



Mannerheimin Lastensuojeluliiton Tampereen osaston Eron ensiapu- pisteen ohjaus- ja neuvontatyö

Perheiden ja työntekijöiden kokemuksia palveluista

Riina Annala

Juulia Ryhänen

OPINNÄYTETYÖ
Huhtikuu 2021

Sosionomikoulutus

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Sosionomikoulutus

ANNALA, RIINA & RYHÄNEN, JUULIA:

Mannerheimin Lastensuojeluliiton Tampereen osaston Eron ensiapupisteen ohjaus- ja neuvontatyö
Perheiden ja työntekijöiden kokemuksia palveluista

Opinnäytetyö 59 sivua, joista liitteitä 1 sivua
Huhtikuu 2021

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää Mannerheimin Lastensuojeluliiton Tampereen osaston Eron ensiapupisteen ohjaus- ja neuvontatyön vaikutuksia asiakkaiden ja työntekijöiden näkökulmista. Eron ensiapupiste tarjoaa matalan kynnyksen palveluita eroa pohtiville ja eronneille lapsiperheille sekä eroperheiden nuorille ja läheisille. Eron ensiapupiste tarjoaa myös neuvontaa, ohjausta, infoilaisuuksia ja mahdollisuuden perhetapaamisiin ja vertaisryhmiin. Opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa Eron ensiapupisteelle palvelujen käyttäjien ja työntekijöiden näkökulmasta tietoa palveluiden vaikutuksista sekä mahdollisista kehittämiskohdista. Palveluiden vaikutusten tutkiminen oli tärkeää myös Eron ensiapupisteen toiminnan rahoituksen kannalta.

Opinnäytetyön aineisto kerättiin haastattelemalla Eron ensiapupisteen työntekijöitä sekä käyttämällä valmista asiakaspalautekyselyä, jota työntekijät olivat jakaneeet asiakkaille. Opinnäytetyössä käytettiin mixed methods -tutkimusotetta, sillä siinä hyödynnettiin sekä kvantitatiivista että kvalitatiivista tutkimusmenetelmää. Määrälliset tulokset syötettiin Exceliin tilastojen ja kaavioiden muodostamista varten. Kyselyn laadulliset tulokset käsiteltiin sisällönanalyysillä. Työntekijöiden haastattelu perustui SWOT-analyysiin, joka kirjoitettiin auki opinnäytetyöhön.

Asiakaspalautekyselyn ja työntekijöiden haastattelun tulokset olivat pääosin positiivisia, mutta myös muutamia kehittämiskohtia löytyi. Palveluiden koettiin vastaavan asiakkaan tarpeisiin hyvin niin asiakkaiden kuin työntekijöiden näkökulmasta. Muun muassa keskusteluavun, neuvojen ja kuuntelun nähtiin auttavan asiakkaita heidän elämäntilanteissaan. Asiakaspalautekyselyssä palveluiden kehittämiskohteiksi nousi infoiltojen striimaus ja palveluiden näkyvyyden parantaminen. Työntekijöiden haastattelussa nousi esille asiakaspalautekyselyn kehittäminen ja työmäärän keventäminen uuden työntekijän kautta.

Johtopäätöksenä voidaan todeta, että asiakkaiden ja työntekijöiden mielipiteet palveluista olivat hyvin samankaltaisia. Palvelut vastasivat hyvin asiakkaiden tarpeisiin. Kehittämiskohdaksi nousi asiakaspalautekyselyn parantaminen, jotta tulevien tutkimusten tulokset olisivat luotettavia. Palvelujen laadun varmistamiseksi niiden vaikutuksia ja kehittämiskohtia on tärkeää tutkia säännöllisesti.

Asiasanat: ero, erotyö, lapsiperhe, eropalvelut, Mannerheimin Lastensuojeluliitto

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Social Services

ANNALA, RIINA & RYHÄNEN, JUULIA:
Guidance and Counseling Work at Tampere Department's Divorce Services of
Mannerheim League for Child Welfare
Families and Employees' Experiences of Services

Bachelor's thesis 59 pages, appendices 1 pages
April 2021

The purpose was to find out about the effects of guidance and counseling work at Tampere Departments Divorce Services of Mannerheim League for Child Welfare from customers and employees' perspectives. The aim was also to study the effects of the services on the financing.

Both qualitative and quantitative methods were applied in the study. The material was collected by interviewing the employees of the First Aid Point and by using a ready-made customer feedback questionnaire, which the employees had sent to customers. The quantitative results were entered into Excel to generate statistics and graphs and the qualitative results of the survey were addressed by content analysis.

The results were mainly positive, but a few things for improvement were also found, for example improving the visibility of services. The services were perceived to meet the customer's needs well from the perspective of customers and employees.

In conclusion, customers and employees' opinions about the services were quite similar. Improving the customer feedback survey is important so that the results of future surveys would be reliable. In order to ensure the quality of services, it is important to study effects of services and development points regularly.

Key words: divorce, divorce work, family with children, divorce services, Mannerheim League for Child Welfare

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
2	LÄHTÖKOHDAT OPINNÄYTETYÖLLE.....	8
2.1	Eropalvelut perheen tukena	8
2.1.1	Eropalvelut perheille	8
2.1.2	Mannerheimin Lastensuojeluliiton Tampereen osaston Eron ensiapupiste	10
2.1.3	Hankkeet ja rahoitus osana eropalveluja.....	12
2.2	Opinnäytetyön tarkoitus, tavoite ja tutkimuskysymykset	14
3	ERO LAPSIPERHEESSÄ JA PERHEEN TUKEMINEN.....	16
3.1	Ero ilmiönä	16
3.2	Eron vaikutus perheeseen	17
3.2.1	Vanhempien ero ja kiintymyssuhteet	18
3.2.2	Eron vaikutus perheen lapseen	19
3.3	Erotyön mahdollisuudet perheen tukemisessa.....	20
3.4	Opinnäytetyön lähtökohdat suhteessa eroon lapsiperheessä	23
4	OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS	25
4.1	Opinnäytetyö prosessina.....	25
4.2	Opinnäytetyön tutkimusote ja tutkimusmenetelmät	25
4.2.1	Mixed methods -tutkimusote.....	26
4.2.2	Kyselylomake mittausvälineenä.....	27
4.2.3	Haastattelu ja nelikenttäanalyysi	28
4.3	Aineiston käsittely ja analysointi.....	30
5	OPINNÄYTETYÖN ASIAKASPALAUTEKYSELYN JA HAASTATTELUN TULOKSET.....	33
5.1	Asiakaspalautekyselyn tulokset.....	33
5.1.1	Asiakkaiden tulosyy palveluiden pariin	33
5.1.2	Käynnin/käyntien vaikutus asiakkaan elämäntilanteeseen .	34
5.1.3	Palvelun vastaaminen asiakkaan tarpeisiin	36
5.1.4	Mikä tapaamisessa auttoi asiakasta eniten	37
5.1.5	Mistä asiakkaat ovat saaneet tiedon Eron ensiapupisteen ohjaus- ja neuvontatyöstä?	38
5.1.6	Eron ensiapupisteen palveluiden kehittämismahdollisuuksia	39
5.2	Työntekijöiden näkökulma palveluiden vaikutuksista	40
5.2.1	Vahvuudet	41
5.2.2	Heikkoudet	42
5.2.3	Uhat.....	43

5.2.4	Mahdollisuudet	44
6	OPINNÄYTETYÖN JOHTOPÄÄTÖKSET	46
7	POHDINTA	50
7.1	Opinnäytetyöstä yleisesti	50
7.2	Opinnäytetyön luotettavuus ja eettisyys	50
7.3	Lopuksi.....	52
	LÄHTEET.....	55
	LIITTEET	59
	Liite 1. Asiakaspalautekyselyn lomake.....	59

1 JOHDANTO

Lapsiperheiden elämään kuuluu monenlaisia haasteita ja yksi vahvasti perheen elämään vaikuttava tekijä on vanhempien ero. Ero koskettaa kaikkien perheenjäsenten elämää. (Pruuki & Sinkkonen 2017, 198.) Erotilanteen kohdatessa vanhemmat tarvitsevat usein tietoa erosta sekä ymmärrystä tapahtuneesta selvitäkseen erokriisistä (Tietoa erosta n.d). Psykologi Kiianmaan (2008) mukaan hyvä ero on kuitenkin mahdollinen, mikäli erokriisi käydään läpi ja siitä opitaan.

Kiianmaan (2008) mukaan ero vaikuttaa sekä vanhempiin että lapsiin. Niin vanhempien kuin lasten tukeminen on tärkeää ja mikäli vanhemmat selviytyvät, selviytyvät Kiianmaan mukaan myös lapset. Lapsen rooli ja tukeminen erotilanteessa on tärkeää huomioida. Eroa ja eron vaikutuksia on tutkittu ja esimerkiksi hyvinvointiarvioiden mukaan äidin tai isän puuttuminen lapsen elämästä on vaikuttanut lapsen hyvinvointiin heikentävästi. Lapset tarvitsevat läheisiä ihmissuhteita ja hyvää vuorovaikutusta niin kotona kuin koulussa. Yksi heikentävä tekijä lasten suhteissa vanhempiinsa on erojen runsaus Suomessa. (Nurmi, Ahonen, Lyytinen, Lyytinen, Pulkkinen & Ruoppila 2018, 133.)

Tilastokeskuksen (2020) mukaan eroon johtaa vuosittain 13000 - 14000 avioliittoa. Väestöliiton asiantuntija Jaakkolan mukaan ammattiapuun, jota tarjotaan parisuhteen tueksi, suhtaudutaan tällä hetkellä entistä myönteisemmin ja tunne- ja vuorovaikutuskehitystaitojen kehittämistä arvostetaan. Osa pariskunnista kuitenkin hakeutuu edelleen avun pariin vasta kun on jo liian myöhäistä, mutta on myös pareja, jotka avusta huolimatta päätyvät eroon. (Suomen tietotoimisto 2020.)

Perhe tarvitsee tukea ja helposti saavutettavia palveluita erotilanteessa (Tapola-Haapala, Karvinen-Niinikoski & Kääriäinen 2012). Viime vuosina lapsiperheiden eropalveluiden ennaltaehkäisevyyteen ja helppoon saatavuuteen on pyritty vaikuttamaan muun muassa Lapsi ja ero -hankkeella, jonka myötä Mannerheimin lastensuojeluliiton eropalvelut saivat alkunsa (Lape Pirkanmaa n.d).

Opinnäytetyö tehtiin yhteistyössä Mannerheimin Lastensuojeluliiton (MLL) Tampereen osaston Eron ensiapupisteiden kanssa, joka tarjoaa palveluita perheille, joita ero koskettaa. Tässä opinnäytetyössä puhuttaessa MLL:n Tampereen osaston Eron ensiapupisteestä puhutaan selkeyden vuoksi Eron ensiapupisteestä. Eron ensiapupisteiden palveluiden vaikutuksia on jo aiemmin tutkittu muun muassa opinnäytetyön kautta. Eron ensiapupisteellä oli kuitenkin tarve tälläkin hetkellä saada tietoa palveluidensa vaikuttavuudesta.

Eron ensiapupiste on matalan kynnyksen lähetteetön palvelu perheille, joita ero koskettaa. Eron ensiapupisteiden palveluihin kuuluu muun muassa ohjaus ja neuvonta. Opinnäytetyön tarkoituksena oli kartoittaa Eron ensiapupisteiden ohjaus- ja neuvontatyön vaikutusta palvelun saajiin. Palveluiden saajat ovat perheitä, joita ero koskettaa esimerkiksi siten, että he miettivät eroa, ovat eronneet tai ovat uusperheitä.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli kartoittaa palveluiden parissa olevien/olleiden perheiden sekä työntekijöiden näkökulmia Eron ensiapupisteiden ohjaus- ja neuvontatyöstä. Tavoitteena oli vastata Eron ensiapupisteiden tarpeisiin tuomalla heidän palveluidensa vaikuttavuudesta tietoa opinnäytetyön kautta. Eron ensiapupisteiden palveluiden vaikutusten tutkiminen on tärkeää myös rahoituksen jatkumisen kannalta. Opinnäytetyö toteutettiin Eron ensiapupisteiden valmiin asiakaspalautekyselyn sekä työntekijöiden haastattelun kautta. Opinnäytetyössä hyödynnettiin eri tutkimusmenetelmiä.

Ero lapsiperheessä on ajankohtainen ilmiö, joka näkyy muun muassa Eron ensiapupisteiden työntekijöiden suuressa työmäärässä. Perheet tarvitsevat tukea erotilanteessa ja sen vuoksi eropalvelut ovat tärkeä osa palvelujärjestelmää. Opinnäytetyö on osa ajankohtaisen ilmiön eli eropalveluiden vaikuttavuuden tutkimista. Opinnäytetyön kautta Eron ensiapupiste voi mahdollisesti saada uutta tietoa palveluidensa vaikuttavuudesta ja kehittämisideoita palveluiden kehittämiseen.

2 LÄHTÖKOHDAT OPINNÄYTETYÖLLE

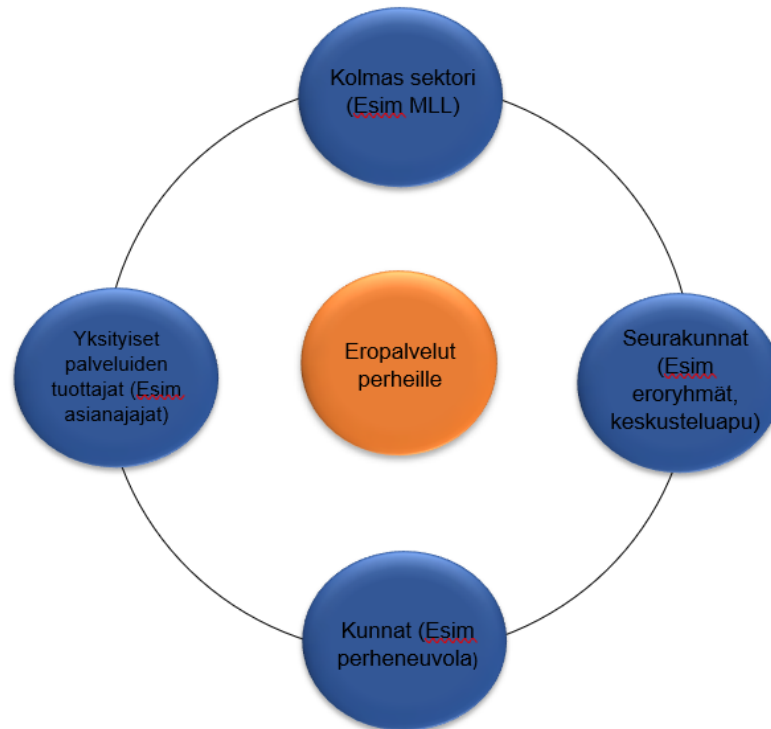
2.1 Eropalvelut perheen tukena

Kansallisten ja kansainvälisten tutkimusten mukaan vanhempien riitaiset välit ja ilmiöt riitojen ympärillä vahingoittavat lasta ja lapsen kehitystä (Karttunen 2010 & Salo 2013). Eroaminen pitää sisällään monia vaiheita ja mahdollisesti syviä ja vaikeita tunteita ja mikäli perheessä on lapsia, voi eron läpikäyminen ja siihen sopeutuminen olla vielä haastavampaa (Tukea eroprosessiin n.d).

Erotilanteessa oleva perhe tarvitsee helposti saavutettavia palveluita ja sitä kautta neuvoja tilanteeseensa. Erotilanteen aiheuttamien ongelmien syntymisen ehkäisyssä ja eron kokeneiden perheenjäsenten voimaannuttamisessa tärkeässä roolissa on ohjaus- ja neuvontatyö sekä vertaistuki. Eropalveluiden merkitys ja tarpeellisuus näkyy niin eron vaikutuksissa lapseen kuin vanhempiin ja heidän kokemuksiinsa. (Tapola-Haapala ym. 2012.)

2.1.1 Eropalvelut perheille

Erotilanteessa olevia perheitä auttamassa ovat kunnat, seurakunnat, yksityiset palvelujen tuottajat ja kolmannen sektorin toimijat (Kuvio 1). Perheitä auttavien tahojen tehtävänä on tukea vanhempia ja taata lapselle erotilanteesta huolimatta turvalliset kasvuolosuhteet (Pruuki & Sinkkonen 2017, 168).



KUVIO 1. Eropalvelut perheille

Kunnilla on velvollisuus järjestää lakisääteistä perheasioiden sovittelua ja perheen asuinkunnan sosiaalityöntekijällä velvollisuus antaa vanhemmille tietoa sekä neuvoja erotilanteessa (Vanhemman opas 2014, 30). Kunnat tarjoavat erotilanteessa olevalle perheelle esimerkiksi perheneuvolan palveluiden myötä pariterapiaa ja kriisien selvittelyä (Pruuki & Sinkkonen 2017, 168) ja perheoikeudellisilla palveluilla apua lapsen huoltoon, tapaamiseen, asumiseen ja elatukseen liittyvissä sopimuksissa (Vanhemman opas 2014, 30).

Seurakunnat järjestävät eroryhmiä, joiden kautta ne auttavat eroperheitä käymään erokriisin aiheuttamia tunteita läpi. Ne myös antavat mahdollisuuden jakaa toisten samassa tilanteessa olevien ihmisten kanssa kokemuksia. Seurakunnat tarjoavat myös keskusteluapua kirkon perheasiain neuvottelukeskuksessa sekä seurakuntien työntekijöiden kanssa. Näiden lisäksi seurakunta tarjoaa puhelimitse keskusteluapua. (Kirkon perheneuvonta n.d.)

Samalla tavalla kuin kunnat tai seurakunnat, voivat myös yksityiset palvelujen tuottajat ja kolmannen sektorin toimijat tuottaa palveluja eroperheille. Yksi-

tyisien palveluiden tukitoimista tyypillisimpiä ovat yksityiset lakimiehet tai asianajajat (Pruuki & Sinkkonen 2017, 170) sekä yksityiset terapeutit (Vanhemman opas 2014, 30). Kolmannen sektorin toiminnassa korostuu auttaminen matalalla kynnyksellä ja kolmas sektori järjestää monenlaisia eropalveluja muun muassa ryhmätoiminnan, eroteemaisten seminaarien, projektien tai hankkeiden myötä (Pruuki & Sinkkonen 2017, 174).

Kansalaisjärjestöt ovat merkittävässä roolissa täydentävässä palvelujen aukkoja ja asiantuntevana siltoja rakentavana tahona. Lisäksi järjestöt toimivat lähellä kansalaisten arkea ja niillä on suuri rooli uusien palvelumuotojen kehittäjänä. (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2019, 32–36.) Kolmannen sektorin toimijoista yhtenä tärkeimmistä on Mannerheimin Lastensuojeluliitto (Pruuki & Sinkkonen 2017, 174).

Mannerheimin Lastensuojeluliitto on avoin kansalaisjärjestö, joka muodostuu keskusjärjestöstä, 548 paikallisyhdistyksestä sekä kymmenestä piirijärjestöstä. Sen tehtävänä on edistää lasten, nuorten ja lapsiperheiden hyvinvointia. Mannerheimin Lastensuojeluliiton Eron ensiapupiste tarjoaa palveluita eroperheille. (MLL organisaatio n.d.)

2.1.2 Mannerheimin Lastensuojeluliiton Tampereen osaston Eron ensiapupiste

Mannerheimin Lastensuojeluliiton Tampereen osaston Eron ensiapupiste on matalan kynnyksen palvelu eroa pohtiville ja eronneille lapsiperheille sekä eroperheiden nuorille ja läheisille. Eron ensiapupiste tarjoaa neuvontaa, ohjausta ja mahdollisuuden perhetapaamisiin. Palveluihin kuuluvat myös erilaiset vertaisryhmät sekä infotilaisuudet kuten Eron edessä -illat. (MLL Eron ensiapupiste n.d.)

Eropalveluita järjestäessä on tärkeää luoda verkostoa työntekijöiden välille. Verkostojen kautta työntekijät kokoontuvat yhteen ja näin tietämys ja tiedon jakaminen mahdollistuu. (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2019, 69.) MLL:n Tampereen osaston Eron ensiapupisteen Eron edessä -illat ovat hyvä esimerkki moniammatillisesta yhteistyöstä. Eron edessä -illoissa asiantuntijat tarjoavat vanhemmille

tiedon kautta tukea erotilanteeseen. Illoilla on eri teemoja ja iltojen puhujat edustavat eri toimijoita ja jakavat tietoaan oman asiantuntijuutensa kautta. Se, että iltoihin osallistuu eri tahoja auttaa perheitä hahmottamaan kunnassaan tarjottavia eropalveluja. (MLL Eron ensiapupiste n.d.)

Neuvonnan ja ohjausten tavoitteena on tarjota nopea pääsy palveluun keskustelemaan erokriisistä. Keskusteluissa pyritään nostamaan esiin lasten ja nuorten tarpeita sekä vahvistamaan vanhempien voimavaroja. Perhetapaamisissa pyritään tarjoamaan puolueeton tila, jossa vanhemmat ja lapset voivat olla tekemisissä. Perhetapaamisiin tulevien perheiden vanhemmat ovat eronneet, ja tapaamiset esimerkiksi jommankumman kotona voivat olla haastavia. (MLL Eron ensiapupiste n.d.) Tärkeiden ihmissuhteiden jatkuvuus myös eron jälkeen on lapselle hyvin tärkeää. Äiti ja isä ovat yleensä lapsen tärkeimmät ihmiset, eikä jommankumman suhteen heikentyminen ole kehityksen kannalta hyvä asia. (Hämäläinen, Kääriäinen & Pölkki 2009, 37–40.)

Eron ensiapupisteellä työskentelee Eropalvelujen päällikkö Karolina Bechinsky, eropalvelujen koordinaattori Anne Haring, nuorisotyön koordinaattori Elina Plihtari sekä vapaaehtoistyöntekijöitä. Bechinsky ja Haring työskentelevät Eron ensiapupisteessä ohjaus- ja neuvontatyön sekä infoiltojen parissa. He myös toimivat yhteistyössä eri tahojen kanssa muun muassa työparina eri tahojen ammattilaisten kanssa. Eron ensiapupiste koordinoi myös nuorisotyötä ja Plihtarin työhön kuuluu tunnetaitojen vahvistamisen koulutuksien pitäminen kouluilla. Eron ensiapupisteessä työskentelee myös koulutettuja vapaaehtoisia. Vapaaehtoiset mahdollistavat perhetapaamiset olemalla läsnä tapaamisen ajan. (Bechinsky & Haring 2021.)

Moni vanhempi haluaa keskustella nimettömänä vanhemmuudesta ja sen pulmista. Usein myös vertaistuki on tärkeä osa vanhemmuuden tukemista ja tunne siitä, että ei ole tilanteessa yksin. (Pruuki & Sinkkonen 2017, 130.) Eron ensiapupiste tarjoaa mahdollisuuden ohjaus- ja neuvontapalveluille nimettömänä (Bechinsky & Haring 2020).

Eron ensiapupiste on saanut alkunsa Lapsi ja ero -hankkeen myötä vuosina 2012–2014, jolloin eroasioihin erikoistunut toiminta sai alkunsa Tampereella. Eropalveluita on pyritty ja pyritään kehittämään hankkeiden avulla. (Bechinsky & Haring 2021.)

2.1.3 Hankkeet ja rahoitus osana eropalveluja

Eri hankkeiden tarkoituksena on tukea alueensa ja kohderyhmänsä hyvinvointia. Hyvä hanke voi tuottaa uusia työpaikkoja, innovaatioita ja yrityksiä. Hankkeen myötä pyritään löytämään uusia ratkaisuja ja toimintatapoja. (Rakenerahastot.fi n.d.) Mannerheimin Lastensuojeluliiton eropalveluiden toimintaa on kehitetty eri hankkeiden kautta vielä senkin jälkeen, kun sen toiminta sai alkunsa Lapsi ja ero -hankkeen kautta. Eri hankkeilla on pyritty alueellisesti kehittämään eropalveluita eri toimintatapojen ja ratkaisujen myötä.

Lapsi ja ero -hankkeen myötä Mannerheimin Lastensuojeluliiton palveluita lähettiin kehittämään haasteiden kautta, joita eronneet ja eroa pohtivat perheet kohtaavat arjessaan. Hankkeen kautta vahvistui eroauttamistyössä lapsilähtöisyyden merkitys ja se, että lapsen tukeminen edellyttää sitä, että vanhempi saa tukea eroprosessin tuomien tunteiden läpikäymiseen. Lapsi ja ero -hankkeen palveluissa tärkeäksi osaksi lapsilähtöisyyttä nousi parisuhteen päättymisen jälkeinen vanhemmuus ja sen tukeminen. (Lapsi ja ero -hanke 2012–2014, 30.)

Lapsi ja ero -hankkeen myötä matalan kynnyksen eroauttamistyö sai alkunsa. Se käynnisti perhetapaamiset, eron edessä -illat, nuorisotyön, vertaistoiminnan, vapaaehtoistyön, ohjaus ja neuvontatyön, vaikuttamistyön sekä koulutuksen ja verkostoitumisen. (Lapsi ja ero -hanke 2012–2014, 11.) Lapsi ja ero -hankkeen myötä Eron ensiapupiste sai STEAlta rahoituksen toimintaansa (Bechinsky & Haring 2021).

Lapsi ja ero -hankkeen jälkeen hallituksen Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelmassa eli LAPE-kärkihankkeessa on pyritty muuttamaan palveluita entistä lapsi- ja perhelähtöisimmiksi, vaikuttavammiksi, kustannustehokkaimmiksi ja pa-

remmin yhteen sovitetuiksi. Lisäksi painopistettä pyritään muuttamaan ehkäiseviin palveluihin sekä varhaiseen tukeen. Yksi LAPE -hankkeen tavoitteista on kehittää matalan kynnyksen palveluja, joihin myös eropalvelut kuuluvat. (Terveysten ja hyvinvoinnin laitos 2021.)

Vuonna 2016 LAPE -hankkeen tiimoilta Pirkanmaalla koostettiin eropalvelujen työryhmä. Tällöin Pirkanmaalla hankkeen eropalveluiden koordinaattorina toimi Marja Olli Mannerheimin Lastensuojelulitton Tampereen osastolta. Työryhmän tavoitteena oli kartoittaa kaikki sillä hetkellä toteutettavat eropalvelut ja tuoda niitä näkyväksi, vahvistaa työntekijöiden osaamista ja muodostaa eroasiakkaan palvelupolku ja toimintamalli. (Lape Pirkanmaa 2016.)

LAPE-hankkeen jälkeen vuonna 2018 tehdyssä kuntien nykytilanteen arvioissa korostui vanhemmuuden ja parisuhteen tuen ja erotilanteen palveluiden toimivuus. Suurimmaksi LAPE:n vaikutukseksi arvioitiin järjestöjen ja seurakuntien palveluiden toimivuus lapsi- ja perhelähtöisenä kokonaisuutena, jonka jälkeen tuli vanhemmuuden ja parisuhteen tuen sekä erotilanteiden palvelut. (LAPE-kärkihankkeen arviointi 2019.)

Pirkanmaan maakunnan alueella on käynnistetty vuonna 2020 PirSOTE-hanke, jossa valmistellaan ja otetaan käyttöön uudenlainen sosiaali- ja terveyskeskus, jossa apua saa sujuvasti yhdellä yhteydenotolla. Eropalveluja koskevana teemanäkökulmana hankkeessa on lasten, nuorten ja perheiden kokonaisvaltaisen kohtaamisen vahvistaminen. Eropalveluiden työtapoja pyritään kehittämään entistä enemmän ylisukupolvista huono-osaisuutta vahvistavaksi ja vanhemmuutta ja parisuhdetta tukevaksi. (Pirkanmaan tulevaisuuden sote-keskus kehittämisohjelma 2020.)

Tällä hetkellä käynnissä oleva CAPS-hanke on Lapin yliopiston Yhteiskuntatieteiden tiedekunnan hanke, jota toteutetaan vuosina 2017–2022. CAPS -hankkeessa lähestytään lasten tietävää toimijuutta sosiaalityön, kasvatustieteiden ja oikeustieteiden monitieteisestä näkökulmasta. Hankkeen tavoitteena on eroon liittyen tuottaa tietoa lasten ja nuorten kokemuksista vanhempien eron jälkeisestä elämästä, tiedon ja toimijuuden kehyksissä. (Lapin yliopisto CAPS-hanke n.d.)

Jotta palveluita voitaisiin kehittää hankkeiden avulla, tarvitsevat hankkeet rahoitusta. Hankkeet hakevat rahoitusta rahoitussuunnitelman myötä. Hankkeita rahoitetaan rakennerahastosta sekä eri rahoituslähteistä. (Rakennerahastot.fi n.d.) Yksi isoimmista hankkeiden rahoittajista on Sosiaali- ja terveysministeriön avustuskeskus (STEA). STEAn kautta valtio rahoittaa kolmannen sektorin ja projektien toimintaa, jossa kansalaisjärjestöt tarjoavat ja kehittävät palveluja eroperheille (Castren, Forsberg & Ritala-Koskinen 2019, 344–361.) STEA on valtionapuviranomainen, joka toimii Sosiaali- ja terveysministeriön yhteydessä. STEA on vastaamassa osaltaan siitä, että tulokselliseen kansalaisjärjestöjen toimintaan käytetään Veikkauksen tuottoja. STEAn päämääränä on se, että Suomessa tehtäisiin maailman parasta kansalaisjärjestö toimintaa. Sen päämääränä on myös kansalaisjärjestötoiminnan kestävä hyvinvoinnin edistäminen. (Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskus n.d.)

Yksi STEAn rahoittamista eropalveluja tuottavasta kansalaisjärjestöstä on Mannerheimin Lastensuojeluliitto ja sen myötä Eron ensiapupisteen toiminta. STEA on Mannerheimin Lastensuojeluliiton merkittävin rahoittaja. Vuonna 2019 STEA on rahoittanut MLL:n työtä 3 miljoonalla eurolla. (MLL rahoitus n.d.)

Rahoituksella on mahdollistettu hankkeiden toteutusta ja sitä kautta eropalveluja. Eron ensiapupisteen toiminta on saanut alkunsa hankkeen kautta ja eropalvelujen toimintaa kehitetään hankkeiden myötä. Näin ollen hankkeet ovat oleellinen osa eropalveluja sekä opinnäytetyön lähtökohtana.

2.2 Opinnäytetyön tarkoitus, tavoite ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyön tarkoituksena on kartoittaa Mannerheimin Lastensuojelun Tampereen osaston Eron ensiapupisteen ohjaus- ja neuvontatyön vaikutuksia palvelun saajiin eli perheisiin, joita ero koskettaa. Palveluiden vaikutuksia kartoitetaan asiakkaiden sekä työntekijöiden näkökulmien kautta. Tavoitteena on vastata Eron ensiapupisteen tarpeisiin tuomalla heille palveluidensa vaikuttavuudesta tietoa opinnäytetyön kautta.

Opinnäytetyölle on asetettu tutkimuskysymys sekä tarkentavia kysymyksiä. Tutkimuskysymykset sekä tarkentavat kysymykset ovat muovautuneet Eron ensiapupisteen asiakaspalautekyselyn teemojen pohjalta. Tutkimuskysymys on, millaisia kokemuksia perheillä ja työntekijöillä on Eron ensiapupisteen ohjaus- ja neuvontatyön palveluista. Lisäksi tarkentavia kysymyksiä ovat:

1. Kuinka palvelut ovat vastanneet asiakkaan tarpeisiin?
2. Millaista apua perheet ovat saaneet palveluista?
3. Miten palveluita voitaisiin kehittää?

Näihin kysymyksiin pyrimme löytämään vastauksia opinnäytteessämme. Hyödynnämme opinnäytteessämme eri tutkimusmenetelmiä.

3 ERO LAPSIPERHEESSÄ JA PERHEEN TUKEMINEN

3.1 Ero ilmiönä

Ero prosessina on tapahtumien sarja, joka kestää vuosikausia. Eeroon voi sisältyä uuden ja entistä paremman elämän alku, mutta siinä on mahdollisuus kuitenkin katastrofiin. Ero luo usein stressiä, joka vie vanhemmilta voimia ja heikentää kykyä toimia vanhempina ja näin ollen vaikuttaa lapsiin. (Pruuki & Sinkkonen 2017, 21–22.)

Nykykeskustelussa kannustetaan eron terapeuttiseen hallintaan ja minimoidaan eron lapselle tuomia haittoja. Eeroon suhtaudutaan normatiivisesti ja tämä suhtautuminen kohdistuu eroamisen tapaan eli siihen, että aikuisen tulee osata erota oikein. Tavoitteena on ”hyvä ero”, joka on sovinnollinen ja jossa vanhempien yhteistyö ja kasvatustuon jakaminen jatkuu eron jälkeenkin. (Castren ym. 2019, 344–361.)

Perheiden hajoaminen on lapsen kehityksen riskitekijä ja usein päähuoltajuus jää äidille, vaikka olisikin virallinen yhteishuoltajuus. Tämän vuoksi isäsuhteen merkitys korostuu lapsen vastaisen sosiaalisen toimintakyvyn ennustajana. Lapsen huomioonottoa ja tukemista ei voida liikaa korostaa avioeron yhteydessä. Vanhemmuutta tulisi tukea niin erotilanteissa kuin missä tahansa muissa tilanteissa. Vanhemmuuden ongelmien vuoksi joutuu yhä enemmän lapsia lastensuojelun ja huostaanoton piiriin ja ongelmien on todettu siirtyvän usein myös seuraaviin sukupolviin. (Nurmi ym. 2018, 135.)

Suomessa solmitaan yhä vähemmän avioliittoja. Vuonna 1965 avioliittoja solmittiin yhteensä 36 214 kun taas vuonna 2014 niitä solmittiin 24 462. Vuosien saatossa yhä useampi solmituista avioliitoista päättyy eroon. Vuonna 1965 avioeroja oli vain 4594. Vuosi vuodelta avioeroja on enemmän ja vuonna 2014 eroja oli 13 682, joka on lähes puolet sinä vuonna solmittujen avioliittojen määrästä. (Suomen virallinen tilasto 2008.) Ennen koronapandemiaa vuonna 2019 avioeroja oli 13 365 (Suomen virallinen tilasto 2020).

Vuonna 2020 alkanut koronapandemia on näkynyt avioerotilastoissa. Avioerohakemukset ovat kasvaneet Helsingin alueella noin 30% verrattuna vuoteen 2019. Pirkanmaan alueen tilastoissa avioerojen määrä on pysynyt tasaisena koko vuoden 2020 ajan, joten koronalla ei ole ollut avioeroja lisäävää eikä myöskään vähentävää vaikutusta. Avioeroja haetaan eniten tammi- ja elokuussa, eli lomakausien jälkeen. On mahdollista, että sulkutoimien purun jälkeen myös avioerotilastoissa näkyy nousua. (Valtioneuvoston tiedepaneeli, 2020.) Tilastojen mukaan ero on ilmiönä ajankohtainen ja on Eron ensiapupisteiden palveluja koskettava ilmiö, jolla on vaikutuksia koko perheeseen.

3.2 Eron vaikutus perheeseen

Jokaisen perheen elämäntilanne ja tuen tarpeet ovat yksilöllisiä. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos on kuvannut parisuhteen vaikuttavan ihmisen terveyteen samalla tavalla kuin esimerkiksi liikuntatottumukset tai ruokavalio. Parisuhteiden ongelmat taas altistavat mielenterveysongelmille ja toimiva parisuhde onkin keskeinen osa ihmisen onnellisuutta ja hyvinvointia. Vanhempien parisuhteella sekä vuorovaikutus- ja tunnetaidoilla on vaikutus vanhemmuuteen ja sitä kautta myös lapsen hyvinvointiin. Hyvinvoiva vanhemmuus ja parisuhde tarvitsevat tiedollisia, taidollisia ja kokemuksellisia valmiuksia, joita voidaan tukea ja kehittää elämän eri vaiheissa. (Terveiden ja hyvinvoinninlaitos 2019, 31.) Elämän eri vaiheet ovat muutoskohtia myös parisuhteessa. Parisuhteen yleisimpiä käännekohtia ovat muun muassa yhteenmuutto, naimisiinmeno tai perheenisäys. (Väestöliitto, 2018.)

Lapsen syntymä ja sitä kautta uusi rooli vanhempana tuo muutoksia elämään ja usein myös paineita parisuhteelle (Savio, 2017). Parisuhde on tukena vanhemmuudessa ja vanhempien hyvä parisuhde auttaa reagoimaan lapsen tarpeisiin, kun taas huono parisuhde voi olla uhka sekä vanhemman että lapsen hyvinvoinnille (Repokari 2008). Hyvä parisuhde saattaa hyvistä pyrkimyksistä huolimatta muuttua niin epätydyttäväksi, että se halutaan lopettaa. Parisuhteen päätyttyä eroon on sillä seurauksia ja vaikutuksia niin vanhempiin kuin lapseen. (Kiiänmaa 2008, 55.) Mikäli vanhempien parisuhde päättyy eroon, on tärkeää mennä lapsi edellä, vaikka perhe tulee huomioida systeeminä (Terveiden ja hyvinvoinnin

laitos 2019, 134). Parisuhteen rooli näkyy Eron ensiapupisteen toiminnassa, sillä he tarjoavat palveluja eroa pohtiville pariskunnille sekä uusioperheille, joita parisuhdeasiat koskettavat.

Systeeminen malli on keskeinen asia työskennellessä perheiden kanssa. Tällöin koko perhe ymmärretään ja ajatellaan systeeminä, jolloin perheen sisällä jokainen perheenjäsen vaikuttaa toiseen jäseneseen. Vanhempien erotessa huomiota kiinnitetään perheenjäseniin ja heidän välisiin suhteisiin. Ongelmaa ei tulisi nähdä yksittäisessä perheenjäsenessä, sillä systeemisen ajattelun mukaan muutos yksittäisessä perheenjäsenten välisessä suhteessa vaikuttaa koko perhetilanteeseen. (Rönkkö & Rytönen 2010, 89–95.)

3.2.1 Vanhempien ero ja kiintymyssuhteet

Vanhempien eron ollessa väistämätön, tulee lapsen kokemuksia erosta pehmentää ja elämänmuutosten kasaantumista välttää. (Nurmi ym. 2018, 218.) Lapsi tarvitsee vähintään yhden, mutta mielellään kuitenkin useamman kielteisiä tunteita sietävän aikuisen. Tavallisesti lapsen ensimmäinen kiintymyssuhde on hänen äitinsä. Kiintymyssuhteet kehittyvät vauvaiästä aikuisuuteen saakka ja ovat perustana myöhemmille ihmissuhteille. (Pruuki & Sinkkonen 2017, 68.)

Kiintymyssuhdeteorian perustana on brittiläisen psykiatrin ja psykoanalyytikon John Bowlbyn (1979) ajatukset. Kiintymyssuhdemalleja ovat turvallinen, välttelevä, ristiriitainen ja organisoitumaton. Kiintymyssuhdemallien määrittely on peräisin psykologi Mary Ainsworthin (1978) ajatuksista. Vaikka lapsi olisi turvallisesti kiintynyt vanhempaansa tai huoltajaansa, kielteiset elämänmuutokset voivat muuttaa suhdetta turvattomaksi, varsinkin jos kielteisten kokemusten kanssa jäädään yksin. Sama voi tapahtua toisin päin, kun lapsi esimerkiksi sijoitetaan rakastavaan perheeseen. (Pruuki & Sinkkonen 2017, 69.)

Ihmislapsen turvallisuuden tarve ja pyrkimys pysytellä vaaratilanteissa hoivaavan aikuisen lähellä säätelevät John Bowlbyn mukaan varhaiskehitystä. Bowlbyn mukaan kiintymyssuhdeteoria on yritys käsitteellistää ihmisen taipumusta muodos-

taa voimakkaita tunnesiteitä toisiin ihmisiin ja selittää niitä tahattomista erokokeuksista ja menetyksistä aiheutuvina stressin muotoina kuten ahdistuksena tai vihamielisyytenä. (Bowlby 1979) Kiintymyssuhteitakin tulisi tarkastella systeemisesti, sillä kummankin vanhemman representaatiot heijastuvat toisen vanhemman ja lapsen väliseen suhteeseen. Jopa alle vuodenikäinen lapsi voi pystyä havainnoimaan vanhempiansa välistä suhdetta ja mahdollisia konflikteja heidän välillään. (Von Klitzing, Simoni, Amsler & Bürgen 1999.)

Elämänmuutoksissa, kuten vanhempien erotessa on tärkeää, että lapsella on edelleen oikeus olla tekemisissä kummankin vanhempansa kanssa. Lapselle on suuri merkitys sillä, kuinka vanhemmat puhuvat toisistaan ja erostaan. Tämä näkyy muun muassa siten, että itsetunnon kehitys voi kehittyä terveellä tavalla, jos vanhemmat eivät puhu toisistaan pahaa. (Pruuki & Sinkkonen 2017, 69–70.) Eron ensiapupisteen palveluita koskettaa lapsen oikeus olla tekemisissä kummankin vanhempansa kanssa ja tarjoamalla mahdollisuuden valvottuihin perhetapaamisiin, he tukevat molempien vanhempien osallisuutta lapsen elämään. Ero on lapselle suuri elämänmuutos ja erossaolo toisesta vanhemmasta voi aiheuttaa lapselle stressiä ja vaikuttaa lapsi-vanhempisuhteeseen (Mielenterveystalo n.d.).

3.2.2 Eron vaikutus perheen lapsiin

Usein vanhemmat haluaisivat uskoa, että lapset selviytyvät luonnostaan ja selviytyvät nopeasti eron aiheuttamasta kriisistä. Näin ei kuitenkaan aina ole ja ero tuo myös lapsille myllerryksen aikaa ja uuteen tilanteeseen sopeutuminen saattaa kestää vuosia, sillä erosta seuraa lasten turvallisuudentunnetta horjuttavia tekijöitä. Turvattomuuden myötä lapselle aiheutuu stressiä, joka heikentää lapsen psyykkistä tilaa. (Pruuki & Sinkkonen 2017, 23.)

Erotilanteesta johtuva stressi voi aiheuttaa lapsessa monenlaisia muutoksia, kuten esimerkiksi taantumista, mielialavaihtelua, uniongelmia tai takertuvaisuutta jompaankumpaan vanhempaan. (Mielenterveystalo n.d.) Eron myötä lapsilla voi ilmetä myös erilaisia käytöshäiriöitä. Käytöshäiriöt voivat selittyä esimerkiksi sillä, että lapsi koittaa ongelmillaan tunkeutua aikuisen mieleen tilanteissa, joissa lapsi kokee, ettei pysy vanhemman mielessä esimerkiksi johdonmukaisten rajojen

puuttumisen myötä. Johdonmukaisien rajojen puuttuminen taas voi johtua siitä, ettei vanhempien kasvatuksesta käytäviä neuvotteluja ole tai niitä ei ole riittävästi. (Pruuki & Sinkkonen 2017, 24.)

Terveyden ja hyvinvointilaitoksen (2019, 32) mukaan on tutkittu, että yhä useampi pariskunta kaipaisi tukea ja neuvoja parisuhteen ristiriitojen selvittämisessä tai eroa miettiessään. Vanhemmuus on etuoikeus, mutta vanhemman on myös lupa olla heikko tai väsynyt. Vanhemman on tärkeää tunnistaa ja tiedostaa, ettei kaikesta tarvitse tai kuulu selvittää yksin. Kohtaaminen ja juttuseura auttavat jakamaan ja selviytymään arjesta. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2019, 140) Eron tullen ihminen on usein keskusteluavun tarpeessa ja koulutettu työntekijä osaa kuunnella ja tukea kriisissä olevaa ihmistä (Kiianmaa 2008, 43). Jotta eroperheet hakeutuvat Eron ensiapupisteen palveluihin, on heidän tunnistettava avun tarpeensa.

3.3 Erotyön mahdollisuudet perheen tukemisessa

Vaikka erolla on seurauksia niin vanhempien kuin lapsen elämälle, on olemassa tekijöitä, jotka tukevat vanhempia ja lasta selviytymään erosta. (Karttunen 2010) Vanhemmuus eron jälkeen on tunteiden läpikäymisen matka ja voi olla haastavaa. Vaikka parisuhde päättyy, vanhemmuus kuitenkin jatkuu ja vanhemmuuden tukeen saattaa tarvita tukea ja neuvoja. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2019, 140.)

Yhtenä lasta tukevana tekijänä on eron aikana ja sen jälkeen vanhemmuus, joka on toteutettu yhteistyössä. Yhteistyössä toteutetun vanhemmuuden kautta lapsi voi välttyä toisen vanhemman menettämisen aiheuttamalta pelolta. (Karttunen 2010.) Lapsen hyvä suhde molempiin vanhempiin on tärkeä asia, josta pitää huolehtia ja joskus ulkopuolisen apu tulee tarpeeseen. Lapselle molempien vanhempien tuki on tärkeää ja yhteishuoltajuus tukee sitä, että molemmat vanhemmat ovat osa lapsen elämää. Joskus yhteishuoltajuuden myötä lapsi asuu vuoron perään molempien vanhempiensa luona, jolloin mahdollisesti lapsen koulu sekä kaverit saattavat vaihtua. (Nurmi ym. 2018, 218–119.)

Yhteishuoltajuuden myötä molemmat vanhemmat ovat osa lapsen elämää, mutta se saattaa tuoda myös haasteita ja epävakautta lapsen arkeen. (Nurmi ym. 2018, 218.) Epävakaa elämä saattaa olla lapselle hyvinkin raskasta. Bauserman (2002) on kuitenkin havainnoinut vuoroasumista ja yhteishuoltajuutta kokeneiden lasten olevan tasapainoisempia kuin yksinhuoltajien lapset. Bauserman ei nähnyt eroa yhteishuoltajuutta kokeneiden lasten ja ehjien perheiden lapsista. On siis tutkittu, että yhteishuoltajuus on usein yksinhuoltajuutta parempi vaihtoehto ja on tärkeää, että vanhemmat saavat eron tullen tukea yhteishuoltajuutta koskettaviin asioihin.

Joskus eron myötä lapsen suhde toiseen vanhempaan kuitenkin katkeaa ja siihen voi olla erinäisiä syitä. Lapsi ei saata itse haluta tavata toisaalla asuvaa vanhempaansa, jos perheessä on ollut ennen eroa ristiriitoja. Vanhempi itse voi olla haluton velvoitteisiin, alkoholisoitunut, kypsymätön, syrjäytynyt tai hän on voinut olla hyväkin vanhempi, mutta itseään suojellakseen ei halua tavata lapsiaan. (Nurmi ym. 2018, 218.)

Erotilanteissa voidaan havaita kiintymyssuhteista peilautuvia käyttäytymisen piirteitä, jotka näkyvät muun muassa vanhempien käyttäytymisenä lasta kohtaan (Nurmi ym. 2018, 216). Tällöin perheellä saattaa olla tarve tuelle käyttäytymisen piirteiden tunnistamisessa ja niiden kanssa toimimisessa. Vanhempien käyttäytyminen lasta kohtaan vaikuttaa lapsen kokemuksiin erosta. Kun vanhempien ero on väistämätön, tulisi lapsen elämänmuutosten kasaantumista välttää ja lasten kokemuksia erosta pehmentää (Nurmi ym. 2018, 218).

Ammattilaisena on tärkeää tunnistaa muutokset lapsen olemuksessa ja käytöksessä, sillä lapsi voi oirehtia eron vuoksi erilaisin tavoin (Mäkijärvi 2014, 29). Kun ammattilainen tunnistaa muutoksia niin lapsessa kuin vanhemmissa, hän auttaa heitä sekä ohjaa heitä sopiviin palveluihin. Eron ensiapupiste ohjaa asiakkaitaan muun muassa neuvolaan, turvakotiin, kriisikeskukseen tai lastenvalvojalle (Bechinsky 2020).

Kun vanhemmat saavat apua eron tullen, saattaa heidän kommunikaationsa ja yhteistyö lasten asioissa parantua. Vanhempien käsitys vanhemmuudesta voi erota toisistaan ja eron tullen näyttäytyä vielä vahvemmin kuin aiemmin. Jo vanhemmuus itsessään on iso muutos vanhemmille, ja eron tuomat haasteet tuovat

lisää haasteita ja muutoksia. (Kronqvist & Pulkkinen 2007, 216.) Vanhempien toimiva yhteistyö lasten asioissa auttaa lapsia voittamaan vaikeuksiaan, joita eron myötä kohtaavat (Nurmi ym. 2018, 216).

Salon (2011) mukaan kun molempien vanhempien aktiivista toimijuutta korostetaan erotilanteessa, he kykenevät muokkaamaan toimintansa lapsen edun vaativaksi. Toiselle vanhemmalle saattaa riittää jo pelkästään se, että hän saa tietoa asioista. Toisella vanhemmalla taas eroprosessi saattaa viedä voimavaroja niin paljon, ettei hän pysty ottamaan huomioon lapsen tarpeita tai suojaamaan lasta ristiriidoilta. Eroprosessin aikana vanhemmat kohtaavat stressaavia ja kuormittavia tunteita, jonka vuoksi he tarvitsevat tietoa sekä palveluita tukemaan tunnetason työskentelyssä ja kriisin käsittelyssä.

Vanhemman psyykinen tasapaino on tärkeässä roolissa kasvatustilanteissa. Psyykinen tasapaino auttaa löytämään johdonmukaisuutta sekä selkeyttä kasvatustilanteisiin. Kun vanhemman psyykinen tasapaino on hyvä, pystyy hän välittämään lapsestaan aidosti. Eron tullessa on tärkeää tukea vanhemman psyykkisen tasapainon löytämistä, sillä jo pienikin lapsi aistii, onko vanhempi hänestä aidosti kiinnostunut. (Kronqvist & Pulkkinen 2007, 217.)

Vanhempien eroista voi aiheutua asunnon tai paikkakunnan vaihto ja näin ollen lapsen irrottautumista vanhoista kaveripiireistä ja mahdollisesti myös sukulaisuhteiden katkeamista. Tämän lisäksi sopeutuminen vanhemman mahdolliseen uuteen kumppaniin tai uusperheeseen voi tuottaa vaikeuksia. Uusperhemuodostelmiin voi kuitenkin sisältyä hyviä ihmissuhteita, eivätkä ne ole yksinomaan kielteisiä ilmiöitä lasten kannalta. (Nurmi ym. 2018, 218.) Eron ensiapupiste tarjoaa palveluita myös uusperheille, joiden tukeminen liittyy vahvasti vanhempien eroon. He myös ohjaavat asiakkaita muiden palveluiden pariin, mikä erityisesti esimerkiksi paikkakunnan vaihdossa voi tulla tarpeeseen. (Bechinsky & Haring 2021.)

Joskus lapsen parhaan erottaminen vanhempien parhaasta saattaa olla vaikeaa ja vaatia tukea (Nurmi ym. 2018, 219). Karttusen (2010) mukaan se tapa, jolla vanhemmat eron hoitavat on koko perheen kannalta merkityksellinen. Erotyö on tukemassa ja auttamassa vanhempia hoitamaan eron mahdollisimman hyvin.

Erotyössä keskeinen tavoite on riitojen ehkäisy, perheasioiden sovittelu sekä huoltoriitojen synnyn ja pitkittymisen ehkäisy. Erotyötä perustellaan lapsen, vanhempien ja yhteiskunnan edun kautta. Huoltoriita ja sen pitkittyminen lisää kustannuksia sekä myös lasten oireilua ja traumojen syntymistä. (Hämäläinen & Koiso-Kanttila 2011, 93.) Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelman (2018) mukaan yksi huoltoriita maksaa 10 000 eurosta jopa 100 000 euroon. Tulevaisuudessa lapsen oireilu voi johtaa esimerkiksi työmarkkinoilta syrjäytymiseen, joka maksaa vuodessa yli 100 000 euroa.

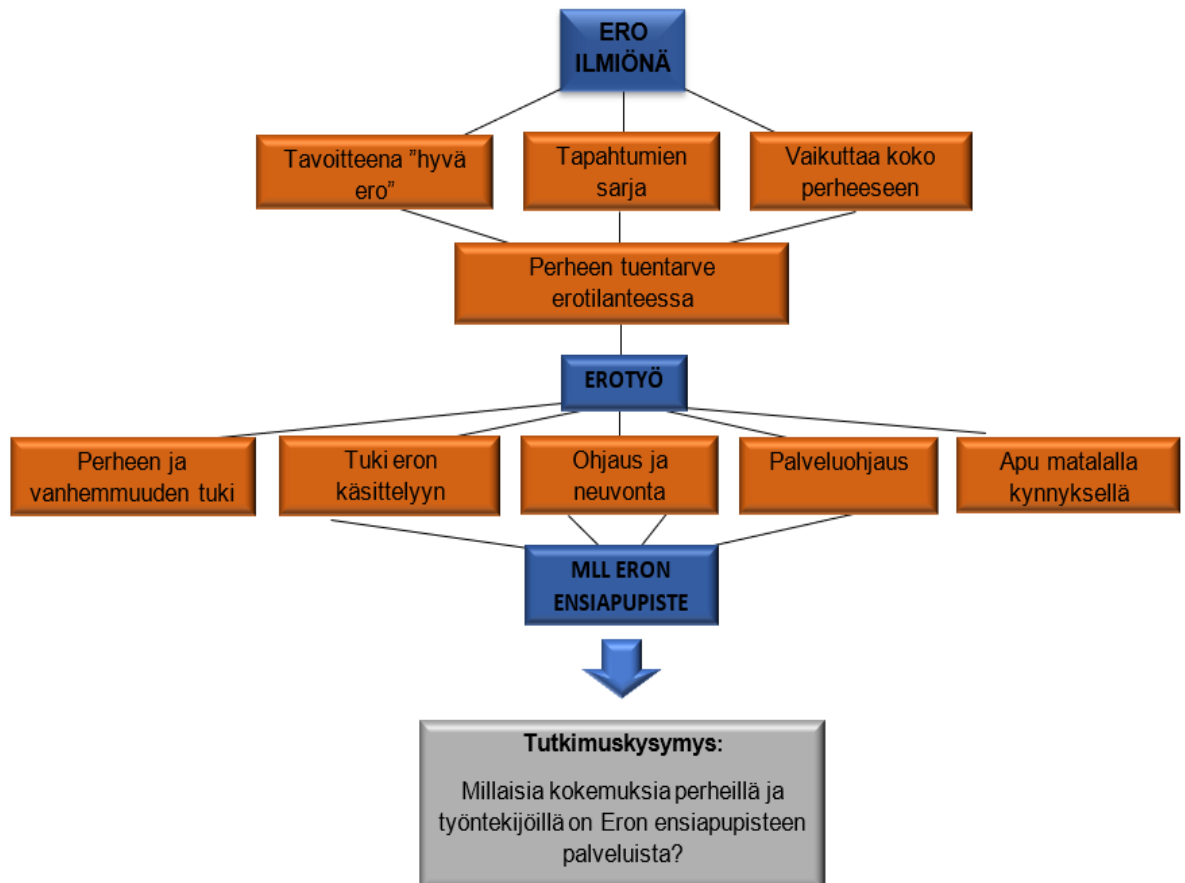
Erotyössä tarvitaan varhaista sovittelua sekä matalan kynnyksen palveluja etenkin prosessin alkuvaiheeseen. Lapsen tarpeet tulee ottaa huomioon jokaisessa vaiheessa. (Hämäläinen & Koiso-Kanttila 2011, 93.) Yksi erotyön tärkeimmistä asioista on vanhempien auttaminen ja tukeminen ymmärtämään ja huomioimaan lapsen näkökulma. Erotyön kautta nostetaan näkyväksi lapsen kokemusmaailmaa ja vahvistetaan vanhempien ymmärrystä eron vaikutuksista lapsien kannalta. Erotilanteessa hyvin oleellista on se, millaisiksi lapsen ja vanhempien välit eron aikana ja eron jälkeen muodostuvat. Kun vanhempien yhteistyötä tuetaan, eivät vanhemmat ajaudu ristiriitatilanteiden vietäväksi. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2019, 67–68.)

Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen (2019) mukaan eron myötä perheen elämään tulee paljon muutoksia ja tämän vuoksi erotyössä on tärkeää huomioida, että perheenjäsenten elämässä on kuitenkin pysyviä asioita. Näitä pysyviä asioita lapselle ovat vanhemmat ja vanhemmille taas lapsi. Jotta asiakkaiden ja työntekijöiden tarpeisiin voidaan vastata niin erotyössä kuin muissakin palveluissa, tarvitaan uudenlaisia näkökulmia palveluiden järjestämiseen.

3.4 Opinnäytetyön lähtökohdat suhteessa eroon lapsiperheessä

Kuvio 2 kuvaa opinnäytetyön lukujen kaksi ja kolme viitekehystä. Vanhempien ero on siis elämänmuutos, joka koskettaa kaikkia perheenjäseniä tavalla tai toisella. Eron jälkeen vanhemmuus jatkuu ja perhe voi selviytyä eron tuomista haasteista. Erojen määrä Suomessa on suuri ja perheet tarvitsevat tukea erotilanteessa. Erotyöllä on tärkeä rooli perheiden tukemisessa.

Ohjaus- ja neuvontatyö on osa erotyötä ja sen kautta perheet saavat tietoa erosta ja tilanteesta selviämisestä. Erotyön kautta perheitä pystytään ohjaamaan heille kuuluvien palveluiden pariin, mikäli he eivät ole itse osanneet niihin hakeutua. Yksi eropalveluja matalalla kynnyksellä tuottavista tahoista on MLL Eron ensiapupiste, jonka kanssa yhteistyössä opinnäytetyö on toteutettu.



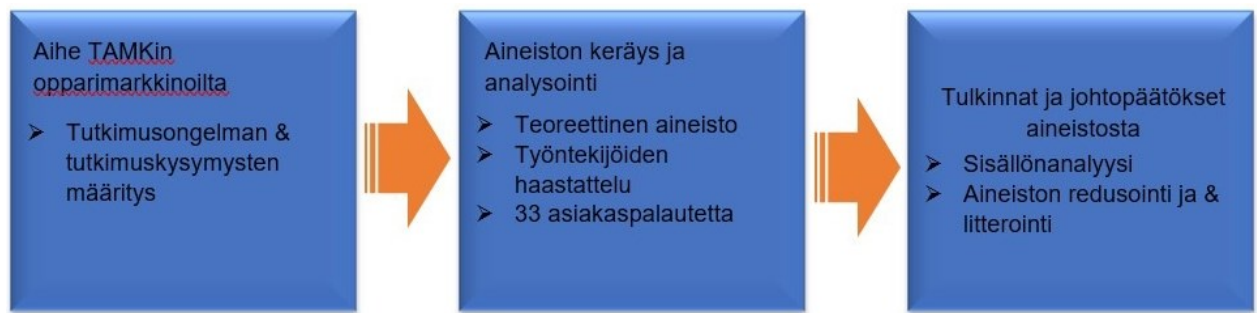
KUVIO 2. Yhteenveto luvuista kaksi ja kolme

Opinnäytetyön tutkimuskysymys on millaisia kokemuksia perheillä ja työntekijöillä on Eron ensiapupisteen palveluista. Eron ilmiönä ja erotyön teemojen kautta tähän tutkimuskysymykseen ja muihin opinnäytetyön tarkentaviin tutkimuskysymyksiin pyritään saamaan vastauksia asiakaspalautekyselyiden ja haastattelun myötä.

4 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

4.1 Opinnäytetyö prosessina

Idea opinnäytetyöhön saatiin Tampereen ammattikorkeakoulun opparimarkkinoilta. Yhteistyö Eron ensiapupisteen kanssa alkoi ja palavereissa Eron ensiapupisteen työntekijöiden kanssa yhdessä pohdittiin opinnäytetyön rajausta, tutkimuskysymyksiä ja tutkimusmenetelmiä. Opinnäytetyöprosessi alkoi tutkimusongelman määrittämisellä ja tutkimuskysymysten luomisella. Kun tutkimuslupa myönnettiin, alkoi opinnäytetyön aineiston keräys.



KUVIO 3. Opinnäytetyö prosessina

Kuvion 3 mukaisesti suunnitteluvaiheen eli tutkimusongelman ja tutkimuskysymysten määrittämisen jälkeen opinnäytetyössä edettiin aineiston keräämiseen, jolloin tutkimuskysymyksiin lähdettiin etsimään vastauksia aineiston keruulla (Kananen 2010, 36). Aineistoa opinnäytetyöhön kerättiin teoriaan tutustumalla, asiakaspalautekyselyiden tuloksilla sekä työntekijöiden haastattelulla. Kun aineisto oli kerätty, alkoi aineiston analysointi ja sen perusteella tulkintojen ja johtopäätösten teko. (Kananen 2010, 36.) Aineistoa analysointiin sisällönanalyysillä, aineiston redusoinnilla sekä litteroinnilla.

4.2 Opinnäytetyön tutkimusote ja tutkimusmenetelmät

Opinnäytetyön aineisto kerättiin asiakaspalautekyselyiden vastausten sekä työntekijöiden haastattelun avulla. Alkuperäisenä suunnitelmana opinnäytetyöhön oli

tarkoitus haastatella Eron ensiapupisteen asiakkaita. Eron ensiapupisteen työntekijät jakoivat saatekirjettä kuitenkin tuloksetta, joten päädyttiin työntekijöiden haastatteluun. Opinnäytetyön tutkimusmenetelminä hyödynnettiin sekä laadullista että määrällistä menetelmää.

4.2.1 Mixed methods -tutkimusote

Opinnäytetyössä hyödynnetään mixed methods -tutkimusotetta, sillä opinnäytetyössä yhdistetään sekä laadullista että määrällistä tutkimusmenetelmää. Näin saadaan paremmin vastauksia tutkimuskysymyksiin kuin käyttämällä vain yhtä tutkimusmenetelmää. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 58.) Opinnäytetyön tuottama tieto perustuu asiakaspalautekyselyiden ja haastattelun tuloksiin, jonka vuoksi tieto on kvalitatiivista sekä kvantitatiivista.

Tilanteisiin, jossa halutaan tutkia yksittäisten toimijoiden merkitysrakenteita sekä saada tietoa syuseuraussuhteista, jotka liittyvät tiettyihin tapauksiin sopii parhaiten laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus. Tällaisissa tilanteissa olisi hankalaa tutkia kokeellisilla menetelmillä. (Metsämuuronen 2001, 14.) Opinnäytetyö on osittain myös kvantitatiivinen, sillä asiakaspalautekyselyissä on laadullisen tiedon lisäksi määrällistä tietoa.

Tutkimusaineisto koostuu Mannerheimin Lastensuojeluliiton Eron ensiapupisteen palveluiden käyttäjien sekä työntekijöiden kokemuksista. Opinnäytetyössä kootaan Eron ensiapupisteen valmiin asiakaspalautekyselyn tulokset ja analysoidaan niitä. (liite 1) Eron ensiapupisteen työntekijät alkoivat jakamaan asiakaspalautekyselyä syyskuussa 2020. Opinnäytetyössä huomioitiin marraskuun loppuun mennessä täytetyt asiakaspalautteet.

Asiakaspalautekyselyiden lisäksi opinnäytetyöhön haastateltiin Eron ensiapupisteen työntekijöitä. Opinnäytetyössä haluttiin haastattelun avulla ymmärtää tutkimiamme ilmiöitä kuvaillen, selittäen ja vertaillen (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 2015, 134).

Asiakaspalautekyselyn laadullisten kysymysten vastauksille jätetty tila on rajallinen ja usein avoimien kysymysten vastaukset saattavat olla niukkasanaisia (Tuomi & Sarajärvi 2018, 63). Eron ensiapupisteen työntekijöiden haastattelun kautta pyrittiin opinnäytetyöhön saamaan enemmän tietoa osasta asiakaspalautekyselyn teemoista. Haastattelussa saattaa ilmetä asioita, joita asiakaspalautekyselyssä tilan rajallisuuden ja vastausten niukkasanaisuuden vuoksi ei ilmene.

4.2.2 Kyselylomake mittausvälineenä

Kyselytutkimuksella voidaan kerätä tietoa muun muassa ihmisten mielipiteistä (Vehkalahti 2014, 11). Tässä opinnäytetyössä ihmisten mielipiteitä on saatu asiakaspalautekyselyn kautta. Kyselylomakkeessa eli tämän opinnäytetyön kohdalla asiakaspalautekyselyssä, on hyödynnetty sekä avoimia että suljettuja osioita. Avoimeksi osioksi kutsutaan kyselyn osiota, johon vastataan vapaamuotoisesti ja suljetussa osiossa vastausvaihtoehdot ovat lomakkeessa valmiina.

Kyselytutkimuksessa on hyvä olla sekä avoimia, että suljettuja osioita. Enimmäkseen kuitenkin käytetään suljettuja osioita. Avoimilla ja suljetuilla osioilla on molemmilla hyvät ja huonot puolet. Suljetun osion valmiit vastausvaihtoehdot helpottavat tietojen käsittelyä ja mahdollistavat tilastollisen analyysin. (Vehkalahti 2014, 24–25.)

Avoimien osioiden sanalliset vastaukset ovat työläämpiä käsitellä, mutta sopivat joihinkin tilanteisiin paremmin kuin suljetut valintavaihtoehdot. Sanallisten vastausten myötä saatetaan saada tietoa, joka voisi muuten jäädä havaitsematta. (Vehkalahti 2014, 24–25.) Opinnäytetyössä hyödynnetyn asiakaspalautekyselyn avoimessa osiossa on esimerkiksi kysytty sitä, miten palveluita voitaisiin kehittää. Mikäli valintavaihtoehdot olisivat suljetut, saattaisi olennaista tietoa jäädä havaitsematta.

Asiakaspalautekyselyn myötä, opinnäytteen tieto on kerätty kirjekyselynä. Opinnäytetyössä ollaan kiinnostuneita asiakkaiden sekä työntekijöiden kokemuksista Eron ensiapupisteen palveluista, joten asiakkaat ja työntekijät muodostavat tutki-

muksen perusjoukon. Perusjoukoksi kutsutaan joukkoa, josta ollaan kiinnostuneita tutkimuksessa. Eron ensiapupiste on jakanut asiakkailleen kahden kuukauden aikana asiakaspalautekyselylomakkeita, joten perusjoukkoon kuuluvilla on ollut sama todennäköisyys tulla valituksi asiakaspalautelomakkeen täyttämiseen. Tämä tarkoittaa sitä, että asiakaspalautekyselyiden määrän vuoksi luotettavien johtopäätösten tekeminen on mahdollista. (Vehkalahti 2014, 43.)

4.2.3 Haastattelu ja nelikenttäanalyysi

Asiakaspalautekyselyn lisäksi opinnäytetyön aineistoa kerättiin haastattelemalla Eron ensiapupisteen työntekijöitä Karolina Bechinskyta ja Anne Haringia. Haastattelu toteutettiin puolistrukturoidulla menetelmällä, jossa haastattelijat esittävät ennalta sovittuja kysymyksiä tiettyyn teemaan liittyen (Hirsjärvi & Hurme 2001, 47). Haastattelu pidettiin kuitenkin keskustelunomaisena tilanteena, jonka pohjalla oli haastattelun teema ja tukena haastattelukysymykset.

Vaikka haastattelu voi muistuttaa spontaania keskustelua, eroaa se siitä kuitenkin institutionaalisuutensa takia. Haastattelun kautta pyritään tiettyyn päämäärään ja haastattelija tekee kysymyksiä sekä aloitteita, ohjaa keskustelua ja kannustaa haastateltavaa vastaamaan, sillä hänellä on tietty tiedon intressi. (Ruusuvoori & Tiittula 2005, 19.) Haastattelua ohjasi myös opinnäytteen tavoite selvittää Eron ensiapupisteen ohjaus- ja neuvontatyön vaikutuksia perheisiin. Keskustelunomaisuudesta huolimatta haastattelussa näkyi myös osallistujien roolit, sillä haastattelijat toimivat kysyjänä sekä tiedon kerääjinä, kun taas haastateltava toimii vastaajan ja tiedon antajan roolissa (Ruusuvoori & Tiittula 2005, 19).

Haastattelun punaisena lankana käytettiin SWOT-analyysia eli nelikenttäanalyysia, jota käytetään liikeidean, projektin tai organisaation tilanteen yleiskuvan hahmottamiseen. Sana SWOT tulee sanoista Strengths, Weaknesses, Opportunities ja Threats, jotka suomeksi käännettynä tarkoittavat vahvuuksia, heikkouksia, mahdollisuuksia ja uhkia. (Meristö, Molarius, Leppimäki, Laitinen & Tuohimaa 2007, 13–14.) Haastattelun aiheet rajattiin näiden teemojen pohjalta.

Sen lisäksi, että teemoja haastattelussa olivat Eron ensiapupisteen ohjaus ja neuvontatyön vahvuudet, heikkoudet, mahdollisuudet ja uhat, jaoin nämä seikat SWOT-analyysin tapaan ulkoisiin ja sisäisiin tekijöihin. SWOT-analyysi voidaan ajatella jaettavan tulevaisuuden muutoksiin ja nykyhetkeen sekä ulkoisiin ja sisäisiin tekijöihin. (Suomen riskienhallinta yhdistys n.d.) SWOT-analyysin heikkous on se, että tulokset voivat olla ristiriidassa, sillä samat asiat voivat näyttäytyä sekä heikkouksia sekä vahvuuksina ja mahdollisuuksina sekä uhkina. Analyysissä pohdittavien asioiden luonne voi muuttua, kun tarkastelunäkökulmaa muutetaan. (Lindroos & Lohivesi 2010, 220.)

Tarkoituksena oli, että työntekijät olisivat miettineet jo ennen haastattelua nelikentän teemoja, sillä yksi hyväksi todettu tapa nelikenttäanalyysin käyttöön on se, että jokainen työyhteisön jäsen pohtii kentän osa-alueita ensin yksin. Tämän jälkeen kaikkien ajatukset kootaan yhtenäiseksi nelikentäksi yhdessä. (Suomen riskienhallintayhdistys n.d.) Eron ensiapupisteen työntekijöiden suuren työmäärän vuoksi päädyttiin kuitenkin siihen, että teemoja käytiin läpi vasta haastattelutilanteessa.

Haastattelussa käytiin läpi Eron ensiapupisteen sisäisiä vahvuuksia läpi asiakaspalautteiden muutaman teeman pohjalta. Haastattelussa haluttiin selvittää Eron ensiapupisteen vahvuuksien kautta työntekijöiden näkökulmaa palveluiden vaikutuksista asiakkaan elämään sekä siihen, mikä asiakasta on auttanut eniten palveluissa ja miten palvelut ovat työntekijöiden näkökulmasta vastannut asiakkaiden tarpeisiin. Palveluiden heikkouksia selvitettiin haastattelussa työntekijöiltä nousseiden teemojen sekä asiakaspalautekyselystä nousseiden kehittämiskohteiden perusteella. Ulkoisia mahdollisuuksia ja uhkia käytiin läpi ajankohtaisen poikkeustilan vaikutuksista sekä työntekijöiltä nousseiden teemojen kautta. Haastattelussa pyrittiin siihen, että mikäli kehityskohteita ilmenee, keksitään niille myös konkreettisia ratkaisukeinoja (Suomen riskienhallintayhdistys n.d.).

4.3 Aineiston käsittely ja analysointi

Kun aineisto saatiin kerättyä, siihen tutustuttiin selaillen ja katsellen. Näin varmistettiin, että aineistossa on kaikki tarvittava tieto (Vehkalahti 2008, 51). Asiakaspalautekyselyyn saatiin 1.12.2020 mennessä yhteensä 33 vastausta. Asiakaspalautekyselyiden läpikäymisessä huomattiin, että yksi palaute oli täytetty sähköisesti. Palaute oli kuitenkin tulostettuna versiona, joten sitä käsiteltiin samoin kuin muita palautteita.

Asiakaspalautekyselyssä kvantitatiivisten eli määrällisten kysymysten vastausvaihtoehdot oli vakioitu, joten tämä mahdollisti kvantitatiivisen aineiston analysoinnin. Vakioinnissa vastausvaihtoehdoille on annettu numeraalinen arvo (Vilkkä 2007, 15). Asiakaspalautekyselyn kvantitatiivisen aineiston tiedot syötettiin tietokoneella Excel- ohjelmaan, sillä aineisto oli kerätty paperiversiona. Sähköisessä muodossa olevat tiedot mahdollistavat aineiston tilastoinnin/taulukoinnin (Vilkkä 2007, 106). Opinnäytetyön kvantitatiiviset tulokset esitetään opinnäytetyössä graafisessa muodossa eli taulukoin ja kuvioin.

Asiakaspalautekysely sisälsi myös avoimia osioita eli kvalitatiivisia osioita. Näihin osioihin, lukuun ottamatta kohtaa ”Mitä olisit toivonut lisää? Miten voisimme kehittää palveluamme?”, lähes kaikki vastasivat. Avoimien osioiden vastauksia analysoitiin sisällönanalyysillä. Sisällönanalyysissä päätetään, mikä aineistossa kiinnostaa ja aineisto redusoidaan eli pelkistetään. Redusoinnissa aineiston vastaukset pelkistetään, kuitenkin vastauksia muuttamatta. (Tuomi & Sarajärvi 2017, 92.) Opinnäytetyön avointen osioiden pelkistämiseksi vastaukset pelkistettiin lyhyemmiksi ilmaisuiksi taulukon 1 mukaisesti.

TAULUKKO 1. Aineiston redusointi

Avoimen kysymyksen vastaus	Pelkistetty vastaus
"konkreettinen keskustelu toisen ihmisen kanssa. Netistä löytyy kaikki tieto, mutta sen sisäistää paremmin keskustelemalla."	Konkreettinen keskustelu
	Tiedon sisäistäminen keskustelemalla
"Se, että minua kuunneltiin ja, että asiat sanotaan suoraan niin kuin ne ovat."	Minua kuunneltiin
	Asiat sanotaan suoraan niin kuin ne ovat

Kun aineisto on pelkistetty, siitä erotetaan samaa asiaa kuvaavat vastaukset käymällä pelkistetty aineisto läpi ja ryhmittelemällä yhtenevät vastaukset erilleen. Ryhmittelyn kautta voidaan nähdä teemat, jotka toistuvat ja nousevat esiin aineistosta eniten. (Tuomi & Sarajärvi 2017, 78–92). Opinnäytetyön aineiston analysointi vaiheessa aineisto ryhmiteltiin, jonka kautta nähtiin yhteneväisyyksiä vastausten välillä ja se mitkä asiat vastauksissa eniten nousivat.

Aineiston sisällönanalyysin kautta on mahdollista antaa avoimien osioiden vastauksille numeraaliset arvot ja muodostaa graafisia kuvioita. Aineistoa voidaan kuitenkin kuvata myös sanallisesti. (Vilka 2007, 134.) Opinnäytetyössä laadullista aineistoa kuvattiin sanallisesti, sillä näin saatiin kuvattua asiakkaiden sekä työntekijöiden näkökulmaa kokonaisvaltaisemmin.

Myös opinnäytetyön haastattelussa hyödynnettiin sisällönanalyysia edellä mainittuun tapaan. Haastattelu nauhoitettiin ja haastattelun sisällönanalyysissa hyödynnettiin litterointia eli haastattelun puhtaaksi kirjoittamista. Litterointi helpottaa tärkeiden yksityiskohtien havaitsemista ja toimii muistiapuna. Opinnäytetyössä ei kuitenkaan analysoida vuorovaikutusta, joten vain haastattelujen sanallinen viestintä litteroitiin. (Tuomi & Sarajärvi 2017, 13–14.) Litteroinnin jälkeen aineistoa käsiteltiin samaan tapaan redusoiden kuin asiakaspalautekyselyn avoimia osioita.

Määrällisen aineiston graafisella muodolla ja laadullisen aineiston sisällönanalyysillä opinnäytetyön aineiston kuvaukseen luotiin selkeyttä. Selkeyden kautta pystytään tekemään selkeitä ja luotettavia johtopäätöksiä ilmiöstä, jota tutkitaan. (Tuomi & Sarajärvi 2017, 92.) Aineiston analysoinnissa huomioitiin opinnäytetyön tutkimuskysymykset pysymällä niihin liittyvissä teemoissa.

5 OPINNÄYTETYÖN ASIAKASPALAUTEKYSELYN JA HAASTATTELUN TULOKSET

5.1 Asiakaspalautekyselyn tulokset

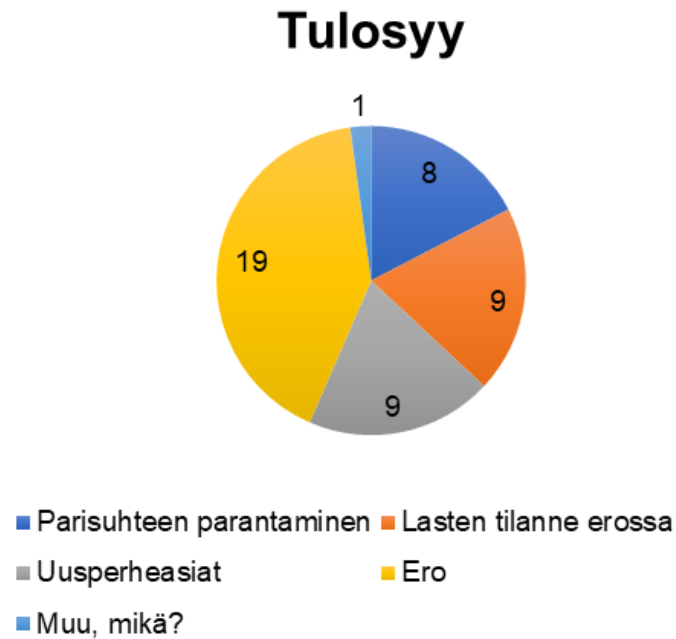
Eron ensiapupisteen ohjaus- ja neuvontatyön asiakaspalautekyselyn tuloksien esittely jaettiin opinnäytetyössä alalukuihin asiakaspalautekyselyn kohtien mukaisesti. Lomakkeen määrällisten kysymysten kohdalla ”tulosyy” kohtaa lukuun ottamatta asiakkaita on pyydetty vastaamaan kysymyksiin asteikolla 1-4 (1= Ei yhtään, 2= Jonkin verran, 3=Melko paljon, 4=Paljon). ”Tulosyy” kohdassa asiakasta on pyydetty vastaamaan syy palveluiden pariin tulosta ennalta määriteltäviin viiteen vaihtoehtoon. Näiden asiakaspalautekyselyn kohtien lisäksi kyselyssä oli avoimia osioita kolmen kysymyksen verran.

Asiakaspalautteeseen vastanneita oli 1.12.2020 mennessä yhteensä 33. Asiakaspalautekyselyn kohdista vain osaan ovat muutamat asiakkaat jättäneet vastaamatta.

5.1.1 Asiakkaiden tulosyy palveluiden pariin

Asiakaspalautekyselyiden mukaan palveluiden pariin tulon syy on useimmiten ollut ero, lasten tilanne erossa sekä uusperheasiat. Kuvioista 1 voidaan huomata, että näistä edellä mainituista kolmesta tulosyystä ero on ollut syynä 19 kaikista vastanneista, lasten tilanne erossa sekä uusperheasiat olivat tulosyynä yhdeksällä vastanneista. Useimmin palveluihin tullaan siis eron takia.

Osa asiakaspalautekyselyyn vastanneista on valinnut tulosyyksi usean vastausvaihtoehdoista. Joidenkin asiakkaiden kohdalla tulosyitä on siis ollut yksi ja joidenkin kohdalla useampi. Tämän vuoksi tulosyy kuvion (Kuvio 4) kokonaisvastaajamäärä menee yli 33. Kuvioista 4 voidaan nähdä miten tulosyy/tulosyyt jakautuvat kaikkien kyselyyn vastanneiden asiakkaiden kesken.



KUVIO 4. Tulosyy (N=33)

5.1.2 Käynnin/käyntien vaikutus asiakkaan elämäntilanteeseen

Asiakaspalautekyselyssä kysyttiin ”Kuinka paljon koet käynnillä/käynneillä olleen vaikutusta omaan elämäntilanteeseesi?”. Tämän kysymyksen alla oli eriteltynä elämän osa-alueita koskevia aiheita, joihin vastausvaihtoehtoja oli neljä: ei yhtään, jonkin verran, melko paljon tai paljon.

Vastanneista 31 henkilöä koki, että palveluilla oli jollain tasolla vaikutusta oman hyvinvoinnin vahvistumiseen. 12 koki oman hyvinvoinnin vahvistuneen paljon, 9 melko paljon ja 10 jonkin verran, joka voidaan huomata taulukosta 2. Lasten hyvinvoinnin muutoksista kysyttäessä vastaukset jakautuivat hieman eri tavalla. Vastanneista 25 koki palveluilla olleen jollain tasolla vaikutusta lasten hyvinvointiin, mutta vain 4 koki lasten hyvinvoinnin vahvistuneen paljon.

TAULUKKO 2. Kuinka paljon koet käynnillä/käynneillä olleen vaikutusta omaan elämäntilanteeseesi?

<i>Kysymys</i>	<i>Ei yhtään</i>	<i>Jonkin verran</i>	<i>Melko paljon</i>	<i>Paljon</i>	<i>Ei vastausta</i>
Oma hyvinvointi vahvistunut	0	10	9	12	2
Lasten hyvinvointi vahvistunut	1	10	11	4	7
Välit toiseen vanhempaan parantunut	7	11	4	5	6
Lasten suhde toiseen vanhempaan parantunut	6	10	3	2	12
Olen saanut tietoa eroon liittyvistä asioista	1	7	8	10	7
Olen saanut tietoa uusperheisiin liittyvistä asioista	10	5	5	7	6
Olen saanut tietoa lapsiin liittyvistä asioista erotilanteissa	0	12	7	10	4
Olen saanut tukea/neuvoja omaan tilanteeseeni	0	2	9	21	1
Olen saanut tukea/neuvoja lapsen tilanteeseen	0	5	10	15	3

Kuviosta 2 voidaan nähdä, että kysyttäessä välien parantumista toiseen vanhempaan oli vastauksissa hajontaa. 11 koki, että välit toiseen vanhempaan ovat parantuneet jonkin verran ja 7 koki, ettei välit toiseen vanhempaan ole parantunut. Muut vastaukset sijoittuivat vain yhden vastauksen erolla melko paljon ja paljon kohtiin. Myös kysyttäessä lasten väleistä toiseen vanhempaan, oli vastauksissa jonkin verran hajontaa. 6 vastanneista oli sitä mieltä, ettei lapsen suhde toiseen vanhempaan ole parantunut ollenkaan ja 10 sitä mieltä, että välit ovat parantuneet jonkin verran. Tähän kohtaan 12 jätti vastaamatta.

”Kuinka paljon koet käynnillä/käynneillä olleen vaikutusta omaan elämäntilanteeseesi?” -kysymyksen alla kartoitettiin myös asiakkaan tiedon saantia eri osa-alueilta. Yhtenä kohtana oli tieto eroon liittyvistä asioista, johon 7 vastanneista jätti vastaamatta. Vastaajista 10 oli saanut paljon tietoa eroon liittyvistä asioista, 8 melko paljon ja seitsemän jonkin verran. Tietoa erosta oli siis saatu palveluiden kautta.

Kyselyssä kysyttiin myös, onko tietoa saatu uusperheisiin liittyvistä asioista. Tämän kohdan kohdalla 10 koki, ettei ole saanut yhtään tietoa ja 6 jätti vastaamatta.

Kuitenkin 7 vastanneista koki saaneensa paljon tietoa uusperheisiin liittyvistä asioista, ja loput 10 vastausta jakautuivat tasan jonkin verran ja melko paljon kohtiin.

Lisäksi yhtenä kohtana tiedon saantiin liittyen kysyttiin, onko asiakas saanut tietoa lapsiin liittyvistä asioista erotilanteessa. Taulukosta 2 voidaan huomata, että 10 on kokenut saaneensa paljon tietoa lapsiin liittyvistä asioista erotilanteessa. Kuitenkin 12 vastanneista on saanut vain jonkin verran tietoa lapsiin liittyvistä asioista.

Lisäksi kyselyssä oli kohta, jossa kartoitettiin, onko käynnistä/käynneistä saatu tukea/neuvoja omaan tai lapsen tilanteeseen. Taulukosta 2 voidaankin huomata, että suurin osa oli saanut Eron ensiapupisteen palveluista apua ja neuvoja omaan sekä lapsen tilanteeseen. Vastanneista 9 vastasi saaneensa melko paljon ja 21 paljon tukea omaan tilanteeseensa. Myös lapsen tilanteeseen oli saatu tukea/neuvoja sillä 15 koki, että on saanut paljon tukea/neuvoja lapsen tilanteeseen ja 10 melko paljon.

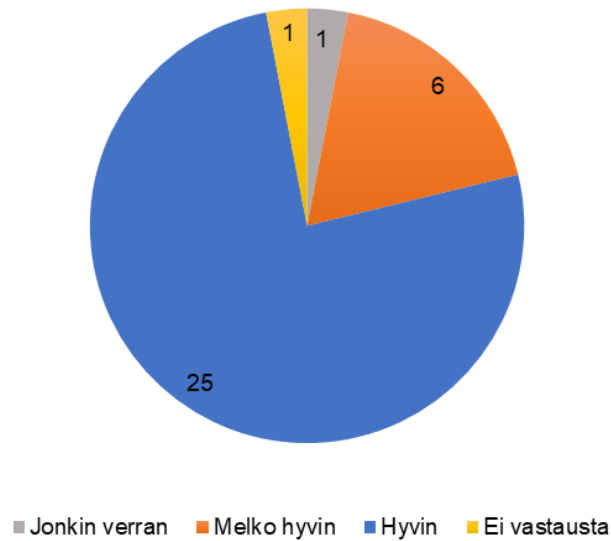
Palvelujen käyttäjät kokevat, että ovat saaneet jonkin verran, melko paljon tai paljon tietoa eroon liittyvistä asioista. Uusperheasiat-kohta aiheutti eniten hajontaa.

5.1.3 Palvelun vastaaminen asiakkaan tarpeisiin

Asiakaspalautekyselyssä kysyttiin, miten hyvin palvelu vastasi palvelun käyttäjän tarpeisiin. Kysymykseen vain yksi asiakkaista jätti vastaamatta ja loput 32 kyselyyn vastanneista olivat vastanneet kysymykseen.

Suuri osa kyselyyn vastanneista on vastannut palvelun vastanneen hyvin tarpeisiinsa ja vain yksi on vastannut palveluiden vastanneet hänen tarpeisiinsa vain jonkin verran. Kukaan kyselyyn vastanneista ei ole kokenut, ettei palvelu ole vastannut hänen tarpeisiinsa yhtään. (KUVIO 5)

Miten hyvin palvelu vastasi tarpeisiisi?



KUVIO 5. Miten hyvin palvelu vastasi tarpeisiisi? (N=33)

5.1.4 Mikä tapaamisessa auttoi asiakasta eniten

Edellisten määrällisten kysymysten lisäksi asiakaspalautekyselyssä kysyttiin avoimen kysymyksen myötä sitä, mikä tapaamisessa auttoi eniten. Suuri osa asiakkaista on kokenut keskustelun ja kuulluksi sekä ymmärretyksi tulemisen auttaneen heitä eniten. Eräät asiakkaat ovat kuvanneet eniten heitä auttaneen:

Konkreettinen keskustelu toisen ihmisen kanssa. Netistä löytyy kaikki tieto, mutta sen sisäistää paremmin keskustelemalla.

Se, että sai jutella jollekin ulkopuoliselle ilman pelkoa toisen kuormittamisesta (vrt. puoliso tai ystävä).

Tulin ymmärretyksi.

Useissa palautteissa käy ilmi se, että tapaamisen kautta on saatu tietoa erosta ja myös konkreettisten vinkkien ja neuvojen saaminen tulevaisuuteen on mainittu. Moni on kokenut saaneensa apua tilanteeseensa ja eräs asiakkaista onkin kuvannut tapaamisessa eniten auttaneita asioita seuraavanlaisesti:

Apua sai akuutissa tilanteessa kohtuullisessa ajassa. Lämmin, mutta jämääkää terapeutti tuntui heti luotettavalta.

Vastausten mukaan monet asiakkaat ovat kokeneet ulkopuolisen näkemyksen tärkeänä ja sen, että näkemys on puolueeton. Muutamassa palautteessa on mainittu se, kuinka työntekijän suora palaute asiakkaan tilanteesta ja tilanteen yhteenvedo on auttanut jäsentämään omaa tilannetta ja ajatuksia.

Todella hyvä psyykkaus. Kerrottiin mitä tiesin mutta en halunnut kuulla.

Kuuntelu, objektiivinen mielipide (ulkopuolinen) asioihin / omaan elämäntilanteeseen

Työntekijän suoraa puhetta on pidetty myös muissa palautteissa auttavana tekijänä. Suoran puheen lisäksi palautteissa on mainittu myös ajatuksien avautuminen ja jäsentyminen:

Se, että minua kuunneltiin ja, että asiat sanotaan suoraan niin kuin ne ovat.

Avaamaan ajatuksia, ettei omat ajatukset ole turhia.

Omat ajatukset jäsentyivät, sai ajatuksen siitä mitä tehdä seuraavaksi.

Lisäksi osa on saanut tietoa erosta ja muista palveluista mihin tulevaisuudessa voivat ottaa yhteyttä. Osassa palautteista on myös mainittu kommunikaation puolison kanssa parantuneen tai keskustelun puolison kanssa auttaneen tilanteessa.

Kommunikaatio miehen kanssa ja että mies on ensimmäistä kertaa avautunut vastaavassa tilanteessa.

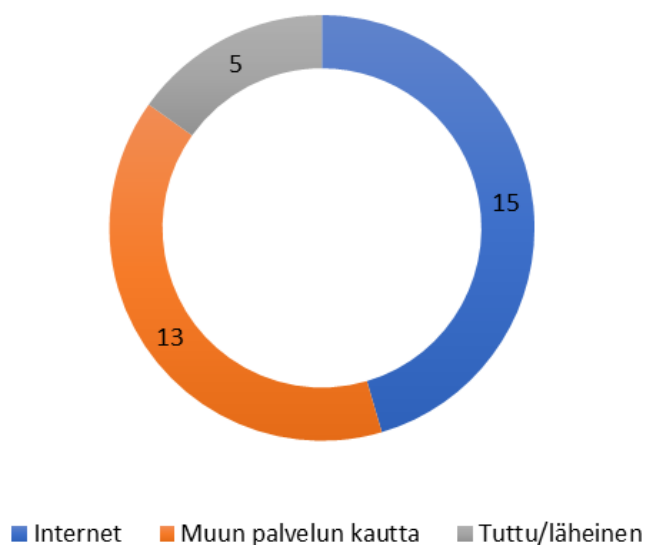
5.1.5 Mistä asiakkaat ovat saaneet tiedon Eron ensiapupisteen ohjaus- ja neuvontatyöstä?

Asiakaspalautekyselyssä kysyttiin sitä, mistä asiakkaat ovat saaneet tietoa Eron ensiapupisteen ohjaus- ja neuvontatyöstä. Kuviosta 6 nähdään, että asiakkaista 15 on vastannut saaneensa tietoa internetistä. Myös eri palveluiden työntekijöiltä on saatu tietoa palveluista. Vastanneista 13 kertoo saaneensa tiedon jonkin

muun palvelun työntekijältä. Näitä palveluita ovat olleet neuvola, perhetyö, perhetukikeskus, terveysasema, sosiaalityö, päiväkoti sekä lastensuojelu.

Viisi vastanneista, eli 5 kertoi saaneensa tiedon palveluista puolisoiltaan, tutultaan tai sukulaiseltaan. Tähän kohtaan saimme vastauksia yhteensä 33, eli kukaan ei jättänyt vastauskohtaa tyhjäksi.

Mistä sait tiedon palveluistamme?



KUVIO 6. Mistä sait tiedon palveluistamme? (N=33)

5.1.6 Eron ensiapupisteen palveluiden kehittämismahdollisuuksia

Asiakaspalautekyselyn viimeiseen kysymykseen: ”Mitä olisit toivonut lisää? Miten voisimme kehittää palveluamme?” on vastattu niukoilla kehitysideoilla. Muutamia vastauksia kuitenkin on tullut ja palautetta on annettu siitä, kuinka aika on loppunut kesken tapaamisen ja siitä, kuinka kertoja saisi olla enemmän.

On myös mainittu, ettei tietoa palvelusta ole aiemmin ollut ja kehitysideaksi annettu näkyvyyden lisääminen. Toiseksi kehitysideaksi on annettu Eron edessä -iltojen striimaus:

En tiennyt tästä aiemmin -> Näkyvyyttä lisää.

Eron edessä -illat streamattaisiin nettiin, jotta voisi kotoa katsoa.

Asiakaspalautekyselystä nousseiden teemojen pohjalta päätettiin opinnäytetyöhön haastatella Eron ensiapupisteen työntekijöitä. Haastattelu pidettiin keskustelunomaisena tilanteena, jonka runkona toimi SWOT-analyysi.

5.2 Työntekijöiden näkökulma palveluiden vaikutuksista

Keskustelun omaisessa haastattelussa käytiin läpi SWOT-analyysin mukaisesti Eron ensiapupisteen palvelujen vahvuuksia, heikkouksia, uhkia ja mahdollisuuksia. Taulukko 3 kuvaa haastattelussa nousseita keskeisimpiä Eron ensiapupisteen palveluiden SWOT-analyysin teemoja. Vahvuuksia palveluista löytyi haastattelun perusteella paljon, mutta myös heikkouksia, uhkia sekä mahdollisuuksia nousi haastattelussa esiin.

TAULUKKO 3. SWOT-analyysi Mannerheimin lastensuojeluliiton Tampereen osaston Eron ensiapupisteen toiminnasta

<p>Vahvuudet</p> <p>Matala kynnys, ei lähetettä Työntekijöiden ammattitaito ja kokemus Asiakas pääsee nopeasti palveluihin Mahdollisuus tehdä asiakastyötä muuallakin, kuin Eron ensiapupisteellä Yhteistyö muiden tahojen kanssa Joustavuus</p>	<p>Heikkoudet</p> <p>Tilat liian pienet Henkilökuntaa liian vähän Henkilökunnan kiireen -> ei mahdollisuutta mainostaa palveluja Asiakaspalautekyselyn parantaminen</p>
<p>Uhat</p> <p>Rahoituksen loppuminen Vastaava palvelu julkiselle puolelle</p>	<p>Mahdollisuudet</p> <p>Yhteistyön rakentaminen muihinkin palveluihin, esim. Perhepiste Nopea Lisärahoitus-> lisää työntekijöitä</p>

5.2.1 Vahvuudet

Eron ensiapupisteiden toiminnasta löytyy paljon vahvuuksia haastattelun perusteella. Ensimmäisenä haastattelussa (Bechinsky & Haring 2021) nousi esille se, että palveluihin on matala kynnys. Toisin kuin esimerkiksi kaupungin palveluihin, Eron ensiapupisteelle päästäkseen ei tarvita lähetettä eikä asiakas joudu jonottamaan pitkiä aikoja. Matalaa kynnystä lisää myös se, ettei käynneistä tehdä kirjauksia eikä Eron ensiapupisteellä ole sähköistä asiakasrekisteriä.

Vahvuuksiin nostettiin myös mahdollisuus ja joustavuus tehdä työtä muuallakin, kuin Eron ensiapupisteellä, muun muassa työparina kaupungin työntekijän kanssa. Järjestötoiminta antaa mahdollisuuden tehdä ja kokeilla erilaisia toimintamenetelmiä.

Periaatteessa on mahdollisuus tehdä ihan mitä vaan näitten meidän työn raamien puitteissa.

Vahvuutena nähdään myös työntekijöiden laaja ammattitaito, joka antaa hyvät lähtökohdat laadukkaalle erotyölle. Toisella työntekijöistä on pitkä väkivaltatyötausta ja toinen on tehnyt monia vuosia töitä perheoikeudellisissa palveluissa. Vankka työkokemus antaa valmiuden auttaa asiakasta entistä paremmin esimerkiksi huoltoriitatilanteissa.

Haastattelussa kysyttiin sitä, miten työntekijöiden näkökulmasta palvelut ovat vastanneet asiakkaan tarpeisiin. Tähän kysymykseen työntekijät vastasivat olevansa oikealla hetkellä asiakkaan tilanteessa.

Ollaan tavallaan oikealla hetkellä silloin, kun asiakas sitä kontaktia tarvitsee ja kaipaa.

Tähän kysymykseen työntekijät toivat esille haasteen, jolloin asiakkaan tarpeisiin ei pystytä vastaamaan. Mikäli asiakas haluaa työntekijältä suoran vastauksen esimerkiksi siihen, kumman vanhemman luona lapsen on parempi olla tai vastauksen siihen pitäisikö heidän erota vai ei, ei työntekijöiden mukaan asiakkaan tarpeisiin pystytä tällöin vastaamaan. Työntekijöiden mukaan kuitenkin asiakkaan

tarpeisiin pystytään vastaamaan, vaikei asiakkaan kanssa käytäisi läpi sanatar-
kasti hänen tarpeitaan.

Kyllä semmonen tunne ja tuntuma on, että kohtuullisen hyvin pystytään vastaamaan niihin tarpeisiin mitä asiakkaalla on, vaikka ei niistä puhuttaisikaan siis sillä sanalla, että no mitä tarpeita teillä nyt on. Mutta toki niinkun syyt siihen miksi he ottaa yhteyttä tottakai tulee selväksi.

Haastattelussa kysyttiin työntekijöiden näkökulmaa siihen, mikä palveluissa asiakasta auttaa eniten. Asiakaspalautekyselyssä suuri osa sanoi eniten auttaneen kohtaamisen ja kuulluksi tulemisen. Eron ensiapupisteen työntekijät kokevat, että asiakkaan tarpeisiin vastaa eniten se, että apua saa silloin, kun sitä eniten tarvitaan. Nopea avunsaanti jo puhelimessa tilanteen kartoittamisen aikana sekä nopean ajansaannin ansiosta palvelu vastaa hyvin asiakkaiden tarpeisiin.

5.2.2 Heikkoudet

Eron ensiapupisteen heikkouksista nostettiin ensimmäisenä esille se, että tilat Laivapuistossa ovat pienet. Kahdelle työntekijälle ei ole omia työhuoneita asiakastyötä varten. Tämä luo rajoitteita muun muassa asiakaskapasiteetille, molemmat työntekijät eivät voi ottaa asiakkaita samaan aikaan vastaan, ellei toinen ole etäyhteydellä. Toinen työntekijöistä kuitenkin nosti vahvuuksissa esille sen, että asiakastyötä voi tehdä muuallakin, kuin Eron ensiapupisteen tiloissa, eikä kaiken työajan kuuluisikaan mennä ainoastaan asiakastyöhön.

Työntekijät Eron ensiapupisteellä ovat myös hyvin kiireisiä ja kalenterit täyttyvät nopeasti. Vaikka onkin positiivista, että asiakkaita riittää, on työntekijöiden jaksamisen kannalta huonoa, että kalenterit ovat hetkessä täynnä ja aikaa muullekin, kun asiakastyölle pitäisi olla.

Se täytyy sanoa, että me tehdään ihan hirveesti töitä.

Keskustelussa nostettiin esille myös asiakaspalautekyselystä noussut kehitysehdotus palvelun näkyvyydestä ja mainostamisesta. Palvelun mainostaminen esimerkiksi lehdessä toisi kuitenkin todennäköisesti lisää asiakkaita, johon työntekijöillä ei ole resursseja.

Jos me lähdettäisiin mainostamaan meidän palveluita, me ei ehdittäisi tekemään mitään muuta, kuin asiakastyötä.

Siinä tilanteessa pitäisi olla ehdottomasti kolmas työntekijä.

Toinen asiakaspalautekyselystä noussut kehittämiskohta oli Eron edessä- iltojen striimaus, jolloin iltoihin voisi osallistua etäyhteyksin. Tämä on Bechinskyn ja Haringin mukaan tulevana keväänä toteutumassa niin sanotulla hybridimallilla, eli iltoihin voi osallistua sekä etänä että paikan päällä. Etämahdollisuus voi madaltaa kynnystä osallistua iltoihin.

Asiakaspalautekyselylomakkeen kehittäminen mainittiin yhtenä heikkoutena, sillä sen pohjalta palvelujen vaikuttavuuden mittaaminen on haastavaa ja tulokset voivat näyttäytyä ristiriitaisina. Suurin kehittämiskohde palautelomakkeeseen olisi se, että lomake olisi eri esimerkiksi eroasiakkaille sekä uusperheasiakkaille. Asiakaspalautekyselystä nousi esiin muun muassa se, että monella asiakkaalla välit toiseen vanhempaan eivät olleet juuri parantuneet. Bechinskyn ja Haringin mukaan palautteenantajista osa voi olla esimerkiksi ensikertalaisia, jolloin välit eivät ehdikään yhden käynnin aikana parantua. Palautekyselyä voitaisiin kehittää muun muassa niin, että lomakkeeseen merkittäisiin, onko käyntejä takana jo useampi.

5.2.3 Uhat

Ulkoisista uhista suurimpana mainittiin rahoituksen loppuminen. Toinen toimintaa horjuttava uhka olisi se, jos julkiselle puolelle perustettaisiin vastaavalla konseptilla toimiva eropiste. Tällöin Eron ensiapupisteen toimintaa jouduttaisiin kehittämään paljon. Uhkia ei kuitenkaan nähdä kovin todennäköisinä.

Molemmat pelot on onneksi aika teoreettisia.

Mitään konkreettista toimintaa uhkaavaa asiaa ei keksitty. Kysyttäessä koronan aiheuttamista muutoksista ja siitä, nähdäänkö korona uhkana, oli vastaukset positiivisia. Korona loi mahdollisuuden etäyhteyksiin, joka helpottaa siinä, että asiakastapaamisia voi olla samaan aikaan, kun toinen työntekijöistä on etäyhteyksin Teamsissa ja toinen paikan päällä. Asiakastapaamiset etäyhteyksin ovat sujuneet hyvin, varsinkin silloin kun tapaamisessa on vain yksi henkilö mukana. Perhetapaamiset ovat haastavampia, jos vanhemmat ovat esimerkiksi eri tietokoneilla.

Kun toisen ihmisen kanssa saa sen tietynlaisen flown päälle, ei sitä silloin mieti, ootko siinä nenätysten vai tietokoneen välityksellä.

Etäyhteydet madaltavat myös asiakkaiden kynnystä, kun tapaamisiin voi osallistua kotoaan. Tällöin Eron ensiapupiste pystyy palvelemaan helpommin kaikkia pirkanmaalaisia, kun paikan päälle ei välttämättä tarvitse tulla. Koronan aiheuttamat uhat ovat siis kääntyneet mahdollisuuksiksi.

5.2.4 Mahdollisuudet

Mahdollisuuksina nelikenttään nostettiin yhteistyön rakentaminen konkreettisemmalla tasolla esimerkiksi Perhepiste Nopeaan. Työntekijät kuvasivat työnsä rajattomuutta:

Yhteistyöllä ei ole rajoja.

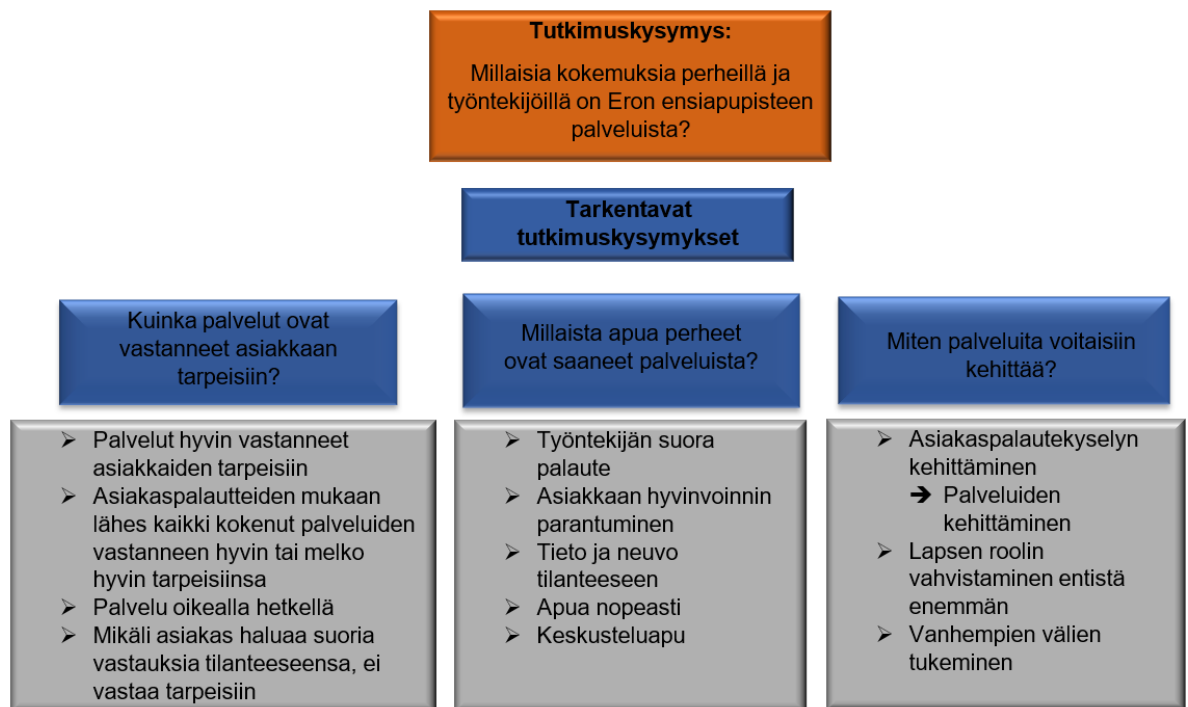
Yhteistyötä on eri palveluiden kanssa jo nyt esimerkiksi niin, että asiakkaan siirto palvelusta toiseen tehtäisiin mahdollisimman helpoksi. Mikäli esimerkiksi lastensuojelun piirissä on asiakas, joka eroaa, voi Eron ensiapupisteen työntekijä olla mukana tapaamisessa. Yhteistyömahdollisuuksia toivotaan laajennettavan entisestään.

Keskusteltaessa mahdollisuuksista, tuli puheeksi myös rahoitus. Suuri osa Eron ensiapupisteen heikkouksista oli sellaisia, joihin kolmas työntekijä tai isommat

työtilat auttaisivat. Lisärahoitus, joka antaisi mahdollisuuden kolmanteen työntekijään, loisi samalla mahdollisuuden markkinoida ja laajentaa toimintaa entisestään. Työntekijät toivovat myös mahdollisuutta siihen, että asiakkaita voitaisiin ottaa vastaan työparina, varsinkin silloin, kun tilanne on haastava. Tällä hetkellä kalenterit ovat kuitenkin niin täynnä, ettei työparityöskentelyyn ole juuri aikaa. Lisärahoitus nähdään siis suurena mahdollisuutena toiminnan kehittämiseen.

6 OPINNÄYTETYÖN JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyön tutkimuskysymys oli, millaisia kokemuksia perheillä ja työntekijöillä on Eron ensiapupisteen ohjaus- ja neuvontatyöstä. Lisäksi opinnäytetyöllä oli tarkentavia tutkimuskysymyksiä liittyen palveluiden vaikutuksiin (Kuvio 7). Vaikka kyseessä on Eron ensiapupiste, asiakaspalautekyselyn tuloksista huomataan, että tulostenä on ollut eron lisäksi myös lasten tilanne ja parisuhteen parantaminen. Asiakaspalautekyselyssä ja työntekijöiden haastattelussa korostuu koko perheen huomioiminen Eron ensiapupisteen palveluissa. Koko perheen ymmärtäminen ja perheen ajattelu systeeminä on osa perheiden kanssa työskentelyä. Rönkön ja Rytkösen (2010, 89–95) mukaan erotilanteessa huomio pitäisi kiinnittää kaikkiin perheenjäseniin ja suhteisiin heidän välillään.



KUVIO 7. Yhteenvedo tutkimuskysymyksistä ja keskeisimmistä tuloksista

Asiakaspalautekyselyn vastauksista voidaan huomata, että osa vastanneista on kokenut, lasten hyvinvoinnin on parantuneen vain jonkin verran ja vain 9 vastanneista on kokenut lasten suhteen parantuneen toiseen vanhempaan melko paljon tai paljon. Lapsen ja lapsen hyvinvoinnin huomioiminen on tärkeää erotilanteessa ja perheen hajoaminen on riski lapsen kehitykselle. Vanhemmuuden tukemisen ja sovinnollisen vanhemmuuden kautta pyritään turvaamaan lapselle oikeus olla

yhteydessä molempiin vanhempiin. Myöskään välien parantumisen toiseen vanhempaan ei koettu parantuneen asiakaspalautekyselyn perusteella. On tärkeää, että lapsella on hyvä suhde molempiin vanhempiin ja sovinnollisen yhteishuoltauuden kautta tämä on mahdollista. (Nurmi ym. 2018, 136–218.) Osa asiakaspalautekyselyyn vastanneista on kuitenkin kokenut lasten hyvinvoinnin parantuneen, lapsen suhteen toiseen vanhempaan parantuneen sekä välien toiseen vanhempaan parantuneen.

Yhtenä opinnäytetyön tarkentavana tutkimuskysymyksenä olikin kuinka palvelut ovat vastanneet asiakkaan tarpeisiin. Asiakaspalautekyselyn kohdasta miten hyvin palvelu vastasi tarpeisiin saatiin vastauksia tähän tutkimuskysymykseen. Vastauksien perusteella suurin osa asiakkaista koki, että palvelut ovat vastanneet hyvin heidän tarpeisiinsa, sillä vastanneista 25 koki palveluiden vastanneen hyvin heidän tarpeisiinsa ja viisi koki palveluiden vastanneen melko hyvin tarpeisiinsa. Tuelle ja neuvoille erotilanteessa on siis ollut tarvetta ja Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen (2019, 140) mukaan erotilanteessa usein tarvitaankin neuvoja ja tukea ulkopuoliselta. Tuen ja neuvojen avulla perhe voi selviytyä erosta sovinnollisesti ja vanhempien yhteistyö jatkaa eron jälkeenkin. Tällöin ero on niin sanottu ”hyvä ero”, jonka myötä kasvatusvastuu jaetaan vanhempien kesken eron jälkeenkin (Castren ym. 2019, 344–361).

Työntekijöiden haastattelusta nousi samanlaisia ajatuksia kuin asiakaspalautekyselyn vastauksissa. Työntekijät kokivat, että palvelut ovat vastanneet hyvin asiakkaan tarpeisiin ja kokevat olevansa oikealla hetkellä tarjoamassa palveluita asiakkaalle. Mielenkiintoisena asiana nousi kuitenkin tilanteet, joissa asiakas haluaa suoraa vastausta tilanteeseensa. Tällöin Eron ensiapupisteen työntekijöiden mukaan he eivät pysty vastaamaan asiakkaan tarpeisiin. Vaikka on tilanteita, joissa Eron ensiapupisteen työntekijät eivät pysty vastaamaan asiakkaan tarpeisiin, sillä eivät voi sanella asiakkaalle oikeaa ratkaisua tilanteeseen, on asiakaspalautekyselyssä kuitenkin nostettu esiin suora palaute. Asiakkaat kokevat palautekyselyn perusteella, että heidän tilanteessaan työntekijän suora palaute on auttanut.

Asiakaspalautekyselyiden tuloksista voidaan huomata, kuinka lähes kaikki eli 31 vastanneista koki palveluilla olleen jonkin verran vaikutusta omaan elämäntilanteeseensa. Yhtenä opinnäytetyön tarkentavana tutkimuskysymyksenä olikin, millaista apua perheet ovat saaneet palveluista. Asiakaspalautekyselyn kohta, jossa eri elämän osa-alueiden myötä kysyttiin palveluiden vaikutuksista, kertoo perheiden saamista avuista. Vastauksista huomataan, että asiakkaiden oma hyvinvointi on parantunut palveluiden myötä ja myös se, kuinka asiakkaat ovat palveluista saaneet tietoa/neuvoja erosta, eron liittyvistä asioista sekä lasten tilanteeseen erossa. Myös asiakaspalautekyselyn avoimessa osiossa nousee esiin se, kuinka palveluiden kautta on saatu tietoa ja neuvoja erotilanteeseen. Salon (2011) mukaan erotilanteessa vanhemmat tarvitsevat tietoa ja palveluja tukemaan kriisin käsittelyä ja työstämään tunteitaan. Erotyön kautta perheet saavat tukea ja neuvoja erotilanteesta selviämiseen. Erotyö siis tukee vanhempia ja lasta selviytymään erosta. (Karttunen 2010.)

Avoimesta osiosta nousi esiin myös se, kuinka keskusteluavun ja ymmärretyksi tulemisen on koettu auttaneen eniten. Myös sen koetaan auttaneen, että apua on saatu tilanteeseen kohtuullisessa ajassa. Työntekijät nostivat haastattelussa esille sen, ettei palveluihin tarvitse lähetettä eikä asiakkaan tarvitse jonottaa palveluihin pitkiä aikoja. Tärkeä osa erotyötä on varhaisen sekä matalan kynnyksen palvelut jo eroprosessin alkuvaiheessa (Hämäläinen & Koiso-Kanttila 2011, 93).

Opinnäytetyön viimeinen tarkentava kysymys oli, miten palveluita voitaisiin kehittää. Asiakaspalautekyselyyn vastanneet asiakkaat eivät tulosten mukaan antaneet useita kehittämisideoita. Muutamia kehitysideoita kuitenkin tuli ja niitä syvennettiin työntekijöiden haastattelussa. Kehitysideana tuli asiakkaalta Eron edessä -iltojen striimaus ja haastattelussa selvisi, että he ovatkin pian mahdollistamassa iltojen katsomisen myös etänä. Asiakaspalautekyselystä nousi myös näkyvyyden lisääminen, sillä asiakas ei ollut tiennyt palvelusta aiemmin. Tähän teemaan syvennettiin työntekijöiden haastattelussa ja saatiin vastaus, ettei Eron ensiapupisteen työntekijöiden resurssit riittäisi asiakasmäärään, mikäli näkyvyyttä tuotaisiin vielä lisää.

Lisäksi asiakaspalautekyselyn määrällisistä osuuksien perusteella palveluja voitaisiin kehittää entistä lapsilähtöisimmiksi. Tämä nousi esiin lapsen hyvinvointia

koskevassa kohdassa sekä lapsen välien parantumisessa toiseen vanhempaan. Lapsen huomioiminen jokaisessa eron vaiheessa on tärkeää ja päätökset tulisi tehdä aina lapsen edun mukaisesti (Hämäläinen & Koiso-Kanttila 2011, 93). Ero on lapsille muutoksien aikaa ja sopeutumista uuteen tilanteeseen. (Pruuki & Sinkkonen 2017, 23). Erotilanne voi aiheuttaa lapselle stressiä ja sen myötä psyykkisiä oireita kuten mielialavaihtelua tai käytöshäiriöitä (Mielenterveystalo n.d & Pruuki & Sinkkonen 2017, 24).

Erotyön kautta nostetaan näkyväksi lapsen kokemusmaailmaa ja vahvistetaan vanhempien ymmärrystä eron vaikutuksista lapsien kannalta. Erotilanteessa hyvin oleellista on se, millaisiksi lapsen ja vanhempien välit eron aikana ja eron jälkeen muodostuvat. Kun vanhempien yhteistyötä tuetaan, eivät vanhemmat ajaudu ristiriitatilanteiden vietäväksi. (Terveystieteiden tutkimuskeskus 2019, 67–68.)

Asiakaspalautekyselyn tuloksista voidaan havaita, kuinka moni kokee, ettei välit toiseen vanhempaan ole parantunut. Työntekijöiden haastattelussa kuitenkin selvisi, että tämä saattaa selittyä sillä, ettei vanhemmat koe tarvetta väliensä parantumiselle tai sillä, että asiakas on ensikertalainen. Haastattelussa päästiin siihen tulokseen, että asiakaspalautekyselyä voitaisiin kehittää, jottei palautteista saadut tulokset olisi ristiriitaisia.

Opinnäytetyön tuloksista nousi kehittämismahdollisuuksia, mutta myös paljon positiivisia puolia Eron ensiapupisteen palveluista. Asiakaspalautekyselyn tuloksista sekä työntekijöiden haastattelusta voidaan havaita, että heillä on pääosin hyviä kokemuksia Eron ensiapupisteen palveluista.

7 POHDINTA

7.1 Opinnäytetyöstä yleisesti

Opinnäytetyön tavoitteena oli asiakaspalautekyselyn vastausten ja työntekijöiden haastattelun kautta selvittää Eron ensiapupisteen ohjaus- ja neuvontatyön vaikutuksia. Alun perin tarkoituksena oli haastatella asiakkaita, mutta haastattelun saattekirjeen jakamisen myötä haastateltavia ei saatu, joten suunnitelmaa muutettiin työntekijöiden haastatteluun.

Asiakaspalautekysely oli Eron ensiapupisteen työntekijöiden laatima kysely STEA:n tuloksellisuusraporttia varten, jotta nähdään millä mittareilla Eron ensiapupiste kartoittaa palveluidensa vaikutuksia. Asiakaspalautekyselyä ei siis toteutettu ainoastaan tätä opinnäytetyötä varten, joten opinnäytetyön tutkimuskysymykset pohjautuvat asiakaspalautekyselyn teemoihin. Opinnäytetyön tutkimuskysymykset saatiin kuitenkin hyvin mukailtua asiakaspalautekyselyn teemoihin. Kun tutkimuskysymykset oli mukailtu asiakaspalautekyselyn teemoista, saatiin niihin myös hyvin vastauksia.

Vaikka asiakkaiden haastattelut eivät toteutuneet, asiakaspalautekyselyn myötä opinnäytetyöhön saatiin Eron ensiapupisteen asiakkaiden kokemuksia palveluiden vaikutuksista. Asiakaspalautekyselystä nousseiden teemojen kautta työntekijöiden haastattelussa päästiin syventämään aiheita. Työntekijöiden haastattelun kautta saatiin palveluiden vaikutuksista myös ammattilaisten näkökulmaa. Työntekijöiden haastattelun kautta saatiin aukaistua ristiriitoja, joita asiakaspalautekyselyn vastauksista nousi. Ilman työntekijöiden haastattelua tulokset olisivat olleet ristiriitaisia ja näin ollen luotettavuus olisi kärsinyt.

7.2 Opinnäytetyön luotettavuus ja eettisyys

Opinnäytetyössä yhdistettiin sekä laadullista että määrällistä tutkimusmenetelmää ja luotettavuuskysymykset huomioitiin molempien tutkimusmenetelmien näkökulmasta. Luotettavuus huomioitiin jo opinnäytetyön suunnitteluvaiheessa,

sillä luotettavuuden parantaminen jälkikäteen olisi mahdotonta (Kananen 2010, 69). Opinnäytetyön vaiheet, tiedonkeruu-, tutkimus- ja analysointimenetelmät kirjattiin opinnäytetyöhön ja niihin perehdyttiin etukäteen.

Opinnäytetyötä oli tekemässä kaksi ihmistä ja molempien tulkintojen kautta opinnäytetyön aineistosta saatiin yhtenevä tulkinta. Tulkintojen varmistamisessa on tärkeää, että toinen tulee samaan johtopäätökseen. (Kananen 2012, 70.)

Tutkimuksen luotettavuutta mietittäessä tärkeää on aineiston riittävä määrä (Tuomi & Sarajärvi 2013, 85). Tämän opinnäytetyön asiakaspalautekyselyyn vastasi 33 palvelun käyttäjää, joten tuloksia pystyttiin analysoimaan luotettavasti. Kun vastaajia oli 33 voitiin vastauksista tehdä tulkintoja ja huomata mikä selkeästi nousee esille.

Luotettavuuden lisäksi myös eettisyys tulee ottaa huomioon jo ennen tutkimuksen toteuttamista. Jo tutkimusluvan hankkimisessa huomioitiin opinnäytetyön eettisyys. Vilkan (2007, 99) mukaan myös lähteiden merkitseminen ja tutkimuksen huolellisuus ovat osa eettisyyttä. Opinnäytetyötä suunniteltiin ja tehtiin huolellisesti. Opinnäytetyössä myös lähteitä pyrittiin käyttämään monipuolisesti ja ne merkattiin asianmukaisesti.

Tutkimus ei saa aiheuttaa kohderyhmälle haittaa ja tämän tulee näkyä aineiston keräys tavoissa (Vilkka 2007, 99). Opinnäytetyön kohderyhmänä olivat Eron ensiapupisteiden palveluita käyttäneet perheet, jotka vastasivat asiakaspalautekyselyyn sekä Eron ensiapupisteiden työntekijät, joita opinnäytetyöhön haastateltiin.

Opinnäytetyössä tehtiin yhteistyötä Eron ensiapupisteiden työntekijöiden kanssa. Eettisyys asiakaspalautekyselyiden kohdalla huomioitiin siten, ettei työntekijöiden jakamassa asiakaspalautekyselyssä paljastunut vastanneiden henkilöllisyys missään vaiheessa. Tämä tarkoitti sitä, ettei palveluita käyttäneiden henkilöllisyys paljastuisi opinnäytetyössäkään.

Eron ensiapupisteiden työntekijöiden kohdalla huomioitiin eettisyys aina heidän kanssa yhteydessä ollessa. Työntekijöiden kanssa keskusteltiin luotettavasti ja

huomioitiin se, mitä opinnäytetyöhön voi keskusteluista hyödyntää ja asiasta keskusteltiin työntekijöiden kanssa. Työntekijöiden haastattelun kohdalla varmistettiin tarvitseeko haastattelun olla anonymi vai voiko opinnäytetyössä paljastua työntekijöiden henkilöllisyys.

7.3 Lopuksi

Ennako-oletuksena oli se, että Eron ensiapupisteen palvelut ovat tärkeä osa palvelujärjestelmää ja tukevat erotilanteessa olevia perheitä. Oletuksena oli myös, että työntekijöillä ja asiakkailla on Eron ensiapupisteen palveluiden vaikutuksista positiivisia ajatuksia. Odotuksena oli, että kehitysideoita tulisi asiakaspalautekyselystä ja niihin olisi asiakkaiden haastatteluissa voitu tarttua ja saada asiakkaiden näkökulmaa. Kehittämissideoita nousi asiakaspalautteissa vain muutamia ja työntekijöidenkin näkökulmatkin Eron ensiapupisteen palveluista olivat melko positiivisia. Mikäli asiakkaiden haastattelut olisivat toteutuneet olisi kehittämiskohtia voinut nousta useampia.

Opinnäytetyön tulokset vahvistivat ennako-oletusta siitä, että Eron ensiapupisteen palvelut tukevat erotilanteessa olevia perheitä ja ovat tärkeitä palveluja. Yllättävänä asiana koettiin se, että Eron ensiapupisteen työntekijät joutuvat täyttämään kalenterinsa asiakastapaamisilla, sillä tarvetta ohjaus- ja neuvontatyölle on paljon. Asiakastapaamisten lisäksi Eron ensiapupisteen työntekijät kertoivat työtehtäviinsä kuuluvan paljon muutakin, jolle pitäisi kalenterista löytyä aikaa. Jotta Eron ensiapupisteen palveluille pystyttäisiin tuomaan entistä enemmän näkyvyyttä, tarvittaisiin lisää työntekijöitä toteuttamaan asiakastapaamisia.

Eron ensiapupisteen palvelut vaikuttavat asiakkaiden elämäntilanteisiin pääsääntöisesti positiivisesti ja erityisesti keskusteluapu sekä tieto erotilanteeseen liittyvistä asioista on koettu tärkeäksi. On tärkeää, että Eron ensiapupisteen vaikutuksia tutkitaan ja seurataan, jotta palveluita voidaan tarvittaessa kehittää ja jotta toiminnan rahoitus jatkuu.

Jotta palveluiden vaikutuksien tutkiminen ja seuraaminen olisi entistä luotettavampaa ja laadukkaampaa, olisi hyödyllistä päivittää asiakaspalautekyselyä.

Eron ensiapupisteen työntekijöiden mukaan kysely oli testiversio, jota on tarkoituskin kehittää jatkossa. Tulevien tutkimusten kautta kyselyä voitaisiin kehittää siten, että siitä selviää asiakkaan nykytilanne sekä tilanne palveluiden käyttäjänä. Kyselyssä voisi olla kohta, jossa asiakas saa vastata onko ensikertalainen palveluiden parissa. Eri tulosityllä tuleville asiakkaille voisi olla erillinen lomake, jotta tulokset eivät näyttäytyisi ristiriitaisena niitä analysoitaessa. Näin asiakkaan ei tarvitsisi vastata kohtiin, jotka eivät liity hänen elämäntilanteeseensa.

Asiakaspalautekyselyn määrällisistä kohdista nousi esille se, kuinka lasten hyvinvoinnin parantumisen ja lapsen välien parantumisen toiseen vanhempaan kohdalla jonkin verran vastauksia oli huomattavasti. Näistä vastauksista heräsi ajatuksia siitä, eikö tarvetta lapsen hyvinvoinnin vahvistumiselle tai välien parantumiselle toiseen vanhempaan ole ollut vai eikö niihin ole saatu riittävästi tukea. Tämä olisi jatkotutkimusten kannalta tärkeä aihe, sillä lasten tilanne erossa on merkittävä. Myöskään moni ei kokenut vanhempien välien parantuneen, joka olisi myös hyvä jatkotutkimusteema. Jatkotutkimuksen kautta saatettaisiin saada tietoa siitä, onko vanhempien välejä tuettu tarpeeksi vai eikö niiden parantumiselle ole koettu tarvetta.

Erotyön kentältä asiakkaat eivät lopu, sillä ihmisiä eroaa jatkuvasti. Eroperheen kohtaamisen osaamista eri toimintaympäristöissä voisi jatkuvasti laajentaa ja kehittää, ja se olisi myös hyvä jatkotutkimusaihe. Sininauhaliitto ja A-klinikkasäätiö aloittivat päihde-erityisen erotyön vuonna 2017, joka keskittyi päihteiden käytön seurauksena tapahtuneisiin eroihin (Sininauhaliitto 2017). Muun muassa erotyötä tekevien osaaminen tämänkaltaisissa, yleensä hyvin hitaissa eroprosesseissa voisi olla tulevaisuuteen mielenkiintoinen tutkimusaihe. Sanotaan myös, että päihteiden käyttö sairastuttaa koko perheen (Sininauhaliitto 2017). Sitä, kuinka vanhemman päihteidenkäyttö vaikuttaa lapseen on tutkittu jonkun verran, mutta näkökulmaa voisi muuttaa muun muassa vanhempaan tai huoltajaan, joka päihteitä käyttää tai toiseen vanhempaan, joka on ollut raitis. Myös molempien vanhempien päihteidenkäyttöä voisi tutkia ja pohtia ennaltaehkäisyn keinoja.

Jatkotutkimusten ja asiakaspalautekyselyn kehittämisen kautta pystyttäisiin mahdollisesti luomaan Eron ensiapupisteelle entistä luotettavampaa tietoa heidän palveluistaan ja kehittämään palveluita. Eron ensiapupisteen työntekijöiden työ

on merkittävää ja keskeinen osa erotilanteessa olevien perheiden elämää. Erotyö on tärkeä osa palvelujärjestelmää ja sen kehittäminen ja siihen panostaminen on tulevaisuudessakin oleellista. Pandemian aiheuttama erikoistilanne on aiheuttanut sen, että palveluja siirretään entistä enemmän etäyhteyksiin ja tulevaisuudessa tapaamisia ja tapahtumia tulee varmasti olemaan vielä enemmän internetissä ja streamattuna. Eropalvelujen kynnys todennäköisesti madaltuu etäyhteyksimahdollisuuksien takia, jolloin myös apua saataisiin aiemmin. Vanhempien päätyessä eroon eropalvelut ovat mielestämme tärkeässä roolissa tukemassa perheitä. Kun erotilanne käsitellään ja siihen saadaan neuvoja sekä tukea, aiheutuu siitä mahdollisimman vähän haittaa niin vanhemmille kuin perheen lapsille.

LÄHTEET

Ainsworth, M., Blehar M., Waters E. & Wall S. 1978. Patterns of attachment: a psychological study of the strange situation. Hillsdale NJ: Erlbaum

Bauserman, R. 2002. Child adjustment in joint-custody versus sole-custody arrangements: A meta-analytic review. Journal of Family Psychology.

Bechinsky, K. eropalvelujen päällikkö. & Haring, A. erotyön koordinaattori. 2020. Haastattelu 18.11.2020. Haastattelijoina Annala, R. & Ryhänen, J. Tampere.

Bechinsky, K. eropalvelujen päällikkö. & Haring, A. erotyön koordinaattori. 2021. Haastattelu 10.2.2021. Haastattelijoina Annala, R. & Ryhänen, J. Litteroitu. Tampere.

Castren, A-M., Forsberg, H. & Ritala-Koskinen, A. 2018. Monen kodin lapset. Lasten monipaikkainen asuminen ja sosiaalityö. Helsinki: Gaudeamus.

Hirsijärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2015. Tutki ja kirjoita. 20.painos. Helsinki: Tammi.

Hirsjärvi, S & Hurme, H. 2001. Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Hämäläinen, J. & Koiso-Kanttila, H. 2011. Lasten erityishuolto ja -opetus Suomessa. Jyväskylä: Vastapaino.

Hämäläinen, J., Kääriäinen A. & Pölkki P. 2009. Ero, vanhemmuus ja tukeminen. Helsinki: Hakapaino Oy.

Kananen, J. 2010. Opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja -sarja. Tampere: Juvenes Print.

Karttunen, R. 2010. Isän ja äidin välissä: lapsen kuulemisen psykologinen kehys huolto- ja tapaamisriidoissa. Väitöskirja: Tampereen yliopisto.

Kiianmaa, K. 2008. Hyvä Ero. Uusi elämä. Porvoo: Bookwell oy.

Kirkon perheneuvonta. N.d. Kirkon perheneuvonta auttaa maksutta. Suomen Evankelisluterilainen kirkko. Luettu 9.2.2021. <https://evl.fi/apua-ja-tukea/ihmissuhteet/kirkon-perheneuvonta-auttaa-maksutta>

LAPE-kärkihankkeen arviointi. 2019. Sosiaali- ja terveysministeriö. https://stm.fi/documents/1271139/13111556/Loppuraportti+LAPE_arviointi+8.3.2019_final.pdf/3efbd6b7-c22f-ef66-b412-4b3b521d9512/Loppuraportti+LAPE_arviointi+8.3.2019_final.pdf

Lapin yliopisto. CAPS-hanke. 2017-2022. Luettu 11.2.2021. [https://www.ulapland.fi/FI/Kotisivut/CAPS-hanke-\(2017-2022\)](https://www.ulapland.fi/FI/Kotisivut/CAPS-hanke-(2017-2022))

Lapsi ja ero -hanke. 2014. Mannerheimin Lastensuojeluliiton Tampereen osasto ry: Hotpaino. <https://bin.yhdistysavain.fi/1582607/OwC18Gp5bWalnD-BelZtF0SfxuX/Lapsi%20ja%20ero%20-hankkeen%20loppuraportti.pdf>

Lindroos, J. & Lohivesi, K. 2010. Strategiatyökaluja. Onnistu strategiassa. Helsinki: Talentum Media Oy.

Mannerheimin Lastensuojeluliitto. Eron ensiapupiste. N.d. Luettu 26.10.2020. <https://tampere.mll.fi/eron-ensiapupiste/>

Mannerheimin Lastensuojeluliitto. Organisaatio. N.d. Luettu 11.2.2021 <https://www.mll.fi/tietoa-mllsta/organisaatio/>

Mannerheimin Lastensuojeluliitto. Rahoitus. N.d. Luettu 18.1.2021. <https://www.mll.fi/tietoa-mllsta/organisaatio/rahoitus/>

Meristö, T., Molarius, R., Leppimäki, S., Laitinen, J. & Tuohimaa H. 2007. Laadukas Swot – työkalu pk-yritysten innovaatiovetoisen tulevaisuuden menestyksen turvaamiseksi.

Metsämuuronen, J. 2001. Laadullisen tutkimuksen perusteet. Metodologiasarja 4. 2.painos. Helsinki: Methelp Ky.

Mielenterveystalo. Lapsi ja ero. n.d. Luettu 12.2.2021. https://www.mielenterveystalo.fi/aikuiset/itsehoito-ja-oppaat/itsehoito/eron_omahoito/Pages/osio3.aspx#laita_t%C3%A4h%C3%A4n_hanuriosion_id

Mäkijärvi, L. 2014. Kahden kodin lapset: miten tuen lasta vanhempien avioerossa. Jyväskylä: Docendo Oy.

Nurmi, J-E., Ahonen, T., Lyytinen, H., Lyytinen, P., Pulkkinen L. & Ruoppila, I. 2018. Ihmisen psykologinen kehitys. Jyväskylä: PS-kustannus.

Pirkanmaan tulevaisuuden sote-keskus kehittämissuunnitelma. 2020. Hankesuunnitelma vuosille 2020-2022. Pirkanmaan maakunta. Luettu 11.2.2021. <https://innokyla.fi/sites/default/files/2020-09/Pirkanmaan%20hankesuunnitelma%20.pdf>

Pruuki, H. & Sinkkonen, J. 2017. Lapsi ja ero. Eväitä eteenpäin. Helsinki: Kirjapaja.

Rakennerahastot.fi. N.d. Millainen hanke voi saada rahoitusta. Luettu 11.2.2021. <https://www.rakennerahastot.fi/millainen-hanke-voi-saada-rahoitusta->

Repokari, L. 2008. Transition to parenthood after assisted reproductive treatment: Follow-up study of singleton pregnancies. University of Helsinki.

Ruusuvuori, J. & Tiittula, L. 2005. Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Vastapaino: Tampere.

Salo, S. 2011. Parisuhdeongelmat ja lapsen psyykinen hyvinvointi: kaksi tutkimusnäkökulmaa. Jyväskylän yliopisto.

Savio, M. 2017. Vauvaperheen perhedynamiikka. Monimenetelmäinen tapaus-tutkimus perhesuhteista ja vuorovaikutuksesta lapsen ensimmäisen elinvuoden aikana. Jyväskylän yliopisto.

Sininauhaliitto. 2017. Sininauhaliitto ja A-klinikkasäätiö aloittavat päihde-erityisen eroryhmän. Luettu 17.3.2021. <https://www.sininauhaliitto.fi/ajankohtaista/sininauhaliitto-ja-a-klinikkasaaatio-aloittavat-paihde-erityisen-eroryhman/>

Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskus. N.d. Mikä on Stea? Luettu 18.1.2021. <https://www.stea.fi/stea>

Suomen riskienhallintayhdistys. N.d. Nelikenttäanalyysi – SWOT. Luettu 5.2.2021. <https://pk-rh.fi/tools/swot.html>

Suomen tietotoimisto. 26.1.2020. Pienten lasten vanhemmat päätyvät avioeroon nyt aiempaa useammin. Luettu 5.2.2021. <https://yle.fi/uutiset/3-11176149>

Suomen virallinen tilasto (SVT): Siviilisäädyn muutokset 2008, Avioliittojen ja avioerojen määrä vuosina 1965–2008. Helsinki: Tilastokeskus. Luettu 10.2.2021. https://www.stat.fi/til/ssaaty/2008/ssaaty_2008_2009-05-06_tau_001.fi.html

Suomen virallinen tilasto (SVT): Siviilisäädyn muutokset. 2019. Helsinki: Tilastokeskus. Luettu 5.2.2021. http://www.stat.fi/til/ssaaty/2019/ssaaty_2019_2020-05-08_tie_001.fi.html

Tapola-Haapala, M., Karvinen-Niinikoski, S. & Kääriäinen, A. 2012. Parental divorce and children in Finland. Teoksessa A. Kääriäinen, J. Hämäläinen & P. Pölkki (toim.) Challenges of divorce, interventions and children (Eron haasteet, väliintulot ja lapset). Helsinki: Ensi- ja turvakotien liitto.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2019. Vanhemmuuden ja parisuhteen vahvistaminen. Teoriasta käytäntöön. Luettu 6.2.2021. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138389/URN_ISBN_978-952-343-357-1.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2021. Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma (LAPE). Luettu 5.2.2021. <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/lapsi-ja-perhepalveluiden-muutosohjelma-lape->

Tietoa erosta. N.d. Mielenterveystalo.fi. Luettu 23.2.2021. https://www.mielenterveystalo.fi/aikuiset/itsehoito-ja-oppaat/itsehoito/eron_omahoito/Pages/osio1.aspx

Tilastokeskus. 2020. Siviilisäädyn muutokset. Luettu 23.2.2021. https://www.stat.fi/til/ssaaty/2018/ssaaty_2018_2019-06-18_tie_001.fi.html

Tukea eroprosessiin. N.d. Ero on monivaiheinen prosessi. Suomen evankelis-luterilainen kirkko. Luettu 9.2.2021. <https://evl.fi/apua-ja-tukea/ihmissuhteet/eron-monivaiheinen-prosessi>

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Valtioneuvoston tiedepaneeli. 1.6.2020. COVID-19-kriisin haitallisten vaikutusten ehkäiseminen kestävän kehityksen periaatteiden mukaisesti. Tiedepaneelin vastaukset valmisteluryhmän kysymyksiin. Luettu 21.1.2021. https://vnk.fi/documents/10616/21411573/VNK_Tiedepaneelin_raportti_200601.pdf/

Vanhemman opas. 2014. Tietoa ja tukea lapsiperheen eroon. Ensi- ja turvakotien liitto.

Vehkalahti, K. 2014. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki: Tammi.
Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: Tammi.

Von Klitzing K., Simoni H., Amsler F. & Bürgen D. 1999. The role of the father in early family interactions.

LIITTEET

Liite 1. Asiakaspalautekyselyn lomake

**ERON ENSIAPUPISTEEN OHJAUS- JA NEUVONTATYÖN
ASIAKASPALAUTE**
**1) Tulosyy**

- parisuhteen parantaminen
 lasten tilanne erossa
 uusperheasiat
 ero
 muu, mikä?

2) Kuinka paljon vaikutusta koet käynnillä/käynnellä olleen omaan elämäntilanteeseesi?

(1) Ei yhtään, (2) jonkin verran, (3) melko paljon, (4) paljon.

oma hyvinvointi vahvistunut	1	2	3	4
lasten hyvinvointi vahvistunut	1	2	3	4
välit toiseen vanhempaan parantuneet	1	2	3	4
lasten suhde toiseen vanhempaan parantunut	1	2	3	4
olen saanut tietoa eroon liittyvistä asioista	1	2	3	4
olen saanut tietoa uusperheisiin liittyvistä asioista	1	2	3	4
olen saanut tietoa lapsiin liittyvistä asioista erotilanteissa	1	2	3	4
olen saanut tukea/neuvoja omaan tilanteeseeni	1	2	3	4
olen saanut tukea/neuvoja lapsen tilanteeseen	1	2	3	4

3) Miten hyvin palvelu vastasi tarpeisiisi?

(1) Ei yhtään, (2) jonkin verran, (3) melko hyvin, (4) hyvin.

1 2 3 4

4) Mikä tapaamisessa auttoi eniten?**5) Mistä sait tiedon palveluistamme?****6) Mitä olisit toivonut lisää? Miten voisimme kehittää palveluamme?**

Kiitos!