

Marika Mononen

Palautelomake Mannerheimin Lastensuojeluliiton perhepalveluihin

Hoitotyön koulutusohjelma
Terveystyöntekijän suuntautumisvaihtoehto
2012

PALAUTELOMAKE MANNERHEIMIN LASTENSUOJELULIITON PERHEPALVELUIHIN

Mononen, Marika
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Hoitotyön koulutusohjelma
Marraskuu 2012
Ohjaaja: Flinck, Marja
Sivumäärä:30
Liitteitä:1

Asiasanat: terveyden edistäminen, Mannerheimin lastensuojeluliitto, perhepalvelut, palautelomake ja asiakastyytyväisyys.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli luoda palautelomake Mannerheimin Lastensuojeluliiton Satakunnan piirille. Palautelomake on suunniteltu kolmelle eri perhetyön muodolle yhtenäiseksi, näitä ovat perhetyö, lapsiperheiden kotiapu ja ryhmämuotoinen perhetyö. Palautelomakkeesta tehtiin postissa lähetettävä paperiversio, joka lähetetään perheille palvelun loputtua. Palautelomakkeen avulla perhetyön työntekijät pystyvät seuraamaan mitä mieltä perheet ovat ja olisiko mahdollisesti jotain kehitettävää. Opinnäytetyön tavoitteena on saada palvelut mahdollisimman mielekkäiksi perheille ja näin helpottaa niihin osallistumista.

Opinnäytetyön teoreettisessa osassa käsitellään terveyden edistämistä ja siihen kuuluvia eri ohjelmia, jotka ovat lähellä perhetyön arkea. Mannerheimin Lastensuojeluliiton toimintaa on kuvattu ja sitä kuinka tärkeää nykypäivänä ennaltaehkäisevä perhetyö on. Asiakastyytyväisyys on tärkeä osa palveluita ja siihen tulisikin kiinnittää laajalti huomiota ja palautelomakkeen kautta voidaan saada asiakastyytyvää lisäystä. Asiakkaan kokemus palvelun, toimintatapojen ja toimintaympäristön laadusta vaikuttaa aina palvelun tulokseen.

Kehittämismenetelmänä opinnäytetyössä käytettiin projektia. Projektin tuotoksena valmistui neljäisivuinen palautelomake. Ensimmäiselle sivulle päädyttiin laitamaan pohjustustekstiä, jotta perheet ymmärtävät palautelomakkeen syyn ja sen että vastaukset käsitellään nimettöminä. Muille kolmelle sivulle tuli kysymyksiä, jotka käsitelivät palveluiden saatavuutta, luotettavuutta, tuen saantia ja saiko perhe tarvitsemaansa apua. Loppuun perheet saavat kirjoittaa vielä kehittämisideoita. Palautelomaketta aletaan lähettää kaikille perheille, jotka ovat palveluita käyttäneet. Mukaan laitetaan palautuskuori, jossa perheet saavat lähettää vastaukset takaisin Mannerheimin Lastensuojeluliiton Satakunnan piirille ilmaiseksi.

FEEDBACK MANNERHEIM LEAGUE FOR CHILD FAMILY SERVICES

Mononen, Marika
Satakunta University of Applied Sciences
Degree Programme in nursing
November 2012
Supervisor: Flinck, Marja
Number of pages: 30
Appendices: 1

Keywords: health promotion, Mannerheim league for child welfare, family services, feedback form and customer satisfaction

The purpose of the dissertation was to create a feedback form to the Mannerheim League for Child Welfare of Satakunta. After the service has ended the families will be sent a paper version based on the feedback form by post. With the help of the feedback from the workers of the familywork are able to follow what the families think and is there possibly something to develop. The goal of the dissertation is to make the services as sensible as possible to the families and make easier to participate in them this way.

The promotion of health and different programmes including to that, which are close to the every day life of family work, are dealt with in the theoretical part of the dissertation. The work of Mannerheim League for Child Welfare and the importance of preventive family work are described. Customer satisfaction is an important part of the services and it should be widely paid attention and can be increased. Customer's experience from the quality of the service, ways of action and environment always affect the result of the service.

Project was used as a developing method in the dissertation. As an output of the project completed a four sided feedback form. A priming text end up put to the first page so that the families understand the reason of the feedback form and that the answers are processed anonymously. To the other three pages came questions which dealt with availability of the three services, reliability, supply of the support and to the end the families get to additionally write development ideas. The feedback form is going to be sent to all the families that have used the services. A return envelope, where the families get to send their answers back to circle of Satakunta of the Mannerheim League for child welfare for free, is included.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	PROJEKIN TARKOITUS JA TAVOITTEET	6
3	KESKEISET KÄSITTEET	7
3.1	Terveyden edistäminen	7
3.1.1	Terveys 2015 kansanterveysohjelma	8
3.1.2	Kaste-ohjelma lasten ja lapsiperheiden näkökulmasta.....	8
3.1.3	Remontti-hanke	9
3.2	Kolmas sektori lapsiperhepalveluiden tuottajana	10
3.2.1	Mannerheimin Lastensuojeluliitto.....	11
3.2.2	Satakunnan piiri.....	12
3.2.3	Satakunnan piirin toiminta ja hankkeet	12
3.2.4	Perhepalvelut	15
3.2.5	Perhetyö.....	15
3.2.6	Lapsiperheiden kotiapu	16
3.2.7	Ryhmämuotoinen perhetyö	17
3.3	Palautelomake	19
3.4	Asiakastyytyväisyys.....	19
3.4.1	Laatu	20
3.4.2	Perhelähtöisyys.....	21
4	AIKAISEMPIA TUTKIMUKSIA	22
5	PROJEKTIN TARKOITUS JA TAVOITE	23
5.1	Projektin aloitus	23
5.2	Projektin suunnittelu	24
5.3	Projektin toteutus	25
6	PROJEKTIN PÄÄTTÄMINEN.....	25
6.1	Arviointi.....	26
6.2	Pohdinta	27
	LÄHTEET.....	28
	LIITTEET	

1 JOHDANTO

Kaste-ohjelma on sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma. Sen toteuttamisesta vastaa kansallinen sosiaali- ja terveydenhuollon neuvottelukunta. Ohjelmalla uudistetaan ja johdetaan suomalaista terveystaloutta. Tavoitteina on hyvinvointi ja terveyserojen kaventuminen sekä sosiaali- ja terveydenhuollon rakenteiden ja palveluiden järjestäminen asiakaslähtöisesti. Osallisuuden lisääntyminen ja syrjäytymisen väheneminen suunnataan erityisesti lapsiin ja nuoriin sekä pitkäaikaistyöttömiin ja pitkäaikaisasunnottomiin. Lapsen, nuorten ja lapsiperheiden palveluja kehitetään asiakaslähtöisiksi ja erityispalveluita kuten lastensuojelun, lastenpsykiatrian, kasvatus- ja perheneuvolan osaamista vietäisiin peruspalveluiden tueksi. Erityisenä tavoitteena on vähentää eriarvoisuutta ja estää syrjäytymistä lasten- ja nuorten keskuudessa sekä vähentää huostaanottojen tarvetta ja vahvistaa ehkäisevää lastensuojelua. (Sosiaali- ja terveysministeriön kansallinen kehittämisohjelma Kaste 2012–2015, 22.)

Nykyisin Mannerheimin Lastensuojeluliitto, lyhennettynä MLL on Suomen suurin lastensuojelujärjestö ja avoin kansalaisjärjestö kaikille. Se edistää lapsen ja lapsiperheen hyvinvointia, lisää lapsuuden näkyvyyttä ja arvostusta yhteiskunnassa sekä tuottaa päätöksentekoon lapsen näkökulmaa. Mannerheimin lastensuojeluliitto luottaa kumppanuuteen. Yhteistyötä tehdään paljon eri tahojen kanssa. Koti- ja ulkomaisten järjestöjen, yhteisöjen sekä verkostojen kanssa. Liiton keskustoimisto pitää yhteyksiä viranomaisiin, ministeriöihin ja järjestöihin sekä piirit ja paikallisyhdistykset paikallisiin tahoihin. Liitossa on yli 92 000 jäsentä ja 567 paikallisyhdistystä ympäri Suomea. Paikallisyhdistysten toimintaa tukee 13 piirijärjestöä ja yksi näistä onkin Satakunnan piirin järjestö. (Mannerheimin lastensuojeluliiton [www](http://www.mll.fi)-sivut.)

Perhetyö on ollut viime vuosina vahvasti esillä julkisessa keskustelussa. Perhetyötä ohjaa huoli perheiden ongelmista ja perhetyötä tehdäänkin perheen hyvinvoinnin nimissä. Työskentely perhetyössä on tavoitteellista ja muutokseen tähtäävää. Tärkeää on ongelmiin puuttuminen ja niiden korjaus sekä riskien ennaltaehkäisy. (Vuori & Nätkin, 2007 18–19.) Perhe tulisi nähdä kokonaisuutena, johon toiminnallaan voi jokainen perheenjäsen vaikuttaa. Perhetyössä pyritään selvittämään perheen ongelmat ja voimavarat sekä tarpeet ja perheen sisäiset rakenteet. Osatavoitteita perhetyös-

sä ovatkin muun muassa vanhemmuuden vahvistaminen, perheen sisäisen vuorovaikutuksen kehittäminen ja nuoren itsenäistymisen tukeminen. (Kettunen, Ihalainen & Heikkinen 2011, 73.)

Tässä opinnäytetyössä painopiste on Mannerheimin Lastensuojeluliiton perhepalveluissa. Näihin perhepalveluihin kuuluu perhetyö, lapsiperheiden kotiapu ja ryhmämuotoinen perhetyö. Perhetyö on tärkeää perheiden hyvinvoinnin kannalta ja sillä voidaan ennaltaehkäistä perheiden ajautumista isoihin ongelmiin. Perhetyössä ratkotaan perheen monia ja erilaisiakin ongelmia. Lapsiperheiden kotipalvelu on perheiden kotiin annettavaa, nopeasti saatavilla olevaa tukea ja ryhmämuotoinen perhetyö on 6-8 hengen suljetussa ryhmässä toteutettua perhetyötä ja siellä hyödynnetään vertaisuutta (Mannerheimin lastensuojeluliiton www-sivut.) Näitä palveluja on tärkeää kehittää sellaisiksi mihin perheiden olisi helppo ja mukava tulla omien ongelmiansa kanssa. Perheet ovatkin paras asiantuntija kehittämistyössä.

Työ tehtiin projektityönä ja projektityön tulee olla hyödyllinen ja tuottaa asettajalleen lisäarvoa ja kohteelleen hyötyä tavoitteen toteuttamisen kautta. Yhtä tärkeää, kuin on laadukas suunnittelu ja toteutus, on myös tulosten siirto tilaajan käyttöön sekä hallittu projektin päättäminen. (Rissanen, 2002, 14- 16.) Projektin suunnittelussa on tärkeää sen osittelu, sen tavoitteena on hallita työkokonaisuutta pilkkomalla sen pienempiin osiin ja näin pystytään vaiheistamaan ja määrittelemään tehtävien suoritusjärjestys paremmin. Mitä paremmin työkokonaisuuden sisältö ja valmistuskriteerit on määritelty, sitä helpompi projektia on lähteä työstämään. (Ruuska 2006, 99–109.)

2 PROJEKIN TARKOITUS JA TAVOITTEET

Tämän projektiluonteisen opinnäytetyön tarkoituksena on kehittää Mannerheimin Lastensuojeluliiton Satakunnan piirin toimintaa perhepalveluiden alueella.. Palautelomakkeen kautta saadaan tietoa perheiden tyytyväisyydestä näihin palveluihin. Opinnäytetyö toteutetaan projektina ja tuotoksena suunnitellaan palautelomake. Sen avulla Mannerheimin Lastensuojeluliitto voi kehittää omaa toimintaansa.

Tämän opinnäytetyön tavoitteina ovat:

- 1.Selvittää Mannerheimin Lastensuojeluliiton toimintaa perhepalveluihin painottuen Satakunnan alueella.
- 2.Suunnitella ja toteuttaa palautelomake Mannerheimin Lastensuojeluliiton käyttöön perhepalveluihin liittyen edellä mainitulla alueella.
- 3.Kehittää osaltaan MLL: n perhepalvelukäytäntöjä Satakunnan alueella.

Keskeisiksi käsitteiksi muodostuu Terveiden edistäminen, Mannerheimin Lastensuojeluliitto, perhepalvelut, palautelomake ja asiakastyytyväisyys.

3 KESKEISET KÄSITTEET

3.1 Terveiden edistäminen

Terveys on jokapäiväisen elämän tärkein arvo ja voimavara. Se on myös hyvinvointia, toimintakykyisyyttä ja tasapainoa vuorovaikutuksena ihmisen ja ympäristön välillä. Vastuunkantajina ovat ihmiset itse, lähiyhteisö ja yhteiskunta yhdessä. Terveysteen voi jokainen itse vaikuttaa monilla arkielämän valinnoilla. Näillä valinnoilla terveys joko paranee tai heikkenee (Porin kaupungin www-sivut, terveyden edistämisen laatusuositus, 15.) Pelkästään terveystoimissa ei synny terveys, vaan siihen liittyy monialainen yhteistyö eri hallinnonalojen kesken kunnissa. Kansalaisten terveyteen voidaan vaikuttaa edistävasti sosiaali-, koulu-, kulttuuri-, nuoriso- ja liikuntatoimen sekä kaavoituksesta, asumisesta ja liikenteestä vastaavien toimijoiden päätöksillä. Laajaa hyvinvointivastuuta toteuttaessa, ongelmia ehkäistäessä ja eri toimijoiden sosiaalista vastuuta vahvistaessa on paikallisella tasolla välttämätöntä yhteistyö myös seurakuntien, järjestöjen ja yksityisen sektorin sekä valtion viranomaisten kanssa. (Kunnat.net www-sivut.) Kansanterveystyössä terveyden edistämisen erityistehtäviä ovat väestön terveydentilan ja siihen vaikuttavien tekijöiden kehityksen arviointi ja seuranta. (Porin kaupungin www-sivut, terveyden edistämisen laatusuositus, 16.)

3.1.1 Terveys 2015 kansanterveysohjelma

Terveys 2015 on yhteistyöohjelma ja se pyrkii terveyden edistämiseen ja tukemiseen kaikilla yhteiskunnan sektoreilla. Niinpä se on tarkoitettu erityisesti muillekin hallinnon aloille kuin vain terveydenhuoltoon, koska väestön terveyteen vaikuttavat paljon myös terveydenhuollon ulkopuoliset asiat. Elämäntavat, ympäristö, tuotteiden laatu ja muut terveyttä uhkaavat tekijät sekä vaarantavat tekijät ovat näitä asioita. Avainasemassa ohjelmassa ovatkin jokapäiväisen elämän toiminnan kentät ja elämäntavat. (Sosiaali- ja terveysministeriön Terveys 2015- kansanterveysohjelma.)

Ohjelmassa painotetaan terveyden edistämistä ja 15 vuoden ajan linjataan suomen terveystoimintaa. Valtioneuvosto on hyväksynyt vuonna 2001 periaatepäätöksen ohjelmasta ja vuoteen 2015 mennessä pitäisi tavoitteet toteutua. Maailman terveysjärjestön WHO:n Terveysta kaikille – ohjelma on sen taustana. (Sosiaali- ja terveysministeriön Terveys 2015- kansanterveysohjelma.) Tässä ohjelmassa on yhteensä kahdeksan kansanterveyttä koskevaa tavoitetta. Ne kohdistuvat keskeisiin ongelmiin ja niiden korjaaminen vaatii eri tahojen yhteistyötä. Ohjelmassa on myös 36 toimintalinjaa ja ne sisältävät kansalaisten arkielämän ympäristöjä ja yhteiskunnan eri toimijoita koskevia linjauksia ja haasteita. Tavoitteet on jaoteltu ikäryhmittäisiin ja kaikille yhteisiin tavoitteisiin. Ohjelman ikäryhmittäiset tavoitteet ovat seuraavat, lasten hyvinvointi lisääntyy, terveydentila paranee ja turvattomuuteen liittyvät sairaudet sekä oireet vähentyvät merkittävästi. (Sosiaali- ja terveysministeriön Terveys 2015- kansanterveysohjelma.)

3.1.2 Kaste-ohjelma lasten ja lapsiperheiden näkökulmasta

Kaste-ohjelma on sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämissuunnitelma. Sen toteuttamisesta vastaa kansallinen sosiaali- ja terveydenhuollon neuvottelukunta. Ohjelmalla uudistetaan ja johdetaan suomalaista terveystoimintaa. Tavoitteina on hyvinvointi ja terveyserojen kaventuminen sekä sosiaali- ja terveydenhuollon rakenteiden ja palveluiden järjestäminen asiakaslähtöisesti. Osallisuuden lisääntyminen ja syrjäytymisen väheneminen suunnataan erityisesti lapsiin ja nuoriin sekä pitkäaikaisesti työttömiin ja pitkäaikaisasunnottomiin. Lapsen, nuorten ja lapsiperheiden palveluja

kehitetään asiakaslähtöisiksi ja erityispalveluita kuten lastensuojelun, lastenpsykiatrian, kasvatus- ja perheneuvolan osaamista vietäisiin peruspalveluiden tueksi. Erityisenä tavoitteena on vähentää eriarvoisuutta ja estää syrjäytymistä lasten- ja nuorten keskuudessa sekä vähentää huostaanottojen tarvetta ja vahvistaa ehkäisevää lastensuojelua. (Sosiaali- ja terveysministeriön kansallinen kehittämisohjelma Kaste 2012–2015, 22.)

Tavoitteiden toteutumista lasten, nuorten ja perheiden parhaaksi toteutetaan seuraavilla indikaattoreilla: (Sosiaali- ja terveysministeriön kansallinen kehittämisohjelma Kaste 2012–2015 22–23.)

1. Kehitetään lasten, nuorten ja lapsiperheiden palvelukokonaisuuksia
2. Otetaan käyttöön toimintamalleja, jotka tukevat perheitä, vanhemmuutta sekä lasten ja nuorten kanssa työskenteleviä aikuisia.
3. Vahvistetaan ehkäiseviä ja varhaisen tuen palveluja
4. Kehitetään lastensuojelutyötä

Tavoitteiden saavuttamisen keinoja ovat kuntien ohjaus tekemään hyvinvointisuunnitelma, joka olisi lastensuojelulain mukainen. Kaste-ohjelman ensimmäisellä ohjelmakaudella luotujen lasten ja nuorten hyvinvointia, somaattista terveyttä sekä mielenterveyttä tukevien toimintamallien ja menetelmien juurruttaminen sekä levittäminen kuntiin ja oppilashuollon kehittäminen. Lastensuojelun perhehuoltoa ja avohuoltoa kehitetään sekä vahvistetaan lasten ja lapsiperheiden kotipalvelua. Etsivää nuorisotyötä ja nuorisososiaalityötä pyritään myös vahvistamaan. (Sosiaali- ja terveysministeriön kansallinen kehittämisohjelma Kaste 2012–2015, 22–23.)

3.1.3 Remontti-hanke

Remontti 2- hanke toteuttaa sosiaali- ja terveysministeriön valtakunnallista Kaste-ohjelmaa. Kaikki Satakunnan ja Varsinais- Suomen kunnat osallistuvat siihen. Hankkeeseen kuuluu Kunta- Remontti ja pilottitoiminta ja näitä tarjotaan kaikille kunnille sekä tarjotaan koulutuksia kaikille jotka työskentelevät lasten ja nuorten parissa. Tavoitteena on asiakkaan osallisuuden lisääminen, varhaisen tukemisen ja ennaltaehkäisyn painottaminen ja palvelurakenteiden kehittäminen. (Turun www-sivut.)

Kuntien toimijoiden kanssa tavoitellaan yhdessä keinoja edistää paikallisesti sektori-rajat ylittävää yhteistyötä, ennaltaehkäisevää tukea ja osallisuutta. Kunta-remontti tarjoaakin neljää erilaista kunnan tarpeisiin sovitettavaa palvelua. Näitä ovat avoimesti yhdessä koulutusohjelma, remonttirukkanen, lasten- ja nuorten hyvinvointisuunnitelmatyöpaja ja arviointi sekä seurantamittariston kartoitus. (Turun www-sivut.)

Avoimesti yhdessä koulutuksen ohjelman kohderyhmänä, on kunnissa lasten- ja nuorten kanssa toimivat monien toimialojen työntekijät ja esimiehet sekä järjestöjen ja seurakuntien edustajat. Tavoitteina on analysoida ja kehittää yhteistyökäytäntöjä kunnissa, lisätä dialogisuutta sekä asiakkaan osallisuutta palveluissa. Mukana tapaa- misissa on ollut yhteensä 360 lasten, nuorten ja perheiden palvelujen ammattilaista ja tapaamisista onkin kehittynyt käyttökelpoinen malli. Kunnassa yhdessä tekemisen meininkiä isollakin porukalla edistetään ja asiakkaan osallisuutta yhteistyötä kehittävä elementtinä tarkastellaan. (Turun www-sivut.)

3.2 Kolmas sektori lapsiperhepalveluiden tuottajana

Kolmas sektori nimitystä käytetään sellaisista toimijoista, jotka tuovat merkittävän lisän suomalaiseen sosiaali- ja terveydenhuoltoon. Näitä toimijoita ovat säätiöt, järjestöt ja muut niin sanotut yleishyödylliset palveluntuojat. Ne ovat organisaatioita, jotka eivät luonteeltaan tavoittele voittoa, vapaaehtoisuus kuuluu toimintaan ja ne tuottavat oman alansa palveluita. Nämä organisaatiot ovat perustettu usein jostakin tietystä sairaudesta tai vammasta kärsivien potilaiden etujen ajamiksi, vamman tai sairauden tutkimuksen edistämiseksi tai valistustyön tekemiseksi. Nämä tuottavatkin täydentäviä tai vaihtoehtoisia palveluja julkisille palveluille. Kolmannella sektorilla on yhteiskunnassa kasvava rooli. (Ekroos 2004, 47; Möttönen & Niemelä 2005, 78.)

Järjestöjen vahvuus perustuu vapaaehtoisuuteen. Motivaatio onkin siellä toimivilla ihmisillä yleensä korkealla ja he jaksavat kehittää toimintaa jatkuvasti. Hyvinvointipalvelujen tuottajana kolmas sektori ei kuitenkaan toimi yksin vaan kyse on kumppanuudesta muiden toimijoiden kanssa. Kansalaisten hyvät palvelut muodostuvatkin

eri sektoreilta saadusta palveluista. (Kilpailuviraston www-sivut 2010.) Kolmas sektori ja järjestöt tarvitsevatkin kumppaneikseen kuntia, jotta palveluista saataisiin toimiva ja hyvä kokonaisuus.

Kolmannen sektorin palveluihin luetellaankin yleisti muun muassa naapuruus yhdistykset, urheiluseurat, yhdyskuntien paikallisyhdistykset, virkistysyhdistykset, avustajajärjestöt, kirkot, avustussäätiöt, ammatilliset järjestöt ja erilaiset hyvinvointiorganisaatiot. (Jyväskylän yliopiston www-sivut, Konttinen, E.)

3.2.1 Mannerheimin Lastensuojeluliitto

Mannerheimin Lastensuojeluliitto työskentelee lasten, nuorten ja lapsiperheiden oikeuksien ja etujen puolesta. Jokaisella lapsella sekä nuorella tulisi olla hyvä ja onnellinen lapsuus. Nykyisin Mannerheimin Lastensuojeluliitto, lyhennettynä MLL on Suomen suurin lastensuojelujärjestö ja avoin kansalaisjärjestö kaikille. Se edistää lapsen ja lapsiperheen hyvinvointia, lisää lapsuuden näkyvyyttä ja arvostusta yhteiskunnassa sekä tuo päätöksentekoon lapsen näkökulmaa. Mannerheimin Lastensuojeluliitto luottaa kumppanuuteen. Yhteistyötä tehdään paljon eri tahojen kanssa, kotija ulkomaisten järjestöjen, yhteisöjen sekä verkostojen kanssa. Liiton keskustoimisto pitää yhteyksiä viranomaisiin, ministeriöihin ja järjestöihin sekä piirit ja paikallisyhdistykset paikallisiin tahoihin. Liitossa on yli 92 000 jäsentä ja 567 paikallisyhdistystä ympäri Suomea. Paikallisyhdistysten toimintaa tukee 13 piirijärjestöä ja yksi näistä onkin Satakunnan piirin järjestö. (Mannerheimin Lastensuojeluliiton www-sivut.)

Liitto perustettiin vuonna 1920. Toiminnan alkaessa työ aloitettiin vaikeissa olosuhteissa ja suurin osa lapsista kärsi puutteista sekä lapsikuolleisuus oli korkea. Imetys, hygienian kohottaminen ja asuntojen parantaminen olivat liiton ensimmäiset tehtävät. Nämä olivat mahdollista savuttaa valistustyöllä. Suomen ensimmäinen lastenneuvola aukaistiin vuonna 1922 Mannerheimin Lastensuojeluliiton perustamana Helsingin työväenkortteliin, toiselle linjalle halkokellariin. Tavoitteena oli vähentää imeväiskuolleisuutta ja parantaa lasten hyvinvointia opastamalla äitejä. Ensimmäisen neuvolan alueella lapsikuolleisuus kääntyiikin nopeasti laskuun. Neuvolatyöstä tulikin runsaat kaksikymmentä vuotta myöhemmin kuntien lakisääteistä toimintaa. (Manner-

heimin Lastensuojeluliiton vuosikertomus 2010, 7.) Liitto alkoi kehittää 1970-luvulla hyvinvointipalveluja lasten terveydenhoidossa, päiväkodeissa ja kouluissa. Päivähoitoa kehitettiin ohjatun perhepäivähoidon ja taidekasvatuksen osalta sekä sairastuneen lapsen hoitajarengastoiminta ja tukioppilastoiminta käynnistettiin. Lapsen huomiointi arkkitehtuurissa ja ympäristösuunnittelussa myös käynnistyi. (Mannerheimin lastensuojeluliiton www-sivut.)

Mannerheimin Lastensuojeluliiton toiminnan ydinalueet ovat lapsiperheiden ja lasten elinolojen ja hyvinvoinnin edistäminen, lapsuuden suojeleminen ja kunnioittaminen, lasten osallisuuden sekä kuulemisen edistäminen ja vanhemmuuden tukeminen ja arvostaminen. (Mannerheimin Lastensuojeluliiton www-sivut, vuosikertomus 2010, 8.)

3.2.2 Satakunnan piiri

Satakunnan piirin perustava kokous pidettiin 3.12.1950 jolloin toiminta alkoi. Piiri on itsenäinen yhdistys ja sillä on Satakunnassa vankka asema. Se on verkottunut hyvin Satakunnan kuntien, kolmannen sektorin sekä muiden toimijoiden kanssa. (Mannerheimin Lastensuojeluliiton www-sivut, toimintasuunnitelma 2011, 1.) Mannerheimin Lastensuojeluliiton Satakunnan piirillä on nykyisin 31 paikallisyhdistystä ja niissä noin 5 000 jäsentä. Julkisen sektorin ja muiden järjestöjen kanssa Mannerheimin Lastensuojeluliitto on hyvin vahvasti verkostoitunut Satakunnassa. (Mannerheimin Lastensuojeluliiton Satakunnan piirin www sivut.) Sisällölliset ydinalueet Satakunnan piirillä ovat vaikuttamistoiminta, lapsi- ja perhetoiminta, nuorisotyö, monikulttuurisyö, kehittämistoiminta ja erilaiset perhepalvelut, joita tarjotaan kunnille. (Mannerheimin Lastensuojeluliiton toimintasuunnitelma 2011, 1.)

3.2.3 Satakunnan piirin toiminta ja hankkeet

Satakunnan piiri on monessa toiminnassa mukana ja se kehittää myös paljon eri toimintaa. Lapsiperheille suunnattu toiminta korostaa vastuullisen sekä vahvan vanhemmuuden ja yhteisvastuun merkitystä lapsen kehityksen ja kasvun turvaamisessa. (Mannerheimin Lastensuojeluliiton Satakunnan piirin www-sivut.)

Perhekahviloita vuonna 2010 Satakunnan piirin paikallisyhdistyksissä toimi noin 20 ja niitä oli ympäri Satakuntaa. Perhekahvilat ovat avoimia kohtaamispaikkoja lapsiperheille ja kaikki ovat tervetulleita. Ohjelma on kävijöiden toiveen mukaista ja toiminta on maksutonta. (Mannerheimin Lastensuojeluliiton Satakunnan www sivut.)

Satakunnan piiri järjestää lasten synttäreitä leikkiperinteen vaalimisen merkeissä. Pääpainopiste on leikeillä ja lasten kokemuksilla. Synttäreille on erilaisia teemoja joista voi itse valita minkä haluaa. Synttäreiden onnistumisesta ja lasten viihtyvyydestä vastaavat MLL:n Satakunnan piirin koulutetut synttärimestarit. (Mannerheimin Lastensuojeluliiton Satakunnan piirin www -sivut.)

Vahvuutta vanhemmuuteen hankkeessa Satakunnan piiri on mukana vuosina 2010 - 2014 ja Satakunnan kuntien kanssa tuodaan tänä aikana alueelle uudenlaisia perheryhmä. Raumalla käynnistyi vuonna 2010 marraskuussa ensimmäinen perheryhmä ja Kankaanpää sekä Kokemäki olivat syksyllä 2011 vuorossa. Tällaiset perheryhmät ovat lapsen syntymän jälkeen luonnollinen jatkumo perhevalmennukselle. Sama ryhmä kokoontuu 12 kertaa vuodessa ja teemojen pohjalta pidetään ryhmäkeskusteluja. Tavoitteena on tukea lapsen ja vanhemman välistä vuorovaikutusta, opetella tulkitsemaan ja ymmärtämään lapsen viestejä ja käyttäytymistä sekä tukea vanhemmuutta. Ryhmään osallistuminen on maksutonta. (Mannerheimin Lastensuojeluliiton Satakunnan piirin www-sivut.)

Tukioppilastoiminnalla on pitkät perinteet MLL: n Satakunnan piirissä ja se onkin vahvasti mukana satakuntalaisissa peruskouluissa. Tukioppilastoiminta vaikuttaa kouluissa hyvällä tavalla. Se tuo yhteishenkeä ja työrauhaa kouluun, lisää yhteistoimintaa ja tuo innostuneita empaattisia ihmisiä. Satakunnan alueella onkin 750 tukioppilasta, ohjaajia 40 ja kouluttajia 6. (Mannerheimin Lastensuojeluliiton Satakunnan piirin www-sivut.)

Porkkanapesätoiminta on ennaltaehkäisevää lastensuojelutyötä. Se on tarkoitettu 7-14-vuotiaille lapsille ja nuorille. Tukipisteet ovat auki iltaisin ja tarjoavat kodinomaisen sekä turvallisen ympäristön, jossa voi kokea aitoa aikuisen välittämistä ja huolenpitoa. Tavoitteena onkin saada ehkäistyä lasten ja nuorten syrjäytymistä ja antaa

monipuolisia valmiuksia selviytyä elämän eri tilanteista. Porissa tätä toimintaa on kahdella eri alueella, Sampolassa ja Pormestarinluodossa. (Mannerheimin Lastensuojeluliiton Satakunnan piirin [www-sivut](#).) Ryhmätoimintaa on suunnitteilla tulevina vuosina Porin alueella myös Pihlavaan, joka olisi jo kolmas tukipiste.

Vaikuttava nuori hanke on Mannerheimin Lastensuojeluliiton Satakunnan piirin kehittämä. Tavoitteena on edistää Satakuntalaisten lasten ja nuorten kuulemistä sekä osallisuutta kouluttamalla ja kannustamalla heitä YK:n lasten oikeuksien mukaisesti vaikuttamaan ja toimimaan aktiivisesti. Perusopetuksen oppilaskuntien hallitukset ovat kohderyhmänä ja pilottikuntina ovat Luvia, Rauma, Merikarvia, Säskylä, Huittinen ja Karvia. (Mannerheimin Lastensuojeluliiton Satakunnan piirin [www-sivut](#).)

Mannerheimin Lastensuojeluliiton Satakunnan piirillä on myös vapaaehtoistoimintaa. Tämä on pääasiassa ennaltaehkäisevää toimintaa onnellisen ja hyvän lapsuuden puolesta. Toiminta on palkatonta, tekijän omasta halusta lähtevää. Vapaaehtoiset saavat koulutusta ja ohjausta toimintansa tueksi. Vapaaehtoisena voi MLL:n Satakunnan piirissä toimia ohjaajan apuna tukioppilasleirillä, tuki- ja turvapaikkatoimintaa Porkkanapesässä sekä maahanmuuttajaperheille suunnatuilla leirillä ja retkillä. Tukihenkilönä lapsille ja nuorille, sekä rikosuhripäivystyksen palvelupisteessä. Avustajana erilaisissa tapahtumissa ja kerääjänä MLL:n valtakunnallisissa kevät sekä syyskeräyksissä. (Mannerheimin Lastensuojeluliiton Satakunnan piirin [www-sivut](#).)

Mannerheimin Lastensuojeluliiton kansalaistoimintaa ovat osana tukihenkilö- ja tukiperhetoiminta. Tukihenkilötoiminta on ennaltaehkäisevä tukimuoto 7-18 vuotiaille lapsille ja nuorille, kun taas tukiperhetoiminta on tarkoitettu 1-18 vuotiaille lapsille ja nuorille. Vapaaehtoiset tavalliset aikuiset toimivat lasten- ja nuorten tukihenkilöinä ja tukiperheinä. Vapaaehtoisille järjestetään peruskoulutuksia, ammatillisesti ohjattuja yksilö- ja ryhmätapaamisia, jatkokoulutusta ja motivointia sekä virkistystä. (Mannerheimin Lastensuojeluliiton Satakunnan piirin [www-sivut](#).)

Monikulttuuritoiminta tukee viranomaisten rinnalla maahanmuuttajien kotiutumista suomalaiseen yhteiskuntaan. Kulttuurivälitystoiminta ja virkistystoiminta kuuluvat tähän. Kulttuurivälitystoiminta on tarkoitettu pääasiassa lapsille ja nuorille, mutta on myös aikuisille suunnattua suvaitsevaisuuskasvatusta. Erilaisista kulttuureista ja elä-

mäntavoista pyritään tuomaan lisää tietoa sekä halutaan edistää tasa-arvoa, monikulttuurisuutta ja yhteiskunnallista oikeudenmukaisuutta. Virkistystoiminnan tavoitteena on tarjota vapaa-ajan toimintaa erityisesti maahanmuuttajille ja myös suomalaisille perheille. Tätä toimintaa järjestetään 2-4 kertaa vuodessa. (Mannerheimin Lastensuojeluliiton Satakunnan piirin www-sivut.)

Lastenhoitopalvelua tarjotaan yrityksille. Tämä palvelu antaa vanhemmille mahdollisuuden lapsen sairastuessa vaihtoehtoiseen järjestelyyn. Jos yritys on tehnyt Mannerheimin Lastensuojeluliiton kanssa sopimuksen saavat heidän työntekijänsä lastenhoitoapua. Lapsen ollessa sairas tai toipilas huolehtivat Mannerheimin Lastensuojeluliiton työntekijät lapsesta hänen kotonaan. Lapsen tulee olla alle 10-vuotias. (Mannerheimin Lastensuojeluliiton Satakunnan piirin www-sivut.)

Ammatilliset perhepalvelut pitävät sisällään perhetyön, lapsiperheiden kotiavun ja ryhmämuotoisen perhetyön. Kunnille tarjotaan tueksi ammatillisia perhepalveluita. Perheen tuki olisi tarkoitus mahdollistaa jo varhaisessa vaiheessa. Toiminta on tavoitteellista ja sen tarkoituksena on vahvistaa ja löytää perheen omia voimavaroja. (Mannerheimin Lastensuojeluliiton Satakunnan piirin www-sivut.)

3.2.4 Perhepalvelut

Tässä opinnäytetyössä keskitytään kolmeen eri perhepalveluun, joita ovat perhetyö, lapsiperheiden kotiapu ja ryhmämuotoinen perhetyö.

3.2.5 Perhetyö

Perhetyö on sosiaalista - ja yhteiskunnallista työtä, jossa on tavoitteena ratkaista perhekohtaisesti arkielämässä esille tulleita haastavia elämäntilanteita ja ongelmia. Perhetyön kohteena on erilaisia perheitä, joissa tuen ja avun tarve vaihtelevat. Perheet voivat olla joko hyvinvoivia tai kriisiytyneitä. Jokaiselle perheelle laaditaan omat tavoitteet tilanteen mukaan. Perhetyöhön kuuluu tuen tarpeen tunnistaminen sekä tuen tarjoaminen tarpeeksi ajoissa. Tukea perheiden tarvitsisi saada ennen kuin ongelmat kärjistyvät ja muuttuvat pysyviksi. Päämääränä on perheen arjessa itsenäisesti

selviytyminen, perheen hyvinvoinnin lisääntyminen ja kyky hakeutua tarvittavan ajoissa palvelujen piiriin. Perhetyön kolme keskeisintä periaatetta ovat asiakaslähtöisyys, perhelähtöisyys ja lapsilähtöisyys. (Järvinen 2007, 15- 17.)

Työmenetelminä Mannerheimin Lastensuojeluliiton Satakunnan piirillä perhetyössä käytetään ratkaisu- ja voimavarakeskeisiä keskusteluja koko perheen tai sen yksittäisten jäsenten kanssa, vanhemmuuden tukemista ja vahvistamista, arjen hallinnan vahvaa tukemista, yhdessä tekemistä, lapsen kanssa työskentelyä, lapsen vahvuuksien esille nostamista ja lapsen tukemista, erilaisia työmenetelmiä esim. vanhemmuuden roolikartta ja kortit, arvostava, kuunteleva kohtaaminen, verkostotyö ja moniammatillista yhteistyötä. (Mannerheimin Lastensuojeluliiton Satakunnan piirin www-sivut.)

3.2.6 Lapsiperheiden kotiapu

Kotiavun tarkoituksena on auttaa perheitä ja yksilöitä silloin, kun he tarvitsevat apua muuttuneen perhetilanteen, alentuneen toimintakyvyn, rasittuneisuuden, synnytyksen, vamman, sairauden tai jonkin muun vastaavanlaisen syyn takia tukea tai apua suoriutuakseen jokapäiväisistä tehtävistä. Perheeseen onkin voinut kasaantua monenlaisia huolia, jotka uuvuttavat tai vaikeuttavat arkipäiväisistä toiminnoista selviytymistä ilma ulkopuolista apua. Lapsiperheiden kotiapu on ennaltaehkäisevää perhetyötä ja siinä korostuu varhainen perheiden tukeminen. Kotiapu on matalan kynnyksen palvelua, jota perheiden on helppo ottaa vastaan. Tämä palvelu ei kuulu automaattisesti kaikille ja sitä voikin tarvittaessa hakea kunnalta. (Järvinen 2007, 36-37.)

Työmenetelminä Mannerheimin Lastensuojeluliiton Satakunnan piirillä kotiavussa käytetään perheen kanssa yhdessä toimimista, arvostavaa ja kuuntelevaa kohtaamista, arjen askareita: ruoka ja ruokailutilanteet, kodin järjestys sekä vaatehuoltoa, lasten kanssa toimimista ja ulkoilua, muuta lastenhoidollista apua ja tarpeen mukaan perheen ohjaamista muiden palveluiden piiriin. (Mannerheimin Lastensuojeluliiton Satakunnan piirin www-sivut.)

Palveluprosessin eteneminen Satakunnassa:

Neuvolassa, päiväkodissa, sosiaalitoimessa, koulussa tai muulla kunnan viranomaisella herää huoli perheen tilanteesta ja perhe tarvitsee tukea kotiin erilaisiin arjen tilanteisiin.



Palvelu tilataan MLL: n Satakunnan piirin perhetyön koordinaattorilta. Yhdessä viranomaistahon, perheen ja MLL: n edustajien kanssa sovitaan aloituspalaveri tai sovitaan palvelun kestosta, määrästä, sisällöstä ja muista yksityiskohdista.



MLL: n Satakunnan piirin perhetyöntekijä saa ohjeistuksen perhetyön koordinaattorilta ja aloittaa työskentelyn perheessä sovitusti. Kuukausittain työntekijä toimittaa työstänsä raportin perhetyön koordinaattorille, joka toimittaa tämän kuukausittain tai sovitusti yhteyshenkilölle (yhteydenottaneen tahon edustaja).



Lapsiperheiden kotipalvelu päättyy sovitusti ja perheeltä pyydetään palaute toiminnan kehittämiseksi. Tilanteen vaatiessa perhe ohjataan lastensuojelun piiriin.

Kuvio 1. Kunnan kanssa tehdään sopimus lapsiperheiden kotipalvelun tuottamisesta. (MLL: n satakunnan piirin [www- sivut](#)).

Tuki jatkuu perheessä tarpeen mukaan, mutta enimmillään 6kk. Palvelua on mahdollista saada normaalin työajan lisäksi myös iltaisin ja viikonloppuisin. (Mannerheimin Lastensuojeluliiton Satakunnan piirin [www-sivut](#).)

3.2.7 Ryhmämuotoinen perhetyö

Perheillä on mahdollista osallistua myös ryhmämuotoiseen perhetyöhön. Ryhmätoimintaa voidaan jakaa avoimeen ja kiinteään ryhmätoimintaan. Avoimeen ryhmätoimintaan kuuluu kertaluontoiset tilaisuudet kuten retket, vanhempainillat, tapahtumat, harraste- ja virkistätymisryhmät, luennot sekä avoimet jatkuvat kohtaamisryhmät. Ryhmiin on yleensä vapaa pääsy. Kiinteässä ryhmätoiminnassa ovat ryhmät olleet pysyviä osallistujiltaan ja määräraikaisia kestoltaan. Ryhmän aiheina voi olla esimer-

kiksi lapsen kehitys, ohjaava kasvatusta, parisuhde, yksinhuoltajuus, vammaisen lapsen vanhemmuus tai äidin masennus. Kiinteässä ryhmässä painottuu tiedollisten tavoitteiden lisäksi oman kasvun tukeminen ja vertaistuki. (Häggmann- Laitila, Ruskomaa & Euramaa 2000, 113.)

Työmenetelminä Mannerheimin Lastensuojeluliiton Satakunnan piirillä ryhmämuotoisessa perhetyössä on käytössä arvostava ja kuunteleva kohtaaminen, voimavara- ja ratkaisukeskeinen työote, perhe-elämää rikastuttavien asioiden kuten retkien, leikkien ja juhlien suunnittelu ja toteutus, vanhemmuutta tukevat keskustelut ryhmässä, yksilökeskustelut, käytännön tilanteiden yhdessä harjoittelu ja yhteistoiminta, lasten kanssa työskentely ja kuuleminen ikätasoa vastaavasti, lapsen vahvuuksien esille nostaminen ja lapsen tukeminen mm. pelien ja leikkien kautta ja ohjaus muiden palvelujen piiriin. (Mannerheimin Lastensuojeluliiton Satakunnan piirin www-sivut.)

Palveluprosessin eteneminen Satakunnassa:

Aloituspalaveri, jossa yhdessä sosiaalitoimen ja neuvolan yhteyshenkilöiden kanssa mietitään perheet, joille palvelua tarjotaan. Samalla sovitaan ryhmään pääsemisen kriteerit ja hyväksytään alustava vuosisuunnitelma sekä sovitaan raportoinnista.



Neuvolan ja sosiaalitoimen työntekijät esittelevät toimintaa perheille ja antavat esitteet. Mikäli perhe on kiinnostunut ja antaa luvan alkuhaastattelulle, prosessi käynnistyy.



Perhetyöntekijät suorittavat alkuhaastattelun, jossa kartoitetaan perheen elämäntilanne, tulevaisuuden suunnitelmat ja tavoitteet ryhmäjaksolle.



Ryhmät ohjataan sovitusti esim. 1 päivä / viikko. Prosessin puolesta välissä pidetään perhekohtaiset väliarviointit, jossa paikalla ovat kaikki aloituspalaverin henkilöt.



Ryhmää ohjaavat MLL:n perhetyöntekijä ja kunnan työntekijä tai MLL:n kaksi työntekijää suunnittelee tapaamiskertojen sisällöt ja tavoitteet ryhmään tulevien perheiden mukaisesti.



Ryhmän päättyessä perheiltä pyydetään palaute, pidetään päätöspalaveri ja arvioidaan tavoitteiden toteutuminen.

Kuvio 2. Kunnan kanssa tehtävä sopimus ryhmämuotoisen perhetyön tuottamisesta. (MLL: n satakunnan piirin www-sivut).

Ryhmämuotoinen perhetyö Mannerheimin lastensuojeluliiton Satakunnan piirillä on 6-8 perheen suljetussa ryhmässä toteutettua ehkäisevää perhetyötä ja siellä hyödynnetään vertaisuutta. Lapset yhdessä vanhempiensa kanssa osallistuvat ryhmiin. Ryhmää ohjaa kaksi perhetyöntekijää ja ryhmä kokoontuu kerran viikossa 6 tunnin ajaksi keskustelemaan ja yhdessä toimimaan. Ryhmät pysyvät vuoden samoina ja ovat suljettuja ryhmiä. Ryhmämuotoinen perhetyö on lapsiperheiden ennaltaehkäisevä tuki-palvelu ja se tarjoaa tilaisuuden harjoitella lasten- ja kodinhoitoon liittyviä asioita vertaisryhmässä. Tavoitteina on tukea perheen arjen hallintaa, sisäistä vuorovaikutusta ja itsenäisyyttä. (Mannerheimin Lastensuojeluliiton satakunnan piirin www-sivut.)

3.3 Palautelomake

Asiakkaat ovat palveluiden paras, mutta usein unohdettu suunnittelun ja kehittämisen voimavara. Asiakkaiden toiveita ja näkemyksiä voidaan koota yhteen laaturyhmien, asiakasiltojen, kysely- ja haastattelu tutkimuksen kautta. Näistä saadaan tietoa suunnitteluun ja kehittämiseen juuri niin paljon kuin halutaan kyselemällä asiakkailta. Palautelomakkeet ovat valitettavan usein suppeita, ylimalkaisia ja nimellisiä. Niissä kysellään kovin suppeasti asioita kuten ovatko he olleet tyytyväisiä saamiinsa palveluihin vai eivät ja onko asiakaspalvelu ollut hyvää. Olennaista olisi että asiakkaiden antama palaute eli heidän esille nostamat tarpeet ja toiveet tallennettaisiin tarkasti ylös ja käytettäisiin hyödyksi. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 94- 95.)

3.4 Asiakastyytyväisyys

Asiakkaan tyytyväisyys on palvelun olennainen tavoite ja siten osa palvelun laatua. Tyytymätön asiakas kertoo, ettei palvelu ole saavuttanut kaikkia tavoitteitaan. Tyytyväisyys on palveluiden osien laadun sijaismitta: jos asiakas on tyytyväinen, palvelu

on ollut todennäköisesti hyvää. Asiakkaan kokemus palvelun, toimintatapojen ja toimintaympäristön laadusta vaikuttaa palvelun tuloksiin. Asiakastyytyväisyyttä pyritään parantamaan, kun otetaan huomioon tarvelähtöisyys, yksilöllisyys, helppo saatavuus, mahdollisuus valita, tuoreus ja ystävällisyys, otetaan huomioon asiakkaan edut, pidetään lupaukset, opitaan palautteesta ja huomioidaan koko organisaation asiakaskeksisyys. Asiakas kiinnittää myös huomiota palvelutilojen viihtyisyyteen ja itselleen soveltuvuuteen. (Outinen, Holma & Lempinen 1994, 35–39) Asiakastyytyväisyyden keskeiset tekijät perhepalveluissa ovat laatu ja perhelähtöisyyspalveluja järjestettäessä.

3.4.1 Laatu

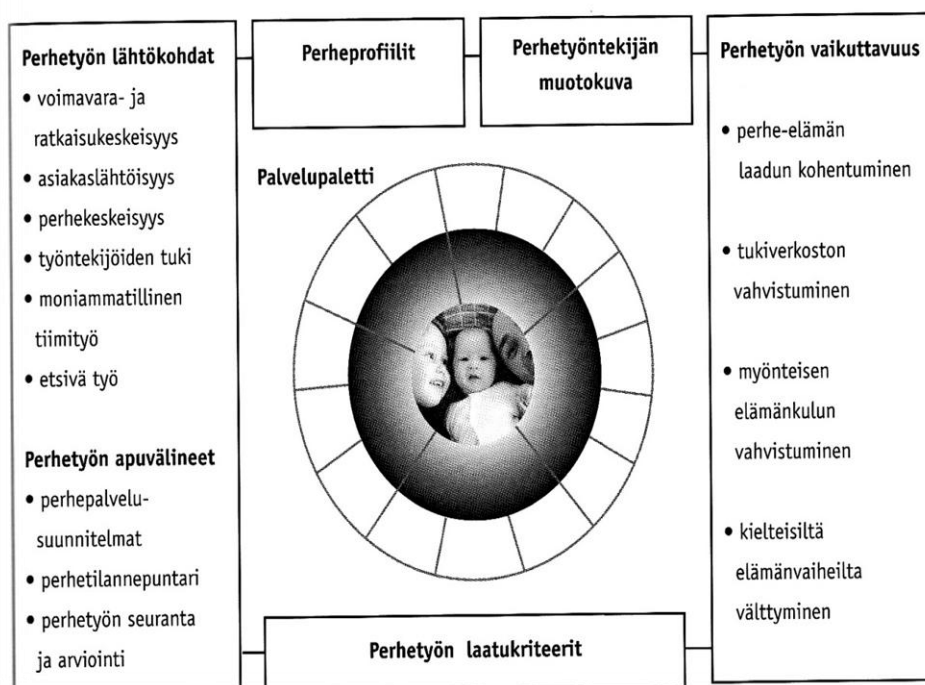
Laatuun on sosiaali- ja terveysalalla kiinnitetty kautta aikojen huomiota. Työn sisältöä, menetelmiä ja toimintatapoja on kehitetty käyttämättä laatu sanaa. Ilmaus laatu, alkoi kehittyä vasta 30-luvulla, jolloin tehtiin ensimmäiset yritykset määrittellä sanan sisältöä. (Outinen, 10.) Laatu merkitsee eri asioita eri näkökulmista katsottuna. Se voidaan määrittellä myös tuotteen tai palvelun niillä piirteillä tai ominaisuuksilla, joilla tuote tai palvelu täyttää oletettavat tai asetettavat tarpeet. Tässä määritelmässä korostuu etenkin asiakkaiden merkitys laadun arvioijina ja määrittelijöinä. Ei tehdä eroa eri asiakkaiden välillä, vaan asiakkaalla tarkoitetaan yhtä hyvän palvelun käyttäjää, maksajaa tai tuottajaa. Palveluja käyttävän asiakkaan näkökulmasta laadun voisi vielä pelkistetymmin määrittellä: laatu on asiakkaan kannalta sitä, mitä he haluavat palvelulta tai sitä tuottavalta yksiköltä. (Outinen, Holma & Lempinen 1994, 15- 16.)

Palveluja käyttävä asiakas on yhä vaativampi. Asiakas haluaa tulla kuulluksi ja asettaa vaatimuksia käyttämilleen palveluille, eikä hän vastaanota minkälaisia palveluja tahansa. Toiminnan suunnittelussa ja toteutuksessa tulisikin ottaa huomioon asiakkaan laadulle asettamat vaatimukset. Asiakkaan saaman palvelun laadussa korostuu yhteistyö työntekijöiden keskuudessa sekä moniammatillisuus. Työelämässä tarvitaan yhä enemmän joustavuutta, että palveluja tuottava yksikkö pystyy vastaamaan ulkoapäin tuleviin haasteisiin. (Outinen, Holma & Lempinen 1994, 11- 12.)

3.4.2 Perhelähtöisyys

Perhe itse määrittelee, millainen juuri heidän perheensä on, keitä siihen kuuluu ja keitä on mukana perhetyöhön liittyvässä työskentelyssä. Perhetyö rakentuukin kunkin asiakasperheen ja sen jäsenten omien elämäkokemusten, arvojen, perheen käytössä olevien voimavarojen ja eri asioille antamien merkitysten pohjalle. Työntekijän tulee tutustua hyvin perheen arkeen ja eri perheenjäsenten ajattelu- ja toimintatapoihin. Jokainen perheenjäsen tulee ottaa huomioon, vaikka heihin kaikkiin ei erityisesti keskityttäisikään. Perhelähtöisessä työskentelyssä painottuvatkin voimavara- ja ratkaisukeskeisyys, perhekeskeisyys, moniammatillinen tiimityö ja asiakaslähtöisyys, joita on kuvattu kuviossa 3. Perhe on oman arkensa ja tilanteensa asiantuntija, perhe tulee ottaa huomioon kokonaisuutena ja perheenjäsenet yksilöinä, perheenjäsenten väliset suhteet sekä ainutlaatuisuus ja erilaisuus tulee huomioida. (Järvinen 2007, 24.)

Varhaisen tuen malli pienten lasten perheisiin



Kuvio 2. Lapsiperhe-projektissa kehitetty varhaisen tuen malli (Häggmann- Laitila, A., Ruskomaa, L & Euramaa, K-I. 2000, 21).

4 AIKAISEMPIA TUTKIMUKSIA

Perhetyötä on tutkittu paljon. Niemeläinen (2005) on gradussaan käsitellyt kotipalvelun perhetyötä joka edellyttää keskustelevaa toimintakulttuuria. Hän kirjoittaa että viime vuosikymmenten aikana tapahtuneet muutokset näkyvät myös lapsiperheiden arjessa. Perheillä on vaikeuksia arjessa selviytymisessä ja vanhemmuudessa. Tutkimuksessa on selvitetty millaista konkreettista tukea pienten lasten vanhemmat saavat arjessa selviytymiseen kotipalvelun perhetyöltä, minkälaista konkreettista tukea he olisivat tarvinneet arjesta selviytymiseen, millainen yhteys tuella on perheen arjessa selviytymiseen ja mitkä taustatekijät ovat yhteydessä arjessa selviytymiseen. Perheiden selviytyminen parani tuen saannin jälkeen, mutta tukea olisi kuitenkin tarvittu enemmän sairaan lapsen hoidossa sekä äideille olisi tarvinnut antaa enemmän aikaa kodinhoidossa. Veijola, Isola & Taanila (2006) ovat tuottaneet tutkimuksessaan tietoa moniammatillisen perhetyön esteistä ja toiminnan kehittymiseen vaikuttavista tekijöistä, joita voidaan hyödyntää moniammatillista yhteistyötä kehitettäessä. He kertovat että toiminnan kehittymiseen vaikuttivat keskusteleva kulttuuri sekä positiivinen asennoituminen moniammatilliseen perhetyöhön. Teija Riikola (Lääkärilehti 2010) kertoo että perheen ja varhaislapsuuden merkitys nousi keskiöön nuorten hyvin - ja pahoinvointia käsitelleessä Hanasaassa pidetyssä konsensuskokouksessa. Lasten - ja nuorten hyvinvoinnissa tärkeintä ovat perhe ja pitkäaikaiset ihmissuhteet. Hän kertoo myös että varhaisin interventio tapahtuu jo neuvolassa. Siellä tuetaan äidin- ja isän hyvää vuorovaikutusta ja heidän roolejaan.

Satakunnan ammattikorkeakoulussa on myös opinnäytetöissä käsitelty perhetyön aiheita. Perhetyön asiakkaan tavoitteita ja huolia on tutkinut Alsela (2008.) Opinnäytetyössä on selvitetty haastatteleamalla neljää perhetyön asiakasta heidän huoltajien voimavaroja, tulevaisuuden toiveita ja tämän hetken huolenaiheita sekä heidän näkemyksiään perhetyön toiminnasta ja tavoitteista. Tutkimuksessa saatiin selville että perhetyön tavoitteet ja toiminta olivat suunniteltu yhteistyössä perheiden kanssa. He kokivat myös perhetyön tuen riittäväksi ja sitä tarjottiin juuri oikealla hetkellä. Huolta heillä kuitenkin aiheuttivat edelleen oma jaksaminen ja lasten kasvatus. Mannerheimin Lastensuojeluliiton Satakunnan piirin perhepalveluiden kehittämishaasteita on tutkinut Kurru (2011). Tutkimuksessa on selvitetty haastatteleamalla työntekijöitä miten Mannerheimin Lastensuojeluliiton Satakunnan piirin pitäisi kehittää perheille suunnattuja palvelujaan

sekä millaisille palveluille olisi vielä tarvetta. Tutkimuksessa selvisi että Mannerheimin Lastensuojeluliiton Satakunnan piirin perhepalveluiden paketti koettiin hyväksi, mutta organisaation tulee pohtia vielä voisivatko he tehdä asiakaskohtaisia sopimuksia.

5 PROJEKTIN TARKOITUS JA TAVOITE

Projekti on johonkin tiettyyn määriteltyyn tavoitteeseen pyrkivä, harkittu ja suunniteltu hanke, jolla on aikataulu, projektiorganisaatio sekä määritellyt resurssit. Sen tulisi olla myös hyödyllinen ja tuottaa asettajalleen lisäarvoa ja kohteelleen hyötyä tavoitteen toteuttamisen kautta. Projektille tarvitsee olla selkeät tavoitteet ja näiden pohjalta projekti on mahdollista toteuttaa mielekkäästi ja suunnitellusti. Projektiksi kehittyvä hanke alkaa aina jonkin ongelman tai kehitystä tarvitsevan asian havaitsemisesta, johon tarvittaisiin ratkaisu tai asiailan kohentaminen. Yhtä tärkeää, kuin laadukas suunnittelu ja toteutus, on myös tulosten siirto tilaajan käyttöön sekä hallittu projektin päättäminen. Projektin päätavoitteet ovatkin ideointi, visiointi, taustaselvitykset, tavoitteiden määrittely, perustaminen, suunnittelu, toteutus, tulosten siirto ja päättäminen. (Rissanen 2002, 14- 16.)

Tämän projektin tarkoituksena oli luoda Mannerheimin lastensuojeluliiton perhepalveluiden työntekijöille palautelomake, joka antaa heille tietoa miten perheet kokevat heidän palvelunsa. Palautelomakkeen tuli olla yhtenäinen kolmelle eri perhepalvelulle, joihin kuuluu perhetyö, lapsiperheiden kotiapu ja ryhmämuotoinen perhetyö. Tavoitteena on että, lomakkeen avulla työntekijät pystyvät muokkaamaan ja kehittämään tarvittaessa palveluita tarpeita vastaaviksi.

5.1 Projektin aloitus

Projektin aloittamiseksi tarvitsee olla selkeä idea ja tavoite mitä halutaan tehdä sekä projektin tulisi olla hyödyllinen ja mielekäs tekijälleen. Ideointivaihe on tärkeä, koska jos se ei suju niin projektikaan ei todennäköisesti onnistu. Kun tiedetään päämää-

rä, voidaan alkaa laatia projektisuunnitelmaa, jonka tulee olla realistinen, selkeä sekä projektia ohjaava. Projektisuunnitelmasta tulee käydä ilmi projektin tausta, ongelma, visio, rajaukset, aikataulu, voimavarat, kriteerit, yhteistyökumppanit ja toimeksiantaja. Suunnitelman tulee olla kuitenkin vielä avoin, ettei projekti lukkiutuisi vain yhteen ratkaisuehdotukseen. Kaikki projektin eri vaiheiden valmisteluun panostettu työ edistää varsinaisen hyvän projektisuunnitelman laadintaa sekä tekijä saa myös hyvän suunnan työlleen. (Karlsson & Marttala 2001, 16–17. ; Rissanen 2002, 25–28.)

Tämä projekti alkoi yhteistyösopimuksella MLL:n kanssa syksyllä 2011, jolloin myös sovittiin ensimmäinen suunnittelutapaaminen. Tämän jälkeen oli vuorossa tausta-aineistoon ja teorian tietoon perehtyminen, jotta projektisuunnitelman laadinta olisi mahdollista.

5.2 Projektin suunnittelu

Projekti lähtee käyntiin suunnitteluprosessilla, jossa projektipäällikkö tekee projektisuunnitelmalle rungon ja alustavasti rajaa kaikki työkokonaisuudet. Tämän jälkeen runkosuunnitelma täydennetään henkilö- ja tehtävätasolle ja laaditaan projektin kokonaisuusajataulu. Projektin suunnittelussa on tärkeää sen osittelu, sen tavoitteena on hallita työkokonaisuutta pilkkomalla sen pienempiin osiin ja näin pystytään vaiheistamaan ja määrittelemään tehtävien suoritusjärjestys paremmin. Osittelun jälkeen tulee päättää työmäärät. Työmäärien päättäminen edellyttää että projektin osittelu on tehty hyvin ja kokonaisuudesta tulee käydä selkeästi ilmi, mitä tehtäviä se sisältää ja mitä ei sisällä. Mitä paremmin työkokonaisuuden sisältö ja valmistuskriteerit on määritelty, sitä helpompi projektia on lähteä työstämään. (Ruuska 2006, 99–109.)

Palautelomakkeen kokonaisuutta ja projektisuunnitelmaa alettiin suunnitella helmikuussa 2012. Ensimmäinen tapaaminen palautelomakkeen suunnittelun merkeissä Mannerheimin Lastensuojeluliiton Satakunnan piirin yhdyshenkilön kanssa oli 29.2.2012, jossa tarkennettiin palautelomakkeen tavoitetta ja sisältöä. Seuraava tapaaminen sovittiin tapahtuvaksi 9.5.2012.

5.3 Projektin toteutus

Projektissa voi olla toteutussuunnitelma. Se kuvaa toteuttamisen tai läpivientivaiheen kulkua. Suunnitelma on esitöiden tulos ja se pitää räätälöidä projektin tavoitteiden mukaan. Riskianalyysi liitetään suunnitelmaan ja se heijastaa projektiin liittyviä riskejä. Jokaisen projektissa olevan osapuolen olisi nähtävä suunnitelma tärkeänä työkaluna ja eräänlaisena sopimuksena. Suunnitelma laatu heijastaa suoraan esitöiden laatua ja jatkossa myös todennäköisyyttä projektin onnistumiseen. (Karlsson & Marttala 61–62.)

Seuraava tapaaminen keskittyi suunnitellun palautelomakkeen tarkasteluun. Yhteistyön seurauksena kyseiseen lomakkeeseen tehtiin pieniä muutoksia. Päätettiin, että palautelomakkeesta tehdään paperiversio, joka voidaan lähettää perheille postitse palvelun päätyttyä. Suunnitteluseminaarissa lomake käytiin vielä yksityiskohtaisesti lävitse ja siihen tehtiin jälleen pieniä muutoksia.. Teoriaan, aikaisempiin tutkimuksiin ja palautelomakkeisiin tutustumisen pohjalta päädyttiin, että palautelomakkeeseen tulee vastata nimettömänä ja että siinä olisi mahdollisimman paljon monivalintakysymyksiä. Viimeisessä tapaamisessa Mannerheimin Lastensuojeluliiton Satakunnan piirin yhdyshenkilön kanssa 16.10.2012 kyselylomake sai vielä lisäkysymyksiä ja lopullisen muotonsa.

6 PROJEKTIN PÄÄTTÄMINEN

Hyvässä projektisuunnitelmassa projektin päättäminen on etukäteen suunniteltu. Päättäminen on työn tärkein vaihe. Ennen hankkeen päättymistä on varmistettava että projekti on saavuttanut tavoitellut tulokset. Projektin toteutettua määritellyt tehtävät ja tulokset sen pitäisi loppua suunniteltuun aikaan. Päättämisen tärkeimmät toimenpiteet ovat lopputuloksen esittäminen suullisesti eikä vain paperilla edunsaajalle, loppuraportin laatiminen, säilyttämissuunnitelma dokumenteille, projektin jälkimarkkinointi ja surutyö ja purku projektiorganisaatiossa. Tulokset otetaan tämän jälkeen

käyttöön ja hyödynnetään mahdollisimman laajasti. (Rissanen 2002,171; Paasivaara, Suhonen & Nikkilä. 2008, 137.)

Kun voidaan katsoa projektin valmistuneen, luovutetaan se tilaajalle. Tilaajan velvollisuutena on tarkastaa, että toimitus vastaa tilausta. Tarkastuksen yhteydessä käydään systemaattisesti läpi lopputuloksen kaikki toiminnot ja ominaisuudet sekä varmistetaan, että työ on tehty kaikilta osin määrittelyjen mukaisesti. Kun voidaan todeta, että kaikki projektille määritellyt tehtävät on suoritettu, projekti päättyy. (Ruuska 2006, 242- 243.)

Tämän projektiluontoisen opinnäytetyön tuotoksena laadittiin palautelomake Mannerheimin Lastensuojeluliiton Satakunnan piirin käyttöön koskien perhepalveluita. Lomakkeen tavoitteena oli saada mahdollisimman monelta perheeltä palautetta palveluista. Palautteen tuli olla sellaista, että Mannerheimin Lastensuojeluliiton Satakunnan piirin perhepalveluiden ohjaajat hyötyvät siitä ja voivat tarvittaessa kehittää toimintaansa. Lomake koostuu monivalintakysymyksistä sekä vapaan tekstin kirjoittamisesta, joissa selvitetään taustatietoja, palveluiden laatua ja määrää sekä kehittämistarpeita.

6.1 Arviointi

Projektin tavoitteiden onnistumisen arviointi voi olla vaikeaa, koska tavoitteet voivat olla toistensa kanssa ristiriidassa. Arviointi riippuu siitä kuka tavoitteita katselee. Tilaajalla, käyttäjillä ja projektiryhmällä voivat olla erilaiset näkökulmat. Tilaaja tarkastelee aikatauluja ja kustannusarvoja, käyttäjät ovat kiinnostuneita syntyvästä tuotteesta ja sen ominaisuuksista. Projektiryhmää kiinnostaa lopputulokseen pääsemisen toteutustapa. Projektissa saavutetut tavoitteet kustannusarvioin ja aikataulun mukaisesti ovat onnistuneen projektin tunnuspiirteet. Mikäli voimavarat ja aikataulut eivät ole oikeassa suhteessa toisiinsa, voi projektin lopputuloksesta tulla huono tai epärealistinen. Jos toteutuksessa ja tekemisessä on ongelmia, ei hyväkään projektisuunnitelma auta. Ruuskan (2006, 250–252.) mukaan projektin onnistumisen kannalta on ratkaisevaa projektiin osallistuneiden henkilöiden ammattitaito ja osaaminen sekä yhteistyön toteuttaminen. Tämän projektin tuotos valmistui lokakuussa 2012 ja Satakunnan Mannerheimin Lastensuojeluliitto ottaa sen käyttöönsä kaikkiin kolmeen perhetyön muotoonsa.

Mannerheimin Lastensuojeluliiton Satakunnan piirin perhepalveluissa ei ollut aikaisemmin käytössä palautelomaketta, joten se suunniteltiin alusta loppuun asti yhteistyössä Mannerheimin Lastensuojeluliiton kanssa heitä palvelevaksi. Yhteistyö koostui yhteistaapaamisista ja projektin etenemisen tarkastelusta. Lomakkeen työstäminen sujui hyvin ja se valmistui sille määrättyssä ajassa.

6.2 Pohdinta

Projekti työmenetelmänä oli mielenkiintoinen ja haastava, sekä sen tekeminen vaatii kohtalaisen hyvää projektihallinnan osaamista. Teoriatietoa sain kerättyä hyvin työhön sekä tietous projektista työmenetelmänä lisääntyi. Projektin eri vaiheet tuli käytyä läpi ja erittäin tärkeä asia oli tavoitteiden asettaminen sekä suunnitelmallisuus, jotta projekti eteni aikataulun mukaisti. Kaikki osapuolet olivat tyytyväisiä projektin etenemiseen ja se olikin tärkeää.

Palautelomake valmistui aikataulun mukaisesti. Tapaamisia yhdyshenkilön kanssa työn edetessä oli kolme ja kaikilla näillä kerroilla palautelomake hioutui valmiimpaan muotoonsa. Suunnitteluprosessi oli haastavin osuus, koska ei vielä ollut mitään konkreettisia kysymyksiä joita lähteä muokkaamaan. Kysymykset tarvitsi miettiä selkeiksi ja yhtenäisiksi kolmelle eri perhetyön muodolle, joka asetti omanlaiset haasteensa palautelomakkeen suunnitteluun ja sen toteutukseen. Suunnittelun jälkeen työ etenikin hyvin ja melko nopeasti kehittämisideoita kuunnellen. Lopputuloksena valmistui kaikkia osapuolia palveleva palautelomake.

Perheet vastaavat palautelomakkeeseen ja vastauksia ollessa tarpeeksi voisi vielä tehdä työstä jatkotutkimusta. Tutkimuksessa voisi selvittää onko uusperheillä vai ydinperheillä enemmän ongelmia vai poikkeavatko ne mitenkään toisistaan. Myös vanhempien iät kiinnostavat, joista selviää mihin ikähaarukkaan eniten kasaantuu ongelmia ja minkälaisia ne ovat. Palautelomakkeen avulla saa tietoutta hyvin myös kehitysideoita, joita jatkossa tullaan Mannerheimin Lastensuojeluliiton Satakunnan piirissä huomioimaan.

LÄHTEET

Alsela, N., 2009. Perhetyön asiakkaan tavoitteet ja huolet. Sosiaali- ja terveysala Harjavalta. Satakunnan ammattikorkeakoulu opinnäytetyö.

Ekroos V. 2004. Terveydenhuollon palvelutuotanto. Yksityisesti vai julkisesti. Jyväskylä : Talentum.

Halme, N., Hammar, T., Nykänen, S., & Perälä M-L. 2011. Hajanaisia palveluja vai toimiva kokonaisuus? Lasten ja perheiden palvelut toimialajohtajan näkökulmasta. Raportti. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Häggmann- Laitila, A., Ruskomaa, L & Euramaa, K-I. 2000. Varhaista tukea lapsiperheille. Kokemuksia lapsiperhe- projektin perhetyöstä. Mannerheimin lastensuojeluliitto.

Jyväskylän yliopiston www-sivut. Konttinen, E. Kolmas sektori. Viitattu 5.1.2012 <http://kans.jyu.fi/sanasto/sanat-kansio/kolmas-sektori>

Järvinen, R., Lankonen, A., Taajamo, T., Veistilä, M., & Virolainen, A. 2007. Perheen parhaaksi. Perhetyön arkea. Edita Prima. Helsinki.

Kettunen, T. Ihalainen, J. & Heikkinen, H. 2001. Monimuotoinen sosiaaliturva. 3. painos. Juva : Wsoy.

Kilpailuviraston www-sivut. Kolmas sektori hyvinvointipalvelujen tuottajana. Viitattu 5.1.2012. <http://www.kilpailuvirasto.fi/cgi-bin/suomi.cgi?luku=julkaisut/kilpailuviraston-uutisia&sivu=uut/u-2010-1-3>

Kunnat.net www-sivut. Terveyden edistäminen ja kansantautien ehkäisy. Viitattu 23.2.2012. <http://www.kunnat.net/fi/asiiantuntijapalvelut/soster/terveyspalvelut/terveyskeskus/terveyden-edistaminen/Sivut/default.aspx>

Kurru, R., 2011. Mannerheimin lastensuojeluliiton satakunnan piirin perhepalveluiden kehittämishaasteet. Sosiaali- ja terveysala Pori. Satakunnan ammattikorkeakoulu opinnäytetyö.

Mannerheimin Lastensuojeluliiton www-sivut. 2011. Viitattu 29.12.2011 <https://www.mll.fi>

Mannerheimin Lastensuojeluliiton Satakunnan piiri ry:n ammatilliset perhepalvelut /lapsiperheiden palvelupaketit. Viitattu 13.3.2012. <http://satakunnanpiiri-mll-fi-bin.directo.fi/@Bin/364e1bead0e8bec6df37f501c94e645a/1331638441/application/pdf/154779/Perhepalvelut.pdf>

Mannerheimin Lastensuojeluliiton Satakunnan piirin toimintasuunnitelma 2011. Viitattu 28.12.2011 <http://satakunnanpiiri-mll-fi-bin.directo.fi/@Bin/b78d7adc21ba46d2e8a00f1d191b1102/1329221623/application/pdf/137810/TOSU%202011.pdf>

Mannerheimin Lastensuojeluliitto - Vuosikertomus 2010. Viitattu 30.12.2011 <http://mll-fi-bin.directo.fi/@Bin/8d2a420d991bbef7d332ac7d60504be4/1329221959/application/pdf/13714557/vuosikertomus%202010%20nettiin.pdf>

Möttönen, S. & Niemelä, J. 2005. Kunta ja kolmas sektori – Yhteistyön uudet muodot. Jyväskylä: PS-Kustannus.

Niemeläinen, E. 2005. Kotipalvelun perhetyö lapsiperheiden konkreettisen tuen antajana. Tampereen yliopisto, hoitotieteen laitos. 2005. Pro Gradu.

Outinen, M., Holma, T & Lempinen, K. 1994. Laatu ja asiakas. Laatu työskentely sosiaali- ja terveysalalla. Juva: WSOY.

Paasivaara, L. Suhonen, M & Nikkilä, J. 2008. Innostavat projektit. Sairaanhoidajaliitto: Silverprint.

Pietiläinen, E & Seppälä, H. 2003. Palveluohjaus asiakastyössä ja organisaatiossa. Kehitysvammaliitto: Painopörssi Oy.

Porin kaupungin www-sivut. Viitattu 23.2.2012.

http://www.pori.fi/material/attachments/hallintokunnat/perusturva/asiakirjat/5txbJdp3h/terveyden_edistamisen_laatusuositus.pdf

Teija Riikola. 2010. Perhe on paras ja pahin. Lääkärilehti 5.

Rissanen, T. 2002. Projektilla tulokseen - projektin suunnittelu, toteutus, motivointi ja seuranta. Jyväskylä. Gummerus kirjapaino Oy.

Ruuska, K 2006. Terveysthuollon projektinhallinta. Mallit, työkalut, ihmiset. Helsinki: Tammer- Paino Oy.

Sosiaali- ja terveysministeriö. Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma Kaste 2012–2015. Viitattu 5.11.2012.

http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=5197397&name=DLFE-18303.pdf

Sosiaali- ja terveysministeriö. Terveys 2015- kansanterveysohjelma. Viitattu 3.1.2012 http://www.stm.fi/vireilla/kehittamisohjelmat_ja_hankkeet/terveys2015

Turun kaupungin www-sivut. Viitattu 10.1.2012. <http://www.turku.fi/Public/default.aspx?nodeid=17447&culture=fi-FI&contentlan=1>

Veijola, A, Isola, A & Taanila, A. 2006. Moniammatillinen perhetyö edellyttää keskustelua. Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti vol. 43 no. 3 s. 186-1

Vuori, J & Nätkin, R. 2007. Perhetyön tieto. Tampere : Vastapaino.

HEI

Haluamme kehittää Mannerheimin Lastensuojeluliiton Satakunnan piirin perhepalveluita. Perhepalveluihimme kuuluu perhetyö, ryhmämuotoinen perhetyö ja lapsiperheiden kotiapu. Olette olleet asiakkaanamme perhepalveluissa ja toivommekin että vastaatte kysymyksiin juuri niin kuin koette palvelumme, sillä myös teidän mielipiteellänne on paljon merkitystä. Teemme laajempaa kehittämistyötä ja vastaukset käsitelläänkin nimettömästi sekä luottamuksellisesti.

Vastaukset voitte lähettää meille takaisin mukana tulleessa palautuskuoressa. Palautuskuoreen ei tarvitse laittaa postimerkkiä, vaan postimaksu on maksettu puolestanne.

Terveisin Mannerheimin Lastensuojeluliiton Satakunnan piiri

1. Asuinpaikkakunta _____

2. Ketä perheeseen kuuluu?

- Äiti Ikä _____
- Isä Ikä _____
- Lapsi/lapsia Lukumäärä _____
Ikä/iät _____

3. Minkä perhepalvelun asiakkaana olette olleet?

- Perhetyö
- Ryhmämuotoinen perhetyö
- Lapsiperheiden kotiapu

4. Kuinka nopeasti koette saaneenne palvelua tarpeen tultua esille?

- Välittömästi
- Melko nopeasti
- Melko hitaasti
- Hitaasti
- En saanut palvelua ollenkaan

5. Kuinka usein tapasitte perhetyöntekijää?

- Useamman kerran viikossa
- Kerran viikossa
- 2 kertaa kuukaudessa
- Harvemmin
- En ollenkaan

6. Kuvaile perheesi tilannetta ennen perhepalvelun aloitusta?

7. Mihin tarpeeseen perhepalvelua haitte?

- Lastenhoito
- Kodinhoito
- Parisuhdeohjaus
- Perheen yhteistoiminnan tukeminen
- Keskusteluapu lasten kasvatuksesta
- Tukea vanhempana jaksamiseen
- Taloudelliset ongelmat
- Muuhun, mihin

8. Millaista apua/tukea saitte perhepalvelun kautta?

- Lastenhoito
- Kodinhoito
- Parisuhdeohjaus
- Perheen yhteistoiminnan tukeminen
- Keskusteluapu lasten kasvatuksesta
- Tukea vanhempana jaksamiseen
- Taloudelliset ongelmat
- Muuhun, mihin

9. Millaista muuta tukea olisitte toivoneet?

10. Saamanne perhepalvelu oli

- Erittäin hyvää
- Hyvää
- Huonoa
- Erittäin huonoa

11. Perhepalvelun kesto?

12. Koetteko suhteenne olleen luottamuksellinen perhetyöntekijän kanssa?

- Kyllä
- Ei

13. Mitkä asiat koette muuttuneeksi perheessänne perhepalvelun myötä?

14. Miksi palvelu päättyi?
