



TAMPEREEN
AMMATTIKORKEAKOULU

”HETI PUHELUN JÄLKEEN OLI JO PAREMPI OLLA”

Asiakkaiden kokemuksia Tampereen kaupungin per-
hepalveluiden palveluohjauksesta

Riina Mikkonen

Tiina Paloniemi

Opinnäytetyö
Joulukuu 2016
Sosiaalialan koulutusohjelma



TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Sosiaalialan koulutusohjelma

MIKKONEN, RIINA & PALONIEMI, TIINA:

"Hetki puhelun jälkeen oli jo parempi olla"

Asiakkaiden kokemuksia Tampereen kaupungin perhepalveluiden palveluohjauksesta

Opinnäytetyö 50 sivua, joista liitteitä 2 sivua

Joulukuu 2016

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli saada asiakasnäkökulmasta tutkimustietoa Tampereen kaupungin perhepalveluiden palveluohjauksesta. Palveluohjaus on uusi työmuoto perhepalveluiden kokonaisuudessa, eikä sitä ole näin ollen vielä aikaisemmin tutkittu. Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, miten palveluohjauksen asiakkaat ovat kokeneet saamansa palveluohjauksen. Tarkoituksena oli analysoida myös syitä, joiden takia perheet ovat hakeutuneet tai ohjautuneet palveluohjaajan avun piiriin. Opinnäytetyö toteutettiin yhteistyössä perhepalveluiden palveluohjaajien kanssa.

Opinnäytetyö toteutettiin yhdistelemällä sekä kvantitatiivista että kvalitatiivista tutkimusotetta. Aineisto kerättiin sähköisellä kyselylomakkeella. Lisäksi opinnäytetyössä käytettiin palveluohjaajien tekemiä valmiita kirjauksia. Määrällistä aineistoa tulkittiin käyttämällä apuna Microsoft Exceliä sekä sen laajennusta Tixeliä. Laadulliselle aineistolle tehtiin aineistolähtöinen sisällönanalyysi. Teoreettisen viitekehyksen opinnäytetyössä muodostavat palveluohjaus sekä lapsiperheiden hyvinvoinnin riskit.

Opinnäytetyön tuloksista nousi selkeästi esille asiakkaiden tyytyväisyys heidän saamansa palveluohjaukseen. Suurin osa asiakkaista koki saavansa riittävästi tukea ja neuvoja palveluohjaajalta. Suurin osa asiakkaista koki myös saaneensa tukea ja neuvoja riittävän nopeasti yhteyttä otettuaan. Valmiista kirjauksista tuli selkeästi esille, että suurin osa asiakkaista haki apua eroasioihin, kuten huoltajuus- ja tapaamisasioihin. Seuraavaksi eniten yhteydenottoja tuli talouteen ja asumiseen liittyvissä asioissa sekä kodin- ja lastenhoitoon liittyvissä asioissa.

Johtopäätöksenä opinnäytetyön tuloksista voidaan todeta, että asiakkaat ovat olleet palveluohjaajilta saamansa apuun erittäin tyytyväisiä. Jatkotutkimuksissa voisi keskittyä kehittämisenäkökulmaan. Asiakasnäkökulmasta aiheeseen voisi syventyä laadullisen tutkimuksen keinoin esimerkiksi haastatteleamalla palveluohjauksen asiakkaita.

Asiasanat: palveluohjaus, perhepalvelut, lapsiperheiden hyvinvoinnin riskit

ABSTRACT

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

MIKKONEN, RIINA & PALONIEMI, TIINA:

“I felt better right after the phone call”

Clients' Experiences of Case Management in Tampere Family Services

Bachelor's thesis 50 pages, appendices 2 pages
December 2016

The purpose of this thesis was to get empirical results about a client`s perspective about the case management in Tampere family services. Case management is a new outreach in the context of the Family Services and it has not been studied before. The aim of this thesis was to find out how the clients experience the case management. The other aim was to analyze the collected data about the reasons that has led the clients to search for help from the case managers. The thesis was conducted in co-operation with the case managers of Tampere Family Services.

The study was both quantitative and qualitative in nature. The data were collected through an electronic questionnaire which consisted of both quantitative and qualitative questions. The quantitative data were analyzed using Microsoft excel and Tixel statistics programs. The qualitative part was analyzed through content analysis.

The results showed clearly that the clients were pleased with the help provided by the case managers. Most of the clients answered that the help they received was both adequate and fast enough. Ready entries show that the most common reason to search help was about divorce issues such as custody and visitation rights. The second common reason was housing and financial issues. The third common reason to search help was about housekeeping and babysitting.

As a conclusion it was found that the clients have been very satisfied with the help provided by the case managers. Further studies could have an improvement perspective. From a client`s perspective it would be good to take a deeper look into the subject by interviewing the clients of the case management.

Key words: case management, family services, the risks in wellbeing among families with children

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	PALVELUOHJAUS	7
	2.1 Palveluohjaus-määritelmän taustaa.....	7
	2.2 Palveluohjauksen määritelmä ja tavoitteet	7
	2.3 Milloin palveluohjaus on tarpeellista?.....	10
	2.4 Palveluohjaus Tampereen kaupungin perhepalveluissa	12
3	LAPSIPERHEIDEN HYVINVOINNIN RISKIT	14
	3.1 Ero lapsiperheessä.....	14
	3.1.1 Lapsen huolto ja elatus.....	15
	3.1.2 Lapsen asuminen ja tapaamiset eron jälkeen	15
	3.2 Vanhemman jaksamista heikentäviä asioita	16
	3.2.1 Vanhemman liiallinen päihteidenkäyttö	17
	3.2.2 Vanhemman mielenterveyden häiriintyminen	18
	3.3 Asumiseen ja talouteen liittyvät ongelmat lapsiperheissä	19
4	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	20
	4.1 Tutkimuksen taustaa, tavoite ja tutkimuskysymykset	20
	4.2 Tutkimusmenetelmät ja tutkimusaineisto	20
	4.2.1 Kirjaukset syistä hakeutua palveluohjaajille.....	23
	4.2.2 Kysely asiakkaille tyytyväisyydestä palveluun.....	23
5	TUTKIMUSTULOKSET.....	25
	5.1 Palveluohjaustarpeen syyt.....	25
	5.2 Kokemukset palveluohjauksesta.....	28
6	JOHTOPÄÄTÖKSET	37
7	POHDINTA.....	39
	7.1 Eettisyys ja luotettavuus	39
	7.2 Jatkotutkimus ja kehittäminen	41
	7.3 Pohdintaa opinnäytetyöprosessista	42
	LÄHTEET.....	45
	LIITTEET	49

1 JOHDANTO

Sosiaali- ja terveysministeriön yhtenä kärkihankkeena on lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma. Muutosohjelman tavoitteena on vahvistaa peruspalveluita ja painottaa enemmän ehkäiseviä palveluita ja varhaista tukea. Ehkäisevillä palveluilla ja varhaisella tuella on mahdollista vähentää lasten huostaanottoja, laitoshoidon ja näin hillitä kustannusten nousua. Ensisijaisia asioita ovat lapsen etu ja vanhemmuuden tuki, joten tavoitteena on tehdä entistä lapsi- ja perhelähtöisemmät, vaikuttavammat, kustannustehokkaammat ja paremmin yhteen sovitettut palvelut. (Sosiaali- ja terveysministeriö a.)

Sosiaali- ja terveysministeriön toisena kärkihankkeena on muokata palveluita asiakaslähtöisemmiksi. Hallitus pyrkii kärkihankkeen avulla yhdistämään sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut asiakaslähtöisiksi kokonaisuuksiksi. Sosiaali- ja terveydenhuollon toimintaprosesseja pyritään uudistamaan niin, että asiakas on keskiössä. Uudistuksen myötä luodaan asiakkaan tarpeiden ja valmiuksien mukaiset, oikea-aikaiset matalan kynnyksen moniammatilliset palvelut. (Sosiaali- ja terveysministeriö b.)

Tutkimme opinnäytetyössämme Tampereen kaupungin perhepalveluiden uutta työmuotoa, palveluohjausta. Aiheen opinnäytetyöhömmme saimme yhteistyötaholtamme eli Tampereen kaupungin lapsiperheiden palveluohjaajilta. Työssämme tutkimme asiakkaiden kokemuksia palveluohjauksesta sekä syitä, jotka ovat johtaneet avunpyyntöön palveluohjaajilta.

Huhtikuussa 2015 palveluohjaus otettiin nykymuodossaan käyttöön Tampereen perhepalveluissa. Uuden sosiaalihuoltolain myötä ennaltaehkäisevän työn merkitys lisääntyi ja tämä näkyy Tampereen kaupungin palveluissa esimerkiksi siinä, että neljä lapsiperheiden sosiaalipalveluiden palveluohjaajaa siirtyivät perhepalveluiden kokonaisuuteen, eli ennaltaehkäisevään työhön. (Tampereen kaupunki 2015b.) Apua ja tukea pyritään tätä myötä tarjoamaan mahdollisimman varhaisessa vaiheessa.

Palveluohjauksen lähtökohtiin kuuluu juuri kärkihankkeiden tavoitteena olevat asiakaslähtöisyys, ehkäisevä työote sekä varhainen tuki. Perheille pyritään tarjoamaan tukea matalalla kynnyksellä. Lastensuojelulaki (2007/417) velvoittaa lasten ja perheiden kanssa toimivia viranomaisia tukemaan vanhempia ja huoltajia heidän kasvatustehtävässään.

Perheelle tulisi myös tarjota tarpeellista apua riittävän varhain (Lastensuojelulaki 2007/417).

Palveluohjauksen pääperiaatteena on asiakaslähtöisyys. Palveluohjaajia voi tavata vuorokauden eri aikoina ja tapaamispaikkana voi toimia perheen toivoma paikka. Palveluohjaajien yhteydenotto ja tapaaminen tulisi tapahtua nopeasti ja asiakkaan tarpeen mukaan. Palveluohjauksen etuna on se, että asiakkaan ei tarvitse etukäteen määritellä avuntarvettaan tai ongelmaansa. Huolista voidaan keskustella palveluohjaajan kanssa ja tätä myötä saada selvitys siihen, mihin tarvitsee apua ja tukea. Palveluohjaajiin voi ottaa yhteyttä monenlaisissa ongelmissa, eikä tarvitse määritellä kuka perheessä on se, joka apua eniten tarvitsee tai mistä ongelmat johtuvat. Apua pulmiin saa ennen kuin ne kasvavat ongelmiksi.

Tutkimuksen teoreettisessa osuudessa avaamme lisää palveluohjauksen käsitettä sekä tarkemmin Tampereen kaupungin lapsiperheiden palveluohjausta. Käsittelemme teoriaosuudessamme myös erilaisia lapsiperheiden hyvinvoinnin riskejä. Teemat, jotka esittelemme teoriaosuudessamme lapsiperheiden hyvinvoinnin riskeistä, ovat sellaisia, jotka koettelevat lapsiperheitä tänä päivänä.

2 PALVELUOHJAUS

2.1 Palveluohjaus-määritelmän taustaa

Sosiaaliohjaus-käsitteen rinnalle ja myös osittain samaa tarkoittavaksi käsitteeksi on tullut termi palveluohjaus (Näkki & Sayed 2015, 32). Ohjaus on määritelty yksilöille, perheille ja yhteisöille annettavaksi neuvonnaksi ja tueksi palvelujen käytössä sekä yhteistyöksi eri tukimuotojen yhteensovittamisessa. Sosiaaliohjauksen tavoitteena on lain mukaan edistää yksilöiden ja perheiden hyvinvointia ja osallisuutta vahvistamalla tuen tarpeessa olevien elämänhallintaa ja toimintakykyä. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.) Palveluohjausta alettiin kehittää sosiaalialan työmenetelmänä 1970-luvulla. Aluksi palveluohjauksella haettiin ratkaisua kustannustehokkuuteen ja asiakkaan kokonaisvaltaisen palvelutarpeen arviointiin ja siihen vastaamiseen. Palveluohjauksen käsite tuotiin Suomeen 1900-luvulla Yhdysvalloista. (Näkki & Sayed 2015, 33.)

Niin sosiaaliohjauksessa kuin palveluohjauksessakin työn lähtökohtana on asiakkaan kohtaaminen ja työntekijän läsnäolo. Sekä työntekijän että asiakkaan vastavuoroisuus ja yhteistoiminnallisuus ovat lähtökohtana toimivalle ohjaukselle. Työntekijän on asetettava asiakkaan rinnalle. (Näkki & Sayed 2015, 29.)

Palveluiden käyttäjillä löytyy nykyään paljon valinnanvaraa, mistä apua on mahdollista hakea. Laaja tarjonta on myös lisännyt epäselvyyttä siitä, millaista palvelua käyttäjä oikeasti tarvitsisi ja mistä palvelua kussakin tilanteessa voisi saada. Palveluohjauksen ja neuvonnan tarve on lisääntynyt myös siitä syystä, että yhteiskunnan aikaisemmin tarjoamia palveluita on jaettu myös yrityksille ja järjestöille. (Näkki & Sayed 2015, 32.) Sosiaali- ja terveyspalveluita tarvitseva henkilö on monesti haastavassa elämäntilanteessa. Elämäntilanteestaan ja ongelmistaan johtuvien tarpeidensa vuoksi hän kaipaa erityisesti tukea oikeiden palveluiden löytämiseen ja hankkimiseen. Haavoittuvassa asemassa olevalla henkilöllä ei aina ole tarvittavia voimavaroja myöskään omien oikeuksiensa ajamiseen. (Näkki & Sayed 2015, 43.)

2.2 Palveluohjauksen määritelmä ja tavoitteet

Palveluohjauksen käsite on monimerkityksellinen. Palveluohjaus voidaan nähdä niin työmenetelmänä, työtapana kuin toimintamallinakin. Palveluohjaajan tehtävänä on auttaa jäsentämään asiakkaan tilannetta ja auttaa asiakasta selvittämään, millaista apua, tukea ja kuntoutusta asiakas sen hetkisessä elämäntilanteessaan tarvitsee. Palveluohjaajalta edellytetäänkin laajaa verkosto-osaamista ja hänen tulee antaa tietoa sosiaaliturvan kokonaisuudesta ja erilaisista palveluvaihtoehdoista. (Näkki & Sayed 2015, 34.) Palveluohjaukseen perustuvia työotteita on kolmenlaisia: varsinainen palveluohjaus, palveluohjauksellinen työote ja konsultoiva tai neuvova työote (Suominen & Tuominen 2003, 16).

Onnistuneelle palveluohjaukselle on ominaista asiakkaan aito kohtaaminen, luottamuksellisen asiakassuhteen mahdollistaminen, tasavertaisuus, henkilökohtaisuus, vastavuoroisuus, jatkuvuus, epävarmuuden sieto, tukeminen, joustavuus ja luottamus asiakkaan voimavaroihin. Työtavassa korostuu erityisesti asiakaslähtöisyys. (Näkki & Sayed 2015, 35.) Palveluohjauksen tulee ensisijaisesti perustua asiakkaan ja palveluohjaajan todelliseen kohtamiseen ja luottamuksellisen suhteen rakentamiseen. Palveluohjauksessa pyritään asiakkaan mahdollisimman itsenäisen elämän tukemiseen, joten tavoitteena on palveluohjaajan tarpeettomaksi tekeminen. Asiakkaan toimintakyvyn vahvistaminen on osa tätä itsenäisen elämän tukemista. Tavoitteena on asiakkaan siirtyminen oman elämänsä keskeiseksi toimijaksi siten, että hänen omaa rooliaan pyritään vahvistamaan hänen omaa elämää koskevassa päätöksenteossa. Tällaista toimintaa voisi myös kutsua asiakkaan vahvistamiseksi, valtaistamiseksi tai voimaannuttamiseksi. (Suominen & Tuominen 2003, 13.)

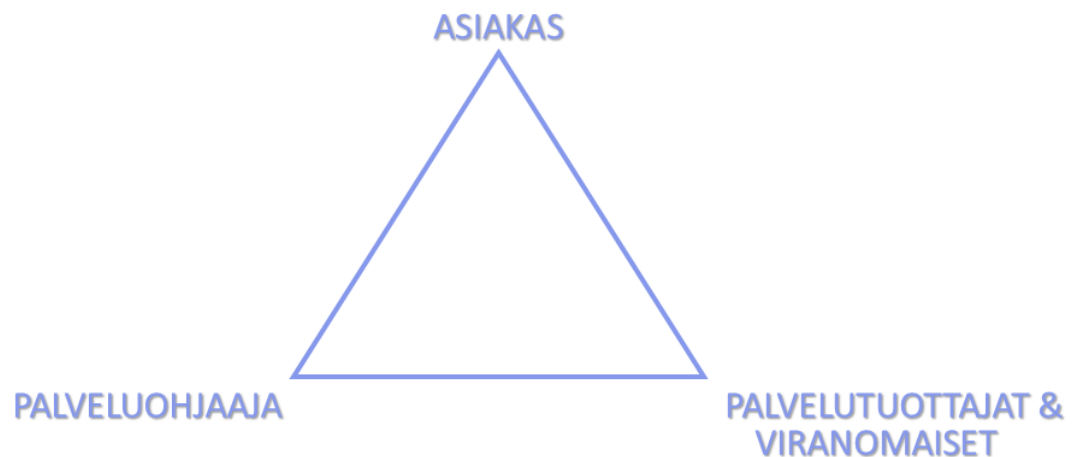
Kontaktin, kohtaamisen ja luottamuksen kautta palveluohjaaja pääsee tutustumaan asiakkaan elämään, arkeen ja voimavaroihin ja näin hänen on myös mahdollista tulla tietoiseksi asiakkaan tavoitteista. Palveluohjaajan olisikin välttämätöntä tulla tietoiseksi asiakkaan tavoitteista, jotta asiakassuhde voisi onnistua. Jos tavoitteet eivät ole tiedossa ja jos asiakassuhteessa edetään liian nopeasti, asiakas ei ole vielä sitoutunut yhteiseen työhön ja koko asiakassuhde voi näin olla vaarassa. (Rauhala 2011.)

Palveluohjauksessa ei pyritä muuttamaan asiakasta. Asiakkaan kanssa tehtävä työ lähtee asiakkaan voimavaroista ja terveydestä, joiden avulla pyritään asiakkaan voimaantumiseen ja vahvistumiseen ja näin ollen itsenäisen elämän saavuttamiseen sekä tukemiseen. Tavoitteena on asiakkaan oman tukiverkoston ja viranomaisverkostojen vahvistaminen. Palveluohjaaja toimii asiakkaan toimeksiannosta, ja palveluohjaajan on tarkoitus toimia

asiakkaan kannustajana, motivoijana ja tukijana. Palveluohjauksen tavoitteena on saada tapahtumaan asiakkaan ajattelussa ja toiminnassa muutos, jotta asiakas oppisi luottamaan omaan kykynsä selvitä ja pärjätä aikaisemmin haastavilta tuntuneissa tilanteissa. (Rauhala 2011.)

Useimmiten palveluohjaus tapahtuu asiakkaan antamasta toimeksiannosta lähellä asiakasta, mutta joskus eri toimijoiden merkitys saattaa erilaisten painotusten mukaan vaihdella. Voi olla tilanteita, jolloin asiakkaan päätöksentekokyky on puutteellinen tai asiakas ei osaa muodostaa realistisia tavoitteita esimerkiksi sairaudesta johtuen. Tällaisissa tilanteissa palveluohjaajan vastuu asiakkaasta korostuu, ja palveluohjaajan on erittäin tärkeää varmistaa, että asiakkaalle löydetään oikeat palvelut ja että asiakas saa tarvitsemansa tuen ja avun. Joskus myös viranomaiset lähestyvät palveluohjaajia avun toivossa, kun asiakkaan kohtaamisessa on hankaluuksia. Tällöin ongelmana on vieraantuminen palveluohjauksen tärkeästä periaatteesta ja lähtökohdasta eli asiakaslähtöisyydestä, kun palveluohjauksen aloittaakin viranomainen eikä asiakas itse. (Suominen & Tuominen 2003, 105.)

Palveluohjaaja työskentelee asiakkaan kanssa tämän elämäntilanteen vaatiman palvelutarpeen suunnittelussa, hankkimisessa ja yhteensovittamisessa sekä huolehtii asiakkaan palveluiden toteutumisesta yhdessä tehdyn suunnitelman mukaisesti. Palveluohjaus on ajan, huomion ja kunnioituksen antamista ohjattavalle. (Näkki & Sayed 2015, 36.) Asiakkaan tarpeiden ja niitä tukevien palveluiden yhteensovittaminen on palveluohjauksen keskeinen sisältö. Palveluohjaus tapahtuu kolmiossa (Kuvio 1.), jonka yhden kulman muodostaa asiakas, toisen palveluohjaaja ja kolmannen palveluntuottajat ja viranomaiset. (Suominen & Tuominen 2003, 14.)



KUVIO 1. Palveluohjauksen kolmio

Palveluohjaus on työtapa, joka huomioi asiakkaan elämäntilanteen kokonaisvaltaisesti ja jonka perustana ovat asiakkaan ja hänen läheistensä voimavarat. Erityisesti palveluohjaus on asiakaslähtöinen työtapa, jonka tavoitteena on asiakkaan ja hänen perheensä elämäntilanteen hallinta. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 10.) Palveluohjauksessa ei hoideta vikaa, vammaa tai sairautta vaan vahvistetaan tiedon ja tuen avulla asiakkaan elämäntilannetta (Näkki & Sayed 2015, 36). Hyvältä palveluohjaajalta vaaditaan eettistä osaamista, asiakastyön osaamista sekä palvelujärjestelmäosaamista (Näkki & Sayed 2015, 56-57).

Palveluohjaus on prosessi, jolla on alku ja loppu. On tärkeää tiedostaa ja muistaa, että se on tavoitteellista yhteistyötä työntekijän ja asiakkaan kesken. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 12-13.) Palveluohjaajan tavoitteena on tehdä itsensä tarpeettomaksi (Suominen & Tuominen 2003, 25).

2.3 Milloin palveluohjaus on tarpeellista?

Palveluohjauksen tarve voi korostua monenlaisissa tilanteissa. Palveluohjaus on tarpeellista ainakin silloin, kun asiakas tarvitsisi laaja-alaista tukea ja apua, ja kun on tarpeellista miettiä asiakkaan tueksi monia eri palvelujen tarjoajia. Näiden eri palveluntarjoajien yhteistyötä ja koordinoitua hoitoa hoitaa palveluohjaaja. Palveluohjaus on tarpeellista myös sil-

loin, kun asiakkaan elämäntilanne on muuttunut, ja asiakas tarvitsee muuttuneiden olosuhteiden takia tilanteensa selvittelyä ja palvelutarpeidensa uudelleenmäärittelyä. Muuttuvia tilanteita, joissa palveluohjausta tarvitaan, ovat myös elämänkaaren siirtymävaiheet tai asiakkaan elämän kehitysvaiheet, joissa elämäntilanteen lisäksi yleensä myös tuen ja palveluiden tarve muuttuu. Tilanteet, joissa asiakas on jäänyt palveluiden piirin ulkopuolelle, vaativat erityisesti huolellista paneutumista ja tarkkaa tuen, tarpeiden ja tukipalveluiden miettimistä ja järjestämistä. Palveluohjaajan tuki ja apu on hyödyksi myös silloin, kun palveluiden tarve on pitkäaikainen tai kun asiakkaan tilanteessa ei ole selvää, kenelle asiakkaan asiat ensisijaisesti ja luonnollisesti kuuluisivat. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 12-13.)

Yksi iso ongelma, johon palveluohjauksella pyritään vastaamaan, on palveluiden repaleisuus ja joustamattomuus. Palvelut eivät muotoudu yksittäisen asiakkaan tarpeita vastaaviksi, koska ne on suunniteltu tiettyjen standardien mukaisesti. Silloin kun asiakkaalla on useita yhtäaikaista ongelmia, joihin on pyritty vastaamaan lukuisten eri tahojen avulla, ongelmaksi usein muodostuu se, ettei kukaan tahoista kannu vastuuta eri tahojen yhteistyöstä tai asiakkaasta kokonaisuutena. Asiakkailta, joilla on monia erilaisia ongelmia, ongelmat ovat usein myös epämääräisiä ja vaikeasti sanoitettavissa. (Rauhala 2011.)

Eri tahot huolehtivat usein vain oman erityisosaamisen alueestaan eivätkä kiinnitä huomiota siihen, miten nämä kaikki palvelut yhdessä hyödyttäisivät asiakkaan tilannetta parhaalla mahdollisella tavalla. Erityisosaaminen ja tietyn yksittäisen ongelman hoitaminen hyödyttää useimpia asiakkaita, mutta he, joilla ongelmia on enemmän, eivät tule välttämättä koskaan kokonaisvaltaisesti autetuiksi. Mahdollista on myös, että eri tahot hoitavat yhtä asiaa päällekkäin, eivätkä ole tietoisia tästä tai edes siitä, että toisia toimijoita on. Erityisosaaminen ja täsmäpalvelut vaikeuttavat niiden asiakkaiden auttamista ja kohtaamista, joilla ongelmia on useampia ja vielä vaikeasti hahmotettavia ongelmia. (Rauhala 2011.)

Asiakkaan ongelmat eivät aina johdu asiakkaasta itsestään, vaan asiakkailta, joilla on monia ongelmia, voi olla vaikeuksia ratkaista näitä ongelmia itsenäisesti. Asiakas on voinut olla esimerkiksi erilaisten palveluiden piirissä pitkään saamatta kuitenkaan hänen tarpeidensa ja tavoitteidensa mukaista tukea ja apua. Tällaisten kokemusten takia asiakkaat saattavat syrjäytyä ja jäädä palveluiden väliin tai jopa kokonaan niiden ulkopuolelle. Palveluohjauksesta hyötyvät kaikista eniten ne henkilöt, joilla on useiden eri palveluiden

tarvetta elämänhallinnan vaikeuden takia. Elämänhallinnan vaikeuteen heillä usein kuuluu se, että heidän on vaikea sitoutua pitkäjänteiseen ja säännölliseen työskentelyyn, vaikka se olisi avain heidän elämän kokonaisvaltaiseen tukemiseen. (Rauhala 2011.)

2.4 Palveluohjaus Tampereen kaupungin perhepalveluissa

Perhepalveluiden palveluohjauksen taustalla on keväällä 2015 tullut uusi sosiaalihuoltolaki, jonka myötä perhepalvelut alkoivat tarjota tamperelaisille lapsiperheille enemmän varhaisen vaiheen palveluita. Tampereen kaupungin lapsiperheiden sosiaalipalvelut muuttuivat vuoden 2015 alusta, ja lapsiperheiden sosiaalipalvelut koostuvat nykyään perhepalveluista, lastensuojelun avohuollon palveluista sekä lastensuojelun sijaishuollon palveluista. Tämän organisaatiomuutoksen myötä kaupungin neljä lapsiperheiden sosiaalipalvelujen palveluohjaajaa siirtyivät perhepalvelujen kokonaisuuteen eli ennaltaehkäisevään työhön. (Tampereen kaupunki 2015b; Tampereen kaupunki 2015c.)

Ennaltaehkäisevä työ eli varhaisen tuen palvelut, niin kuin esimerkiksi juuri palveluohjaus, perustuu vapaaehtoisuuteen. Asiakas voi olla yhteydessä palveluohjaajaan itse tai asiakkaan luvalla palveluohjaajaan voi olla yhteydessä myös asiakkaan peruspalveluiden työntekijä. Palveluohjaaja etsii asiakkaalle sopivaa palvelua asiakkaan kanssa yhdessä Tampereen kaupungin omista palveluista tai kolmannen sektorin järjestöjen, yhdistysten tai säätiöiden järjestämistä palveluista. Tavoitteena on ratkoa perheiden pulmat ja vaikeudet mahdollisimman aikaisessa vaiheessa ennen kuin ne muuttuvat ongelmiksi. (Tampereen kaupunki 2015b; Tampereen kaupunki 2015c.)

Tampereella perhepalveluiden palveluohjaajat tekevät palvelutarpeiden arviointeja, suunnittelevat ja organisoivat palveluita sekä seuraavat niitä. Palveluohjaus voi olla myös pelkästään neuvontaa ja asiakkaan asianajamista tai ohjaamista toisille toimijoille. Palveluohjaajat ovat ammattilaisia moniammatillisessa työskentelyssä ja käyttävätkin työssään paljon konsultointia. Näillä kaikilla toimilla pyritään siihen, että palveluohjauksella saavutettaisiin tehokkaampaa resurssien käyttöä, ja selvennettäisiin eri toimijoiden rooleja ja vastuita ja näin vältettäisiin eri toimijoiden päällekkäistä toimintaa. Tavoitteena on myös lisätä palvelutuotannon jatkuvuuksia ja edesauttaa kokonaisvaltaisempaa palvelutuotan-

toa. Niin kuin palveluohjauksen periaatteisiin kuuluu, myös Tampereella palveluohjauksessa korostetaan asiakaslähtöisyyttä, avoimuutta, dialogisuutta ja verkostoitumista. (Tampereen kaupunki 2015b; Tampereen kaupunki 2015c.)

Tampereen perhepalveluiden palveluohjauksessa yhteistyö kolmannen sektorin, kuten asiakas- ja potilasjärjestöjen, ja muidenkin toimijoiden kanssa on tiivistä ja korostetun tärkeää. Palveluohjaajat ovat ohjanneet asiakkaitaan muun muassa seurakunnan diakoniatyölle, perhetyölle, perheoikeudellisiin palveluihin sekä päihde- ja mielenterveyspalveluihin. (Tampereen kaupunki 2015c.)

Lapsiperheiden sosiaalityöhön voi ottaa yhteyttä esimerkiksi silloin, kun perhe tarvitsee apua tai neuvontaa jokapäiväisestä elämästä selviytymisessä, asumiseen ja talouteen liittyvissä asioissa, lähisuhde- ja perheväkivaltatilanteissa tai lapsen kehitykseen ja hyvinvointiin tukemisessa (Tampereen kaupunki b). Tampereen kaupungin asiakkaille lähettämässä kirjeessä (2015a) kehoitetaan ottamaan yhteyttä yleisesti silloin, kun on huoli omasta tai perheen tilanteesta tai ei vain tiedä mitä meneillään olevassa tilanteessa pitäisi tehdä tai silloin, kun haluaa opastusta ja ohjeistusta asioiden hoitamiseen. Yleisimmät syyt ottaa yhteyttä palveluohjaajaan Tampereella on lastenhoito ja kodinhoidollinen apu, asuntoasiat, huoltajuus- ja eroasiat, mielenterveys- ja päihdeongelmat, huoli lapsen tilanteesta, taloudellinen tilanne ja tukiperheasiat (Tampereen kaupunki 2015c).

Tampereella yksi neljästä palveluohjaajasta tarjoaa palveluohjausta eronneille tai eroa pohtiville vanhemmille. Hän tarjoaa keskusteluapua yhteensä 1-3 kertaa ja lupaa tapaamisen 1-2 viikon sisällä yhteydenotosta. Yhteyttä palveluohjaajiin pystyy ottamaan joko verkossa ”Pyydä apua!”-napilla, sähköpostitse, puhelimitse tai postitse. Lupaus on, että palveluohjaaja ottaa yhteyttä asiakkaaseen nopeasti, 1-3 päivän kuluessa. Perhesovitteluasioita hoitavan palveluohjaajan lisäksi loput kolme palveluohjaajaa on jaettu alueittain niin, että Länsi-Tampereella, Itä-Tampereella ja Etelä-Tampereella on omat palveluohjaajansa. (Tampereen kaupunki 2015c.)

3 LAPSIPERHEIDEN HYVINVOINNIN RISKIT

3.1 Ero lapsiperheessä

Avioerojen määrä lisääntyi vuonna 2015 ja eroon avioliittoja päättyi tuolloin jo 13 939 (Tilastokeskus 2016). Solmituista avioliitoista jo noin joka toinen päättyy eroon (Mäki-järvi 2014, 9). Pienten lasten perheissä erot ovat lisääntyneet ja suurimmassa riskissä erota ovat alle kolmivuotiaiden lasten vanhemmat (Järvinen, Lankinen, Taajamo, Veistilä & Virolainen 2012, 129). Vanhempien välisen suhteen särkyminen vaikuttaa kaikkiin perheenjäseniin (Ojanen, Ritmala, Sivén, Vihunen & Vilén 2011, 81). Vanhempien ero järkyttää lapsen olemassaolon totuttuja perustuksia ja on usein lapsen kehityksen kannalta selkeä riskitekijä (Väestöliitto 2016). Lapsen kannalta ero onkin ongelmallinen, vaikka vanhemmat eroaisivatkin sovussa (Järvinen ym. 2012, 129). Jokainen lapsi tarvitsee vanhempiaan ja vanhempien eroaminen horjuttaa lapsen perusturvallisuuden ja luottamuksen tunteita (Ojanen ym. 2011, 84).

Erotilanteissa lapsen tarpeet, tunteet ja tukeminen jäävät liian usein taka-alalle, vaikka juuri yhdessä puhuminen ja lapsen kuunteleminen auttavat lasta selviytymään erosta (Kyrönlampi-Kylmänen 2010, 130-131). Vaikeissakin olosuhteissa on tärkeää, että lapsella on tunne siitä, että hän ei ole erossa ulkopuolinen, kun hänen asioistaan päätetään (Mäki-järvi 2014, 19). Erotilanteessa lasta suojaa se, että vanhempi kykenee läheiseen vanhemmuuteen sekä pystyy käsittelemään eron aiheuttamia tunteita lapsen kanssa (Väestöliitto 2016). Aikuisen tulisikin olla lähellä ja kuulla lasta sekä vastata lapsen kysymyksiin niin hyvin kuin on mahdollista. Lapsen tulee antaa ilmaista niin surua ja pelkoa kuin toiveitaankin. (Mäkijärvi 2014, 10.)

Tutkimusten mukaan kylmässä ja vihamielisessä perheessä ratkaisemattomien ristiriitojen keskellä eläneet lapset voivat huonommin kuin eron kokeneet lapset. Ero sinällään ei siis ole yksin lasta vahingoittava. (Edvall 2001, 149.) Tutkimusten mukaan suuri osa lapsista, jotka joutuvat kuulemaan tai seuraamaan läheltä vanhempiensa riitoja, saa psyykkisiä oireita. Lapset ahdistuvat vanhempiensa riitelystä ja haitalliset vaikutukset voivat seurata jopa aikuisuuteen saakka. Vanhempien henkiset voimavarat myös vähenevät riitelyn myötä. (Mäkijärvi 2014, 86-88). Tutkijoiden mukaan lapsi ei kärsi eniten erosta,

vaan vanhempien riitelystä. (Edvall 2001, 149.) Vanhempien välinen riitaisuus ja vihamielisyys ovatkin aina riskitekijä lapsen kehitykselle elävät vanhemmat sitten yhdessä tai erillään (Väestöliitto 2016).

Tutkimusten mukaan lapsi voi kuitenkin selvitä erosta vahingoittumana ja entistä valmiimpana kohtaamaan elämän ratkaisuja vaativia asioita (Mäkijärvi 2014, 111). Parhaassa tapauksessa ero voikin olla lapselle kasvun mahdollisuus, sillä lapsesta voi välittävien aikuisten avulla kasvaa eron myötä entistä vahvempi ja kypsempi (Mannerheimin lastensuojeluliitto b). Lapsen selviytymisen kannalta vanhempien toiminnalla on kuitenkin ensiarvoisen tärkeä rooli.

3.1.1 Lapsen huolto ja elatus

Laissa lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta (1983/361, 1§) määritellään lapsen huollon tarkoituksiksi turvata lapselle tasapainoinen kehitys ja hyvinvointi lapsen yksilöllisten tarpeiden ja toivomusten mukaisesti. Laki (1983/361, 1§) kehottaa myös turvaamaan myönteiset ja läheiset ihmissuhteet erityisesti lapsen ja hänen vanhempiensa välillä. Henkilö, jolle lapsen huolto uskotaan, määritellään lapsen huolto asumis- ja tapaamissopimuksen huolto-osiossa. Huoltaja päättää lapsen hoidosta, kasvatuksesta, asuinpaikasta sekä muista henkilökohtaisista asioista. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2016a.)

Kun vanhemmat asuvat erillään, muuttavat erilleen tai avioliitto purkautuu, turvataan elatussopimuksella lapsen elatus. Vuonna 2015 Suomessa vahvistettiin lähes 53880 elatussopimusta. Elatussopimusten määrän kasvu on jatkunut jo vuodesta 2007. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2016a.)

3.1.2 Lapsen asuminen ja tapaamiset eron jälkeen

Usein merkittävin ja vaikein ratkaisu on lapsen tai lasten asumisesta sopiminen (Hokkanen 2002, 122). Lapsen asumisesta ja tapaamisista päätettäessä lasta tulee aina kuulla ja hänen mielipiteensä tulee ottaa huomioon, mutta aikuisten on tehtävä päätökset ja vastattava niistä (Mäkijärvi 2014, 19). Laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta (1983/361, 10§) kehottaa ratkaisemaan lapsen tapaamisoikeutta koskevat asiat ennen kaikkea lapsen edun mukaisesti.

Vanhemmista suurin osa sopii keskenään lapsen asumiseen ja tapaamiseen liittyvistä asioista. Lapsen huollosta sovittaessa valtaosa suomalaisista päättyy yhteishuoltajuuteen. Asumissopimuksista valtaosa tehdään edelleen äidin luona asumisesta. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2016a.)

Suomessa on kuitenkin yleistymässä asumismuoto, jossa lapsi viettää yhtä paljon aikaa kummankin vanhemman kodissa. Lapsi voi viettää esimerkiksi viikon tai kaksi toisen vanhemman luona ja vaihtaa sitten kotia toisen vanhemman luo. Tällaista asumismuotoa kutsutaan vuoroasumiseksi ja sen tarkoituksena on, että kummallakin vanhemmalla on samanlainen mahdollisuus viettää aikaa lapsen kanssa sekä osallistua tasavertaisesti lapsen kasvatukseen. (Mäkijärvi 2014, 73.) Sitä, tunteeko lapsi molempien vanhempien kodit yhtälailla kodikseen, on vaikea arvioida. Kirjoilla lapsi voi olla kuitenkin vain yhdessä paikassa. (Edvall 2001, 174.)

Tutkimusten mukaan lapsi selviää sitä paremmin erosta mitä yhtenäisemmin vanhemmat kasvattavat lasta erosta huolimatta. Lapsen turvallisuudentunnetta lisää se, että kummankin vanhemman kodissa noudatetaan samankaltaisia sääntöjä. (Mäkijärvi 2014, 72-73). Koska kodista toiseen muuttaminen voi tuntua lapsesta työläältä, kannattaa huolehtia siitä, että lapsen jokapäiväiset asiat kuten peseytymisvälineet, perusvaatevarasto ja mahdollisesti oma huone olisivat molempien vanhempien kodeissa valmiina. Lapsen arkea helpottaa myös se, että vanhemmat asuvat eron jälkeen lähellä toisiaan. (Kyrönlampi-Kylmänen 2010, 134.)

3.2 Vanhemman jaksamista heikentäviä asioita

Vanhemmuus on ihmissuhteena vahvasti riippuvainen muusta ympäröivästä todellisuudesta. Vanhemmuus on aikaan ja paikkaan sidottu ja rajat sekä mahdollisuudet vanhemmuudelle asettaa ihmisyyhteisöjen tarjoama tuki sekä kulttuurinen malli. Yhteisö ja yhteiskunta säätelevät ihmisen kykyä toimia vanhempana. (Tamminen 2004, 72.) Vanhempia ja perhettä koskevat elämäntapahtumat vaikuttavat myös lapsiin (Ojanen ym. 2011, 22).

Selvitysten mukaan suomalaisessa palvelujärjestelmässä peruspalvelut toimivat melko hyvin, kun tuen tarve ei ole kovin suuri tai monitahoinen. Julkiset palvelut tarjoavat lapsille monipuolista tukea muun muassa oppimiseen ja kehitykseen. Perheille ja vanhemmille suunnattu peruspalveluiden tuki on kuitenkin heikompaa. (Nousiainen, Petrelius & Yli-ruka 2016.)

Kotipalvelun avulla pyritään tukemaan vanhemmuutta ja perheiden arjessa selviytymistä (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2016b). Kodinhoidon avulla tarkoitetaan henkilökohtaiseen hoivaan ja huolenpitoon, lasten hoitoon ja muuhun tavanomaiseen elämään kuuluvien tehtävien ja toimintojen suorittamista ja niissä avustamista sekä perheiden arjen tukemista (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2016b). Kodin- ja lastenhoito voivat viedä vanhemman voimia ja kotipalvelun avulla vanhemman jaksamista voidaan tukea.

Vuonna 2014 kodinhoitoapua sai 3,3 prosenttia tamperelaisista lapsiperheistä. Koko maassa kodinhoitoapua sen sijaan sai vuonna 2014 1,7 prosenttia lapsiperheistä. (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2016b.) Tampereen kaupunki tarjoaa lapsiperheille kotipalvelua ja perhetyötä, joka on perheen henkilökohtaiseen hoivaan ja huolenpitoon perustuvaa lastenhoidollista ja kodinhoidollista apua. Perhettä pyritään tukemaan auttamalla päivittäisissä tehtävissä kuten lastenhoidossa ja ruoanlaitossa. Lapsiperheiden kotipalvelu ja perhetyö on maksullista palvelua. (Tampereen kaupunki a.)

3.2.1 Vanhemman liiallinen päihteidenkäyttö

Alkoholinkäytön lisääntymisen myötä on päihderiippuvaisten vanhempien määrä Suomessa kasvanut. Arvioiden mukaan lähes joka viidennessä suomalaisperheessä on päihdeongelmia. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos b.) Päihdeongelmasta puhuminen on tärkeää ja jokaisen perheenjäsenen mielipiteellä on merkitystä. Suomessa perheiden ja etenkin lasten auttaminen on merkittävässä roolissa kun keskustellaan päihdehoidosta. (Itäpuisto & Selin 2013, 138.) Päihteidenkäyttöön liittyviä haittoja läheisille ja muille ihmisille on alettu tunnistaa entistä enemmän viime vuosina (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos a).

Vaikka edelleenkin miehet käyttävät huomattavasti enemmän alkoholia kuin naiset, on alkoholin ongelmakäyttäjää yhä useammin myös äiti. Mikäli äiti käyttää liiallisesti alkoholia, aiheutuu siitä hyvin todennäköisesti haittoja myös lapselle. Etenkin, jos kyseessä on pieni lapsi. Yhä useammassa perheessä myös molemmat vanhemmat juovat alkoholia tai käyttävät huumeita siinä määrin, että lapsen kehitys vaarantuu. (Holmila, Raitasalo, Autti-Rämö & Notkola 2013, 36-37.)

Vanhempien liiallisella alkoholinkäytöllä on merkittävä vaikutus lapsen elämään. Vanhemman alkoholiongelma on lapsen elämässä valtava stressi. Se saattaa uhata lapsen perusturvallisuutta, aiheuttaa laiminlyöntiä ja heitteillejättöä (Itäpuisto). Vanhemman alkoholinkäytön haitalliseksi kokee noin joka viides lapsi (Mannerheimin lastensuojeluliitto c). Päihteitä väärinkäyttävän perheen lasten tilanteessa tarvitaankin konkreettista arkista apua, turvaa, tukea, kontrollia sekä hoitoa ja vertaistukea lapselle ja muille perheenjäsenille (Heino 2013, 59).

3.2.2 Vanhemman mielenterveyden häiriintyminen

Mielenterveys koostuu useista asioista eikä mielenterveyden häiriön tunnistaminen ole yksiselitteistä. Mielenterveyttä kuormittavat esimerkiksi syrjäytyminen, köyhyys, erot ja menetykset sekä huonot ihmissuhteet. Vaikka mielenterveysongelmat ovat tavallisia, suuri enemmistö ihmisistä ei puhu mielenterveysongelmistaan. Suomessa mielenterveyshäiriöihin liittyy häpeäleima, jonka mukaan mielenterveyden ongelmat on häpeällisiä eikä niitä voida kohdata avoimesti. Ennakkoluulot ja häpeäleima vaikeuttavat hakeutumista avun piiriin ja mielenterveyskuntoutuja saattaa myös jättää hakematta koulutuksiin tai töihin ennakoidessaan ympäristön kielteisiä reaktioita. (Suomen mielenterveysseura a; Suomen mielenterveysseura b.)

Vanhemman mielenterveyshäiriöt vaikuttavat lapsen mielenterveyteen. Koska mielenterveysongelmat vaikuttavat vanhemman kykyyn ajatella, tuntea ja toimia sekä kykyyn ja haluun olla kanssakäymisessä muiden kanssa, tulevat vanhemman mielenterveysongelmat osaksi koko perheen elämää. (Duodecim 2016.) Aikuinen, joka syystä tai toisesta on heikoilla ja jonka vanhemmuus on liian horjuvaa, ei kykene olemaan intensiivisesti vuorovaikutuksessa mukana. Mikäli aikuinen on itse kokenut lapsena hoivan laiminlyöntiä,

heitteillejättöä, fyysistä pahoinpitelyä tai henkistä kaltoinkohtelua, eikä ole näitä kokemuksiaan työstänyt, omaa heikentyneen kyvyn vanhemmuuteen samaistumiseen, ja lapsuuden haamut ja kivut siirtyvät omaan vanhempana toimimiseen. (Tamminen T. 125-126.)

Lapsi tarvitsee avointa keskustelua lisäämään ymmärrystä vanhemman mielenterveysongelmasta. Kun vanhempi voi psyykkisesti huonosti, hänen käytöksensä muuttuu. Vanhempi voi vaatia lapselta kohtuuttomia, olla ilkeä, vetäytyvä tai jatkuvasti allapäin. Psykoottisen vanhemman harhainen käytös saattaa pelottaa lasta. (Mannerheimin lastensuojeluliitto a.)

3.3 Asumiseen ja talouteen liittyvät ongelmat lapsiperheissä

Suomessa köyhyys- tai syrjäytymisuhan alla eli vuonna 2013 noin 927000 henkilöä, joka oli noin 17,3 prosenttia kotitalousväestöstä (Tilastokeskus 2016). Vuonna 2016 EU:n perusoikeusvirasto nosti huolenaiheeksi lapsiperheköyhyyden lisääntymisen Suomessa (Ihmisoikeusliitto 2016). Toimeentulovaikeudet ovat keskittyneet lapsiperheissä erityisesti yhden vanhemman perheisiin, pienten lasten perheisiin tai monilapsisiin perheisiin (Lainiala 2014). Lasten toimeentuloeroihin vaikuttaa huoltajien määrä, sillä yhden huoltajan perheillä on muita useammin pienet tulot ja toimeentulovaikeuksia (Tilastokeskus 2014).

Puolisoiden erilaiset rahankäyttötavat ja epäoikeudenmukaisiksi koetut vastuut yhteisistä menoista aiheuttavat ristiriitoja lapsiperheissä. Kun perheeseen syntyy lapsi, puolisoiden väliset tuloerot ja perheen menojen kasvu edellyttävät pohdintaa. (Tilastokeskus 2014.) Puutteellinen toimeentulo ja muut taloudelliset vaikeudet vaikuttavat merkittävästi elämään. Vaikka talousvaikeudet ovat yleistyneet, taloudelliset huolet saattavat edelleen aiheuttaa ihmisessä itsessään häpeää. Avun hakeminen saattaa vaikeutua häpeän vuoksi ja moni taloudellisten vaikeuksien kanssa kamppaileva ei edes tiedä, mistä kaikkialta talousongelmiin voi lähteä hakemaan apua. (Suomen mielenterveysseura a.) Sosiaalihuoltolaki (11§) velvoittaa kuntaa järjestämään sosiaalipalveluita asumiseen liittyvään sekä taloudelliseen tuen tarpeeseen.

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

4.1 Tutkimuksen taustaa, tavoite ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyömme aihe tuli Tampereen kaupungin perhepalveluiden palveluohjaajilta. Palveluohjaus perhepalveluissa on uusi työmuoto Tampereella. Aiheesta on valmistunut vasta hiljattain yksi opinnäytetyö, joka lähestyy aihetta palveluohjaajien näkökulmasta. Tämän vuoksi jätimme työntekijöiden näkökulman huomioimatta työssämme. Meidän opinnäytetyömme keskittyy sen sijaan asiakkaiden näkökulmaan.

Perhepalvelujen palveluohjaajat halusivat saada tutkimustietoa siitä, ovatko heidän asiakkaansa olleet tyytyväisiä palveluun ja millaisia kehitysehdotuksia asiakkailla mahdollisesti olisi. Tarkoituksena oli tehdä palveluohjaajille näkyväksi sitä, miten heidän tekemä työ on asiakkaiden keskuudessa koettu. Tavoitteenamme oli saada palveluohjauksen asiakkaiden ääntä kuuluviin ja edesauttaa työmuodon asiakaslähtöistä kehittämistä, kun asiakkaat pääsivät itse kertomaan, mihin olivat palvelussa tyytyväisiä ja missä asioissa heidän mielestään voisi olla vielä kehitettävää.

Tehtävänäimme oli myös koota ja käsitellä palveluohjaajien tekemistä tilastoinneista syitä, jotka olivat johtaneet perheet hakemaan palveluohjaajien apua. Näiden tavoitteiden pohjalta opinnäytetyöllemme muodostui kaksi tutkimuskysymystä, johon haimme vastauksia. Tutkimuskysymyksemme ovat näin ollen;

1. Mistä syistä perheet ovat hakeutuneet perhepalvelujen palveluohjaajille?
2. Miten Tampereen kaupungin perhepalvelujen asiakkaat ovat kokeneet saamansa palveluohjauksen?

4.2 Tutkimusmenetelmät ja tutkimusaineisto

Tutkimuksemme on monimenetelmällinen, sillä yhdistelemme tutkimuksessamme sekä kvantitatiivista että kvalitatiivista tutkimusmenetelmää. Ajattelimme menetelmien yhdistelmän palvelevan parhaiten tutkimuksemme tarkoitusta, eli monipuolisen kuvan saantia tutkimastamme aiheesta.

Määrällisen tutkimuksen tavoitteena on selittää, kuvata, kartoittaa, vertailla ja ennustaa tutkittavaa asiaa. Saadut tulokset ovat numeroita, joita selitetään sanallisesti. Määrällisen tutkimuksen tarkoituksena on antaa yleinen kuva mitattavien ominaisuuksien välisistä suhteista ja eroista. (Vilka 2007, 13.) Kvantitatiivisella tutkimusmenetelmällä pyritään siis yleistämään ja se voi tarkoittaa yksinkertaisimmillaan sitä, että vain pieneltä joukolta ilmiöön kuuluvia havaintoyksiköitä kerätään tutkimustietoa kyselylomakkeella (Kananen 2011a, 17). Meidän tutkimuksessamme kyselylomake (Liite 1.) lähetettiin vain reilulle kolmannekselle toukokuun asiakkaita.

Kvantitatiivisessa tutkimusmenetelmässä on mahdollista valita tutkimustavaksi kyselylomake, systemaattinen havainnointi tai valmiiden rekisterien tai tilastojen käyttö (Vilka 2015, 94). Me päätimme opinnäytetyössämme käyttää sekä kyselylomaketta että valmiita tilastoja. Kyselylomakkeemme on yksinkertaiseen muotoon tehty ja se on myös hyvin tiivis, sillä se sisältää vain viisi kysymystä. Ajattelimme, että tiiviiseen kyselylomakkeeseen asiakkaat jaksaisivat vastata huolellisesti, kun kysymyksiä on vain muutama. Kyselylomakkeemme viisi ensimmäistä kysymystä ovat strukturoituja eli kvantitatiivisella menetelmällä tehtyjä, mutta viimeisestä kysymyksestä halusimme tehdä avoimen, joten siinä hyödynsimme kvalitatiivista tutkimusmenetelmää. Avoimen kysymyksen avulla ajattelimme parhaimmassa tapauksessa saavamme selitystä ja ymmärrystä aikaisempien kysymysten vastauksille.

Suunnittelimme kyselylomakkeen kysymykset opinnäytetyömme tutkimuskysymysten ja tavoitteiden pohjalta. Toisena tavoitteenamme oli koota palveluohjaajien valmiista kirjauksista syitä, miksi asiakkaat ovat palveluohjaajan apua kaivanneet. Halusimme kysyä syytä palveluohjauksen tarpeelle myös kyselylomakkeessa, sillä kysyimme myös sitä, mihin asiakas koki saavansa loppujen lopuksi apua. Näin pystyimme analysoimaan sitä, saiko asiakas apua siihen asiaan, johon koki apua tarvitsevansa. Toisaalta vastauksista näkyi myös, jos palveluohjaaja oli huomannut asiakkaan tarvitsevan apua useammallekin asialle. Molemmissa kysymyksissä oli samat valmiit vastausvaihtoehdot: lastenhoito, kodinhoito, parisuhdeohjaus, keskusteluapu, tuki vanhempana jaksamiseen, taloudelliset ongelmat ja viimeisenä vaihtoehtona johonkin muuhun, jos asiakas ei hakenut apua mihinkään edellä mainittuun. Vastausvaihtoehdot loimme käyttäen apuna silloisia Tampereen kaupungin lapsiperheiden sosiaalipalveluiden sivuja, jossa kerrottiin pulmista, joihin asiakas voi esimerkiksi hakea apua palveluohjaajilta.

Opinnäytetyömme toisena tavoitteena oli selvittää asiakkaiden tyytyväisyyttä saamaansa palveluohjaukseen. Tämän tavoitteen pohjalta rakensimme kyselylomakkeeseen kaksi kysymystä: saiko asiakas tukea ja neuvoja palveluohjaajalta riittävän nopeasti, ja saiko asiakas tukea ja neuvoja riittävästi. Vastausvaihtoehdoiksi laitoimme yksinkertaiset väittämät, joista selvisi, oliko asiakas saanut tukea ja neuvoja riittävästi ja riittävän nopeasti. Asiakkaiden tyytyväisyyttä selvitimme vielä kolmannella kysymyksellä, jossa kysyimme asiakkailta arvosanaa, jonka he antaisivat saamastaan palvelusta. Asteikko oli 1-5, jossa yksi merkitsi huonoa tyytyväisyyttä palveluun ja viisi hyvää.

Kuudenneksi ja viimeiseksi kysymykseksi halusimme avoimen kysymyksen, jossa kysyimme asiakkailta, mitä muuta he haluaisivat vielä sanoa. Halusimme antaa asiakkaille mahdollisuuden antaa palveluohjauksesta palautetta omilla sanoillaan, jotta heillä olisi mahdollisuus saada äänensä aidosti kuuluviin. Avoimella kysymyksellä annoimme mahdollisuuden kertoa esimerkiksi asiakkaiden kehitysehdotuksista palveluohjaukseen.

Kvalitatiivisessa eli laadullisessa tutkimuksessa lähtökohta taas on todellisen elämän kuvaaminen. Kvalitatiiviselle tutkimukselle on ominaista, että kohdetta pyritään tutkimaan mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Laadullisessa tutkimuksessa aineiston sisältö on oleellisempaa kuin tutkittavien vastausten määrä. Pyrkimyksenä kvalitatiivisessa tutkimuksessa on löytää tai paljastaa tosiasioita eikä vain todentaa jo olemassa olevia väittämiä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2014, 161.) Laadullisen tutkimusmenetelmän erityispiirre on, että tavoitteena ei ole totuuden löytäminen tutkittavasta asiasta. Tutkimuksen tavoitteena on tutkimisen aikana muodostuneiden tulkintojen avulla näyttää esimerkiksi ihmisen toiminnasta jotakin, joka on välittömän havainnon tavoittamattomissa. (Vilka 2015, 120.) Tutkimuksessamme halusimme laadullista tutkimusmenetelmää käyttämällä saada tarkemmin selville ihmisten kokemuksia ja tyytyväisyyttä saamaansa palveluun perhepalvelujen palveluohjaajilta, sillä työtä tehdessä palautetta asiakkailta ei saa aina suoraan eikä sitä pysty ilman sanoja ollenkaan tai luotettavasti tunnistamaan. Halusimme tutkimukseemme yhden kvalitatiivisen kysymyksen, jotta pystyimme antamaan asiakkaille vapaan sanan sanoa mielipiteensä ja saada äänensä kuuluviin.

Tutkimuksemme on tapaustutkimus sillä perusteella, että tutkimme tietyn organisaation eli tässä tapauksessa Tampereen kaupungin palveluohjauksen asiakkaiden tyytyväisyyttä palveluun, eikä sitä voida yleistää muissa kaupungeissa. Toteutimme kyselymme sähköisesti joukkokyselynä. Koska kyselymme oli vakioitu eli kaikilta kyselyyn vastanneilta

kysyttiin sama asiasisältö täysin samalla tavalla, voidaan kyselystämme käyttää termiä survey-tutkimus. (Hirsjärvi ym. 2014, 193-196.) Valitsimme tutkimusaineistomme keräämistavaksi kyselylomakkeen, koska tapa soveltuu hyvin suurelle ja hajallaan olevalle joukolle ihmisiä, niin kuin perhepalveluiden palveluohjauksen asiakkaat tässä tapauksessa ovat. Palveluohjaajat jakoivat sähköisen kyselylomakkeen linkkiä sähköpostin välityksellä asiakkailleen. Kyselylomakkeessa erityisen positiivista on myös se, että vastaaja jää anonymiksi. Anonymisuuden halusimme varmistaa myös käyttämällä internetissä olevaa kyselylomakepohjaa eikä esimerkiksi sähköpostia, jossa vastaajan sähköpostiosoite olisi paljastanut kyselyyn vastaajan. (Vilka 2015, 94-95.)

4.2.1 Kirjaukset syistä hakeutua palveluohjaajille

Kyselylomakkeen lisäksi käytimme tutkimuksessamme valmiita tutkimusaineistoja, jotka ovat palveluohjaajien keräämiä tilastointeja syistä, miksi asiakkaat ovat palveluohjaajan avun piiriin hakeutuneet tai ohjautuneet. Tarkoituksenamme oli kerätä ja yhdistää nämä tilastoinnit ja analysoida niistä esille tulevia asioita. Aineistomme kirjaukset ovat toukokuun 2016 ajalta ja kirjauksista pitäisi löytyä kaikki palveluohjauksen asiakkaat kyseiseltä ajalta. Toukokuussa yhteydenottoja palveluohjaajille tuli yhteensä 102 kappaletta.

Kirjattujen syiden tulkitsemisessa meillä oli hieman vaikeuksia joidenkin syiden kohdalla, koska kirjaus oli epäselvä, eikä siitä tullut selkeästi ilmi asiakkaan syytä hakeutua palveluohjaajan luokse. Epäselvissä kirjauksissa ei varsinaisesti kerrottu perheen pulmaa, vaan niistä saattoi esimerkiksi ilmetä apu, jota palveluohjaaja oli tarjonnut. Toisinaan kirjaukset oltiin tehty niin suurpiirteisesti, kuten termillä kotiongelmia, että niitä ei voitu kategoroida minkään tietyn pulman kanssa. Pohdimme, onko kirjausten epäselvyyteen voinut vaikuttaa se, että asiakkaan on voinut olla hankala sanoittaa ongelmaansa puhelimessa. Ongelman sanoittaminen on voinut olla hankalaa myös siitä syystä, että palveluohjaaja on todennäköisesti ollut myös täysin vieras työntekijä asiakkaalle ja että palveluohjaus työmuotona ei ole asiakkaalle tuttu.

4.2.2 Kysely asiakkaille tyytyväisyydestä palveluun

Palveluohjaajien avustuksella toteutimme asiakkaille kyselyn, jonka palveluohjaajat lähettivät asiakasperheille sähköisenä linkkinä. Perusjoukkona tutkimuksessamme ovat toukokuun 2016 asiakkaat. Alun perin tarkoituksenamme oli toteuttaa otanta kokonaisuotantana, mutta palveluohjaajat eivät kokeneet mielekkääksi palautelomakkeen linkin antamista systemaattisesti kaikille asiakkaille. Palautelomake jätettiin antamatta esimerkiksi sellaisissa tilanteissa, joissa asiakasta neuvottiin todella lyhyesti puhelimesta. Tällöin asiakkaan sähköpostin kysymistä ei koettu välttämättä tarkoituksenmukaiseksi, joten myöskään palautelomakkeen linkkiä ei välitetty. Palveluohjaajat jättivät kyselylomakkeen antamatta myös tilanteissa, joissa asiakkaan tilanne oli hyvin kriisiytynyt. Jos asiakas oli hyvin poissa tolaltaan, palveluohjaaja saattoi kokea, ettei palautteen pyytäminen olisi ollut tilanteessa ammattieettisesti sopivaa. Toteutunut otoksemme oli loppujen lopuksi 16.

Kyselyä laatiessa kiinnitimme tarkoin huomiota kyselyn ulkoasuun ja ymmärrettävyyteen. Kyselylomakkeen rakennetta ja kysymyksiä suunnitellessamme keskityimme siihen, että kysymykset olisivat yksiselitteisiä ja helposti ymmärrettäviä. Kysymyslomakkeen rakenteen tulisi myös olla selkeä ja johdonmukainen. Selkeiden kysymysten avulla vastaajien mielenkiinto säilyy ja kysely jaksetaan täyttää loppuun asti. (Kananen 2011b, 91.)

5 TUTKIMUSTULOKSET

5.1 Palveluohjaustarpeen syyt

Ensimmäisenä tutkimuskysymyksenämme oli, mistä syistä perheet ovat hakeutuneet perhepalveluiden palveluohjaajalle. Selvitimme tutkimuskysymykseemme vastauksia käyttämällä palveluohjaajien tekemiä kirjauksia asiakkaistaan toukokuun 2016 ajalta. Asiakkaita oli toukokuun aikana yhteensä 102 kappaletta. Kirjauksissa esiintyneet syyt hakeutua palveluohjaajille jaoinme yhdeksään kategoriaan. Yksi kategoria on eroasiat, johon liittyvät eroperheiden lasten huoltoa, tapaamisia ja asumista koskevat asiat. Muita kategorioita ovat asuminen ja talous, johon liittyy myös häätöasiat, koti- ja lastenhoito, päihdeongelmat, perheväkivalta, tukihenkilön tarve lapselle sekä lapsen koulunkäyntiongelmat. Lisäksi kategorioimme muiden ammattilaisten ja opiskelijan neuvojenpyynnöt kohtaan neuvonta. Avun- ja tuen tarpeet, jotka eivät sopineet mihinkään aikaisemmista, kategorioimme kohtaan muut.

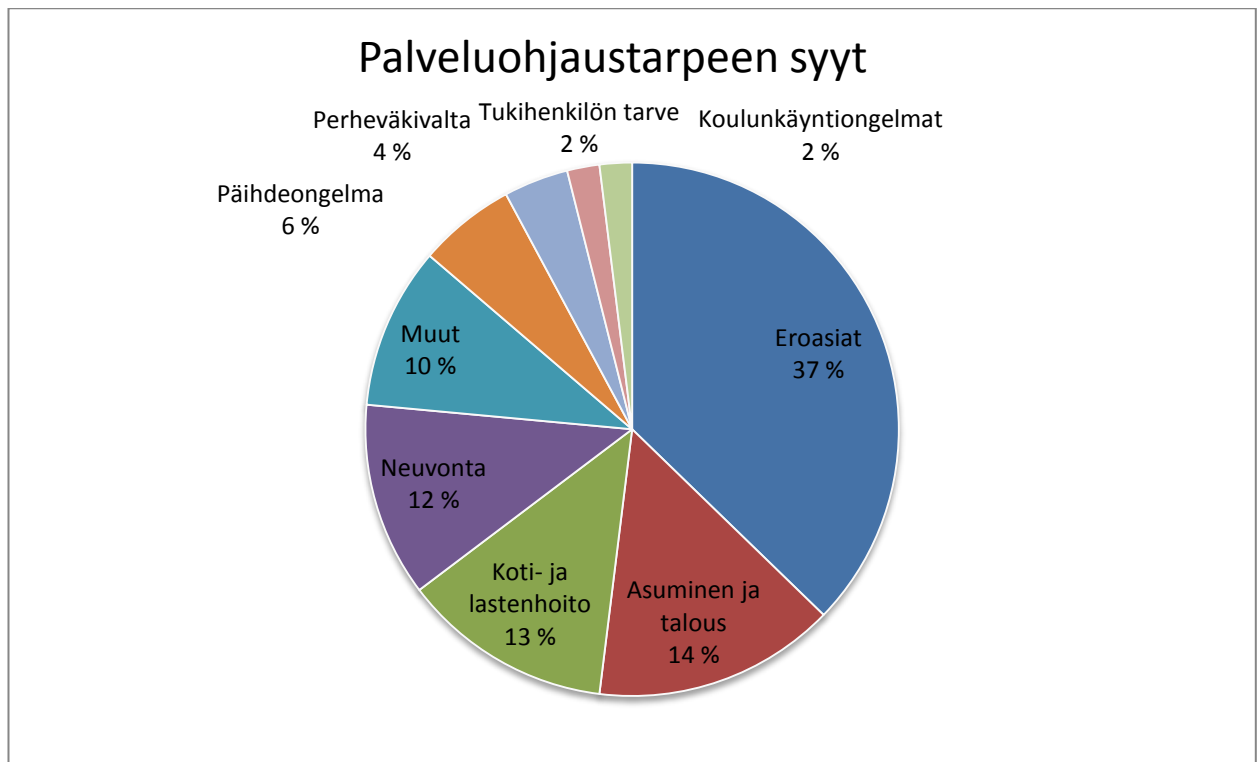
Kuten kaaviosta 1 voi tulkita, yleisin syy hakeutua palveluohjaajalle oli tutkimuksemme aikaan ylivoimaisesti vanhempien eroon sekä lasten elatukseen, asumiseen ja tapaamiseen liittyvät asiat. Eroon liittyvissä asioissa apua tai neuvoja kaipasi 38 asiakasta, joista suurin osa, 22 perhettä, kaipasi apua lapsen tapaamis- ja huoltajuusasioissa. Kaksi asiakasta kaipasi apua elatusasioihin ja loput 13 asiakasta muihin eroon liittyviin asioihin. Yksi asiakkaista kaipasi apua sekä tapaamis- ja huoltajuusasioihin että elatusasioihin. Avioerojen yleistyminen ja siihen liittyvät huolet näkyvät siis selkeästi myös palveluohjaajien tekemissä kirjauksissa. Huoltajuus-, asumis- ja tapaamisasiat aiheuttavat huolta ja epävarmuutta perheissä ja se näkyy selvästi kirjauksista.

Seuraavaksi eniten yhteydenottoja oli tullut asumiseen ja talouteen liittyvissä asioissa. Asuntoasioissa sekä talouteen liittyvissä asioissa apua tai tukea kaipasi 15 yhteydenottajaa. Asuntoasioissa yhtenä huolena olivat perheiden häätöasiat. Tämä kertoo suurista huolistista ja niin talouden kuin asuntoasioidenkin suuresta ahdingosta. Kotipalvelua, lastenhoitoapua tai tukea vanhemman jaksamiseen oli kaivannut yhteensä 13 perhettä.

Palveluohjaajilta erilaista neuvontaa oli kaivannut yhteensä 12 eri ammattilaista, joita olivat esimerkiksi perheneuvolan työntekijä, kuraattori ja esikoulun opettaja. Palveluohjaajaa konsulttoitiin esimerkiksi sellaisissa tapauksissa, joissa oli huoli lapsesta tai joissa haluttiin tietää enemmän Tampereen kaupungin perhepalveluiden toiminnasta.

Muita syitä ottaa yhteyttä palveluohjaajiin oli esimerkiksi nuoren ongelmat kotona, vanhempien riitely ja sairastapaukset perheissä. Osa syistä, jotka kategorioimme kohtaan muut, olivat epäselviä eikä kirjauksista sinällään selvinnyt syytä avun hakemiselle. Tällainen oli esimerkiksi kirjaus, jossa mainittiin vain verkostokokous, mutta ei syytä kokoukselle. Olisimme siis joutuneet tekemään omia päätelmiä kategorioinnissa vailla varmaa faktatietoa. Tämä ei olisi ollut eettisesti sopivaa. Muut-kohtaan jouduimme laittamaan 10 asiakasta.

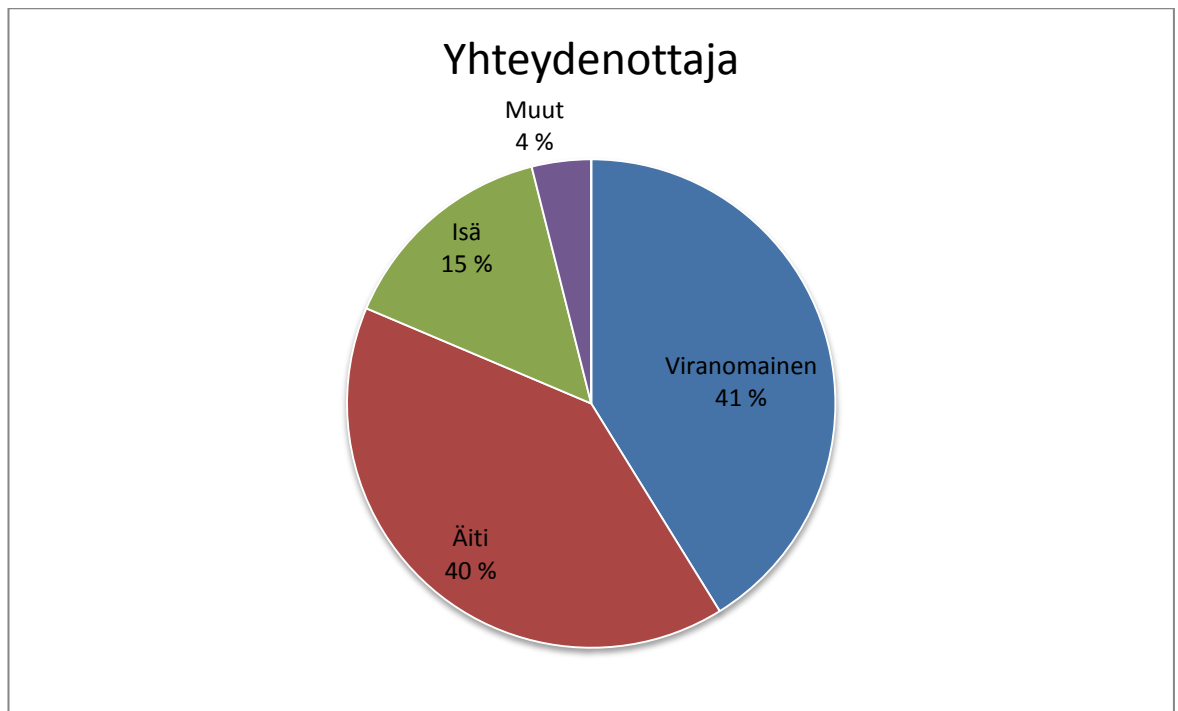
Kirjausten mukaan kuusi perhettä oli kaivannut palveluohjaajan apua päihdeongelmiin liittyen. Päihdeongelmat saattoivat kuitenkin olla läsnä perheiden muissakin kriiseissä, mutta niihin ei varsinaisesti haettu apua. Neljä asiakasperhettä sen sijaan olivat kaivanneet apua ja tukea tilanteeseen, jossa perheessä kärsittiin perheväkivallasta. Perheväkivallankin takana saattaa olla päihde- tai mielenterveysongelmaa, mutta siitä ei kirjauksissa ollut tarkempaa selvitystä. Asiakkaista kaksi kaipasi tukihenkilöä lapselle tai nuorelle ja kaksi tarvitsi apua lapsen tai nuoren koulunkäyntiin liittyvissä asioissa.



KAAVIO 1. Kirjauksista nousseet syyt hakeutua palveluohjaajille

Halusimme myös tarkastella kirjauksista, kuka palveluohjaajaan oli ottanut yhteyttä. Kuten kaaviosta 2 selviää, 55 prosenttia kaikista yhteydenotoista tuli perheen sisältä eli yhteydenottaja oli perheen äiti tai isä. Suurempi osa perheen sisäisistä yhteydenotoista tuli äideiltä, joita oli 40 prosenttia kaikista yhteydenotoista, kun isiltä yhteydenottoja oli 15 prosenttia. Viranomainen eli esimerkiksi sosiaalityöntekijä tai lastenvalvoja otti yhteyttä 41 prosentissa tapauksista. Muita yhteydenottajia oli yhteensä neljä prosenttia. Muut-kategoriaan kuului ”mies”, isoäiti, vuokranantaja sekä opiskelija.

Tampereen kaupungin palveluohjauksen tilastoyhteenvedosta (2016), joka on tehty aikaväliltä 1/2016-6/2016, voidaan todeta myös sama tulos, jonka mukaan selvästi suurimmassa osassa tapauksissa yhteyden palveluohjaajaan on ottanut perheen äiti. Tilastoyhteenvedon mukaan puolen vuoden aikana äitejä oli ottanut yhteyttä 181, isejä taas 76. Työntekijöistä eniten yhteyttä ottaneita olivat sosiaalityön työntekijät 55 yhteydenotollaan. Työntekijätahoilta seuraavaksi eniten yhteydenottoja tuli Tampereen yliopistollisesta sairaalasta, neuvoloista ja kouluilta.



KAAVIO 2. Palveluohjaajaan yhteyttä ottanut

5.2 Kokemukset palveluohjauksesta

Toisena tutkimuskysymyksenämme oli, miten Tampereen kaupungin perhepalveluiden asiakkaat ovat kokeneet saamansa palveluohjauksen. Tutkimuskysymykseemme haimme vastauksia kyselylomakkeen avulla. Kyselylomakkeessa viisi ensimmäistä kysymystä olivat määrällisiä sekä monivalintakysymyksiä. Kuudes ja viimeinen kysymys oli avoin.

Kyselyyn vastasi yhteensä kuusitoista asiakasta. Kysely toteutettiin toukokuun 2016 aikana, jolloin asiakkaita oli yhteensä 102 kappaletta. Näistä toukokuun asiakkaista palveluohjaajat jakoivat kyselyämme 38 asiakkaalle. Koko toukokuun asiakasmäärään verrattuna 16 vastausta on pieni määrä. Vastausprosentti on kuitenkin noin 42 prosenttia, kun 38 mahdollisesta vastaajasta 16 vastasi kyselyymme.

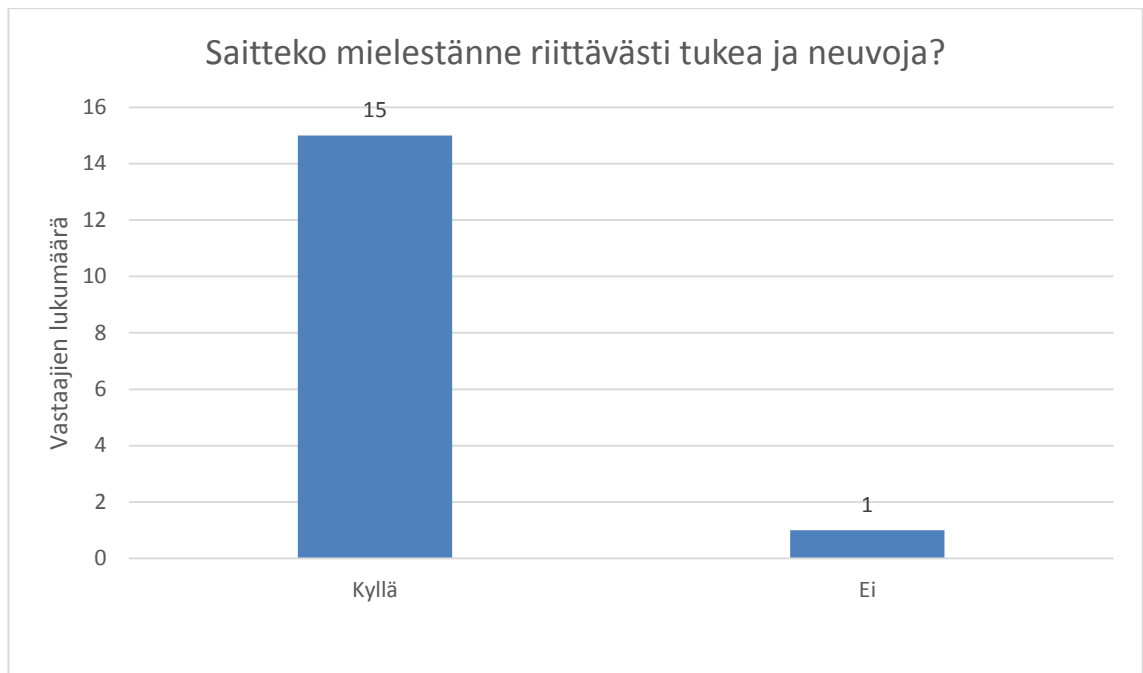
Pohdimme sitä, miksi kuitenkin yli puolet mahdollisista vastaajista jätti kyselyyn vastaamatta. Kyselyyn vastanneet olivat selvästi tyytyväisiä palveluun, joten he myös halusivat tehdä tyytyväisyytensä näkyväksi palveluohjaajille. Pohdimme, voisiko olla mahdollista, että he, jotka jättivät vastaamatta, eivät taas olleet tyytyväisiä saamaansa palveluun eivätkä myöskään vaivautuneet antamaan palautetta. Voi myös olla, etteivät vastaamatta jääneet asiakkaat kokeneet saamaansa palvelua positiivisena eikä myöskään negatiivisena

ja jättivät vastaamatta sen takia. Yhtälaillla mahdollista on, että vastaamatta jättäneet olivat myös tyytyväisiä palveluun, mutta eivät vain olleet kiinnostuneita antamaan palautetta tai eivät jaksaneet antaa sitä.

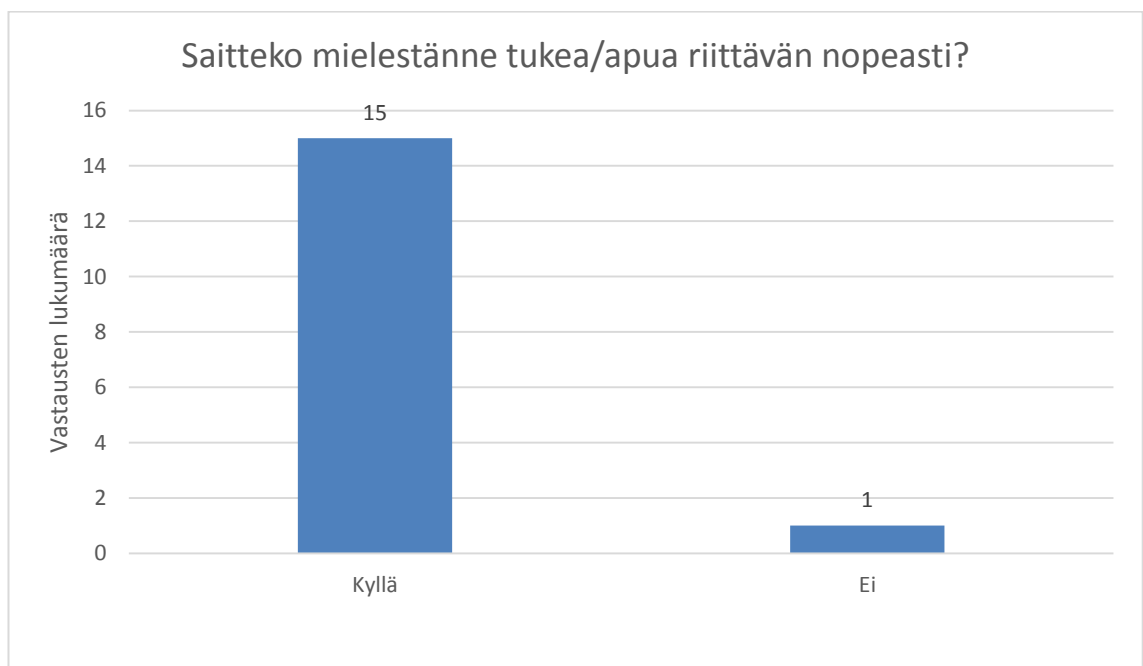
Olimme palveluohjaajiin yhteydessä vielä kyselyn toteuttamisen jälkeen varmistaaksemme, mistä syistä he eivät kaikille asiakkaille kyselyn linkkiä välittäneet. Syynä saattoi olla esimerkiksi, että perheen tilanne oli kriisissä, eikä perhettä haluttu kuormittaa enää ylimääräisellä tehtävällä eli tässä tapauksessa kyselylomakkeella. Asiakkaana oli myös ainakin yksi maahanmuuttajaperhe, joka olisi tarvinnut kyselyyn vastaamiseksi tulkin palvelua. Palveluohjaajilla ei myöskään ollut kaikkien asiakkaidensa sähköpostiosoitetta eikä sitä opinnäytetyömme kyselyn takia välttämättä kysytty tai muistettu kysyä. Olimme palveluohjaajien kanssa yhtä mieltä siitä, että emme olleet sopineet tarpeeksi tarkasti siitä, kelle kaikille kysely tullaan lähettämään ja kelle ei. Meillä oli oletus, että kysely lähetettäisiin kaikille toukokuussa asiakkaaksi tuleville, mutta emme etukäteen tiedostaneet esimerkiksi juuri tilanteita, joissa asiakas saattaa olla puhelun tai tapaamisen aikana kiihtyneessä mielentilassa, eikä kyselylomakkeella kuormittaminen tällaisessa tilanteessa olisi eettisesti sopivaa.

Asiakkaiden kokemukset palveluohjauksesta

Kuten kaavioista 3 ja 4 voidaan tulkita, palveluohjaajien tukeen ja apuun oltiin pääsääntöisesti tyytyväisiä. Kuudestatoista vastaajasta 15 olivat tyytyväisiä palveluohjaajalta saamaansa palveluun. Vastaajista ainoastaan yksi ei ollut kokenut saaneensa riittävästi tukea ja neuvoja palveluohjaajalta. Vastaaja ei ollut kuitenkaan tarkemmin selvittänyt sitä, mikä oli mennyt pieleen tai millaisia kehitysehdotuksia hänellä olisi. Arvosanaksi vastaaja oli antanut numeron kolme, joten suurta tyytymättömyyttä vastaaja ei luultavasti ollut kokenut. Vastaaja oli hakenut palveluohjaajalta apua vanhempana jaksamiseen, ja vastasi saaneensaakin apua kyseiseen pulmaan. Apu ei kuitenkaan oletettavasti ollut ollut riittävää tai oikea-aikaista, sillä asiakas ei myöskään kokenut saaneensa apua riittävän nopeasti.



KAAVIO 3. Asiakkaiden mielipide palveluohjaajalta saamansa tuen ja neuvojen riittävydestä



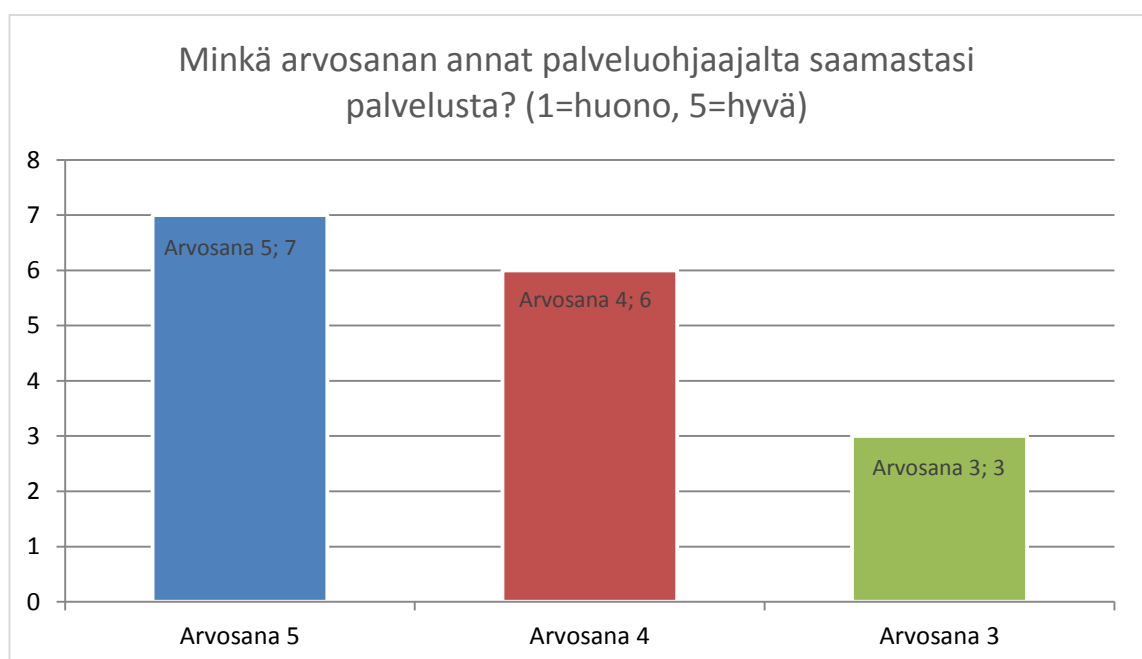
KAAVIO 4. Asiakkaiden mielipide palveluohjaajan tuen tai avun saamisesta riittävän nopeasti

Vaikka vastaaja saattoi kertoa saaneensa mielestään riittävästi tukea ja neuvoja, antoi hän arvosanaksi vain kolmosen. Toisaalta vastaaja saattoi vastata, ettei kokenut saaneensa riittävästi tukea ja neuvoja ja antoi myös arvosanaksi numeron kolme. Asiakkaan subjek-

tiivinen kokemus tyytyväisyydestä ja sen pukeminen arvosanoiksi on siis hyvinkin vaihtelevaa. Toiselle arvosana kolme merkitsee tyytyväisyyttä, kun taas toiselle se merkitsee, että parantamisen varaa olisi. Yksi vastaajista koki saavansa sekä riittävästi että riittävän nopeasti neuvoja ja tukea, mutta antoi kuitenkin arvosanaksi vain kolmosen. Hän vastasi myös saaneensa apua niihin asioihin, joihin apua tarvitsikin. Hän ei kuitenkaan ollut avannut, mistä syystä antoi arvosanaksi vain kolmosen eikä arvosanaa neljä tai viisi.

Tyytyväisistä 15 vastaajasta jopa kuusi sai apua juuri niihin pulmiin, joihin oli halunnutkin apua tai sai apua jopa vielä useampiin pulmiin, kun oli tiennytkään apua tarvitsevansa. Nämä kaikki kuusi olivatkin ymmärrettävästi tyytyväisiä, kun saivat apua siihen pulmaan, johon apua halusivatkin. Nämä kaikki kuusi vastaajaa antoivat arvosanaksi saamastaan palvelusta numeron viisi.

Kolme palveluun tyytyväistä vastaajaa oli alun perin hakenut apua moneenkin eri pulmaan, mutta he olivat saaneet vain keskusteluapua. Nämä kolme asiakasta olivat mitä ilmeisimmin kuitenkin tyytyväisiä saamaansa keskusteluapuun, sillä he olivat kokeneet saavansa riittävästi sekä riittävän nopeasti neuvoja ja tukea. Nämä vastaajat antoivat kaikki arvosanaksi nelosen. Heidän tapauksessaan olisi kiinnostanut tietää tarkemmin, jäikö paras arvosana antamatta sen takia, ettei apua koettu saavan juuri niihin asioihin, mihin apua tultiin hakemaan.



KAAVIO 5. Asiakkaan antama arvosana palveluohjaajalta saamastaan palvelusta

Asiakkaista, jotka olivat antaneet arvosanaksi numeron viisi, kirjoitti myös viisi henkilöä palautetta avoimeen osioon. Sen sijaan arvosanan kolme tai neljä antaneista ainoastaan kaksi kirjoitti avointa palautetta. Tyytyväisimmät asiakkaat siis kirjoittivat eniten avointa palautetta.

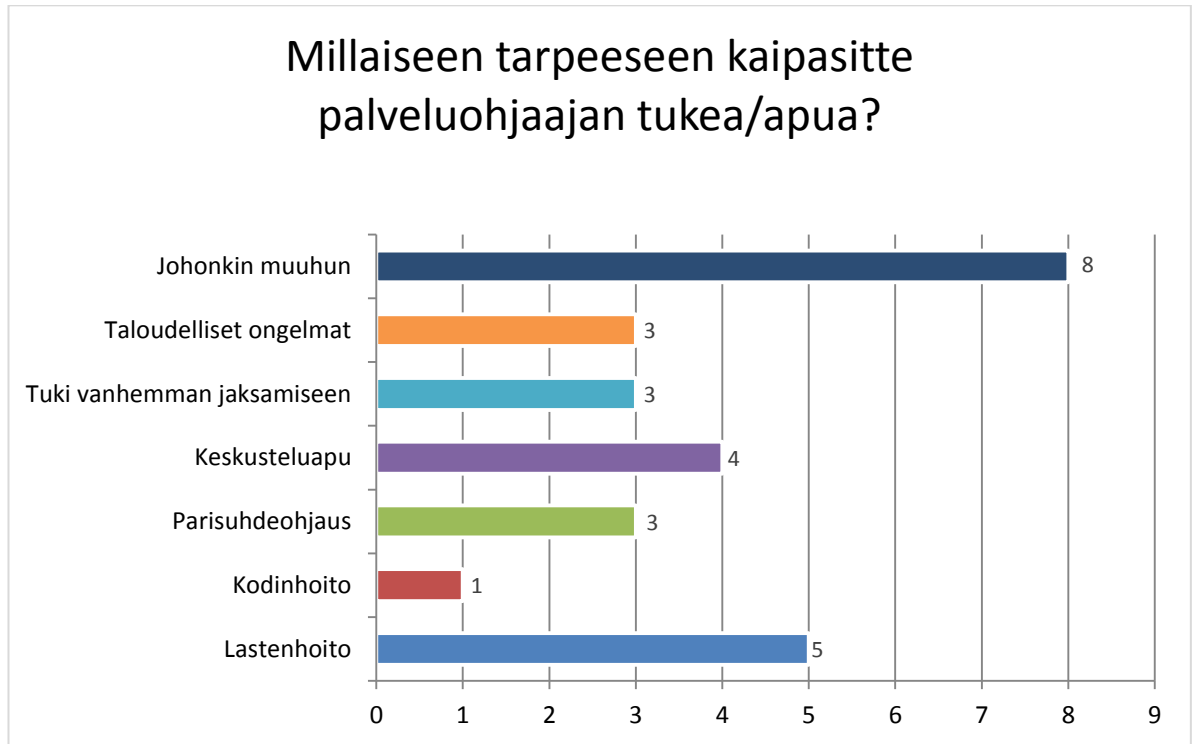
Kaaviosta 6 ja taulukosta 1 käy ilmi, että tuki ja apu lastenhoitoon liittyvissä asioissa nousi kyselyssämme yleisimmäksi yksittäiseksi syyksi hakea apua palveluohjaajalta, sillä vastaajista viisi kaipasi apua tai tukea lastenhoitoon. Kun vastaaja oli kaivannut apua tai tukea lastenhoitoon, oli hän ollut saamaansa palveluun tyytyväinen, sillä arvosanaksi lastenhoitoapua kaivanneet vastaajat olivat antaneet neljä tai viisi. Kaksi viidestä vastaajasta oli kokenut saavansa hakemansa lastenhoitoavun sijaan keskusteluapua, mutta olivat olleet kuitenkin tyytyväisiä saamaansa tukeen.

Toiseksi yleisimmäksi syyksi hakea apua tai tukea palveluohjaajalta nousi kyselyssämme keskusteluapu. Vastaajista neljä kaipasi tukea pulmiinsa keskustelemalla palveluohjaajan kanssa. Näistä neljästä vastaajasta kolme koki myös saaneensa palveluohjaajalta keskusteluapua. Yksi sen sijaan vastasi saaneensa apua johonkin muuhun ja oli siihen tyytyväinen. Avoimessa vastausosiossa tämä vastaaja kuitenkin kertoi olleensa tyytyväinen siihen, että sai jutella puhelimesta omista asioista jonkun kanssa.

Osalla vastaajista syy avun hakemiseen oli epäselvä. Asiakas vastasi hakevansa palveluohjaajan apua ”johonkin muuhun”. Yksi vastaajista kuitenkin koki saavansa apua tai tukea niin lastenhoitoon, keskusteluun kuin johonkin muuhunkin. Vaikka tarve palveluohjaajalle saattoi aluksi olla epämääräinen, osasi palveluohjaaja tarttua asiakkaan pulmiin ja tarjota asiakkaalle hänen tarvitsemiaan palveluita. Tämä kiteyttää juuri ajatusta palveluohjauksesta. Kun asiakas kaipaa apua, mutta ei osaa määritellä avun tarvettaan, tulee palveluohjaaja apuun ja selvittää asiakkaan kanssa avun tarpeen ja opastaa eteenpäin.

On todennäköistä, että ”johonkin muuhun” apua hakeneista asiakkaista osa haki apua eroasioihin. Saimme palveluohjaajilta kirjaukset palveluohjaustarpeen syistä vasta kyselylomakkeen tekemisen jälkeen, jolloin meille vasta selvisi, kuinka suuri osa palveluohjauk-

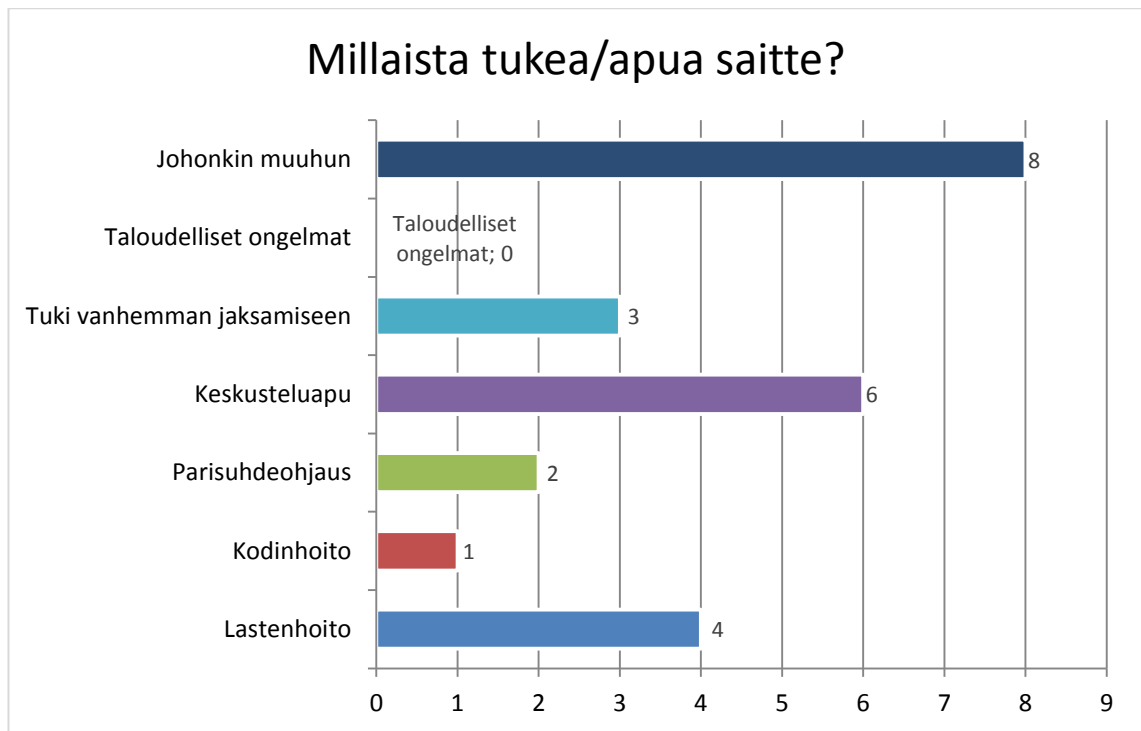
sen asiakkaista hakee apua juuri eroasioihin. Eroasioiden olisi ollut hyvä löytyä kyselylomakkeen vaihtoehtoista kysyttäessä syytä palveluohjauksen tarpeeseen, mutta oli hyvä, että se tuli valmiista kirjauksista niin selvästi esille.



KAAVIO 6. Asiakkaan syy hakeutua palveluohjaajan avun piiriin

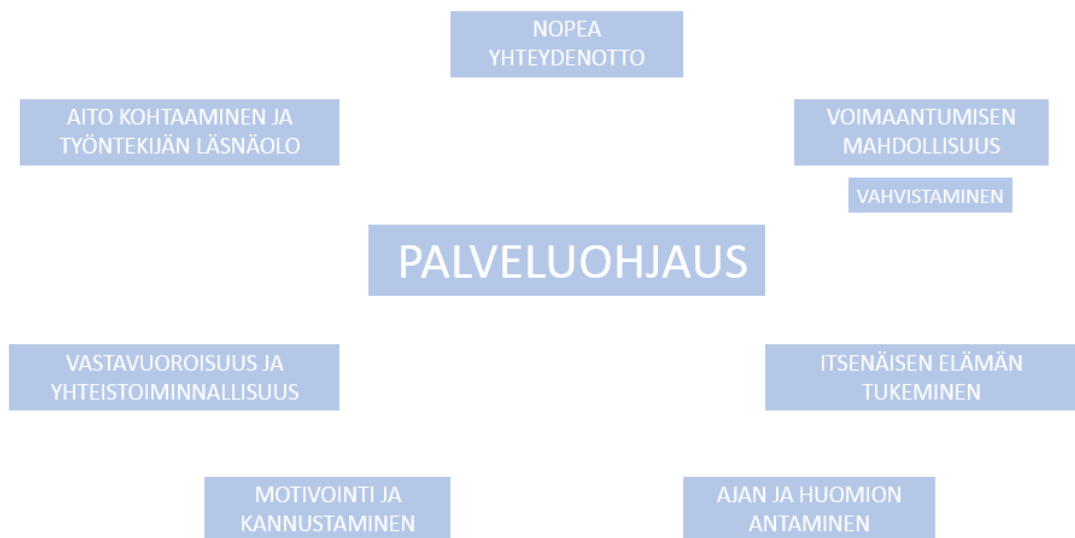
TAULUKKO 1. Asiakkaan syy hakeutua palveluohjaajan avun piiriin

Avun tarve	Vastausten lukumäärä
Lastenhoito	5
Kodinhoito	1
Parisuhdeohjaus	3
Keskusteluapu	4
Tuki vanhempana jaksamiseen	3
Taloudelliset ongelmat	3
Johonkin muuhun	8



KAAVIO 7. Mihin asiaan asiakas koki saavansa apua palveluohjaajalta

Mitä muuta asiakas halusi sanoa



KUVIO 2. Avoimesta kysymyksestä nousseita asioita palveluohjauksesta

Avoimeen kysymykseen, jossa annettiin vastaajalle mahdollisuus kertoa omin sanoin ajatuksistaan palveluun liittyen, vastasi seitsemän vastaajaa. Avoimeen kysymykseen

vastanneet halusivat vielä sanoittaa tyytyväisyyttään saamaansa palveluun. Neljä seitsemästä avoimeen kysymykseen vastanneista halusi kiittää palveluohjaajaansa saamastaan palvelusta. Jaoin avoimen kysymyksen vastaukset seitsemään kategoriaan. Laadullisessa aineiston analyysissä on keskeistä luokittelujen tekeminen. Lukijalle olisi kerrottava luokittelun syntyminen alkujuuret ja luokittelujen perusteet. (Hirsjärvi 2014, 232)

Aito kohtaaminen ja työntekijän läsnäolo

Aidosta kohtaamisesta ja työntekijän läsnäolosta kertoo asiakkaan kertomus hyvän olon tunteesta, kun sai puhua omista asioista toisen kanssa. Myös vastaajan kertomus siitä, että palveluohjaaja on kuunnellut ja ymmärtänyt viittaa palveluohjaajan kykyyn olla läsnä asiakkaalle. Se, että yksi vastaajista kehui palveluohjaajan tekemiä hyviä yhteenvetoja, kertoo myös työntekijän läsnäolosta. Työntekijä on oikeasti kuunnellut ja pysähtynyt asiakkaan asian äärelle. ”*Tekipäs hyvää jutella puhelimesta hetkisen omista asioista jonkun kanssa :) Tästä on hyvä jatkaa.. Olen todella tyytyväinen saamaani palveluun. Kiitos.*”

Nopea yhteydenotto

Yksi asiakkaista halusi kiitellä erikseen nopeasta yhteydenotosta. ”*Kiitos nopeasta yhteydenotosta. Heti puhelun jälkeen oli jo parempi olla.*”

Voimaantumisen mahdollistaminen, Vahvistaminen

Yksi vastaajista halusi kertoa, että heti puhelun jälkeen oli parempi olla, mikä kertoo asiakkaan vahvistumisesta ja voimaantumisesta. Palveluohjaaja on aidon läsnäolon avulla saanut luotua uskoa vastaajaan ja näin ollen antanut eväitä vahvistumiselle. ”*Palveluohjaaja oli oikein ammattitaitoinen. Kuunteli, teki hyviä yhteenvetoja ja antoi eväitä jatkoon. Lämpimät kiitokset!*”

Itsenäisen elämän tukeminen

Vastaaja kehui palveluohjaajan antaneen hänelle eväitä jatkoon. Tämä kertoo palveluohjaajan tukeneen asiakkaan itsenäistä elämää ja tehneen itseään tarpeettommaksi. Palveluohjauksen tarkoitus asiakkaan oman elämänhallinnan vahvistajana on toteutunut.

Ajan ja huomion antaminen

Ajan ja huomion antaminenkin on ollut merkityksellistä asiakkaille, kun he ovat sanoittaneet juttelun tehneen hyvää. Vastaajat ovat olleet tyytyväisiä, kun joku on kuunnellut hetken ja antanut täyden huomion asiakkaan asialle.

Motivointi ja kannustaminen

Asiakkaat kertoivat palveluohjaajan antaneen eväitä jatkoon ja kertoivat, että puhelun jälkeen on hyvä jatkaa, mikä kertoo palveluohjaajan antamasta tuesta, kannustuksesta ja motivoinnista jatkoon.

Vastavuoroisuus ja yhteistoiminnallisuus

Palveluohjaajan kyvystä olla vastavuoroinen ja yhteistoiminnallinen asiakkaan kanssa kertoo vastaajan näkemys ystävällisestä ja ymmärtäväisestä palveluohjaajasta.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Palveluohjaus on uusi työmuoto Tampereen kaupungin perhepalveluiden kokonaisuudessa. Koska aiheesta ei ole aikaisemmin tehty tutkimuksia tai opinnäytetöitä, oli opinnäytetyömme tarkoituksena tutkia tätä uutta työmuotoa. Haimme vastauksia kahteen tutkimuskysymykseemme: mistä syistä perheet ovat hakeutuneet perhepalveluiden palveluohjaajille ja miten Tampereen kaupungin perhepalveluiden asiakkaat ovat kokeneet saamansa palveluohjauksen.

Selkeänä johtopäätöksenä sekä vastauksena toiseen tutkimuskysymykseemme voimme todeta, että palveluohjaajien asiakkaat ovat olleet todella tyytyväisiä saamaansa palveluohjaukseen. Asiakkaat kokivat saaneensa riittävästi tukea ja neuvoja, ja asiakkaat kokivat myös saaneensa tukea ja neuvoja riittävän nopeasti yhteyttä otettuaan vain yhtä poikkeusta lukuun ottamatta. Asiakkaiden tyytyväisyydestä palveluun kertoo myös heidän antamansa arvosanat palveluohjauksesta. Asteikolla 1-5 jokainen asiakas antoi arvosanaksi vähintään numeron kolme, ja selvästi suurin osa antoi arvosanaksi numeron neljä tai viisi.

Asiakkaista, jotka olivat kokeneet saamansa palvelun hyväksi ja riittäväksi, noin puolet halusivat sanoittaa tyytyväisyyttään myös kyselylomakkeemme avoimessa kysymyksessä. Palveluohjaajaa haluttiin kiittää ja häntä keuhuttiin muun muassa ymmärtäväiseksi ja ammattitaitoiseksi. Monesta avoimen kysymyksen vastauksesta nousi esille, että palveluohjaaja on kohdannut asiakkaansa, antanut heille aikaa ja huomiota, mahdollistanut asiakkaan voimaantumisen ja antanut eväitä itsenäisen elämän tukemiseen jatkossa.

Kuten toisesta tutkimuskysymyksestäämme selviää, halusimme tietää, mistä syistä perheet ovat palveluohjaajan palveluita kaivanneet. Suurin yksittäinen syy hakea palveluohjaajan apua oli eroasiat, kuten huoltajuuteen ja lapsen tapaamiseen liittyvät asiat. Seuraavaksi eniten apua haluttiin asumiseen ja talouteen sekä lasten ja kodinhoitoon liittyvissä asioissa. Nämä olivat myös tavallisimpia syitä hakeutua palveluohjaajan avun piiriin vuonna 2015, jolloin palveluohjaus tuli osaksi perhepalveluiden kokonaisuutta. Tampereen kaupungin palveluohjauksen tilastoyhteenveton (2016) mukaan myös vuoden 2016 tammi-kuun ja heinäkuun välisenä aikana selvästi suurin yksittäinen syy oli huoltajuus- ja eroasiat, mikä vahvistaa myös meidän tulostemme luotettavuutta ja yleistettävyyttä.

Vaikka palveluohjaus on perhepalveluiden kokonaisuudessa suhteellisen uusi työmuoto, ovat asiakkaat palvelun hyvin löytäneet. Tästä kertovat Tampereen kaupungin palveluohjauksen tilastoinnit, sillä yhteydenottoja aikavälillä 1/2016-6/2016 on tullut palveluohjaukselle yhteensä 483 eri asiakkaalta. Näistä yhteydenotoista 106 on tullut Pyydä apua-napin kautta, jonka käyttöön otolla pyrittiin lisäämään matalampaa kynnystä hakea apua.

Lastensuojelulain (2007) mukaan lastensuojelun painopiste on siirtynyt ennaltaehkäisevään työhön korjaavien ja kuntouttavien palvelujen sijaan. Sekä Sosiaalihuoltolain (2014) muutoksen että Lastensuojelulain (2007) myötä voidaan odottaa palveluohjauksen merkityksen korostuvan tulevaisuudessa. Entistä enemmän panostetaan varhaiseen tukemiseen ja matalan kynnyksen auttamiseen. Juuri tätä on palveluohjaus.

7 POHDINTA

7.1 Eettisyys ja luotettavuus

Seuraavaksi pohdimme tutkimuksemme eettisyyttä ja luotettavuutta. Opinnäytetyöprosessimme alkoi helmikuussa 2016, kun saimme aiheen yhteistyötaholtamme. Tutkimussuunnitelman saimme valmiiksi huhtikuussa. Palveluohjaajien kanssa yhteistyössä päätimme, että keräisimme aineistoa jo toukokuulta. Aineiston kerääminen alkoi siis todella nopeasti tutkimussuunnitelman valmistuttua ja tutkimusluvan saatuamme Tampereen kaupungilta. Palveluohjaajien mukaan kesän kuukaudet eivät olisi antaneet sovellettavaa tietoa palveluohjaajien työstä ja asiakkaista. Kesä-, heinä- ja elokuussa palveluohjaajilla on porrastetusti lomat. Palveluohjaajien poissaolot olisivat voineet vaikuttaa asiakkaiden kokemukseen palveluohjauksesta.

Tutkimuksemme luotettavuuteen vaikuttaa moni tekijä. Käytettävien lähteiden laatu, määrä ja valikointi lisäävät tutkimuksen luotettavuutta (Vilka 2015, 142). Käytimme työssämme lähteitä monipuolisesti. Käytimme todella paljon aikaa sopivien lähteiden löytämiseen ja niiden tutkimiseen. Käytimme sekä verkko- että kirjallaisia lähteitä, lakeja ja paljon Tampereen kaupungin perhepalveluilta saatua materiaalia palveluohjauksesta. Kiinnitimme paljon huomiota lähteiden tuoreuteen.

Yksi tärkeimpiä asioita tutkimuksemme eettisyyden kannalta oli asiakkaiden yksityisyyden suojeleminen. Palveluohjaajat tekevät työtä asiakkaiden kanssa, joiden pulmat ja ongelmat ovat pääosin todella henkilökohtaisia ja vaikeita, joten asiakkaiden anonyymiuden säilyttäminen oli ehdottoman tärkeää tutkimuksessamme. Varmin tapa säilyttää vastaajien anonyymius oli toteuttaa kysely sähköisesti valmiiseen kyselylomakepohjaan, jossa vastaajan henkilöllisyys ei tule esille. Jos kysely olisi toteutettu esimerkiksi sähköpostin välityksellä, olisi vastaajan henkilöllisyys todennäköisesti tullut esille.

Pohdimme tulevan opinnäytetyömme eettisyyttä jo tutkimussuunnitelmaa työstäessämme. Sähköisellä kyselyllä asiakkaat saivat vastata kysymyksiin omassa rauhassa ja harkiten. Kyselyn toteuttaminen palveluohjauksen yhteydessä palveluohjaajan ollessa läsnä, olisi saattanut aiheuttaa ongelmia luotettavuuden suhteen. Palveluohjaaja ollessa läsnä asiakkaan vastatessa kyselyyn, on mahdollista, että asiakkaalle tulee paine vastata

palveluohjaajaa miellyttävällä tavalla kysymyksiin. Kotona ollessaan asiakas sen sijaan voi vastata kysymyksiin eri tavalla.

Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (2012-2014) mukaan kyselyyn vastaamisen tulisi olla vapaaehtoista ja sen tulisi perustua riittävään tietoon. Eettisten periaatteiden mukaisesti kyselyymme vastaaminen oli vapaaehtoista. Asiakkailla oli mahdollisuus jättää vastaamatta kyselyymme, minkä moni asiakas myös teki. Riittävän tiedon antamiseksi asiakkaille mainitsimme heti kyselylomakkeemme saatetekstissä, mihin tarkoitukseen kyselyn vastauksia tulla käyttämään. Saatetekstissä mainitsimme myös, keitä me olemme ja miksi kyselyä ylipäänsä teemme.

Tutkimuksemme luotettavuutta lisää myös se, että yhteistyökumppaneinamme toimineet palveluohjaajat olivat meille ennen opinnäytetyöprosessimme alkua täysin tuntemattomia. Meillä ei siis ollut ennakkoluuloja tai -käsityksiä, jotka olisivat voineet vaikuttaa objektiivisuuteemme ja näin tutkimukseemme.

Sähköiseen kyselyyn vastasi vain 16 asiakasta. Vilkan (2015, 94) mukaan kyselylomakkeen haittapuolena onkin riski siitä, että vastausprosentti voi jäädä pieneksi. Yhteydenottoja palveluohjaajille tuli toukokuun aikana kuitenkin 102, ja näistä asiakkaista palveluohjaajat jakoivat kyselylomakkeemme 38 henkilölle. Koko toukokuun asiakasmäärään 16 vastausta on verraten pieni määrä. Se, että otanta on niin pieni, vähentää tutkimuksemme luotettavuutta. Vaikka tutkimuksemme otanta jäi haluttua ja odotettua pienemmäksi, luotettavuutta tutkimuksellemme lisää saatujen tulosten samankaltaisuus suhteessa aiempaan tietoon. Palveluohjaajat kertoivat saaneensa työstään lähinnä hyvää palautetta, mikä tukee tutkimuksemme tulosta.

Kun arvioidaan tutkimuksen luotettavuutta, käytössä on validiteetti- ja reliabiliteetikäsitteet. Molemmat käsitteet tarkoittavat luotettavuutta. Validiteetilla tarkoitetaan sitä, että tutkimuksessa tutkitaan tutkimusongelman kannalta oikeita asioita. (Kananen 2011a, 118.) Tutkimuksemme on validi, sillä mielestämme kvantitatiivisen ja kvalitatiivisen tutkimusmenetelmän yhdistäminen oli tämän työn kannalta hyvä. Tutkimuksemme on validi myös sillä perusteella, että kyselylomake ja sen sisältämät kysymykset mittaavat niitä asioita, joita tutkimuksessamme halusimmekin mitata ja tutkia. Panostimmekin kyselylomakkeemme rungon laatimiseen. Halusimme tehdä kyselystä tiiviin. Koska emme halunneet montaa kysymystä lomakkeeseemme, meidän oli tärkeää miettiä, että kysymyksissä

kysytään juuri sitä asiaa, jonka me haluamme tietää ja jonka avulla saamme vastauksia tutkimuskysymyksiimme. Tältä kannalta onnistuimmekin kysymysten laatimisessa. Reliabiliteetilla tarkoitetaan taas pysyvyyttä, josta kertoo se, että eri mittauskerroilla ja eri mittaajilla saataisiin tutkimuksesta samat tulokset (Kananen 2011a, 118). Reliabiliteetti ei meidän tutkimuksessa ole kovin korkea. Otanta jäi tutkimuksessamme sen verran pieneksi, ettemme voi olla varmoja, olisivatko tutkimuksen tulokset täysin samat toistettaessa, jos ihmisiä vastaisikin tutkimukseen useampi.

Laadullisessa tutkimuksessa luotettavuuden mittaaminen on huomattavasti vaikeampaa kuin määrällisen tutkimuksen kohdalla, sillä luotettavuuden mittarit kehitettiin alun perin luonnon tieteitä varten. Sosiaalisissa tieteissä tutkimuskohde kuten yksilö tai ryhmä yksilöitä ei käyttäydy aina johdonmukaisella tai järkevällä tavalla ja poikkeuksia riittää. (Kananen 2011b, 66.) Kun tulkitsimme kyselylomakkeemme viimeisen kysymyksen avoimia vastauksia, tiedostimme sen, että näkemykset ovat meidän omasta subjektiivisestä näkökulmastamme. Laadullisessa tutkimuksessa on lähes mahdotonta saavuttaa objektiivinen luotettavuus, eikä sitä tavoitellakaan toisin kuin kvantitatiivisissa tutkimuksissa (Kananen 2011a, 19).

7.2 Jatkotutkimus ja kehittäminen

Pohdimme mahdollisia palveluohjauksesta tehtäviä jatkotutkimuksia. Koska meidän tutkimuksemme oli suurimmaksi osaksi toteutettu kvantitatiivisella tutkimusmenetelmällä, seuraava tutkimus voisi olla täysin laadullinen tutkimus, jossa asiakkaiden kokemuksiin ja mielipiteisiin syvennyttäisiin esimerkiksi haastattelun keinoin. Laadulliseen tutkimukseen voisi ottaa lisäksi kehittämisenäkökulman tai siitä voisi riittää aihetta jopa täysin omaan tutkimukseensa.

Alun perin tavoitteenamme oli sisällyttää kehittämisenäkökulma jo tähän työhön. Palveluohjauksen asiakkaat olivat kuitenkin meidän tutkimuksemme mukaan niin tyytyväisiä saamaansa palveluun, ettei heiltä tullut mitään kehittämissuhteita palveluohjaukseen liittyen. Kun palveluohjaus on kuitenkin vielä uusi työmuoto Tampereen perhepalveluiden kokonaisuudessa, kaipaisi se myös ulkopuolista arviointia ja kehittämistä.

Palveluohjaajat mainitsivat tapauksen, jossa maahanmuuttajaperhe oli kaivannut apua. Perheelle ei välitetty tietoa opinnäytetyömme kyselystä, sillä tulkin varaamista ei koettu sopivaksi tutkimustamme varten. Näin ollen tämän perheen mielipide ja kokemus palveluohjauksesta jäi kuulematta.

Maahanmuuttaja-taustaisten perheiden avun saannista ja kokemuksista olisikin hyvä tehdä oma tutkimuksensa, jossa voitaisiin käyttää myös tulkkia. Näin jotain tiettyä ryhmää ei jätettäisi huomioimatta asiakastyytyväisyyttä mitattaessa. Tutkimus olisi eettisistä syistä paras toteuttaa käyttämällä tutkimusmenetelmänä haastattelua. Haastattelun avulla tutkija voisi varmistaa, että kysymys on ymmärretty. Näin välttyttäisiin väärinymmärryksiltä, joita haastattelijan ja haastateltavan välillä voi kielierojen vuoksi syntyä.

7.3 Pohdintaa opinnäytetyöprosessista

Aloitimme opinnäytetyöprosessimme helmikuussa 2016, ja prosessimme kesti aina joulukuuhun 2016 saakka. Prosessi oli kokonaisuudessaan erittäin opettavainen ja syvensi valtavasti meidän molempien tietämystä palveluohjauksesta ja lapsiperheiden hyvinvoinnin riskeistä. Palveluohjaukseen tutustuminen ja sen tutkiminen osana Tampereen kaupungin palveluita oli erityisen mielenkiintoista, koska palveluohjaus perhepalveluiden kokonaisuudessa on niin uusi työmuoto, eikä sitä ollut asiakasnäkökulmasta kukaan krennyt meitä ennen tutkimaan. Samalla pääsimme oppimaan myös Tampereen kaupungin perhepalveluiden jakautumisesta.

Murrayn (2011, 22) mukaan akateemista kirjoittamista voi opetella esimerkiksi lukemalla erilaisia julkaisuja ja toisia opinnäytetöitä sekä keskustelemalla prosessista ja omalle opiskelualallemme soveltuvasta kirjoitustyylistä opinnäytetyön ohjaajan ja opiskelutovereiden kanssa. Isona apuna opinnäytetyöprosessissamme olikin, että luimme paljon toisten tekemiä opinnäytetöitä. Toisten opinnäytetöihin tutustumisesta saimme paljon ideoita ja mallia siihen, millainen opinnäytetyön tyylin olisi hyvä olla.

Koimme saaneemme valtavasti tärkeää oppia tulevaisuuden työelämää varten teoreettisessa osuudessa käsittelemästämme palveluohjauksen ja lapsiperheiden hyvinvoinnin riskien käsitteistä. Sekä palveluohjaus että lapsiperheiden hyvinvoinnin riskit ovat aiheina

sellaisia, jotka ovat tärkeitä sosionomin osaamisessa millä tahansa sosiaalialan työkentällä. Sosionomeina tulemme työskentelemään väistämättä perheiden kanssa, joten perheiden erilaisista mahdollista pulmista on tärkeää olla tietoinen. Palveluohjauksellinen työotteen tulisi myös olla läsnä sosionomin työssä.

Teoriaosuutemme lapsiperheiden hyvinvoinnin riskien teemoja muokkasimme työskentelymme aikana. Työmme teoriaosuudessa esiteltyjen aiheiden lapsiperheitä ja vanhemmuutta kuormittavista tekijöistä tuli tukea tutkimustietoa, jota saimme niin kirjauksista kuin tekemästämme kyselystämmekin.

Opinnäytetyömme tavoitteena oli tehdä näkyväksi syitä, miksi perheet ovat palveluohjaajan apua tarvinneet. Tavoitteessa onnistuimme käyttämällä palveluohjaajien valmiita kirjauksia asiakkaiden syistä hakeutua palveluohjaukseen. Toisena tavoitteenamme ja tutkimuskysymyksenämme oli selvittää, miten palveluohjauksen asiakkaat ovat saamansa palvelun kokeneet ja samalla tehdä asiakkaiden kokemusta näkyväksi palveluohjaajille. Tavoite toteutui, ja saimme tutkimuksestamme selkeät tulokset, jotka sattuivat olemaan todella yksimieliset asiakkaiden näkökulmasta. Tulokset olivat niin positiiviset, että tavoitteenamme ollut kehittämisnäkökulma valitettavasti jäi kokonaan työstämme. Tutkimuksemme kuitenkin antoi palveluohjauksen asiakkaille mahdollisuuden saada kokemuksensa ja mielipiteensä kuuluviin.

Vaikka suurimmaksi osaksi saavutimmekin asettamamme tavoitteet, muutama asia olisi näin jälkikäteen ajateltuna ollut hyvä muuttaa. Koemme edelleen sähköisen kyselylomakkeen parhaana tutkimustapana juuri tähän tutkimukseen, mutta kyselylomakkeen kysymysten asettelulla tai vastausvaihtoehtoja muuttamalla olisimme voineet saada vähäisestäkkin vastaajamäärästä huolimatta monipuolisempia vastauksia.

Palveluohjauksen tarpeellisuutta on pohdittu, ja tutkimusprosessimme aikana meidän mielipide palveluohjauksen tarpeellisuudesta vahvistui. Perhepalveluiden palveluohjaajilla on paljon asiakkaita, ja asiakasmäärät ovat olleet vuoden 2015 muutoksen jälkeen vain lisääntymään päin. Mielestämme perhepalveluiden palveluohjaus on tärkeä matalan kynnyksen palvelu. Tampereen kokoisessa kaupungissa erilaisia palveluita perheille on todella iso määrä, joten perheiden voi olla vaikeaa isossa palveluiden viidakossa tietää, mihin heidän tulisi ottaa yhteyttä. Yhteydenottamista vaikeuttaa myös se, että perheiden pulmat ja vaikeudet ovat niin moninaisia, että itse ongelmaa tai ongelmia voi perheen olla

vaikeaa hahmottaa. Perheiden pulmien määrittelemisessä ja oikeanlaisen avun löytämisessä palveluohjaajan apu on tärkeää, kun perheen ei itse tarvitse tietää, mihin asiaan apua tarvitsee ja mistä sitä voisi saada.

Tarvetta palveluohjaukselle siis on, mutta sen ollessa vielä niin tuore työmuoto Tampereen kaupungin perhepalveluiden kokonaisuudessa, ei tieto siitä ole tavoittanut kaikkia apua tarvitsevia. Palveluohjauksesta olisikin tärkeää jakaa tietoa mahdollisimman laajasti yhteistyökumppaneille ja perheille, jotka voisivat palveluohjauksesta erityisesti hyötyä. Perheiden tilanteet ovat nykypäivänä niin haastavia, että palveluohjaajien apu on todella kaivattua.

LÄHTEET

Duodecim. 2016. Vanhempien mielenterveyshäiriöt ja lasten psykiatriset ongelmat. Luettu 22.11.2016. http://www.duodecimlehti.fi/web/guest/arkisto?p_p_id=Article_WAR_DL6_Articleportlet&p_p_action=1&p_p_state=maximized&viewType=viewA

Edvall, L. 2001. Eron pelisäännöt, Näkökulmia avioeroon. Hämeenlinna: Karisto Oy.

Hirsjärvi, H., Remes, P. & Sajavaara P. 2014. Tutki ja kirjoita. 19. painos. Helsinki: Tammi.

Heino, T. 2013. Läheisneuvonpito - vaihtoehtoinen tapa kohdata päihdehaitat lastensuojelussa. Teoksessa Holmila, M., Tigerstedt, C. & Warpenius, K. (toim.) Alkoholi- ja päihdehaitat läheisille, muille ihmisille ja yhteiskunnalle. Tampere: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Hokkanen, T. 2002. "Sitä eletään sitä eronneen perheen elämää". Teoksessa Kinnunen, U. & Rönkä, A. (toim.) Perhe ja vanhemmuus. Jyväskylä: PS-kustannus.

Holmila, M., Raitasalo, K., Autti-Rämö, I. & Notkola, I. 2013. Päihdeongelmaisten äitien lapset. Teoksessa Holmila, M., Tigerstedt, C. & Warpenius, K. (toim.). Alkoholi- ja päihdehaitat läheisille, muille ihmisille ja yhteiskunnalle. Tampere: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Ihmisoikeusliitto. 2016. EU:n perusoikeusvirasto: Lapsiperheköyhyys lisääntynyt Suomessa. Päivitetty 30.5.2016. Luettu 22.11.2016. <https://ihmisoikeusliitto.fi/eun-perusoikeusvirasto-lapsiperhekoxyhyys-lisaantynyt-suomessa/>

Itäpuisto, M. Vanhempien alkoholinkäyttö lasten ongelmana. Lasinen lapsuus. Luettu 28.11.2016. <http://www.lasinenlapsuus.fi/lapsuudesta/vanhempien-alkoholinkaytto-lasten-ongelmana>

Järvinen, R., Lankinen, A., Taajamo, T., Veistilä, M. & Virolainen, A. 2012. Perheen parhaaksi Perhetyön arkea. Helsinki: Edita.

Kananen, J. 2011a. Kvantti: Kvantitatiivisen opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: Tekijät & Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kananen, J. 2011b. Rafting Through the Thesis Process. Step by Step Guide to Thesis Research. Jyväskylä: Publications of JAMK University of Applied Sciences.

Kyrönlampi-Kylmänen, T. 2010. Lapsen hyvä arki. Helsinki: Kirjapaja.

Lainiala, L. 2014. Perhepolitiikka kriisin aikana. Perhebarometri 2014. Väestöntutkimuslaitos Katsauksia E48/2014. Luettu 22.10.2016. http://vaestoliitto-fi-bin.directo.fi/@Bin/9219d3ea738b067a653dc1a938e371dd/1477213028/application/pdf/4915996/Perhebarometri%202014_web.pdf

Laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta. 1983/361

Lastensuojelulaki. 2007/417

Mannerheimin lastensuojeluliitto a. Vanhemman vakava sairaus. Luettu 22.11.2016. http://www.mll.fi/vanhempainnetti/kipupisteita/perheen_kriisit_ja_muutokset/vanheman_vakava_sairaus/

Mannerheimin lastensuojeluliitto b. Vanhempien ero. Luettu 23.7.2016. http://www.mll.fi/vanhempainnetti/kipupisteita/perheen_kriisit_ja_muutokset/vanhempien_ero/

Mannerheimin lastensuojeluliitto c. Vanhempi juo liikaa. Luettu 22.11.2016. (http://www.mll.fi/vanhempainnetti/kipupisteita/perheen_kriisit_ja_muutokset/vanhempi_juo_liikaa/)

Murray, R. 2011. How to write a thesis. 3rd edition. Glasgow: Bell & Bain Ltd.

Mäkijärvi, L. 2014. Kahden kodin lapset - Miten tuen lasta vanhempien erossa. Jyväskylä: Docendo.

Nousiainen, K., Petrelius, P. & Yliruka, L. 2016. Johdanto teemaan: Ylisukupolvisesta näköalattomuudesta muutokseen - näköalaistavan sosiaalityön tunnustelua. Teoksessa Nousiainen, K., Petrelius, P. & Yliruka, L. (toim.) Puheista tekoihin! Ylisukupolvisten ongelmien ehkäiseminen lastensuojelussa ja perhe- ja sosiaalipalveluissa. Luettu 1.12.2016. http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/130733/ty%c3%b62016_20_Puheista%20tekoihin_WEB.23.6.16.pdf?sequence=1

Näkki, P. & Sayed, T. 2015. Asiakastyön menetelmiä sosiaalialalla. 1. painos. Edita Publishing Oy.

Ojanen, T., Ritmala, M., Sivén, T., Vihunen, R. & Vilén, M. 2011. Lapsen aika. Helsinki: WSOYpro Oy.

Pietiläinen, E. & Seppälä, H. 2003. Palveluohjaus asiakastyössä ja organisaatioissa. Paimopörssi Oy.

Rauhala. 2011. Mitä palveluohjaus on? Luettu 15.10.2016. <http://palveluohjaus.fi/index.php/fi/palveluohjaus/mitae-palveluohjaus-on>

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.

Sosiaali- ja terveysministeriö a. Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma. Luettu 28.11.2016. <http://stm.fi/hankkeet/lapsi-ja-perhepalvelut>

Sosiaali- ja terveysministeriö b. Uudistetaan sosiaali- ja terveydenhuollon toimintaprosessit – asiakas keskiöön. Luettu 10.11.2016. <http://stm.fi/hankkeet/asiakaslahtoisuus/uudistetaan-sote-prosessit>

Suomen mielenterveysseura a. Kohtaaminen haastaa mielenterveyden stigmaa. Luettu 23.7.2016. <http://www.mielenterveysseura.fi/fi/mielenterveys/mielenterveyden-h%C3%A4iri%C3%B6t/kohtaaminen-haastaa-mielenterveysongelmien-stigmaa>

Suomen mielenterveysseura b. Mielenterveyden häiriöt. Luettu 23.7.2016.
<http://www.mielenterveysseura.fi/fi/mielenterveys/mielenterveyden-h%C3%A4iri%C3%B6t>

Suominen, S. & Tuominen, M. 2007. Palveluohjaus portti itsenäiseen elämään. Helsinki: Picaset Oy.

Tamminen, T. 2004. Olipa kerran lapsuus. Helsinki: WSOY.

Tampereen kaupungin hyvinvointipalveluiden palveluohjauksen kirje asiakkaille. 2015a. Kirje. Saatu Tampereen kaupungin lapsiperheiden sosiaalipalveluiden perhepalveluiden palvelupäällikkö Titta Pelttarilta. 16.9.2016.

Tampereen kaupungin hyvinvointipalveluiden palveluohjauksen kirje yhteistyökumppaneille. 2015b. Kirje. Saatu Tampereen kaupungin lapsiperheiden sosiaalipalveluiden perhepalveluiden palvelupäällikkö Titta Pelttarilta. 16.9.2016.

Tampereen kaupungin palveluohjauksen tilastoyhteenveto 1/2016-6/2016. 12.7.2016. Powerpoint-diat. Saatu Tampereen kaupungin lapsiperheiden sosiaalipalveluiden perhepalveluiden palvelupäällikkö Titta Pelttarilta. 13.9.2016.

Tampereen kaupunki a. Lapsiperheiden kotipalvelu ja perhetyö- esite. Päivitetty 12/2015. Luettu 14.11.2016. http://www.tampere.fi/tiedostot/1/3o6d8eLqd/Kotipalvelu_ja_perhetyo_esite_2015.pdf

Tampereen kaupunki b. Lapsiperheiden sosiaalityö. Päivitetty 24.8.2016. Luettu 1.11.2016. <http://www.tampere.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/lapsiperheiden-palvelut/lapsiperheiden-sosiaalityo.html>

Tampereen lapsiperheiden sosiaalipalveluiden perhepalveluiden palveluohjaus. 2015c. Powerpoint-diat. Saatu Tampereen kaupungin lapsiperheiden sosiaalipalveluiden perhepalveluiden palvelupäällikkö Titta Pelttarilta 16.9.2016.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2016a. Lapsen elatus ja huolto 2015. Luettu 23.7.2016. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/130561/Tr11_16.pdf?sequence=4

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos a. Lapsi saattaa unohtua vanhemman päihdeongelmaa hoidettaessa. Päivitetty 27.10.2014. Luettu 22.11.2016. https://www.thl.fi/fi/ajankoh-taista/tiedotteet-ja-uutiset/tiedote/-/asset_publisher/CzFyVvjxy7T/content/lapsi-saattaa-unohtua-vanhemman-paihdeongelmaa-hoidettaessa/10531

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos b. Päihdehaitat käyttäjälle, läheisille ja yhteiskunnalle. Päivitetty 13.10.2014. Luettu 8.10.2016. <https://www.thl.fi/fi/web/alkoholi-tupakka-ja-riippuvuudet/paihdehoito/paihdehaitat-kayttajalle-laheisille-ja-yhteiskunnalle>

Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. 2016b. Tilasto- ja indikaattoripankki Sotkanet.fi. Tulostaulukko. Kodinhoitoapua vuoden aikana saaneita lapsiperheitä, % lapsiperheistä(-

2014). Luettu 22.10.2016. https://www.sotkanet.fi/sotkanet/fi/taulukko/?indicator=s_YqAwA=®ion=szYNBwA=&year=sy4rszbS0zUEAA==&gender=t&abs=f&color=f

Tilastokeskus. 2016. Solmittujen avioliittojen määrä kääntyi lievään nousuun. Päivitetty 21.4.2016. Luettu 22.10.2016. http://www.stat.fi/til/ssaaty/2015/ssaaty_2015_2016-04-21_tie_001_fi.html

Tilastokeskus. 2014. Suomessa toimeentulovaikkeudet koettelevat erityisesti yksinhuoltajaperheitä. Päivitetty 26.5.2014. Luettu 22.10.2016. http://tilastokeskus.fi/artikkelit/2014/art_2014-02-26_003.html

Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2014. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan laatimat eettiset periaatteet. Luettu 24.11.2016. <http://www.tenk.fi/fi/eettinen-ennakkoarviointi-ihmistieteiss%C3%A4/eettiset-periaatteet#1>

Vilka, H. 2015. Tutki ja kehitä. Juva: PS-kustannus.

Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa. Jyväskylä: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Väestöliitto. 2016. Lapset ja ero. Luettu 8.10.2016. http://www.vaestoliitto.fi/vanhemmus/tietoa_vanhemmille/pienten_lasten_vanhemmat/lapset_ja_ero/

LIITTEET

Liite 1. Kyselylomake

Kokemuksia palveluohjauksesta Tampereen kaupungin perhepalveluissa

Olemme kaksi Tampereen ammattikorkeakoulun sosiaalian opiskelijaa ja teemme opinnäytetyötä koskien palveluohjausta Tampereen kaupungin perhepalveluissa. Meitä kiinnostaa teidän asiakkaiden tyytyväisyys tähän palveluun eli mitkä asiat olette kokeneet onnistuneiksi palveluohjauksessa ja missä olisi mahdollisesti ollut parantamisen varaa.

Kyselymme vastataan täysin anonymisti eli vastaajan nimeä ei kysytä kyselyssä eikä se tule kenellekään tietoon. Keräämme mielipiteitä toukokuun ajalta, joten toivoisimme, että vastaisit kyselyyn mahdollisimman pian. Kiitos yhteistyöstä!

Kysymykset

Millaiseen tarpeeseen kaipasitte palveluohjaajan tukea/apua?

- Lastenhoito
- Kodinhoito
- Parisuhdeohjaus
- Keskusteluapu
- Tuki vanhempana jaksamiseen
- Taloudelliset ongelmat
- Johonkin muuhun

Saitteko tukea/apua mielestänne riittävän nopeasti?

- Sain mielestäni tukea/apua riittävän nopeasti
- En saanut mielestäni tukea/apua riittävän nopeasti

Millaista tukea/apua saitte?

- Lastenhoito
- Kodinhoito
- Parisuhdeohjaus
- Keskusteluapu
- Tuki vanhempana jaksamiseen
- Taloudelliset ongelmat

Johonkin muuhun

Saitteko mielestänne riittävästi tukea ja neuvoja?

Sain mielestäni riittävästi tukea ja neuvoja

En saanut mielestäni riittävästi tukea ja neuvoja

Minkä arvosanan annat palveluohjaajalta saamastasi palvelusta? (1=huono, 5=hyvä)

1

2

3

4

5

Mitä muuta haluat sanoa?

Tietojen lähetys

Kiitos vastauksistasi!