



**Leni Seppälä**  
**Nina Simola**

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Osallisuuden edistäminen ja sosiaalinen kuntoutus

Johtamisen ja yhteiskunnallisesti vaikuttavan palvelutuotannon kehittäminen

Sosionomi YAMK

Opinnäytetyö, 2022

# **VANHEMPIEN KOKEMUKSIA LAPSIPERHEIDEN SOSIAALINEUVONNASTA**

---

## TIIVISTELMÄ

Leni Seppälä

Nina Simola

Vanhempien kokemuksia lapsiperheiden sosiaalineuvonnasta

50 sivua, liitteitä 4

Syksy 2022

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Sosiaali- ja terveysalan ylempi ammattikorkeakoulututkinto

Sosionomi YAMK

Osallisuuden edistäminen ja sosiaalinen kuntoutus, Johtamisen ja yhteiskunnallisesti vaikuttavan palvelutuotannon kehittäminen

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, minkälaisia kokemuksia haastavasti käyttäytyvien lasten vanhemmilla oli Helsingin kaupungin lapsiperheiden sosiaalineuvonnasta. Tavoitteena oli tutkia, ovatko perheet saaneet oikea-aikaista, riittävää ja oikein kohdennettua palveluohjausta. Lisäksi selvitettiin mitä oikea-aikaisuus tarkoittaa vanhemmille.

Tutkimus oli kvantitatiivinen tutkimus, jossa käytettiin laadullisia menetelmiä. Aineisto kerättiin avoimia ja suljettuja kysymyksiä sisältävän verkkokyselyn sekä strukturoidun puhelinhaastattelun avulla kesällä ja alkusyksystä 2022. Tutkimusjoukko koostuu satunnaisesta otannasta Helsingin kaupungin lapsiperheiden asiakkaita. Asiakkaat saivat tiedon ja linkin kyselystä joko Helsingin kaupungin työntekijän tai sosiaalisen median kautta. Kyselyyn saatiin 23 vastausta. Puhelinhaastatteluja toteutettiin neljä ja niiden avulla syvennettiin tietoa oikea-aikaisuuden käsityksestä.

Tulosten mukaan vanhemmat kokivat saaneensa sosiaalineuvonnasta asiantuntevaa ja ystävällistä palvelua. Noin puolet vastaajista koki, että heille ei tarjottu tarvetta vastaavaa, riittävää ja oikea-aikaista palvelua. Tyytyväisyys ohjattuun palveluun oli suurempi vanhemman saatua riittävästi tietoa saatavilla olevista palveluista ja vaihtoehdoista.

Oikea-aikaisuus tarkoitti tutkimukseen osallistuneille oikean ajankohdan lisäksi oikein kohdennettua palvelua. Oikea-aikaisuuden ajankohta oli vanhemman näkökulmasta heti ensimmäisellä yhteydenottohetkellä. Opinnäytetyön tulosten mukaan kohdatuksi ja kuulluksi tuleminen, riittävä tiedonsaanti ja nopea reagointi haastavaan tilanteeseen auttoivat vanhempien ja perheiden tilannetta. Tulokset osoittivat myös, että perheiden tilanne oli parantunut ensimmäisestä yhteydenotosta kyselyn täyttämishetkeen verrattuna.

Perheiden kanssa työskennellessä on hyvä varmistaa osapuolten riittävä tiedonsaanti ja avun oikea-aikaisuus, jotta tyytyväisyys ja sitoutuneisuus palveluun toteutuu.

Asiasanat: haastavasti käyttäytyvä lapsi, oikea-aikaisuus, lapsiperheet, sosiaalineuvonta, palveluohjaus

## ABSTRACT

Leni Seppälä

Nina Simola

Parents' experiences of social counselling for families with children

50 Pages and 4 appendices

Autumn, 2022

Diaconia University of Applied Sciences

Master's Degree in Social Services and Health Care

Master of Social Services

MA Promotion of social inclusion and social rehabilitation, MA Development of leadership and socially effective service provision

The purpose of this thesis was to explore what kind of experiences parents of children with challenging behaviour had when undertaking social counseling with the City of Helsinki. The aim was to investigate whether families had received timely, adequate, and correctly targeted service guidance. In addition, it was clarified what well-timed meant for a parent.

This is a quantitative study which utilises supplementary qualitative methods. The data was collected through an online survey comprising open and closed questions as well as structured telephone interviews. The telephone interviews were conducted during the summer and early autumn of 2022.

The research group consists of a random group of customers of the City of Helsinki's families with children who responded to the survey either through a City of Helsinki employee or through social media. The survey received 23 responses. Four telephone interviews were conducted, and they were used to deepen the understanding about the perception of the concept of well-timed.

According to the results, the parents felt that they had received professional and friendly service from social counseling. About half of the respondents felt that they were not provided with adequate and timely service that met their needs. When the parent had received sufficient information about the available services and options, the satisfaction with the guided service was higher.

For the study participants, well-timed meant not only the right time, but also correctly targeted service. From the parent's perspective, the timing of well-timed was at the very first moment of contact. According to this thesis, being met and heard, providing sufficient information, and reacting quickly to a challenging situation helped the circumstances of the parent and family. The results also show that the situation of the families improved from the first contact compared to the time of filling out the survey.

When working with families, in order to ensure satisfaction and commitment to the services, it is recommended that the parties are adequately informed and assistance is timely.

Keywords: child behaving challengingly, well-timed, families with children, social counselling, service counselling

## SISÄLLYS

1 JOHDANTO.....	4
2 LAPSIPERHE JA LAPSIPERHEIDEN PALVELUT .....	5
2.1 Perhe .....	5
2.2 Haastavasti käyttäytyvä lapsi.....	6
2.3 Lapsiperheiden palveluita ohjaavat lait ja sopimukset.....	8
2.4 Lapsiperheiden palvelukokonaisuus.....	9
3 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI JA ASIAKASOHJAUS .....	13
3.1 Neuvonta ja ohjaus.....	13
3.2 Palvelutarpeen arviointi .....	14
3.3 Palveluiden oikea-aikaisuus.....	15
3.4 Palveluneuvonnan moniammatillisuus.....	17
4 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITE .....	18
5 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS .....	19
5.1 Tutkimusjoukko.....	19
5.2 Tutkimuksen eteneminen vaiheittain .....	20
5.3 Kyselytutkimus .....	21
5.4 Puhelinhaastattelu .....	23
5.5 Aineistonkeruu .....	25
5.6 Aineiston analysointi .....	26
5.7 Kyselyllä saatu aineisto .....	28
6 TULOKSET.....	29
6.1 Yhteydenotto sosiaalineuvontaan ja palvelun käynnistyminen .....	29
6.2 Vanhemman kokemus sosiaalineuvonnan puhelinpalvelusta.....	30
6.3 Vanhemman tarpeet ja vaikutusmahdollisuudet.....	31
6.4 Perheen kokema avun ajankohtaisuus .....	33
6.5 Vanhemman kokemus elämäntilanteen haastavuudesta .....	35
7 EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS.....	36
8 JOHTOPÄÄTÖKSET .....	38

9 POHDINTA .....	40
LÄHTEET.....	46
LIITE 1. Saatekirje Helsingin kaupunki .....	51
LIITE 2. Saatekirje sosiaalinen media.....	53
LIITE 3 Kyselylomake .....	55
LIITE 4. Puhelinhaastattelun kyselyrunko .....	62

## 1 JOHDANTO

Sosiaalihuoltolain muutos ja voimaantulo vuonna 2014 ja sitä seurannut LAPE-hanke sekä tulevaisuuden sote-alueettulevat haastamaan lapsi- ja perhepalvelut sekä niiden kehittämisen (Sosiaali- ja terveysministeriö, i.a.). Perheiden palveluiden tulee pystyä kehittymään näiden muutosten mukana.

Sosiaalihuoltolaki painottaa madaltamaan avun hakemisen kynnystä ja tuomaan universaaleja palveluita laajemmin perheiden saataville. Lain tarkoituksena on myös vahvistaa asiakaslähtöisyyttä. Nykyajan ja tulevaisuuden haaste tuleekin olemaan kuinka asiakas olisi enemmän osana palveluiden suunnittelua ja kehittämistä. Yhteiskunta muuttuu ja moninaistuu, se vaatii jatkuvaa sosiaalihuollon ja perhepalveluiden tarkastelua. Palveluiden tulee olla yhdenvertaisia, mutta myös yksilöllisiä ja perheiden tarpeista lähteviä. (HE 164/2014, s. 1, s. 71–73.)

Kiinnostuksemme haastavasti käyttäytyvien lasten vanhempien kokemuksiin Helsingin kaupungin lapsiperheiden sosiaalineuvonnasta lähti toisen opinnäytetyötä tekevän työpaikasta. Käytöksellä oireilevien lasten vanhemmat ovat olleet usein lapsiperheiden sosiaalineuvonnassa vastaan tuleva asiakasryhmä. Toistuvasti tuli myös esiin, että he olivat joutuneet soittamaan moneen paikkaan ja olivat mahdollisesti olleet jo usean eri palvelun piirissä. Heiltä saamamme tiedon mukaan he eivät siitä huolimatta olleet kokeneet saavansa tarvitsemaansa tukea. Vuosien varrella olemme seuranneet myös lehdissä ja sosiaalisessa mediassa olevaa keskustelua samasta aiheesta ja ilmiöstä.

Uskomme, että näiden lasten ja perheiden tilannetta voitaisiin auttaa tehokkaalla asiakasohjauksella, palvelutarpeen arvioinnilla ja oikeilla palveluilla varhaisessa vaiheessa. Opinnäytetyömme tarkoituksena on selvittää, minkälainen kokemus vanhemmilla on Helsingin kaupungin lapsiperheiden sosiaalineuvonnasta, ovatko he tulleet kuulluiksi ja ovatko perheet saaneet palvelua oikea-aikaisesti.

## 2 LAPSIPERHE JA LAPSIPERHEIDEN PALVELUT

### 2.1 Perhe

Tilastokeskuksen määritelmän mukaan (Perhe, i.a.) perheen muodostavat avo-, aviopuolisot tai rekisteröidyssä parisuhteessa asuvat henkilöt, joiden jommankumman tai kummankin lapset asuvat samassa taloudessa koko- tai osa-aikaisesti. Perheeksi lasketaan myös lapsettomat avo-, avioparit ja rekisteröidyssä parisuhteessa elävät henkilöt. Yhdessä asuvat sisarukset tai asuntokunnan ulkopuolella asuvat sukulaiset ja läheiset eivät ole osa perhettä. Perheeseen kuuluu aina enintään kaksi sukupolvea, joten esimerkiksi perheen kanssa asuvat isovanhemmat eivät ole samaa perhettä vaan muodostavat oman perheensä samassa asunnossa.

Tässä opinnäytetyössä olemme käyttäneet perheen lisäksi termiä ruokakunta kuvaamaan myös vastaajien elämäntilannetta ja arkisuhteita paremmin. Ruokakunnan muodostavat kaikki samassa asunnossa pysyvästi asuvat henkilöt tai henkilöt, jotka ovat solmineet yhteisen vuokrasopimuksen (Kela, 2022).

Lapsen huoltajia ovat joko hänen molemmat vanhempansa, jos lapsi on syntynyt avioliitossa, tai äiti, jos lapsi on syntynyt avioliiton ulkopuolella. Isyyden vahvistamisen jälkeen voidaan sopia yhteishuoltajuudesta. Yksinhuoltajuudessa huoltaja on vastuussa ja oikeutettu päättämään lasta koskevista asioista yksin, kun taas yhteishuoltajuudessa huoltajat tekevät lasta koskevia päätöksiä ja ovat vastuussa lapsen hyvinvoinnista yhdessä. (Suomi.fi, 2020.) Laissa Lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta määritellään, että huoltajan lisäksi voidaan määrätä oheishuoltaja, joka omalla suostumuksellaan toimii huoltajan ohella vastuullisena lapsen hyvinvointia ja päätöksentekoa koskevissa asioissa (L 8.4.1983/361 9. §, 1). Tällaiselle huoltosuhteelle ei ole virallista termiä vaan käyttöön on vakiintunut puhekielen kuvaava termi oheishuoltaja (Lahtinen, 2017, s. 5).

Tässä opinnäytetyössä puhumme lähiaikuisesta tarkoittaen lapsen kanssa samassa taloudessa asuvia aikuisia, jotka osallistuvat lapsen hyvinvoinnin ja

huolenpidon ylläpitämiseen. Käsityksemme mukaan huoltajien lisäksi perheeseen ja perheen elämänpiiriin kuuluu lapsen lähiaikuisia. Lähiaikuinen tarkoittaa tässä opinnäytetyössä esimerkiksi vanhemman puolisoa tai aikuista sisarusta.

## 2.2 Haastavasti käyttäytyvä lapsi

Tässä opinnäytetyössä haluamme puhua haastavasti käyttäytyvästä lapsesta, koska tutkimukseen osallistuvat vanhemmat määrittelevät itse onko heidän mielestään lapsen käytös haasteellista tai lapsella voi olla diagnoosi. Teoriassa erilaisia määritelmiä on useampia riippuen siitä, että onko lapsen käytös diagnosoitu lääketieteellisesti vai onko se vanhemman kokemus tilanteesta. Haastavasti käyttäytyvän lapsen käytös voi olla esimerkiksi kiukuttelua, lapsi ei kuuntele vanhempaa tai ei noudata sääntöjä. Kaikilla lapsilla on kuitenkin jossain määrin tämänkaltaista hankaluutta.

Haastavaan käytökseen kuuluu fyysinen ja henkinen väkivalta muita kohtaan, omaisuuden tahallinen vahingoittaminen, auktoriteettien ja sääntöjen tottelemattomuus, työskentelyn ja tehtävien välttely sekä huono ajanhallinta. Tällainen käytös voi aiheutua niin perintötekijöistä kuin ympäristöstäkin johtuvista syistä, mutta saattaa johtaa opetuksen ja oppimisen haasteisiin. Siten lapsen kasvun ja kehityksen kannalta on tärkeää, että käytökseen saadaan apua. Haastavasti käyttäytyvät lapset saattavat myös kärsiä huonosta itsetunnosta, sillä he eivät saa yhtä paljon kiitosta tekemisistään, saattavat olla alisuoriutujia ja sosiaaliset taidot voivat olla puutteellisia. Tunteet voivat ailahtella ja lapsi saattaa loukkaantua herkästi. (O'Reagan, 2012, s. 8–10.)

Monella lapsella on erilaisia käytöksen haasteita kehityksensä aikana. Lapset oppivat kuitenkin hallitsemaan käytöstään aivojen kypsymisen ja sosiaalisten vuorovaikutuskokemusten kautta. Näin lapsi pystyy ikätasoisesti vähitellen hallitsemaan muun muassa aggressioitaan. Käytöshäiriö on taas melko yleinen lastenpsykiatrinen häiriö, joka diagnosoidaan käytöshäiriön diagnostisilla kriteereillä. Alle 10-vuotiaiden lasten käytöshäiriöttäyttävät kuitenkin harvoin diagnostiset kriteerit. (Aronen, 2016.) Käytöshäiriöstä puhuttaessa lapsella on ollut



pitkäkestoista ja ikätasolle poikkeuksellista epäsosiaalista käyttäytymistä, kuten uhmakkuutta tai aggressiivisuutta ja usein siihen liittyy myös muita diagnostisia piirteitä, kuten kehityksellisiä ongelmia. Käytöshäiriön diagnosointi on pitkä prosessi ja niitä hoidetaan lääkkeellisesti sekä erilaisilla psykososiaalisilla hoitomuodoilla. (Suomalaisen Lääkäriseuran Duodecimin, Suomen lastenpsykiatriyhdistyksen, Suomen nuorisopsykiatrisen yhdistyksen ja Suomen Psykiatriyhdistyksen Nuorisopsykiatrisen jaoksen asettama työryhmä, 2018.)

Vanhempi saattaa itse määritellä haasteellisen käyttäytymisen useilla eri tavoilla, esimerkiksi lapsen tai perheen elämää hankaloittavana käytöksenä tai diagnosoituna häiriönä. Haasteellista käytöstä aiheuttavia ja käytökseen vaikuttavia diagnooseja voivat olla esimerkiksi aktiivisuuden ja tarkkaavaisuuden häiriö ADHD, uhmakkuushäiriö ODD, käytöshäiriö CD, erilaiset oppimisvaikeudet tai autismikirjo ja siihen liittyvät diagnoosit (O'Reagan, 2002, s. 12–14). Suomalaisessa väestöpohjaisessa kyselytutkimuksessa vanhempien mukaan 11,4 % 4–12-vuotiaista lapsista oli kliinisesti merkittäviä käytösongelmia (Karjalainen, 2021, s. 24).

Vaativaa haasteellista käytöstä voi aiheutua myös lapsen elämässä tapahtuvien suurien muutosten tai vastoinikäymisten vuoksi, jolloin lääkärin tekemä diagnoosi ei välttämättä ole aiheellinen. Esimerkiksi perheen sisäiset ristiriidat, erot, menetykset ja kuolemat, epäjohdonmukainen kasvatus, koulukiusaaminen, kaltoinkohtelu tai muu suuri stressi voi aiheuttaa isojakin käytöshaasteita. Tällöin ulkopuolinen tuki, terapia tai apu voi olla hyvin tärkeässä roolissa lapsen ja perheen hyvinvoinnin lisäämiseksi. (O.Reagan, 2002, s. 28.)

Kaikkia lapsia, joilla on käytöksen haasteita ei välttämättä diagnosoida, vaikka ne täyttäisivät diagnoosin kriteeristön. Tähän vaikuttaa monet asiat ja erityisesti se päätyykö lapsi tutkimuksiin ja saako hän diagnoosin. Tämän takia voimme puhua käytöksen haasteista tai käytöshäiriöstä samankaltaisesti käyttäytyvien lasten kohdalla, joista toisella saattaa olla diagnoosi ja toisella ei. (Karjalainen, 2021, s. 20–21.)

### 2.3 Lapsiperheiden palveluita ohjaavat lait ja sopimukset

Lapsiperheille suunnatussa palvelutarpeen arvioinnissa sekä asiakasohjauksessa on mukana aina alaikäinen lapsi tai nuori, jolloin prosessissa tulee ottaa huomioon lastensuojelulaki niiltä osin kuin se kyseistä lasta koskettaa. Työtä ohjaa myös esimerkiksi lapsen oikeudet, sosiaalihuoltolaki ja muut asetukset sekä ohjeet. Kokonaisuus on hyvin laaja ja vaatii työntekijältä laajaa tuntemusta omasta työstään ja saatavilla olevista palveluista sekä hyvät ammatilliset yhteistyöverkostot, jotta työntekijällä on hyvät edellytykset selvittää erilaisia mahdollisuuksia syvemmin.

Lapsen oikeudet ohjaavat ja määrittävät kaikkea alle 18-vuotiaisiin liittyvää toimintaa. Yhdessä lastensuojelulain kanssa ne rakentavat yhtenäisen määrittelyn siitä, miten lapsi tulisi nähdä ja kohdata eri tilanteissa. Lapsen oikeuksien sopimuksen pääteemat ovat, ettei lasta saa syrjiä, lapsen etu pitää ottaa huomioon, lapsen näkemystä tulee kunnioittaa ja lapsella on oikeus elämään ja kehittymiseen (Unicef, i.a.).

Lastensuojelulaissa määritellään, että kunta järjestää ehkäisevää lastensuojelua silloinkin, kun perhe ei ole lastensuojelulain asiakas. Tällaista työtä tehdään esimerkiksi neuvoloissa ja muussa sosiaali- ja terveydenhuollossa, kuten sosiaali-neuvonnassa. (L 13.4.2007/417 3. a §.) Myös ehkäisevässä lastensuojelutyössä tulee noudattaa lastensuojelulain keskeisiä periaatteita, joita ovat muun muassa tasapainoinen kehitys ja hyvinvointi, turvallinen kasvuympäristö ja mahdollisuus osallistumiseen ja omiin asioihin vaikuttamiseen (L 13.4.2007/417 4. §).

Koko perheen ohjausta ja asiakkuutta ohjaavana lakina on sosiaalihuoltolaki. Sosiaalihuoltolaissa määritellään, että perheelle on tarjottava vanhempia ja huoltaja kasvatuksessa ja huolenpidossa tukevia palveluita (L 30.12.2014/1301 13. §). Lisäksi laissa on erikseen määritelty perhetyön tarjoaminen asiakkaalle voimavarojen ja vuorovaikutuksen parantamiseksi sekä kotipalvelut (L 30.12.2014/1301 18. §, 19. §). Näihin välttämättömiin palveluihin asiakasperheillä on oikeus ilman lastensuojelun asiakkuutta, kuitenkin suunnitelmallisuutta noudattaen (Hämeen-

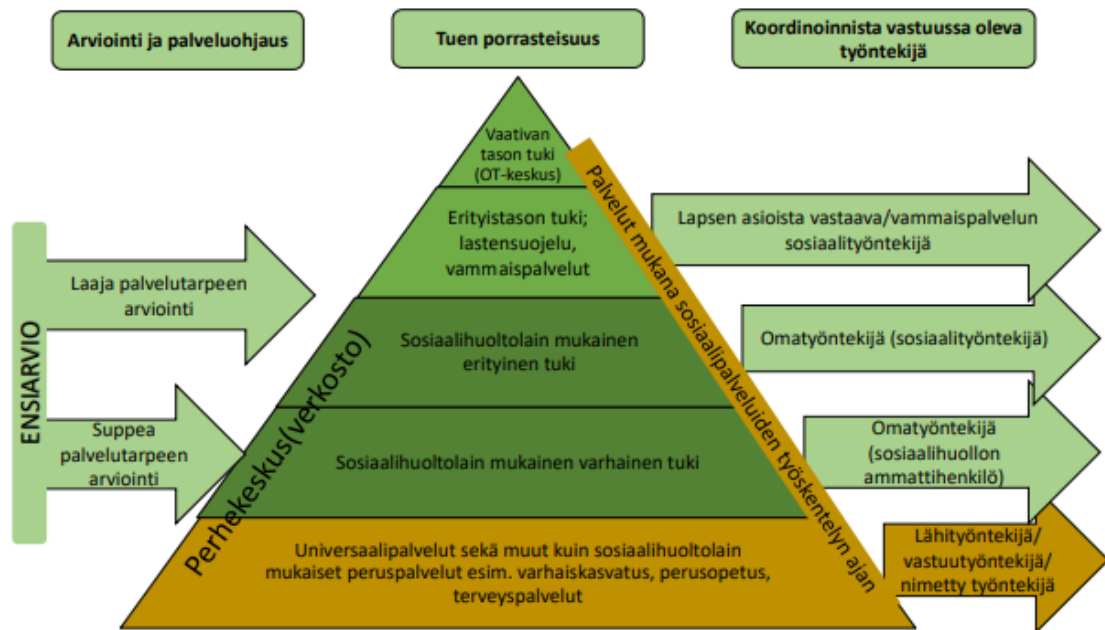
Anttila, 2017, s. 217–218). Sosiaalihuoltolaissa on määritelty myös asiakkaan oikeudet, asiakasprosessi ja sitä määrittävät tekijät.

Muita asiakastyötä ja palvelua ohjaavia lakeja ovat Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, joka pitää huolen asiakkaan itsemääräämisoikeudesta ja turvaa asiakkaan palvelunsaantia ja laatua. Laissa sosiaalihuollon ammattihenkilöistä taataan, että tietyt ammattinimikkeet, kuten sosiaalityöntekijä ja sosionomi, ovat Valviran rekisterin valvomia. Lisäksi palvelun toteutusta ohjaa Kuntalaki, joka pitää huolen kuntalaisen oikeuksista ja vaikutusmahdollisuuksista (Marjamäki & Kaikko, 2017, s. 524–525.)

Hallitusohjelmassa on vuodesta 2016 alkaen Lapsiperheiden palveluiden muutosohjelma (LAPE). Sen tavoitteina on muun muassa varhainen tukeminen, hyvinvoinnin lisääminen, sotepalveluiden ennaltaehkäisevyys, oikea-aikaisuus ja saavutettavuus. Nämä tavoitteet pyritään saavuttamaan kehittämällä muun muassa perheneuvontaa, eropalveluja ja kotipalvelua sekä vahvistamalla yhteistyötä sosiaali- ja terveys- sekä sivistysalalla. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 2021.)

## 2.4 Lapsiperheiden palvelukokonaisuus

Lapsi- ja perhepalveluiden kokonaisuus muodostuu eritasoisista palveluista (kuvio 1). Perustason lapsi- ja perhepalveluiden kokonaisuudelle luo kaikille tarjottavat palvelut, joita ovat muun muassa opetus, terveydenhuolto ja terveysterveyst. Nämä palvelut muuttuvat asteittain varhaisen tuen palveluiden kautta erityisen tuen ja vaativan tason palveluiksi. Tämänkaltaisia palveluita voi puolestaan olla esimerkiksi vammais- ja lastensuojelun palvelut. (Alatalo, Miettunen, Liukko, Kettunen & Normia-Ahlsten, 2019, s. 24.)



Kuvio 1. ”Sosiaalihuollon porrasteisuus lapsi- ja perhepalvelujen kokonaisuudessa” (Alatalo, ym., 2019, s. 24).

Yllä olevan kuvan mukaan Helsingin kaupungin lapsiperheiden sosiaalineuvonta sijoittuu perhepalvelujen kokonaisuudessa varhaisen tuen- sekä kaikille tarjottavien palveluiden osaan. Lapsiperheiden sosiaalineuvonta on tarkoitettu kaikille helsinkiläisille lapsiperheille, jotka kaipaavat tukea, neuvontaa tai palveluohjausta. Perheen ei tarvitse tietää etukäteen, millaista apua tarvitsee, vaan palvelutarvetta ja palvelupolkua mietitään yhdessä perheen kanssa. Neuvonnasta voidaan ohjata myös järjestöjen tai kolmannen sektorin palveluihin. (Helsingin kaupunki, i.a. -a.)

Sosiaalineuvontaan voidaan olla yhteydessä puhelimitse, Maisa -hakemuksen avulla tai Helsingin kaupungin internet -sivuilta löytyvän tarvitsen apua -napin kautta. Osa verkostoista, kuten esimerkiksi neuvolan terveydenhoitaja, voi tehdä myös yhteydenottopyynnön perheen luvalla palvelutarpeen arvioimiseksi. (Helsingin kaupunki, i.a. -b.) Joskus perheelle riittää, kun perheen asioista keskustellaan puhelimitse, eivätkä he välttämättä ohjaudu mihinkään palveluun. Kaikki perheen kanssa käydyt keskustelut kirjataan asiakastietojärjestelmään.

Helsingin kaupungin lapsiperheiden sosiaalineuvonnan palvelusta vastaavat sosiaaliohjaajat. Mikäli perheellä on jo asiakkuus, jossain muussa palvelussa kuten lastensuojelussa tai perhesosiaalityössä, niin sosiaalineuvonta on yhteydessä omaan työntekijään. Sosiaalineuvontaan ottaa yhteyttä niin uudet asiakkaat, kuin jo varhaisen tuen palveluissa, kuten perheneuvolassa tai lapsiperheiden kotipalvelussa, olevat perheet. (Helsingin kaupunki, i.a. -b.)

Palvelutarpeen arvion jälkeen perheelle voidaan tarjota palveluita Helsingin palveluvalikosta tai esimerkiksi järjestöjen palveluista. Perheelle kerrotaan erilaisista vaihtoehdoista ja perheen kanssa pohditaan yhdessä mikä palvelu vastaisi perheen tarpeisiin parhaiten, jonka jälkeen tehdään palvelulähete kyseiseen palveluun tai palveluihin. Alla on kuvattu lyhyesti opinnäytetyön näkökulmasta keskeisimmät perheiden käyttämät palvelut.

Taulukko 1. Opinnäytetyön kannalta keskeisimmät palvelut

- Lapsiperheiden sosiaaliohjaus
- Pariterapia
- Kotipalvelu
- Terapeuttinen vauvaperhetyö
- Perheneuvola
- Perheoikeudelliset palvelut

Lapsiperheiden sosiaaliohjaus on matalan kynnyksen palvelua, jota tarjotaan helsinkiläisille lapsiperheille. Palvelu on tarkoitettu 0–16-vuotiaiden lasten perheille, joissa tarvitaan tukea, ohjausta tai neuvontaa erilaisissa elämäntilanteissa. Palvelu on kaikille asiakkaille maksutonta ja vapaaehtoista. Palvelua saadakseen perheen lapsilla ei voi olla erityisentuen tai lastensuojelun asiakkuutta. (Helsingin kaupunki, i.a.-a.)

Pariterapia on helsinkiläisille lapsiperheille tarkoitettu palvelu, johon ohjataan vanhemmat, joilla on parisuhteessa haasteita. Palvelu on maksutonta ja palveluun pääsemisen edellytyksenä on molempien vanhempien sitoutuminen

työskentelyyn. Työskentelyn tavoitteena on parisuhteen toimivuuden kasvattaminen, joka lisää myös perheen hyvinvointia. (Helsingin kaupunki, i.a.-c.)

Lapsiperheiden kotipalvelu on helsinkiläisille lapsiperheille tarkoitettu palvelu, jonka tarkoituksena on lisätä perheen hyvinvointia kuormittavassa elämäntilanteessa. Palvelu on konkreettista arjessa tukemista ja auttamista lasten- ja kodinhoidollisissa toiminnoissa. Palvelu on maksullista, mutta tulojen mukaan voi saada maksuttoman tai edullisemmän palvelun. Palvelu on tarkoitettu kaikille lapsiperheille, myös lastensuojelun ja erityisentuen perheille. (Helsingin kaupunki, i.a.-d.)

Terapeuttinen vauvaperhetyö on tarkoitettu helsinkiläisille alle yksivuotiaan lapsen perheille ja raskausviikosta 20 alkaen. Palvelun tarkoituksena on tukea vanhemman ja vauvan vuorovaikutusta sekä tukea vanhemmuutta, jotta vauvan kehitys olisi myönteistä. Palvelu on psykoterapeuttista ja maksutonta perheille. (Helsingin kaupunki, i.a.-e.)

Perheneuvola on tarkoitettu 0–17-vuotiaille lapsille ja heidän perheilleen. Palvelun tarkoituksena on antaa tukea ja apua vanhemmuuteen liittyvissä kysymyksissä sekä lapsen kasvatukseen tai kehitykseen liittyvissä haasteissa. Palvelu on maksutonta ja työskentely lähtee perheiden tarpeista. Perheneuvolassa työskentelee sosiaalityöntekijöitä, psykologeja sekä lastenpsykiatreja, työskentely on moniammatillista. (Helsingin kaupunki, i.a.-f.)

Perheoikeudelliset palvelut tarjoavat helsinkiläisille lapsiperheille muun muassa lastenvalvojan ja perheasioiden sovittelun palvelut. Perheasioiden sovittelusta perheet voivat saada tukea, kun pohtivat eroa tai ovat eronneet. Sovittelu tarjoaa perheille mahdollisuuden ulkopuolisen koulutetun sovittelijan tuella pohtia näihin kysymyksiin liittyviä haasteita ja lapsen näkökulmaa. Palvelu on maksutonta perheille. (Helsingin kaupunki, i.a.-g.)

Lapsille ja perheille on tarjolla useita palveluita, lapsen eri ikävaiheissa. Palvelut vaihtelevat lapsen iän ja kehityksen mukaan. Perheet saattavat käyttää samanaikaisesti useita palveluita esimerkiksi neuvola ja lapsiperheiden sosiaaliohjaus.

Palveluiden tulisi olla mahdollisimman yhtenäisiä, mutta perheet kokevat ne omasta näkökulmastaan usein hajanaisiksi. Perheiden tarpeiden ja oikea-aikaisten palveluiden saaminen edellyttää yhtenäisiä ja tasalaatuisia palveluita. Kun palvelut toimivat yhtenäisesti ja tasalaatuisesti on sillä todettu olevan myönteisiä vaikutuksia lapsen kehitykseen. (Joensuu ym., 2013, s. 36–48.)

### 3 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI JA ASIAKASOHJAUS

#### 3.1 Neuvonta ja ohjaus

Neuvonta on sosiaalihuollossa hyvin laaja käsite. Se voi tarkoittaa etuusasioissa neuvomista silloin, kuin asiakkaalla ei ole varsinaista palveluntarvetta tai neuvomista tilanteissa, joissa asiakkaalla ilmenee myös sosiaalisia ongelmia. Viime aikoina neuvontaa ja ohjausta on kunnissa kehitetty muiden palveluiden mukana vastaamaan paremmin asiakaskunnan laajaa tarvetta. Neuvonnalla ja ohjauksella pyritään siihen, että asiakkaan palveluntarpeeseen vastaamiseen ryhdyttäisiin välittömästi palveluntarpeen ilmetessä. (Kananoja & Marjamäki, 2017, s. 208.)

Sosiaalihuoltolaissa (L 30.12.2014/1301 6. §) neuvonta ja ohjaus on mainittu erillisenä pykälänä siten, että sitä on oltava kunnassa tarjolla erityisesti lasten ja nuorten sekä erityistä tukea tarvitsevien ihmisten tarpeet huomioon ottaen. Neuvonta ja ohjaus tulee toteuttaa yhteistyössä terveydenhuollon palveluiden, kuten terveysneuvontaa järjestävän perusterveydenhuollon kanssa. Sosiaalihuoltolain pykälässä 16 (L 30.12.2014/1301 16. §) määritellään sosiaaliohjaus siten, että se on "... yksilöiden, perheiden ja yhteisöjen neuvontaa, ohjausta ja tukea palvelujen käytössä sekä yhteistyötä eri tukimuotojen yhteensovittamisessa. Tavoitteena on yksilöiden ja perheiden hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen vahvistamalla elämänhallintaa ja toimintakykyä."

Vuorenmaan (2016, s. 79–89) tutkimuksen mukaan vanhempien osallisuus palveluissa tukee perheiden arkea ja selviytymistä. He haluavat tulla kohdatuiksi lapsensa asiantuntijoina ja tulla kuulluiksi. Vaikuttamismahdollisuudet siihen mitä palveluita tarjotaan ja tiedon saanti, lisäävät vanhemman kokemusta, siitä että hänellä on mahdollisuus selvittää arjessa ja hän on osallisena. Vanhemmuuden huolet, arkielämän stressi ja läheisiltä saatu vähäinen apu heikentävät puolestaan yllä mainittuja asioita. Lisäksi Nina Halme, Perälä & Kanste mukaan (2014, s. 217–230) tiedon saaminen linkittyi vanhempien kokemukseen omasta osallisuudestaan ja palvelujärjestelmän tunteminen helpottaa perheitä avunhakuprosessissa myös.

### 3.2 Palvelutarpeen arviointi

Sosiaalihuoltolain mukaan sosiaalipalvelujen palvelutarpeen arviointi tehdään, kun sosiaalihuollon työntekijä saa tiedon palveluiden tarpeesta olevasta henkilöstä. Palvelutarpeen arviointi tehdään asiakkaan tilanteen mukaan asian kiireellisyys huomioiden, mutta kuitenkin viimeistään seitsemän vuorokauden sisällä ilmoituksesta. Arvioinnissa on huomioitava asiakkaan lailliset oikeudet ja velvollisuudet sekä selvitettävä olemassa olevat erilaiset vaihtoehdot avun järjestämiseksi. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta tulee kunnioittaa ja häntä tulee kuulla ikätason ja laillisen oikeuden mukaan. (L 30.12.2014/1301 36. §.) Palvelutarpeen arvioinnissa tehtävän yhteenvedon tulee sisältää asiakkaan tilanteen ja tämän tarvitseman tuen tarpeen, ammattihenkilön lausunnon asiakkuuden edellytyksistä, asiakkaan oman mielipiteen ja näkemyksen asioistaan sekä asiakkaan ja ammattihenkilön arvion omatyöntekijän tarpeesta (L 30.12.2014/1301 37. §).

Asiakasohjaus eli Case management on asiakkaan ohjaamista palveluihin, jotka vastaavat hänen tarpeitaan ja tarjoavat ratkaisuja haasteisiin ottaen huomioon eri palveluntarjoajat ja sektorit. Asiakasohjauksen toteuttajana nähdään usein sosiaalityöntekijä, mutta sitä voi tarjota myös kuka tahansa sosiaali- ja terveysalan ammattihenkilö joka työssään tarjoaa asiakkaalle ohjausta. Asiakasohjauksen tulisi olla ratkaisukeskeistä toimintaa, joka edistää asiakkaan hyvinvointia ja edesauttaa voimaantumista mahdollisimman tehokkaasti, ottaen huomioon myös



ajalliset ja rahalliset resurssit. Asiakasohjauksen tarkoituksena on auttaa asiakasta pärjäämään omillaan, mutta tarjota tilanteen vaatiessa tukea. (Blundo & Simon, 2016, s.1–3.)

### 3.3 Palveluiden oikea-aikaisuus

Sosiaalihuoltolaissa, sosiaalialan työntekijöiden keskuudessa sekä erilaisissa kuntien lapsiperheiden palvelukuvauksissa puhutaan ja kirjoitetaan palveluiden oikea-aikaisuudesta. Erilaisia lähdemateriaaleja tutkiessa tulee esille, että ilmaisulle ei ole vain yhtä määritelmää. Voitaisiinkin kysyä, määrittääkö oikea-aikaisuuden asiakas vai palvelut. Tässä opinnäytetyössä ajattelempa, että ensisijaisesti asiakkaan tulisi määrittää onko palvelu oikea-aikaista hänelle, eli onko palvelu saavuttanut asiakkaan ajankohtaisesti, kun avun saaminen on ollut tarpeellista vai onko palvelu tarjottu liian myöhään.

Valtakunnallinen, Hallituksen asettama, Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma (LAPE) on alkanut vuonna 2016 ja jatkuu edelleen Marinin Hallituksen hallitusohjelmassa vuoteen 2023 saakka. Sen yhtenä tavoitteena on: ”ennaltaehkäisevien ja korjaavien sote-palveluiden korkea laatu, oikea-aikaisuus ja saatavuus” (Terveiden ja hyvinvoinninlaitos, 2021.) Näin ollen oikea-aikaisuuden käsite on tärkeä osa sosiaalialan työn kehittämisessä.

Oikea-aikaisuuden tärkeys korostuu myös Alatalon, ym. (2019, s. 10) tekstissä, jossa mainitaan miten lapsiperheiden palvelujen tarjoaminen nopeasti, oikea-aikaisesti ja asiakasta kuunnellen nähdään palveluiden keskeisenä laatutekijänä. Myös sosiaalihuoltolain pykälän 38§ (L 30.12.2014/1301) mukaan tuen tarpeen ollessa tilapäistä ja oikea-aikaista, tuen oikea-aikaisuudella ja riittävyydellä pyritään ehkäisemään pitkäkestoista tuen tarvetta. Sosiaalihuoltolain 1 Luvussa (L 30.12.2014/1301 4. §) mainitaan palvelujen oikea-aikaisuus yhtenä asiakkaan etua määrittävistä tekijöistä.

Oikea-aikaisuuden voidaan siis ajatella olevan joko palvelun tarjoamista lain määrittämien aikaraamien sisällä tai vastaamista asiakkaan tarpeisiin silloin, kun

se asiakkaan elämäntilanteen kannalta on ajankohtaista ja oikea-aikaista. Tämä vaatii työntekijältä kuuntelutaitoa ja arviointikykyä, jotta hän voi punnita, miten nopeaa reagointia asiakkaan tilanne vaatii. Eräällä saattaa olla erittäin akuutti tilanne, kun taas toisen haasteet voivat olla sellaisia, että riittää jos niihin reagoidaan lain asettamissa aikarajoissa.

Varhainen avun saaminen ja perheen huolten tunnistaminen ovat isompien ongelmien ehkäisyn kannalta vaikuttavia. Avun jatkuvuus ja palveluiden eheä kokonaisuus pitäisi perheen näkökulmasta toteutua yli hallinnonalojen. Tämä on kuitenkin edelleen haasteellista. Jotta perheillä olisi mahdollisuus saada tarpeenmukaisia ja oikea-aikaisia palveluita ne tulisi olla helposti saavutettavia. (Halme ym., 2014, s. 217–219.)

Haastavasti käyttäytyvän lapsen ja perheen näkökulmasta oikea-aikaisuudella voi olla todennäköisesti suurikin merkitys lapsen kehitykselle sekä vanhempien jaksamiselle. Kuten lastenpsykiatrian professori Sourander (2022) toteaa, pitkäaikaiset lapsuudesta aikuisuuteen jatkuvat seurantatutkimukset osoittavat, että hoitamattomat varhain alkaneet käyttäytymisen vaikeudet ja ahdistusoireet ovat yhteydessä esimerkiksi myöhempiin haasteisiin päihteiden ja rikollisuuden kanssa. Käytösongelmien ennuste huononee, mikäli käytösongelmat alkavat jo lapsuudessa, sen sijaan, että ne alkaisivat ilmetä vasta nuoruuden aikana. Lasten käytöksellä oireilulla on todettu olevan yhteys vanhempien mielenterveyden ongelmiin. Suomessa on fokuoitu palveluita korjaaviin palveluihin, mutta Souranderin mukaan iso osa lasten käytöksen haasteista voitaisiin ennaltaehkäistä varhaisilla palveluilla. Lisäksi Sourander toteaa, että lapsuusiän käytöshäiriö pysytään huomaamaan jo ennen kouluikää. (Sourander, 2022.)

Myös Karjalainen (2021, s. 20–21) on väitöskirjassaan sitä mieltä, että lapsuudessa olevat käytöshäiriöt voivat aiheuttaa vähän tai paljon haittaa lapselle ja hänen ympäristölleen. Haitan määrä vaihtelee riippuen monista muista asioista, kuten elinympäristöstä. On todennäköistä, että käytöshäiriö syntyy, jos käytöksellä oireilevaa lasta ei hoideta varhaisessa vaiheessa. Karjalaisen mukaan (2021, s. 20–21) myös lapsilla, joilla on merkkejä käytöksen haasteista alle

viisivuotiaina, ja joiden haasteet jatkuvat heidän kasvaessaan, on suuri riski, että haasteet jatkuvat pitkään.

### 3.4 Palveluneuvonnan moniammatillisuus

Moniammatillisuus voi yksinkertaisimmillaan tarkoittaa yhteistyötä tai moniulotteisemmin katsottuna hyvin laajaa yhteistoimintaa, joka rikkoo työrooleja ja vastualueiden rajoja. Tällainen yhteistoiminta rikkoo eri ammattilaisten välisiä rajapintoja muuttaen niitä helposti ylitettäviksi yhdyspinnoiksi. (Mönkkönen ym., 2019, s. 15–16.)

Moniammatillinen työskentely on laaja kokonaisuus, jota käytettäessä on ymmärrettävä siihen vaikuttavat tekijät sekä miten niitä hyödynnetään. Moniammatilliseen ryhmään voi kuulua eri alojen ja ammattilaisten lisäksi asiakas itse sekä hänen verkostojensa. Moniammatilliseen ryhmään vaikuttaa ammatillisen roolin, rakenteellisten tekijöiden ja persoonallisten tekijöiden lisäksi ryhmän yhteinen historia. Nämä tekijät tulee ottaa huomioon kaikilla moniammatillisuuden osa-alueilla, joita ovat: keskinäinen riippuvuus, uudelleen luodut ammatilliset toimintatavat, joustavuus, tavoitteiden yhteinen omistajuus ja prosessin reflektointi. (Mönkkönen ym., 2019, s. 19.) Esimerkiksi yhteinen historia voi vaikuttaa työskentelyn sujuvuuteen niin negatiivisella, kuin positiivisellakin tavalla ja on tärkeää ottaa huomioon työskentelyyn vaikuttavat rakenteelliset tekijät yhteisiä suunnitelmia tehtäessä, jotta ne pystytään myös toteuttamaan.

Onnistunut palveluneuvonta ja asiakasohjaus vaatii työntekijältä moniammatillista yhteistyötä ja hyvää tuntemusta saatavilla olevista palveluista. Moniammatillisessa työskentelyssä eri alojen asiantuntijat hoitavat samaa asiaa oman erikoisalansa näkökulmasta. On tärkeää, että osallistujat oppivat toistensa avulla uutta ja asioita tarkastellaan kaikista näkökulmista. (Mönkkönen, ym., 2019, s. 16–17.)

Asiakas on itse tärkeä ja tasavertainen osa ryhmää, sillä hän on oman tilanteensa asiantuntija. Asiakkaan roolia asiakkaana ei pidä siis korostaa liikaa, että hän ei

jää tilanteensa ulkopuolelle ammattilaisten toimiessa itsenäisesti hänen ympärillään. Näin tapahtuessa asiakkaan kuulluksi tuleminen vaarantuu. (Mönkkönen, ym., 2019, s. 18.) Myös Lasten ja perheiden palvelujen saavutettavuus ja avun riittävyys – rakenneyhtälömallin kehittäminen ja arviointi tutkimuksessa (Halme ym., 2014, s. 217–230) todettiin, että yhteistyö asiakkaan ja työntekijän välillä lisää avun saamisen tehokkuutta. Toimivalla yhteistyöllä voidaan saavuttaa myös asiakkaan oma asiantuntijuus omasta tilanteestaan työntekijän tietoisuuteen.

Monissa kunnissa on lapsiperheiden palveluissa kehitetty ja käytössä on ollut palvelumalleja, joissa asiakkaan palveluprosessia on muokattu enemmän yhdeksi kokonaisuudeksi, jossa eri alojen ammattilaiset hoitavat asiakasta eheänä kokonaisuutena. Vuoden 2010 jälkeen monissa kunnissa on siirrytty uudenlaisiin palvelu muotoihin, joissa lapsiperheiden palveluita on koottu yhden katon alle suuremmiksi kokonaisuuksiksi, jotta asiakasta pystyttäisiin ohjaamaan ja hoitamaan kokonaisvaltaisemmin. (Rimpilä & Rimpilä, 2015, s. 42–43.) Myös yhtenä sote-uudistuksen tavoitteena on palvelujen yhtenäistäminen siten, että sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden eri tasot toimisivat saumattomammin yhteen (soteuudistus.fi, i.a.). Täten moniammatillisen työskentelyn vaaliminen ja kehittäminen tulisi olla osa päivittäistä työtä ja keskeinen osa toiminnan kehittämistä.

#### 4 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITE

Opinnäytetyömme tarkoituksena oli selvittää verkkokyselyn avulla, saavatko haastavasti käyttäytyvien lasten vanhemmat mielestään riittävää ja oikea-aikaista palveluohjausta Helsingin kaupungin lapsiperheiden sosiaalineuvonnassa. Lisäksi halusimme tutkia, onko palveluihin ohjaaminen toteutunut vanhemman kokemuksen mukaan. Halusimme myös selvittää, miten vanhemmat kokevat palveluihin ohjaamisen oikea-aikaisuuden ja vastaavatko heille tarjotut palvelut perheen odotuksia ja ajatuksia.

Tavoitteenamme oli, että tutkimuksen tulosten perusteella voitaisiin kehittää puhelinneuvonnan ja palveluohjauksen toimintaa vastaamaan tarkemmin asiakkaan tarpeita ja toiveita. Tuloksia voidaan käyttää nykyisen palvelun sopivuuden arvioimiseksi sekä toiminnan kehittämiseen. Puhelinpalvelu on perustettu vuonna 2019, joten se on suhteellisen nuori, eikä asiakkaiden näkökulmaa ole vielä juurikaan selvitetty.

Tutkimuskysymykset:

1. Miten haastavasti käyttäytyvän lapsen huoltaja kokee asiakasohjauksen ja palveluneuvonnan toiminnan Helsingin kaupungin lapsiperheiden sosiaalineuvonnassa?
2. Miten tarjotut palvelut ovat vastanneet perheen palvelutarpeen odotuksiin?
3. Ovatko palvelut olleet huoltajan mielestä oikea-aikaisia?

## 5 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

### 5.1 Tutkimusjoukko

Valitsimme opinnäytetyön tutkimusjoukoksi haastavasti käyttäytyvien lasten vanhemmat. Työurallamme olemme kohdanneet kyseistä kohderyhmää ja he ovat tuoneet esiin erilaisissa yhteyksissä, kuinka ovat kokeneet tulleen siirrellyiksi eri palveluiden välillä tai ovat saattaneet jopa jäädä ilman palvelua. Kyseinen asiakasryhmä saattaa olla ollut pitkään asiakkuuksissa eri palveluissa, ehkä jopa pidempään kuin muut asiakasryhmät. Näiden syiden ja kokemusten pohjalta halusimme valita heidät tutkimusjoukoksi voidaksemme vaikuttaa näiden perheiden palveluiden ja palveluihin ohjautumisen kehittämiseen.

Haimme kyselyyn vastaajiksi haastavasti käyttäytyvien lasten vanhempia, jotka ovat olleet Helsingin kaupungin lapsiperheiden sosiaalineuvonnan asiakkaina vuoden 2019 jälkeen.

## 5.2 Tutkimuksen eteneminen vaiheittain

Opinnäytetyö on toteutettu syksyn 2021 ja joulun 2022 välisenä aikana. Tutkimusluvan on myöntänyt Helsingin kaupunki. Tutkimusluvan myöntämisen jälkeen aloitimme aineistonkeruun.

Testasimme kyselyä (Liite 3. Kyselylomake) touko-kesäkuun 2022 aikana seitsemällä ihmisellä ja teimme heidän kommenttien perusteella kyselyyn joitain muutoksia sekä korjauksia. Varsinaisen tutkimuskyselyn avasimme 15.6.2022 internetiin Webropol-alustalle. Levitimme kyselyä sosiaalisen median kautta erilaisiin Facebook-ryhmiin sekä Helsingin kaupungin työntekijöille suoraan ja esimiesten kautta. Kyselylinkkien (lyhytlinkki ja pitkä linkki) mukana oli saatekirje (Liite 1. Saatekirje Helsingin kaupunki; Liite 2. Saatekirje sosiaalinen media), jossa oli myös tiedot opinnäytetyöstä sekä meidän yhteystietomme, jotta vastaajat pystyivät halutessaan olla meihin yhteydessä. Vastaamalla kyselyyn vastaaja antoi suostumuksensa tutkimukseen osallistumisesta ja vastauksiensa käyttöön tässä opinnäytetyössä.

Helsingin kaupunki (2020) on määritellyt henkilötietojen käsittelyä tutkimuksessa siten, että rekisterinpitäjä vastaa tietojen asiallisesta ja lainmukaisesta käytöstä koko tutkimuksen ajan. Henkilötietojen käytön tarpeellisuus tulee arvioida tarkasti ja tietoja käyttää tutkimuksen kannalta vain ehdottoman välttämätön määrä. Jos henkilötietoja käytetään, tulee niiden käyttö olla dokumentoitu (Helsingin kaupunki, 2020). Opinnäytetyössämme ei ollut tarpeellista kerätä vastaajien eikä heidän huollettavien tarkkoja henkilötietoja. Kyselyssä (Liite 3. Kyselylomake) oli kuitenkin kohta, johon vastaaja sai halutessaan jättää puhelinnumerosa nimettömänä, jolloin syntyi rekisteri. Puhelinnumerot oli tarkoitus kerätä verkkokyselystä ja tallentaa tietokoneelle salasanalla lukittuun tiedostoon. Saimme kuitenkin puhelinnumeroita niin vähäisen määrän, että pystyimme hallitsemaan niitä siten,

että niitä ei tarvinnut irrottaa vastauksista, vaan pystyimme säilyttämään ne Webropol-alustalla.

Suljettuamme kyselyn 7.9.2022 aloitimme tulosten analysoinnin. Jaottelimme vastaajat esimerkiksi tiedoilla, jotka koskivat esimerkiksi asiakkaan näkemystä palveluun ohjauksesta. Näitä näkemyksiä oli muun muassa se kokeeko asiakas olevansa tyytyväinen vai tyytymätön palveluohjaukseen. Tulosten analysoinnin jälkeen ja analysoinnin lomassa mietimme johtopäätöksiä sekä pohdintaa ja mietimme eettisyyteen ja luotettavuuteen vaikuttavia seikkoja.

### 5.3 Kyselytutkimus

Kyselyä tehtäessä kysymykset tulee muodostaa tarkkaan, jotta vältetään virheitä, eikä kysymyksillä saa johdatella vastaajaa tiettyihin vastauksiin. Siten on tärkeää määritellä tutkimusongelma tarkasti. (Valli, 2018, s. 93.) Tutkijoiden täytyy tietää, mihin vastauksia etsitään jo siinä vaiheessa, kun kyselylomaketta tehdään (Heikkilä, 2014, s. 45). Tutkijoiden tulisi miettiä tarkkaan kyselyn rakenne, kysymykset, mittarit ja menetelmät. Mittareiden ja monivalintakysymysten lisäksi voidaan käyttää laadullisen tutkimuksen menetelmiä, kuten avoimia kysymyksiä. Näillä saadaan täydentävää tietoa tai pystytään vastaamaan kysymyksiin, joita mittareilla ei pystytä riittävän hyvin kysymään. Koko tutkimuksen onnistuminen on riippuvainen siitä, onko tutkija onnistunut kyselyssään yhdistämään oikeanlaiset kysymykset tilastollisesti mielekkääseen muotoon. (Vehkalahti, 2014, s. 11, s. 12, s. 20.)

Avoimet kysymykset ovat yleensä kvalitatiivisessa tutkimuksessa käytetty menetelmä, mutta avoimia kysymyksiä voi käyttää myös kvantitatiivisessa tutkimuksessa eritoten silloin, jos vastausvaihtoehtoja ei voi määritellä etukäteen. Avoimet kysymykset kannattaa yleensä sijoittaa kyselyn loppuun. (Heikkilä, 2014, s. 47–48.) Suljetuilla kysymyksillä voidaan puolestaan kerätä tilastollista tietoa helposti, sillä niissä rastitetaan tai ympyröidään valmis vastaus, jolloin aineisto on helposti muutettavissa määrälliseen muotoon (Heikkilä, 2014, s. 49).

Kyselytutkimuksen etuna on, että vastaaminen on nopeaa, eikä vaadi vastaajalta esimerkiksi vastauksen palauttamista tai sitoutumista haastattelu-aikaan. Vastata voi missä haluaa, silloin kun vastaajalle sopii. Ongelmaksi muodostuu kuitenkin se, että vastausprosentit saattavat jäädä alhaisiksi, sillä kyselyyn vastaaminen on täysin vastaajan varassa eikä tutkija voi vaikuttaa siihen. Tähän tulisivikin varautua jo etukäteen levittämällä kyselyä riittävän laajalti. (Sintonen, 2003, s.10–12.) Pyrimme varautumaan levittämällä kyselylinkkiä ja saatekirjettä sekä suoraan toimipisteisiin, että sosiaaliseen mediaan. Lisähasteena kyselymme toteuttamiseen ilmaantui myös ajankohta: kysely oli auki kesällä, jolloin ihmiset eivät välttämättä ole puhelimensa tai tietokoneidensa ääressä.

Strukturoiduilla kysymyksillä on mahdollista saada selkeämpiä vastauksia, sillä ne poistavat vastaajien kielellisen ilmaisuun liittyvät haasteet. Monivalintakysymyksissä tulee muistaa, että vastausvaihtoehtoja on hyvä olla vähän ja niiden täytyy olla toisensa poissulkevia. (Heikkilä, 2014, s. 49.) Kysymme taustatietoja, jotta pystyimme pelkistämään ja ryhmittelemään saadun aineiston esimerkiksi sen perusteella, oliko kyseessä yksi- vai monilapsinen perhe. Näin ollen, jos aineistosta olisi löytynyt joku tietty vastaajaryhmä, joka on melko yksimielisesti saanut mielestään huonompaa palvelua verrattuna toisiin, olisimme voineet löytää selkeitä aukkoja puhelinpalvelun ohjauksesta.

Avoimia kysymyksiä päädyimme laittamaan vähän, jotta vastaaminen kyselyyn olisi ollut vaivatonta ja vastaukset olisivat kohdentuneet vastaamaan suoraan tutkimuskysymyksiin. Lisäksi ne olisivat olleet liitettävissä suuremmin tutkimuskysymyksiin, eikä aineiston analysoijan oma tulkinta olisi ollut mahdollista. Loput kysymyksistä olivat väittämiä, monivalintakysymyksiä ja asteikkokysymyksiä, joiden avulla pystyimme luokittelemaan vastaukset suoraan tutkimuskysymysten alle ja muuttamaan vastaukset suoraan määrälliseen muotoon. Näin oma tulkintamme ei vaikuttanut vastausten jaotteluun tai luokitteluun.

Aloitimme kyselyn muodostamisen miettimällä, millaisia taustatietoja tarvitsemme tutkimuskysymysten näkökulmasta. Samasta näkökulmasta pohdimme, millaisilla kysymyksillä saisimme vastauksia tutkimuskysymyksiimme. Kävimme yhdessä opettajien kanssa ja keskenämme keskustelua siitä, millaisia väittämiä



kyselyssä on, missä kysymyksissä käytämme väittämiä ja mihin kysymyksiin lisäämme avoimet kysymykset. Tällä tavoin saimme mahdollisimman hyvin tutkimuskysymyksiin vastaavaa aineistoa.

Kyselyssämme (Liite 3. Kyselylomake) on 28 kysymystä ja ne etenevät osa-alueittain. Ensimmäiset 11 kysymystä ovat taustatietoja. Kysymykset 12–16 koskevat perheen tilannetta ennen sosiaalineuvonnan puhelinpalveluun soittamista ja sitä missä vaiheessa asiakkuus on nyt. Kysymys 17 sisältää väittämiä puhelinpalvelusta, 18–21 perheen toiveita ja sitä miten palveluohjaus käytännössä toteutui. Kysymykset 22–25 sisältää väittämiä sekä tarkentavia kysymyksiä palvelun oikea-aikaisuudesta. Kysymyksessä 26 kysytään perheen tämänhetkistä tilannetta. Toiseksi viimeinen kysymys, 27, on avoin kysymys, jossa vastaajalla on mahdollisuus sanoa mitä tahansa koskien puhelinpalvelua. Viimeiseen kohtaan vastaaja on halutessaan voinut jättää puhelinnumeronsa mahdollista haastattelua varten. Päädyimme tähän järjestykseen, jotta vastaaminen olisi asiakkaan prosessin näkökulmasta kronologisesti etenevää.

Avoimia kysymyksiä, jotka koskivat kaikkia vastaajia, oli kyselyssä ainoastaan kaksi. Kysymyksistä toinen oli lopussa oleva vapaan sanan kysymys. Toinen kysymys koski sitä, että jos huoltajan mielestä avun saaminen ei ollut enää ajankohtaista, pyysimme vastaajaa perustelemaan miksi ei ollut. Sen lisäksi väittämiä sisältävissä kysymyksissä avautuu avoin kysymys, jossa pyydetään tarkentamaan, miksi vastaaja valitsi numeron 1,2,4 tai 5. (Liite 3. Kyselylomake).

#### 5.4 Puhelinhaastattelu

Haastattelu on yleisin kvantitatiivisessa tutkimuksessa käytettävä menetelmä (Hirsjärvi, ym., 2013, s. 205). Opinnäytetyössämme haastattelutyypinä on strukturoitu haastattelu. Strukturoitu haastattelu on haastattelu, joka toteutetaan täysin ennalta määrättyjen ja laadittujen kysymysten pohjalta (Hirsjärvi, ym., 2013, s. 208). Kysymysten pohjana toimii tässä tapauksessa laatimamme verkkokyselyn kysymysrunko (Liite 3. Kyselylomake), jonka kysymyksiä tarkennettiin ja laajennettiin asiakasprosessin selville saamiseksi. Vastaukset tallennettiin siten, että

haastattelija kirjoittaa muistiinpanot haastattelun aikana. Muistiinpanot käytiin haastateltavan kanssa läpi vielä puhelun lopuksi, jotta tämä pystyi tarvittaessa korjaamaan tarpeelliseksi näkemiään kohtia.

Strukturoitu haastattelu on yksi laadullisen tutkimuksen menetelmistä, joka on toimivin silloin kun tutkimuskysymys ei ole hyvin suuri. Sitä voidaan käyttää esimerkiksi, kun tutkitaan palvelun laatua ja tutkimuskysymyksiä on alle kuusi. Strukturoidussa haastattelussa eli teemahaastattelussa haastattelija on ennalta määrittänyt kysymykset ja niiden järjestyksen. Tällöin haastattelusta saadut vastaukset tuottavat todennäköisemmin vastauksia tutkimuskysymyksiin. (Vilkkä, 2021, s. 123.)

Suunnitelmaa tehdessä huomasimme, että tutkimusaikataulumme vuoksi kyselyn tekeminen ajoittuisi kesälle, jonka vuoksi kyselyn tehokas jakelu ja vastausaktiivisuus saattavat heikentyä. Sen välttämiseksi päätimme ottaa käyttöön strukturoidun puhelinhaastattelun täydentävänä tutkimusmenetelmänä. Puhelinhaastattelun päätimme toteuttaa hyödyntäen kyselylomakkeen kysymyksiä haastattelukysymyksiä pohjana ja päätimme anonymisoida puhelinhaastattelusta keräämämme tiedon tutkimuksen luotettavuuden parantamiseksi (Liite 4. Puhelinhaastattelun kyselyrunko).

Halusimme syventää haastattelujen avulla tietoa oikea-aikaisuudesta ja että vastaajat itse määrittelevät oikea-aikaisuuden, sillä termiä on mielestämme määriteltä huonosti teoria tietolähteissä. Kysymyksiä oli kuusi ja ne käsittelivät oikea-aikaisuuden lisäksi sitä, onko perhe saanut oikea-aikaista palvelua. Lisäksi kysymykset käsittelivät sitä, minkälaisia vaikutuksia palvelun oikea-aikaisuudella, on ollut tai ei ole ollut perheeseen (Liite 4. Puhelinhaastattelun kyselyrunko.)

Keräsimme puhelinhaastattelun vastaukset muistiinpanojen avulla ja kävimme vastaukset läpi vastaajan kanssa haastattelun lopuksi. Tällä tavoin pyrimme välttämään väärinkäsityksiä ja opinnäytetyöntekijöiden mahdollista omaa tulkintaa. Puhelinhaastattelun tarkoituksena oli syventää jo vastanneen vastaajan vastauksia, erityisesti kyselylomakkeen avoimien kysymysten kohdalla (Liite 3. Kyselylomake; Liite 4. Puhelinhaastattelun kyselyrunko.)

## 5.5 Aineistonkeruu

Tässä opinnäytetyössä keräsimme aineiston verkossa kyselyn (Liite 3. Kyselylomake) avulla, joka sisälsi strukturoituja ja niitä täydentäviä avoimia kysymyksiä. Päädyimme ottamaan täydentäväksi menetelmäksi puhelinhaastattelun (Liite 5. Puhelinhaastattelun kyselyrunko), jota päätimme käyttää, mikäli emme saa kyselyn avulla riittävästi vastauksia tai haluamme täydentää aineistoa. Vastausten riittävyttä arvioimme prosessin aikana.

Valitsimme aineistonkeruumenetelmäksi verkkokyselyn siksi, että tavoittaisimme mahdollisimman suuren joukon vastaajia mahdollisimman vaivattomasti. Lisäksi aineistonkeruumenetelmän valintaan vaikutti se, että toinen opinnäytetyön tekijöistä on työsuhteessa Helsingin kaupungin lapsiperheiden sosiaalineuvontaan, jonka vuoksi halusimme säilyttää tutkijan puolueettomuuden mahdollisimman hyvin.

Levitimme kyselyä kahta väylää pitkin, Helsingin kaupungin työntekijöiden kautta asiakasperheille sekä sosiaalisen median (Facebook) kautta. Facebookissa laitoimme saatekirjeen ja kyselylinkin viiteen suljettuun ryhmään, jotka liittyivät jollain tavalla lapsen käytösoireiluun tai lapsen kehitykseen. Ryhmät Facebookissa olivat Adhd/add lasten vanhemmat, Nepsy-nurkka, Adhd aikuiset, Pro nepsy-vanhemmat ja Ammattilaiset ja lapsi oppii -ryhmä. Levitimme Helsingin kaupungin työntekijöille kyselyn saatekirjettä ja linkkiä laajalla sähköpostijakelulla, koko varhaisen tuen perhepalveluihin esihenkilöiden kautta. Tämän lisäksi kontaktoimme yksittäisiä työntekijöitä, joilla tiesimme olevan laajasti kohderyhmäämme asiakkaana. Näiden lisäksi jaoimme paperisia saatekirjeitä laajasti eri toimipisteisiin.

Kyselyn oli määrä olla auki elokuuhun 2022 asti, mutta lapsiperheiden palveluiden kautta saatujen vastausten puutteen vuoksi päätimme jatkaa kyselyn levittämistä työntekijöille. Samalla pidensimme kyselyn saatavuutta 7.9.2022 asti. Toinen opinnäytetyöntekijä suoritti haastattelut kahtena erillisenä päivänä, 29.8.2022 ja 8.9.2022. Saimme koottua yhteensä neljä haastateltavaa.

## 5.6 Aineiston analysointi

Opinnäytetyömme kyselyssä kysymykset on jaoteltu osioihin, jotka ovat taustatiedot, tilanne ennen puhelinpalveluun soittamista ja nykytilannetta, palvelua, palveluihin ohjausta sekä perheen toiveita ja niiden kohtaamista käytännön kanssa. Avoimien kysymysten aineiston analyysin prosessi etenee siten, että ensin kysely jaetaan osiin, tutkimuskysymysten alle tai taustatietoihin, eli aineisto jaetaan kategorioihin. Tässä vaiheessa jätetään pois sellaiset vastauskohdat, jotka eivät vastaa kysytyihin asioihin tai vastaajat, jotka eivät kuulu tutkimusryhmään. Tutkijan täytyy tällöin miettiä tarkkaan, mihin kategoriaan mikäkin vastauskohta kuuluu, jotta tulokset eivät vääristy. Kategoriat jaetaan vielä alakategorioihin ja saadusta tiedosta etsitään merkityksiä. Näistä merkityksistä saadaan kirjoitettua tulokset ymmärrettävään muotoon. (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 104–105.)

Suuri osa kyselyn kysymyksistä olivat suljettuja monivalinta- tai asteikkokysymyksiä. Nämä kysymykset analysoimme käyttäen hyväksemme jakaumia, prosentteja ja vastausmääriä. Tällöin analysointi aloitetaan siitä, että tutkitaan, miten muuttujat ovat jakautuneet. Joihinkin vastausvaihtoehtoihin ei tule välttämättä juurikaan vastauksia ja toisiin hyvinkin paljon. Tunnuslukujen avulla vastaukset saadaan muutettua yhtenäiseksi aineistoksi, josta pystyy helposti näkemään vastauksien yhtenäisyyttä sekä hajontaa. (Vehkalahti, 2014, s. 52–54.)

Keskiarvon avulla voidaan lähteä helposti tarkastelemaan aineistoa, mutta ainoastaan keskiarvon tarkastelu ei riitä saamaan luotettavia tuloksia, sillä hajonta keskiarvon ympärillä voi olla hyvinkin suurta. Keskiarvoa voidaan käyttää lähes jokaisessa tilanteessa, mutta sen lisäksi on hyvä avata, millaisia muuttujia keskiarvon ympärillä on. (Vehkalahti, 2014, s. 54–55.) Keskiarvon avulla voidaan tarkastella myös hajontalukua, joka osoittaa mielipiteen vaihteluväliä. Mikäli valitut vastausvaihtoehdot ovat lähellä keskiarvon lukua, on keskiarvon osoittama mielipide vahva. Mikäli hajonta keskiarvon ympärillä suurta, vastaukset eivät ole yksimielisiä (Kananen, 2011, s.100–101.) Tällöin tutkijan täytyy arvioida, voiko keskiarvoa käyttää osoittamaan tuloksia, vai tulisiko tulokset kertoa ilmoittamalla vastausten hajonta.

Kyselyn sulkeuduttua ja tehtyämme puhelinhaastattelut aloitimme aineiston analysoinnin. Ensin poistimme aineistosta puhelinnumerot, etteivät heidän vastauksensa yhdistyisi kyselyn ja puhelinhaastattelun välillä. Tämän jälkeen poistimme puhelinpalvelua koskevista kysymyksistä ennen vuotta 2019 asiakkaana olleiden vastaukset, koska puhelinpalvelu on perustettu vuonna 2019. Tämän jälkeen kävimme vastaukset yhdessä läpi ja kirjasimme tuloksista nousseet ajatukset ylös.

Syy-seuraussuhteita voidaan etsiä ristiintaulukoimalla. Tällöin tutkijan pitää tarkkaan miettiä millaisia riippuvuuksia ja korrelaatioita etsitään, sillä riippuvuuksia voidaan löytää muuttujista, joilla ei ole syy-seuraussuhdetta. (Kananen, 2011, s. 92–93.) Analysoimme osan aineistosta ristiintaulukoinnin avulla, ottamalla vastauksista tarvittavan tiedon ja syöttämällä sen taulukkoon. Keräsimme tällä tavoin yksittäisistä vastauksista tiedon siitä mitä palvelua asiakas olisi halunnut, mitä hän sai ja kuinka tyytyväinen hän oli palveluun. Näitä tietoja yhdistelemällä ja luokittelemalla saimme tiedon siitä, oliko vastaaja tyytyväinen palveluun, mikäli hänelle oli tarjottu hänen toivomaa palvelua. Samalla tavalla analysoimme asiakkaan yhteydenottoajan ja palvelun käynnistymisen välillä kuluneen ajan. Pyrimme saamaan analysoimalla tietoa siitä, kuinka kauan ensimmäisestä yhteydenotosta kestää keskimäärin siihen, että asiakkaan palvelu alkaa.

Kyselyn avoimissa kysymyksissä sekä puhelinhaastattelun analysoinnissa käytimme induktiivista sisällönanalyysiä. Induktiivinen eli aineistolähtöinen sisällönanalyysi on kolmivaiheinen analyysitapa, jossa aineisto pelkistetään, ryhmitellään ja käsitteellistetään. Pelkistämisen avulla aineistosta voidaan esimerkiksi etsiä samanlaisia ilmaisuja, jotka sitten ryhmitellään omiin ryhmiinsä. Tämän jälkeen aineisto käsitteellistetään eli muodostetaan teoreettisia käsitteitä valikoidusta tiedosta. Käsitteitä yhdistämällä saadaan alaluokkia, yläluokkia, pääluokkia ja lopulta yhdistäviä luokkia, joiden avulla vastataan tutkimustehtävään. (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 122–127.)

## 5.7 Kyselyllä saatu aineisto

Saimme kyselyymme 23 vastausta, joista 19 vastaajaa oli saanut tiedon sosiaalisen median kautta ja neljä vastaaja Helsingin kaupungin työntekijältä. Kaikki vastaajat ilmoittivat olevansa äitejä ja heistä 21 oli 30–49-vuotiaita, yksi oli 20–29-vuotias ja yksi yli 50-vuotias. Vain yksi vastaajista ilmoitti olevansa maahanmuuttajataustainen, jolloin maahanmuuttajataustan vaikutusta kokemuksiin palvelun saamisesta ei voitu tutkia luotettavasti. Asiointikielenä oli kaikilla vastaajilla joko vain suomi tai suomen kielen lisäksi toinen kieli. Kysyimme asiointikieltä, koska halusimme tietää, oliko asiointikielillä yhteyttä vanhemman kokemukseen sosiaalineuvonnasta.

Vastaajat jakoutuivat tasaisesti siten, että lähes puolet, 11 vastaajaa, ilmoitti olevansa yksinhuoltaja ja hiukan yli puolet, 12 vastaajaa, kertoi olevansa yhteishuoltaja. Yhdeksän vastaajaa oli lapsen tai lapsien ainoita lähiaikuisia taloudessa, 14 vastaajaa kertoi taloudessaan asuvan kaksi lähiaikuista ja 20 vastaajan talouksista kaikki aikuiset olivat lapsen huoltajia. Lapset, joiden asioissa vanhemmat olivat yhteydessä puhelinpalveluun, olivat 2–12-vuotiaita. Alle kouluikäisiä eli 2–6-vuotiaita näistä lapsista oli 12 ja kouluikäisiä oli 10. Valtaosa (17) lapsista oli poikia.

Helsingin kaupungin lapsiperheiden sosiaalineuvonta on perustettu vuonna 2019. Suurin osa, 12 vastaajaa, oli ollut lapsiperheiden sosiaalineuvonnan asiakkaina vuonna 2021. Kaksi vastaajista kertoi olleensa puhelinpalvelun asiakkaina ennen vuotta 2019, jolloin jouduimme poistamaan heidän vastauksensa niiltä osin, kun ne koskettivat suoraan sosiaalineuvontaa, eli kysymyksissä 13–17. Sisällytimme heidän vastauksensa oikea-aikaisuutta, perheen toiveita ja odotuksia sekä taustatietoja koskeviin kysymyksiin, sillä ne eivät kosketa suoraan sosiaalineuvontaa. Kyselyssä ei ollut pakko vastata kaikkiin kysymyksiin ja joissain kysymyksissä pystyi valitsemaan useamman vaihtoehdon, jonka vuoksi vastausmäärät vaihtelevat.

Aineistosta emme erittele puhelinhaastattelun ja avoimien vastausten aineistoa tuloksissa tarkkaan, vaan sisällytämme ne suljettujen kysymysten tuloksiin.

Toimimme näin, sillä aineiston pienuuden vuoksi vastaajan anonymiteetti voisi muutoin vaarantua.

## 6 TULOKSET

### 6.1 Yhteydenotto sosiaalineuvontaan ja palvelun käynnistyminen

Yhdeksäntoista vastaajista (n=21) koki perheen tilanteen haastavaksi tai erittäin haastavaksi soittaessaan sosiaalineuvontaan. Kolme suurinta syytä, joiden vuoksi vanhempi on ollut yhteydessä sosiaalineuvontaan, olivat lapsen haastava käytös, huoltajan tarve avulle ja lapsen aggressiivinen käytös. Muita syitä oli lapsen uhmakas käytös, tottelemattomuus, vuorovaikutuksen haasteet ja muut syöt. (Taulukko 2.) Ensimmäisen soiton hetkellä vain neljällä lapsella on ollut diagnoosi ja näistä kolmella diagnoosina on ollut ADHD.

*Yhteydenottosysteemi tuntuu moniportaiselta mutta on hyvä, että joku keskitetysti arvioi perheen tarpeen ja osaa tulkata palveluviidakkoa asiakkaalle ja ohjata asiakkaan oikeaan jatkopalveluun*

Taulukko 2. Syyt sosiaalineuvonnan yhteydenottoon

	<b>N</b>
Lapsen haastava käytös	17
Lapsen aggressiivinen käytös	10
Lapsen uhmakas käytös	9
Lapsen tottelemattomuus	7
Vuorovaikutushaasteet perheessä	4
Huoltajan/huoltajien tarve avulle	13
muu, mikä?	2

Puhelinpalveluun yhteydenotto aika kysyttiin (kk/vvvv) muodossa. Heiltä kysyttiin lisäksi, milloin asiakkuus ohjattuun palveluun heidän arvionsa mukaan alkoi

(kk/vvvv). Laskimme näiden tietojen perusteella mikä on keskimääräinen palveluun pääsy aika karkeasti.

*Tukea ja apua on ollut ihana saada, mutta putkeen pääseminen kesti (ehkä joululomien takia) harmittavan pitkään. Ensimmäinen yhteydenotto oli kyllä pian ja arviointi myös, mutta itse apua alkoi tulla vasta usean kuukauden jälkeen.*

Keskimääräinen palveluun pääsy aika 13 vastaajan antamista vastauksista oli 2,9 kuukautta. Suurin osa eli kymmenen vastaajaa oli ohjattu perheneuvolaan. Vastaajista seitsemän oli ohjattu lapsiperheiden kotipalveluun ja neljä lapsiperheiden sosiaaliohjaukseen. Vastaajat pystyivät tässä kysymyksessä valitsemaan monta vaihtoehtoa, mihin heidät oli ohjattu.

## 6.2 Vanhemman kokemus sosiaalineuvonnan puhelinpalvelusta

Puhelinpalvelua koskevista kysymyksistä poistimme niiden vastaajien vastaukset, jotka ovat tulleet asiakkaiksi ennen vuotta 2019, jolloin vastaajamääräksi jäi 21, sillä palvelu on perustettu vuonna 2019. Enemmistö vastaajista oli sitä mieltä, että puhelinpalvelun työntekijä oli ystävällinen ja osasi kuunnella.

*Ihania ihmisiä, systeemi on vain jäykkä eikä huomioi kaltaisiamme perheitä*

*Arviointi tehtiin sosiaalineuvonnan puolesta eikä minulla itsellä ollut esimerkiksi tietoa mitä eroa on sosiaalineuvonnalla tai perheneuvollalla (nyt jälkikäteen toki tiedän). Minulle annettiin ensin vaihtoehto, kumman kokisin itse paremmin palvelevaksi, mutta en kokenut osavani tehdä päätöstä tiedolla, joka minulla oli.*

Ohjeiden saaminen oli vanhemman näkökulmasta sen sijaan epäselvää, keskiarvo ohjeiden selkeydessä oli 3.3 ja vastaukset jakaantuivat melko tasaisesti asteikolle 1–5 (1= täysin eri mieltä, 5= täysin samaa mieltä). Työntekijä ei ollut ottanut huomioon vastaajan ajatuksia ja tarpeita viiden vastaajan mielestä. 11 vastaajaa koki, että ajatukset ja tarpeet oli otettu huomioon. (Taulukko 3.)



Taulukko 3. Vanhemman kokemus puhelinpalvelusta

	1	2	3	4	5	Yhteensä	Keskiarvo
Puhelinpalvelun työntekijä oli ystävällinen	0	0	5	4	12	21	4,3
Puhelinpalvelun työntekijä vaikutti asiantuntevalta	0	1	8	4	8	21	3,9
Minusta tuntui, että puhelinpalvelun työntekijä kuunteli minua	0	4	1	7	9	21	4,0
Minusta puhelinpalvelun työntekijä otti huomioon ajatukseni ja tarpeeni	2	3	5	4	7	21	3,5
Sain selkeät ohjeet kuinka toimin jatkossa ja mistä minuun ollaan yhteydessä.	4	3	3	5	6	21	3,3
<b>Yhteensä</b>	<b>6</b>	<b>11</b>	<b>22</b>	<b>24</b>	<b>42</b>	<b>105</b>	<b>3,8</b>

### 6.3 Vanhemman tarpeet ja vaikutusmahdollisuudet

Vanhemman tarpeita ja vaikutusmahdollisuuksia mitattiin väittämillä, koskien palveluohjausta ja sen oikea-aikaisuutta. Vanhemmista (n=20) täysin toiveiden mukaisiin palveluihin oli ohjattu kuusi vastaajaa ja ei ollenkaan toiveiden mukaisiin palveluihin seitsemän vastaajaa. Seitsemän vastaajaa oli saanut osittain toiveiden mukaista palvelua. Vanhemmat olivat pääasiassa tyytyväisiä tarjottuihin palveluihin (ka. 3.6) suhteessa omaan tarpeeseen ja kokivat voivansa vaikuttaa palveluihin (ka. 4.0). Vanhemmat arvioivat vastauksia asteikolla 1-5 (1= ei ollenkaan, 5=täysin). Vastaajat, jotka eivät olleet saaneet toiveidensa mukaisia palveluita, olivat tyytymättömiä suhteessa tarjottuun palveluun (ka. 1.2) sekä siihen pystyivätkö vaikuttamaan tarjottuun palveluun (ka. 1.7).

Taulukko 4. Miten perheen toiveet vastaavat palveluohjausta

Mitä palvelua on toivonut	Mihin on ohjattu	Onko ohjattu siihen mitä on toivonut	Vastasiko perheen tarpeisiin (1-5)	Pystyikö vaikuttamaan tarjottuihin palveluihin (1-5)
Perheneuvola Kotipalvelu	Sosiaalihojaus Kotipalvelu	Osittain	4	4
Kotipalvelu Pariterapia Ls-palvelut	Kotipalvelu	Osittain	1	1
Perheneuvola Kotipalvelu	Neuvola	Ei	1	1
Perheneuvola	Perheneuvola	Kyllä	5	5
Kotipalvelu Apua Nepsy- pulmiin	Kotipalvelu Perhetyö, palvelutarpeen arviointi	Osittain	2	2
Perheneuvola	Kotipalvelu	Ei	1	2
Perheneuvola Kotipalvelu	Perheneuvola	Osittain	1	1
Apua erittäin vaativaan eroon	Ei ole ohjattu mihinkään	Ei	1	1
Kotipalvelu Pariterapia	Perheneuvola	Ei	2	2
Lapselle neu- rologiset testit	Perheneuvola	Ei	1	1
Kotipalvelu Perheoikeudel- liset palvelut Tuki päiväko- tiin	Kotipalvelu	Osittain	1	2
Perheneuvola Lapsiperhei- den sosiaali- hojaus	Perheneuvola Lapsiperhei- den sosiaali- hojaus	Kyllä	3	4
Lapsiperhei- den sosiaali- hojaus	Lapsiperhei- den sosiaali- hojaus	Kyllä	5	5
Perheneuvola	Perheneuvola	Kyllä	3	4
Perheneuvola	Perheneuvola	Kyllä	4	4
Perheneuvola Sosiaalihojaus	Perheneuvola	Osittain	2	2
Perheneuvola Pariterapia	Perheneuvola	Osittain	1	1
Tutkimukset Toimintaterapia	Sosiaalihojaus Kotipalvelu	Ei	1	2
Kotipalvelu	Kotipalvelu	Kyllä	2	2
Sosiaalihojaus Kotipalvelu Pariterapia	Perheneuvola	Ei	1	2

Suurin osa vanhemmista (10) olisi toivonut saavansa Perheneuvolan palveluita, toiseksi eniten vastauksia sai lapsiperheiden kotipalvelu (9) ja kolmanneksi eniten valittu vaihtoehto oli ”Muu, mikä?” -kohta (7), jossa vanhemmat kertoivat toivoneensa lapselle eniten tutkimuksia tai testejä tai eivät osanneet itse määritellä mikä olisi ollut toiveiden mukainen palvelu. Kohdassa oli mainittu myös varhaiskasvatuksen tuki, apu erokriisiin sekä apu lapsen neuropsykiatriisiin haasteisiin. Kyselyn mukaan perheitä oli ohjattu eniten Perheneuvolan palveluihin (10), Lapsiperheiden kotipalveluun (7) ja lapsiperheiden sosiaaliohjaukseen (4)

*Tuntui, että työntekijöillä oli vain yksi tapa auttaa kaikkia perheitä, vaikka se ei tuntunut omalta. Ajattelin etten voi kieltäytyä tarjotusta tuesta, jotta en vaikuttaisi hankalalta vanhemmalta, enkä sen jälkeen saisi enää mitään tukea perheelleni.*

Ne vanhemmat, jotka eivät pystyneet vaikuttamaan perhettään ja lastaan koskeviin palveluihin kokivat avointen kysymysten perusteella, etteivät he olleet tulleet kuulluksi tai että heidän mielipiteensä oli ohitettu eikä heillä ollut tarvittavan paljoa tietoa. Moni vastaajista kertoi myös, ettei tarvittavaa apua ollut tarjolla, apu oli riittämätöntä tai saatu apu ei vastannut tarpeeseen. Vastaavasti ne, jotka kokivat pystyneensä vaikuttamaan perhettään ja lastaan koskeviin palveluihin, kertoivat, että olivat tulleet kuulluksi, heidän tarpeensa perheenä oli huomioitu, suunnittelu oli tapahtunut yhteistyössä työntekijän kanssa ja palvelu oli riittävää.

Haastattelujen perusteella vastaajien mielestä osa oikea-aikaista palvelua on myös se, mitä palvelua asiakkaalle tarjotaan ja että asiakkaan tarpeisiin vastataan ja asiakas tulee kuulluksi. Näin ollen vastauksien perusteella myös oikein kohdennettu palveluohjaus on osa oikea-aikaisuuden käsitettä ja kokemusta.

#### 6.4 Perheen kokema avun ajan kohtaisuus

Kolmas väittämä palveluohjauksen ja sen oikea-aikaisuuden kohdalla oli ”Perheeni sai tarvittavan avun silloin, kun se oli ajankohtaista”. 14 vastaajista (n=23) oli sitä mieltä, ettei näin tapahtunut ja olivat valinneet vaihtoehdon yksi tai kaksi.

Väittämän kanssa samaa mieltä (vaihtoehto neljä tai viisi) oli viisi vastaajaa, eli suurimman osan kohdalla apu ei ollut ajankohtaista. (Taulukko 5.)

Avoimien vastausten mukaan syitä tähän oli, että apu oli tullut liian myöhään, sitä ei ollut kyselyyn vastaamisen hetkellä vielääkään tullut, tuki oli ollut riittämätöntä tai tarvittavaa apua ei vastaajaan mukaan ollut tarjolla. Vanhemmat, joiden perheet olivat saaneet avun ajankohtaisesti arvioivat ajankohtaisuuden johtuvan siitä, että asiakkuus oli alkanut nopeasti, ohjattu palvelu oli vastannut perheen palvelutarpeeseen ja apu oli ollut oikea-aikaista.

Taulukko 5. Palveluohjaus ja sen oikea-aikaisuus

	1	2	3	4	5	Yhteensä	Keskiarvo
1. Palvelut, joita minulle tarjottiin vastasivat perheeni tarpeisiin.	10	5	3	3	2	23	2,2
2. Pystyin vaikuttamaan lastani ja perhettäni koskeviin palveluihin.	6	9	1	5	2	23	2,5
3. Perheeni sai tarvittavan avun silloin, kun se oli ajankohtaista.	9	5	4	4	1	23	2,3
<b>Yhteensä</b>	<b>25</b>	<b>19</b>	<b>8</b>	<b>12</b>	<b>5</b>	<b>69</b>	<b>2,3</b>

Lähes yksimielisesti haastatellut vanhemmat määrittivät oikea-aikaisuuden tarkoittamaan ennaltaehkäisevää, oikeaan aikaan annettua ja oikein kohdennettua apua. Toisin sanoen vastaajien mielestä oikea-aikainen apu on apua, joka annetaan heti kun apua pyydetään siten, että asiakkaan mielipide kuullaan perusteellisesti.

*Ensimmäisen puhelinkontaktin palvelukartoitus tehtiin yhteistyössä, minulle kerrottiin kattavasti vaihtoehdoista ja sain valita sen, mitä tarvitsemme.*

*Puhelinkontaktista ensimmäiseen sosiaaliohjaajan käyntiin oli vähän liian pitkä aika-puhelinkontakti tuli pian, mutta ensimmäinen varsinaisen ohjauskäynti olisi mieluummin voinut olla aikaisemmin. Mutta on myös niin, että tieto tulevasta avusta jo sinällään auttoi siinä sen hetkessä tilanteessa. Tuntui siltä että emme enää ole yksin.*

Oikea-aikaisuuden kokemukseen vaikutti myös se, että vanhempi oli tullut kuuluksi, apu oli tullut välittömästi ja työntekijän suhtautuminen oli ollut hyvää. He, jotka eivät olleet saaneet apua oikea-aikaisesti, kertoivat että perheen

jaksaminen on huonontunut ja kokemus siitä, ettei pärjää on kasvanut. Haasteltavat kertoivat myös joutuneensa taistelemaan apua saadakseen ja jopa jäämään pois työelämästä. Toisaalta joissain tilanteissa oikea-aikaisuuden puuttuminen oli johtanut siihen, että vanhempi tai perhe itse oli löytänyt ratkaisun tilanteeseen, mutta prosessi ratkaisun saamiseen on ollut vanhemman kokemuksen mukaan kuormittavampi ja haasteellisempi.

### 6.5 Vanhemman kokemus elämäntilanteen haastavuudesta

19 vastaajaa (n=21) oli arvioinut tilanteensa sosiaalineuvontaan soittaessa haastavaksi tai erittäin haastavaksi (kysymys 14). Kysyttäessä vanhemman arviota perheen tilanteesta kyselyn täyttämishetkellä, haastavaksi tai erittäin haastavaksi oli tilanteensa arvioinut vain 7 vanhempaa, mikä on 12 vanhempaa vähemmän kuin ensisoiiton hetkellä. Kukaan vastaajista ei kummassakaan kysymyksessä arvioinut, että tilanne olisi täysin vapaa haasteista. (Taulukko 6; Taulukko 7.)

Taulukko 6. Vanhemman kokemus tilanteestaan sosiaalineuvontaan soittaessa

	1	2	3	4	5		Yhteensä	Keskiarvo
En ollenkaan haastavaksi	0	0	2	10	9	Erittäin haastavaksi	21	4,3
	0,0 %	0,0 %	9,5 %	47,6 %	42,9 %			
<b>Yhteensä</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>9</b>		<b>21</b>	<b>4,3</b>

Taulukko 7. Vanhemman kokemus tilanteestaan kyselyn täyttämisen hetkellä.

	1	2	3	4	5		Yhteensä	Keskiarvo
Erittäin haastavaksi	1	6	6	6	0	En ollenkaan haastavaksi	19	2,9
<b>Yhteensä</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>0</b>		<b>19</b>	<b>2,9</b>

## 7 EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS

Tutkimuseettinen neuvottelukunta (2021) on määritellyt hyvän tieteellisen käytännön sääntöjä. Niitä ovat muun muassa rehellisyys, huolellisuus ja tarkkuus kaikissa tutkimuksen osissa ja vaiheissa. Tutkimuksen on täytettävä tieteellisen tutkimuksen kriteerit ja työskentelyn täytyy olla avointa, hyvän tieteellisen käytännön mukaista ja tarvittavat tutkimusluvaton oltava hankittuna. Tutkimusluvan haimme Helsingin kaupungilta ja kävimme opinnäytetyötämme säännöllisesti läpi ohjaavien opettajien kanssa ja olimme jatkuvassa aktiivisessa dialogissa toistemme kanssa.

Tutkimukseen osallistuvalla henkilöllä on oikeus saada tietää, mitä ja kuka tutkii, mihin ja miten aineistoa käytetään ja miten henkilötietoja käsitellään. Tutkimushenkilöillä on myös oikeus peruuttaa tai keskeyttää osallistumisensa tutkimukseen, milloin vain ja osallistuminen on aina vapaaehtoista. Tutkittavan keskeyttäessä osallistumisensa tutkimukseen, saa tutkimuksessa kuitenkin käyttää siihen mennessä kerättyä tietoa. (Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje, 2019, s. 8–9.)

Vastaajat tavoitimme siten, että toimitimme kyselyn saatekirjeen ja kyselyn linkin erilaisiin sosiaalisen median (Facebook) ryhmiin, sekä Helsingin kaupungin toimipisteisiin suoraan työntekijöille ja heidän esimiehilleen sähköpostilla, viestillä ja osittain työryhmäkokousten kautta. Sosiaalisen median ja työntekijöiden kautta vastaajat saivat tiedon tutkimuksesta sekä meidän yhteystietomme. Opinnäyte-työntekijöillä ei siis ollut mahdollisuutta tietää keitä kyselyyn vastaajat ovat. Vastaajan anonymiteetillä oli mahdollisuus vaarantua vain kohdassa, jossa kysimme puhelinnumeroa. Tähän kohtaan vastaaminen oli vapaaehtoista ja siinä oli erikseen pyydetty, ettei vastaaja kirjottaisi siihen nimeään, ainoastaan puhelinnumeron. Puhelinhaastattelu olisi näin mahdollista käydä anonyymina. Tutkittava antoi suostumuksensa osallistua tutkimukseen vastaamalla kyselyyn kuten saatekirjeessä ohjeistettiin. Kyselyyn vastaaminen on ollut vastaajan niin halutessa täysin anonyymia.

Meistä toinen oli opinnäytetyön toteuttamisen aikaan töissä Helsingin kaupungin lapsiperheiden sosiaalineuvonnassa, jolloin on riski, että tutkijan puolueettomuus voi kärsiä. Tämän vuoksi on hyvä, että kysely suoritettiin anonyymisti verkkokyselynä, jolloin tutkittavien henkilöllisyys on paremmin suojattu. Päätimme myös, että haastattelut tekee ainoastaan se opinnäytetyöntekijä, joka ei ole puhelinpalvelussa töissä. Tällä tavoin minimoimme mahdollisuuden siihen, että haastateltava voisi olla haastattelijalle tuttu. Haastattelusta kirjattujen muistiinpanojen läpikäyminen vastaajan kanssa lisäsi muistiinpanojen luotettavuutta ja vähensi mahdollisuutta tutkijan omaan tulkintaan.

Puolueettomuutta voitiin arvioida aktiivisesti käymällä keskusteluja ja kyseenalaistamalla koska toinen opinnäytetyöntekijä ei ole työsuhteessa Helsingin kaupungin lapsiperheiden sosiaalineuvontaan. Myös tutkimuksen tulosten tulkinassa vastakkainasettelu palvelun sisäisen ja ulkopuolisen henkilön välillä on ollut hyvä, sillä tällöin toinen tutkija näkee asiat myös työntekijän roolissa ja toinen täysin ulkopuolisena. Tämä syventää pohdintaa.

Kyselyn vastausmäärät jäivät suhteellisen pieniksi ja huolimatta täydentävistä haastatteluista, kyselyllä saatua tietoa ei voi yleistää. Vastaajat olivat kuitenkin olleet puhelinpalvelun asiakkaina kaikkina sen olemassaolon vuosina, joten aika-  
väli joihin vastaukset sijoittuvat on pitkä. Haastattelujen perusteella saatu lisätieto oikea-aikaisuuden kokemuksesta ja käsityksistä on tuloksia tukevaa ja selkiyttää oikea-aikaisuuden käsitettä.

Tulosten analysointivaiheessa huomasimme kyselyssä epäselvästi asetellun kysymyksen, jonka vuoksi luotettavuus on saattanut kärsiä. Kysymyksessä 12 kysyimme ensimmäistä yhteydenottoa Lapsiperheiden sosiaalineuvontaan, joka antaa vastaajalle mahdollisuuden vastata myös siten, että hän laittaa kohtaan vuosiluvun, jolloin on ollut yhteydessä jonkun lapsen asioissa johonkin muuhun puhelinpalveluun. Tällöin voi olla, että vastaaja on ollut yhdessä johonkin palveluun jo aikaisemmassa vaiheessa ja merkata aikaisemman vuoden vastaukseen, vaikka olisi ollut sosiaalineuvontaan yhteydessä kuitenkin vuoden 2019 jälkeen. Jouduimme jättämään vastaukset, joihin oli ensimmäiseksi yhteydenotto vuodeksi merkattu aikaisemmin kuin 2019, osittain pois tuloksista.

Luotettavuuteen vaikuttava tekijä on myös se, että saatekirjeessä oli virheellinen vuosiluku, 2021–2022 Helsingin kaupungin lapsiperheiden sosiaalineuvonnan asiakkuusvuotena. Asiakkuuden aikaväli olisi pitänyt olla kuitenkin 2019–2022. On mahdotonta sanoa, paljonko vastauksia on tämän vuoksi jäänyt saamatta, mutta todennäköisesti jonkin verran. Vastauksia oli kuitenkin onneksi tullut myös tullut aikaisemminkin kuin 2021 asiakkaina olleilta.

## 8 JOHTOPÄÄTÖKSET

Ensimmäisenä käsittelemme vanhempien kokemusta Helsingin kaupungin lapsiperheiden sosiaalineuvonnasta. Olemme eritelleet lapsiperheiden sosiaalineuvonnan puhelinpalvelun, palveluneuvonnan ja asiakasohjauksen erillisiksi, jotta vanhempien kokemukset lapsiperheiden sosiaalineuvonnan työntekijöiden tavasta kohdata ja ohjata vanhempia pysyisi erillään siitä, millaisiin palveluihin perheet on ohjattu.

Haastavasti käyttäytyvien lasten vanhemmat kokivat Helsingin kaupungin lapsiperheiden sosiaalineuvonnan puhelinpalvelun suurimmaksi osaksi toimivaksi. Vanhemmat kokivat, että puhelinpalvelun työntekijät olivat kuunnelleet, ottaneet huomioon ja toimineet ystävällisesti. Vastausten perusteella jo se, että alussa tulee kohdatuksi ja nähdyksi saattaa auttaa siinä, että jaksaa odottaa palvelun alkamista. Puhelinpalvelun työntekijällä on siis mahdollisuus luoda pohja sille, että palveluiden alkaessa vanhempi jaksaa ottaa avun vastaan ja on luottavainen sen suhteen, että asiat voivat parantua.

Tuloksista nousi esille, että jos vanhempi oli mielestään saanut riittävän paljon ja monipuolista tietoa mahdollisuuksistaan sekä eri palveluista, oli tyytyväisyys ollut selkeästi parempi. Tämä osoittaa sen, että riittävän laajan informaation saaminen vaikuttaa vanhempien kuulluksi tulemisen ja tyytyväisyyden kokemuksiin. Toisaalta tuloksista voidaan vetää johtopäätös siitä, että jos vanhempaa ei olla



informoitu kattavasti palvelusta johon perhe on ohjattu, on se saattanut vaikuttaa tyytyväisyyteen myös palvelun alkaessa. Riittävä informaatio esti todennäköisesti myös sen, että asiakas olisi tyytymätön hänelle tarjottuun palveluun. Jos asiakkaalla on jo etukäteen riittävän kattava kuva palvelun sisällöstä, hän on toteutukseen luultavasti tyytyväisempi kuin silloin jos palvelun sisältö perustuu asiakkaan omiin mielikuviin.

Toisena aiheenamme on, miten tarjotut palvelut ovat vastanneet perheen palvelutarpeen odotuksiin. Palvelutarpeen odotuksiin vastaamiseen yhdistyy edellä mainittu asiakasohjauksen ja palveluneuvonnan kokemus ja alla esiin tuotu suora palvelutarpeen odotukseen vastaaminen.

Perheen palvelutarpeen odotuksiin ei tuloksiamme mukaan oltu vastattu. Tulokista nousi esille, että perheitä ei oltu välttämättä ohjattu palveluihin joihin he olisivat halunneet, vaikka palvelu olisi ollut saatavilla. Kun perheen odotukset ja työntekijän tekemä palvelutarpeen arvio kohtasi, oli tulokset positiivisempia odotuksiin vastaamisen osalta ja vanhemmat olivat kokeneet vaikuttaneensa palvelutarpeen arvioon enemmän. Opinnäytetyössämme emme kuitenkaan saaneet selville syitä, miksi perheitä ei ohjattu odotusten mukaisesti palveluihin. Selvittääksemme vastauksen tähän, olisi meidän todennäköisesti pitänyt suorittaa kysely myös työntekijöille.

Kolmantena aiheenamme on vanhemman mielipide siitä, ovatko palvelut olleet oikea-aikaisia. Selvitimme kuitenkin haastattelujen avulla myös, mitä oikea-aikaisuus käsitteenä tarkoittaa haastateltaville. Halusimme selvittää tätä, sillä emme löytäneet teorian tietoa oikea-aikaisuuden käsitteestä. Käsitettä käytetään kuitenkin laajasti ohjeistuksissa ja määrittämässä esimerkiksi palvelun laatua.

Vastausten perusteella oikea-aikaisuus on laaja käsite, joka sisältää varsinaisen ajan lisäksi kokemuksen siitä, onko kohdattu kokonaisvaltaisesti ja ohjattu oikeanlaiseen palveluun. Oikea-aikaisuus ei ollut suurilta osin toteutunut, mihin voi vaikuttaa se, että apua on haettu haasteiden ollessa jo isoja. Puhelinpalveluun soiton hetkellä perheet arvioivat tilanteensa erittäin haastavaksi. Vastauksissa keskimääräinen aika palveluun pääsemiseen oli kuitenkin kolme kuukautta. Kun

palvelu halutaan heti ja tilanne on kriisiytynyt, voi useiden kuukausien odottaminen olla perheelle vahingollista.

Oikea-aikaisuuden kokemukseen vaikutti myös, että vanhempi koki tulleensa kuulluksi ja työntekijän suhtautuminen oli hyvää. Tämä tarkoittaa oikea-aikaisuuden näkökulmasta sitä, että hädän tarve on kuultu oikein eli palveluohjaus ja palvelun käynnistyminen on osattu kohdentaa oikein. Oikea-aikaisuus oli vanhemmille myös ennaltaehkäisevää palvelua. Työntekijän kyky nähdä perhe kokonaisvaltaisesti korostuu kyvyssä tarjota perheille haasteita ratkovan palvelun lisäksi myös ennaltaehkäisevää palvelua. Tilanteissa, joissa oikea-aikaisuus ei ollut toteutunut, koko perheen jaksaminen oli heikentynyt. Tästä voimme vetää johtopäätöksen siitä, että oikea-aikaisuuden toteutuminen on yksi merkittävimmistä asioista koko asiakasprosessin toteutumisen kannalta.

Viimeisenä tarkastelemme perheiden tilannetta. Tulosten perusteella suurimman osan perheistä tilanne oli parantunut ensisoihosta kyselyn täyttöhetkeen. Tämä voi kertoa siitä, että perheille tarjotut palvelut ovat lopulta olleet oikein kohdennettuja tai siitä, että haasteet voivat myös ratketa ajan kuluessa muilla tavoin. Täysin haasteista vapaa ei yhdenkään perheen tilanne silti ollut.

## 9 POHDINTA

Helsingin kaupungin lapsiperheiden sosiaalineuvonnan puhelinpalvelun kaltainen palvelu on asiakkaan asiakasprosessin kannalta erittäin tärkeä. Jos ohjaus ja neuvonta tässä vaiheessa on oikeanlaista, koko asiakkuusprosessi kohdentuu todennäköisesti paremmin ja auttaa asiakasta kokonaisvaltaisemmin. Vuorenaan (2016) mukaan asiakkaan osallisuus asiakasprosessissa lisää hänen kokemustaan osallisuudesta omassa elämässä ja selviytymistä arjessa.

Edellä mainitun vuoksi henkilöstön mahdollisuus moniammatilliseen työskenteelyyn on tärkeää. Työntekijän tiedot säilyvät ajantasaisina ja laajoina kun

työntekijällä on mahdollisuus kysyä asioista kollegoiltaan ja muista palveluista. Moniammatilliseen tiedon jakamisen ottaminen osaksi työn rakenteita mahdollistaa oikein kohdennetun ohjauksen ja neuvonnan. Osana tätä moniammatillista ryhmää tulisi olla asiakas itse, joka on paras asiantuntija omassa tilanteessaan (Mönkkönen, 2019). Yhdessä, tasavertaisina kumppaneina suunnittelemalla, saadaan tehtyä ratkaisuja, jotka palvelevat asiakasta kokonaisvaltaisesti.

Sote-uudistuksen myötä niin sanottu palveluintegraatio on myös ylemmällä tasolla ajankohtainen asia. Integroimalla asiakasryhmien palvelut toimiviksi kokonaisuuksiksi, voidaan tarjota kustannustehokkaampaa palvelua ja asiakkaat saavat moniammatillisesti suunnitellun, eheän palvelukokonaisuuden vastaamaan tarpeisiinsa. (Terveystieteiden tutkimuskeskus, 2022.) Myös Joensuu, ym. (2013, s. 36–48) ovat todenneet, että lapsen kehitykseen vaikuttaa positiivisesti palveluiden yhtenäisyys ja tasalaatuisuus. Voimme siis todeta, että toimiva moniammatillinen työskentely sen kaikissa eri muodoissa on avain asemassa kustannustehokasta ja toimivaa palveluohjausta ja neuvontaa tarjottaessa. Riittävä tiedonsaanti ja kuulluksi tuleminen ovat tapoja ottaa asiakas osaksi moniammatillista ryhmää. Tiedon jakaminen ja asiakkaan kuuleminen nousivat esille tuloksistamme ja avaamme niitä seuraavassa.

Vanhempien kokemus siitä, että riittävää informaatio oli osa tyytyväisyyttä palveluun, nousi esille tuloksissa selvästi. Pohdimmekin, onko laaja tiedon antaminen myös osatekijä siihen, että asiakas on motivoitunut hänelle tarjottuun palveluun. Tämä herättää kysymyksen myös siitä, voiko liian vähäisestä tiedonsaannista seurata, ettei vanhemmalla ole motivaatiota sitoutua palveluun? Vanhempi osaa kysyä ja pyytää palvelun työntekijöiltä paremmin tarpeeseensa vastaavia asioita, kun hänellä on riittävän yksityiskohtainen tieto tarjotusta palvelusta jo etukäteen. Tällöin palvelun koko potentiaali tulee käyttöön ja resurssien käyttö on tehokkaampaa. Näin asiakkaan tarpeet eivät myöskään jää ainoastaan työntekijän arvon varaan. Palvelun ollessa käytössä koko potentiaalillaan, se on tehokkaampaa ja tehokkaaseen palveluun on todennäköisesti helpompi motivoitua.

Tiedon jakamiseen olennaisesti liittyy myös tiedon vastaanottaminen. Vanhemmat olivat tyytyväisiä palveluun, kun kokivat tulleen kuulluksi ja kun

suunnitelmattehtiin yhdessä. Työntekijän riittävä läsnäolo ja kyky kuunnella asiakasta aktiivisesti tekee työntekijästä paremman asiantuntijan perheen asioissa. Mielestämme tämänkaltainen asiantuntijuus onkin todennäköisesti yhtä tärkeää kuin asiantuntijuus eri palveluista ja niiden sisällöstä. Pohdimme, voisiko asiakastyön rakenteisiin ottaa käytännöksi asiakkaan tapaamisen kasvotusten arviointivaiheessa. Toisiko kasvotusten tapahtuva asiakastyö työntekijälle lisää tietoa perheestä ja sen tilanteesta ja mahdollistaisiko se laajemman avun ja tuen jo arvioinnissa.

Tuloksien mukaan vanhemmat olivat tyytyväisempiä, jos heidät oli ohjattu sellaisiin palveluihin kuin olivat odottaneet. Tätä tulosta analysoidessamme pohdimme, onko kyse siitä, että perheet ovat tyytyväisempiä, kun heille annetaan täysin toiveita vastaava palvelu, vai onko näillä perheillä ollut käytössään enemmän tietoa palveluista ja niiden sisällöistä. Osalla perheistä on jo palveluun soittaessa runsaampi pohjatieto saatavilla olevista palveluista kuin toisilla ja osaavat todennäköisesti esimerkiksi kysyä paremmin tarkennettuja kysymyksiä palveluista. Tällöin erilaiset ennakoasetelmatkin voivat vaikuttaa tyytyväisyyteen.

Oikea-aikaisuuden käsite osoittautui monimutkaiseksi ja mielenkiintoiseksi käsitteeksi. Päätimme, että vastaajat itse määrittelevät termin työhömme ja yllätykseksemme se käsittää ajan lisäksi myös palveluohjauksen. Palvelun tulisi olla asiakkaan tarpeen mukaan muokkautuvaa ja ennaltaehkäisevää. Oikea-aikaisuus on haasteellinen toteuttaa, sillä ihmiset hakeutuvat avun piiriin usein jo lähtökohtaisesti myöhään.

Haasteena oikea-aikaisuuden toteutumiselle on myös se, että vaikka palveluohjaus pystyttäisiin toteuttamaan nopeasti, voi palveluun olla jonoa ja perhe joutuu odottelemaan varsinaisen avun käynnistymistä. Jonotuksen aikana haasteet saattavat monimutkaistua ja muuttua, eikä tarjottu palvelu enää välttämättä vastaa sen hetkisen tilanteen palvelutarvetta. Sosiaalihuoltolaissa (L 30.12.2014/1301 38. §) kuitenkin mainitaan, että tilapäistä tuen tarvetta tulee auttaa oikea-aikaisilla ja riittävillä palveluilla, jotta avuntarve ei pitkittyisi. Pohdittavaa on, millainen avuntarve on tilapäistä. Uskomme, että problematiikka, joka aiheutuu lapsen haastavasta käyttäytymisestä saattaa olla hyvin usein sellaista, mikä

korjaantuisi riittävällä ja oikea-aikaisella avun tarjoamisella. Haastava käytös kun voi olla myös sen kaltaista, ettei se vaadi diagnostiikkaa tai vuosia kestävää palvelua.

Asiakkaiden ohjautuminen palveluihin aikaisemmin vaatisi mahdollisesti lisää resursseja ja toimintatapojen muutoksia monipuolisesti eri ympäristöissä. Suomessa neuvola, päivähoido ja koulu tavoittavat suurimman osan lapsista ja perheistä, voisiko näiden kautta mahdollisesti esimerkiksi strukturoitujen kyselyiden tai testien avulla saada ajoissa kiinni ne asiakasryhmät, jotka tarvitsevat tukea?

Esimerkiksi Sourander (2022) kirjoittaa haastavan käytöksen pitkäaikaisvaikutuksista, kuten epäsosiaalisesta käyttäytymisestä. Myös Karjalaisen (2021) mukaan varhaisessa vaiheessa hoitamatta jääneet käytöshaasteet voivat johtaa käytöshäiriöön. Vaikka yllä mainittu haasteiden varhain hoitaminen vaatisi resursseja ja tuottaisi kustannuksia lapsiperheiden palveluille, on todennäköistä, että riittävän varhainen puuttuminen säästäisi yhteiskunnan varoja.

Aikaisemmissa tutkimuksissa (Joensuu ym., 2013; Halme, ym., 2014) on todettu, että kattava tiedon saaminen palveluista ja toimintatavoista lisää perheen sitoutumista, yhteistyötä, kokemusta palvelujen riittävydestä ja osallisuutta. Myös tässä kyselytutkimuksessa tuli ilmi, että ne, jotka kokivat saaneensa riittävästi tietoa, olivat tyytyväisempiä heille tarjottuihin palveluihin. Helsingin kaupungin lapsiperheiden sosiaalineuvonnassa kerrotaan palveluista kaikille soittajille. Sellaiset perheet, joissa on haastavasti käyttäytyvä lapsi, saattavat tarvita palveluita pitkään ja monipuolisesti. Näiden perheiden kohdalla olisi hyvä pohtia, onko heillä käytössään riittävän laajaa ja yksityiskohtaista tietoa lapsiperheiden palveluista.

Jatkotutkimusaiheina voisi olla oikea-aikaisuuden parantaminen tai moniammatillisen työn kehittäminen. Oikea-aikaisuuden parantaminen vaatii ennaltaehkäisevän työn vahvistamista, sillä vastauksien perusteella oikea-aika on heti. Tällöin palvelujen helppo saatavuus ja palveluun pääseminen ilman jonotusta nousee keskiöön. Moniammatillisen työn tuominen vahvemmaksi osaksi käytäntöjä taas kehittää työntekijöiden asiantuntijuutta. Moniammatillisuuteen liittyy myös

asiakkaan ottaminen osaksi moniammatillista ryhmää, eli miten asiakas saataisiin siirrettyä toiminnan kohteesta aktiiviseksi toimijaksi omissa asioissaan.

Aloittaessamme opinnäytetyön tekemisen meillä oli ennako-oletuksena, että haastavasti käyttäytyvien lasten perheiden palveluohjaus on moninaista eikä välttämättä aina vastaa tarpeeseen. Tuloksia analysoidessamme kuitenkin huomasimme, ettei haasteita välttämättä kuitenkaan luo palveluohjauksen kohdentaminen vaan riittävä tiedon jakaminen, yhteistyö ja vanhempien osallisuus eri prosessin vaiheissa. Työhömme tämä tulos tulee vaikuttamaan, sillä vaikka aina olemme tiedostaneet, että asiakasta tulee kuulla ja ymmärtää, saattaa kohtaaminen olla todellisuudessa asiakkaan mielestä pinnallista. Työntekijöinä meidän tulisikin pysähtyä jokaisen asiakkaan asian äärelle yksityiskohtaisemmin.

Opinnäytetyön suunnitelmavaiheessa keskustelimme jättävämme oikea-aikaisuuden tutkimuskysymyksistä pois, sillä siitä ei löytynyt teoretietoa ja pohdimme, onko oikea-aikaisuudesta tarpeellista kerätä tietoa. Jälkikäteen ajateltuna oikea-aikaisuus kuitenkin muodostui merkityksellisimmäksi osaksi koko työtä. Riippuen tarkasteluroolista ja -näkökulmasta oikea-aikaisuuden määritelmä muuttuu ja oli mielenkiintoista huomata, miten meidän ennakkokäsityksemme siitä erosi osittain vanhempien käsityksistä. Kun tulevilla hyvinvointialueilla kehitetään lapsiperhepalveluita, tulisi oikea-aikaisuuden käsitettä käytettäessä miettiä mitä käsitteellä tarkoitetaan. Oikea-aikaisuus tulisi määritellä jo etukäteen, ettei se jää palveluntarjoajan tai asiakkaan näkemykseksi. Kuten tässä opinnäytetyössä huomasimme, oikea-aikaisuuden käsite on monella tavalla tulkittava. Opinnäytetyöllemme haluamme herättää keskustelua siitä, mitä oikea-aikaisuudella tarkoitetaan, kun sitä käytetään määrittämään työn sisältöä.

Tämän opinnäytetyöprosessin perusteella tulemme jatkossa kiinnittämään huomiota moniammatillisuuden ylläpitämiseen. Tietämystä eri palveluista ja mahdollisuuksista tulee pitää yllä aktiivisemmin jakamalla tietoa työryhmien sisällä, jotta jokaisen työntekijän tietämys tulee yleiseen käyttöön. Asiakkaan palvelupolkua miettiessä, tulemme punnitsemaan tarkemmin sitä, minkälaiset voimavarat asiakkaalla itsellään on odottaa palvelua, jos siihen on pitkä jono. Tällöin yritämme

asiakkaan kanssa yhteistyössä entistä tehokkaammin miettiä, miten hän selviää odotteluajasta ja minkälaista apua hän sinä aikana tarvitsee.

Helsingin kaupungin lapsiperheiden sosiaalineuvonta on perheelle merkittävä palvelu, joka on helposti saavutettavissa ja sen kautta avun piiriin pääseminen helpottuu. Vanhemmat ovat tyytyväisiä työntekijöihin ja kohtaamisiin. Työtä kehittämällä ja työntekijöiden ammattitaitoa ylläpitämällä voidaan palvelua tuoda edelleen lähemmäksi perhettä.

## LÄHTEET

- Aronen, E. (2016). *Lasten häiriökäyttäytyminen*. Duodecim. 2016;132(10):961-6. <https://www.duodecimlehti.fi/duo13145>
- Alatalo, M. Miettunen, N. Liukko, E. Kettunen, N. & Normia-Ahlsten, L. (2019). *Porrasteisuus lapsiperheiden sosiaalipalveluissa. Näkökulmia sosiaalihuoltolain toimeenpanoon ja palveluiden järjestämiseen*. LAPE työpaperi 39/2019. [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/139080/URN\\_ISBN\\_978-952-302-797-8.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/139080/URN_ISBN_978-952-302-797-8.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Blundo, R J. & Simon, J. (2016). *Solution-Focused Case Management*. Springer publishing company, LLC. <https://ebookcentral.proquest.com/lib/diak/reader.action?docID=4107860>
- Halme, N., Perälä, M-L. & Kanste, O. (2014). *Lasten ja perheiden palvelujen saavutettavuus ja avun riittävyys – rakenneyhtälömallin kehittäminen ja arviointi*. Hoitotiede 26 (3) s.217–230. Saatavilla 9.10.2022 <https://www.proquest.com/docview/1562002452/fulltextPDF/41866D4542CA43E3PQ/1?accountid=27043>
- HE (2014) 164/2014 *Hallituksen esitys eduskunnalle sosiaalihuoltolaiksi ja eräiksi siihen liittyviksi laeiksi*. <https://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2014/20140164>
- Heikkilä, T. (2014). *Tilastollinen tutkimus* (9. uud. p.). Edita.
- Helsingin asiakaspalvelumallin käsikirja. *Palveluksessanne maailman toimivin kaupunki*. Saatavilla 31.1.2022. <https://digi.hel.fi/projektit/digitalisointion-tyokalut/asiakaspalvelumalli/>
- Helsingin kaupunki. (2020). *Henkilötietojen suojaaminen tutkimuksessa*. Saatavilla 31.1.2022 <https://www.hel.fi/kasvatuksen-ja-koulutuksen-toimiala/fi/palvelut/tutkimusluvut/henkilotietojen-suojaaminen-tutkimuksessa>
- Helsingin kaupunki. (i.a.-a). *Lapsiperheiden sosiaaliohjaus*. Saatavilla 18.8.2022 <https://www.hel.fi/helsinki/fi/kaupunki-ja-hallinto/hallinto/palvelut/palvelukuvaus?id=7634>



- Helsingin kaupunki. (i.a.-b). *Lapsiperheiden sosiaalineuvonta*. Saatavilla 18.8.2022 <https://www.hel.fi/sote/toimipisteet-fi/aakkosittain/perheiden-erityispalvelut/sosiaalineuvonta/>
- Helsingin kaupunki. (i.a.-c). *Pariterapia*. Saatavilla 18.8.2022 (<https://www.hel.fi/helsinki/fi/kaupunki-ja-hallinto/hallinto/palvelut/palvelukuvaus?id=7637>)
- Helsingin kaupunki. (i.a.-d). *Lapsiperheiden kotipalvelu*. Saatavilla 18.8.2022 <https://www.hel.fi/helsinki/fi/kaupunki-ja-hallinto/hallinto/palvelut/palvelukuvaus?id=7667>
- Helsingin kaupunki. (i.a.-e). *Terapeuttinen vauvaperhetyö*. Saatavilla 18.8.2022 (<https://www.hel.fi/helsinki/fi/kaupunki-ja-hallinto/hallinto/palvelut/palvelukuvaus?id=7638>)
- Helsingin kaupunki. (i.a.-f). *Perheneuvola*. Saatavilla 18.8.2022 (<https://www.hel.fi/helsinki/fi/kaupunki-ja-hallinto/hallinto/palvelut/palvelukuvaus?id=2939>)
- Helsingin kaupunki. (i.a.-g). *Perheoikeudelliset palvelut*. Saatavilla 18.8.2022 (<https://www.hel.fi/sote/toimipisteet-fi/aakkosittain/perho/sovittelu/>)
- Hirsjärvi, S., Remes, P., & Sajavaara, P. (2013). *Tutki ja kirjoita* (18.Painos). Tammi.
- Hämeen-Anttila, L. (2017). 15 Lasten ja perheiden sosiaalipalvelut. Teoksessa Kananoja, A., Lähteinen, M., & Marjamäki, P (toim.). *Sosiaalityön käsikirja* (s. 216–246). Printon. Tallinna.
- Joensuu, J., Halme, N., Nummi, T., & Perälä, M-L. (2013). *Lasten ja perheiden palveluiden yhteensovittaminen kunnissa – rakenneyhtälömallin kehittäminen ja arviointi*. Hoitotiede 25 (1) s.36–48.
- Kananen, J. (2011). *Kvantti -Kvantitatiivisen opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas*. Tampereen Yliopistopaino Oy -Juvenes Print.
- Karjalainen, P. (2021). *Parenting intervention to help children with behaviour problems in child protection and other family support services*. [väitöskirja Helsingin yliopisto]. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-51-7144-3>
- Kela. *Kuka voi saada yleistä asumistukea*. (i.a). Saatavilla 1.10.2022 <https://www.kela.fi/yleinen-asumistuki-kuka-voi-saada>

- L 30.12.2014/1301. *Sosiaalihuoltolaki*. 30.12.2014/1301. Finlex.  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajattasa/2014/20141301#L4P36>
- L 612/2021. *Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä*. 29.6.2021/612. Finlex.  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2021/20210612#Pdm45237815616560>
- L 8.4.1983/361. *Laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta*. 8.4.1983/361. Finlex. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajattasa/1983/19830361#L2P9>
- L 13.4.2007/417. *Lastensuojelulaki*. 13.4.2017/417. Finlex. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajattasa/2007/20070417>
- Lahtinen, P. (toim.). Pesäpuu Ry. (2017). *Oheishuoltajuus ja lastensuojelu tietopaketti*. [https://pesapuu.fi/wp-content/uploads/2018/06/oheishuoltajuus\\_ja\\_lastensuojelu\\_tietopaketti\\_120618.pdf](https://pesapuu.fi/wp-content/uploads/2018/06/oheishuoltajuus_ja_lastensuojelu_tietopaketti_120618.pdf)
- Marjamäki, P., & Kaikko, K. (2017). 39 Sosiaalihuollon palvelujen valvonta. Teoksessa Kananoja, A., Lähteinen, M., & Marjamäki, P (toim.). *Sosiaalityön käsikirja* (s. 523–544). Printon. Tallinna.
- Mönkkönen, K., Kekoni, T., & Pehkonen, A. (toim.). 2019. *Moniammatillinen yhteistyö -Vaikuttava vuorovaikutus sosiaali- ja terveysalalla*. Gaudeamus Oy.
- Rimpilä, M., & Rimpilä, M., (toim.) (2015) *Säästöjä lapsiperheiden palveluremontilla*. Kunnallissalan kehittämissäätiön Tutkimusjulkaisu-sarjan julkaisu nro 93. Sastamala: Vammalan kirjapaino Oy. [online] <https://kaks.fi/wp-content/uploads/2015/11/S%C3%A4st%C3%A4st%C3%B6j%C3%A4-lapsiperheiden-palveluremontilla.pdf?msckid=09f428eba5f411ecaf8d977b5f596ae7>
- Sintonen, S. 2003. *Onnistunut kyselytutkimus internetissä - Onko markkinointitutkimuksen tulevaisuus verkossa?* (Sarja B. Raportteja 4). Tampereen Yliopistopaino Oy.
- Sosiaali- ja terveysministeriö. *Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma*. Saatavilla 2.10.2022 <https://stm.fi/hanke?tunnus=STM026:00/2017>
- Sote-uudistus – *Sosiaali- ja terveydenhuollon ja pelastustoimen uudistus*. Uudistus lyhyesti Saatavilla 1.10.2022 <https://soteuudistus.fi/uudistus-lyhyesti->

- Sourander, A. (1/2022) *Mielenterveyden hoito on tehokasta perustasolla*. Neuvola ja kouluterveys. <https://www.neurolajakouluterveys.fi/lehti/>
- Suomalaisen Lääkäriseuran Duodecimin, Suomen lastenpsykiatriyhdistyksen, Suomen nuorisopsykiatrisen yhdistyksen ja Suomen Psykiatriyhdistyksen Nuorisopsykiatrisen jaoksen asettama työryhmä. Käypä hoito. (12.12.2018). *Käytöshäiriöt (lapset ja nuoret)*. Käyvän hoidon tiivistelmät. Suomalainen lääkärisseura Duodecim. <https://www.kaypahoito.fi/kht00135>
- Suomi.fi. (3.8.2020). *Lapsen huoltajuus*. <https://www.suomi.fi/palvelut/lapsen-huoltajuus-pietarsaaren-sosiaali-ja-terveysvirasto/f96136e7-ac24-4c48-8e1d-6601f1e67178>
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. (14.12.2021). *Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma (LAPE)*. <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/lapsi-ja-perhepalveluiden-muutosohjelma-lape->
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. (10.5.2022). *Sote-palvelujen integraatio*. <https://thl.fi/fi/web/sote-uudistus/palvelujen-tuottaminen/sote-palveluiden-integraatio>
- Tilastokeskus. *Perhe*. Saatavilla 20.8.2022 <https://www.stat.fi/meta/kas/perhe.html>
- Tuomi, J., & Sarajärvi, A. (2018). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi* (Uudistettu laitos.). Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta (TENK). *Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2019* (PDF) (Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisu 3/2019) Saatavilla 13.1.2022 [https://tenk.fi/sites/default/files/2021-01/Ihmistieteiden\\_eettisen\\_ennakoarvioinnin\\_ohje\\_2020.pdf](https://tenk.fi/sites/default/files/2021-01/Ihmistieteiden_eettisen_ennakoarvioinnin_ohje_2020.pdf)
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta (TENK). (2021). *Hyvä tieteellinen käytäntö*. Saatavilla 13.1.2022 <https://tenk.fi/fi/tiedevilppi/hyva-tieteellinen-kaytanta-htk>
- Unicef. *Lapsen oikeuksien sopimus*. (i.a). Saatavilla 3.8.2022 <https://www.unicef.fi/tyomme/lapsen-oikeudet/lapsen-oikeuksien-sopimus/?gclid=CjwKCAjwoMSWBhAdEiwAVJ2ndj9UNci7alf0wZKST->

[EhqrCDmImd8HMk9x5UfHkDSxRtEIQBYBzW7hoCLoY-QAvD\\_BwE](#)

- Valli, R., & Aarnos, E. (2018). *Ikkunoita tutkimusmetodeihin: 1, Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle* (5., uudistettu painos.). PS-kustannus.
- Vehkalahti, K. 2014. *Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät*. Oy Finn Lectura Ab.
- Vilka, H. 2021. *Tutki ja Kehitä*. (5. Päivitetty painos). Otavan Kirjapaino Oy.
- Vuorenmaa, M. (2016). *Äitien ja isien osallisuus perheessä ja lasten palveluissa sekä osallisuuteen yhteydessä olevat tekijät*. Väitöskirja. Tampereen yliopisto.

## LIITE 1. Saatekirje Helsingin kaupunki

Hei Helsingin lapsiperheiden palveluiden asiakas!

Teemme Ylemmän Ammattikorkeakoulun opinnäytetyötä haastavasti käyttäytyvien lasten huoltajien kokemuksista koskien Helsingin kaupungin lapsiperheiden sosiaalineuvonnan puhelinpalvelua, palveluiden riittävyyttä ja oikea-aikaisuutta.



Jos sinulla on haastavasti käyttäytyvä lapsi ja olet hakenut tukea Helsingin kaupungin lapsiperheiden sosiaalineuvonnasta (puhelinpalvelu, tarvitsen apua-nappi, maisa hakemus lapsiperheiden palveluihin) tai lapsiperheiden palveluista **vuosina 2021–2022**, toivoisimme sinun vastaavan lyhyeen verkkokyselyyn koskien kokemuksiasi Helsingin kaupungin Lapsiperheiden sosiaalineuvonnan puhelinpalvelusta, palvelutarpeen arvioinnista sekä palveluihin ohjauksesta. Aikaa kyselyyn vastaamiseen menee noin 5–10 minuuttia.

Kyselyyn vastaaminen ei vaikuta perheenne palveluiden saamiseen.

Kyselyn vastaukset näkyvät vain opinnäytetyön tekijöille anonyymisti, vastaukset ja sähköpostiosoitteet eivät yhdisty. Kyselyllä saatu tieto käsitellään ja tuhotaan asianmukaisesti. Sähköpostiosoitteet säilytetään enintään 31.12.2022 saakka tietokoneella lukitussa tiedostossa johon pääsy on ainoastaan opinnäytetyön tekijöillä ja tuhotaan asianmukaisesti. Vastaamalla kyselyyn ja/tai luovuttamalla sähköpostiosoitteesi opinnäytetyöntekijöille suostut antamiesi tietojen käyttämiseen tutkimuksessa.

Kysely on auki 15.6-7.9.2022

**Linkki ja lyhytlinkki, joista molemmista pääset vastaamaan kyselyyn:**

<https://bit.ly/3zIQk5s>

<https://link.webpolsurveys.com/S/A84FCAEAA199AF93>

**TAI**

**Kirjoita sähköpostiosoitteesi tähän, jos haluat linkin kyselyyn suoraan sähköpostiisi:**

---

**Lähetämme sinulle linkin tutkimuskyselyyn antamaasi sähköpostiosoitteeseen.**

**Vastauksesi olisi meille tärkeä.**

## Tietosuoja ja tietojen käsittely

Voit vastata valmiin linkin kautta, jonka löydät yläpuolelta. Jos haluat linkin sähköpostiisi niin, kirjoita yllä olevaan tilaan sähköpostiosoitteesi ja anna paperi omalle työntekijällesi. Työntekijä toimittaa paperin meille opinnäytetyön tekijöille, jonka jälkeen kirjaamme sähköpostiosoitteen ilman tunnistetietoja tiedostoon. Opinnäytetyön tekijät eivät saa tietää kuka on sähköpostiosoitteen antanut. Sähköpostiosoitteet sisältävä tiedosto säilytetään tietokoneella, kahden salasanan takana ja vain opinnäytetyön tekijöillä on pääsy tiedostoon sekä koneelle. Salasana on hallussa vain toisella opinnäytetyön tekijällä.

Sähköpostiosoitteet säilytetään tiedostossa 31.12.2022 asti, jonka jälkeen ne tuhoetaan poistamalla tiedosto tietokoneelta ja sen roskakorista. Sähköpostiosoitteita ei käytetä mihinkään muuhun tarkoitukseen kuin linkin lähettämiseen ja kyselystä muistuttamiseen. Kyselyn vastaukset tulevat webropol linkin kautta nimettömästi ja ilman tunnistetietoja meille. Webropolista siirrämme kokoamamme vastaukset tiedostoon, joka on samoin suojattu kahdella salasanalla. Kyselyn vastaukset tuhoetaan samoin kuin sähköpostiosoitteet 31.12.2022 mennessä yllä kuvatulla tavalla.

Tarvittaessa vastaamme mielellämme kysymyksiinne koskien tutkimusta.

Ystävällisin terveisin,  
Nina Simola ja Leni Seppälä  
DIAK, Yamk-opiskelijat  
[Nina.simola@student.diak.fi](mailto:Nina.simola@student.diak.fi)  
[Leni.seppala@student.diak.fi](mailto:Leni.seppala@student.diak.fi)

## LIITE 2. Saatekirje sosiaalinen media

Hei Helsingin kaupungin lapsiperheiden palveluiden asiakas!

Teemme Ylemmän Ammattikorkeakoulun opinnäytetyötä haastavasti käyttäytyvien lasten huoltajien kokemuksista koskien Helsingin kaupungin lapsiperheiden sosiaalivonnan puhelinpalvelua, palveluiden riittävyttä ja oikea-aikaisuutta.

Jos sinulla on haastavasti käyttäytyvä lapsi ja olet hakenut tukea Helsingin kaupungin lapsiperheiden sosiaalivonnasta (puhelinpalvelu, tarvitsen apunappi, maisa hakemus lapsiperheiden palveluihin) tai lapsiperheiden palveluista vuosina 2021-2022, toivoisimme sinun vastaavan lyhyeen verkkokyselyyn koskien kokemuksiasi Helsingin kaupungin Lapsiperheiden sosiaalivonnan puhelinpalvelusta, palvelutarpeen arvioinnista sekä palveluihin ohjauksesta. Aikaa kyselyyn vastaamiseen menee noin 5–10 minuuttia.

Kyselyn vastaukset näkyvät vain opinnäytetyön tekijöille anonyymisti, vastaukset ja sähköpostiosoitteet eivät yhdisty. Kyselyllä saatu tieto käsitellään ja tuhotaan asianmukaisesti.

Kyselyyn vastaaminen ei vaikuta perheenne palveluiden saamiseen.

Vastauksesi olisi meille tärkeä.

Kysely on auki 15.6-31.8.2022



Kyselyn vastaukset tulevat webropol linkin kautta nimettömästi ja ilman tunnistetietoja meille. Webropolista siirrämmme kokoaamme vastaukset tiedostoon, joka on suojattu kahdella salasanalla. Kyselyn vastaukset tuhotaan 31.12.2022 poistamalla vastaukset sisältävä tiedosto tietokoneelta sekä sen roskakorista.

Tarvittaessa vastaamme mielellämme kysymyksiinne koskien tutkimusta.

Ystävällisin terveisin,

Nina Simola ja Leni Seppälä

DIAK, Sosionomi YAMK-opiskelijat  
Nina.simola@student.diak.fi  
Leni.seppala@student.diak.fi





## LIITE 3 Kyselylomake

## Tervetuloa vastaamaan Helsingin kaupungin lapsiperheiden sosiaalineuvontaa koskevaan kyselyyn.

Kaikki vastaukset käsitellään luottamuksella ja anonyymisti, eikä niitä voida yhdistää vastaajaan.

Kysymyksiin vastataan valitsemalla omaa tilannettanne tai mielipidettänne parhaiten kuvaava vaihtoehto tai merkitsemällä kysytty numero sille varattuun tilaan. Joissain kysymyksissä sinua pyydetään kirjoittamaan kysytty asia sille varattuun tilaan.

### 1. Mistä sait tiedon kyselystä?

- Helsingin kaupungin työntekijältä
- Facebook ryhmän kautta

### 2. Vastaaja

- Isä
- Äiti
- Muu huoltaja

### 3. Vastaajan ikä

- Alle 20 vuotta
- 20-29 vuotta
- 30-39 vuotta
- 40-49 vuotta
- yli 50 vuotta

### 4. Oletko maahanmuuttajataustainen?

- Kyllä
- En
- En halua vastata

### 5. Asiointikieli

---

## 6. Huoltajuus

- Yksinhuoltaja
- Yhteishuoltajuus
- Muu, mikä?

## 7. Taloudessani asuvien lapsen lähiaikuisten määrä (lähiaikuinen tarkoittaa sellaista täysi-ikäistä, joka ottaa vastuuta lapsen huolenpidosta esim:huoltajan puoliso)

- 1
- 2
- 3 tai enemmän

## 8. Ovatko kaikki taloudessasi asuvat aikuiset lapsen huoltajia?

- Kyllä
- Ei

## 9. Lapsen ikä (jonka asioissa otitte yhteyttä puhelinneuvontaan)

- 0
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10
- 11
- 12
- 13
- 14
- 15
- 16
- 17

10. Lapsen sukupuoli (jonka asioissa otitte yhteyttä puhelinneuvontaan)

- Poika  
 Tyttö  
 muu  
 En halua vastata

11. Kuinka monta lasta ruokakuntaan kuuluu?

- 1  
 2  
 3  
 4 tai enemmän

12. Ensimmäinen yhteydenotto Helsingin kaupungin lapsiperheiden sosiaalineuvontaan. Merkitse arvio, jos et muista tarkkaan.

kk/vvvv

13. Mitä kautta olit yhteydessä Helsingin kaupungin lapsiperheiden sosiaalineuvontaan? Voit valita yhden tai useamman vastausvaihtoehdon

- Soittamalla puhelinneuvontaan ma-pe klo 9-12 välisenä aikana  
 Tarvitsen apua- napin kautta  
 Maisan kautta, tekemällä hakemuksen  
 Neuvolan tai muun palvelun läheteellä  
 joku muu, kirjoita kenttään

14. Kuinka haastavaksi koit lapsen ja/tai perheen tilanteen soittaessasi puhelinpalveluun?

1                      2                      3                      4                      5

En ollenkaan  
haastavaksi

Erittäin haastavaksi

15. Syy tai syyt, minkä takia soitit puhelinpalveluun? (Voit valita yhden tai useamman vaihtoehdon)

- Lapsen haastava käytös
- Lapsen aggressiivinen käytös
- Lapsen uhmakas käytös
- Lapsen tottelemattomuus
- Vuorovaikutushaasteet perheessä
- Huoltajan/huoltajien tarve avulle
- uu, mikä?

16. Soittaessasi ensimmäisen kerran puhelinpalveluun, oliko lapsella diagnosoitu käytöshäiriö?

- Ei
- Kyllä, mikä/mitkä? \_\_\_\_\_
- Tutkimukset meneillään

17. Seuraavat väittämät koskevat lapsiperheiden sosiaalineuvonnan puhelinpalvelua. Vastaa väittämiin asteikolla 1-5.

1=täysin eri mieltä - 5=täysin samaa mieltä

	1	2	3	4	5
Puhelinpalvelun työntekijä oli ystävällinen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Puhelinpalvelun työntekijä vaikutti asiantuntevalta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Minusta tuntui, että puhelinpalvelun työntekijä kuunteli minua	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Minusta puhelinpalvelun työntekijä otti huomioon ajatukseni ja tarpeeni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sain selkeät ohjeet kuinka toimin jatkossa ja mistä minuun ollaan yhteydessä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

18. Ohjattiinko perheesi sellaisiin palveluihin kuin odotit?

	1	2	3	4	5	
Ei ollenkaan odotusten mukaisesti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Täysin odotusten mukaisesti

19. Mitä palveluita olisit toivonut saavasi? (Voit valita yhden tai useamman vaihtoehdon)

- Perheneuvola
- Lapsiperheiden sosiaaliohjaus
- Lapsiperheiden kotipalvelu (esimerkiksi lastenhoito apu)
- Pariterapia
- Perheoikeudelliset palvelut (esimerkiksi sovittelu)
- Lastensuojelun palvelut
- Muu, mikä \_\_\_\_\_

20. Mihin palveluihin perheesi ohjattiin? (Voit valita yhden tai useamman vaihtoehdon)

- Perheneuvola
- Terapeuttinen vauvaperhetyö
- Lapsiperheiden sosiaaliohjaus
- Lapsiperheiden kotipalvelu
- Pariterapia
- Perheoikeudelliset palvelut (esimerkiksi sovittelu)
- Lastensuojelun palvelut
- Muu, mikä \_\_\_\_\_

21. Milloin asiakkuus ohjattuun palveluun käynnistyi? Merkitse arvio, jos et muista tarkkaan. Täytä alla olevista laatikoista ne kohdat, jotka koskevat sinun tilannettasi.

Palvelu käynnistyi (Palvelun nimi / kk/vvvv) \_\_\_\_\_

Olemme jonossa (Palvelun nimi) \_\_\_\_\_

Muu tilanne, mikä? \_\_\_\_\_

Palvelu käynnistyi (Palvelun nimi / kk/vvvv) \_\_\_\_\_

Olemme jonossa (Palvelun nimi) \_\_\_\_\_

Muu tilanne, mikä? \_\_\_\_\_

22. Seuraavat väittämät koskevat palveluohjausta ja sen oikea-aikaisuutta.

Vastaa väittämiin asteikolla 1-5.

1=Täysin eri mieltä - 5= Täysin samaa mieltä

	1	2	3	4	5
1. Palvelut, joita minulle tarjottiin vastasivat perheeni tarpeisiin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Pystyin vaikuttamaan lastani ja perhettäni koskeviin palveluihin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Perheeni sai tarvittavan avun silloin, kun se oli ajankohtaista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

23. Vastasit väittämään 1. vastausvaihtoehdon 1, 2, 4 tai 5. Voitko tarkentaa millä tavalla pystyit tai et pystynyt vaikuttamaan palveluihin.

24. Vastasit väittämään 2. vastausvaihtoehdon 1, 2, 4 tai 5. Voisitko tarkentaa miten pystyit tai et pystynyt vaikuttamaan lastasi ja perhettäsi koskeviin palveluihin

25. Vastasit väittämään 3. vastausvaihtoehdon 1, 2, 4 tai 5. Voisitko tarkentaa millä tavallani perheesi sai tai ei saanut apua silloin kun se oli ajankohtaista.

26. Kuinka haastavaksi arvioisit perheesi tilanteen tällä hetkellä?

	1	2	3	4	5	
Erittäin haastavaksi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	En ollenkaan haastavaksi

27. Haluatko sanoa vielä jotain liittyen Helsingin kaupungin lapsi-perheiden sosiaalineuvontaan?

28. Tähän voit lisätä puhelinnumerosi, jos suostut siihen että opinnäytetyön -tekijät ovat sinuun tarvittaessa yhteydessä. Puhelun aikana voimme tarkentaa antamiasi vastauksia sekä voit kuvailla tarkemmin kokemaasi palvelua ja tuen tarvetta. Puhelinnumeron lisääminen on vapaaehtoista! Älä kirjoita nimeäsi tähän. Puhelun saat käydä täysin nimettömästi.

## LIITE 4. Puhelinhaastattelun kyselyrunko

- 1) Mikä on näkemyksesi oikea-aikaisuudesta? Mitä se tarkoittaa sinulle?
- 2) Onko perheesi saanut oikea-aikaista apua vai ei?
- 3) Mitä vaikutuksia oikea-aikaisella avulla oli tilanteeseen?
- 4) Miksi palvelu oli mielestäsi oikea-aikaista? Mikä oli siihen vaikuttava tekijä?
- 5) Miten perheesi ratkaisi tilanteen, jos palvelu ei tullut oikea-aikaisesti?
- 6) Mitä vaikutuksia sillä oli perheen tilanteeseen, ettei palvelu tullut oikea-aikaisesti?



