6.3 Eettisyys ja luotettavuus

Eettisyys

Tutkimustyömme käynnistyi tutkimusluvan hakemisella elokuussa 2018, jonka jälkeen käynnistimme prosessin. Saatuaamme kyselylomakkeen valmiiksi, toimitimme sen opinnäytetyön toimeksiantajalle luettavaksi, jotta saimme varmuuden siitä, että tutkimamme asiat ovat toimeksiantajan puolesta hyväksytyjä sekä aiheellisia. Toimme esiin, että kyselytutkimus tehdään anonyyminä, sekä vastaajat vastaavat kyselyihin henkilökohtaisesti omalla ajallaan. Asiakkaan nimettömänä pysyminen oli meille tärkeää, koska kyselyssä käsitellään henkilökohtaisia ja mahdollisesti arkaluonteisia asioita. Kyselytutkimukset palautuivat meille perheohjaajien toimesta suljetuissa kirjekuorissa, joten täytettyjä kyselylomakkeita ei näe kukaan muu, kuin me opinnäytetyön tekijät. Kun opinnäytetyöprosessi on valmis, tullaan täytetyt kyselyt hävittämään asianmukaisesti.

Kyselyyn osallistuminen oli täysin vapaaehtoista ja se tuotiin esille saatekirjeessä. Saatekirjeestä asiakas sai tiedoksi, kuka opinnäytetyötä tekee ja missä oppilaitoksessa tutkimus valmistuu. Myös tutkijoiden

yhteystiedot olivat asiakkaan saatavilla, mikäli kyselystä olisi ollut jotain tiedusteltavaa. Saatekirje teki näkyväksi sen, millaiseen tutkimukseen asiakas kutsutaan osalliseksi ja missä tulokset ovat luettavissa.

Luotettavuus

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa tulee aina arvioida työn luotettavuutta. Käsite luotettavuus jaetaan kahteen alaluokkaan, validiteetti ja reliabiliteetti. Validiteetti tarkoittaa tutkimuksen kannalta oikeiden asioiden tutkimista. Tämä varmistetaan mittaamalla oikeita asioita, oikeilla mittaustavoilla. Reliabiliteetti puolestaan tarkoittaa tutkimustulosten pysyvyyttä, eli mikäli tutkimus tehdään toisen kerran, tulokset pysyvät samoina. (Kananen 2008, 79-81.)

Kysymyslomaketta laatiessamme kiinnitimme jatkuvasti huomiota siihen, mitä ja miten kysymme. Rajasimme taustatiedot mahdollisimman vähäisiksi ja pohdimme pitkään, onko meille merkitystä esimerkiksi vastaajan sukupuolella tai iällä. Päädyimme ratkaisuun, jossa halusimme tietää vastaajan roolin perheessä, eli onko kyseessä esimerkiksi äiti vai isä. Koemme, että tällä olisi voinut olla merkitystä, mikäli tuloksista olisi ollut selkeästi havaittavissa roolien mukaista jakautumista.

Onnistuimme luomaan kyselyn, jolla saimme mielestämme kattavasti tutkittua haluttua asiaa. Kysymykset muotoilimme selkeästi, emmekä usko, että joidenkin kysymysten osalta vastaamattomuus olisi riippunut siitä, ettei kysymystä ymmärretä. Olemme myös tyytyväisiä monipuoliseen ja usean kyselylomakkeen kohdalla runsaaseen vastausmateriaaliin. Vaikka olemmekin tyytyväisiä kyselyn muodostamiseen sekä saamiimme vastauksiin ja vastausprosenttiin, jäimme miettimään kyselytutkimuksen järkevyyttä tälle kohderyhmälle. Kun puhutaan ihmisten elämää koskevista arjen vaikeuksista, voi kyselyyn osallistuminen kirjoittaen olla yllättävänkin rankkaa ja turhaa kuormittavuutta arkeen ongelmien keskellä. Näin olen kyselyn tekeminen haastattelemalla olisi saattanut antaa vielä paremman vastausprosentin sekä tietyissä kysymyksissä monipuolisemman vastauksen. Kyselytutkimuksen kiinnostavuus ja tärkeys olisi voinut olla

myös vastaajan silmissä parempi, jos haastattelija olisi ollut henkilökohtaisesti vastaajan kanssa läsnä.

Kyselyyn vastasi 28 henkilöä ja näin ollen otoksemme on pieni, joten kyselyn tuloksia ei voida yleistää koskemaan kaikkia perhetyön asiakkaita. Avoimiin kysymyksiin vastausprosentti oli läpi kyselyn huonohko. Sen takia avointen kysymysten yhteenvedoa ei voida pitää kovin luotettavana

LÄHTEET

- Alatalo, M., Lappi, K. & Petrelius, P. 2017. Lapsikeskeinen suojele ja perheen toimijuuden tukeminen lastensuojelun perhetyössä ja perhekuntoutuksessa. Kohti monitoimijaista, yhteistä perhetyötä. Työpaperi 21/2017. Terveiden ja Hyvinvoinninlaitos. Helsinki: Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy. [viitattu 21.8.2018] Saatavissa: https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/134616/URN_ISBN_978-952-302-859-3.pdf?sequence=1
- Heino, T. 2007. Keitä ovat uudet lastensuojelun asiakkaat? Tutkimus lapsista ja perheistä tilastolukujen takana. [viitattu 24.7.2018] Saatavissa: <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/77977/T30-2007-VERKKO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Heino, T. 2008. Lastensuojelun avohuolto ja perhetyö: kehitys, nykytila, haasteet ja kehittämis ehdotukset. Selvitys lastensuojelun kehittämisohjelmalle. Helsinki: Valopaino Oy. [viitattu 17.05.2019] Saatavissa: <http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/75318/T9-2008-VERKKO.pdf?sequence=1>
- Heino, T. 2009. Lastensuojelu – kehityskulkuja ja paikannuksia. Teoksessa Lammi-Taskula, J., Karvonen, S. & Ahlström, S. (toim.) Lapsiperheiden hyvinvointi. Helsinki: Yliopiston kirjapaino
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.
- Hovi-Pulsa, R. 2011. Arkilähtöinen perhetyö. Strukturoitua avoimuutta. Licensiaatintutkimus. Itä-Suomen yliopisto. [viitattu 21.8.2018] Saatavissa: http://epublications.uef.fi/pub/urn_nbn_fi_uef-20120001/urn_nbn_fi_uef-20120001.pdf
- Hämeen-Anttila, L. 2015. Uusi sosiaalihuoltolaki ja siihen liittyvät keskeiset muut lainsäädäntömuutokset. Sosiaali- ja terveysministeriö. Helsinki. [viitattu 1.4.2019] Saatavissa:

<https://stm.fi/documents/1271139/1427058/sosiaalihuoltolaki.pdf/b37fa129-049b-479c-a27f-b459e41b3b42/sosiaalihuoltolaki.pdf>

Järvinen, R., Lankinen, A., Taajamo, T., Veistilä, M. & Virolainen, A. 2012. Perheen parhaaksi. Perhetyön arkea. Porvoo: Bookwell Oy.

Kananen, J. 2008. Kvali. Kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino.

Kananen, J. 2008. Kvantti. Kvantitatiivinen tutkimus alusta loppuun. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino

Kanaoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. 2017. Sosiaalityön käsikirja. Tallinna: Printon.

Kivipelto, M., Kotiranta, T. & Karjalainen, P. 2010. Palvelujen vaikuttavuuden arviointia tarvitaan. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. [viitattu 18.5.2019] Saatavissa: <https://www.aspa.fi/fi/suuntaaja/suuntaaja-12010-laadun-ja-vaikuttavuuden-arviointi-sosiaalipalveluissa/palvelujen>

Kymsote. Kotiinvietävät palvelut ja perhetyö. [viitattu 03.06.2019] Saatavissa: <https://www.kymsote.fi/fi/Palvelut/Lasten%2C-nuorten-ja-perheiden-palvelut/Kotiin-viet%C3%A4v%C3%A4t-palvelut-ja-perhety%C3%B6/p/kotiin-vietavat-palvelut-ja-perhetyo>

Lastensuojelulaki 417/2007. Finlex. [viitattu 30.8.2019] Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417>

Lavikainen, M. (toim.), Puustinen-Korhonen, A. & Ruuskanen, K. 2014. Lastensuojelun laatusuositus. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2014:4. Tampere: Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy. [viitattu 18.5.2019] Saatavissa: http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/70275/URN_ISBN_978-952-00-3488-7.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mustajärvi, S. 2008. Perhetyöhön sitoutuminen. Tampereen yliopisto. Pro gradu -tutkielma. [viitattu 28.05.2019] Saatavissa:

<http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/79189/gradu02591.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Myllärniemi, A. 2007. Lastensuojelun avohuollon perhetyö ammattikäytäntönä – jäsenyyksiä perhetyöstä toimintatutkimuksen valossa. Soccan ja Heikki Waris -instituutin julkaisusarja. [viitattu 21.8.2018] Saatavissa:

http://www.socca.fi/files/90/Lastensuojelun_perhetyo_ammattikaytantona.pdf

Puonti, A., Saarnio, T. & Hujala, A. 2005. Lastensuojelu tänään. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Rousu, S. 2007. Lastensuojelun tuloksellisuuden arviointi organisaatiossa. Näkymätön tuloksellisuus näkyväksi. Helsinki: Kuntatalon paino. [viitattu 28.05.2019] Saatavissa:

<https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/67786/978-951-44-7174-2.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rönkkö, L. & Rytkönen, T. 2010. Monisäikeinen perhetyö. Helsinki: WSOYpro Oy.

Sosiaalihuoltolaki 30.12.2004/1301. Finlex. [viitattu 28.05.2019] Saatavissa:

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=sosiaalihuoltolaki>

Suhonen, A. 2008. Vaikuttavuuden arviointi lastensuojelun sosiaalityön avohuollossa. Lastensuojelun Tieto -hanke. [viitattu 17.5.2019]

Saatavissa: <https://pikassos.fi/aineistot/send/4-lastensuojelu/14-lasti-hankkeen-vaikuttavuuden-arviointiraportti>

Vilkka, H. 2015. Tutki ja kehitä. Juva: Bookwell Oy.

LIITTEET

LIITE 1

Saatekirje

Saatekirje

21.01.2019

Hyvä perhetyön asiakas,

Olemme sosionomiopiskelijoita Lahden Ammattikorkeakoulusta ja teemme opinnäytetyötä avohuollon tehostetun perhetyön toimivuudesta.

Opinnäytetyö on tilaustyö Kouvolan kaupungilta. Toimintamuotona on asiakastytytyväisyyskysely, joka toteutetaan asiakkaan kotona. Kysely on suunnattu perheen aikuisille sekä 15-17-vuotiaille lapsille. Lasten osallistumisesta kyselyyn pyydämme vanhemmilta luvan kirjallisesti. Kyselyyn on mahdollista osallistua riippumatta siitä, kuinka kauan asiakkuus perhetyön kanssa on kestänyt.

Kaikki opinnäytetyötä varten kerätty aineisto käsitellään luottamuksellisesti. Kyselyyn ei tule vastaajan nimeä, tai muita henkilötietoja. Opinnäytetyössä tulee esiin ainoastaan vastaajan asuinkunta. Kyselylomakkeet ovat vain tutkijoiden hallussa ja ne hävitetään tutkimuksen julkaisun jälkeen.

Kysely toteutetaan helmikuussa 2019. Osallistuminen on vapaaehtoista, mutta toivomme tietenkin sinun osallistuvan kyselyyn. Näin saamme mahdollisimman hyvin asiakkaiden äänen kuuluviin, joka on erittäin tärkeää perhetyön kehittämisen kannalta. Opinnäytetyö valmistuu syksyllä 2019, jonka jälkeen se on luettavissa osoitteessa www.theseus.fi

Lämmin kiitos avustasi!

Elina Pessa & Juha Pessa

Lahden Ammattikorkeakoulu

Lupapyyntö alaikäisen lapsen osallistumisesta kyselyyn

Lapsen nimi: _____

saa osallistua kyselyyn ____

ei saa osallistua kyselyyn ____

Allekirjoitus: _____

LIITE 2

Asiakastyytyväisyyskysely

21.01.2019

**Asiakastyytyväisyyskysely Kouvolan kaupungin lastensuojelun
avohuollon tehostetun perhetyön asiakasperheille****1. Olen perheen**

Äiti/äitipuoli isä/isäpuoli lapsi, tyttö lapsi, poika

2. Kuinka kauan olette olleet perhetyön asiakkaina?

Alle 2kk 2-4kk 4-12kk yli 12kk

**3. Onko mielestäsi perhetyölle asetettu selkeät tavoitteet perheenne
kohdalla asiakassuhteen alkaessa?**

1 Kyllä

2 Ei

3 En osaa sanoa

**4. Osallistuitteko te tavoitteiden asettamiseen yhdessä perheohjaajien
kanssa asiakassuhteen alkaessa?**

1 Kyllä

2 Ei

3 En osaa sanoa

**5. Kysyttiin teiltä mielipiteitä tai toiveita liittyen perhetyön toteutukseen
asiakassuhteen alkaessa?**

1 Kyllä

2 Ei

3 En osaa sanoa

6. Miten usein tapaatte perheohjaajia?

- 1 Liian usein
- 2 Sopivasti
- 3 Liian harvoin

7. Minkälaista toimintaa teillä on ollut perheohjaajan kanssa?

8. Mitä mieltä olet ollut tästä toiminnasta?

9. Minkä kouluarvosanan antaisit perhetyöstä teidän perheenne kohdalla?

Ympyröi vastauksesi.

4 5 6 7 8 9 10

Välttävä

Erinomainen

10. Mihin erityisesti olet ollut tyytyväinen perhetyössä?

11. Mihin et ollut tyytyväinen perhetyössä?

12. Oletteko mielestäsi päässeet asettamiinne tavoitteisiin? Ympyröi vastauksesi.

4	5	6	7	8	9	10
Välttävä				Erinomainen		

13. Mikäli ette ole päässeet asettamiinne tavoitteisiin, mistä tämä johtuu?

14. Mikäli asiakassuhteenne perhetyön kanssa on jo päättynyt, minkälaisia ajatuksia sinulle jäi perhetyöstä teidän perheenne kohdalla?

15. Onko sinulla toiveita tai parannusehdotuksia perhetyöhön liittyen?

Lämmin kiitos vastauksistasi!