

Opinnäytetyö (AMK)  
Sosiaalialan koulutusohjelma  
Sosiaalipalvelutyö  
2011

Taru Soini

# JAKSOIMME PAREMMIN

– Asiakkaiden kokemuksia Liedon lapsiperheiden  
kotipalvelusta



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU  
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Taru Soini

## JAKSOIMME PAREMMIN – ASIAKKaidEN KOKEMUKSIA LIEDON LAPSIPERHEIDEN KOTIPALVELUSTA

Lapsiperheiden hyvinvointi ja voimavarat puhuttavat jatkuvasti. Keinoja etsitään lapsiperheiden aseman parantamiseksi ja hyvinvoinnin lisäämiseksi. Yksi edullisista ja tehokkaista keinoista kunnille perheiden auttamiseksi ja voimavarojen lisäämiseksi on lapsiperheiden kotipalvelu. Se on myös sosiaalihuoltolain mukaista ennaltaehkäisevää lastensuojelutyötä.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä lastensuojelulaki velvoittavat kuntia järjestämään ennaltaehkäisevää lastensuojelua kuntalaisten tarpeiden mukaisesti ja mahdollistaa heidän vaikutusmahdollisuutensa palvelun sisältöön. Tämä opinnäytetyö on tehty, jotta Liedon kunnan lapsiperheiden kotipalvelun asiakkailla on mahdollisuus saada äänensä kuuluviin.

Opinnäytetyön aineisto kerättiin puolistrukturoidulla kyselykaavakkeella, joka postitettiin kaikille lapsiperheiden kotipalvelun asiakkaille kolmen vuoden eli sen olemassa olon ajalta. Postikysely tuotti hyvän tuloksen ja 46 prosenttia kyselyn saaneista vastasi. Tutkimusmenetelmäksi valittiin kvantitatiivinen ja aineisto analysointiin muuttamalla vastaukset tilastollisesti käsiteltävään muotoon.

Kyselyyn vastanneet asiakkaat olivat pääsääntöisesti tyytyväisiä saamaansa palveluun, sen sisältöön, kestoon ja kuinka nopeasti palvelu aloitettiin. Eniten auttaneiksi menetelmiksi nousivat lasten kanssa ulkoilu ja puuhailu sekä oman ajan saaminen esimerkiksi asioiden hoitoon. Muutoksina kaivattiin muun muassa pidempiä ja myöhäisempiä käyntiaikoja.

Tutkimusta voidaan hyödyntää miettimällä onko kyselyssä esiin nousseisiin muutostarpeisiin mahdollista vastata ja millaista panostusta se kunnalta vaatii. Hyväksi havaittuja työtapoja voidaan myös jatkossa kehittää ja panostaa niihin entistä enemmän, koska ne ovat tuottaneet parhaiten tulosta työssä jossa tarkoituksena on perheiden voimaannuttaminen ja omien voimavarojen löytäminen.

ASIASANAT: perhetyö, ennaltaehkäisevä lastensuojelu, lapsiperheiden kotipalvelu, voimaantuminen

Taru Soini

## WE FELT BETTER – CLIENT'S EXPERIENCES OF HOME SERVICE FOR FAMILIES WITH CHILDREN IN LIETO

Welfare and resources of the families with children are discussed constantly. Different ways are searched to help the families with children to make their welfare and position better. A cheap and effective tool for municipalities to help families and to increase resources is home service for the families with children. It is also one way to produce preventive child welfare as the social welfare law requires.

The law on the Status and Rights of Social Welfare Clients and the Child Welfare law oblige municipalities to arrange preventive child welfare as much as the inhabitants of a municipality needs. The inhabitants of a municipality have also the right influence on to the contents of the service. This thesis has been made to enable the families in the municipality of Lieto who have been clients of the home service for the families with children to have the opportunity to make their voices heard.

The thesis material was collected by semi-structured questionnaires, which were mailed to all the families who had been clients of the home service for the families with children a three years period. The postal survey produced a good result, and as much as 46 percent responded to the survey. Quantitative research methods were selected and the material was changed in to a statistically processed form.

The clients who responded to the questionnaire were generally satisfied with the service, its content, length and how fast the service was started. The most helpful methods were outdoor and indoor activities with children and giving own time for the parents to run errant. The clients hoped for longer and later visit times.

The study can be utilized by considering whether the needs a change which came up in the survey can be responded and what kind of effort it requires of the municipality. The best practices of working methods can be developed and invested in even more, because they have produced the best results in the work, the purpose of which is the empower the families and find their own resources.

**KEYWORDS:** Family work, preventive child welfare, home service for the families with children, empower

# SISÄLTÖ

<b>1 JOHDANTO</b>	<b>6</b>
<b>2 SUOMALAINEN PERHE</b>	<b>7</b>
2.1 Perheiden haasteet	9
2.2 Lasten sijoittaminen kodin ulkopuolelle	10
2.3 Perheiden tukeminen	13
<b>3 LASTENSUOJELUN PERHEOHJAUS JA ENNALTAEHKÄISEVÄ PERHETYÖ</b>	<b>14</b>
3.1 Perheohjaaja	14
3.2 Perhetyöntekijä	15
<b>4 KOTIPALVELU ENNALTAEHKÄISEVÄNÄ LASTENSUOJELUTYÖNÄ</b>	<b>16</b>
4.1 Ennaltaehkäisevä lastensuojelu	16
4.2 Lapsiperheiden kotipalvelu	17
<b>5 VOIMAANTUMINEN</b>	<b>19</b>
5.1 Voimavarat	19
5.2 Voimaannuttava tuki ja sen vaikutukset	20
<b>6 PERHETYÖN LAATU</b>	<b>21</b>
6.1 Perhetyön laatukriteerit	21
6.2 Perhetyön laadun mittaaminen	22
<b>7 ENNALTAEHKÄISEVÄÄN LASTENSUOJELUUN LIITTYVÄT LAIT</b>	<b>22</b>
7.1 Perustuslaki	22
7.2 Sosiaalihuoltolaki	23
7.3 Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista	23
7.4 Lastensuojelulaki	24
<b>8 TUTKIMUSTAVOITTEET JA - ONGELMA</b>	<b>25</b>
8.1 Tutkimustavoitteet	25
8.2 Tutkimusongelma	25
<b>9 TUTKIMUS- JA AINEISTONKERUUMENETELMÄ</b>	<b>26</b>
9.1 Tutkimusmenetelmä	26
9.2 Aineistonkeruumenetelmä	26
<b>10 AINEISTOANALYYSI JA TULOSTEN HYÖDYNNETTÄVYYS</b>	<b>27</b>
<b>11 TUTKIMUKSEEN LIITTYVÄ EETTINEN POHDINTA JA LUOTETTAVUUS</b>	<b>28</b>
<b>12 LIEDON KUNNAN LAPSIPERHEIDEN KOTIPALVELUN NYKYTILA</b>	<b>30</b>
12.1 Perustiedot	30
12.2 Palvelun aloitus	33
12.3 Palvelutilanne	33

12.3.1 Työmenetelmät	33
12.3.2 Uusia menetelmiä asiakkailta	35
12.3.3 Palvelun laatu	35
12.4 Palvelun lopettaminen	35
<b>13 LIEDON KUNNAN LAPSIPERHEIDEN KOTIPALVELUN KEHITTÄMISTARPEET</b>	<b>37</b>
13.1 Lähettävät tahot	37
13.2 Työmenetelmät	37
13.3 Uusia menetelmiä	40
13.4 Byrokratia ja joustavuus	42
<b>14 POHDINTAA</b>	<b>44</b>
<b>LÄHTEET</b>	<b>45</b>

## LIITE

Liite 1. Asiakaskysely-lomake

## KUVIOT

Kuvio 1. Lapsiperheiden määrän kehitys 1950-2010	7
Kuvio 2. Perheet tyyppin mukaan 2010	8
Kuvio 3. Kodin ulkopuolelle sijoitettuna olleet lapset ja nuoret sekä niistä huostassa olleet ja kiireellisesti sijoitetut lapset vuosina 1991-2010	11
Kuvio 4. Yksinhuoltajaperheet, % lapsiperheistä	30
Kuvio 5. Lapsiperheiden kotipalveluun asiakkaita lähettäneet tahot, %	31
Kuvio 6. Asiakkaiden näkemysten mukaan yleisimmät syyt palvelun aloittamiselle, %	32

## TAULUKOT

Taulukko 1. Perheen keskikoon kehitys 1950-2010	8
Taulukko 2. Väestön lapset, lastensuojeluun avohuollon asiakkaaksi tulleet ja huostaan otetut lapset perhemuodon mukaan vuonna 2006. Väestön lapset vuonna 2005.	122
Taulukko 3. Esimerkkejä Liedon yhteistyökumppaneiden toiminnasta lapsille ja vanhemmille yhdessä (vuonna 2011)	39
Taulukko 4. Tavallinen perhetyöntekijän päiväjärjestys	41
Taulukko 5. Kotipalvelun prosessi ja toiminta kriisitilanteessa	43

# 1 JOHDANTO

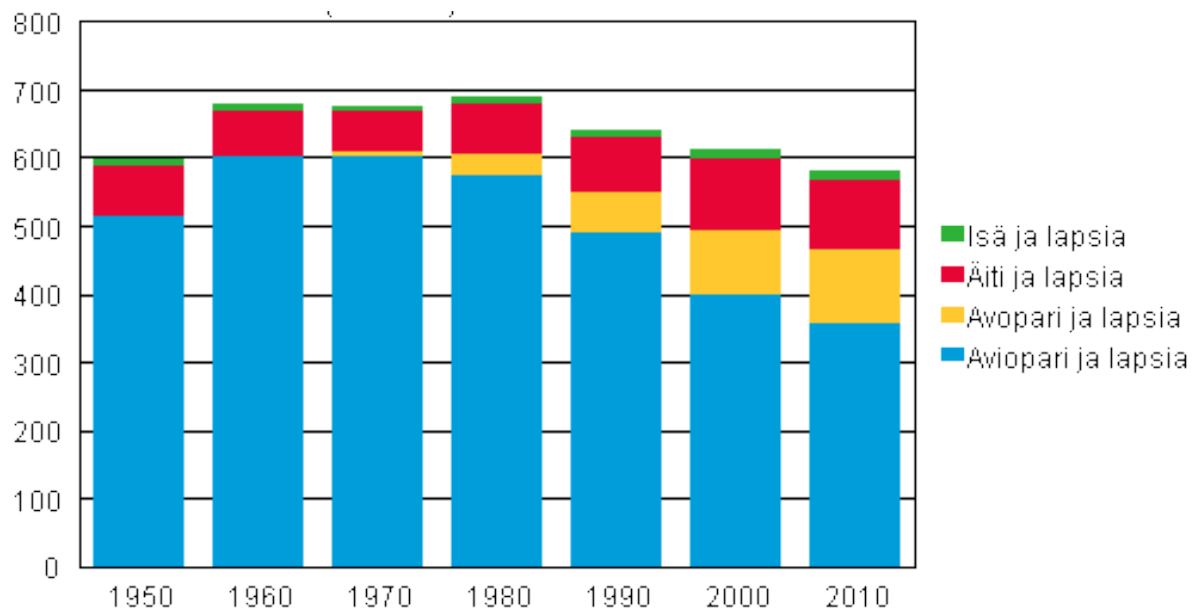
Julkisessa puheessa ollaan suuresti huolissaan lapsiperheiden arjesta ja jakamisesta. Suurimmat huolenaiheet ovat vanhempien kiire, väsymys, uusavuttomuus ja rajojen asettamisen vaikeus. Lisäksi ollaan huolissaan lapsiperheiden monimuotoisista ongelmista, jotka näkyvät pahana olona, turvattomuutena ja avioeroina. Lastensuojelutilastot puhuvat karua kieltä lapsiperheiden huonosuaisuudesta ja lasten pahoinvoinnista.

Sosiaalihuoltolaissa on lapsiperheiden kotipalvelu nimetty yhdeksi ennaltaehkäiseväksi lastensuojelutyön muodoksi. Keskeisenä tavoitteena on perheen voimaannuttaminen. Konkreettinen apu kotona auttaa usein estämään vanhempien uupumisen. Lapsiperheiden kotipalvelu kuitenkin lopetettiin lähes kokonaan 90-luvun laman säästötoimissa, eikä sitä ole vieläkään saatu palautettua edes sille tasolle, mitä se oli ennen lamaa. Sosiaali- ja terveysministeri Paula Risikko patistaakin Turun Sanomien (23.2.2011) artikkelissa kuntia palauttamaan lapsiperheiden kotipalvelun. Liedon kunnassa lapsiperheiden kotipalvelun ennaltaehkäisevä lastensuojelutyö alkoi 2.6.2008 vastata lapsiperheiden kasvaneisiin haasteisiin.

Tämän opinnäytetyön tarkoitus on perehtyä Liedon kunnan lapsiperheiden kotipalvelun perheitä voimaannuttavaan työotteeseen ja pyrkiä tarkastelemaan sen nykytilaa, vastaako se asiakkaiden tarpeisiin ja löytämään mahdollisia kehittämistarpeita. Työ on tehty Liedon kunnan sosiaalipalveluille, koska laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista velvoittaa antamaan asiakkaille mahdollisuuden osallistumaan ja vaikuttamaan palvelujensa toteuttamiseen. Myös lastensuojelulaki velvoittaa kunnat huolehtimaan, että ehkäisevä lastensuojelu järjestetään sisällöltään ja laajuudeltaan sellaiseksi kuin kunnassa esiintyvä tarve edellyttää. Tällä tutkimuksella haetaan tietoa vastaako palvelun sisältö perheiden tarpeisiin. Laki velvoitteiden lisäksi palvelu on kohtuullisen uusi ja se on edelleen kehitteillä. Tutkimuksella saadaan asiakkailta arvokasta tietoa palvelun laadusta.

## 2 SUOMALAINEN PERHE

Perhetyöntekijä työskentelee aina perheen kanssa. Perheen käsitteellinen määrittely vaihtelee eri kulttuureissa ja tieteenaloilla. Yleensä perhe kuitenkin nähdään muodostuvan yhdestä tai useammasta vanhemmasta ja lapsesta, joilla on keskenään emotionaalinen suhde ja jotka jakavat yhteisen fyysisen tilan eli kodin. Perheitä on monenlaisia kuten ydinperheet, sateenkaariperheet, monikulttuuriset perheet ja uusperheet. (Järvinen ym. 2007, 12-13.)



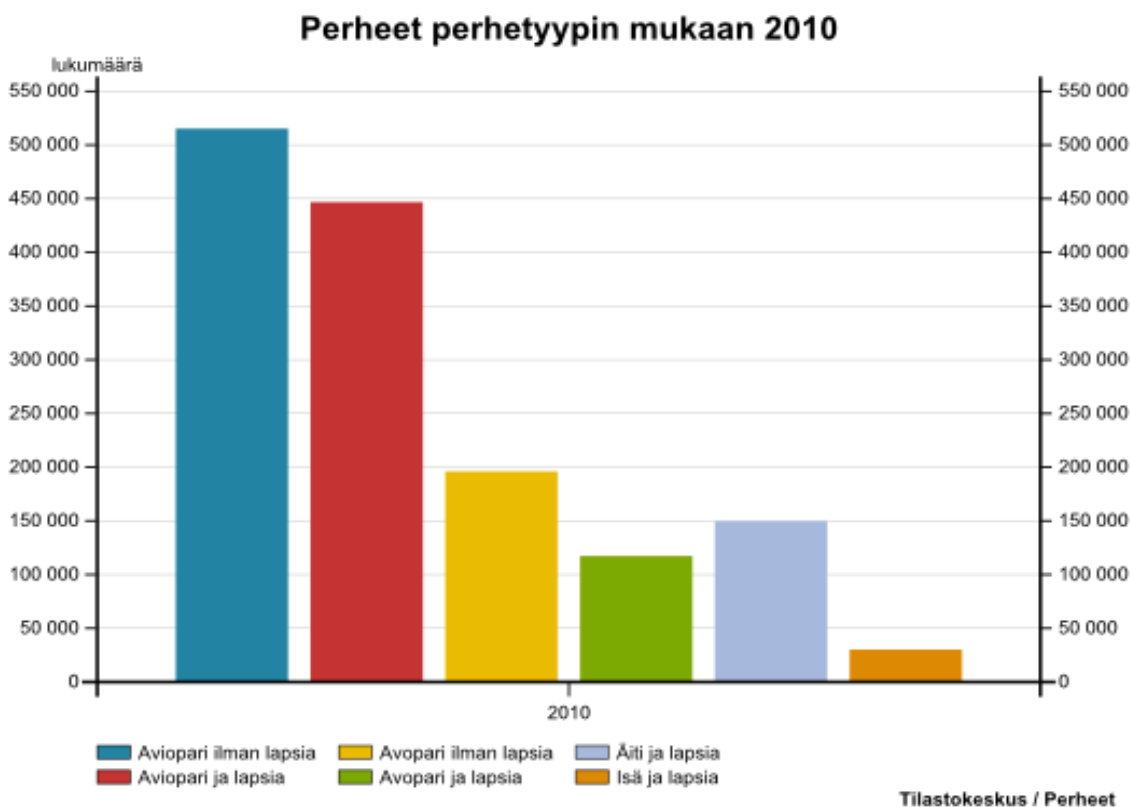
Kuvio 1. Lapsiperheiden määrän kehitys 1950-2010 (Thl 2011).

Vuoden 2010 lopussa lapsiperheitä oli yhteensä 582 000, mikä on pienin tilastoitu määrä. Lapsiperheiden määrä on vähentynyt edellisvuodesta 1 800 perheellä. Pitkällä aikavälillä perheiden määrä on pienentynyt selvästi. Parikymmentä vuotta sitten, vuonna 1990, lapsiperheitä oli vielä yhteensä 640 637 ja lapsiperheisiin kuului noin puolet väestöstä. Nykyisin lapsiperheisiin kuuluu 41 prosenttia Suomen väestöstä. (Tilastokeskus 2011.)

Taulukko 1. Perheen keskikoon kehitys 1950-2010 (Thl 2011).

Vuosi	1950	1960	1970	1980	1990	2000	2010
Perheen keskikoko	3,72	3,72	3,45	3,15	3,00	2,89	2,79

Yleisin lapsiperhetyyppi on avioparin ja lasten muodostama perhe, joita oli vuoden 2010 lopussa 61 prosenttia lapsiperheistä. Avoparin muodostamia lapsiperheitä oli 18 prosenttia. Rekisteröidyn parin ja lasten muodostamia lapsiperheitä oli 267 ja yhden vanhemman lapsiperheitä oli vuoden 2010 lopussa viidennes kaikista lapsiperheistä. Yhden vanhemman lapsiperheistä 87 prosenttia oli äidin ja lasten muodostamia. Lapsiperheessä asui vuodenvaihteessa kotona keskimäärin 1,83 lasta. Perheen keskikoko vuonna 2010 oli 2,79 henkeä. (Tilastokeskus 2011.)



Kuvio 2. Perheet perhetyyppin mukaan 2010 (Thl 2011).



## 2.1 Perheiden haasteet

Lasten ja nuorten tilanteesta välittyy jatkuvasti kahdenlaista tietoa. Toisaalta korostetaan, että suomalaiset lapset ja nuoret voivat nykyisin paremmin kuin koskaan, mutta toisaalta eri lähteistä kerääntyy tietoa lasten ja nuorten palvelujen kasvavasta tarpeesta. Lastensuojelun asiakasmäärä kaksinkertaistui 1990-luvulla, ja kehitys on jatkunut samansuuntaisena. Onko palvelujen tarjonta lisääntynyt ja lapsia ohjataan tehokkaammin palvelujen pariin? Tällainen johtopäätös ei kuitenkaan ole oikeutettu; yleisesti ottaen lasten ja nuorten palvelujen määrä ei ole kasvanut. Päinvastoin, vielä tälläkään vuosituhannella ei ole kaikilta osin saatu korjattua niitä leikkauksia, joita 1990-luvun laman nimissä tehtiin lasten ja nuorten palveluihin. (Taskinen 2007, 13-14.)

Miksi osa lapsista sitten voi niin huonosti? Selityksiä voidaan hakea sekä perheiden ulkoisista että sisäisistä tekijöistä. Osalla lapsiperheistä on taloudellisia vaikeuksia ja tämä näkyy lasten elämässä. Lapsiperheiden verotusta muutettiin ja sosiaalisia etuuksia leikattiin 1990-luvulla, ja varsinkin nuoret vanhemmat ovat muita useammin työttömiä tai pätkätöissä. Lapsiperheiden taloudelliset ongelmat keskittyvät kolmeen ryhmään: yksinhuoltajaperheisiin, suuriin perheisiin ja alle 3-vuotiaiden perheisiin. Taloudellisessa puristuksessa olevissa perheissä on uhkana, että vanhemmuus kärsii. Tiukoilla olevat vanhemmat käyttävät enemmän pakotteita kuin muut, he ohjaavat ja neuvovat lasta vähemmän eivätkä ole selvillä siitä, missä ja kenen kanssa lapset viettävät aikaansa. Tällaiset perheet myös hajoavat yhä useammin. Joka vuosi tämä koskettaa 30 000 lasta. Lasten turvallisuus on huonontunut muun muassa siten, että ryhmäkoot ovat kasvaneet kouluissa ja päivähoidossa. Aikuiskontaktien määrällä ja laadulla on selvä yhteys lasten oireiluun. Lasten kokema pahoinvointi lisääntyy, kun huonot kokemukset kotona ja koulussa kasaantuvat. (Taskinen 2007, 14-15.)

Lapsiperheiden arki on muuttunut aikaisemmasta. Perhe, työ ja vapaa-aika ovat vuorovaikutteisessa suhteessa toinen toiseensa. Kun perheiden asema on erilainen työn ja vapaa-ajan kentillä, muodostuu perheiden asema erilaiseksi myös käytössä olevien resurssien osalta. Perheillä on erilaisia ulkoisia resursseja, kuten taloudellinen tilanne ja vanhempien koulutuksen taso, mutta myös per-

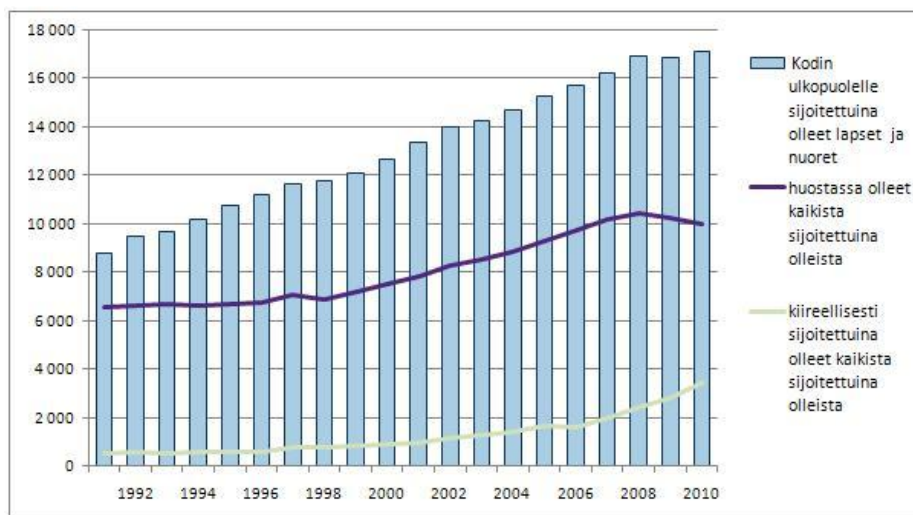
heen sisäiset resurssit vaihtelevat, kuten sosiaalinen verkosto tai vanhempien ja lasten suhteet. Perheen resursseilla on välitön yhteys vanhempien, lasten ja nuorten hyvinvointiin sekä lasten ja nuorten kehitykseen. Perheen haasteelliset elämäntilanteet heijastuvat vanhemmuuteen, kodin ilmapiiriin ja käytettävissä oleviin toimintaedellytyksiin ja edelleen voimavaroihin. (Helminen 2006, 28.)

Lastensuojelutilastoissa nähdään karuimmillaan lapsiperheiden huono-osaisuus ja lasten sekä nuorten pahoinvointi. Julkisessa puheessa lapset, nuoret ja heidän vanhempansa sekä lapsiperheiden arki ovat ennennäkemättömän kiinnostuksen mutta myös huolen kohteena. Huoli nousee erityisesti vanhemmuuden katoamisen, vanhempien uusavuttomuuden, kiireen ja väsymisen sekä kasvun rajojen asettamisen vaikeuksista. Lisäksi ollaan huolissaan perheen, lasten ja nuorten moninaisista ongelmista, jotka heijastuvat pahana olona ja turvattomuutena, sekä perheiden keskinäisenä huono-oloisuuden lisääntymisenä. (Helminen 2006, 29-31.)

## 2.2 Lasten sijoittaminen kodin ulkopuolelle

Vuoden 2010 aikana oli huostassa kaikkiaan 10 003 lasta. Heistä kiireellisesti oli sijoitettu 3 432 lasta. Huostassa olleiden lasten määrä väheni edellisvuodesta runsaat 2 prosenttia, mutta kiireellisesti sijoitettujen määrä kasvoi 21 prosentilla. (Thl 2011.)

Kaikkiaan kodin ulkopuolelle oli vuoden aikana sijoitettuna 17 064 lasta ja nuorta, mikä tarkoittaa, että edellisestä vuodesta sijoitettuina olleiden määrä kasvoi reilun prosentin verran. Vuonna 2009 sijoitettujen lasten ja nuorten kokonaismäärä laski ensimmäisen kerran vuoden 1991 jälkeen, jolloin valtakunnallinen, vuosittainen lastensuojelutietojen keruu aloitettiin. (Thl 2011.)



Kuvio 3. Kodin ulkopuolelle sijoitettuna olleet lapset ja nuoret sekä niistä huostassa olleet ja kiireellisesti sijoitetut lapset vuosina 1991-2010. Sama lapsi voi sisältyä sekä kiireellisiin sijoituksiin, että huostassa olleiden lukumäärään. (Thl 2011.)

Lastensuojelun sosiaalityön asiakkaana ja avohuollollisten tukitoimien piirissä oli yhteensä yli 78 500 lasta ja nuorta. Tämä on 11 prosenttia enemmän kuin edellisvuonna. (Thl 2011.) Kasvaneiden lastensuojelun asiakasmäärien taustalla on useita syitä. Yhteiskunnalliset lapsiperheiden tilanteeseen vaikuttavat tekijät liittyvät elinkeino ja ikärakenteen muutoksiin, sosioekonomisiin edellytyksiin, työ- ja perhe-elämän yhteensovittamisen vaikeuksiin. (Heino 2009, 54.)

Lastensuojelulliset toimet näyttävät kohdentuvan tietyn ikäisiin lapsiin: asiakkaaksi tullessaan lapset ovat useimmiten alle kolmevuotiaita, mutta huostaanotto taas kohdentuu erityisesti murrosikäisiin. Väestön lapsista enemmistö asuu kahden vanhemman perheessä, kun taas lastensuojelun asiakkuuden alkaessa ydinperheessä asui vain joka kolmas lapsista. Joka viides asui uusperheessä ja puolet lapsista asui yhden vanhemman perheessä. Huostaan otetuista lapsista vain joka neljäs tuli ydinperheestä ja 55 prosenttia otettiin huostaan yhden vanhemman perheestä. (Heino 2009, 62.)

Taulukko 2. Väestön lapset, lastensuojeluun avohuollon asiakkaaksi tulleet ja huostaan otetut lapset perhemuodon mukaan vuonna 2006. Väestön lapset vuonna 2005. (Heino 2009, 62.)

Lasten perhemuoto	Väestö	Avohuolto	Huostaanotto
Ydinperhe	76%	31%	27%
Yhden vanhemman perhe	17%	49%	55%
Uusperhe	7%	20%	19%

Lastensuojeluun asiakkaaksi tulleiden lasten arkea leimaavat monenlaiset muutokset. Sen lisäksi, että lasten perherakenteet ovat muuttuneet, myös asuinpaikka ja arjen kasvuympäristöt, kuten päivähoitoryhmät ja koululuokat ovat vaihtuneet. Tämä tarkoittaa muun muassa sitä, että lasten ystävyysuhteet katkeilevat. Lapsista 63 prosenttia oli kokenut ainakin yhden perheeseensä liittyvän muutoksen viimeksi kuluneen vuoden aikana. Uusperheiden lapset olivat kohdanneet eniten muutoksia ja ydinperheiden lapset vähiten. Muutosten lisäksi lastensuojelun avohuollon asiakkaana olevien lasten ja heidän perheidensä elämä sisältää suhteellisen paljon pahoinvointia aiheuttavia tekijöitä. Lastensuojelun asiakkaaksi tulleet lapset asuvat usein köyhissä perheissä. Lapsista 45 prosenttia asui perheessä, joka sai tai oli saanut toimeentulotukea tullessaan asiakkaaksi lastensuojelun avohuoltoon. Vielä useampi (54 %) lapsista otettiin huostaan perheestä, joka sai tai oli saanut toimeentulotukea. (Heino 2009, 63.)

Lasten vanhemmat saattavat ajoittain olla uupuneita ja osuvin apu voi joissain tilanteissa olla taloudellinen tuki sekä konkreettinen työapu ja lastenhoitoapu arjessa. Lapsiasiavaltuutettu on aktiivisesti herätellyt poliitikkoja ja kuntapäittäjiä keskustelemaan lapsiperheiden kunnallisten kotipalvelujen tilasta. Perhetyö on lisääntynyt, laajentunut ja syventynyt, ja sitä tekevät monen alan ammattilaiset. Tärkeintä on, että palveluja on saatavissa lasten ja perheiden tarpeen mukaan. (Heino 2009, 69.)

### 2.3 Perheiden tukeminen

Lasten ja nuorten psykososiaalisen hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen on haastava tehtävä niin lasten vanhemmille, kuin sosiaali- ja terveysalan ammattilaisille, koska lasten ja nuorten elinympäristö sekä ihmismieli ovat monimuotoisia. Lapsiperheet, sekä lapset ja nuoret tarvitsevat tuekseen toimivan peruspalvelukokonaisuuden. Riittäväillä peruspalveluilla voidaan tukea perheiden, sekä lasten ja nuorten hyvinvointia ja terveyttä. (Helminen 2006, 29-31.)

Huolen keskellä vanhempien kasvatustavasta pidetään kiistattomana kuten myös julkisten kasvatustavojen antamaa tukea. Nyt tulisi panostaa vanhempien ja kasvatustavojen, sosiaali- ja terveysalan, sekä muiden alojen toimijoiden mahdollisuuksiin tarjota lapsille ja nuorille luottamuksen ja turvallisuuden pohjaava tasapainoinen kasvuympäristö, sekä avaimia hyvään elämään. (Helminen 2006, 29-31.)

Yksittäisistä lastensuojelun avohuollon tukitoimista pahimmin on kärsinyt lapsiperheiden saada kodinhoitoapua. Se on vähentynyt jatkuvasti 1990-luvun alusta lähtien. Kotihoidonapua on hyvin vähän saatavilla, eikä se määrältään vastaa eri tavoin avuttomien ja uupuneiden huoltajien tarpeeseen. Lastensuojelun toimenpiteistä yksi taloudellisesti edullisimpia olisi lapsiperheiden kodinhoitoavun saaminen uudelleen edes 1990-luvun alkupuolen tasolle. (Taskinen 2007, 24, 26.) Kuitenkin alle kouluikäisiä on huostaan otettu aikaisempaa vähemmän ja sen on ajateltu kertovan ehkäisevän työn ja vauvaperheisiin kohdistetun vanhemmuuden tuen vahvistumisesta. Sen sijaan, että vauva otettaisiin huostaan, perheelle ja vanhemmille on tarjottu muun muassa erimuotoista perhetyötä avohuollon tukena perheen kotiin. Tällainen toimintapolitiikan muutos voi kertoa varhaisen tuen hyvästä kohdentumisesta lapsen elämänkaaren alkupäähän. (Heino 2009, 210.)

### 3 LASTENSUOJELUN PERHEOHJAUS JA ENNALTA-EHKÄISEVÄ PERHETYÖ

Perhetyössä työskentelee ammattilaisia erilaisilla koulutuksilla ja ammattinimikkeillä. Perhetyön nimikkeellä tehdään monenlaista työtä esimerkiksi lastensuojelussa, päivähoidossa ja ennaltaehkäisevässä lastensuojelutyössä. Siksi perhetyön kenttää on vaikea hahmottaa ja sen määrittelyn selkeyttäminen helottaisi perhetyön kehittämistä. (Taajamo 2006, 230-231.)

Kierros Varsinais-Suomen kunnissa keväällä 2008 teki näkyväksi perhetyön kirjavuuden: ammattinimikkeitä, toimenkuvia on monenlaisia huolimatta siitä, että perustyö on samaa eli perhetyötä. Lastensuojelun kehittämissyksikön toiminta päättyi elokuussa 2009 ja haluttiin ottaa kantaa muun muassa tulevien aikojen virkanimikkeisiin. (VS-perhetyö 2009.)

Päädettiin perheohjaaja ja perhetyöntekijä – nimike ehdotuksiin jotta saataisiin ero ennaltaehkäisevän perhetyön vaatimusten ja lastensuojelun perhetyön vaatimusten välillä. Erot liittyvät myös työntekijöiltä vaadittavaan peruskoulutukseen. (VS-perhetyö 2009.)

#### 3.1 Perheohjaaja

Lastensuojelun perheohjaajan tehtäviin kuuluu suunnitelmallinen ja tavoitteellinen perhetyö lastensuojelun asiakasperheissä, lastensuojelutarpeen arviointi ja selvitystyö sosiaalityöntekijän työparina, ryhmätoiminta sekä kriisi- ja verkostotyö. (VS-perhetyö 2009.)

Perheohjaajan työ perustuu yhdessä perheen ja eri viranomaisten kanssa tehtäviin suunnitelmiin, tavoitteisiin ja sovittuun työskentelyaikaan. Tavoitteena on tukea perhettä selviytymään omin voimavaroin. (VS-perhetyö 2009.)

Kelpoisuusvaatimuksena sosiaaliohjaajan tehtäviin on tehtävään soveltuva sosiaalialalle suuntaava sosiaali- ja terveystieteiden ammattikorkeakoulututkinto (Laki

sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 29.4.2005/272).

Myös Liedossa lastensuojelun perhetyöntekijöitä kutsutaan perheohjaajiksi. Liedossa toimii kaksi perheohjaajaa, joista toinen on lapsiperheiden kotipalvelun esimies.

### 3.2 Perhetyöntekijä

Perhetyöntekijän työhön kuuluu palvelusuunnitelmaan perustuva perhetyö asiakkaan kotona, johon sisältyy lastenhoitoa, ohjausta lasten hoitoon ja kasvatukseen liittyvissä asioissa, ohjausta kodinhoidollisissa tehtävissä, kokonaisvaltaista perheen arjessa selviytymisen tukemista ja auttamista, palveluohjausta sekä keskusteluapua, lisäksi työtehtäviin kuuluu osallistua verkostotyöhön tarpeen mukaan. Perhetyöntekijä keskittyy perheen elämänhallinnan ja omien voimavarojen tukemiseen sekä arjessa selviytymisen vahvistamiseen. (Taajamo 2006, 237; VS-perhetyö 2009.)

Kelpoisuusvaatimuksena on lähihoitajan, kodinhoitajan tai muu vastaava sosiaalialan soveltuva koulutus esim. lastenhoitaja tai päivähoitaja (VS-perhetyö 2009). Kelpoisuusvaatimuksena lähihoitajan tehtäviin on tehtävään soveltuva sosiaali- ja terveysalan perustutkinto tai muu vastaava tutkinto (Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 29.4.2005/272).

Kotipalvelussa lähihoitajan tehtäviin kuuluu ennaltaehkäisevä lastensuojelu ja varhainen tukeminen. Perhetyöntekijä on kuuntelija, auttava käsi ja tukeva olkapää. (Taajamo 2006, 237.)

Liedon kunnassa ennaltaehkäisevää lastensuojelua tarjoaa sosiaalipalvelut nimellä lapsiperheiden kotipalvelu. Liedon ennaltaehkäisevä perhetyö on vapaaehtoisuuteen perustuvaa ja annetaan silloin, kun lapsi tai perhe ei ole lastensuojelun asiakkaana. Liedon lapsiperheiden kotipalvelu käy tarvittaessa myös lastensuojelunperheissä, mutta pääpaino on ennaltaehkäisyssä.

Lapsiperheiden kotipalvelun tarkoitus on vähentää lastensuojelun tarvetta kunnassa. Lähetteet perheen kotipalvelun tarpeesta tulevat yhteistyötahoilta, kuten neuvolasta, joiden tehtävä on havaita ongelmatilanteet varhaisessa vaiheessa ja tarjota perheille varhaista tukea niistä selviytymiseksi.

Liedon lapsiperheiden kotipalvelu perii palveluistaan maksua perheen maksukyvyyn mukaan, joko kertakäyntimaksun tai tulosidonnaisen säännöllisen kotipalvelu maksun, jossa maksukatto.

## **4 KOTIPALVELU ENNALTAEHKÄISEVÄNÄ LASTEN-SUOJELUTYÖNÄ**

Lapsi- ja perhekohtaisen lastensuojelun tarvetta voidaan vähentää havaitsemalla varhain lasten ja nuorten huolenpitoon ja kasvatukseen liittyvät ongelmatilanteet, sekä tarjoamalla jo peruspalveluissa perheille varhaista tukea niistä selviytymiseksi (Sosiaaliportti 2009a). Tähän haasteeseen vastaamaan perustettiin Liedon kunnassa lapsiperheiden kotipalvelu.

### **4.1 Ennaltaehkäisevä lastensuojelu**

Ehkäisevällä lastensuojelulla tarkoitetaan työtapaa, jolla edistetään ja turvataan lasten ja nuorten kasvua, kehitystä ja hyvinvointia, sekä tuetaan vanhemmuutta. Ehkäisevää lastensuojelua toteutetaan kunnan palveluissa, esimerkiksi äitiys- ja lastenneuvolassa, sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollossa, päivähoidossa, opetuksessa ja nuorisotyössä. Ehkäisevän lastensuojelun erityistä tukea on annettava silloin, kun lapsi tai perhe ei ole lastensuojelun asiakkaana. (Lastensuojelulaki 13.4.2007/417.)

Uudessa lastensuojelulaissa ehkäisevä lastensuojelu tarkoittaa suunnitelmallista ja tavoitteellista lastensuojelun toimintamuotoa. Uuden lain myötä sen asema on vahvistunut ja systematisoitunut. Laissa on haluttu tietoisesti ohjeistaa kaikki



yhteiskuntatoimijat kansalaisista aina ylimpiin hallintoelimiin panostamaan ennaltaehkäisyyn lapsiväestön kaikkinaisen hyvinvoinnin ylläpidossa, turvaamisessa ja kehittämisessä. (Sosiaaliportti 2009a.)

#### 4.2 Lapsiperheiden kotipalvelu

Lapsiperheiden kotipalvelu on sosiaalihuoltolain mukaista sosiaalipalvelua ja toimii parhaimmillaan tehokkaana ennaltaehkäisevän työn muotona. Se on suunnitelmallista, tavoitteellista ja määräaikaista. Kotipalvelulla tarkoitetaan muun muassa asumiseen, henkilökohtaiseen hoivaan ja huolenpitoon, lastenhoitoon ja kasvatukseen kuuluvien tehtävien ja toimintojen suorittamista ja niissä avustamista. Sosiaalihuoltolain mukaan kotipalveluja annetaan alentuneen toimintakyvyn, perhetilanteen, rasittuneisuuden, sairauden, synnytyksen, vaman tai muun vastaavanlaisen syyn perusteella. Kotipalvelussa on tarkoitus työskennellä yhdessä perheen ja yhteistyötahojen kanssa vanhemmuutta ja arjessa selviytymistä tukien. Keskeisenä tavoitteena on perheen omien voimavarojen vahvistaminen. Tämä tapahtuu opastamalla perhettä arjen rutiinien hallinnassa ja lastenhoidossa. Tukeminen on myös asiakkaan kuuntelemista ja vuorovaikutuksessa olemista. Kotipalvelussa on tarkoitus löytää tasapaino asiakkaan omatoimisuuden ja auttamisen välille. Konkreettinen tuki kotiin ennaltaehkäisee monissa tilanteissa vanhempien uupumista ja auttaa selviämään myös vaikeiden aikojen yli. (Sosiaalihuoltolaki 17.9.1982/710; Sosiaaliportti 2009b; Vilén ym. 2006, 559; Vilén ym. 2010, 31-32.)

Lastensuojelulaki velvoittaa lasten ja perheiden kanssa toimivat viranomaiset tukemaan vanhempia ja huoltajia näiden kasvatustehtävässä ja heidän tulee pyrkiä tarjoamaan perheelle tarpeellista apua riittävän varhain. Laissa todetaan, että ehkäisevällä lastensuojelulla edistetään ja turvataan lasten kasvua, kehitystä ja hyvinvointia sekä tuetaan vanhemmuutta. Ehkäisevää lastensuojelua on lainkohdan mukaan myös kunnan muissa palveluissa perheelle antama tuki silloin, kun perhe tai lapsi ei ole lastensuojelun asiakas, kotipalvelu on tulkittavissa tällaiseksi tukimuodoksi. (Sosiaaliportti 2009b.)

Ennaltaehkäisevällä perhetyöllä tarkoitetaan lapsiperheille järjestettävää kokonaisvaltaista, suunnitelmallista ja pitkäjänteistä tukemista, jossa perhettä autetaan kokonaisuutena, mutta myös perheenjäsenten yksilöllisiin tarpeisiin vastataan. Perhetyö voi olla vapaaehtoisuuteen perustuvaa, eikä vaadi lastensuojelun asiakkuutta. Tavoitteena on perheiden elämänhallinnan tukeminen ja voimaantuminen sekä arjessa selviytymisen vahvistaminen. Ennaltaehkäisevään perhetyöhön liittyy myös vanhemmuuden tukemista, lasten hoidon ja kasvatuksen ohjaamista, kodin arjen ja arkirutiinien hallinnan opettamista, perheen toimintakyvyn vahvistamista uusissa tilanteissa, perheen vuorovaikutustaitojen tukemista ja sosiaalisten verkostojen laajentamista tai syrjäytymisen ehkäisemistä. (Taajamo 2006,237; Sosiaaliportti 2009c.) Liedon kunnan lapsiperheiden kotipalvelun perhetyö on monilla tavoin juuri tällaista toimintaa. Ainoastaan sillä erolla, että kotipalvelu on suunniteltu määräaikaiseksi eikä niinkään pitkäjänteiseksi, eli tässä tapauksessa se noudattaa enemmän perinteisen kotipalvelun toimintamallia.

Lastensuojelun ehkäisevätyö on eettisesti vaativaa, koska työn tavoitteena on huolehtia lasten hyvinvoinnista ja ehkäistä ongelmien ilmaantumista ja niiden kärjistymistä. Työntekijöiden on toimittava asiakasta kunnioittavasti siten, että puututaan mahdollisimman vähän lapsen ja perheen yksityiseen elämään, mutta taataan kuitenkin lapsen turvallinen kasvuympäristö. Perhetyöntekijä joutuu joskus tasapainoilemaan asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja oman ammatillisen periaatteensa välillä tehdä asioita lapsen edun mukaan. (Lundström 2009, 47; Sosiaaliportti 2011.)

## 5 VOIMAANTUMINEN

Voimaantuminen on ihmisen sisäistä voimantunnetta, joka syntyy omien oivallusten ja kokemusten kautta, tämä on vuorovaikutuksellisen tukemisen tavoite. Voimaantumista tapahtuu myös sosiaalisessa vuorovaikutuksessa muiden kanssa ja vuorovaikutus on merkittävä voimaantumiseen vaikuttava tekijä. Voimaantuessaan ihminen voi muuttaa elämän tilannettaan. (Parrot 2010, 41; Vilén ym. 2002, 23-25.)

### 5.1 Voimavarat

Voimavaroilla tarkoitetaan kaikkea sellaista, joka auttaa lasta ja vanhempia luomaan itsetuntoa ja kykyä selviytyä arjesta tai vaikeuksista. Voimavarat voivat olla tietoja, taitoja, kykyä oppia uutta, kykyä hakea apua tai vaikka fyysistä terveyttä. On tärkeää, että perhetyöntekijä kykenee osoittamaan, että jokaisessa on erityisiä voimavaroja silloinkin, kun vanhemmuus ei suju odotusten mukaisesti. Perhetyötä tulisi tehdä voimavara- ja hyvinvointiorientoituneesti. Muutokset lähtevät perheestä, sen voimavaroista ja myönteisistä asioista. (Taajamo 2006, 241; Vilén ym. 2006, 165.)

Perheen voimavarojen perusta on vanhempien voimavaroissa. Niiden löytäminen ja vahvistaminen tapahtuu toiminnan ja perheenjäsenten omien oivallusten kautta. Perheitä rohkaistaan ja kannustetaan toimimaan aktiivisesti omien olosuhteidensa parantamiseksi ja arjen vaikeuksien kohtaamisessa, sekä niissä selviytymisessä. Perhetyöntekijä huolehtii omalla toiminnallaan, että perheen kyvyt ja voimavarat lisääntyvät ja vahvistuvat eli, että perhe voimaantuu. Perheitä kannustetaan olemaan aktiivisia yhdessä toimijoita ja osallistumaan oman elämänsä suunnitteluun. Oma toiminta ja mahdollisuus nähdä tuloksia omasta toiminnastaan voimauttaa. (Faureholm 2003, 83-84; Taajamo 2006, 241; Vilén ym. 2006, 165.)

## 5.2 Voimaannuttava tuki ja sen vaikutukset

Voimaannuttavaa tukea on uusien näköalojen avaaminen, oman ymmärryksen ja kokemuksen jakaminen sekä kannustaminen. Voimaannuttava kontrolli taas pitää sisällään huolten esiin nostamisen, rajojen asettamisen epätoivottavalle käytökselle ja rajoista kiinni pitämisen. Toisaalta alistavaa tukemista on ”yliymmärtäminen”, puolesta tekeminen ja riippuvuuden luominen. Alistava kontrolli on taas yleisten periaatteiden ja omien arvojen esille tuominen huomioimatta tilanteiden erilaisuutta. (Eriksson ym. 2006, 33; Pyhäjoki 2005, 76.)

Perhetyöntekijän tulee tunnistaa perheen voimavarat ja antaa niistä positiivista palautetta. Joskus voi olla vaikeaa löytää myönteisiä asioita, joiden kautta päästäisiin motivoituneeseen työskentelyyn. Myönteisiä voimavaroja lapsessa voi olla esimerkiksi, että hän ulkoilee mielellään, syö hyvin, ei arkaile tai ujostele, hänellä on hyvä mielikuvitus tai hän pitää puolensa. Vanhempien voimavaroja taas voivat olla, että he rakastavat lapsiaan, pitävät lasten vaatteet puhtaina, perheessä on ruokailuajat, lapselle asetetaan rajat, vanhemmat osaavat hakea apua tai lapsen asioista huolehditaan sovitusasi. (Eriksson ym. 2006, 31-32.)

Voimaantuminen voi näkyä esimerkiksi niin, että asiakas ei enää ahdistu niin helposti, nauttii elämästään enemmän ja hänellä on armollisemmat ajatukset itseään kohtaan. Perheenjäsenen voimaantuminen voi näkyä myös arjenhallintana, vastuun ottamisena, myönteisyytenä ja vuorovaikutuksessa perheenjäsenten välillä. (Vilén ym. 2010, 26.)

## 6 PERHETYÖN LAATU

Laatu on asiakkaan kannalta sitä, mitä he haluavat palvelulta ja työntekijöiltä. Asiakkaan mielikuvat ovat siis subjektiivisia ja määrittävät millaisena kokevat saadut palvelut. Palveluun kohdistuvat odotukset perustuvat asiakkaan omiin tarpeisiin, aikaisempaan kokemukseen ja mielikuviin palvelun tuottajasta. (Häggman-Laitila ym. 2000, 146.) Laadukkaan asiakastyön edellytyksenä on asiakkaan kunnioittaminen ja kohtaaminen tasavertaisena yhteistyökumppanina. Tällöin perhe on oman elämänsä ja tilanteensa asiantuntija ja työntekijä lapsen kasvun ja kehityksen asiantuntija. (Eriksson ym. 2006, 31-32.)

### 6.1 Perhetyön laatukriteerit

Asiakas muodostaa käsityksensä palvelun onnistumisesta vertaamalla aikaisempia ajatuksiaan saamaansa palveluun. Mikäli palvelua on saatu liian hitaasti, sen hankkiminen on ollut hankalaa, sitä ei ole saatu halutussa muodossa tai palvelu on muuten ollut huonoa, syntyy siitä huono kuva. Palvelu voidaan kokea kielteisesti myös jos asiakkaalla on ollut liian suuria odotuksia suhteessa palvelun sisältöön. Kun kokemukset ovat asiakkaan odotusten mukaisia ja palvelu arvioidaan hyväksi, syntyy siitä positiivinen mielikuva tai negatiiviset ennakkoletukset muuttuvat myönteisiksi. (Häggman-Laitila ym. 2000, 146.)

Arja Häggman-Laitila, Leena Ruskomaa ja Karti-Ina Euramaa (2000, 164-168) kirjoittavat kirjassaan kokemuksista Lapsiperhe-projektin perhetyöstä. He muun muassa kertovat perheiden nimeämiä perhetyön laatukriteerejä ja millainen on hyvän perhetyöntekijän muotokuva. Asiakkaat olivat nostaneet esille, että hyvä vuorovaikutus oli yksi avaintekijä laadukkaassa palvelussa. Kotikäyntien merkitys oli noussut tärkeäksi asiaksi, koska silloin oltiin asiakkaan ”omalla maaperällä” ja ne säästivät perheen voimia, kun ei tarvinnut lähteä virastolle. Perheet olivat listanneet laadun kannalta tärkeiksi asioiksi muun muassa seuraavia asioita: epämuodollisuus, arkikielinen keskustelu, tuttavallisuus, luottamuksellisuus, tasa-arvoinen vuorovaikutus, empaattisuus, ystävällisyys, kuunteleminen, konkreettisuus, joustavuus ja henkinen tukeminen. Perhetyöntekijästä oli muodostunut perheille merkittävä ihminen ja asiakkaat olivat kuvanneet perhetyön-

tekijää merkittävimmäksi perheen, sukulaisten ja ystävien oheen syntyneeksi uudeksi voimavaraksi.

## 6.2 Perhetyön laadun mittaaminen

Palvelun laatua voidaan arvioida asiakastyytyväisyysmittauksin käyttäen kriteereinä palvelun käynnistämiseen ja palvelutilanteeseen liittyviä laatutekijöitä. Palvelun aloitukseen liittyviä laatutekijöitä ovat esimerkiksi odotusajat ja ajanvaraus. Palvelutilanteeseen liittyviä laatutekijöitä ovat taas esimerkiksi työntekijän ystävällisyys, asiakkaan erityistarpeiden huomioon ottaminen ja asioinnin sujuvuus. (Häggman-Laitila ym. 2000, 146.)

Perhetyön laatuun vaikuttavat monet ammatilliset sisällöt ja niihin liittyvät laadunvarmistusjärjestelmät, kuten asiakaslähtöisyys, perhetyöntekijöiden koulutus ja valmiudet, moniammatillisuus sekä seuranta ja arviointi (Häggman-Laitila ym. 2000, 147-159). Perhetyön laatua voisi tutkia monella eri tavalla. Tutkimusta voisi tehdä esimerkiksi työntekijän, asiakkaan tai palveluntuottajan näkökulmasta. Tässä opinnäytetyössä lähdetään tekemään tutkimusta kuitenkin asiakkaan näkökulmasta ja asiakaskyselyssä lähdetään kartoittamaan muun muassa aiemmin mainittuja asiakkaille tärkeitä laaduntekijöitä.

# 7 ENNALTAEHKÄISEVÄÄN LASTENSUOJELUUN LIITTYVÄT LAIT

Kaikilla perhetyötä tekevällä ammattikunnalla on omat pätevyysvaatimuksensa, näiden lisäksi työntekijöitä säätelevät Suomen lait. Seuraavassa on kuvattu lyhyesti lakeja, jotka liittyvät ennaltaehkäisevään lastensuojeluun.

## 7.1 Perustuslaki

Suomen valtiosääntö turvaa ihmisarvon loukkaamattomuuden ja yksilön vapauden ja oikeudet sekä edistää oikeudenmukaisuutta yhteiskunnassa. Suomi osal-

listuu kansainväliseen yhteistyöhön rauhan ja ihmisoikeuksien turvaamiseksi sekä yhteiskunnan kehittämiseksi. Perustuslaki säättää myös, että ihmiset ovat yhdenvertaisia lain edessä eikä ketään ei saa ilman hyväksyttävää perustetta asettaa eri asemaan sukupuolen, iän, alkuperän, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, terveydentilan, vammaisuuden tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella. Myös lapsia on kohdeltava tasa-arvoisesti yksilöinä, ja heidän tulee saada vaikuttaa itseään koskeviin asioihin kehitystään vastaavasti. Perustuslaki oikeuttaa jokaisen, joka ei kykene hankkimaan ihmisarvoisen elämän edellyttämää turvaa, on oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon. Julkisen vallan on turvattava, jokaiselle riittävät sosiaali- ja terveyspalvelut ja edistettävä väestön terveyttä. Julkisen vallan on myös tuettava perheen ja muiden lapsen huolenpidosta vastaavien mahdollisuuksia turvata lapsen hyvinvointi ja yksilöllinen kasvu. (Suomen perustuslaki 11.6.1999/731.)

## 7.2 Sosiaalihuoltolaki

Sosiaalihuollolla tarkoitetaan sosiaalipalveluja, toimeentulotukea, sosiaaliavustuksia ja niihin liittyviä toimintoja, joiden tarkoituksena on edistää ja ylläpitää ihmisten, perheen sekä yhteisön sosiaalista turvallisuutta ja toimintakykyä. Kuntien tulee huolehtia seuraavien sosiaalipalvelujen järjestämisestä: sosiaalityö, kasvatus- ja perheneuvonta, kotipalvelut, asumispalvelut, laitoshuolto sekä perhehoito. Kotipalveluilla tarkoitetaan asumiseen, henkilökohtaiseen hoivaan ja huolenpitoon, lasten hoitoon ja kasvatukseen sekä muuhun tavanomaiseen ja totunnaiseen elämään kuuluvien tehtävien ja toimintojen suorittamista tai missä avustamista. Kotipalveluja annetaan alentuneen toimintakyvyn, perhetilanteen, rasittuneisuuden, sairauden, synnytyksen, vamman tai muun vastaavanlaisen syyn perusteella. (Sosiaalihuoltolaki 17.9.1982/710.)

## 7.3 Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista

Tämän lain tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luotamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. Asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon työntekijältä hyvää so-

siaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava niin, ettei hänen ihmisarvoaan loukata sekä että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on otettava huomioon muun muassa asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide sekä kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan. Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Laissa säädetään myös salassapitovelvollisuudesta, vaitiolovelvollisuudesta ja hyväksikäyttökiellosta. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812.)

#### 7.4 Lastensuojelulaki

Lain tarkoituksena on turvata lapsen oikeus turvalliseen kasvuympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä erityiseen suojeluun. Lapsen vanhemmilla ja muilla huoltajilla on ensisijainen vastuu lapsen hyvinvoinnista. Lasten ja perheiden kanssa toimivien viranomaisten on tuettava vanhempia ja huoltajia heidän kasvatustehtävässään ja pyrittävä tarjoamaan perheelle tarpeellista apua riittävän varhain sekä ohjattava lapsi ja perhe tarvittaessa lastensuojelun piiriin. Lastensuojelun lisäksi kunta järjestää lasten ja nuorten hyvinvoinnin edistämiseksi ehkäisevää lastensuojelua silloin, kun lapsi tai perhe ei ole lastensuojelun asiakkaana. Ehkäisevällä lastensuojelulla edistetään ja turvataan lasten kasvua, kehitystä ja hyvinvointia sekä tuetaan vanhemmuutta. Ehkäisevää lastensuojelua on tuki ja erityinen tuki, jota annetaan esimerkiksi sosiaali- ja terveydenhuollossa. (Lastensuojelulaki 13.4.2007/417.)

Uuden lastensuojelulain, joka astui voimaan 1.1.2008, keskeisinä tavoitteina on turvata lapsen sekä perheen oikeudet sekä hyvät kasvuolot. Lisäksi sen tavoitteena on siirtää painopistettä muun muassa ennaltaehkäisyyn ja varhaiseen tukeen. (Taskinen 2010, 9-10.) Tämän lakiuudistuksen tiimoilla aloitettiin Liedossa lapsiperheiden kotipalvelu 2.6.2008.



## 8 TUTKIMUSTAVOITTEET JA - ONGELMA

### 8.1 Tutkimustavoitteet

Tällä tutkimuksella on kehittämisenäkökulma ja sen tavoitteena on tuottaa Liedon kunnan sosiaalitoimelle suoraan hyödynnettävää tietoa Liedon kunnan lapsiperheiden kotipalvelun nykytilasta. Työn on tehty Liedon kunnan sosiaalipalveluille, koska laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista velvoittaa antamaan asiakkaille mahdollisuuden osallistumaan ja vaikuttamaan palvelujensa toteuttamiseen. Myös lastensuojelulaki velvoittaa kunnat huolehtimaan, että ehkäisevä lastensuojelu järjestetään sisällöltään ja laajuudeltaan sellaiseksi kuin kunnassa esiintyvä tarve edellyttää. Tutkimuksella haetaan tietoa vastaako palvelun sisältö perheiden tarpeisiin. Laki veloitteiden lisäksi palvelu on kohdullisen uusi ja se on edelleen kehitteillä. Näin saadaan suoraan asiakkailta arvokasta tietoa palvelun laadusta.

### 8.2 Tutkimusongelma

Tutkimuksella on aina jokin tehtävä ja tarkoitus (Hirsjärvi ym. 137). Tutkimuksen aihe syntyy monien neuvottelu- ja harkintavaiheiden jälkeen. Aiheen valinta tutusta aiheesta tuo etuja tutkimuksen eteenpäin viemisessä. Mitä enemmän tutkijalla on tietoa ennakkoon, sitä todennäköisemmin hän on selvillä tuon alueen lisätutkimustarpeista. (Hirsjärvi ym. 66, 74.)

Tämän tutkimuksen tekijä on toiminut itse Liedon lapsiperheiden kotipalvelun perhetyöntekijänä sen perustamisesta kesällä 2008 lähtien.

Kyselyssä haetaan vastauksia seuraaviin kysymyksiin:

- Ovatko perheet saaneet apua riittävän aikaisin
- Ovatko perheet saaneet apu riittävän kauan
- Ovatko perheet saaneet sellaista apua jota ovat tarvinneet
- Mitkä lapsiperheiden kotihoidon työtavat ja menetelmät voimaannuttavat parhaiten perheitä?

## 9 TUTKIMUS- JA AINEISTONKERUUMENETELMÄ

### 9.1 Tutkimusmenetelmä

Tutkimukseen valittiin tutkimusmenetelmäksi kvantitatiivinen eli määrällinen, koska se korostaa yleispäteviä syyn ja seurauksen lakeja. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa keskeistä ovat johtopäätökset aiemmista tutkimuksista, teorian, käsitteiden määrittely, otantasuunnitelmat, aineiston keruu suunnitelmat, aineiston muuttaminen tilastollisesti käsiteltävään muotoon ja tilastollinen analysointi. (Hirsjärvi ym. 2009, 139-140.)

Vaikuttavuuden arvioinnissa tutkitaan, miten hyvin toiminnalla saavutetaan ne tulokset, joita on haluttu saada aikaan. Muutoksia voi esiintyä muun muassa asiakkaan elämäntilanteessa, sosiaalisissa olosuhteissa tai hyvinvoinnissa. (Sosiaaliportti 2008.) Tutkimuksella halutaan tietää Liedon lapsiperheiden kotipalvelun vaikuttavuutta asiakkaannäkökulmasta.

### 9.2 Aineistonkeruumenetelmä

Tutkimus on survey-tutkimus, jossa kerätään aineistoa puolistrukturoidulla kyselykaavakkeella. Kyselylomakkeet (Liite 1.) lähetetään postitse kaikille, jotka ovat olleet lapsiperheiden kotipalvelun asiakkaina aikavälillä 2.6.2008-2.6.2011, eli kyseessä on kokonaisotanta. Kirjeitä lähetetään yhteensä 69 kappaletta. Asiakkaiden määrä on kohtuullinen, jotta aineiston pystyy käsittelemään. Hirsjärvi ym. kertovat kirjassaan tutki ja kirjoita (2009, 196), että parhaimmillaan vastauksia postikyselyllä saadaan 30–40 prosenttia. Tämä tarkoittaisi, että vastauksia tulisi takaisin noin 25 kappaletta. Tutkija on osalle perheistä tuttu henkilö, joka saattaa vaikuttaa vastausprosenttiin positiivisesti tai negatiivisesti. Kyselyn mukana lähtee saatekirjeen jossa kerrotaan kuka tutkimusta tekee, miksi kyselyä tehdään ja mihin tietoja hyödynnetään. Toivotaan, että tämä lisäisi perheiden motivaatiota vastata kyselyyn. Kirjeitä palautui yhteensä 32 kappaletta. Tämä tarkoittaa, että vastausprosentti oli 46%, mikä ylittää tavoitteet.

Asiakkaat täyttävät postitse saamansa lomakkeen ja lähettävät sen takaisin valmiiksi maksetulla palautuskuorella. Kyselyyn vastataan nimettömästi. Kyselylomakkeessa on pääasiassa monivalintakysymyksiä. Avoimia kysymyksiä on muutama, jotta saadaan täydennystä edeltävään kysymykseen tai ajatellaan, että olisi näkökulma, jota ei ole tultu ajatelleeksi kyselyä laadittaessa. Kyselystä löytyy myös asteikkokysymyksiä, jotta saadaan huomioitua sekä positiiviset, että negatiiviset kokemukset. Kyselyyn valittiin pääasialliseksi kysymystyypiksi monivalintakysymykset, koska silloin vastauksia voidaan paremmin vertailla ja niitä on helpompi käsitellä sekä analysoida. Kyselyn tulee olla helppo ja nopea täyttää.

Aikaisemmin tehtyjen tutkimusten aineistot voivat olla lähtökohtana tutkimuksen aineistonkeruulle. Aikaisempaa tutkimusta voidaan käyttää myös vertailupohjana itse kerätylle aineistolle. (Alkula ym. 1995. 53-54.) Kyselyn kysymykset on osittain valittu työntekijöiden ajatusten pohjalta, mitkä voisivat olla Liedon kotipalvelun kehittämisenpaikkoja ja osittain aikaisempien tutkimusten ja teorian pohjalta, mitkä on huomattu yleisesti Suomessa olevan haasteenpaikkoja perheille tai kriteerejä laadukkaalle kotipalvelulle tai perhetyölle.

Kyselylomake olisi hyvä testata ennen varsinaista tutkimusta, joten kysely lähetetään noin viidelle vanhalle asiakkaalle tai vastaavaa palvelua saaneelle perheelle. Tämän jälkeen voidaan vielä korjata kyselylomaketta, jos sen täyttämässä tulee ilmi epäselvyyksiä. Tässä tutkimuksessa käytettyä kyselylomaketta ei tarvinnut korjata testauksen jälkeen.

## **10 AINEISTOANALYYSI JA TULOSTEN HYÖDYNNETTÄVYYS**

Kerätyn aineiston analyysi, tulkinta ja johtopäätökset ovat tutkimuksen ydinasia (Hirsjärvi ym. 2009, 221). Tutkimuksen analyysissä pyritään selittämään eli tehdään tilastollista analyysiä ja päätelmiä (Hirsjärvi ym. 2009, 224). Analysoidaan

asiakkaiden vastaukset laskemalla kysymyksistä prosenttiluvut eli muutetaan numeeriseen muotoon. Havainnollistetaan tuloksia kuvioilla ja diagrammeilla. Analysoinnissa käytetään apuna Word-taulukkoja ja Excel-ohjelmaa. Avoimista kysymyksistä listataan vastaukset ja tarkastellaan nouseeko vastauksista jokin teema vahvasti esille.

Tutkimustuloksista tarkastellaan myös onko jokin asiakasryhmä, kuten monikoperheet erityisen tyytyväisiä tai tyytymättömiä palveluun. Eroaako asiakastyytyväisyys eri asiakasryhmien kohdalla ja tulisiko palvelua kehittää erityisesti jotakin asiakasryhmää silmälläpitäen.

Tulosten pohjalta tarkastellaan asiakastyytyväisyyttä nykyiseen palveluun ja sen toimintatapoihin. Onko tarvetta kehittämiselle, onko tarpeettomia toimintatapoja ja millaisia toimintatapoja perheet kaipaavat vanhojen tilalle. Tulokset on mahdollista ottaa heti käyttöön, koska tutkimuksessa etsitään asiakkaiden mielestä hyviä työtapoja sekä käytännönläheisiä vastauksia mahdollisiin haastekohtiin ja kehittämistarpeisiin. Yksi kappale tutkimuksesta jää tilaajalle. Riskinä on kuitenkin, että tutkimus jää lukematta ja näin myös tulokset hyödyntämättä.

## **11 TUTKIMUKSEEN LIITTYVÄ EETTINEN POHDINTA JA LUOTETTAVUUS**

Laki ja eettiset normit auttavat konkreettisten ratkaisujen tekemisessä tutkimustyössä. Tässä tutkimuksessa noudatetaan velvollisuuseettistä normia eli tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista sekä tutkijan omaa ammattietiikkaa, joihin kuuluvat eettiset periaatteet, normit, arvot ja hyveet (Kuula 2006, 21-23). Ammattieettiset arvot sosiaalialalla ovat tärkeitä, koska ne ohjaavat ammattilaisen toimintaa ja suojaavat palvelun saajaa vääriltä menettelytavoilta ja väärinkäytöltä. Sosiaalialan arvomaailmaan kuuluu muun muassa erilaisten ihmisten hyväksyminen, yksilöllisyyden tunnustaminen, luottamuksellisuus, itsemääräämisoikeus ja ihmisten arvostaminen. (Parrot 2010, 17,21.)

Eettisesti hyvä tutkimus edellyttää tieteellisiä tietoja, taitoja ja hyviä toimintatapoja. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohjeiden mukaan hyvään tieteelliseen käytäntöön kuuluu muun muassa olla rehellinen, huolellinen ja tarkka kaikissa tutkimuksen vaiheissa ja noudattaa tieteellisen tutkimuksen kriteerien mukaista ja eettisesti kestävää tiedonhankinta-, tutkimus- ja arviointi menetelmiä. (Kuula 2006, 34.)

Talentia ry:n (2005, 14) ammattieettisen lautakunnan laatimista ammattieettisistä ohjeista voi jo löytää syitä ennaltaehkäisevän lastensuojelutyön kehittämiseksi. Esimerkiksi ammattilaisen on edistettävää asiakkaan osallisuutta, joka lisää hänen mahdollisuuksiaan vaikuttaa elämäänsä koskeviin toimiin. Pyrkimyksenä on parantaa asiakkaan vaikutusmahdollisuuksia yhteiskunnan täysvaltaisena jäsenenä.

Opinnäytetyön kysely tehdään nimettömästi muun muassa siksi, että terveydenhuollon ammattihenkilö ei saa sivulliselle luvatta ilmaista yksityisen tai perheen salaisuutta, josta hän asemansa tai tehtävänsä perusteella on saanut tiedon. Salassapitovelvollisuus säilyy ammatinharjoittamisen päättymisen jälkeen. (Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 28.6.1994/559.) Tutkimuksessa halutaan kunnioittaa perheiden yksityisyyttä. Se tarkoittaa sitä, että perheillä on oikeus määrittää, mitä tietoja he tutkimuskäyttöön antavat (Kuula 2006, 64).

Tämän tutkimuksen saatekirjeessä luvataan, että kysely käsitellään nimettömästi eikä vastauksista voida tunnistaa yksittäisiä vastaajia. Tällaiset lupaukset ovat tärkeitä ja vähentävät tutkimusta kohtaan olevia epäluuloja ja lisäävät vastaushalukkuutta. Tutkijan on otettava lupauksensa vakavasti ja pitää ne yllä koko tutkimuksen ajan. (Alkula ym. 1995, 295.)

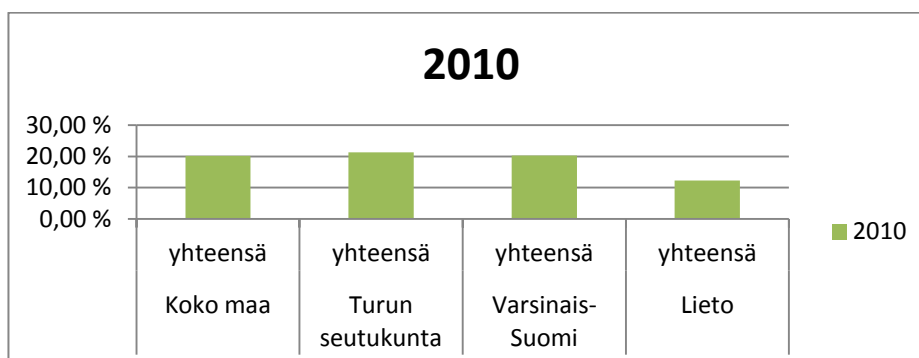
Tutkimuksessa pyritään välttämään virheitä, mutta silti tulosten luotettavuudessa on vaihteluita. Tästä syystä tutkimuksissa pyritään arvioimaan tehdyn tutkimuksen luotettavuutta. Esimerkiksi kyselylomakkeiden kysymyksiin saadaan vastaukset, mutta vastaajat ovat saattaneet ymmärtää kysymykset eri tavoin kuin kysyjä on ne tarkoittanut. Jos tutkija tästä huolimatta tulkitsee saatuja vas-

tauksia omaan alkuperäisen ajatuksensa mukaan, ei tuloksia voida pitää pätevinä. (Hirsjärvi ym. 2009, 231-232.) Mahdollinen virhe survey tutkimuksessa voi tulla myös vastaajien valehtelusta (Alkula ym. 1995, 90).

## 12 LIEDON KUNNAN LAPSIPERHEIDEN KOTIPALVELUN NYKYTILA

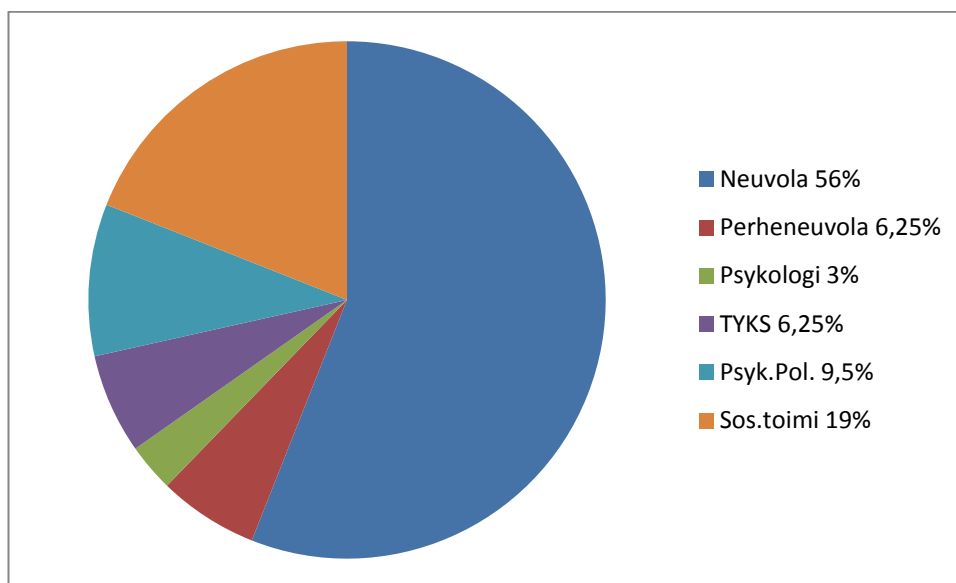
### 12.1 Perustiedot

Kyselyyn vastanneista suurin osa oli ydinperheitä, peräti 75%. Seuraavaksi eniten oli yksinhuoltajaperheitä, joita oli neljännes vastanneista. Uusperheitä oli kaksi kappaletta. Monikkoperheeksi itsensä ilmoitti neljä perhettä ja kolme perhettä suureksi eli vähintään neljän lapsen perheeksi. 56% vastaajista ilmoitti, että on alle 3-vuotiaita lapsia. Tämä ei täysin vastaa sitä rakennetta, joka on havaittavissa lastensuojeluperheissä yleensä. Heinon (2009, 62.) mukaan lastensuojelun asiakkaista peräti puolet lapsista asui yhden vanhemman perheissä. Sotkanetin (Kuvio4.) tilastojen mukaan Liedossa on muuhun Suomeen verrattuna vähemmän yksinhuoltaja perheitä. Tästä syystä lapsiperheiden kotipalvelun piiriin ei ole Liedossa hakeutunut suhteessa yhtä paljon yksinhuoltajaperheitä kuin tilastollisesti Suomessa lastensuojeluun. Samassa artikkelissa Heino kirjoittaa, että lastensuojelun asiakkaaksi tullessaan lapset ovat useimmiten alle kolmevuotiaita. Tämä tuli esiin myös tässä kyselyssä kotipalvelun avuntarpeena alle 3-vuotiaiden perheissä.



Kuvio 4. Yksinhuoltajaperheet, % lapsiperheistä (Sotkanet).

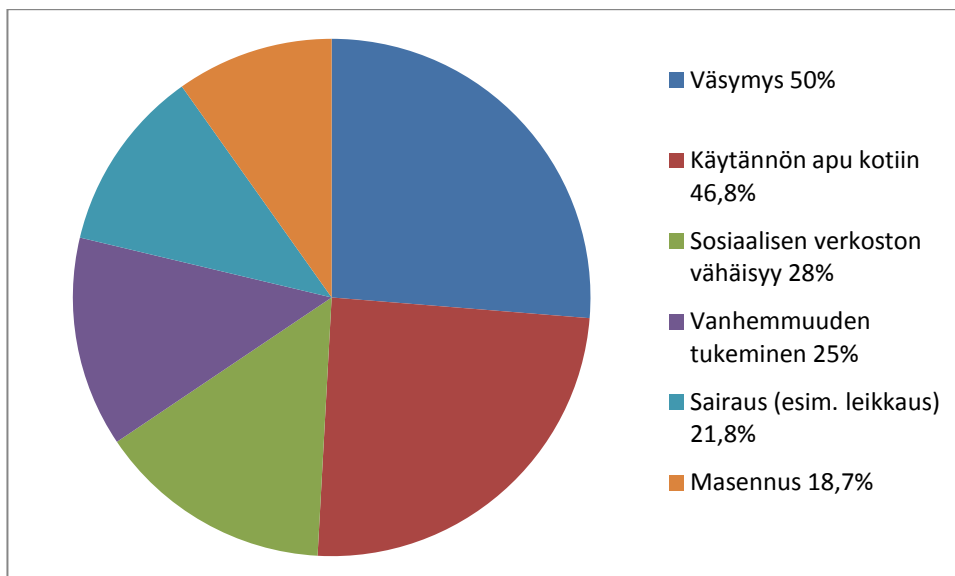
Yli puolet lapsiperheiden kotipalvelun läheteistä, tuli neuvolan kautta. Seuraavaksi eniten asiakkaita lähetti sosiaalitoimi. Sieltä kyselyn mukaan oli läheteen saanut lähes viidennes. Psykiatriselta poliklinikalta oli läheteen saanut 9,5%, TYKSistä ja perheneuvolasta molemmista 6,25% sekä psykologilta 3%. Lapsiperheiden kotipalvelulla ja neuvolalla on ollut muihin yhteistyötahoihin verrattuna kaikkein tiivein yhteistyö, joten läheteen saanti tulokset eivät yllätä.



Kuvio 5. Lapsiperheiden kotipalveluun asiakkaita lähettäneet tahot, %

Asiakkaat saivat nimetä kolme omasta mielestään suurinta syytä miksi olivat lapsiperheiden kotipalvelua saaneet. Väsymyksen valitsi puolet ja käytännön avun kotiin tarvitsi lähes puolet. Nämä olivat suurimmat avuntarpeen syyt. Seuraavaksi eniten valitut syyt olivat sosiaalisen verkoston vähäisyys joka oli syynä yli neljänneksellä, tarve vanhemmuuden tukemiseen oli neljänneksellä ja perheessä oleva arjenrutiineja haittaava sairaus, kuten leikkaus oli syynä yli viidenneksellä. Masennuksen syykseen ilmoitti lähes viidennes ja perheessä olevan erityistä tukea tarvitsevan lapsen, kuten ADHD tai dysfasia, 15,6%. Ainoastaan yksi perhe ilmoitti syykseen päihteet, yksi muut mielenterveydelliset ongelmat, yksi ohjaustarpeen kodinhoidossa ja kaksi perhettä kaipasi ohjausapua

lastenhoidossa. Muiksi syiksi perheet nimesivät muun muassa tarpeen päästä puhumaan psykiatrille ilman lapsia, kaksosten syntymän ja lastenhoitotarpeen asiointiajalle.



Kuvio 6. Asiakkaiden näkemysten mukaan yleisimmät syyt palvelun aloittamiselle, %

Lapsiperheiden vanhemmat kokevatkin usein työn vaatimukset raskaina ja kuormittavan perhe-elämää. Tämä koskeekin suurta osaa vanhemmista, koska 94% isistä ja 81% äideistä kuuluu työvoimaan. Kaksi viidestä vanhemmasta kokevat laiminlyövänsä kotiasioita työnsä vuoksi. Erityisesti ylemmillä toimihenkilöillä työasiat jäävät pyörimään mieleen ja kotiasioiden laiminlyömisestä tunnetaan syyllisyyttä. Noin kolmannes pikkulasten vanhemmista kokee viettävänsä työnsä takia liian vähän aikaa lastensa kanssa. Toisaalta alle 3-vuotiaiden äidit eivät niinkään ole huolissaan ajasta perheen kanssa vaan heidän tulonsa eivät aina riitä perheen menoihin. (Lammi-Taskula ym. 2009, 40, 42-44.) Nämä tutkimus tulokset tukevat osaltaan myös Liedon kyselyn tuloksia. Väsymys ja masennus olivat suuret syyt palvelun tarpeelle.



## 12.2 Palvelun aloitus

Kysyttäessä saivatko perheet omasta mielestään kotipalvelua riittävän nopeasti perheen tilanteeseen nähden, 82% vastasi myöntävästi. Tämä tarkoittaa, että 18% koki, että palvelun saaminen kesti liian kauan. Syitä jälkimmäiselle oli muun muassa byrokratia eli lähetettä varten tarvittavan lääkäriajan, lausunnon ja sosiaalityöntekijän lausunnon saaminen kesti liian kauan. Muiksi syiksi oli kirjoitettu, että haki itse apua liian myöhään, ei ollut ensin halunnut ottaa vastaan tarjottua kotipalvelua, palvelun aloittaminen oli kestänyt liian kauan lähetteen saamisen jälkeen ja palvelusta ei ollut kerrottu perheelle. Loppujen lopuksi aika harva oli saanut palvelua liian myöhään johtuen lähettävästä tahosta tai kotipalvelusta.

## 12.3 Palvelutilanne

Perhetyöntekijän työ voi olla lasten hoitamista silloin, kun väsynyt vanhempi nukkuu. Työ voi olla arjen rytmittämistä, kotitöiden tekemistä, lastenhoitoapua vanhemman asiointikäyntien ajaksi tai rajojen asettamisen harjoittelua vanhemman tukena. Työhön kuuluu arjen asioista keskustelu, uusien näkökulmien esiintuominen ja mahdollisuuksien avaaminen. Arkielämää opitaan yhdessä tekemisen kautta. Monet vanhemmat haluavat myös tietoa lasten kasvatuksesta sekä kehityksestä ja heillä on tarve pohtia omaa kasvatustoimintaansa. (Taajamo 2006, 237, 240.)

Tutkimuksessa oltiin kiinnostuneita palvelutilanteen osalta mitkä kotipalvelun työtavoista olivat auttaneet eniten perhettä, olisivatko perheet kaivanneet jotain sellaista apua jota eivät saaneet ja millaisena he kokivat työntekijät ja palvelun laadun.

### 12.3.1 Työmenetelmät

Kaikkein eniten kotipalvelun työtavoista oli auttanut lasten kanssa leikkiminen, askartelu ja lukeminen. 64% vastanneista koki, että nämä työtavat olivat auttaneet erittäin paljon ja 28%, että jonkin verran. Kukaan ei kokenut, että tämä työ-

tapa ei olisi auttanut yhtään. Lasten kanssa ulkoilusta olivat hyötäneet erittäin paljon puolet ja jonkin verran 32%.

Seuraavaksi eniten erittäin paljon auttaneita kotipalvelun työtapoja olivat, että vanhemmat saivat omaa aikaa ja pääsivät hoitamaan asioita. 57% vastanneista kokivat, että ne auttoivat erittäin paljon ja neljännes, että ne olivat auttaneet jonkin verran. Kukaan ei kokenut, että tämä työtapo ei olisi auttanut yhtään. Liedon lapsiperheiden kotipalvelulla ei ole ollut koskaan sellaista toimintaperiaatetta, että vanhemman pitäisi olla kotona kotikäynnin ajan, vaikka yhdessä tekemisen ajatus onkin. Tämä periaate on nähtävästi ollut hyvä ja sitä kannattaa jatkossakin ylläpitää. Avusta arkisissa askareissa oli hyötynyt erittäin paljon neljännes ja jonkin verran 57% eli myös kodinhoidollinen apu, vaikka varsinaista siivouspalvelua kotipalvelu ei tarjoa, on perheille tärkeä voimaannuttava apu.

Vain 7% koki hyötäneensä ohjeiden antamisesta erittäin paljon, mutta 35% vastaajista ilmoitti, ettei ole saanut ohjeita lainkaan. Reilu viidennes vastaajista koki, ettei ole saanut lainkaan kannustusta ja positiivista palautetta kotipalvelun perhetyöntekijöiltä, mutta toisaalta 28% kertoi niiden auttaneet erittäin paljon ja 35% jonkun verran. Enemmistö oli kuitenkin saanut positiivista palautetta ja kannustusta ja kokenut sen auttaneen. Yli puolet vastaajista koki, että keskustelu tai seura on auttanut erittäin paljon tai jonkin verran. Vain 14% koki, että tästä ei ole ollut mitään apua.

42% koki, että nukkuminen on auttanut erittäin paljon tai jonkin verran. 35% ilmoitti, ettei ole saanut tätä apua lainkaan, tosin kaikki asiakkaat eivät edes halua nukkua kotikäynnin aikana, ja olivat sen myös kirjoittaneet lomakkeeseen, vaan käyvät esimerkiksi hoitamassa asioita. Suurin osa vastaajista, jotka eivät olleet päässeet nukkumaan kotikäynnin aikana, olivat vastanneet, että olivat hyötäneet erittäin paljon siitä, että olivat päässeet hoitamaan asioita ja saivat omaa aikaa.

Kotipalvelun asiakkaat ovat pitkälti itse saaneet määritellä mihin kotikäynti aikansa hyödyntävät. Ihmisiä auttavat ja voimaannuttavat hyvin eri asiat eikä väärinkäytöstä ole juuri ilmaantunut. Tätä asiakkaan itsemääräämisoikeutta palve-

lun hyödyntämisen suhteen tulisi jatkossakin suosia, koska asiakas on aina oman asiansa ja jaksamisensa asiantuntija.

### 12.3.2 Uusia menetelmiä asiakkailta

Vastauksista nousi myös uusia, erittäin paljon auttaneita, asioita kuten arjen saaminen järjestykseen, aikataulut, apu lasten kouluun lähtemisessä, vertaistuki lapsen sairaudessa ja yhteisen ajan saaminen vanhemmille.

Perheet olisivat myös kaivanneet työtapoja joita ei ollut asiakkaiden mielestä tarjolla. Niitä olivat esimerkiksi pidemmät käynti ajat, esimerkiksi kolmen tunnin tilalle viisi tai kuusi tuntia, maksullista siivousapua lapsiperheille, todellista keskustelua, useampi käyntikerta viikossa ja kotikäyntejä myöhemmin illalla.

### 12.3.3 Palvelun laatu

Kyselyssä pyydettiin asteikkokysymyksellä asiakkaiden mielipidettä palvelun laadusta. Asiakkaita pyydettiin pohtimaan kuinka hyvin seuraavat sanat kuvaavat Liedon lapsiperheiden kotipalvelua: joustava, tuttavallinen, luotettava, tasa-arvoinen, positiivinen, ystävällinen, epäbyrokraattinen, palvelualtis, konkreettinen ja koko perheen huomioonottava.

Vastaajista 78% oli täysin tai jokseenkin samaa mieltä kaikista väittämistä. Ainoata hajontaa aiheuttivat väittämät epäbyrokraattisuudesta, joustavuudesta, koko perheen huomioon ottamisesta. Peräti 28% oli eri mieltä tai jokseenkin erimieltä siitä, että palvelu olisi epäbyrokraattista. 17% vastaajista koki, että palvelu ei olisi niinkään joustavaa ja 14% oli eri mieltä tai jokseenkin erimieltä siitä, että kotipalvelu olisi koko perheen huomioon ottavaa. Yksi vastaaja oli eri mieltä siitä, että palvelu olisi tasa-arvoista ja vastaajista yksi oli eri mieltä tai jokseenkin erimieltä kaikista palvelun laadun väittämistä.

## 12.4 Palvelun lopettaminen

Kyselyn tässä vaiheessa haluttiin tietää, niiltä perheiltä joiden palvelu oli jo päätynyt, että olivatko he oman kokemuksensa mukaan saaneet palvelua riittävän

pitkään. Kysyttiin myös kauanko he olivat palvelua saaneet ja jos kokivat saaneensa liian vähän, niin kauanko olisivat tarvinneet.

Palvelun kestot olivat yhdestä päivästä kahteen vuoteen. Tämä tarkoittaa, että palvelu on kestänyt keskimäärin 8,5 kuukautta. Liedon lapsiperheiden kotipalvelu on tarkoitettu määräaikaaisesti vastaamaan akuuttiin avuntarpeeseen ja sen pituudeksi on määritelty kunnan puolesta kolme kuukautta. Palvelun tarve arvioidaan aina perhekohtaisesti kolmen kuukauden välein ja sovitaan suullisesti palvelun jatkamisesta jos se on edelleen tarpeen. Vastaustuloksesta nähdään, että keskimäärin perheet ovat tarvinneet lähes kolme perhetyön jaksoa.

Kyselyyn vastanneista 53% koki saaneensa apua riittävän pitkään ja 30% olisi tarvinnut palvelua pidempään. Asiakkaiden ajatuksia riittämättömän palveluajan muuttamisesta riittäväksi oli muun muassa, että olisi saanut ensimmäisen palvelu vuoden jälkeen kotikäyntejä vielä kahdesti kuussa vuoden ajan. Toinen vastaajista koki, että kolme tuntia kolme kertaa kuukaudessa oli liian vähän ja hän olisi tilalle tarvinnut kriisiluonteista apua kolme kertaa viikossa kolmen viikon ajan. Eräs vastaaja kertoi, että palvelun loputtua ei ollut väsynyt, mutta kesän jälkeen tilanne huononi erittäin pahaksi. Hänellä oli syyllinen olo kun lapsi oli jo niin iso, eikä hakenut kotipalvelua uudestaan saatuaan sitä aiemmin vuoden ajan.

Vertailtaessa kotipalvelun kestoon tyytyväisten ja tyytymättömien vastaajien käyntiaikoja huomataan, että tyytymättömät olivat saaneet palvelua keskimäärin puoli vuotta. Tämä tarkoittaa, että he olivat saaneet palvelua peräti 2,5 kuukautta eli lähes kokonaisen kotipalvelujakson vähemmän kuin tyytyväiset asiakkaat.

Lopuksi kysyttiin vielä millaiseksi asiakkaat kokivat perheensä tilanteen olevan ilman lapsiperheiden kotipalvelun apua. 68% koki, että heidän tilanteensa olisi huonompi ilman apua. He olisivat väsyneempi, avun tarpeessa tai muuta vastaavaa. Vastaajista neljännes koki, että tilanne on sama kuin ennen palvelun saamista. Yksi perhe jätti vastaamatta kokonaan tähän kohtaan ja yksi perhe oli sitä mieltä, että voisivat paremmin jos kotipalvelu ei olisi lainkaan käynyt heillä.

## 13 LIEDON KUNNAN LAPSIPERHEIDEN KOTIPALVELUN KEHITTÄMISTARPEET

Tutkimuksen mukaan Liedon lapsiperheiden kotipalvelun asiakkaat olivat keskimäärin tyytyväisiä saamaansa palveluun, sen sisältöön, oikea-aikaisuuteen ja vaikutuksiin. Kuitenkin muutamia muutama kohta nousi esille, joihin tässä kappaleessa pohditaan kehittämissuhteita.

### 13.1 Lähettävät tahot

Yli puolet lähetteisistä oli kyselyn mukaan saatu neuvolasta. Tämä ei sinällään ollut yllätys, koska yhteistyötä neuvolan kanssa on ollut eniten ja heidän tehtävänsä on tehdä ennaltaehkäisevää työtä. Tässä kohtaa voisi kuitenkin pohtia, olisiko syytä tiivistää tai parahtaa yhteistyötä muihin mahdollisiin lähetettäviin tahoihin esimerkiksi uuden informaatio kirjeen ja esitteiden välityksellä. Myös palvelusta, sen sisällöstä ja saanti kriteereistä voisi puhua yhteistyökumppaneiden kanssa kasvotusten esimerkiksi yhteisissä kokouksissa. Yhteistyön tiivistäminen ei ole tarpeellista niinkään asiakasmäärien takia. Lähetteitä tulee kotipalvelulle kiitettävästi, mutta asiakkaiden tasa-arvoisen aseman nimissä lähetteisistä tulisi saada varmemmin muualtakin kuin neuvolasta.

### 13.2 Työmenetelmät

Työmenetelmistä suosituimmiksi nousivat lasten kanssa ulkoilu ja puuhailu. Nämä ovat siis työtapoja joihin jatkosakin kannattaa panostaa. Liedossa on paljon puistoja joissa päivisin perhepäivähoitajia lapsineen ja MLL:n puistotreffi toimintaa. Näihin myös perhetyöntekijät voisivat jatkossa enemmän mennä mukaan, jotta hoitolapset saavat ikäistään leikkiseuraa päivisin. Moni väsynyt ja masentunut vanhempi ei jaksa lähteä lastensa kanssa ulkoilemaan ja järjestää lapsilleen leikkiseuraa. Tällä tavoin saavutetaan kaksinainen hyöty jossa vähennetään vanhempien mahdollista huonoa omaatuntoa siitä, että lapset eivät pääse

leikkimään toisten lasten kanssa ja lasten ilon tuoma positiivinen vaikutus vanhempiin.

Kyselystä kävi ilmi, että vain 7% koki hyötynsä ohjeiden antamisesta erittäin paljon ja 35% ilmoitti, ettei ollut saanut ohjeita lainkaan. Palautetta tuli myös muutamalta vastaajalta, että ei ollut saanut perhetyöntekijän kanssa aikaan todellista keskusteluyhteyttä. Näihin molempiin haasteisiin ratkaisuna saattaisi olla muun muassa perhetyöntekijöiden koulutus ja infotilaisuudet. Infotilaisuuksilla tarkoitetaan tässä yhteydessä esimerkiksi neuvolatyöntekijän pitämää briefing-tilaisuutta kulloisenkin hetken hoitosuosituksista liittyen muun muassa ruokailuun ja pienten vauvojen hoitoon. Vanhemmat saavat saman tiedon itse neuvolasta, mutta usein he kaipaavat kuitenkin varmistusta tiedoilleen.

Puhuminen, sekä tunteiden kanssa työskentely nähdään usein vaativana tehtävänä. Puhe- ja tunnetyö voidaan määritellä osaksi työntekijän vuorovaikutustaitoja. Kotikäynnin asiakastilanne on keskustelutilanne, jossa asiakas on tasavertainen kumppani. Työntekijällä tulisi olla taito keskustella tasapuolisesti keskustelukumppania arvostaen ja voimaannuttaen. Voimavara-puhe on yksi tärkeä osa sosiaalisen toimintakyvyn tukemista. Lisäksi se on hyvä työmuoto tukea vanhemmuutta ja perheen arkea. Voimavara-puheen tavoitteena on löytää perheen voimavarat. Sen tarkoitus ei ole puhua vain positiivisista asioista vaan olla myös ongelmien selvittäminen. (Haavisto 2008, 41-42.) Perhetyöntekijät tarvitsevat koulutusta puheeksi ottamisessa ja miten kohdata väsynyt ja masentunut vanhempi. Yleisesti ottaen tarvetta olisi keskustelukoulutukselle. Voisiko tässä hyödyntää yhteistyötahoja, kuten perheneuvolaa tai terveyskeskuksen psykologeja? Lapsiperheiden kotipalvelussakin voitaisiin käyttää perheohjauksessa tuttuja keskustelun avaamista helpottavia työvälineitä esimerkiksi erilaiset kortit kuten voimavarakortit, turvataitoja lapsille kirjan tehtävät, erilaiset ajankäyttölomakkeet ja omien voimavarojen löytämiseen suunnitellut tehtävälomakkeet.

Perheen koon pieneneminen ja perheen eristäytyminen lähiympäristöstä merkitsee ihmissuhteiden määrän vähenemistä. Ihmiset muuttavat työn ja opiskelupaikkojen perässä paikkakunnalta toiselle. Tämä aiheuttaa juurettomuutta ja katkoo ihmissuhteita. Lapsiperheiden sosiaaliset verkostot ovat kaventuneet ja

esimerkiksi äitien yksinäisyys ja vertaistuen tarve on lisääntynyt. (Keskikylä ym. 2008, 51.) Sosiaalisten verkostojen vähäisyys oli yksi suurimmista syistä palvelun aloittamiselle. Tämä saattaisi olla sellainen asia johon perhetyöntekijät voisivat tarttua. Liedossa on muun muassa aktiivista MLL:n toimintaa ja avoinpäiväkotia joiden pariin perheitä tulisi aktiivisesti ohjata. Perhetyöntekijät voisivat tehdä tutustumiskäyntejä yksinäisten perheiden kanssa esimerkiksi perhekahvilaan tai puistotreffeille. Näistä yksinäiset kotivanhemmat voisivat saada uusia tuttavuuksia.

Taulukko 3. Esimerkkejä Liedon yhteistyökumppaneiden toiminnasta lapsille ja vanhemmille yhdessä (vuonna 2011).

MLL	Avoin PK Perheenpesä	Seurakunta
<b>Puistotreffit</b> (vanhemmalle ja lapselle puistoseuraa)	<b>”Taaperot”</b> (suunnattu alle 2-v lapsille ja heidän vanhemmilleen)	<b>Kirkonmenot</b> (Kirkkovartti, vauvakirkko, perhekirKKo)
<b>Peuhusunnuntai</b>	<b>”Viikarit”</b> (suunnattu alle kouluikäisille lapsille ja heidän vanhemmilleen.)	<b>Leirit ja retket</b> (Perheleirit, äitileirit, isien ja poikien leiri, perheretket...)
<b>Vauvakahvila (MLL+Avoin pk)</b> (toiminta on suunnattu alle yksivuotiaille)		<b>Perhekerhot</b>
<b>Perhekahvila (MLL+Avoin pk)</b> (suunnattu alle kouluikäisille lapsille ja heidän vanhemmilleen)		<b>Muskarit</b> (taapero, vauva ja vekara)
<b>Äiti-vauva ryhmä</b>		
<b>Avoin toiminta</b> (vaihtuvaa ohjelmaa askartelusta asiantuntioja vierailuihin)		

### 13.3 Uusia menetelmiä

Vastaajista 14% koki, että lapsiperheiden kotipalvelu ei ota huomioon koko perhettä. Tästä voisi ajatella, että päivisin töissä oleva vanhempi, yleensä isä, ei hyödy yhtä konkreettisesti kotipalvelusta kuin kotona oleva vanhempi. Myös kouluikäiset lapset jäävät vaille päiväkäyntien tuomaa vaihtelua. Olisi syytä pohdita, miten myös päivisin kotoa poissa olevat perheen jäsenet pääsisivät paremmin osallisiksi kotipalvelusta. Pitäisikö harkita iltakäynti mahdollisuuden myöntämistä perheille? Tämä tarkoittaisi esimerkiksi sitä, että perheellä olisi mahdollisuus käyttää yksi tai kaksi kotikäynti kertaa iltakäynteinä jokaista perhetyön jaksoa eli kolmea kuukautta kohden. Tämä mahdollistaisi myös vanhemmille mahdollisuuden yhteiseen aikaan, jonka myös yksi vastaajista oli maininnut erittäin paljon auttaneeksi asiaksi. Tämä mahdollistaisi myös isompien tai terveiden lasten kanssa yhteisen tekemisen jos perheessä on erityistä tuke tarvitseva lapsi, joka oli 15,6% syynä palvelun aloittamiselle. Myös pienemmät sisarukset vievät paljon vanhempien aikaa ja isommat lapset jäävät helposti paitsioon.

Iltakäynnit olivat myös perheiden toiveena työtavoille joita olisivat toivoneet, mutta ei ollut tarjolla. Tämä voi kuitenkin olla haastavaa nykyisellä työvoimalla joka on kaksi perhetyöntekijää. Työvoima resurssien lisäys mahdollistaisi paremmin vuorotyökäytännön, jossa työskenneltäisiin enemmän aamu- ja iltavuoro tyylisesti vuoro viikoin.

Yksi esille nousseista toiveista kyselyyn vastanneilta oli pidemmät kotikäyntiajat. Yleisin kotikäynnin pituus on 3 tuntia, joka perustuu siihen, että silloin päivään mahtuu 2 perhettä perhetyöntekijää kohden; aamupäivään ja iltapäivään. Tämä vie noin 7tunnin ja 40minuutin työpäivästä 6tuntia. Tällöin jää 1h ja 40 minuuttia taukoihin (yht. 40minuuttia), siirtymisiin perheestä toiseen (n. 30min) ja kirjaamiseen (n.30minuuttia). Käytännössä päivään ei jää 1h 40min aikaa hoitaa edellä mainittuja asioita vaan paljon vähemmän. Pidempi käyntiaika tarkoittaa, että silloin mahtuisi vähemmän perheitä palvelunpiiriin. Tosin pidemmät ajat harvennettuna esimerkiksi neljän käynnin tilalle kaksi käynti kuukaudelle voisi onnistua. Tällöin työntekijälle ei kuitenkaan jää ollenkaan lakisääteistä ruoka- ja kahvitauko mahdollisuutta päivään. Tätä mahdollisuutta voisi kuitenkin



joidenkin perheiden kohdalla harkita työntekijän jouston mukaan. Esimerkiksi yksinhuoltajille, joilla on heikko tukiverkosto, ja muita mahdollisuuksia päästä kaupungille kauppoille tai isomman lapsen kanssa viettämään kahdenkeskistä aikaa ei ole. Jos, perheellä on ollut TYKS:ssä asiointia, on näihin aina varattu 3h pidempi käyntiaika tähänkin asti. Syy pidempään käyntiin tulisi kuitenkin olla perusteltu ja harkittu, koska myös työntekijän jaksamista tulee tukea ja lakisääteisiä taukoja kunnioittaa.

Taulukko 4. Tavallinen perhetyöntekijän päiväjärjestys.

Mitä?	KLO	Mitä?	KLO
Aamupäivä		Iltapäivä	
Aamu perhe	8.00-11.00	Siirtyminen perheeseen	11.45-12.00
Siirtyminen toimistolle	11.00-11.15	Iltapäivä perhe	12.00-15.00
Ruoka tauko	11.15-11.45	Siirtyminen toimistolle, kahvitauko ja kirjaaminen	15.00-16.00

Eräs kyselyyn vastannut kertoi kuinka olisi tarvinnut kriisiluonteista apua. Kotipalvelu on kuitenkin pienellä henkilökunta määrällä toimiva täystyöllistetty yksikkö ja onkin syytä pohtia onko sillä mahdollisuuksia vastata yllättäviin kriisiluontoihin palvelun tarpeisiin. Tässäkin kohtaa työvoimaresurssien lisääminen mahdollistaisi jouston lisäämisen äkillisissä tilanteissa.

Lapsiperheiden kotipalvelun alkaessa on yleisenä käytäntönä ollut tutustumiskäynti perheeseen, jossa on kerrottu kotipalvelun tarjoamista työtavoista ja ky-

sely perheen toivomuksia. Tutustumiskäynnillä on myös haluttu, että perhe tapaa henkilökunnan ja henkilökunta perheen, jotta varsinaisen palvelun alkaessa kasvot ovat jo tutut puolin ja toisin. Tällaista perheen toivomusten kartoitusta voisi käyttää systemaattisemmin myös palvelun kuluessa, esimerkiksi kolmen kuukauden tilanne katsauksen kohdalla, joka kirjattaisiin myös ylös. Näin saataisiin paremmin selville perheen hiljaiset toiveet joita ei ehkä muutoin uskalleta ääneen sanoa.

#### 13.4 Byrokratia ja joustavuus

Kyselyyn vastanneista 28% oli sitä mieltä, että lapsiperheiden kotipalvelu ei ole epäbyrokraattista. Tähän suurena syynä lienee lähetekäytäntö, joka on ollut voimassa alusta saakka. Tällä on pyritty välttämään esimiehen ja työntekijöiden asiakkailta tulevien suorien palvelu kyselyiden kuormitus. Ajatuksena on myös ollut välttää kevätsiivous ja hoitoapu kyselyt lapsen sairastelun ajalle, jotta vanhempi pääsevät töihin. Näihin tarpeisiin ei Liedon lapsiperheiden kotipalvelu vastaa. On haluttu myös, että sosiaali- ja terveydenalan ammattilainen arvioi palvelun tarpeen ajankohtaisuuden tilanteessa jossa työvoima resurssit ovat rajalliset. Huonona puolena on se, että akuuttiin kriisiin ei pystytä vastaamaan riittävällä nopeudella jos perheeltä menee muutamia päiviä tai viikkoja saada lähete. Eräskin vastaajista kirjoitti kuinka hänellä oli kulunut paljon aikaa saada lääkäriaika ja lausunto sekä sosiaalityöntekijän lausunto. Tällainen byrokratia ei kuitenkaan ole tarkoituksenmukaista ja joustavista käytänteistä on pystyttävä keskustelemaan. Lähettävä taho voisi puhelin keskustelun avulla tiedustella palvelun aloittamisen mahdollisuuksista ja antaa suullinen lähete sekä toimittaa kirjallinen lähete jälkikäteen. Tällaisista tilanteista olisi informoitava yhteistyökumppaneita ja sovittava yhteiset pelisäännöt, kuinka kriisiluontoisissa tilanteissa toimitaan. Tällä tavoin palvelun tarve voi jäädä lyhyt aikaiseksi, kun palvelu saadaan ajoitettua kriittisimpään ajankohtaan eikä kriisi pääse perheessä pahe-  
nemaan.

Taulukko 5. Kotipalvelun prosessi ja toiminta kriisitilanteessa

<b>Tavallinen tilanne</b>
Asiakkaan käynti neuvolassa tms.
Lähete kotipalveluun
Kotipalvelu soittaa asiakkaalle lähetteen saatuaan ja sopii tutustumiskäynnin
Tutustumiskäynti jossa sovitaan palvelunaloittamisesta, sisällöstä, käyntimääristä ja puhutaan maksuista
Palvelu alkaa, sovitaan mahdollisesta jatkosta 3kk välein
Palvelu päättyy, tieto lähettävälle taholle.
Asiakkaalla mahd. soittaa suoraan kotipalveluun palvelun jatkamisesta kohtuullisen ajan sisällä palvelun lopettamisesta. Pidemmän ajan kuluttua tarvitaan uusi lähete.
<b>Kriisitilanne</b>
Lähettävä taho soittaa kotipalveluun ja pyytää kriisiapua perheelle
Kotipalvelu soittaa perheelle ja sopii nopeimman mahdollisen ajan ensimmäiselle kotikäynnille
Kotikäynti (perheen kanssa voidaan sopia alustavasti kertakäyntimaksusta)
Lähete tulee jälkeinpäin ja käytännön asiat sovitaan perheen kanssa palvelun alettua
Palvelu alkaa, sovitaan mahdollisesta jatkosta 3kk välein
Palvelu päättyy, tieto lähettävälle taholle.
Asiakkaalla mahd. soittaa suoraan kotipalveluun palvelun jatkamisesta kohtuullisen ajan sisällä palvelun lopettamisesta. Pidemmän ajan kuluttua tarvitaan uusi lähete.

## 14 POHDINTAA

Tämä opinnäytetyö tutki Liedon kunnan lapsiperheiden kotipalvelun voimauttavan työotteen toimivuutta ja tuloksia. Tulokset olivat pääosin positiivisia ja suurin osa perheistä koki voivansa paremmin saatuaan apua kotiin. Kritiikki osui pitkälti niihin asioihin joita saattoi odottaa. Haasteiksi koettiin palvelun byrokraattisuus, palveluaikoihin kaivattiin muutoksia ja perhetyöntekijöiden ohjaus ja keskustelu taitoihin kaivattiin parannuksia. Tutkimuksen vastausprosentti oli hyvä ja tutkimuksen tulosta voidaan pitää luotettavana. Lähes puolet kyselyistä tuli takaisin ja vastaukset olivat hyvin samansuuntaisia.

Opinnäytetyön tulokset antavat Liedon kunnalle arvokasta tietoa lapsiperheiden kotipalvelun laadusta ja sen työtapojen toimivuudesta. Kyselytutkimuksen tuloksia on toimitettu Liedon kunnalle kahteen otteeseen loka-marraskuussa 2011, jotta niitä olisi mahdollisuus käydä läpi sosiaali- ja terveystoimen yhteistyöpala-vereissa. Tuloksia on käyty läpi myös perhetyöntiimissä, johon kuuluu kaksi perhetyöntekijää ja esimiehenä toimiva perheohjaaja. Liedon kunta saa tutkimuksen hyödynnettäväkseen sekä kirjallisessa, että sähköisessä muodossa, jotta sen tuloksista kiinnostuneet voivat saada sen käsiinsä.

Tutkimukselle olisi kiinnostava tehdä laajempi jatko-osa jossa haluttaisiin tietää Liedon kunnan kaikkien lapsiperheiden tietoisuus kotipalvelusta ja tarpeesta siihen. Kuinka paljon kunnassa on perheitä jotka tarvitsevat apua, mutta eivät tiedä palvelusta, eivät osaa tai jaksaa sitä hakea. Mitkä ovat ne asiat jotka estävät perheitä hakemasta apua tai ottamasta sitä vastaan. Onko syinä leimaantumisen pelko, ennakkoluulot vai tietämättömyys.

Tutkija itse on henkilökohtaisesti kiinnostunut Liedon kunnan lapsiperheiden kotipalvelun laadusta ja sen toimivuudesta, koska on ollut sen toiminnassa mukana kesästä 2008 kesään 2010. Aihe on tutkijan sydäntä lähellä ja oli mieluisaa huomata palvelun toimivuus ja asiakkaiden pääsääntöinen tyytyväisyys.

## LÄHTEET

- Alkula, T.; Pöntinen, S. & Ylöstalo, P. 1995. Sosiaalitutkimuksen kvantitatiiviset menetelmät. Helsinki: WSOY.
- Eriksson, E. & Arnkil, T-E. 2006. Ta upp oron – En handbok i tidiga dialoger. Helsingfors: Forsknings- och utvecklingscentralen för social- och hälsovården, 75-88.
- Faureholm, J. 2003. Familjerådslagning – en demokratiseringsproces – Teoretiske synspunkter i relatio til implementering af familjerådslagning (FRS). Teoksessa Heino,T.; Reinikainen, S.& Bergman, M. (red.) 2003. Familjerådslag i Norden – Erfarenheter, forskningsresultat, reflektioner. Helsingfors: Forskningsinstitutet Svenska social- och kommunalhögskola vid Helsingfors universitet.
- Haavisto, H. 2008. Perheiden kokemuksia sosionomin ja terveydenhoitajan kumppanuuskäynteistä. Teoksessa Noppari, E. (toim.) 2008. Moninaiset verkostot perheitä tukemassa. B raportteja 38. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu, 35-47.
- Heino, T. 2009. Lastensuojelu – Kehityskulkuja ja paikannuksia. Teoksessa Lammi-Taskula, J.; Karvonen, S. & Ahlström, S. (toim.) 2009. Lapsiperheiden hyvinvointi 2009. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 198-213.
- Heino, T. 2009. Lastensuojelun tilastot, asiakkaat ja palvelut. Teoksessa Bardy, M. (toim.) 2009. Lastensuojelun ytimissä. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 52-75.
- Helminen, J. 2006. Onnen kehto vai kurjuuden alho? – Suomalaisten lapsiperheiden arjen kuristumisesta. Teoksessa Helminen, J. (toim.) 2006. Elämä koettelee, tuki kannattelee – Sosiaali- ja Terveysalan työ monimuotoisissa perhesuhteissa. Jyväskylä: PS-Kustannus, 15-36.
- Hirsjärvi, S.; Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uudistettu painos. Helsinki: Tammi.
- Hyytiäinen, E. 2011. Risikko palauttaisi lapsiperheiden kotipalvelun. Turun Sanomat 23.2.2011.
- Häggman- Laitila, A.; Ruskomaa, L. & Euramaa, K-I. (toim.) 2000. Varhaista tukea lapsiperheille – Kokemuksia Lapsiperhe-projektin perhetyöstä. Helsinki: Mannerheimin lastensuojeluliitto.
- Järvinen, R.; Lankinen, A.; Taajamo, T.; Veistilä, M. & Virolainen, A. 2007. Perheen parhaaksi – Perhetyön arkea. Helsinki: Edita.
- Keskikylä, S. & Wacklin, L. 2008. Terveydenhoitajien kokemuksia nuorille perheille suunnatuista työmuodoista. Teoksessa Moninaiset verkostot perheitä tukemassa. B raportteja 38. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu, 51-67.
- Kuula, A. 2006. Tutkimusetiikka – Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Tampere: Vastapaino.
- Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 29.4.2005/272.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812.

Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 28.6.1994/559.

Lammi-Taskula, J. & Salmi, M. 2009. Työ, Perhe ja hyvinvointi. Teoksessa Lammi-Taskula, J.; Karvonen, S. & Ahlström, S. (toim.) 2009. Lapsiperheiden hyvinvointi 2009. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 38-48.

Lastensuojelulaki 13.4.2007/417

Lundström, T. 2009. Etik i den sociala Barnvården. Teoksessa Pettersson, U. (red.) 2009. Etik och socialtjänst – Om förutsättningarna för det sociala arbetets etik. Stockholm: Gothia Förlag AB, 39-53.

Nirhamo, M.; Alanko-Nulkinen, M.; Autti, L.; Kivinen, O.; Koskinen, M-L.; Kumpula, A.; Mäkinen, P.; Seppälä, A.; Sinko, P. & Tuusa, M. 2005. Arki, arvot, elämä, etiikka - Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet. Helsinki: Talentia ry. Saatavissa myös [http://www.talentia.fi/files/1649\\_Etiikkaopas2005.pdf](http://www.talentia.fi/files/1649_Etiikkaopas2005.pdf).

Parrot, L. 2010. Values and Ethics in Social Work Practice. Second Edition. Exeter: Learning Matters Ltd.

Pietiläinen, M. & Nikander, T. 2011. Lapsiperheiden määrä pienin vuosikymmeniin. Viitattu 26.8.2011. [www.tilastokeskus.fi](http://www.tilastokeskus.fi) > Etusivu > Tuotteet ja palvelut > Tietoa teemoittain > Väestölaskenta > Lapsiperheiden määrä pienin vuosikymmeniin

Pietiläinen, M. & Nikander, T. 2011. Perheiden määrän kasvu hidastui. Viitattu 26.10.2011. [www.tilastokeskus.fi](http://www.tilastokeskus.fi) > Etusivu > Tilastot > Väestö > Perheet > 2010 > Perheiden määrän kasvu hidastui.

Pyhäjoki, J. 2005. Dialogisuus auttamistyön verkostoissa. Teoksessa Reijonen, M. (toim.) 2005. Voimaa perhetyöhön – Arjen tuki ja ammatilliset verkostot. Jyväskylä: PS-kustannus, 71-91.

Sosiaalihoitolaki 17.9.1982/710

Sosiaaliportti 2008. Vaikuttavuuden arviointi. Viitattu 28.5.2011. [www.sosiaaliportti.fi](http://www.sosiaaliportti.fi) > Hyvä käytäntö - Lähtökohtia - Arviointi - Lähestymistavat - Vaikuttavuuden arviointi.

Sosiaaliportti 2009a. Ehkäisevä lastensuojelu. Viitattu 22.5.2011. [www.sosiaaliportti.fi](http://www.sosiaaliportti.fi) > Lastensuojelun käsikirja > Työprosessi > Ehkäisevä lastensuojelu.

Sosiaaliportti 2009b. Lapsiperheiden kotipalvelu ja ehkäisevä toimeentulotuki. Viitattu 22.5.2011. [www.sosiaaliportti.fi](http://www.sosiaaliportti.fi) > Lastensuojelun käsikirja > Työprosessi > Ehkäisevä lastensuojelu > Esimerkkejä ehkäisevän lastensuojelun toimintamuodoista > Lapsiperheiden kotipalvelu ja ehkäisevä toimeentulotuki.

Sosiaaliportti 2009c. Perhetyö. Viitattu 22.5.2011. [www.sosiaaliportti.fi](http://www.sosiaaliportti.fi) > Lastensuojelun käsikirja > Työprosessi > Ehkäisevä lastensuojelu > Esimerkkejä ehkäisevän lastensuojelun toimintamuodoista > Perhetyö

Sosiaaliportti 2011. Ehkäisevän työn toteuttaminen. Viitattu 22.5.2011. [www.sosiaaliportti.fi](http://www.sosiaaliportti.fi) > Lastensuojelun käsikirja > Työprosessi > Ehkäisevä lastensuojelu > Ehkäisevän työn toteuttaminen.

Suomen perustuslaki 11.6.1999/731

Taajamo, T. 2006. Perhetyö lähihoitajan työkenttänä. Teoksessa Häkkä, A.; Kuokkanen, H. & Virolainen, A. (toim.) 2006. Lapsen parhaaksi – Lähihoitaja varhaiskasvattajana. Helsinki: Edita, 229-250.

Taskinen, S. 2007. Katsaus lasten ja nuorten palvelujen kehitykseen. Teoksessa Heikkilä, M. & Lahti, T. (toim.) 2007. Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelukatsaus 2007. Helsinki: Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus, 13-28.

Taskinen, S. 2010. Lastensuojelulain soveltaminen. Helsinki: WSOYpro Oy.

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2011. Lastensuojelu. Viitattu 22.5.2011. [www.thl.fi](http://www.thl.fi) > Tutkimus ja kehittäminen > Tilastot ja rekisterit > Lapsuus ja perhe > Lastensuojelu.

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. 2011. lastensuojelu 2010. Viitattu 25.10.2011. [www.thl.fi](http://www.thl.fi) > tilastot ja rekisterit > tilastot aiheittain > lapsuus ja perhe.

Varsinais-Suomen perhetyöntekijät ja -ohjaajat ry. 2009. Toimenkuvat ja kannanotto. Viitattu 22.10.2011. [www.vs-perhetyo.net](http://www.vs-perhetyo.net) > Toimenkuvat.

Vilén, M.; Hansen, M.; Janhunen, T.; Kytöpuu, K.; Salo, S.; Seppänen, P.; Seppänen, S. & Tapio, N. 2010. Perhe ja Perhetyö. Teoksessa Vilén, M.; Seppänen, P.; Tapio, N. & Toivanen, R. Kohtaamisia lapsiperheissä – Menetelmiä perhetyöhön. Helsinki: Kirjapaja, 9-59.

Vilén, M.; Vihunen, R.; Vartiainen, J.; Sivén, T.; Neuvonen, S. & Kurvinen, A. 2006. Lapsuus: erityinen elämänvaihe. Helsinki: WSOY

Perustiedot

**1 Olemme:** (voitte rastittaa useamman vaihtoehdon perhetilanteesta, kun saitte kotipalvelua):

- ☐ **ydinperhe** (lasten molemmat vanhemmat asuvat lasten kanssa)
- ☐ **yksinhuoltajaperhe** (ainoastaan lapsen toinen vanhempi asuu lasten kanssa)
- ☐ **uusperhe** (perhe, jossa kaikki lapset eivät ole puolisoitten yhteisiä)
- ☐ **suuri perhe** (vähintään 4 lasta)
- ☐ **monikkoperhe** (perheessä on kaksoset, kolmoset...)
- ☐ **Perheessä alle 3-vuotaita lapsia**

**2 Mistä saitte lähteen Liedon lapsiperheiden kotipalveluun?**

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Äitiys- tai lastenneuvolasta | <input type="checkbox"/> Psykiatriselta poliklinikalta |
| <input type="checkbox"/> Perheneuvolasta              | <input type="checkbox"/> Sosiaalitoimesta              |
| <input type="checkbox"/> Psykologilta                 | <input type="checkbox"/> Kehitysvamma palveluista      |
| <input type="checkbox"/> TYKS:stä                     | <input type="checkbox"/> Muualta, mistä _____          |
| <input type="checkbox"/> Avoimesta päiväkodista       |  |

**3 Syy miksi omasta mielestänne perheenne sai apua Liedon lapsiperheiden kotipalvelulta?** (Voitte rastittaa kolme (3) tärkeintä)

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Väsymys  | <input type="checkbox"/> Tarve käytännön apuun kotona    |
| <input type="checkbox"/> Masennus   | <input type="checkbox"/> Tarve ohjaukseen kodinhoidossa  |
| <input type="checkbox"/> Muun mielenterveyden ongelma                                     | <input type="checkbox"/> Tarve ohjaukseen lastenhoidossa |
| <input type="checkbox"/> Päihteiden käyttö  | <input type="checkbox"/> Sosiaalisen verkoston vähäisyys |
| <input type="checkbox"/> Erityistä tukea tarvitseva lapsi (esim. dysfasia, ADHD)          | <input type="checkbox"/> Vanhemmuuden tukeminen          |
| <input type="checkbox"/> Sairaus tms. (esim. leikkaus, apseilla paljon sairaala käyntejä) | <input type="checkbox"/> Muu syy, mikä _____             |
| <input type="checkbox"/> Perhekriisi (esim. avioero)                                      |  |



Palvelun aloitus

**4 Saitteko Liedon lapsiperheiden kotipalvelun apua riittävän nopeasti perheenne tilanteeseen nähden?**

☐ Kyllä

☐ Ei

**5 Jos vastasitte EI, kertokaa omin sanoin miksi koitte näin:** (esim. kauanko avun saanti kesti, ehtikö perheenne tilanne huonontua, menikö palvelun tarve ohi)

---



---

Palvelutilanne

**6 Miten Liedon lapsiperheiden kotipalvelun työtavat auttoivat perhettänne?**

Palvelu auttoi minua:	Erittäin paljon	Jonkun verran	Ei yhtään	En saanut tätä apua
Lasten kanssa ulkoilu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lasten kanssa leikkiminen,				
lukeminen, askartelu yms.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Apu arkisissa askareissa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Keskustelu ja seura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ohjeiden antaminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sain hetken omaa aikaa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pääsin nukkumaan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pääsin hoitamaan asioita	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kannustaminen ja				
positiivinen palaute	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Muu, Mikä?				
<hr/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**7 Olisitteko kaivanneet Liedon lapsiperheiden kotipalvelulta jotain sellaista apua, jota ette saaneet tai ei ollut tarjolla? Mitä apua?**

---



---

**8 Kuinka hyvin seuraavat sanat kuvaavat Liedon lapsiperheiden kotipalvelua?**

	Täysin samaa mieltä	jokseenkin samaa miletä	en osaa sanoa	jokseenkin eri miletä	täysin eri miletä
Palvelu on:					
Joustavaa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tuttavallista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Luotettavaa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tasa-arvoista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Positiivista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ystävällistä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Epäbyrokraattista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Palveluultista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Konkreettista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Koko perheen					
huomioonottavaa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Palvelun lopettaminen (vastatkaa vain jos ette enää ole kotipalvelun asiakas):

**9 Kuinka kauan saisitte Liedon lapsiperheiden kotipalvelun apua?**

---

**10 Saitteko Liedon lapsiperheiden kotipalvelun apua tarpeeksi pitkään?**

- ☐ Kyllä ☐ Ei

**11 Jos vastasitte Ei, kertokaa omin sanoin kuinka kauan ja kuinka paljon olisitte kaivanneet apua omasta mielestänne.**

---

---

**12 Millainen perheenne tilanne olisi ilman Liedon lapsiperheiden kotipalvelun apua oman arvionne mukaan?**

- ☐ Samanlainen kuin ennen avun saantia
- ☐ Olisimme väsyneempiä, avun tarpeessa tms.
- ☐ Voisimme paremmin

**Kiitos vastauksistanne!**

