

Keväällä 2016 toteutettiin 10-vuotis
juhlavuoden kunniaksi Heinolan
perhekeskuksen ja ehkäisevän perhetyön
toimintaa koskeva kysely.

Kysely lapsiperheille tarjolla olevasta tuesta Heinolassa

Kyselyn tulokset

Kirsi Mäkilä ja Reija Syrjäläinen

SISÄLLYS

1	TAUSTATIEDOT KYSELYSTÄ.....	2
1.1	KYSELYN TOTEUTUS.....	2
1.2	VASTAAJIEN PERUSTIEDOT.....	2
2	TULOKSET	3
2.1	Erilaisen toiminnan/erilaisten palveluiden merkitys.....	3
2.2	Missä vaiheessa apua ja tukea?.....	4
2.3	Esteet avun vastaanottamiselle.....	5
2.4	Vastaajille parhaita tuen muotoja	6
2.5	Avointen vastausten koonti.....	7
2.5.1	Tarpeet ja toiveet toiminnan kehittämiseksi.....	7
2.5.2	Koettu apu ja palveluiden hyöty.....	8
2.5.3	Kiitokset ja onnittelut	9
3	JOHTOPÄÄTÖKSET	10

1 TAUSTATIEDOT KYSELYSTÄ

1.1 KYSELYN TOTEUTUS

Kyselyllä haluttiin kartoittaa kaupunkilaisten ajatuksia lapsiperheille tarjolla olevasta tuesta Heinolassa. Tarkoituksena oli saada kyselyn kautta tietoa, jota voitaisiin käyttää kaupungin lapsiperheille suunnattujen palvelujen kehittämiseen. Kysely rajattiin koskemaan perhekeskuksen ja ehkäisevän perhetyön toimintaa. Kysely oli avoinna kaikille kaupunkilaisille. Vastauksia toivottiin myös asukkailta, joilla ei ole kokemusta perhekeskuksen ja ehkäisevän perhetyön toiminnasta.

Kysely toteutettiin sähköisesti SurveyPal- palauteohjelmistolla. Vastausaika oli 7.-21.3.2016.

Kyselyn markkinointi kaupunkilaisille aloitettiin samaan aikaan kyselyn avautumisen kanssa. Kyselystä kertova uutinen julkaistiin kaupungin nettisivuilla. Kyselyyn pääsi vastaamaan uutisen yhteydessä olevasta linkistä. Lisäksi kyselyä markkinoitiin kaupunkilaisille yhteistyökumppaneiden kautta jaetuilla flyereilla. Vastauslinkki lähetettiin sähköisenä koko kaupungin henkilökunnalle. Henkilökunnan toivottiin mainostavan kyselyä omille asiakkailleen omien kanaviensa kautta. Kyselyä markkinoitiin myös facebookissa, niin kaupungin, perhekeskuksen kuin ehkäisevän perhetyönkin sivuilla.

Kysely rakentui erilaisista osa-alueista: taustatiedoista, toimintamuotoihin liittyvistä kysymyksistä, avun vastaanottamiseen liittyvistä kysymyksistä sekä kehittämisideoista ja vapaasta sanasta. Kysely sisälsi erilaisia asteikko- tai vaihtoehtokysymyksiä sekä avoimia kysymyksiä. Toimintamuotoihin liittyvillä kysymyksillä kartoitettiin erilaisen toiminnan ja palveluiden merkitystä lapsiperheille. Avun vastaanottamiseen liittyvät kysymykset kartoittivat avun oikea-aikaisuutta, mahdollisia esteitä avun vastaanottamiselle sekä sopivia tuen muotoja.

1.2 VASTAAJIEN PERUSTIEDOT

Kyselyyn vastasi kaikkiaan 139 henkilöä. Valtaosa vastaajista (89,2%) oli naisia. Kaikki vastaajat olivat täysi-ikäisiä. Suurin osa vastaajista kuului ikäryhmään 30-45-vuotiaat (61,9%), seuraavaksi eniten vastaajia oli yli 45-vuotiaiden ryhmässä (23%). Perhekeskuksen toiminta oli tuttua seitsemällekympmenelle kahdelle vastaajalle (52%) ja ehkäisevän perhetyön toiminta neljällekympmenelle kahdeksalle vastaajalle (35%), viidelläkympmenellä kolmella vastaajalla (38%) ei ollut kokemusta kummastakaan toiminnasta.

Huoltajat olivat selkeästi suurin vastaajaryhmä. Vastaajista, jotka eivät olleet huoltajia tai isovanhempia, valtaosa oli sosiaali- ja terveys- tai opetusalan ammattilaisia.

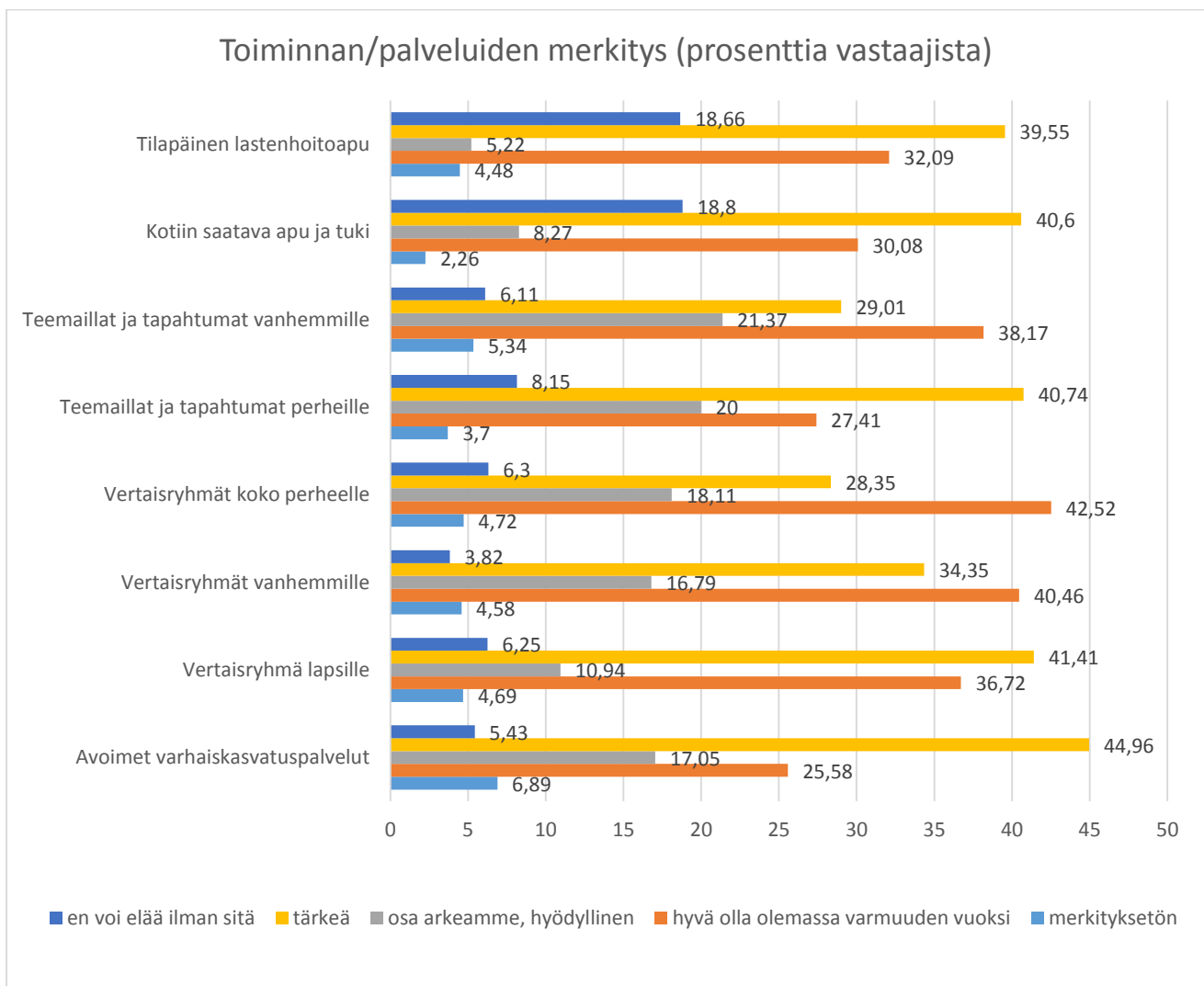
Olen...



2 TULOKSET

2.1 ERILAISEN TOIMINNAN/ERILAISTEN PALVELUIDEN MERKITYS

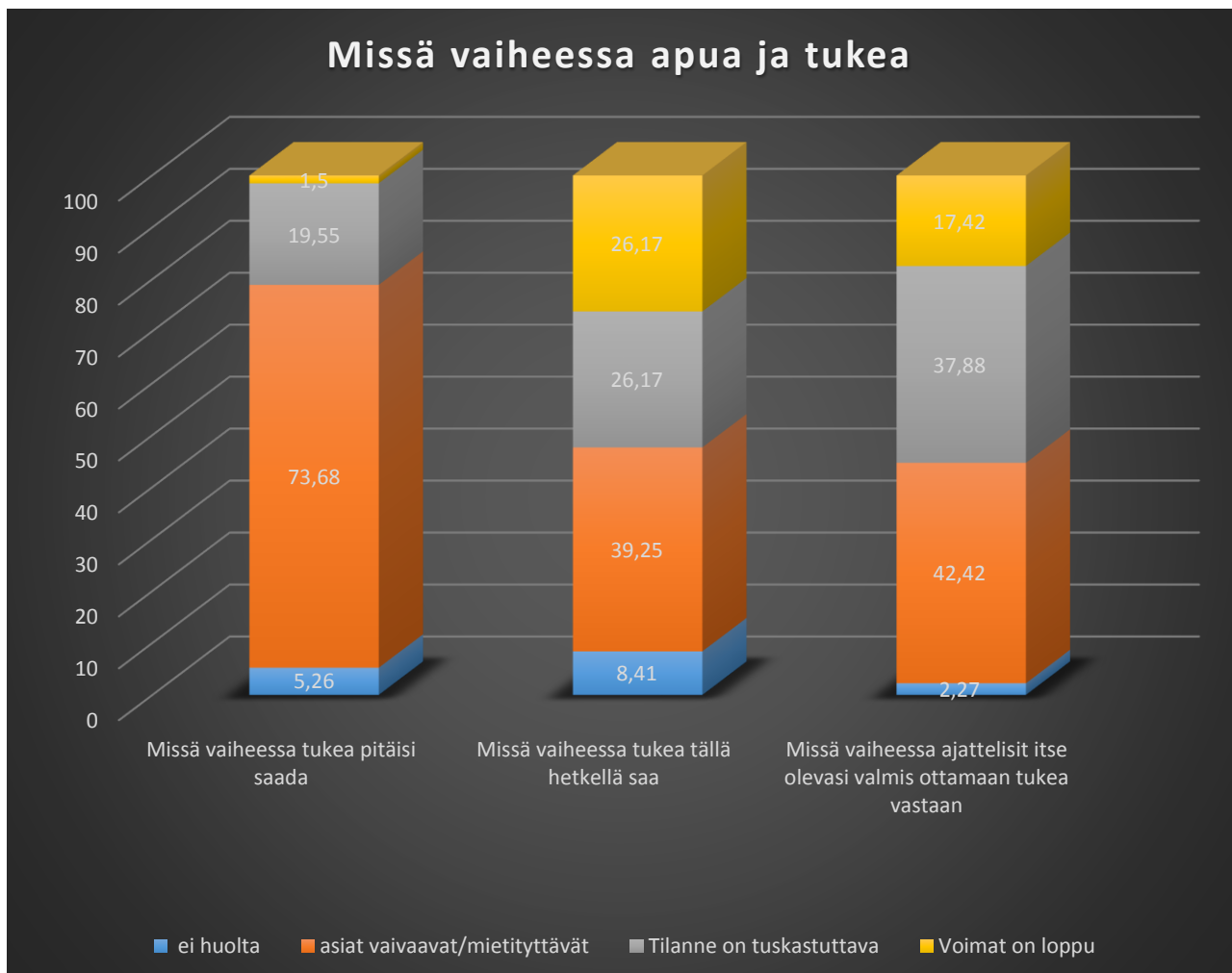
Toiminnan/palvelujen merkitystä kartoitettiin kysymyksillä, joissa käytettiin sanallista, asiakkaan kokemusta kuvaavaa asteikkoa. Kaikkien toimintamuotojen kohdalla valtaosa vastaajista piti toimintaa hyvänä olla olemassa varmuuden vuoksi tai tärkeänä. Vertaistyhvät koko perheelle sekä vain vanhemmille suunnattu toiminta (teemaillat ja tapahtumat) olivat selkeimmin toimintaa, joka on hyvä olla varmuuden vuoksi olemassa. Muuta toimintaa pidettiin ensisijaisesti tärkeänä. Vastausten perusteella kaikki toimintamuodot ovat tavoittaneet ihmisiä, jotka ovat kokeneet kyseisen avun tärkeäksi, jopa välttämättömäksi. Selkeimpinä aivan välttämättöminä toimintamuotoina nousivat tilapäinen lastenhoitoapu sekä kotiin saatava apu ja tuki, joita ilman ei voi vastausten mukaan elää lähes viidennes vastaajista (tilapäinen lastenhoito 18,66%, kotiin saatava apu ja tuki 18,8%).



2.2 MISSÄ VAIHEESSA APUA JA TUKEA?

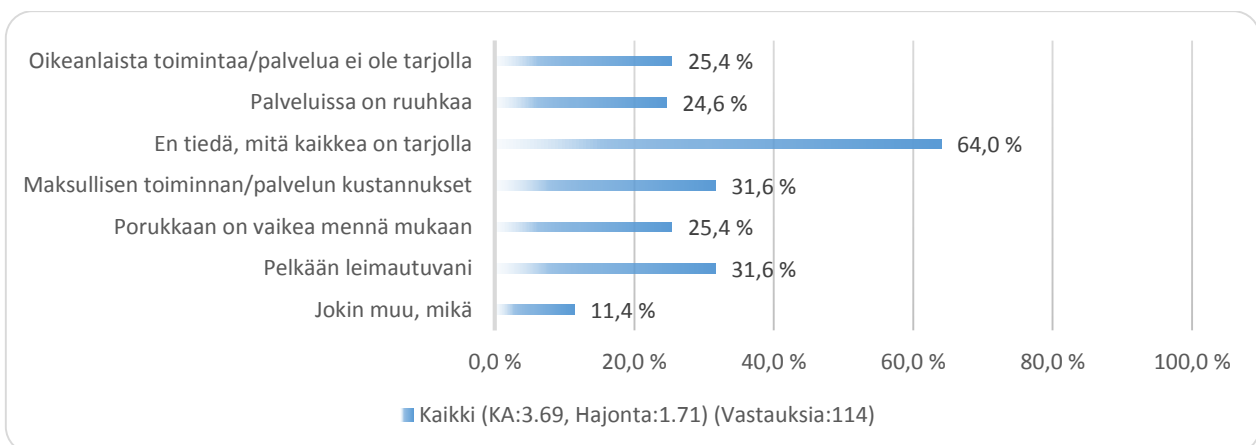
Avun saamisen oikea-aikaisuutta kartoitettiin kolmesta eri näkökulmasta, jotka näkyvät alla olevassa taulukossa. Asteikkona käytettiin asiakkaan kokemusta kuvaavia vaihtoehtoja. Lähes kaikki vastaajat olivat sitä mieltä, että apua pitäisi saada ennen kuin voimat on loppu. 76% kyselyyn vastanneista koki, että apua pitäisi saada, kun huoli on vielä pieni. Vastaajista 37% oli sitä mieltä, että apua/tukea myös saa, silloin kun huolta ei vielä ole tai asiat mietityttävät/vaivaavat. 44,69% vastaajista olisi itse valmis ottamaan apua vastaan ennaltaehkäisevästi tai varhaisessa vaiheessa.

28 vastaajaa (26,17%) oli sitä mieltä, että apua saa tällä hetkellä vasta kun voimat on loppu. Kolmellatoista heistä ei ollut kokemusta kummastakaan, perhekeskuksen toiminnasta tai ehkäisevästä perhetyöstä. Vastaajat joilla oli kokemusta ehkäisevästä perhetyöstä tai perhekeskustoiminnasta, olivat valmiimpia ottamaan apua vastaan aikaisemmin sekä kokivat, että apua myös saa aikaisemmin, kuin ne joilla ei ollut kokemusta näistä palveluista.



2.3 ESTEET AVUN VASTAANOTTAMISELLE

Vastauksissa tuli esiin asioita, jotka vaikeuttavat tai ovat jopa esteenä avun vastaanottamiselle. Suurimpana esteenä koettiin tiedonpuute. Puolet kaikista kyselyyn vastanneista miehistä piti tiedonpuutetta esteenä. Miehet eivät kuitenkaan kokeneet lainkaan vaikeutta mennä porukkaan tai että oikeanlaista toimintaa/palvelua ei olisi tarjolla. Maksullisuuden koki esteeksi vajaa kolmannes vastaajista. Lapsiperheille tarjolla olevista palveluista ja toiminnasta maksullisia ovat lapsiperheiden kotipalvelu sekä kerran viikossa järjestettävä liikuntapainotteinen leikkitupa. Kyselyn perusteella avun vastaanottamiseen liittyy myös usein pelko leimautumisesta.

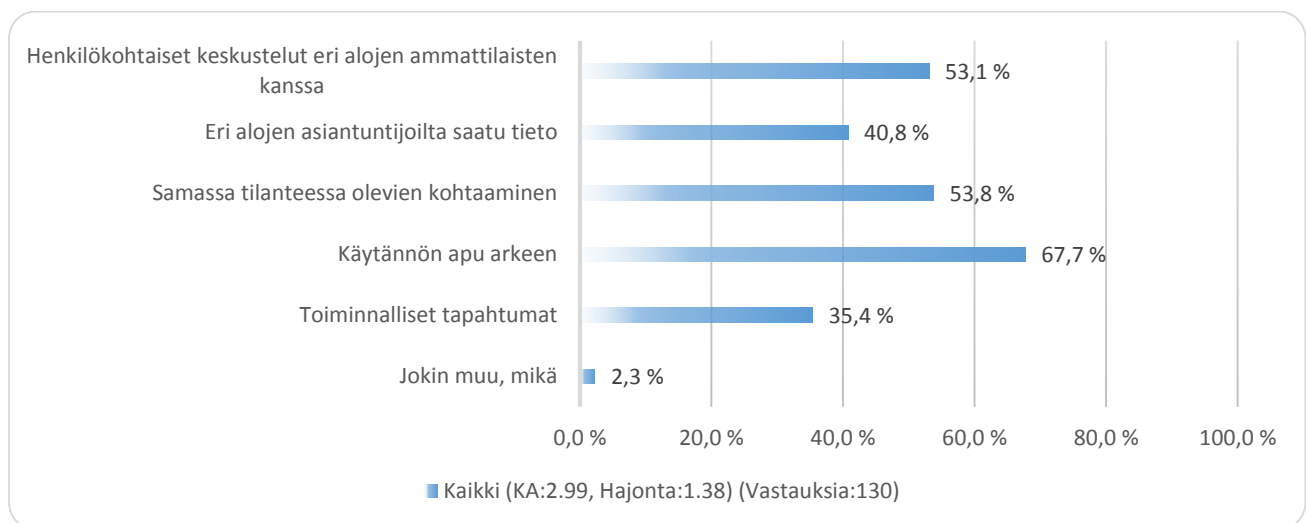


”Jokin muu”- vastauksissa nousi esiin itse pärjäämisen kulttuuri. Omillaan pärjäämisen identiteetti on monilla hyvin vahva. Ajatus epäonnistumisesta nousee, vaikka järjellä tietää, että asia ei olisi näin. Ensiksi pyydetään apua läheisiltä. Esteeksi mainittiin myös leimautumisen ja aiheettoman lastensuojeluilmoituksen pelko. Ammattilaisten kyvyttömyys tunnistaa perheiden tarpeet ja kertoa saatavilla olevista palveluista voi myös muodostua avun saannin esteeksi. Käytännön esteenä voi olla pitkä matka, mikäli palvelua ei ole tarjolla lähellä.

2.4 VASTAAJILLE PARHAITA TUEN MUOTOJA

Merkittävä osa (67,7%) vastaajista piti käytännön apua arkeen itselle hyvänä avun muotona. Naisia auttoi jonkin verran miehiä enemmän juuri käytännön apu sekä keskustelut ammattilaisten kanssa. Miehet pitivät tärkeimpänä tuen muotona samassa tilanteessa olevien kohtaamista. Miehet myös arvostivat asiantuntijoilta saatua tietoa naisia enemmän.

Jokin muu, mikä vastauksessa tulivat parhaina tuen muotoina esille lastenhoitoapu, keskustelut aikuisen kanssa ja sosiaalityöntekijän tuki.

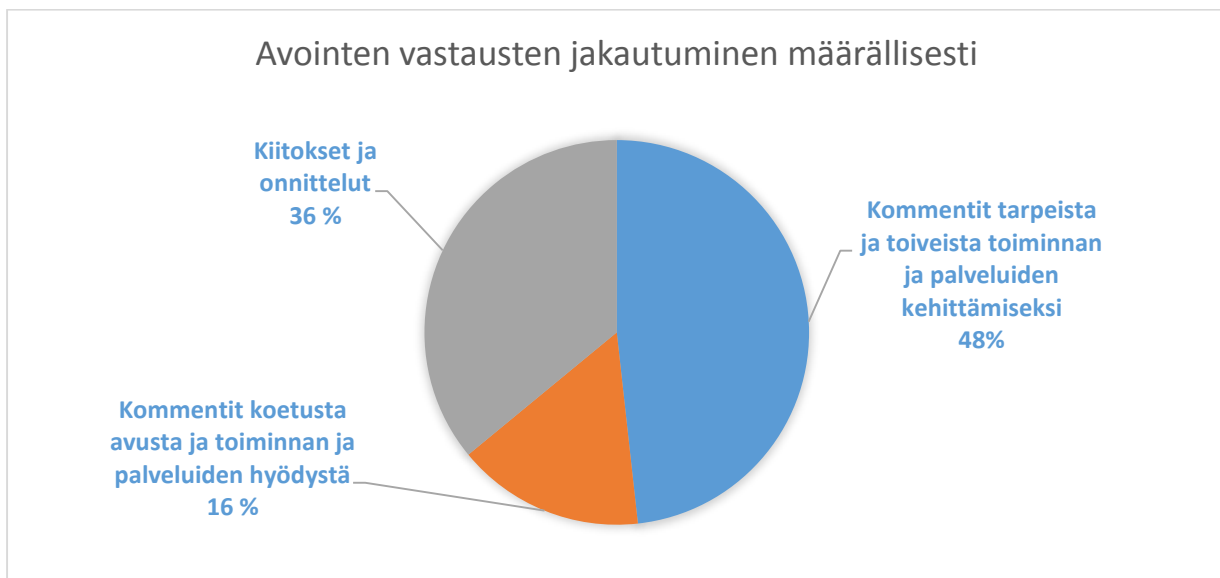


2.5 AVOINTEN VASTAUSTEN KOONTI

Kyselyn loppuosa koostui avoimista kysymyksistä:

- Millainen muu toiminta olisi vielä tarpeen? Mihin tilanteeseen?
- Terveisesi ja toiveet toiminnan edelleen kehittämiseen?
- Mitä muuta haluaisit sanoa?

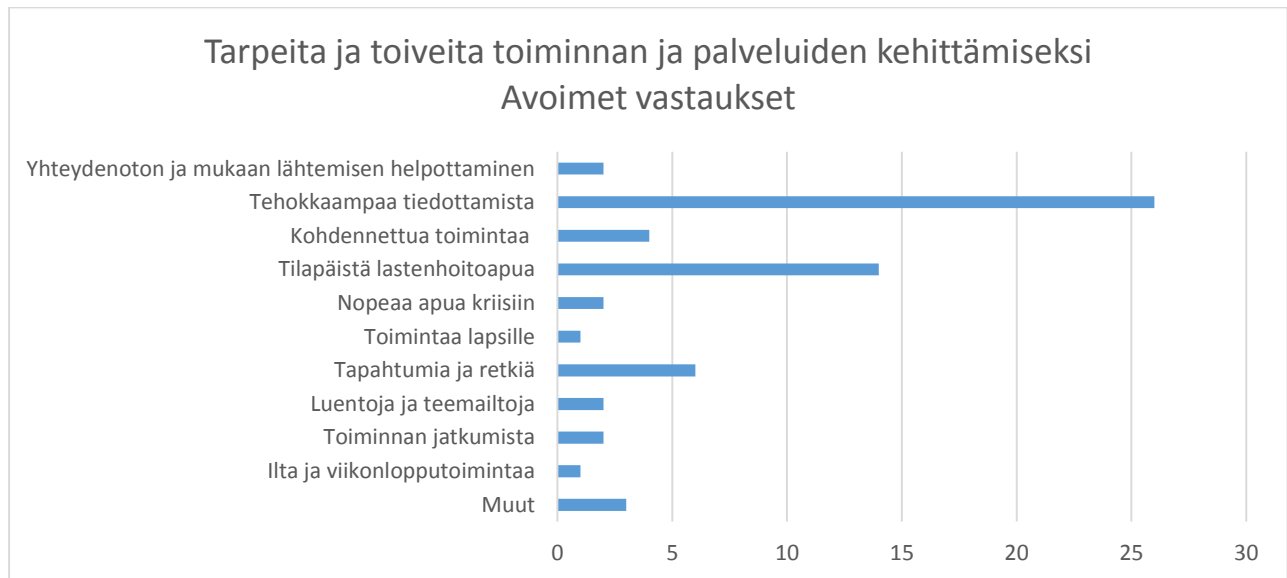
Avoimia vastauksia kertyi runsaasti. Eri kysymysten vastauksissa oli jonkin verran päällekkäisyyksiä, joten aineisto jaennettiin yhteisesti teemoiksi sisällön mukaan. Vastaukset pilkottiin ja niistä kerättiin kaikki toiminnan arvioinnin ja kehittämisen kannalta kiinnostava tieto. Vastausten tunnistamiseen liittyvät asiat poistettiin. Vastausten aineistosta koostui kolme teema-alueita: Tarpeet ja toiveet toiminnan ja palveluiden kehittämiseksi, koettu apu ja toiminnan ja palveluiden hyöty sekä kiitokset ja onnittelut. Yksi vastaus saattoi sisältää aineistoa useampaan teema-alueeseen.



2.5.1 Tarpeet ja toiveet toiminnan ja palveluiden kehittämiseksi

Tiedottamisen parantaminen nousi toiminnan kehittämisen toiveissa vahvimmin esiin. Tieto olemassa olevasta avusta ei vastaajien mielestä ole riittävää. Perhekeskuksen ja ehkäisevän perhetyön esillä pitäminen nähtiin tärkeäksi, jotta apu löytäisi perille. Tieto palveluista ja toiminnasta nähtiin helpottavaksi, vaikka ei vielä itse niitä tarvitsisikaan. Toiminnan esiin tuomista monessa eri paikassa ja ennakkomarkkinointia kaivattiin. Vastausten perusteella yhteyden ottaminen tai toimintaan mukaan lähteminen voivat jännittää tai jopa pelottaa. Toiveena oli, että avun pyytäminen tehtäisiin mahdollisimman helpoksi.

Tilapäistä lastenhoitoapua kaivattiin myös: hoitoapua kotiin, lapsen keskittyvää perhetyöntekijää, useammin järjestettävää lapsiparkkia, hoitoapua lapsen sairastuessa ja hengähdystaukoa itselle tai arjen järjestelemiseksi.



Tapahtumien ja retkien lisäksi toivottiin musiikkitapahtumia ja kirpputoria. Kohdennetun toiminnan toiveissa tuli esiin mm. yksinhuoltajille, nuorille perheille, uusperheille, raskaana oleville, vauvaperheille ja väsyneille äideille tarjolla olevan toiminnan kehittäminen. Perheiden kriisitilanteisiin ja niiden varalle kaivattiin konsultointimahdollisuutta ja ympäri vuorokauden palvelevaa puhelinneuvontaa. Kohtaan ”muut” on koottu yksittäisiä toiveita. Vastauksissa tuli esiin toive ruokailumahdollisuudesta ja kristillisen teeman esillä pitämisestä, ainakin merkittävien juhlapyhien aikaan sekä puhtaisiin tiloihin panostamisesta.

2.5.2 Koettu apu ja toiminnan ja palveluiden hyöty

Avoimet vastaukset olivat jaettavissa kahteen kategoriaan: oman perheen saamaan hyötyyn sekä perhekeskuksen toiminnan ja ehkäisevän perhetyön palveluiden kannattavuuteen kaupungin näkökulmasta.

Itselle ja perheelle apua tuoviksi asioiksi koettiin puhuminen (hyvistä asioista keskustelua ollut), työntekijöiden osaaminen ja asenne, tieto avusta, vertaistuki, paikat kohtaamisille ja lastenhoitoapu. Apua saatiin ja toivottiin vauvavaiheeseen kun ollaan kotona (”vauvavuoden pelastus”), selviytymiseen, vaikeaan murrosiän vaiheeseen, vanhempien väliseen kommunikaatioon ja ihmisten hyvinvointiin. Toiminta on tärkeä osa arkea.

Toiminnan ja palveluiden koettiin tuottavan mainosarvoa ja taloudellista säästöä kaupungille. Palvelut ovat hyvät ja laajat, erityisesti mainittiin niiden tärkeys paikkakunnalle muuttaneille. Vastausten perusteella perhetyö on hyvällä mallilla, mutta ehkäisevää toimintaa pitäisi edelleen kehittää. Muun muassa mainittiin, että avoimiin päiväkoteihin tarvittaisiin lisää henkilökuntaa. Apua halutaan varhain, ilman lastensuojelun asiakkuutta. Kynnyksen matalana pitäminen nähtiin tärkeänä. Vastaajat näkivät myös kehitettävää

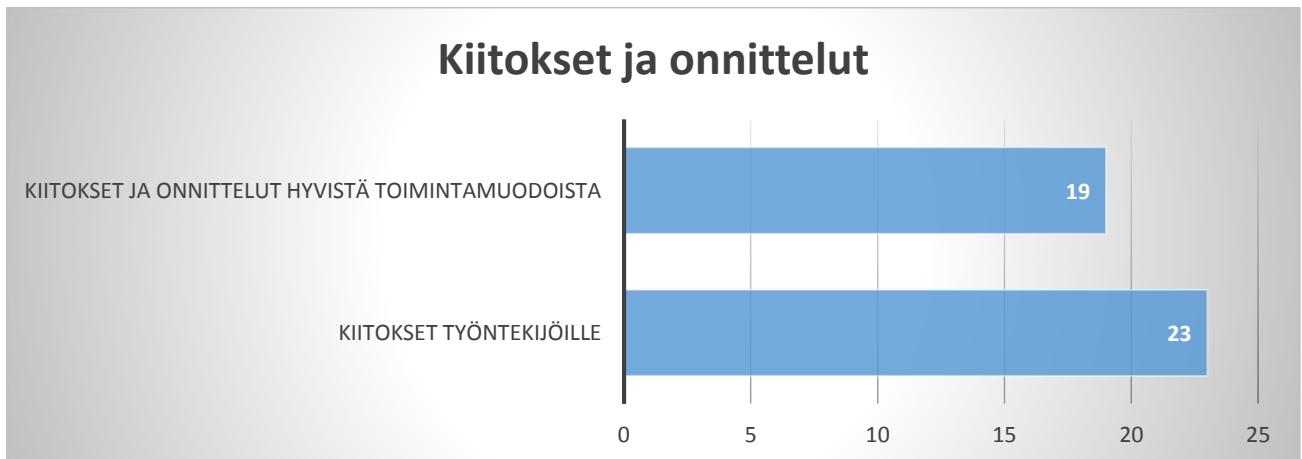
palvelujen yhtenäisyydessä sekä perheiden saamisessa ja ohjaamisessa mukaan toimintaan ja palvelujen piiriin.

2.5.3 Kiitokset ja onnitellut

Kiitokset ja onnitellut oli mahdollista jakaa kahteen kategoriaan: perhekeskuksen ja ehkäisevän perhetyön toimintamuotoja koskevat palautteet (19 kpl) ja toimintaa toteuttavaan henkilöstöön ja heidän toimintatapoihinsa kohdentuvat palautteet (23kpl).

Perhekeskuksen toimintamuodoista tärkeinä tulivat mainituksi vauvakahvila, avoimet päiväkodit, isien ja lasten illat sekä vertaisryhmistä vauvaryhmä, uhmaikäisten ryhmä sekä nuorten äitien ryhmä. Ehkäisevää perhetyötä pidettiin tärkeänä sekä koko perheen, että lapsen näkökulmasta. ”Meidän perhe ei olisi selvinnyt ilman sitä”. Perhetyön toiminnasta mainittiin tärkeänä myös lapsiparkki. Vastauksissa mainittiin tärkeänä myös yhteistyömuodot eri tahojen kesken. Toimintamuodot nähtiin monipuolisina, sillä tarjolla on apua ja toimintaa. ”Mahtavaa, että tällaista toimintaa on tarjolla”. Vastauksissa tuli esiin tyytyväisyys toimintaan ja hyviin palveluihin.

Vastauksissa kiitetään henkilöstöä tärkeästä tuesta, sydämellä tehdystä työstä, kynnyksen madaltamisesta avun vastaanottamiselle, pehmeästä asenteesta, toiveiden kuuntelusta, ihmisten arvostamisesta, ja siitä että he sopivat työhönsä ja ovat olemassa. Henkilökohtaiset, nimellä varustetut kiitokset välitetään kyseisille työntekijöille.



3 JOHTOPÄÄTÖKSET

Kyselyn ajankohta ja tekninen toteutus osoittautuivat hyviksi. Vastauksia saatiin runsaasti. Avoimet vastaukset sisälsivät paljon kiitosta ja palaute toimintamuotoja kohtaan oli todella hyvää. Perhekeskuksen toimintaan tai ehkäisevään perhetyöhön kohdentuva kritiikki kohdistui riittämättömään tiedottamiseen. Vastauksista saimme ideoita toiminnan edelleen kehittämiseen ja parantamiseen. Tuloksista voisi nostaa esiin kaksi keskeistä teemaa: palveluohjaukseen ja tilapäiseen lastenhoitoon liittyvät asiat.

Palveluohjauksen teemaan liittyi toive kynnyksen matalana pitämisestä, tehokkaasta tiedottamisesta ja olemassa oleviin palveluihin ohjaamisesta. Perhetyön resursointi sekä perhekeskuksen monipuolinen vertaisryhmätoiminta ovat mitoitukseltaan huippuluokkaa Suomessa. Toivottavaa olisi, että olemassa oleva apu ja tuki myös tavoittaisi tarvitsijat. Tämän kyselyn, aiempien Heinolassa toteutettujen arviointien sekä Raution (2016) tutkimuksen perusteella avun vastaanottamiselle muodostuu herkästi kynnys. Perhekeskuksen sekä ehkäisevän perhetyön toiminta on tarkoitettu ehkäiseväksi matalan kynnyksen avuksi. Sosiaalipalveluiden, jollaisia ehkäisevän perhetyön palvelut ovat, käyttäminen harmillisesti usein mielletään leimaavammaksi kuin esim. terveyspalvelujen käyttö. Tämän kyselyn tulosten perusteella palvelujen tutuus kuitenkin madaltaa kynnystä ottaa apua vastaan. Tuloksissa esiin tullut hyvä kokemus asiakkaan kohtaamisesta varmasti myös osaltaan edesauttaa avun perille saamista.

Tilapäistä lastenhoitoapua kaivattiin Heinolaan lisää. Onko kyse tiedonpuutteesta olemassa olevia tilapäishoitomahdollisuuksia kohtaan vai eikö tarve ja tarjonta muista seikoista johtuen kohtaa. Heinolan kaupungin toimijat ja Heinolan seurakunta ovat toimintakaudella 2015-2016 koonneet yhteisen esitteen tilapäisestä lastenhoidosta Heinolassa. Tilapäisen lastenhoidon mahdollisuuksia löytyy tällä hetkellä mm. jokaisesta päiväkodista, Tommola-talon liikuntapainotteisesta leikkivasta, ehkäisevän perhetyön lapsiparkista, lapsiperheiden kotipalvelusta sekä seurakunnan Mahisparkista. Lastenhoitoa tarjoavissa toiminnoissa tarjonta näyttäisi olleen kysyntään nähden riittävää, koska ruuhkaa ei ole ollut. Myös palveluiden ja muun toiminnan piiriin on päässyt hyvin.

Kiitos vastaajille, saimme rikkaan ja runsaan arviointimateriaalin juhlavuoden (10v.) kunniaksi. Kyselyn tulokset viedään perhekeskustoiminnan johtotiimin kautta terveisiksi perhekeskuksen ja ehkäisevän perhetyön toimintamuotojen edelleen kehittämiseen. Kysely tuotti jonkin verran palautetta myös muille palveluille kuin perhekeskukseen tai ehkäisevään perhetyöhön. Rajasimme nuo vastaukset tämän raportoinnin ulkopuolelle. Välitämme nämä terveiset kyseisille tahoille.