

Kati Eskelinen

**Kohti perhettä**

Palvelun laadun merkitys perhevalmennuksessa

Opinnäytetyö

Syksy 2009

Liiketalouden, yrittäjyyden ja ravitsemisalalan yksikkö

Pienen ja keskisuuren yritystoiminnan liikkeenjohdon koulutusohjelma

Markkinointi



## SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

### Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: Liiketalouden, yrittäjyyden ja ravitsemisalalan yksikkö  
Koulutusohjelma: Pienen ja keskisuuren yritystoiminnan liikkeenjohdon koulutusohjelma  
Suuntautumisvaihtoehto: Markkinointi

Tekijä: Kati Eskelinen

Työn nimi: Kohti perhettä: Palvelun laadun merkitys perhevalmennuksessa

Ohjaaja: Anmari Viljamaa

Vuosi: 2009

Sivumäärä: 52

Liitteiden lukumäärä: 1

---

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia palvelun laadun merkitystä perhevalmennuksessa. Tutkimuksella pyrittiin selvittämään Nurmon äitiys- ja lastenneuvolapalveluihin liittyvän perhevalmennuksen laatua. Tämän tutkimuksen tavoitteena oli kehittää perhevalmennuspalveluiden laatua vastamaan 2000-luvun vanhempien tarpeita ensimmäisen lapsen kohdalla. Palvelun laatua tarkastellaan sekä nykyisessä että laajennetussa palvelutarjonnassa asiakaslähtöisyys huomioiden. Tutkimuksen teemoiksi valittiin parisuhde, vanhemmuus ja kuuden kuukauden täysimetus. Opinnäytetyö liittyy Etelä-Pohjanmaan, Keski-Pohjanmaan ja Vaasan sairaanhoitopiirien sekä Kokkolan seudun kuntayhtymän yhteiseen Voimahankkeeseen.

Tutkimuksen aineisto koottiin haastattelemalla teemoittain kahdeksaa äitiä. Tutkimuksessa käytettiin kvalitatiivista tutkimusmenetelmää ja haastatteluaineisto analysoitiin aineistolähtöisesti sisällönanalyyysimenetelmää käyttäen.

Vaikka palvelun laatu on subjektiivinen kokemus, voidaan tutkimustuloksilla osoittaa, että nykyinen perhevalmennuspalvelu ei ole sellaisenaan riittävä tukemaan parisuhdetta, vanhemmuutta ja kuuden kuukauden täysimetystä. Yhden päivän aikana käyty valmennus ei lisää tiedollista tasoa parisuhteessa, vanhemmuudessa sekä kuuden kuukauden täysimetyksessä. Useampana kertana kerrottu tieto pysytään hyödyntämään paremmin. Tulosten perusteella voidaan todeta, että perhevalmennuksen ajankohtaa ja toteutustapaa tulisi kehittää. Tämän avulla palvelun lopputulos eli palvelun laatu saadaan vastaamaan asiakkaiden tarpeita.

Asiasanat: Neuvolat, palvelut, perhevalmennus, laatu

## SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

## Thesis abstract

Faculty:	Business school
Degree programme:	SME Business Management
Specialisation:	Marketing
Author:	Kati Eskelinen
Title of thesis:	Towards family life: The significance of service quality in family coaching
Supervisor:	Anmari Viljamaa
Year: 2009	Number of pages: 52    Number of appendices: 1

---

The purpose of this graduation thesis was to study the significance of service quality in family coaching. The aim was to examine the quality of family coaching in Nurmo where family coaching has a central role in standard maternity clinic and child health care service. The objective of this study was to improve the quality of service in family coaching to meet the needs of today's parents with first born. The quality of service is studied as a part of current service portfolio as well as extended service portfolio from client perspective. Partnership, parenting and exclusive breast-feeding for six months were selected as themes of this study. The graduation theses relates to Voima project that is jointly conducted by a federation of municipalities in Kokkola region and health care districts of Southern Ostrobothnia, Central Ostrobothnia and Vaasa.

The basis of the study material is themed interviews of eight mothers. The present study uses qualitative approach and the interview material was analysed with the content analysis method.

Even though the quality of service is a subjective concept, the results of the study indicate that current family coaching service is inadequate to support partnership, parenting and exclusive breast-feeding for six months. One-day coaching does not add knowledge of partnership, parenting and exclusive breast-feeding for six months. The study shows that information can be adopted better if it is divided into smaller entities and discussed in several sessions. It can be concluded that the timing and implementation of family coaching should be developed. This will ensure that the quality of service meets the client needs.

Keywords: maternity clinic, child health centre, family coaching, quality of service

## SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	2
Thesis abstract .....	3
SISÄLTÖ.....	4
1 JOHDANTO.....	6
2 PERHEVALMENNUKSEN LAATU OSANA NEUVOLAPALVELUJA .....	9
2.1 Palvelun määritelmä.....	9
2.2 Aineeton palvelu.....	9
2.3 Palvelun laatu.....	10
2.4 Neuvolapalvelut.....	10
2.5 Laajennettu palvelutarjonta .....	11
2.6 Perhevalmennuksen toteutus ja sisältö .....	12
2.7 Perheiden tukeminen perhevalmennuksessa.....	14
2.8 Parisuhde ja vanhemmuus .....	15
2.9 Imetys.....	16
2.10 Laajennettu palvelutarjonta perhevalmennuksessa.....	17
3 TUTKIMUSMENETELMÄT JA AINEISTO.....	20
3.1 Aineiston keruu .....	21
3.2 Aineiston analysointi .....	22
3.3 Tutkimuksen luotettavuus.....	25
3.4 Tutkimuksen eettisyys.....	26
4 TUTKIMUSTULOKSET .....	28
4.1 Haastateltavien taustatietoja .....	28
4.2 Nykyisen palvelun laatu ennen synnytystä.....	28
4.3 Nykyisen palvelun laatu synnytyksen jälkeen.....	30
4.4 Laajennetun palvelun laatu parisuhteen muutoksen valmistautumisessa .	31
4.5 Laajennetun palvelun laatu vanhemmuuteen valmistautumisessa.....	32

4.6 Laajennetun palvelun laatu kuuden kuukauden täysimetyksen tiedon riittävydestä .....	33
4.7 Laajennetun palvelun laatu vertaistuen järjestämisessä .....	34
4.8 Nykyisen palvelun laadun kehittäminen .....	35
4.9 Yhteenveto tutkimuksen tuloksista .....	36
5 JOHTOPÄÄTÖKSET .....	40
LÄHTEET .....	48
LIITE 1. TEEMAHAASTATTELURUNKO 1 (2) .....	52

## 1 JOHDANTO

Palvelua kehitettäessä tulee ymmärtää asiakkaiden odotukset ja arviointi saamaansa palvelusta. Tähän päästäkseen tarvitaan palvelun laadun malli, jonka avulla saadaan selville miten asiakkaat kokevat palvelun laadun. On hyödyllistä selvittää palveluajatus, joka sisältää asiakkaille tarjottavan palvelun ja asiakkaan saamien hyötyjen suhteen. Koetun palvelun laadun lähestymistapaa käytetään lähtökohtana palvelujen laatua koskevissa tutkimuksissa. (Grönroos 2000, 60.)

Hoitotyön tavoitteelliselle kehittämiselle tulee olla selkeä tarve. Pääosin hoitotyön kehittämistarpeet nousevat hoitotyön käytännöstä, mutta myös muuttuva yhteiskunta luo tarpeita sen kehittämiseen. Hoitotyön kehittämisellä tavoitellaan myönteistä muutosta, jonka seurauksena voidaan saavuttaa laadukkaampaa toimintaa asiakkaille. Hoitotyön kehittämisellä kasvatetaan hoitotyön arvostusta ja näin lisää sen vaikuttavuutta. (Renlund 2006, 41, 51–52.)

Yhteiskunnan muuttuminen asettaa haasteita myös terveydenhuollon organisaatioille. Terveydenhuolto on suurien haasteiden keskellä, ja työntekijöiltä edellytetään kehittää työtään. Työkulttuuriin juurtuneet itsestään selvänä pidetyt käytännöt voivat kuitenkin olla kehittämisen esteenä. Kehittämistoiminnan seurantalokset palvelevat terveydenhuollon henkilökuntaa ja tuovat uusia ideoita. Toiminnan kehittäminen haastaa työntekijöitä tuomaan uusia ulottuvuuksia ja näin saavuttamaan kiinnostavamman työnkuvan. (Heikkilä, Jokinen & Nurmela 2008, 36, 40, 42.)

Viljamaan (2003, 107–108, 110) tekemässään tutkimuksessa vanhemmat ovat tyytyväisiä tämän päivän neuvolaan. Terveydenhoitajan toimintaa sekä neuvolan luottamuksellista ilmapiiriä pidettiin melko hyvänä. Neuvolan antama henkilökohmainen tuki jäi kuitenkin keskinkertaiseksi, sillä vanhemmat vertasivat saamaansa tukea puolisolta saatuun tukeen. Heidän mielestään vanhemmuuden ja parisuhteen tukeminen odotusaikana ja sekä lastenneuvolassa oli keskinkertaista.

Vanhemmuus on nykyään aiempaa suurempi haaste. Äitiyshuollon järjestämät valmennukset tavoittavat suuren osan vanhemmista ja perhevalmennuksen tavoitteena on tukea odottavia, synnyttäviä ja lasta kasvattavien perheiden yksilöllisiä tarpeita. (Haapio, Koski K., Koski P. & Paavilainen 2009, 188.) Perhevalmennuksen sisältöjä ja menetelmiä on tutkittu huomattavasti, mutta niitä tulee tutkia edelleen, sillä tutkimustietoa tarvitaan uutta lasta odottavien tarpeista ja toiveista (Paavilainen 2003, 141).

Tämä tutkimus liittyy Vaasan, Keski-Pohjanmaan ja Etelä-Pohjanmaan sairaanhoitopiirien sekä Kokkolan seudun terveyskeskuskuntayhtymän yhteiseen Voimahankkeeseen. Hankkeen lähtökohtana on ensisynnyttäjäperheen asiakaslähtöinen lähestymistapa neuvolan ja synnytysyksikön välillä. Hankkeen kokonaisvaltainen tavoite on saattaa ensisynnyttäjäperheet turvallisesti matkaan laatimalla hoitopolku neuvolan ja synnytysyksikön välille. Hanke on jatkoa edelliselle hankkeelle, jossa tulokset osoittivat vanhempien kaipaavan enemmän tukea parisuhteeseen, vanhemmuuteen ja imetykseen. (Eskelinen, Jauhiainen, Kypärä & Palosaari 2009, 4.)

Tutkimuksen tarkoituksena on tutkia palvelun laadun merkitystä perhevalmennuksessa. Tutkimuksella pyritään selvittämään mitkä tekijät edistävät ja estävät palvelusta saatua hyötyä parisuhteessa, vanhemmuudessa sekä kuuden kuukauden täysimetyksessä. Tutkimuksen tavoitteena on kehittää perhevalmennuspalveluiden laatua vastaamaan ensisynnyttäjien tarpeita.

Tutkimusongelmat ovat:

1. Onko nykyinen tarjolla olevan perhevalmennuksen palvelun laatu riittävä tukemaan parisuhdetta, vanhemmuutta ja kuuden kuukauden täysimetystä?
2. Onko perhevalmennuksen toteutustapaan tarpeellista kiinnittää huomiota palvelun laadun parantamiseksi?

Kohteena tässä tutkimuksessa on julkinen palveluorganisaatio, Nurmon terveyskeskuksen äitiys- ja lastenneuvolapalvelut. Tutkimusaineisto kerätään teemahaastatteluilla ja tutkimusongelmia tarkastellaan kvalitatiivisesti sisällönanalyysimene-

telmällä. Tutkimustulosten avulla pyritään tuottamaan tietoa siitä, miten nykyistä tarjolla olevaa perhevalmennuspalvelun laatua tulisi kehittää vastaamaan 2000-luvun vanhempien tarpeita ensimmäisen lapsen kohdalla.



## **2 PERHEVALMENNUKSEN LAATU OSANA NEUVOLAPALVELU- JA**

### **2.1 Palvelun määritelmä**

Palvelua voidaan tarjota usealla eri tavalla. Palvelua tarjotaan henkilökohtaisesti, mutta koneesta voi myös tehdä palvelun. Lisäksi hallinnolliset palvelut ovat asiakkaalle tarjottuja palveluita esimerkiksi laskutuksen muodossa. Palvelu koostuu aineettomien toimintojen prosessista, missä toiminnot ovat ratkaisuja asiakkaiden ongelmiin. Palvelut toimitetaan asiakkaan, työntekijän ja/tai fyysisten resurssien välisessä vuorovaikutuksessa. Yleensä palvelu on vuorovaikutusta palvelun tarjoajan ja asiakkaan välillä. Kuitenkaan asiakas ei aina ole henkilökohtaisesti vuorovaikutuksessa palvelun tarjoajan kanssa. Palvelu ei välttämättä ole konkreettinen asia vaan toiminto, joka on luonteeltaan aineeton. (Grönroos 2003, 78–79.)

Palvelun tuottamiseen osallistuu monia ihmisiä, joten palvelut ovat luonteeltaan ainutkertaisia. Tämän vuoksi palvelun vaikutusta on vaikea mitata, jonka vuoksi palvelut ovat vaihtelevia. Myös samanaikaisesti palveluun osallistuvat asiakkaat voivat vaikuttaa palvelun laatuun. Palvelun laatua tulisi valvoa ja kehittää säännöllisesti. (Lämsä & Uusitalo 2002, 18–19.)

### **2.2 Aineeton palvelu**

Aineettomat palvelut aiheuttavat ongelmia niiden markkinoinnissa, sillä palvelusta ei voi lähettää mallia eikä sitä voi kokeilla ennen ostoa. Fyysistä tuotetta kohtaan asiakkaalla ei ole niin suurta epävarmuutta, sillä tuotetta voi testata etukäteen. Aineettoman palvelun tarjoaja pystyy vähentämään asiakkaan epävarmuutta tuomalla palvelusta sen hyödyt esille. (Pesonen, Lehtonen & Toskala 2002, 23.)

Palvelun laatuun asiakaspalvelussa vaikuttaa merkittävästi vuorovaikutus, sillä palvelu tuotetaan asiakkaan ollessa läsnä. Tämän vuoksi asiakaspalveluhenkilökunnan kouluttaminen on tärkeää. (Pesonen ym. 2002, 23.) Sekä palvelun tuottaja että asiakas ovat yhdessä kiinteä osa palvelua. Palveluiden peruspiirteisiin kuuluu heterogeenisuus, koska asiakkaiden palvelu ei ole koskaan samanlaista eri asiakkaiden kohdalla eikä sitä voi toistaa samanlaisena. Tosin suurin osa voi olla samanlaista mutta sosiaalinen suhde on erilainen. Tämä tulee huomioida palveluiden johtamisessa, sillä asiakkaalle tuotetun ja tarjotun laadun tulisi olla tasaista. (Grönroos 2003, 83–84; Penttilä & Sipilä 1987, 28.)

### **2.3 Palvelun laatu**

Asiakkaan kokema palvelun laatu muodostuu kahdesta ulottuvuudesta, teknisestä eli lopputulosulottuvuudesta sekä toiminnallisesta eli prosessiulottuvuudesta. Asiakkaille on tärkeää mitä he saavat ollessaan vuorovaikutuksessa yrityksen kanssa, koska he käyttävät tätä arvioidessaan palvelun laatua. Tätä kutsutaan palvelutuotantoprosessin tuloksen tekniseksi laaduksi, mikä ei kuitenkaan pidä sisällään kaikkea asiakkaan kokemaa laatua. Palvelun laadun toiminnallinen laatu vaikuttaa asiakkaaseen, sillä tämä osoittaa sen miten asiakas saa palvelun ja miten hän kokee palveluprosessin. (Grönroos 2000, 64.)

Asiakkaalla on palvelusta ennakoita muodostamia kokemuksia, joita hän vertailee saamiinsa kokemuksiin. Odotukset syntyvät palvelutarjoajan kehittämän markkinointiviestinnän tuloksesta, asiakkaan omien sekä muiden asiakkaiden kokemusten pohjalta sekä asiakkaiden tarpeista. Odotusten ja kokemusten ero osoittaa palvelun olleen hyvää tai huonoa. (Kinnunen 2004, 17.)

### **2.4 Neuvolapalvelut**

Äitiyshuollon tulee turvata odottavan äidin, sikiön ja vastasyntyneen paras mahdollinen terveys. Äitiyshuollon tavoitteena on myös tulevien vanhempien terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen sekä avustaa myönteiseen perhe-elämään. Vanhempien

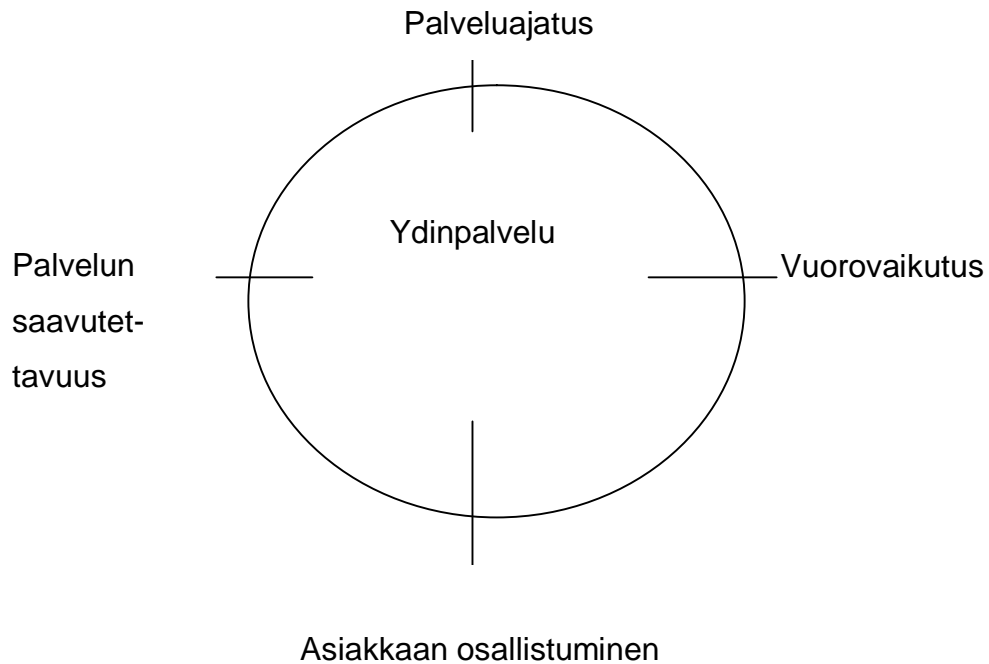
odotukset äitiyshuoltoon kohdistuvat terveydentilan seurannan ja hoidon lisäksi sosiaaliseen ja henkiseen tukeen uuden elämäntilanteen kohdatessa. Vanhempien henkisiä ja aineellisia voimavaroja olisi lisättävä. Neuvolatoimintaa tulisi kehittää perhekeskeisempään ja asiakaslähtöisempään suuntaan tukemalla vanhempia vanhemmuuden ja parisuhteen liittyvissä kysymyksissä. (Viisainen 1999, 9; Sosiaali- ja terveysministeriö 2003, 11, 13–14.)

Lastenneuvolan tehtävänä on muun muassa tarjota vanhemmille tutkittua tietoa lapsen saamisesta, antaa riittävästi tukea vanhemmuuteen ja parisuhteeseen sekä auttaa vanhempia lapsilähtöiseen ja turvalliseen kasvatustapaan. Terveyskeskuksella lastenneuvolan tulee varmistaa vanhempien osallistuminen neuvolapalvelujen kehittämiseen sekä mahdollistaa riittävä vertaistuki. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2004, 21.)

## **2.5 Laajennettu palvelutarjonta**

Palvelupaketti jaetaan kahteen luokkaan: ydinpalveluksi ja liitännäispalveluiksi. Ydinpalvelu pitää sisällään sen mitä asiakkaat saavat organisaatiolta ja lisäpalvelut helpottavat ydinpalvelun käyttöä. Lopputulos on hyvä, jos ydinpalvelu on hyvin kehitetty. Peruspalvelupaketti vastaa koetun laadun teknistä laatu-ulottuvuutta, jonka ainekset määräävät sen, mitä asiakkaat saavat. Kuitenkaan siitä ei tule esille se, miten asiakkaat kokevat prosessin, joka on olennainen osa koetusta palvelutarjonnasta. (Grönroos 2000, 117, 120.)

Grönroosin (2003, 32) mukaan palvelunäkökulma perustuu siihen, että asiakkaan arvonluontiprosessin tueksi tarvitaan laajennettua palvelutarjontaa. Yritys on katsonut, ettei ydinpalvelu yksin riitä. Asiakas puolestaan katsoo saavansa lisäpalvelusta lisäarvoa ja näin alkaa käyttää sitä. Tässä yhteydessä perheen ydinpalveluja ovat äitiys- ja lastenneuvola, ja liitännäispalvelulla tarkoitetaan perhevalmennusta.



Kuvio 1. Laajennettu palvelutarjonta (Grönroos 2000, 125.)

Grönroosin (2000, 120–121, 124–125) mukaan palvelun saavutettavuus, vuorovaikutus organisaation sekä asiakkaan oma osallistuminen muodostavat yhdessä peruspalvelupaketin kanssa laajennetun palvelutarjonnan. Palveluajatuksena on määrittää ydinpalvelun, avustavien palvelujen ja tukipalvelujen käyttö, peruspaketin saatavuus, vuorovaikutustilanteiden kehittäminen ja osallistuvien asiakkaiden valmentaminen prosessiin. Tukipalveluita käytetään arvon lisäämiseksi ja niiden olemassa olo ei ole välttämätöntä ydinpalvelulle.

## 2.6 Perhevalmennuksen toteutus ja sisältö

Neuvolan henkilökunta vastaa suurelta osin perhevalmennuksen toteutuksesta. Heidän lisäksi valmennukseen osallistuu myös muita ammattiryhmiä, muun muassa psykologi ja fysioterapeutti. Tapaamiskertoja vuonna 2007 oli keskimäärin 4-6 kertaa. Perhevalmennusta tulisi toteuttaa pienryhmissä, 4-6 paria, sillä tämä antaa paremmat mahdollisuudet keskusteluille. Ryhmätoiminta mahdollistaa myös ver-

taistuen saannin. Vertaistuki on samassa elämäntilanteessa olevien keskinäistä tukea. Yleisesti ottaen valmennuksiin osallistuvat ensisynnyttäjäperheet, sillä he ovat lapsen saamisessa kokemattomia. (Haapio ym. 2009, 9-10.)

Perhevalmennuksen keskeisenä tarkoituksena on valmentaa tulevia vanhempia lapsen odotukseen, synnytykseen ja muuttuvaan perhe-elämään. Sosiaali- ja terveysministeriön suosituksena perhevalmennuksessa tulisi käsitellä teemoja, jotka liittyvät raskauteen, synnytykseen, imetykseen, isän rooliin, vauvan hoitoon, synnytyksen jälkeiseen aikaan, vanhemmuuteen, parisuhteeseen, seksuaalisuuteen sekä pari- ja lähisuhdeväkivaltaan. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2006, 49.) Näistä valtakunnallista suosituksista huolimatta perhevalmennusta toteutetaan eri kunnissa ja eri neuvoloissa hyvin vaihtelevilla sisällöillä.

Viljamaa on tehnyt vuonna 2003 asiakaskyselyn, jossa haluttiin selvittää 2000-luvun neuvola-asiakkaiden palvelujen käyttöä, tyytyväisyyttä ja odotuksia vanhemmuuden tukemiseen. Hänen tekemässään kirjallisuuskatsauksessa tulee esille, että tämän päivän useat asiantuntijaorganisaatiot ovat huolestuneita siitä, vastaako neuvola nykyisiin haasteisiin. Neuvolapalveluiden kehittäminen edellyttää tarkempaa kuvaa siitä, mitä uuden vuosituhannen vanhemmat odottavat neuvolalta ja minkälaisiin palvelumuotoihin ollaan tyytyväisiä. (Viljamaa 2003, 51.) Mikkanen (2000, 55, 85) tekemän lisensiaattitutkimuksen kohteena olivat äitiysneuvolan terveydenhoitajat. Tutkimuksessa selvitettiin perhevalmennuksen nykytilaa ja kehittämistarpeita terveydenhoitajien näkökulmasta. Vastaajista 59 % oli sitä mieltä, että perhevalmennuksen sisällön kehittämisessä keskeistä on vanhemmuuden ja parisuhteen tukeminen. Suurin osa tutkimukseen osallistuneista terveydenhoitajista käsitteli perhevalmennuksessa synnytystä ja sen kulkua, kivunlievitystä sekä imetystä. Seuraavaksi eniten käsiteltiin muun muassa vanhemmuutta.

Ryttyläinen (2005, 22, 179) tuo väitöskirjassaan esille väitteen, etteivät tämän hetkiset keinot ehkä vastaakaan 2000-luvun naisten tarpeisiin, sillä palvelujärjestelmän toimintamallit ja tarjoamat "oikea ja virallinen" ovat vanhentuneita nykyiseen elämäntilanteeseen. Väitöskirjan tuloksista nousi tärkeimmäksi esitys, että äitiyshuollon toiminnan painotuksia tulisi kehittää. Vastaajina olevat naiset toivoivat, että tulevaisuudessa äitiyshuollossa keskityttäisiin nykyistä enemmän muun muassa

parisuhteen ja perheen huomioon ottamiseen. Seuraavaksi tärkeintä oli keskittyminen synnytyksen jälkeiseen aikaan, jolloin äidin tuen tarpeet ovat suurimmat. Nykyisen palvelujärjestelmän koetaan painottavan aluksi liikaa raskauteen ja synnytykseen, ja synnytyksen jälkeen keskitytään lähes poikkeuksetta lapseen. Voima-hankkeen tutkimuksellisen osuuden tarkoituksena oli selvittää millaisia odotuksia vanhemmilla (n=166) oli perhevalmennukseen ennen ja jälkeen synnytyksen. Myös näistä tuloksista korostui synnytyksen jälkeinen aika, mihin vanhemmat kaipasivat enemmän tietoa. (Eskelinen ym. 2009, 48.)

Nykyään perhevalmennuksiin osallistuvien vanhempien tiedollinen taso on korkeampi mitä aiemmin, sillä paljon tietoa on saatavilla muun muassa Internetistä. Tämä lisää monien vanhempien kriittisyyttä neuvolan järjestämää valmennusta kohtaan. Lisäksi lisääntynyt Internetin käyttö on tuonut valmennuksia sairaaloiden verkkosivuille. Kuitenkaan tämä ei saisi korvata varsinaisia neuvolan järjestämiä valmennuksia, vaan tuottaa lisää tietoa sekä tukea vanhemmille. (Haapio ym. 2009, 190–191; Outinen & Lindqvist 1999, 13.) Samaa tuo esille Paavilaisen (2003, 127) tekemä tutkimus, jossa valmennuksesta saatua tietoa pitivät uutena ainoastaan aiheeseen vähän ennalta tutustuneet vanhemmat.

## **2.7 Perheiden tukeminen perhevalmennuksessa**

Neurolatutkimuksia on tehty useita hoitotieteen viitekehyksessä, jossa pääpainona ovat olleet neuvolan yksittäiset työmuodot ja terveydenhoitajan työ. Psykologisen sisällön osuutta vanhemmuuden tukemista on tutkittu selvästi vähemmän, vaikka neuvolan uusina haasteina pidetään jatkuvasti vanhemmuuden tukemista. Sekä Viljamaan (2003, 103, 110) että Paavilaisen (2004, 132) tekemien tutkimusten tuloksista tuli esille, että vanhemmuuden tukea pidettiin riittämättömänä. Erityisesti tulisi huomioida ensimmäistä lasta odottavien vanhempien tarpeet vanhemmuudessa ja valmiuksia tulevaa elämää ajatellen. Valmennuksen vaikuttavuutta on toisaalta vaikea osoittaa, sillä valmennus on osa äitiysneuvolatoimintaa. Kuitenkin valmennuksesta saatujen tietojen ja taitojen avulla voi vanhempien selviytyminen tulevasta olla helpompaa. (Haapio ym. 2009, 15.)

Raskaana olevat hakevat paljon vertaistukea esimerkiksi Internetin keskustelupalstoilta, jolloin äitiyshuollon antama tieto voidaan jopa kyseenalaistaa (Ryttyläinen 2005, 41). Haapio & ym. (2009, 11) toteavat, että valmennuksen sisältöön olisi tärkeää kiinnittää huomiota, sillä tiedon saatavuuden helpottumisen myötä pelkän tiedon jakaminen ei nykyään enää riitä.

## **2.8 Parisuhde ja vanhemmuus**

Nykyään parisuhteen jatkuvuus on kadoksissa ja kestäväää onnellisuutta on harvassa suhteessa, joka ajaa parit erilleen nopeasti ja lisääntyvässä määrin. Osaltaan tämä voi johtua sosiaalisista muutoksista sekä tavallinen arkielämä on suhteellisen suuri haaste nykypäivän pareille. Lapsen odotusaikana parisuhde saattaa parantua ja tiivistyä, kuitenkin lapsen syntymä on erityinen haaste parin suhteelle. Kolmena ensimmäisenä ikävuotena parisuhdetyytyväisyys laskee 67 prosenttia ja haavoittuvaisin vaihe on noin kuusi kuukautta vauvan syntymän jälkeen. Hyvä verkosto on suurena apuna lapsiperheille, joka tukee myös vanhempana jaksamisessa. (Kumpula & Malinen 2007, 23, 29–30.)

Itkosen (2005, 69–70) tekemän tutkimuksen mukaan ensimmäisen lapsen syntymä saa aikaan hämmentävää muutosta parisuhteelle. Kuormitusta parisuhteelle tuottivat yhteisen ajan puuttuminen sekä lapsen syntymän aiheuttama yhtäkkinen elämän muutos. Vastuun jakaminen lapsen hoidosta, parisuhteen eteenpäin vievät asiat vahvistivat parisuhdetta.

Ruotsalaiset Nyström ja Öhrling (2004, 319–330) tekivät kirjallisuuskatsauksesta meta-analyysin aiheesta vanhempien kokemuksia lapsen ensimmäisen ikävuoden aikana. Vastasyntynyt tuo perheeseen enemmän syvällisiä haasteita kuin mikään muu vaihe. Uudet roolit tulee omaksua sekä olemassa olevia suhteita tulee pohtia. Lapsen kasvattaminen on mahdollisesti haastavinta mitä vanhemmat kohtaavat. Tunteet vanhemmuudesta vaihtelivat positiivisesta negatiiviseen. Tyytyväisyyttä ilmaistiin sekä nautittiin vanhempana olemisesta. Tyytyväisyys ja toiveikkuus olivat suhteessa itsetuntoon sekä huolen jakamiseen lapsesta puolison kanssa. Avun ja tuen saanti puolisolta sekä sosiaalisista suhteista olivat merkittäviä voiman lähteitä.

tä. Äidit eivät olleet valmistautuneet muutokseen mitä äitinä oleminen on ja tämä aiheutti sekä pettymystä että yksinäisyyttä. Myös lapsen hoitaminen koettiin rasakaksi. Aikaisempien tutkimusten mukaan vanhemmilla, joilla oli vähemmän kuormitusta lapsen syntymän jälkeen, saivat tukea terveydenhoitajilta tai muuta sosiaalista tukea. Tämän lisäksi he olivat tyytyväisiä parisuhteeseensa. Yhteenvetona he esittävät tuloksista, että lapsi vie voimavaroja enemmän ensimmäisenä ikävuotena ja tuen saaminen puolisoilta, omasta verkostosta sekä terveydenhuoltohenkilökunnalta on tarpeellista. Etenkin lastenneuvolan osuus on tärkeä vähentämään vanhempien kohtamaa kuormitusta. Kätilöiden ja lastenneuvoloitten terveydenhoitajien tuki voi antaa vanhemmille vahvuuksia vanhemmuuteen. Vanhempia tulisi auttaa keskustelemaan kokemastaan paineesta.

## 2.9 Imetys

Hannulan (2003, 14–15) tutkimuksen mukaan suomalaiset äidit asennoituvat synnytykseen erittäin myönteisesti ja tällä on tärkeä merkitys imetyksen onnistumiseen. Äitien tiedot imetyksestä ovat kuitenkin puutteellisia. Imetyksen kesto on usein äitien omia toiveita lyhyempi. Syynä imetyksen lopettamiseen on useimmiten maidon loppuminen tai väheneminen.

Tutkimukset antavat viitteitä siitä, että äitien samaa imetysohjaus ja tuki terveydenhoitajilta ovat riittämättömiä. Voi olla jopa niin, että paljon tietoa neuvolasta saaneet äidit kokevat eniten ongelmia imetyksessä. Tämä kertoo neuvolan toimintatapojen ongelmista, joihin liittyvät myös puutteelliset taidot ohjata äitejä hakemaan imetykseen tukea muualta, kuten esimerkiksi imetystukiryhmistä. (Hannula 2003, 17.)

Hannulan (2003, 90) tutkimuksen mukaan äidit kokivat imetysohjauksen olevan puutteellisempaa neuvolassa kuin sairaalassa. Tuloksista kävi ilmi, että äidit toivoivat imetysohjauksen olevan yhdenmukaista, konkreettista ja yksilöllistä. Äidit tarvitsivat asiallista tietoa imetyksestä ja selkeää imetysohjausta. Tutkimukseen osallistuvista äideistä enemmän ohjausta saaneet äidit selviytyivät paremmin imetyksestä. Samaisessa tutkimuksessa tutkittiin hoitajien tietämystä imetyksestä.



Erittäin huolestuttava oli, että 50 % hoitajista luulee täysaikaisen terveen lapsen tarvitsevan lisäruokaa sairaalassaoloaikana.

Aikaisemmista tutkimuksista käy ilmi, että ainoa vaikuttava imetysohjausmenetelmä raskauden aikana on ryhmäopetus ja ryhmässä tapahtuvan valmennuksen tulee olla vuorovaikutuksellista. Synnytyksen jälkeen annetussa imetysohjauksessa tehokkainta ovat kotikäynti, puhelimitse annettu tuki ja ohjaus sekä vertaistukiryhmät. Äidit hyötyvät imetykseen kannustamisesta ja ohjauksesta, jotka tukevat heidän itsetuntoaan ja kykyä onnistua imetyksessä. Näissä tulee ottaa huomioon myös äitien yksilölliset tarpeet. (Hannula, Kaunonen & Tarkka 2008, 1132–1143.)

## **2.10 Laajennettu palvelutarjonta perhevalmennuksessa**

Äitiysneuvoloiden tarjoamiin perhevalmennuksiin eivät kaikki osallistu sekä valmennuksien järjestämisestä on joissain kunnissa jopa tingitty, vaikka valmennus on vakiinnuttanut paikkansa osana neuvolatyön työmuotoa. Näille vanhemmille tietoa pyritään antamaan neuvolavastaanottojen yhteydessä. (Haapio ym.2009, 9-11.)

Palvelun saavutettavuuteen vaikuttaa esimerkiksi henkilökunnan määrä ja tiedot, tehtävään suoritukseen käytettävä aika, työkalut sekä samanaikaisesti osallistuvien asiakkaiden määrä. Nämä tekijät määrittävät sen, kokevatko asiakkaat palvelun saavutettavuuden joko helpoksi tai vaikeaksi. Tämä ei välttämättä vähennä peruspalvelupaketin kokonaislaatua, mutta arvio palvelupaketista saattaa laskea. Vuorovaikutus palveluorganisaation kanssa luokitellaan vuorovaikutusviestintään työntekijöiden ja asiakkaiden kesken sekä vuorovaikutus samaan aikaan mukana olevien asiakkaiden kesken. Vuorovaikutustilanteet ovat osa koettua palvelua. Negatiiviseksi koetut vuorovaikutustilanteet laskevat peruspalvelupaketin laatua. (Grönroos 2000, 121, 123.) Saavutettavuus ja vuorovaikutus ovat asiakaslähtöisyyden perusedellytyksiä (Storbacka, Blomqvist, Dahl, Haeger 2003, 23).

Asiakkaan oma osallistuminen merkitsee sitä, että hänellä itsellään on vaikutusta samaansa palveluun (Grönroos 2000, 124). Perhevalmennukseen osallistuvat

vanhemmat voivat tuoda omaa osallistumistaan esille esimerkiksi tarkentavien kysymysten muodossa. Tällä varmennetaan asiakkaan tiedollinen ymmärtäminen.

Ryttyläinen (2005, 181) ja Kuronen (1994, 105) havainnoivat tutkimuksissaan, että tämän hetkinen palvelujärjestelmä on vaihtoehtoton. Tämän ajan palvelua tarvitseva raskaana oleva ja synnyttänyt nainen ei koe riittäväksi yhden asiantuntijan tarjoamaa vaihtoehtoa. Hän haluaa valita eri vaihtoehtojen väliltä. Nykyinen järjestelmä ei tue toimintaa, joka mahdollistaisi valinnan ja että suhtautuminen vaihtoehtoihin olisi hyväksyvä. Myös Haapio ym. (2009, 187) ovat sitä mieltä, että 2000-luvun vanhemmat tuovat perhevalmennukseen muutospaineita.

Ruotsissa perheiden ennaltaehkäisevä toiminta on kokenut muutoksen. Perhevalmennusta kehitettiin lisäämällä vanhemmuuden ja parisuhteen tukea sekä vanhempien vertaistukiryhmätoimintaa. Toimintaa kutsutaan yleisesti Leksandin malliksi, jonka Thomas Johansson ja Ingegerd Jons loivat Leksandissa vuonna 1996. He uskoivat, että nykyajan vanhemmat tarvitsevat toistensa tukea parisuhteen hoitamiseksi, ja että vanhemmuuden paineista selviämiseen tulisi antaa yksinkertaisia työkaluja. Vanhempainryhmät koostuvat ensisynnyttäjistä tai yksinhuoltajista pienryhmissä. Ennen synnytystä ryhmiä pitävät äitiysneuvolan kättilöt yhdeksän kertaa ja synnytyksen jälkeen vastuu siirtyy lastenneuvolan terveydenhoitajalle, tapaamiskertoja on kahdeksan ennen lapsen ensimmäistä ikävuotta. (Paavola 2004, 8-9.) Leksandin toimintamalli on sovellettavissa myös muualle, jota on hyödyntänyt muun muassa Espoon kaupunki kehittämällä Espoon moniammatillisen laajennetun perhevalmennuksen. (Haapio ym. 2009, 200.)

Julkinen terveydenhuolto ei tavoittele kannattavuuttaan parantamalla palveluiden laatua vaan tavoitteena on lopputulokseen tyytyväinen asiakas. Pelkästään henkilökunnan oma arviointi palvelun laadusta ei riitä, sillä myös asiakas itse vaikuttaa suuresti palvelun laatuun. Tarjotun perhevalmennuspalvelun tulisi vastata asiakkaan todellisia tarpeita, jotka tutkimusten mukaan painottuvat vanhemmuuteen sekä synnytyksen jälkeiseen aikaan. Perhevalmennusta suositellaan pidettävän pienryhmissä ja tapaamiskertoja olisi hyvä olla useampi, 4-6 kertaa. Tämän tutkimuksen kohteena olevan Nurmon äitiys- ja lastenneuvolapalvelut järjestävät perhevalmennusta yhtenä päivänä, ryhmäkoon ollessa mahdollisesti 20 paria. Las-

tenhoitotunti järjestetään lastenneuvolan toimesta erillisenä kertana. Nykyinen palvelu poikkeaa toimintatavoiltaan tämän hetkisistä suosituksista. Kuten Leksandin malli osoittaa, laajennetun palvelutarjonnan hyödyntäminen perhevalmennuksessa lisää vanhemmuuden ja parisuhteen tukea. Asiakkaiden tarpeisiin voidaan vastata kiinnittämällä huomiota palvelupaketin kokonaisuuteen.

### 3 TUTKIMUSMENETELMÄT JA AINEISTO

Laadullisella tutkimusmenetelmällä tehdyllä tutkimuksella tavoitellaan ihmisten omia kuvauksia koetusta todellisuudesta, tavoitteena ei ole löytää totuutta tutkittavasta asiasta. Tutkimuksen tavoitteena on luoda johtolankoja ja vihjeitä ihmisten kokemuksista ja käsityksistä. Näiden avulla tehdään tulkintoja eli ratkaistaan arvioituksia. (Vilkkä 2005, 97–98.) Laadullisella menetelmällä päästään lähemmäs ihmisten antamille merkityksille ilmiöistä ja tapahtumista. Näin tulee esille tutkittavien näkökulma. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 28.) Tuomen & Sarajärven (2009, 85) mukaan on tärkeää, että tieto kerätään henkilöiltä, jotka tietävät tutkittavasta ilmiöstä mahdollisimman paljon tai heillä on kokemusta asiasta. Tässä tutkimuksessa käytetään laadullista eli kvalitatiivista tutkimusmenetelmää. Tutkimuksen tarkoituksena on tutkia nykyisen palvelun laadun merkitystä perhevalmennuksessa asiakaslähtöisyys huomioiden. Lisäksi on tarkoitus saada tietoa perhevalmennuksen toteutustavan vaikutuksesta palvelun laatuun. Teemoina tässä tutkimuksessa ovat parisuhde, vanhemmuus ja kuuden kuukauden täysimetys. Tutkimuksen tavoitteena on kehittää perhevalmennuksen laatua vastaamaan ensisynnyttäjien tarpeita ensimmäisen lapsen kohdalla.

Laadullisen tutkimuksen tarkoituksena ei ole saavuttaa tilastollista yleistystä vaan pyritään kuvamaan ja tulkitsemaan jokin ilmiö tai tapahtuma. Tutkimuksen aineiston riittävästä koosta Tuomi & Sarajärvi (2009, 85) ovat sitä mieltä, että opinnäytetyön aineiston koko voidaan asettaa omaan arvoonsa, se ei saisi olla työn tärkein kriteeri.

Tutkimukseen kohderyhmän muodostivat ensisynnyttäjä-äidit, jotka olivat mukana Vaasan, Keski-Pohjanmaan, ja Etelä-Pohjanmaan sairaanhoitopiirien sekä Kokkolan seudun terveyskeskuksen kuntayhtymän yhteisessä hankkeessa. Tässä tutkimuksessa päädyttiin tutkimaan ainoastaan äitien kokemuksia, sillä heidän osallistuminen hankkeessa oli ollut kattavampaa. Tähän tutkimukseen osallistuvat äidit ovat Etelä-Pohjanmaan alueelta, joita oli hankkeessa mukana yhteensä 20. He

olivat osallistuneet äitiysneuvolan perhevalmennukseen ja lisäksi hankkeen järjestämään perhevalmennukseen. Äitiysneuvolan valmennus pidettiin yhtenä lauantaina joka oli kestoltaan 6 tuntia. Erillisenä kertana järjestettiin lastenhoitotunti. Pareja oli mukana yhteensä 20. Hanke järjesti valmennusta kolmena iltana pienryhmissä 4-7 paria ja valmennuksen kesto oli noin 1 tunti ja 30 minuuttia. Tämän lisäksi hankkeen myötä järjestettiin vertaistukitapaaminen synnytyksen jälkeen.

Saadakseen puolueetonta tietoa vastaajilta, kaikille 20 äidille laitettiin yhteinen viesti, jossa kerrottiin tutkijan opintoihin kuuluvasta opinnäytetyöstä. Samaisessa viestissä heiltä tiedusteltiin halukkuutta osallistua tutkimukseen. Heitä pyydettiin vastaamaan viestiin, jos olivat halukkaita osallistumaan. Haastateltavat valittiin siinä järjestyksessä, missä he ilmaisivat myönteisesti halukkuutensa osallistua haastatteluihin. Tällä pyrittiin välttämään valikointia haastateltavista. Tutkimuksen osallistujiksi ilmoittautui yhteensä 10 äitiä, joista haastateltiin kahdeksan, sillä viimeisissä haastatteluissa aineisto alkoi toistaa itseään. Usean haastateltavan kohdalla oli tullut jo aiemmassa yhteydessä esille tutkijan opiskelut ja siihen kuuluva lopputyö, joten sitä ei tarvinnut perustella tarkemmin pyydettyä osallistumaan mukaan tutkimukseen.

### **3.1 Aineiston keruu**

Laadullisessa tutkimuksessa käytetään yleensä aineistonkeruumenetelminä haastattelua, kyselyä, havainnointia sekä dokumentteihin perustuvaa tietoa. Teema-haastattelun avulla edetään tiettyjen merkittävien ennalta mietittyjen teemojen ja tarkentavien kysymysten mukaan. Teemahaastattelussa pyritään löytämään huomionarvoisia vastauksia mitä tulee tutkimuksen tarkoitukseen ja ongelmanasetteluun. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 73, 75.)

Tutkimuksen aineistonkeruumenetelmäksi valittiin teemahaastattelu ja teemoiksi muodostuivat parisuhde, vanhemmuus, kuuden kuukauden täysimetys. Näitä teemoja käytiin läpi sekä nykyisessä että laajennetussa palvelussa. Teemahaastattelurunko muodostui näistä teemoista (Liite 1), johon lisättiin tarkentavia lisäkysymyksiä. Haastattelut toteutuivat syksyllä 2008. Haastattelun ajankohta sovittiin

yhteisesti haastateltavan kanssa. Haastattelupaikaksi ehdotettiin joko haastateltavan kotia tai tutkijan työpaikkaa, tai muuta haastateltavan sopivaksi katsovaa paikkaa. Suurin osa haastatteluista toteutui haastateltavan kotona, osa tutkijan työpaikalla.

Haastattelujen järjestäminen toteutui suunnitelman mukaan ja kaikki haastateltavat suostuivat haastattelujen nauhoittamiseen. Haastattelutilanteet olivat luontevia, sillä tutkijalla oli syntynyt hankkeen aikana tuttavallinen suhde haastateltaviin. Ennen varsinaista haastattelua vaihdettiin kuulumiset, joka osaltaan rentoutti ilmapiiriä. Haastattelut saattoivat keskeytyä joko lapsen heräämiseen tai syöttämiseen.

Haastattelut etenivät teemoittain, kuitenkin vastaajille annettiin mahdollisuus kertoa kokemuksistaan omin sanoin ja tutkija pyrki välttämään valmiita ja johdattelevia kysymyksiä. Haastattelut kestivät 30–90 minuuttia. Haastattelunauhoista tehtiin sanasta sanaan litteroinnit heti haastattelujen jälkeen.

### **3.2 Aineiston analysointi**

Laadullisessa sisällönanalyysissä otetaan esiin keskeiset asiat ja kvalitatiivisella tutkimuksella pyritään selvittämään asioita kokonaisvaltaisesti. Pyrkimyksenä on löytää tosiasioita. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2004, 157.) Laadullisen sisällön analysoiminen nostaa aineistosta myös sellaisia kiehtovia asioita mitä ei ollut alun perin tarkoitus tutkia. Tällöin tutkijan on kiinnitettävä huomio juuri tämän tutkimuksen tarkoitukseen ja tutkimusongelmiin, sillä raportoidun tulee olla linjassa alkupe räiseen kiinnostuksen kohteeseen. Lisäksi tutkijan tulee päättää, hakeeko aineistosta samanlaisuutta vai erilaisuutta. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 91,93.)

Laadullinen analyysi jaetaan induktiiviseen eli yksittäisestä yleiseen ja deduktiiviseen eli yleisestä yksittäiseen. Aineistolähtöisessä analyysissä aikaisemmalla teorialla ei tulisi olla mitään tekemistä aineiston analyysin toteuttamiseen, sillä analyysin tulee perustua aineistoon. Perinteisenä analyysimenetelmänä käytetty teorialähtöinen analyysi tukeutuu tiettyyn teoriaan. Tutkimuksessa on kuvattu tietty malli ja määritellään siihen kuuluvat kiinnostavat käsitteet. Näin aineiston analyysi-

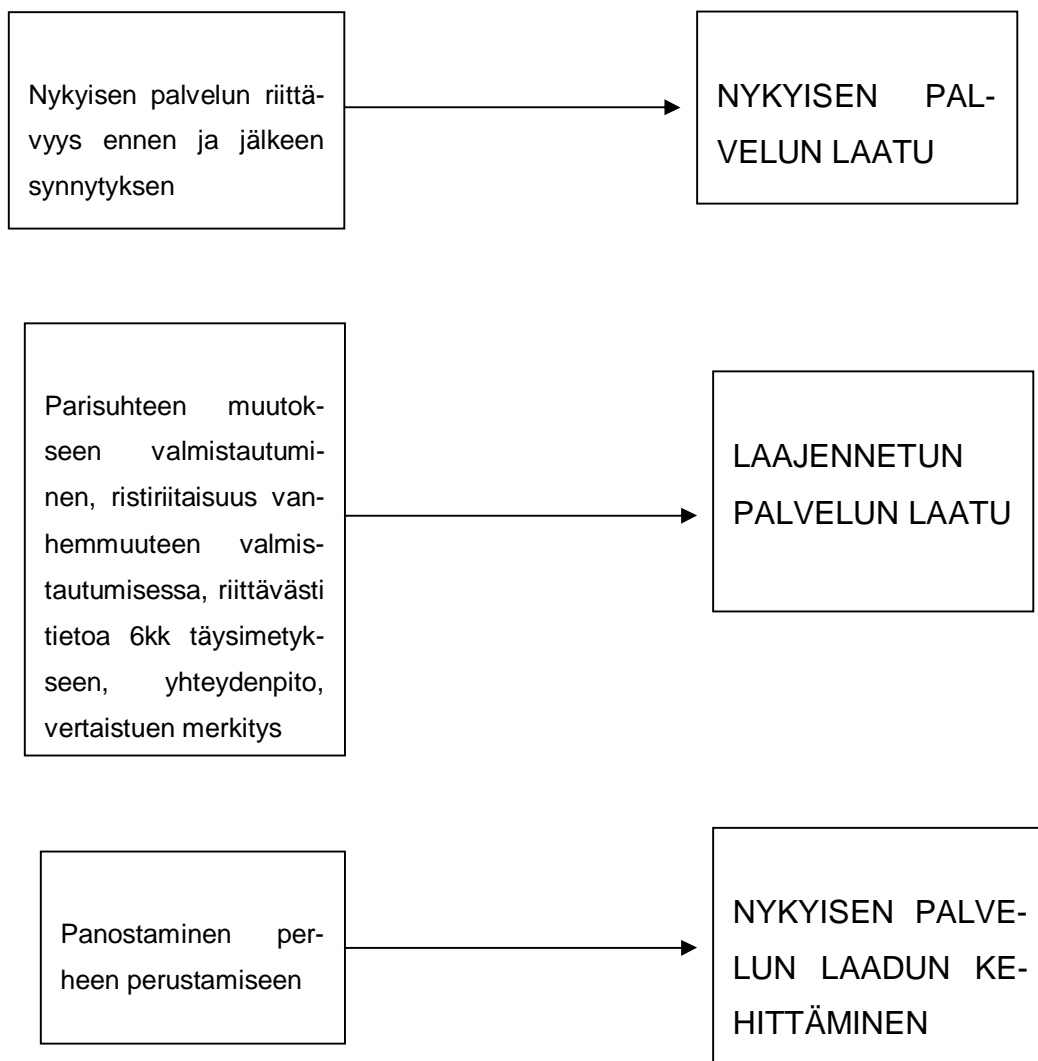
sia ohjaa valmiiksi teorian pohjalta laadittu kehys, jota testataan uudessa kontekstissa. (Tuomi & Sarajärvi, 2009, 95, 97.)

Aineistolähtöisessä analyysissä aloitetaan esittämällä aineistolle tutkimusongelmien/-tehtävien mukaisia kysymyksiä ja vastaukset pelkistetään yksittäisiksi ilmaisuiksi. Seuraavaksi pelkistetyt ilmaisut ryhmitellään ja samaa tarkoittavat ilmaisut yhdistetään samaan kategoriaan, joka nimetään sisältöä vastaavaksi. Tämä on analyysin kriittisin vaihe, sillä on tutkijan päätettävissä, millä perusteella jakaa ilmaisut eri kategorioihin. Samansisältöiset alakategoriat yhdistellään toisiinsa ja muodostetaan yläkategorioita. Viimeiseksi yläkategoriat muodostavat yhden, kaikkia kuvaavan kategorian. Tämän avulla saadaan vastaukset tutkimusongelmiin. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 101.)

Haastatteluiden aineistojen analyysimenetelmänä käytettiin induktiivista sisällönanalyysia. Aineiston analysointi aloitettiin muodostamalla kokonaiskuva aineistosta lukemalla vastaukset useaan kertaan läpi ja esittämällä tutkimustehtävän mukaisia kysymyksiä. Vastaukset pelkistettiin yksittäisiksi ilmaisuiksi, jonka jälkeen ilmaisut ryhmiteltiin. Samaa tarkoittavat ilmaisut yhdistettiin samaan kategoriaan, joka nimettiin sisältöä vastaavaksi. Samansisältöisistä alakategorioista muodostettiin yläkategorioita. Lopuksi yläkategoriat yhdistettiin kaikkia kategorioita kuvaavaksi yhdistäväksi kategoriaksi, jonka avulla saatiin vastaukset tutkimuskysymyksiin. (Kuvio 2)

## YLÄKATEGORIA

## YHDISTÄVÄ KATEGORIA



KUVIO 2. Aineiston kategoriat



### 3.3 Tutkimuksen luotettavuus

Hirsjärven, Remeksen & Sajavaaran (2007, 227–228) mukaan tutkimuksen luotettavuuteen vaikuttaa tutkimusprosessin tarkka selostus, joka koskee tutkimuksen kaikkia vaiheita. Aineiston keräämiseen kohdistuvat olosuhteet, käytetty aika, mahdolliset häiriötekijät, haastattelujen virhetulkinnat sekä tutkijan oma arvio tilanteesta on kuvattava. Aineiston analyysin luokittelu ja luokittelujen perustelut olisi kuvattava. Tulosten esittäminen tulisi olla perusteltua, jota auttaa tulosten rikastuttaminen suorilla haastatteluotteilla. Tässä tutkimuksessa koko tutkimusprosessi on pyritty kuvaamaan mahdollisimman huolellisesti. Lisäksi suorat haastatteluotteet lisäävät tutkimustulosten luotettavuutta.

Laadullisen tutkimuksen tulosten puolueettomuus nousee esille siinä, onko tutkijalla pyrkimyksenä ymmärtää tiedonantajaa itseään vai vaikuttaako tiedonantajan kertoma tutkijan omaan esimerkiksi virka-asemaan, mitä hän haluaa kuulla ja havainnoida? Aikaisemmin hoitotyön pro-gradu – töissä on oletettu hoitajan tutkimia potilaiden kokemuksia saadusta hoidostaan luotettavana. Jälkeenpäin kriteeri on osoittautunut kyseenalaiseksi juuri puolueettomuusnäkökulmasta. (Tuomi & Sarajärvi 2004, 133.) Toisaalta tutkijan on tärkeä tuntea kohderyhmänsä, sillä jos kohderyhmän ja tilanteen tuntemus on heikkoa, se saattaa vaikuttaa tutkimuksen uskottavuuteen (Vilkkä 2007, 109–110).

On selvää, että tutkijan puolueettomuus on hyvin kyseenalaista tämän tutkimuksen kohdalla. Tämä tulee esille siinä, koska tutkija itse on pitänyt tutkittaville valmennukset teemoista parisuhde, vanhemmuus sekä kuuden kuukauden täysimetys. Tämän lisäksi tutkija on ollut tukemassa tutkittavia edellä mainituissa teemoissa kuusi kuukautta lapsen syntymän jälkeen. Kuitenkaan tutkijalla ei ole ollut erityistä syytä haluta kuulla tiettyjä asioita, sillä tulokset eivät tässä yhteydessä edistä tutkijaa henkilökohtaisesti millään tavalla. Tarkoituksena ei ole ollut selvittää mitä tutkittavat ovat olleet mieltä tutkijan pitämistä valmennuksien laadusta ja antamasta tuesta, vaan muun muassa siitä, onko aiheiden läpi käyminen eri tavalla tapa kehittää perhevalmennuspalvelua ja näin lisätä palveluista saatua laatua. Lisäksi

haastattelut sujuivat heti alusta lähtien tuttavallisesti, sillä suhde tutkijan ja tutkittavien välille oli syntynyt jo aiemmasta yhteydestä, eikä turha jännittäminen aiheuttanut mahdollisia häiriötekijöitä. Toisaalta tutkittavat ovat voineet olla hienovaraisia tutkijaa kohden ja ovat saattaneet jättää joitain asioita mainitsematta. Myös tutkimustehtäviin vastausten saaminen auttoi juuri näiden tutkittavien kohdalla, sillä he olivat osallistuneet sekä äitiyshuollon että hankkeen järjestämiin valmennuksiin. Näin heiltä saatiin tietoa siitä, onko valmennuksen järjestämisen toteutustavalla vaikutusta palvelusta saatuun laatuun.

Aineiston analysointi haluttiin suorittaa huolella, jonka vuoksi tutkimuksen suorittamiseen ja raportointiin suunniteltu aikataulu viivästyi huomattavasti. Tästä huolimatta tutkija pystyi palaamaan aineistoon ilman, että tutkimuksen luotettavuus olisi vääristynyt.

### **3.4 Tutkimuksen eettisyys**

Kunnioittamalla ihmisten itsemääräämisoikeutta, pyritään heille antamaan mahdollisuus päättää, ovatko he halukkaita osallistumaan tutkimukseen. Tästä johtuen heillä tulee olla riittävä määrä tietoa tutkimuksesta, tutkimuksen tekijästä sekä kerättävien tietojen käyttötarkoituksesta. Yksityisyyden kunnioittaminen lähtee siitä, että ihmisillä tulee olla oikeus määrittää mitä tietoja he antavat tutkimuksen käyttöön. Lisäksi tekstistä ei saa pystyä tunnistamaan yksittäistä tutkittavaa. Tutkimusaineistoa tulee käyttää, käsitellä ja säilyttää ennalta sovitusti. (Kuula 2006, 61, 64.)

Tutkimukseen osallistuvilla tutkittavilla oli tietoa osallistumisen vapaaehtoisuudesta. Ennen haastattelujen alkua heille kerrottiin, että tiedot käsitellään asianmukaisesti ja, että heidän tunnistamattomuus taataan. Tutkittavat olivat motivoituneita ja yhteistyöhaluisia tutkimuksen suorittamiseen, sillä tieto siitä, että tutkimustulokset voivat kehittää palveluiden laatua vastaamaan ensisynnyttäjiä tarpeita.

Tiedonkeruu tapahtui haastattelemalla tutkimukseen osallistuvia äitejä ja haastattelut suoritettiin tutkittavien valinnan mukaan heidän kotonaan tai tutkijan työpaikalla. Ensimmäinen haastattelu toimi esihaastatteluna ja aineisto pystyttiin lisää-

mään kokonaisaineistoon, sillä teemoihin saatiin riittävät vastaukset. Haastattelut nauhoitettiin ja kirjoitettiin puhtaaksi heti haastattelujen jälkeen. Haastattelut koodattiin numeroilla, joten tutkittavien nimet eivät missään vaiheessa tulleet julki. Tutkimustietoa kerättiin siinä määrin, että tieto alkoi toistaa itseään. Tämä osoitti riittävän aineiston määrän.

Sopimus tutkimuksen laillisesta suorittamisesta syntyy myös tilanteissa, joissa tutkittava suostuu osallistumaan tutkimukseen ilman kirjallisten sopimusten allekirjoittamista. Osallistuminen voi olla laillisesti pätevää vaikka kasvotusten tai puhelimitse tapahtuvaa kohtaamista ei ole edes tapahtunut. Tämä perustellaan sillä, että tutkimuksesta informointi muodostaa käytännössä suostumuksen sisällön. Tutkimussuostumukseen liittyvät samat asiat voidaan kertoa myös suullisesti. (Kuula 2006, 100, 102.)

Se, että tutkittavia pyydettiin mukaan tekstiviestillä, ei ole tutkimuksen suorittamisen kannalta yleinen käytäntö. Tähän päädyttiin sen vuoksi, että tutkijan ja tutkittavien välille oli muodostunut pitkähkö tuttavallinen yhteistyö. Osalla tutkittavista oli jo aiemmin käydyistä keskusteluista tullut selville tutkimuksen suorittaminen ja sen tarkoitus, joka selvitettiin vielä ennen haastattelun aloittamista. Tarkempaa informaatiota annettiin heille, joille työn tarkoitus ei ollut niin konkreettinen.

## 4 TUTKIMUSTULOKSET

Tutkimustuloksissa käydään ensin läpi haastateltavien taustatiedot. Seuraavaksi kuvataan ensimmäiseen tutkimusongelmaan saatuja vastauksia nykyisen palvelun laadusta ennen ja jälkeen synnytyksen teemoissa parisuhde, vanhemmuus sekä kuuden kuukauden täysimetys. Tätä kuvaava yhdistävä kategoria sai nimekseen *nykyisen palvelun laatu*. Toisen tutkimusongelman vastaukset perhevalmennuksen toteutustapaan tarvittavista muutoksista kuvaa yhdistävä kategoria, jonka nimeksi tuli *laajennetun palvelun laatu*. Lopuksi esitetään *nykyisen palvelun laadun kehittäminen*, joka on osa viimeiseksi mainittua kategoriaa.

### 4.1 Haastateltavien taustatietoja

Haastatteluihin osallistui kahdeksan ensisynnyttäjä-äitiä. Tutkittavat elivät joko avo- tai avioliitossa. Tutkittavien keski-ikä oli 29.9 vuotta ja koulutuksellinen taso oli peruskoulusta yliopistotasoon. Lasten iät haastatteluhetkellä vaihtelivat 4-8 kuukauden välillä. Haastateltujen parisuhteet olivat kestäneet kolmesta vuodesta reilusti yli kymmenen vuotta. Osallistujat olivat olleet mukana sekä äitiysneuvolan valmennuksessa että hankkeen järjestämässä valmennuksessa.

### 4.2 Nykyisen palvelun laatu ennen synnytystä

Tutkimuksen tarkoituksena oli kartoittaa millaista tietoa ja tukea haastateltavat olivat saaneet parisuhteeseen, vanhemmuuteen sekä kuuden kuukauden täysimetykseen äitiysneuvolan tarjoamassa perhevalmennuksessa. Tulosten perusteella nykyisen palvelun tarjoama tiedollinen laatu ei ole riittävää sisäistämään edellä mainitut teemat. Perhevalmennuksen toteutustapa sai eniten kritiikkiä haastateltavilta. Kritiikki kohdistui ajankäyttöön, joka koettiin epäkäytännölliseksi tiedon sisäis-

tämiseen. Äidit kokivat jälkeensä, että käytyt teemat eivät jääneet mieleen, koska koko asiamäärä käytiin nopeassa tahdissa läpi saman päivän aikana.

"..tuli yhdellä kertaa niin paljon asiaa, sitä ei millään pystynyt kaikkea kerralla sisäistämään.."

"..tarvii aikaa sopeutua niihin uusiin juttuihin.."

Lisäksi osa koki päivän kestäväen valmennuksen olevan liian pitkä raskaana olevalle. Istumista oli tullut paljon, vaikka taukojakin oli pidetty. Toisaalta taas ajankäytöllisesti yhdenpäivän valmennusta pidettiin käytännöllisenä, mutta sellaisenaan se ei täyttänyt tiedollisia odotuksia.

Haastateltavat muistelivat valmennuksen sisältöä ja tiedollista tukea vanhemmuudesta ja parisuhteesta, mutta teemat eivät olleet jääneet tarkemmin mieleen. Osa pohti, että oliko aiheita käsitelty valmennuksessa lainkaan, osalle oli jäänyt jotain mieleen.

"..varmaan siellä käytiin samoja asioita läpi, synnytysvideo päällimmäisenä mielessä.."

"..olikohan siellä parisuhteesta mitään, voin olla väärässä, en muista.. vanhemmuudestakaan en muista.."

"se jäi mieleen, että riittävän hyvä vanhemmuus-video, mikä on ihan hyvä otsikko.."

Äidit kokivat valmennuksen sisällön painottuvan synnytykseen, joka oli jäänyt eniten mieleen. Haastateltavien mielestä tämä oli lisäksi ollut aiheista kiinnostavin.

Valmennuksessa käytettävää materiaalia kritisoitiin, joka haastateltavien mielestä oli ollut liian videopainotteista. Lisäksi videoiden tasoa arvosteltiin. Äidit olisivat toivoneet enemmän keskustelua tai vetäjän kertovan asioista enemmän keskustelun aikaan saamiseksi. Yhdenpäivän valmennuksessa ei koettu pystyvän muodostamaan vertaistukiryhmiä, vaikka muiden samassa tilanteessa olevien äitien näkeminen ilahduttikin.

"..katsottiin niitä videoita, ehkä enemmän olis voinu keskustella.."

"..yks kerta, niin ei siinä tutustu niihin ihmisiin.."

Haastateltavat pohtivat nykyisen palvelun laatua, jos se organisoitaisiin eri tavalla. Useampana kertana järjestetty nykyinen palvelu sai aikaan myönteistä pohdintaa siitä, että se olisikin riittävää, josta saa perustiedot. Myös synnytyksen jälkeen järjestettyä valmennusta pohdiskeltiin, koska tarve tuntui olevan juuri silloin. Erään äidin mielestä vertaistukiryhmiä syntyisi synnytyksen jälkeen aivan luonnostaan, koska tilanteet ja ongelmat ovat konkreettisesti käsillä.

"..jos järjestettäisiin eritavalla, useampana iltana, se vois olla riittävää, mutta ei tuolla tapaa.."

### **4.3 Nykyisen palvelun laatu synnytyksen jälkeen**

Parisuhteeseen, vanhemmuuteen ja kuuden kuukauden täysimetykseen tukeminen konkretisoituu lapsen syntymän jälkeen. Tutkimukseen osallistuneiden äitien mielestä lastenneuvolasta saatu tuki koettiin myönteisenä. Osa kohdalla parisuhteesta ja vanhemmuudesta oli kysytty ihan riittävästi. Osa puolestaan koki, ettei parisuhteesta ole keskusteltu, koska siihen ei ole koettu olevan tarvetta. Puheeksi ottamista mietittiin, sillä parisuhteesta kysyminen ei ollut kovinkaan automaattista sekä kysymykset oli helppo ohittaa. Ympäristö koettiin olevan laitosmainen henkilökohtaisista asioista puhumiseen. Myös vastaanottoajan rajallisuus saattoi estää syvemmän keskustelun. Haastateltavat kokivat käyntien pääpainon olevan lapsessa ja siihen liittyvässä kehityksessä. Kuitenkin saatu tuki koettiin ihan riittävästi ja äidin jaksamiseen oli kiinnitetty huomiota.

"..kyllä niistä on ollu ihan alusta asti puhetta.."

"..äidin jaksamisesta on kysytty.."

Osa haastateltavista koki, että lapsen syntymän jälkeen imetyksen jatkamista oli rohkaistu riittävästi. Tukea ja apua oli myös saatu, mutta paneutumista oli toivottu enemmän. Konkreettista opastusta ongelmissa olisi tarvittu enemmän.

"..ihan hyvät muistot on, että hyvät avut sai.."

"..imetyksen suhteen olis ruennu antamaan enemmän korviketta sen opastuksen perusteella.."

#### 4.4 Laajennetun palvelun laatu parisuhteen muutoksen valmistautumisessa

Haastateltavat kokivat parisuhteen muutoksesta puhumisen hyödyllisenä asiana valmistautumisessa. Äidit kokivat saaneensa tietoa ja neuvoja muutokseen valmistautumiseen.

"..kuinka sitä muutosta pitäis osata ajatella.. siihen niitä neuvoja.."

He kokivat, että myös isän osallistuminen oli ollut hyödyllistä, sillä sama tieto oli tullut molemmille. Tämä oli lisännyt puolisoitten keskinäistä keskustelua valmistuksen jälkeen sekä tuonut miestä enemmän mukaan odotukseen. Haastatteluista tuli ilmi, että äidit kokivat tärkeäksi valmistautumisessa käytyä keskustelua äidin mielialan muutoksista ja sen mahdollisista vaikutuksista parisuhteeseen synnytyksen jälkeen. Lisäksi parisuhteen vaihe ja kesto aiheuttivat pohdintaa muutokseen valmistautumisessa. Kuitenkin valmistautumisesta saatuja tietoja ja neuvoja pidettiin enemmän tärkeämpänä vasta synnytyksen jälkeen. Suurimmalle osalle puhutut asiat olivat tulleet mieleen, kun ne oli kohdattu.

"..on huomannu tilanteita, että on tullu vastaan, mistä on puhuttu siellä.."

Osa äideistä koki jopa turhana tai ei kovinkaan tärkeänä asiana parisuhteen muutoksesta puhumista raskauden aikana. Myös vanhempien korkeammalla iällä koettiin olevan myönteistä merkitystä parisuhteen muutokseen valmistautumisessa, sillä kotona viihdyttiin luonnostaan, eikä ravintoloissa käyminen enää ollut tärkeää. Kuitenkin jälkikäteen näiden haastateltavien kohdalla oli huomattu, että puhutusta oli saattanut olla apua. Lapsen syntyminen vaikutti parisuhteeseen vaikka aiemmin sen ajateltiin olevan toisin. Saatuja tietoja pystyttiin hyödyntämään tilanteiden korjaamiseen kotona.

"..sitä ei siinä tilanteessa hoksaa, miten paljon se muuttuu.."

"..jälkikäteen sitä huomaa, että siitä saatto olla hyötyä.."

#### 4.5 Laajennetun palvelun laatu vanhemmuuteen valmistautumisessa

Valmennuksessa käytyjä aiheita vanhemmuudesta, puolisoiden ajankäytöstä sekä voimavaroista herätti ajatuksia. Osaltaan vanhemmuus aihetta pidettiin osittain itsestään selvyytenä ja saatu tieto koettiin yleistietona.

"..ehkä niinku sitä sillo aatteli, tavallaan itsestään selvyytenä niitä.."

Haastateltavat olivat valmistautuneet tulevaan vanhemmuuteen muualta saatujen tietojen avulla. Tietoa vanhemmuudesta oli saatu perheellisiltä ystäviltä.

"..niinku tiesikin ku on noita ystäviä keltä on kuullu.."

Valmennuksesta saatua tietoa vanhemmuuteen kasvusta pystyttiin kuitenkin hyödyntämään. Valmennuksessa saatu tieto pystyttiin sisäistämään myöhemmin odotusaikana, joka sai äitejä miettimään asioita uudella lailla.

Puolisoiden ajankäyttöä kotitöissä pohdittiin. Valmennuksen jälkeen asiat olivat olleet mielessä, ja niihin ajateltiin kiinnittää huomiota myös lapsen syntymän jälkeen. Haastateltavien mielestä oli tärkeää, että asioita käytiin läpi miehen läsnä ollessa. Osa äideistä oli huomannut, että käydyt asiat olivat jääneet miehenkin mieleen, sillä mies oli ottanut osaa enemmän. Puolison antama apu koettiin tärkeäksi.

"..ei sitä sitten jaksasi, jos toinen ei osallistuusi.."

Kuitenkin osalla käytäntö oli osoittautunut kotitöiden jakamisen osalta toiseksi äidin ollessa lapsen kanssa päivät kotona. Asioista oli kuitenkin keskusteltu ja kotitöitä pyrittiin jatkossa jakamaan tasaisemmin.

Vanhemmuuteen valmistautuminen raskauden aikana aiheutti äideissä ristiriitaisia tuntemuksia lapsen syntymän jälkeen. Haastateltavat kokivat synnytyksen jälkeen tuoman vanhemmuuden vastuun ennalta arvaamattomana. Useat äidit kokivat, ettei vanhemmuuteen pysty valmistautumaan etukäteen, sillä lapsen tuoma työmäärä tuli yllätyksenä. Vanhemmuus pystyttiin kokemaan konkreettisena vasta lapsen syntymän jälkeen.



"..se oli kuitenkin yllätys jälkeinpäin, työmäärä mikä vauvveli vie.."

"..eihän siihen pysty niin valmistautumaan.. sitten vasta on todellista, ku se lapsi sitten tulee siihen.."

Eräs äideistä kertoi vanhemmuutensa kasvun lähtevän puolisoitten asenteesta, mitä muutos tuo mukanaan.

"..me ollaan lähäretty yhyres, jos johonki on menty.. se lähtee siitä omasta asenteesta, että millä lähtöö.."

Suurin osa haastateltavista oli kokenut valmennukseen kuuluvan yhteydenpidon lapsen syntymän jälkeen hyvänä tukena äidin jaksamisessa. Arjessa jaksamisesta käydyistä keskusteluista koettiin olevan apua. Pelkästään kuulumisten kyseleminen koettiin myönteisenä piristykseenä päivässä, joka auttoi jaksamaan paremmin. Yhteydenpito koettiin tärkeänä juuri sen takia, että se kohdistui myös äitiin itseensä eikä vain lapseen.

"..mukavia päivän piristysiksi, ku joku kysyy mitä itelle kuuluu.."

Kiireetön aika jutella mieltä painavista asioista koettiin hyvänä etuna. Myös vaikeista asioista puhuminen koettiin tärkeänä, sillä läheisten antama tiedollinen tuki koettiin suppeaksi.

"..loppujen lopuksi on aika vähän niitä ihmisiä kenen kanssa puhua niistä vaikeista asioista. Mies ja omat vanhemmat, eikä ne oo asiantuntijoita.. niillä on suppea näkemys.."

#### **4.6 Laajennetun palvelun laatu kuuden kuukauden täysimetyksen tiedon riittävydestä**

Haastatellut saivat mielestään riittävästi tietoa kuuden kuukauden täysimetyksestä. Tiedon koettiin olevan perusteltua, jota pystyi hyödyntämään jälkeinpäin.

"..imetyksen kannalta mä oon tyytyväinen, hyvää tietoa sai.. perusteltua.."

Esille tuli myös uutta tietoa sen hetkisiin imetystietoihin nähden. Osa koki saadun tiedon tärkeäksi, vaikkei imetys ollut sujunutkaan suunnitelmien mukaan. Myös imetykseen liittyvän tiedon tarpeellisuutta ennen synnytystä pohdittiin. Imetys koettiin olennaiseksi osaksi valmennusta ja sen tärkeyttä haluttiin korostettavan. Kaikki äidit eivät olleet saaneet riittävää tukea imetyksen onnistumiseen. Osa toivoi, että valmennuksessa olisi käyty asioita konkreettisemmin läpi.

Puhelimitse pidetty yhteydenpito haastateltaviin imetykseen liittyvissä asioissa oli kannustanut äitejä imetyksessä ja sitä oli pidetty tärkeänä tukimuotona. Yhteydenpito koettiin auttaneen imetysongelmissa ja osalla tuen saanti oli lisännyt imetyksen kestoa. Äidit kokivat saaneensa ohjeita, jonka avulla sen hetkisistä imetysongelmista selvittiin

"..imetysten kestoon oli vaikutusta, olisin varmaan luovuttanut aiemmin.."

#### **4.7 Laajennetun palvelun laatu vertaistuen järjestämisessä**

Vertaistuen merkitys samassa tilanteessa olevien äitien kanssa osoittautui haastateltavien keskuudessa suureksi, varsinkin silloin kun lapset olivat pieniä.

"..me nähään joka viikko, niin aattelis, että kyllä se on tärkeitä.."

Osa arvosti tukiverkoston muodostumista tätä kautta, sillä aiempaa ystäväystymistä ei ollut vielä muodostunut paikkakunnalle muuton vuoksi. Vertaistukiryhmissä sai tukea omaan tilanteeseen, tietoa jaettiin sekä ystäväystyttiin. Ennen kaikkea lasten samanikäisyys nähtiin hyötynä, sillä kiinnostuksen kohteet olivat lähes samat. Myös muiden lasten kehitystä oli mielekästä seurata sekä äidit arvostivat sitä, että lapset saavat samalla kavereita.

"..kaikki on melkeen samassa tilanteessa, jos ois ihan eri-ikäisiä, niin ei siitä sais ihan semmoista tukea.."

Tapaamisia pidettiin tärkeinä hetkinä, jolloin sai vaihtaa kuulumisia ja keskustella aikuisen ihmisen kanssa. Toisen synnyttäneen äidin ymmärtämystä arvostettiin, sillä samat ongelmat toistuivat myös muissa perheissä.

"..kuulee, että myös muilla on niitä samoja ongelmia, ettei ookkaan vaan yksin sen asian kanssa.."

Omista tuntemuksista keskusteltiin ja muilta äideiltä sai rohkaisua sekä perheen sisäisiin tilanteisiin mietittiin yhdessä ratkaisuja. Tukea saatiin myös omaan vanhemmuuteen. Ystävystymisen myötä keskustelut kävivät avoimiksi ja myös henkilökohtaisia asioita pystyttiin käymään läpi, eivätkä keskustelut kohdistuneet ainoastaan lapsiin.

#### **4.8 Nykyisen palvelun laadun kehittäminen**

Haastateltavien odotukset perheiden tukemisesta ennen ja jälkeen synnytyksen kohdistuivat nykyisen palvelun laadun kehittämiseen. Perheen hyvinvoinnin edistäminen nähtiin peruspalveluna, jota nykyinen terveydenhuolto tulisi järjestää riittävästi. Samalla pohdittiin, onko terveydenhuollossa riittävästi resursseja tukemaan ensisynnyttäjäperheitä. Äidit toivoivat vastuuta omalta kunnalta siihen, että perheen perustamiseen sekä perheisiin panostettaisiin ja tuettaisiin nykyistä enemmän.

"..kunnan isät vois panostaa siihen, että lapsissa on tulevaisuus.."

Tässäkin yhteydessä osa haastateltavista pohti sitä mahdollisuutta, että valmistusta parisuhteesta, vanhemmuudesta sekä kuuden kuukauden täysimetyksestä pidettäisiin lapsen syntymän jälkeen. Äidit kokivat, että tällöin valmennukset tuskin olisivat luentotyyppejä eikä valmista materiaalia tarvitsisi juurikaan järjestää. Luontevaa keskustelua syntyisi itsestään ja näin hyöty olisi merkittävämpi.

"..ei tarvis väkisin järjestää mitään materiaalia ja luentoa, jossa ihmiset kattoo kelloa, että millon pääsee nukkumaan, kun on töitä huomenna. Ihan taatusti tulis keskustelua.."

Maksulliseen lisäpalveluun edellä mainituissa teemoista suhtauduttiin varauksella. Osallistumisen mahdollisuus nähtiin koostuvan sen hetkisestä varallisuudesta, ajankäytöstä sekä mielialasta. Haastateltavien mielestä maksullisesta lisäpalvelusta tulisi olla riittävää näyttöä sen hyödyllisyydestä, jotta siitä oltaisiin valmiita maksamaan. Maksun arveltiin myös vähentävän käyttäjien määrää, varsinkin nuoria perheitä.

"..ei välttämättä, jos olis maksullista, riippuen varallisuudesta.."

"..että siitä kuulisi, että se olis onnistunut juttu.."

Samassa yhteydessä haastateltavat toivoivat nykyisen palvelun kehittämistä siten, ettei siitä tarvitsisi maksaa ylimääräistä.

"..miksi se ei voisi olla neuvola, sen pitäis vaan muuttaa sitä.."

#### 4.9 Yhteenveto tutkimuksen tuloksista

**Nykyisen palvelun laatu** parisuhteeseen, vanhemmuuteen ja kuuden kuukauden täysimetykseen tukemisessa ennen synnytystä koettiin riittämättömäksi. Haastateltavat eivät pystyneet sisäistämään valmennuksen antamaa tiedollista tukea. Vaikeus sisäistää asioita johtui haastateltavien mielestä suurelta osin perhevalmennukseen käytetystä toteutustavasta. Asioiden läpi käyminen nopeassa tahdissa vaikeutti omaksumaan uudet asiat. Asioiden oppimiseen ja tiedostamiseen koettiin tarvittavan enemmän aikaa, varsinkin kun oli kyseessä uusi tilanne. Myös koko päivän kestänyt valmennus koettiin osaltaan epäkäytännölliseksi raskaana olevalle, vaikka päivä oli tauotettu. Kuitenkin osa äideistä koki ajankäytön silti käytännöllisenä, sillä koko valmennus tuli suoritettua yhdellä kertaa. Vaikka tätä pidettiinkin positiivisena, äitien tiedolliset odotukset valmennuksesta saaduista tiedoista jäivät puutteelliseksi.

Pääpaino valmennuksessa äitien mielestä oli ollut synnytyksessä, joka oli jäänyt parhaiten mieleen. Tämän lisäksi synnytys oli ollut äitien mielestä kiinnostavin osio. Osalle oli jäänyt jotain mieleen myös parisuhteesta ja vanhemmuudesta. Valmennuksen materiaalina oli käytetty paljon videoita, joka koettiin sopimatto-

maksi muodoksi tarjota tietoa. Keskustelujen myötä asioiden läpi käyminen olisi saanut enemmän hyväksyntää äitien keskuudessa. Myös vertaistukiryhmien muodostamista suuressa ryhmässä ei pidetty todennäköisenä vaikka samassa tilanteessa olevien äitien kohtaaminen nähtiin positiivisena mahdollisuutena. Äidit pohivat nykyisen palvelun laatua ja sen yhteyttä valmennukseen käytettävään toteutustapaan. Heidän mielestä valmennuksesta saadut tiedot voisivat riittää, jos valmennuskertoja olisi useampi. He kokivat tämän mahdollistavan asioiden sisäistämisen helpommaksi.

**Synnytyksen jälkeen palvelun laatu** parisuhteessa, vanhemmuudessa sekä kuuden kuukauden täysimetyksessä oli haastateltavien mielestä ihan riittävää. Heidän mielestä parisuhteesta ja vanhemmuudesta sekä äidin jaksamisesta oli kysytty riittävästi. Osan mielestä parisuhteesta ei ollut tarpeellista kysyäkään, sillä oma parisuhde tuntui olevan kunnossa. Silti parisuhteesta puheeksi ottamista pohdittiin, sillä parisuhteesta puhuminen koettiin intiimiksi asiaksi ja puheeksi ottaminen koettiin osaltaan vaikeaksi. Vaikka parisuhteesta olisi kysyttykin, osa äideistä koki, että kysymykset olivat liian helppo ohittaa vastaamalla kaiken olevan kunnossa. Asioista puhumiseen vaikeutti laitosmainen ilmapiiri sekä vastaanottoon käytetty aika. Äitien mielestä vastaanotolla pääpainon koettiin olevan lapsessa ja hänen kehityksessä. Imeytykseen oli kannustettu riittävästi, mutta konkreettisten ohjeiden puuttuminen koettiin epäkohtana, sillä niiden vähyys olisi lisännyt annettujen korvikkeiden määrää.

**Laajennetun palvelun laatu parisuhteen muutoksesta** oli jokseenkin riittävää. Parisuhteen muuttuminen tiedostettiin ensimmäisen lapsen syntymän jälkeen. Yhteisen ajan ja yhdessä tekemisen vähentyminen lapsen synnyttyä olivat haastateltaville ennalta tuttuja asioita. Vaikka osa haastateltavista piti parisuhteen muuttamiseen läpikäytyjä asioita ennen synnytystä itsestään selvyyksinä, niiden hyöty pystyttiin näkemään lapsen syntymän jälkeen. Etenkin molempien vanhempien läsnäolo valmennuksessa nähtiin tärkeänä, sillä tämä mahdollisti asioista keskustelun jälkeenpäin. Saatuja tietoja hyödynnettiin yhteisissä keskusteluissa epäselvien tilanteiden esiintyessä. Parisuhteen kestolla koettiin olevan vaikutusta niiden osalla, jotka olivat olleet suhteessa jo vuosia. He kokivat näin tuntevensa puolison paremmin, jolla oli positiivinen vaikutus ongelmien esiintyessä. Myös pariskunnan

iällä oletettiin olevan merkitystä parisuhteen muutokseen valmistautumisessa. Kuitenkin synnytyksen jälkeen tuli esille, että sillä ei ollut suurta merkitystä, koska lapsen syntyminen vaikutti parisuhteeseen iästä huolimatta.

**Laajennetun palvelun laatu vanhemmuuteen valmistautumisessa** ei ollut riittävää. Vanhemmuuden aiheuttama muutos tuli yllätyksenä lähes kaikille haastateltaville. Ennen synnytystä vanhemmuuteen valmistautumiseen auttoi siihen liittyvien konkreettisten asioiden hoitaminen, kuten vakuutuspaperien täyttäminen. Lisäksi vauvan tarvikkeiden ja vaatteiden hankkiminen lisäsi vanhemmuuden tunnetta. Valmennuksessa käytyjä asioita, kuten elämänmuutos, koettiin ennen synnytystä itsestään selvyutenä sekä muutenkin valmennuksesta koettiin saavan yleistietoa. Ystäviltä saatuja tietoja vanhemmuudesta pidettiin myös tärkeinä, mutta konkreettisuutta ei siitäkään pystytty täysin hyödyntämään. Voimavarojen riittämättömyys yllätti käytännössä.

Ajankäytöstä ja voimavarojen riittävyydestä puhuminen valmennuksessa koettiin osaltaan hyödylliseksi varsinkin molempien vanhempien läsnä ollessa. Silti kotitöiden tekeminen oli usealla jäänyt äidin hoidettavaksi vaikka ennen synnytystä sen ajateltiin jakaantuvan puolison kesken. Haastateltavat kokivat tämän olevan seurausta siitä, että äiti on äitiyslomalla, kuitenkin keskusteluja kotitöiden jakamisesta oli esiintynyt. Puolison osallistuminen kotitöihin oli tärkeää, joka auttoi äitejä jaksamaan paremmin. Yhteydenpito oli haastateltavien mielestä hyvä keino tukea päivittäisessä arjessa. Äidit kokivat tärkeinä tiedustelut omasta jaksamisesta. Parisuhteen muuttumista pystyttiin pohtimaan eri näkökulmasta keskustelujen myötä. Myös kiireetön aika keskustella mieltä painavista asioista auttoi jaksamaan paremmin. Vaikeista asioista puhumista terveydenhuollon henkilön kanssa arvostettiin.

**Laajennetun palvelun laatu kuuden kuukauden täysimetykseen** koettiin riittäväksi. Suurin osa haastateltavista oli kokenut saaneensa etukäteen riittävästi tietoa. Saatuja tietoja pystyttiin hyödyntämään imetysohjelmien esiinnyttyä. Haastateltavilla oli jo entuudestaan tietoa imetyksestä, mutta myös uutta tietoa saatiin. Tiedon antamiseen käytettyä toteutustapaa kritisoitiin, sillä myös konkreettista harjoittelua jäätettiin kaipaamaan. Imetykseen liittyvissä asioissa yhteydenpito nähtiin

tärkeänä tukimuotona. Pelkästään kannustaminen vaikean tilanteen yli oli rohkaisut äitejä jatkamaan imettämistä. Maidon eritykseen lisäävät ohjeet olivat vähentäneet annetun korvikkeen määrää.

**Laajennetun palvelun järjestämä vertaistuki synnytyksen jälkeen** koettiin erittäin tärkeäksi tukimuodoksi pienten lasten äitien keskuudessa, joka nosti palvelun laatua. Nimenomaan samanikäisten lasten merkitys osoittautui merkittäväksi, sillä tämän koettiin antavan enemmän tukea kuin mitä eri-ikäisten lasten vanhempien kanssa käydyt keskustelut olisivat antaneet. Vertaistukiryhmien muodostuminen oli mahdollistanut uusien ystävien saamisen. Äitien tapaamiset auttoivat oman tilanteen hyväksymisessä, sillä keskusteluissa tuli esille samanlaisten kysymysten esiintyvyys myös muissa perheissä. Ystävystyminen tapaamisten myötä lisäsi avoimia keskusteluja myös henkilökohtaisista asioista. Äitien saaman hyödyn lisäksi tapaamisten etu nähtiin myös lasten kannalta. Heidän mielestään lapsena solmitut ystävyysuhteet ovat kestäviä.

**Nykyisen palvelun laadun kehittämistä** toivottiin, joka koettiin olevan kuntien peruspalvelua. Nykyistä palvelua tulisi kehittää suuntaan, joka auttaisi tukemaan ensisynnyttäjäperheitä lapsen syntymän jälkeen. Osa näki perheiden tukemisen hyödyn pitkällä tähtäimellä, joka kohdistui lapseen. Mahdollisuudesta osallistua valmennukseen, joka painottuisi parisuhteeseen, vanhemmuuteen ja kuuden kuukauden täysimetykseen synnytyksen jälkeen, nähtiin suurempana hyötynä kuin ennen synnytystä. Myös valmennuksissa toivotut keskustelut muiden äitien kesken olisivat luontevampia sekä vertaisryhmiä syntyisi samalla.

**Maksullista lisäpalvelua perheiden tukemiseen** ei nähty merkittävänä tuen antamisen muotona. Maksulliseen lisäpalveluun kohdistettiin kritiikkiä siltä osin, että perheille annettu tuki tulisi kuulua jo olemassa olevaan palveluun. Kuitenkin osa äideistä antoi jonkinlaisen osallistumismahdollisuuden maksulliseen lisäpalveluun. Jos käytävissä olevat varat mahdollistaisivat lisäpalvelun, osallistumista ei täysin suljettu pois. Myös lisäpalvelun hyödyllisyyden osoittaminen sai osakseen myönteistä pohdintaa, tällä pyrittiin saamaan rahoilleen vastinetta.

## 5 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimuksen tarkoituksena oli saada tietoa nykyisen palvelun ja laajennetun palvelutarjonnan laadun merkityksestä perhevalmennuksessa asiakaslähtöisyys huomioiden. Tutkimuksella pyrittiin selvittämään mitkä tekijät edistivät ja estivät Nurmon äitiys- ja lastenneuvolapalveluihin liittyvän perhevalmennuksen laatua parisuhteessa, vanhemmuudessa ja kuuden kuukauden täysimetyksessä. Tämä tutkimus liittyi Voima hankkeeseen, jonka lähtökohtana oli ensisynnyttäjäperheiden asiakaslähtöinen lähestymistapa neuvolapalveluihin. Tämän tutkimuksen tavoitteena oli kehittää perhevalmennuspalveluiden laatua vastaamaan ensisynnyttäjien tarpeita.

Tutkimusaineisto kerättiin haastattelemalla kahdeksaa äitiä teemoittain. Tutkimusongelmina ovat olleet nykyisen perhevalmennuspalvelun laatu parisuhteessa, vanhemmuudessa ja kuuden kuukauden täysimetyksessä sekä perhevalmennuksen toteutustavan merkitys edellä mainituissa teemoissa. Tutkimuksessa käytettiin kvalitatiivista tutkimusmenetelmää ja haastatteluaineisto analysoitiin aineistolähtöisesti sisällönanalyysimenetelmää käyttäen. Tutkimustulosten avulla tuotettiin tietoa miten perhevalmennuspalveluiden laatua voidaan parantaa vastaamaan ensisynnyttäjien tarpeita.

Grönroos (1987, 10, 26) esittää toiminnan kehittämiseen kolme keskeistä tekijää. Ensimmäisenä tulee tehokkuus, jolloin palveluperiaatetta käytetään ohjeena kehitettäessä organisaation toimintaa. Toisena on kansalaisten oikeuden hyviin palveluihin ja kolmantena henkilöstön paremmat työskentelyedellytykset. Palvelujen kehittämisen lähtökohtana tulisi olla palvelun käyttäjien tarpeet ja toiveet.

Operatiivisella eli asiakkuustasolla tehtävällä palvelujen kehittämisellä pyritään lisäämään asiakkaan saamaa hyötyä. Tämä saavutetaan laatimalla nykyisiin prosesseihin parannuksia tekemällä niistä vielä toimivampia ja tehokkaampia. Tietoa saavutetaan kysymällä asiakkaalta tai havainnoimalla tämän käyttäytymistään. Strategisella eli asiakaskantatasolla on kyse konseptien muutoksista, jolloin tarkoi-



tuksena on muuttaa nykyistä toimintaa. Onnistumiseen tarvitaan asiakkaiden ymmärtämistä ja tulkintaa siitä miten asiakkaille voidaan tarjota uusia mahdollisuuksia. (Storbacka ym. 2003, 82.)

Neuvolatyössä parisuhdetta ei tarkastella aikuisten näkökulmasta. Parisuhteesta ei varsinaisesti keskustella, vaan asia tuodaan esille lyhyinä, yksittäisinä toteamuksina parisuhteen hoitamisen tärkeydestä, kun lapsi vie vanhempien kahden keskeistä aikaa. (Kuronen 1994, 88.) Asiakkaat odottavat saavansa tietoa, jonka avulla he hallitsevat elämäänsä ja tunnistavat omat mahdollisuutensa. Ongelma ei olekaan tiedon puute, vaan tiedon saanti oikeaan aikaan ja oikealla tavalla, joka muodostuu keskeiseksi toimintatavaksi. Tämä auttaa myös prosessoimaan saatua tietoa. (Perälä 1997, 36.)

Viljamaan (2003, 114) tutkimus osoittaa, että neuvolan tulee huomioida 2000-luvun ensisynnyttäjät perheiden tarpeet vanhemmuuden kehityksessä sekä huomioida vertaistuen tarve. Myös Paavilainen (2004, 132) esittää tuloksissaan valmennuksen painottuvan synnytykseen, jonka vuoksi osa perheistä koki jäävänsä vaille riittäviä valmiuksia tulevaa elämää varten.

Tämän tutkimuksen tulokset osoittivat myös, että nykyisen palvelun laatu sellaisenaan ei tue riittävästi parisuhdetta, vanhemmuutta ja kuuden kuukauden täysimeytystä. Yhden päivän aikana valmennuksesta saatuja tietoja ei pystytty prosessoimaan riittävästi. Haastateltaville oli jäänyt mieleen yksittäisiä asioita parisuhteesta, vanhemmuudesta ja imetyksestä, mutta eniten tietoa oli jäänyt mieleen synnytyksestä. Yleisesti ottaen, varsinkin ensisynnyttäjillä, synnytys on aihe mistä eniten tietoa kaivataan. Tämä saattoi johtaa siihen, että valmennuksesta saatuja muita tietoja ei niin tarkkaan muistettu. Osa haastateltavista oli sitä mieltä, että esimerkiksi tietoa parisuhteen ja vanhemmuuden merkityksestä olisi antoisampaa saada synnytyksen jälkeen. Synnytyksen jälkeen muutokset parisuhteessa ovat konkreettisemmat ja niistä selviytymiseen saadut neuvot tulisivat oikeaan aikaan. Suuri ryhmäkoko ei antanut keskusteluille hyvää pohjaa ja valmennuksen videopainotteisuus ja videoiden taso aiheutti kritiikkiä. Paavilaisen (2004, 99) tutkimustuloksista tuli myös esille valmennuksessa käytettyjen videoiden heikkotasoisuus.

Nykyisen palvelun laadun merkitys korostuu tiedon vastaanottamisen vaikeutena. Valmennuksessa käytyjä teemoja on vaikea eritellä, koska kiinnostavin aihe jää kuulijoilla parhaiten mieleen. Valmennuksen toteutustapaa palvelun laadun näkökulmasta olisi hyvä pohtia sen hyödyllisyyden kannalta, koska resursseja valmennukseen kuitenkin tällä hetkellä on.

Laajennetun palvelutarjonnan osuus tutkimustuloksissa antoi näyttöä siitä, että pienryhmissä, useampana kertana saatuja tietoja pystyttiin hyödyntämään joiltain osin paremmin. Keskustelu pienryhmässä oli osallistuvaa, muttei rikasta. Kenties omasta parisuhteesta puhumista vierastetaan, sillä ryhmän jäsenet eivät ole keskenään ennalta tuttuja. Tiedon keskittäminen yhteen teemaan antoi aikaa asioiden miettimiseen valmennuksen jälkeen ja mahdollisti pariskuntien yhteiset keskustelut kotona. Valmennuksissa pyritään saamaan aikaan keskusteluja, mutta tässä niitä ei suuresti saatu aikaan. Kuitenkin jälkepäin, kotona käydyt keskustelut voidaan nähdä olevan valmennuksen tulosta. Synnytyksen jälkeen järjestetyissä vertaistukiryhmissä keskustelua parisuhteesta tuli huomattavasti enemmän. Tämä voi johtua siitä, että haastateltavat olivat tutustuneet toisiinsa paremmin ja henkilökohtaisista asioista puhuminen koettiin helpommaksi.

Vanhemmuuden käsittely laajennetussa palvelutarjonnassa ei saanut aikaan tarvittavaa tulosta. Aihealue koettiin ennen synnytystä itsestään selvyytenä. Vaikka vanhemmuuteen valmistautumista käsiteltiin, silti lähes kaikki haastateltavat kokivat elämänmuutoksen yllättävänä. Ensimmäisen lapsen kohdalla elämänmuutos koetaan konkreettisesti syntymän jälkeen. Yhteydenpito synnytyksen jälkeen auttoi osaltaan jaksamaan arjessa. Juuri haastateltaviin kohdistuneet kysymykset omasta jaksamisesta osoittautuivat tärkeiksi. Tämän tuloksen pohjalta olisi hyvä miettiä tämän aiheen käsittelyn oikeaa ajankohtaa. Synnytyksen jälkeen järjestettävää valmennusta vanhemmuudesta voisi lieventää muutoksen aiheuttamaa yllätystä.

Laajennetun palvelutarjonnan laadun merkitys perhevalmennuksessa korostui pienryhmissä toteutettuna ja useamman valmennuskerran ansioista. Riittävää tukea ei pystytty kuitenkaan tarjoamaan jokaisessa teemassa, mutta synnytyksen jälkeen muodostuneet vertaisryhmät tarjosivat suurimmalle osalle tukea parisuhteeseen, vanhemmuuteen sekä kuuden kuukauden täysimetykseen.

Sosiaali- ja terveysministeriön laatiman lastenneuvolaoppaan mukaan tutkimukset osoittavat vanhempien olevan melko tyytyväisiä neuvolapalveluihin. He kaipaivat lääkäriltä ja terveydenhoitajalta lisää aikaa, yksilöllistä ja perheiden tarpeista lähtevää tukea vanhemmuuteen ja parisuhteeseen. Vastaanoton ilmapiiri toivottiin olevan sellainen, jossa voisi puhua vaikeistakin asioista. Lisäksi he kaipaivat vertaistukea samassa tilanteessa olevilta vanhemmilta. Terveystoimijat kokivat puutteita taidoissaan tunnistaa perheiden parisuhdeongelmia. Myös ajanpuute ja riittämättömät työkalut tukemiseen koettiin puutteellisina. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2004, 17–18.)

Tämän tutkimuksen tulokset osoittavat myös, että lastenneuvolan palvelun laatuun suhtauduttiin myönteisesti. Käyntien yhteydessä parisuhteen ja vanhemmuuden tukemiseen oltiin tyytyväisiä, sillä varsinkin parisuhteen koettiin olevan kunnossa. Kuitenkin kysymysten ohittaminen koettiin liian helpoksi, vaikka asioista puhuminen olisi ollutkin ajankohtaista. Laitosmaisen ilmapiirin ja rajallisen vastaanottoajan osuus nousivat puheeksi ottamisen esteeksi. Henkilökohtaisten asioiden esille tuominen vaatii rohkaisua ja aikaa puhumiseen, eikä lyhyt vastaanottoaika usein siihen riitä. Neuvolakäynnin aika riittää yleensä vain lapsen mittaamiseen ja punnitsemiseen. Lisäksi tutkimustulokset ovat yhteneväiset vertaistukiryhmien merkityksestä. Synnytyksen jälkeen järjestetyt vertaisryhmätapaamiset nousivat suureen arvoonsa juuri samassa tilanteessa olevien keskuudessa.

Vaikuttavuus kertoo miten organisaatio saavuttaa tavoitteensa. Braxin (2007, 7) tekemän kirjallisuuskatsauksen pohjalta tehokkuus on asioiden tekemistä oikein ja vaikuttavuus on oikeiden asioiden tekemistä. Vaikuttavuuden näkökulmasta tarkastellaan laatumuutoksia ja pitkällä aikavälillä nykyinen toimintamalli voidaan kyseenalaistaa sekä vertailla eri vaihtoehtoja.

Ensisynnyttäjäperheiden tukemiseen kaivattiin uusia menetelmiä. Useimmat haastateltavat kokivat, että nykyisen palvelun kehittäminen perheiden tarpeita vastaviksi antaisivat riittävät valmiudet kohtaamaan uuden perheenjäsenen syntymän aikaansaamat muutokset. Tutkimuksen teemat koettiin merkittäviksi varsinkin lapsen syntymän jälkeen lähes jokaisen haastateltavan kohdalla. Vaikka tutkimuksen

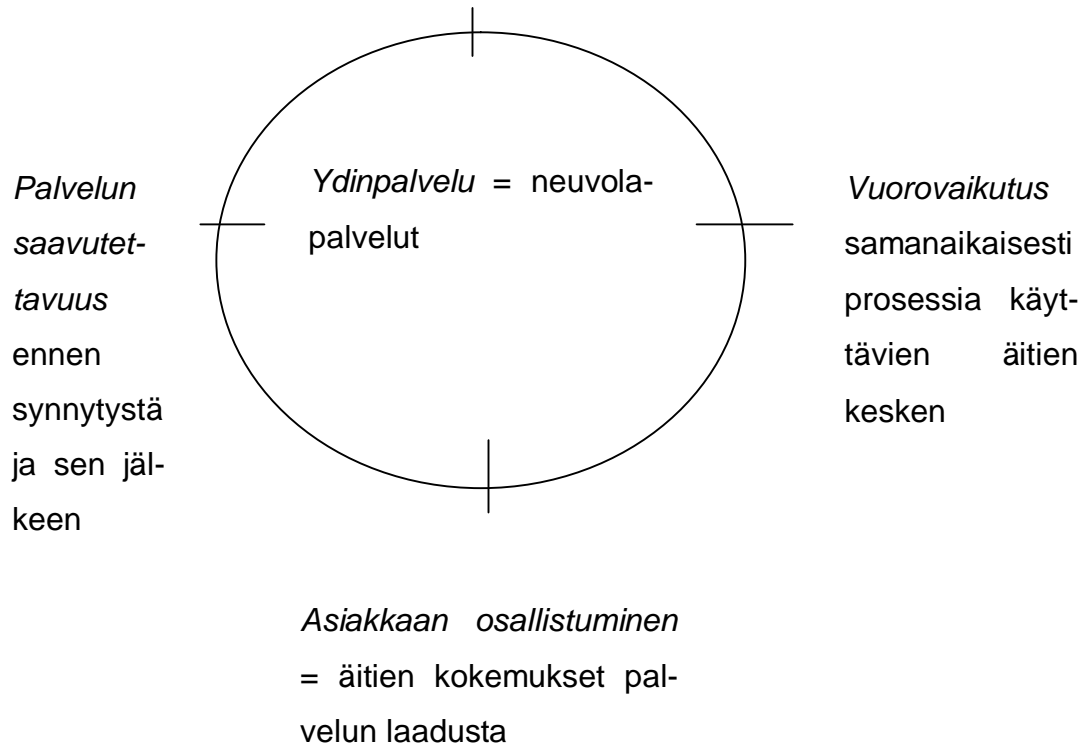
tuloksia ei voida yleistää, valmennuksen ajankohtaa olisi hyvä miettiä palvelun laadun merkityksen ja vaikuttavuuden näkökulmasta.

Haapio ym. (2009, 53) tuovat esille myös sen, että vanhemmat muistavat valmennuksesta parhaiten sen, mikä on kiinnostavinta. Kirjoittajat kehottavat rajaamaan aiheita ja asioita, eikä pyrkiä käsittelemään kaikkea kerralla. Uuden asian käsittelyssä ja runsaan tiedon määrässä tulee omaksumisen raja nopeasti vastaan. Samaa toivat esille tähän tutkimukseen osallistuvat.

Toimintamallien vertailua on vaikea toteuttaa eri yksilöiden välillä, sillä jokaisella on oma yksilöllinen kokemus saamastaan palvelun laadusta. Tämä tutkimuksen avulla pystyttiin vertaamaan kahden eri toimintamallin vaikuttavuutta, sillä tutkittavat osallistuivat saman raskauden aikana kahteen eri toimintamalliin. Näin pystyttiin tuottamaan myös palvelun vaikuttavuuden vertailua.

Tutkimustulokset osoittavat selkeästi sekä palvelutarjooman kehittämistä ohjaavan palveluajatuksen että toimintamallin uudelleen määrittämistä, jotka lisäävät palvelusta saatua laatua. Tässä yhteydessä palveluajatuksena on perhevalmennuspalveluiden järjestämisen ajankohdan uudelleen arviointi (Kuvio 3). Palveluja tulisi kehittää vastaamalla oikeaan aikaan ensisynnyttäjien tarpeisiin, jotta tavoitteet perheiden hyvinvoinnista saavutettaisiin. Lisäksi olisi hyvä pohtia myös lastenneuvolan osuutta perhevalmennuksen järjestäjänä. Näin palvelujen tarjoajat voisivat jakaa tasapuolisesti keskinäistä vastuuta ja tarjota toimintamallin laajennetusta perhevalmennuksesta.

*Palveluajatus: Perhevalmennuspalveluiden tarjoaminen tarpeisiin kohdistuvaan ajankohtaan*



KUVIO 3. Laajennettu palvelutarjonta perhevalmennuskontekstissa (muokattu lähteestä Grönroos 2000, 125.)

Laajennetussa palvelutarjonnassa palveluajatus on kokonaisuuden kehittämisen kannalta kattava osatekijä. Palveluajatus määrittää organisaation aikeet siitä, miten ydinpalvelua, avustavia palveluja ja tukipalveluja käytetään. Näiden lisäksi peruspalvelupaketin asettaminen saataville, vuorovaikutustilanteiden kehittäminen ja asiakkaiden oma osallistuminen prosessiin määrittävät palveluajatusta. Tutkimuskohteena olevan neuvolan nykyisen palvelun toteutustapaa olisi hyvä pohtia kriittisesti palveluajatuksen ohella. Myös muiden tutkimusten tulokset osoittavat, että perhevalmennuksen painotuksia ja menetelmiä tulisi kehittää. (Eskelinen ym. 2009, 48; Ryttyläinen 2005, 179; Viljamaa 2003, 51.) Näin palvelun laatua lisättäi-

siin asiakkaiden odotuksiin nähden. Tällä hetkellä perheet eivät ole tasavertaisessa asemassa muihin kuntiin nähden. Tutkimustuloksia olisi hyvä esittää organisaatiosta vastaaville päättäjille, sillä tämän tutkimuksen tulokset edellyttävät muutoksia organisaation käytännöissä. (Grönroos 2001, 233; Haapio ym. 2009, 193; Mäntyranta, Roine & Mäkinen 2007, 156.)

Tulosten pohjalta perheiden hyvinvoinnin ja voimavarojen lisäämiseksi tulee miettiä resurssien tehokasta käyttöä palveluajatuksen mukaisesti. Valmennuksen vetäjällä täytyisi olla tarvittavaa osaamista ongelmien ennaltaehkäisyyn, joten ammatitiosaamisen kehittämistä tulisi lisätä täydennyskoulutuksena (Haapio ym. 2009, 194). Operatiivisella tasolla toiminnan muutos perhevalmennuksen järjestämisen ajankohdasta tulee tässä esille tutkittavien kokemuksesta. Tutkijaprofessori Elina Hemminki (2003, 1209.) esittää vertailevien, kokeellisten tutkimusten avulla etsimään 2000-luvun parasta äitiyshuollon järjestämistapaa. Hän perään kuuluttaa kokeellista tutkimusta ohjauksen ja tuen vaikutuksista.

Yksityisesti järjestetyn perhevalmennuksen hyödyllisyyttä ennen ja jälkeen synnytyksen on syytä miettiä julkisen palvelujen rinnalla. Laajennettu palvelutarjonta perheen tukijana voisi lisätä perheiden voimavaroja ensimmäisen lapsen tuoman muutoksen hyväksymisessä. Yhteistyössä julkisen organisaation ja yksityisen järjestämää perheille suunnattu tuki voisi nostaa neuvolapalveluiden laatua.

Yksistään tämän tutkimuksen tulokset eivät ole riittävät yleistämään perhevalmennuspalvelusta saatua laatua. Kyse on ainoastaan tutkimuskohteena olevien neuvolapalveluiden liittyvän perhevalmennuksen laadusta. Tutkimustulokset eivät yksistään riitä muuttamaan perhevalmennuksen ajankohdan järjestämistä. Tämän vuoksi jatkotutkimusaiheeksi tästä tutkimuksesta nousee perhevalmennuksen ajankohdan uudelleen kehittäminen. Olisi selvitettävä, onko synnytyksen jälkeinen valmennus keino lisätä palvelun laatua ensisynnyttäjäperheiden kohdalla. Tulisi ottaa selvää, olisiko parisuhteesta, vanhemmuudesta ja kuuden kuukauden täysimetyksestä annettava tieto merkittävämpää synnytyksen jälkeen. Valmennuksen menetelmiä, materiaalia ja sisältöä olisi tarpeellista tarkastella, että ne vastaisivat nykyajan vanhempien odotuksia. Vertaisryhmien merkitys osoittautui huomattavaksi tuen antamisen muodoksi. Olisi mielenkiintoista selvittää vanhempien keski-

näisten vertaisryhmien sekä neuvolan pitämien vertaisryhmien välistä osuutta parisuhteen, vanhemmuuden ja kuuden kuukauden täysimetyksen tukemisessa.

## LÄHTEET

- Brax, S.A. 2007. Palvelut ja tuottavuus. Teknologiakatsaus 204/2007. Tekes. Helsinki: Painotalo Miktor.
- Eskelinen, K., Jauhiainen, V., Kypärä, P. & Palosaari, K. 2009. Voimahanke. Pilottikunnissa Kokkola, Seinäjoki, Vaasa. Ensisynnyttäjiperheiden hoitopolun mallintaminen neuvolan ja synnytysyksikön välillä. Julkaisematon lähde.
- Grönroos, C. 1987. Hyvään palveluun. Palvelun kehittäminen julkishallinnossa. Suom. Leena Sopenlehto. 1.-2. painos. Helsinki: Valtion painatuskeskus.
- Grönroos, C. 2000. Nyt kilpaillaan palveluilla. Maarit Tillman. 5. painos. Porvoo: WS Bookwell Oy.
- Grönroos, C. 2003. Palveluiden johtaminen ja markkinointi. Maarit Tillman. 2. painos. Porvoo: WS Bookwell Oy.
- Haapio, S., Koski, K., Koski, P. & Paavilainen, R. 2009. Perhevalmennus. 1.painos. Porvoo: WS Bookwell Oy.
- Hannula, L. 2003. Imetysnäkemykset ja imetyksen toteutuminen. Suomalaisten synnyttäjien seurantatutkimus. Turun yliopisto. Annales Univerisitatis Turkuensis 195.
- Hannula L., Kaunonen M. & Tarkka M-T. 2008. A system review of professional support interventions for breastfeeding. [WWW-dokumentti]. Journal of Clinical Nursing (17), 1132-1143. [Viitattu 24.6.2009]. Saatavana: [http://www.intranet/utvackling/finn/bibliotek\\_new default.html](http://www.intranet/utvackling/finn/bibliotek_new default.html)
- Heikkilä, A., Jokinen, P. & Nurmela, T. 2008. Tutkiva kehittäminen. Avaimia tutkimus- ja kehittämishankkeisiin terveysalalla. Helsinki: WSOY Oppimismateriaalit Oy.
- Hemminki, E. 2003. Raskauksien hoidon vaikuttavuus. Suomen Lääkärilehti 58 (10), 1209.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2004. Tutki ja kirjoita. 10. osin uudistettu laitos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.



- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. 13. osin uudistettu laitos. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.
- Itkonen, A. 2005. Parisuhteen muutosvaiheen tukeminen terveydenhoitajan työssä. Haastattelututkimus puolisoille ensimmäisen lapsen syntymän jälkeen. Kuopion yliopisto. Hoitotieteen laitos. Hoitotyön johtaminen.
- Kinnunen, R. 2004. Palvelujen suunnittelu. Helsinki: WSOY.
- Kuula, A. 2006. Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Kumpula, S. & Malinen, V. 2007. Unelma paremmasta parisuhteesta. Navigointiopas aikuissuhteeseen. Väestöliitto. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Kuronen, M. 1994. Lapsen hyväksi naisten kesken. Tutkimus äitiys- ja lastenneuvolan toimintakäytännöistä. Sosiaalipolitiikan laitos. Tampereen yliopisto. Stakes. Tutkimuksia 35. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Lämsä, A-M. & Uusitalo, O. 2002. Palvelujen markkinointi esimiestyön haastena. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Mikkanen, P. 2000. Perhevalmennuksen nykytila ja kehittämistarpeet - kyselytutkimus terveydenhoitajille. Kuopion yliopisto. Hoitotieteen laitos. Yhteiskuntatieteellinen tiedekunta.
- Mäntyranta, T., Roine, R P. & Mäkinen, R. 2007. Käytäntöjen muuttuminen. Teoksessa Mäkelä, M., Kaila, M., Lampe, K. & Teikari M. (toim.) Menetelmien arviointi terveydenhuollossa. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Nyström, K. & Öhrling, K. 2004. Parenthood experience during the child's first year: literature review. [WWW-dokumentti]. Journal of Advanced Nursing. Volume 46 (3) May, p.319-330. Blackwell Publishing Ltd. [Viitattu 24.6.2009]. Saatavana: <http://libts.seamk.fi:2195/spb/ovidweb.cgi?>
- Outinen, M. & Lindqvist, T. (toim.) 1999. Sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinta 2000-luvulle. Valtakunnallinen suositus. Sosiaali- ja terveysministeriö. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Paavilainen, R. 2003. Turvallisuutta ja varmuutta lapsen odotukseen. Tampereen yliopisto. Hoitotieteen laitos. Tampereen yliopistollinen sairaala. Tampere: Tampereen yliopistopaino Oy Juvenus Print.

- Paavola, A. (toim.) 2004. Perhe keskiössä. Ideoita yhteistyöhön perheiden parhaaksi; kokemuksia Ruotsin Leksandista ja useista Suomen kunnista. Lastensuojelun Keskusliitto Helsinki: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Penttilä, U-R. & Sipilä, J. 1987. Potilaskeskeinen palveluorganisaatio. Terveystieteiden tutkimuskeskus. Sairaalaaliitto. Vammala: Vammalan Kirjapaino Oy.
- Perälä, M-L. (toim.) 1997. Hoitotyön suunta – strategia laatuun ja tuoksellisuuteen. Stakes. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Pesonen, H-L., Lehtonen, J. & Toskala A. 2002. Asiakaspalvelu vuorovaikutuksena: Markkinointia, viestintää, psykologiaa. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Renlund H. 2006. Hoitotyön kehittäminen - käsitteen tarkastelua hybridisen käsiteanalyysin avulla. Pro gradu - tutkielma. Hoitotieteen ja terveystieteiden laitos: Oulun yliopisto.
- Ryttyläinen, K. 2005. Naisten arvioinnit hallinnasta raskauden seurannan ja synnytyksen hoidon aikana. Naisspesifinen näkökulma. Väitöskirja. Hoitotieteen laitos. Kuopion yliopisto: Kopijyvä.
- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2003. Perhepoliittinen strategia. Linjauksia ja taustoja perhepolitiikan kehittämiseen. 1. painos. Duodecim. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Sosiaali- ja terveysministeriö. Julkaisuja 2004:14. Lastenneuvola lapsiperheiden tukena. Opas työntekijöille. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Sosiaali- ja terveysministeriö. Julkaisuja 2006:14. Sosiaali- ja terveyspolitiikan strategiat 2015. Kohti sosiaalisesti kestävästä ja taloudellisesti elinvoimaista yhteiskuntaa: Helsinki.
- Storbacka, K., Blomqvist, R., Dahl, J. & Haeger, T. 2003. Asiakkuuden arvon lähteillä. 2. painos. suom. Maarit Tillman. Juva: WS Bookwell Oy.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2004. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 1.-3. painos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 5., uudistettu laitos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Viisainen, K. (toim.) 1999. Seulontatutkimukset ja yhteistyö äitiyshuollossa. Suositukset 1999. Stakesin perhesuunnittelun ja äitiyshuollon asiantuntijaryhmä. STAKES. Oppaita 34. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Viljamaa, M-L. 2003. Neuvola tänään ja huomenna. Vanhemmuuden tukeminen, perhekeskeisyys ja vertaistuki. Väitöskirja. Yhteiskuntatieteellinen tiedekunta. Jyväskylän yliopisto.

Vilkkä, H. 2007. Tutki ja kehitä. 1.-2. painos. Vaajakoski: Gummerus Kirjapaino Oy.

TAUSTATIEDOT:

äidin ikä, lapsen ikä, parisuhteen kesto, avo-/avioliitto, koulutus

TUTKIMUSONGELMA:

Onko laajennetulla palvelutarjoomalla tukea antava vaikutus vanhemmuuteen, parisuhteeseen ja kuuden kuukauden täysimetykseen?

Parisuhde

Tehostetun valmennuksen tuen riittävyys henkilökohtaisissa ja parisuhteen yhteisissä voimavaroissa

- raskauden aikana
- lapsen syntymän jälkeen

Tehostetun valmennuksen vaikutus valmistautumiseen parisuhteen muutokseen.

Yhteydenpidon antaman tuen riittävyys/tarpeellisuus synnytyksen jälkeen

Vanhemmuus

Tehostetun valmennuksen tuen ja tiedon riittävyys vanhemmuuteen kasvussa

- ajankäyttö
- voimavarat

Yhteydenpidon antaman tuen riittävyys/tarpeellisuus synnytyksen jälkeen.

Imetys

Tehostetun valmennuksen antaman tiedon riittävyys imetykseen liittyvissä asioissa.

Yhteydenpidon merkitys imetykseen liittyvissä asioissa, imetysongelmien esiintyessä, imetyksen keston vaikuttava tekijä.

Nykyisen tarjolla olevan palvelun riittävyys (äitiysneuvolan perhevalmennus sekä lastenneuvola käynnit)

Ylimääräinen tuki ja apu, yksityisen palvelutarjoajan antamana

- onko tarvetta järjestää lisää, perustelu
- millaista tukea ja apua kaivataan
- kuka olisi paras palvelujen tarjoaja
- oltaisiinko siitä valmiita maksamaan