

Tiirinki Hanna & Taipale Mona: Yhteenveto Lape hankkeissa toteutetun asukaskyselyn tuloksista.

Maakunnan asukkaiden näkemykset suuntaavat lasten, nuorten ja perheiden palveluiden kehittämistä Uudellamaalla ja Etelä-Karjalassa

Johdanto

Lasten, nuorten ja perheiden palveluita uudistetaan yhtäaikaaisesti LAPE-hankkeissa (Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma) maakuntaudistuksen kanssa. Maakunta- ja sote-uudistus tuovat rakenteellisia muutoksia julkisiin palveluihin. Kuntien sosiaali- ja terveystalvet siirtyvät kunnilta maakuntien järjestettäväksi. Lape-hankkeissa palveluiden sisältöjä kehitetään asukkaita osallistaen. Lape muu Uusimaa sekä Lape Etelä-Karjala toteuttivat laajan asukaskyselyn osana maakunnallisia Lape-hankkeita. Kysely on osa asukkaiden osallistamista kehittämistyöhön. Kyselyssä kartoitettiin maakuntien asukkaiden kokemuksia ja odotuksia lasten, nuorten ja perheiden palveluista. Palveluilla käsitetään tässä yhteydessä laajasti niin varhaiskasvatus ja koulu, kuin sote-palvelut ja harrastustoiminta. Kyselyn tarkoituksena oli kartoittaa asukkaiden näkemyksiä palveluista ja saada tietoa kehittämistyöhön kohdistuvista toiveista ja käsityksistä asukkailta itseltään.

Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma LAPE on hallituksen kärkihanke, jonka tavoitteena on uudistaa lasten, nuorten ja perheiden palveluita. Uudenmaan maakunnan alueella Lape-hankkeita on kaksi: Uudenmaan *Yhdessä olemme enemmän* -hanke ja pääkaupunkiseudun *Lapsen paras – Yhdessä enemmän* -hanke. Tämä tutkimus toteutettiin Uudenmaan Yhdessä olemme enemmän- hankkeen kunnissa, joita ovat Karkkila, Vihti, Järvenpää, Hyvinkää, Mäntsälä, Pornainen, Nurmijärvi, Lohja, Loviisa, Lapinjärvi, Porvoo, Askola, Inkoo, Tuusula, Siuntio, Sipoo, Raasepori ja Hanko. Vastauksia tutkimukseen saatiin kuitenkin myös pääkaupunkiseudun kunnista Kirkkonummi, Kerava, Kauniainen, Helsinki, Espoo ja Vantaa. Lisäksi vastauksia saatiin Pukkilasta ja Myrskylästä, jotka eivät ole mukana kummassakaan Uudenmaan Lape-hankkeessa. Muissa, kuin Lape Uudenmaan hankealueen kunnissa kyselytutkimusta ei aktiivisesti markkinoitu. Käytännössä tutkimus kattaa kuitenkin kaikki Uudenmaan maakunnan 26 kuntaa.

Etelä -Karjalassa tutkimus toteutettiin kaikissa maakunnan kunnissa, jotka ovat Lappeenranta, Lemi, Luumäki, Imatra, Parikkala, Rautjärvi, Ruokolahti, Savitaipale ja Taipalsaari. Kuntien julkiset sosiaali- ja terveystalvet toteuttaa Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystalvi (Eksote). Eksote on kuntayhtymä, johon kaikki em. kunnat kuuluvat. Eksote on toteuttanut sosiaali- ja terveydenhuollon

integraatiota vuodesta 2010. Lasten ja perheiden palvelut on integroitu samaan tulosalueeseen. Myös opiskeluhuollon palvelut kuuluvat siihen kokonaisuudessaan.

Aineisto ja menetelmä

Kysely toteutettiin loka-marraskuussa 2017 Lapsi – ja perhepalveluiden (LAPE) Uudenmaan ja Lape Etelä-Karjalan kunnissa sähköisenä kyselynä. Kyselyä jaettiin monikanavaisesti, esim. Wilmaa, neuvoloita, nuorisovaltuustoja ja sosiaalista mediaa hyödyntäen. Kyselyyn vastattiin anonyyminä ja vastaajina toimivat aikuiset. Kysely sisälsi sekä numeraalisia että avoimia kysymyksiä, joilla kartoitettiin laajasti asukkaiden näkemyksiä lasten, nuorten ja perheiden palveluiden nykytilasta, käyttäjäkokemuksista sekä kehittämistarpeista. Kyselyyn osallistui Lape Uusimaa hankekunnista yli 1800 asukasta (N=1851, joista ruotsinkielisiä N=338) ja Lape Etelä-Karjalan kunnista yli 600 asukasta (N=659). Tulokset analysoitiin sekä tilastollisilla perusmenetelmillä maakuntia vertaillen että laadullisella ja induktiivisella sisällön analyysillä. Vastaajista suurin osa oli perheellisiä eli asui avio- tai avoliitossa (70%) tai asui erillään mutta oli yhteishuoltajuus (20%). Vastaajista yksinhuotajia oli (7%) ja pieni osa asui yksin tai muussa yksikössä (3%). Keskimäärin vastaajalla oli kaksi lasta ja he olivat 40-vuotiaita.

Tyytyväisimpiä ollaan neuvolapalveluihin sekä varhaiskasvatukseen ja esiopetuksen

Lähtökohtaisesti Etelä-Karjalan asukkaat antoivat lasten, nuorten ja perheiden peruspalveluille paremmat yleisarvosanat kuin Uudenmaan asukkaat. Peruspalveluilla tarkoitetaan tässä kyselyssä neuvolapalveluita, varhaiskasvatusta, avointa varhaiskasvatusta, esiopetusta, perusopetusta, toista astetta, opetuksen ja kasvatuksen muita tukipalveluita, lasten ja perheiden palveluita terveysasemilla, tuettuja perhepalveluita, kuntoutuksen tukipalveluita, lastensuojelun palveluita, lasten etuun ja perheoikeuteen liittyviä palveluita, päivystysluonteisia lasten ja perheiden palveluita, ensi- ja turvakotipalveluita, päihdepalveluita, mielenterveyspalveluita sekä vammais- ja kehitysvammopalveluita. Lisäksi kysyttiin harrastus- ja vapaa-ajan toiminnoista sekä vertais- ja vapaaehtoispalveluista.

Molemmissa maakunnissa oltiin tasaisen tyytyväisiä neuvolapalveluihin. Joka viides vastaajista oli erittäin tyytyväinen ja lähes puolet vastaajista antoi neuvolalle kiitettävän arvosanan. Alle joka kymmenes asiakas arvioi neuvolapalvelut tyydyttäväksi ja joka sadas välttäväksi.

Kuntien sivistyspalveluissa avoimen varhaiskasvatuksen palveluihin oltiin molemmissa maakunnissa selkeästi tyytymättömämpiä kuin varhaiskasvatuksen palveluihin. Esiopetus sai asukkailta hyvät arvosanat, jopa yli 60 % asukkaista pitää esiopetusta erinomaisena tai kiitettävänä. Perusopetuksen

osalta joka toinen kuntalainen antoi perusopetukselle erinomaisen tai kiitettävän arvosanan ja maakuntien vertailussa perusopetuksen tyytyväisyys jakautui lähes samalla jakaumalla. Perusopetusta tyydyttävänä tai heikkona piti alle joka kymmenes asukas. Toisen asteen koulutuksen osalta tulokset osoittivat merkittävämpää tyytymättömyyttä, koska Uudenmaan asukkaista yli 20 % ja vastaavasti Etelä-Karjalan asukkaista 17 % piti toisen asteen koulutusta tyydyttävänä tai heikkona. Tosin huomioitavaa on, että perusopetuksen osalta vastaajamäärä oli yli kolminkertainen. Lisäksi on huomioitava, ettei vastauksista voi erottaa, onko kyselyyn vastattu lukio- vai ammattikoulutuksen osalta.

Tuettujen perhepalveluiden kuten kotipalvelun ja lastenhoitoavun yleisarvosana asukkailta oli tuloksissa hälyttävä. Asteikolla 1-5 huonoimman arvosanan tuetuille perhepalveluille antoi Etelä-Karjalassa 26 % vastaajista ja Uudellamaalla 32 % vastaajista.

Erityis- ja vaativan tason palvelut

Noin viidesosa kyselyyn vastanneista oli käyttänyt erityis- ja vaativan tason palveluita. Näihin luetaan mm. lastensuojelu- ja vammaispalvelut, sekä mielenterveys- ja päihdepalvelut.

Lastensuojelupalveluita oli käyttänyt 9 % vastaajista (191 henkilöä). Palveluissa on edelleen vahvasti kehitettävää, sillä sekä Uudenmaan että Eksoten alueen asukkaat arvioivat lastensuojelun palvelut tyydyttäväksi (23 %) tai välttäviksi (22 %). Ainoastaan 9 % piti niitä erinomaisina. Tuloksissa ei ollut juurikaan eroja maakuntien välillä. Vammaispalveluissa erot sen sijaan olivat huomattavia. Eksoten alueella 46 % vammaispalvelujen käyttäjistä (5 % vastaajista, N 34) piti niitä kiitettävänä tai erinomaisina ja 35 % hyvinä. Uudellamaalla (vastaajista 5%, N 86) vastaavat prosentit olivat puolta pienempiä. Joka kolmas uusimaalainen (yli 60%) vammaispalveluiden asiakkaana ollut antoi välttävän tai tyydyttävän arvosanan eli ainoastaan vajaa 30% vastajista antoi vammaispalveluille hyvän (18%), kiitettävän (7%) tai erinomaisen arvosanan (11%)

Puolet Uudenmaan maakunnasta kyselyyn vastanneista oli tyytyväisiä lasten etuun tai perheoikeuteen liittyviin sosiaalipalveluihin kuten ero- ja sovittelupalveluihin (arvosana hyvä - erinomainen). Etelä-Karjalassa tyytyväisiä oli noin 2/3 vastanneista.

“Kaikki palvelut todella pirstaleisesti. Olisi helpompaa esim. ero tilanteessa jos yhdestä paikasta löytyisi palveluita. Olisi myös hienoa jos olisi palvelua koko perheelle hajoamassakin olevalle johon myös täysikäinen lapsi voisi osallistua.”

Noin neljäsosa vastanneista piti päivystysluonteisia palveluita kuten sosiaalipäivystystä ja erilaisia chat-palveluja välttävinä. Nämä palvelut vaativat vahvaa kehittämistä. 57 % uusimaalaisista vastaajista oli sitä mieltä, että alueen ensi- ja turvakotipalvelut ovat tyydyttäviä tai välttäviä. Etelä-Karjalassa tätä mieltä oli 30 % vastaajista.

Mielenterveys- ja päihdepalvelut kuuluvat Eksotessa samaan tulosityksikköön. Etelä-Karjalassa 75 % vastaajista piti mielenterveys- ja päihdepalveluita hyvinä tai erinomaisina. Uudellamaalla vastaavat luvut olivat mielenterveyspalveluissa 40 % ja päihdepalveluissa 48 %.

Kehittämisen kohdentuminen

Asukkaiden mukaan palveluiden kehittämisen tulisi kohdentua helposti saavutettavaan palveluihin esim. sote-palveluiden välittömässä yhteydessä. Myös arkiympäristöön kuten päiväkoteihin ja kouluihin jalkautuvien palveluiden kehittämistä pidettiin tärkeänä. Sähköisten palveluiden kehittämistä pidettiin tärkeämpänä kuin esimerkiksi palveluiden asiointiympäristön tai kodeissa annettavien palveluiden kehittämistä. Lähipalveluiden lisäksi toivottiin kehittämisen kohdistuvan esimerkiksi harrastusmahdollisuuksien lisäämiseen. Seuraavassa muutama autenttinen lainaus asukkaiden näkemuksista palveluiden kehittämistarpeista:

”Palvelut tulee olla lähellä, niin ettei niiden vuoksi tarvitse matkustaa kymmeniäkään kilometrejä, ettei vaadita autoa tai muuta kulkuneuvoa niiden saavuttamiseksi!”

”Matalan kynnyksen kattava palvelupiste, johon pääsee nopeasti kun tarve on akuutti. Sijainti on täysin toissijainen juttu, verrattuna siihen miten nopeasti ja millaista apua saa.”

”Ainakin kaikilla pitäisi olla pääsy asiakkaan tietoihin ja tieto pitäisi olla yhdessä ja samassa järjestelmässä.”

Sähköinen viestintä toimii lasten ja perheiden sivistyspalveluissa

Asukkaat ovat pääosin tyytyväisiä sähköiseen viestintään sivistyspalveluissa. Tiedon siirtymisessä on haasteita erityisesti peruskoulun ja toisen asteen oppilaitosten välillä. Sivistyspalveluissa tullaan kuulluksi, erityisesti opettajan ja koulu- tai opiskelijaterveydenhoitajan luokse keskustelemaan pääsy koettiin sujuvaksi erilaisten mieltä askarruttavien kysymysten herättyä. Myös kuraattorin saavutettavuus oli hyvällä tasolla vähintään joka toisen vastaajan mielestä. Psykologin koetussa saavutettavuudessa oli suurin vaihtelu tyytyväisten ja tyytymättömien välillä kuitenkin siten, että

enimmäkseen oltiin tyytyväisiä. Taustatietona on syytä todeta, että Etelä-Karjalassa opiskeluhoito on kokonaisuudessaan (myös kuraattorit ja psykologit) Eksotella ja on näin ollen maakunnallista.

Kodin ja koulun välisen viestinnän kehittämiseen mainittiin useita kanavia, joita olivat mm. Facebook, Whatsapp, puhelin, sähköposti, Wilma, Pedanet, Päikky ja Helmi. Alla kaksi kommenttia sähköisestä viestinnästä:

”Viime vuonna Helmi esiopetuksessa kanssa asioidessa. Toimi paremmin eskareilla kuin nykyinen Päikky”.

“Vain yksi viestintäkanava, ei monia yhtäaikaisia esim. Wilmaan hoitoaikavaraus.”

Lasten oikeuksien toteutuminen edellyttää oikea-aikaisia, asiantuntevia ja monialaisia palveluita sekä aitoa kuulemista

Lasten oikeuksien toteutuminen kuvastui vastaajien mukaan lasten ja perheiden palveluissa asiantuntevan palvelun, oikea-aikaisuuden sekä monialaisten palveluiden muodossa. Vastauksissa oli kuvattu yleisesti usko lasten oikeuksien toteutumiseen, vaikkakin niiden nähtiin toteutuvan lähinnä lakisääteisten ja minimipalveluiden tuottamisen kautta. Lasten oikeuksien toteutumiseksi erilaisen valvonnan ja seurannan mekanismeja pidettiin tärkeänä. Usea vastaaja nosti esille lasten ja perheiden kuulemisen palveluiden tuottamisessa. Peräänkuulutettiin aitoa lasten kuulemista ja perheiden vaikutusmahdollisuuksia hoidon suunnitteluun. Lasten oikeuksien toteutumiseen liitettiin myös koulukiusaamisen ehkäisyyn painottuvat toimenpiteet. Lasten oikeuksien toteutumista arviointiin muun muassa näin:

”Oikeudet kyllä toteutuu varmasti sillä minimillä, mutta lapsiin panostaminen tulisi olla kunnan suurin intressi ilman että laki ja oikeus pykälää hipoen asioita toteutetaan.”

”Kuuntelemalla lasten mielipiteitä ja toiveita arkisessa toiminnassa, keskustelemalla vanhempien kanssa.”

”Palveluiden suunnittelun tulee lähteä lasten oikeuksien toteutumisen näkökulmasta, sekä tarpeet huomioiden. Nyt palveluita suunnitellaan yleensä taloudellinen näkökulma edellä. Kunnan työntekijöillä ja erityisesti päättäjillä tulisi olla hyvä ymmärrys lasten oikeuksista ja kuinka niitä voidaan huomioida palveluiden suunnittelussa.”

Lasten ja perheiden palveluiden toivelistalla uudenlainen yhteensovittaminen

Lasten ja perheiden palveluiden kehittämisen toiveita esitettiin harrastustoiminnasta lasten oman terveyskeskuksen päivystyksen järjestämiseen. Enemmän maksuttomia harrastusmahdollisuuksia, alakoululaisten iltapäivätoimintaa sekä erityisesti nuorten harrastusmahdollisuuksien lisäämistä toivottiin. Sote-palveluista toivottiin joustavia esimerkiksi ilta, yö – ja viikonloppuisin. Lisäksi toivottiin matalan kynnyksen palveluita esimerkiksi sellaisten lasten kanssa, joilla on käyttäytymiseen liittyviä ongelmia. Toisaalta esiin nousi toive myös siitä, että olisi tärkeää kehittää myös ennaltaehkäiseviä varhaisia palveluita, jolloin apua olisi tarjolla jo ennen varsinaisia ongelmia. Asukkaiden toive kehittämislle oli myös se, että kehittämisessä päästäisiin kohti yhteiskehittämistä eri ryhmien toimintojen välille.

”Lasten oma tk-päivystys. Ruuhkaisina hetkinä jonotusajat voivat venyä kohtuuttoman pitkiksi etenkin pienten lasten kohdalla.”

”Yhteisöllistä toimintaa yli sukupolvien, ettei pelkästään keskityttäisi lapsiin ja nuoriin vaan yritettäisiin kehittää toimintoja eri ryhmille yhdessä.”

Kysymykseen siitä, millä tavoin kasvattaisit kunnan palveluvalikoimaa tai henkilöstöä, jos sinulla olisi mahdollisuus palkata yksi henkilö kuntaan, vastauksien hajonta oli moninainen. Resurssien kasvattamisen tarvetta sanottiin olevan niin sivistys-, sosiaali- kuin terveydenhuollon palveluissa. Tarvittavina lisäresursseina mainittiin muun muassa lääkäri, perhehoitaja, järjestökoordinaattori, lastensuojelutyöntekijä, erityisopettaja, nuorisotyöntekijä sekä perheiden oma palveluohjaaja. Lisäksi esitettiin toive eri palvelusektoreja yhdistävästä yhteistyöntekijästä sekä nimetystä henkilöstä, joka voisi toimia vastuunottajana perheen palveluiden kokonaisuudesta. Toiveesta kuvastuu uudenlaiseen palveluiden muotoilun yhteensovittamisen toive. Vastauksissa koulujen resurssia toivottiin lisäävän ja esitettiin ehdotus mm. pariopettajuudesta. Seuraavissa suorat lainaukset kuvaavat asukkaiden toiveita palveluiden kehittämiseen:

”Yhteistyöntekijä vanhusten ja päiväkotien välille luomaan verkostoja.”

”Yksi ihminen, joka ottaa vastuun siitä, että oikeanlainen apu järjestetään ja lapsi / perhe ohjautuu asianmukaisen avun piiriin.”

”Lisää opettajia kouluihin, jotta saadaan pienempiä opetusryhmiä. Pariopettajuus voisi myös toimia, jotta osa opetusryhmästä voisi jalkautua työskentelemään ja oppimaan luokkatilojen ulkopuolelle.”

JOHTOPÄÄTÖKSET

Kaikista tyytyväisimpiä Etelä-Karjalan sekä Uudenmaan asukkaat ovat neuvolapalveluihin, esiopetukseen sekä kuntoutuksen terapiapalveluihin kuten fysio-, toiminta- ja puheterapiaan. Eniten tyytymättömyyttä maakunnissa on tuettuihin perhepalveluihin ja Uudellamaalla myös vammais- ja kehitysvamma palveluihin. Huomioitavaa tyytymättömyyttä on lisäksi (yli joka kolmas vastaaja) lastensuojelun palveluihin, lasten etuun tai perheoikeuteen liittyviin sosiaalipalveluihin, päivystysluonteisiin lasten ja nuorten palveluihin, ensi- tai turvakotipalveluihin. Erityisesti Uudellamaalla tyytymättömyyttä on myös päihde- sekä mielenterveyspalveluihin.

Sivistyspalveluiden näkökulmasta erityisesti avoimen varhaiskasvatuksen palveluissa on kehitettävää. Yleisesti ottaen varhaiskasvatukseen sekä esi- ja perusopetukseen oltiin tyytyväisiä. Lastensuojelussa edelleen joka viides kokee palvelun erittäin huonona. Tosin ilahduttavaa on se, että tyytyväisyyttä osoitti joka toinen asukas.

Maakuntien välillä oli huomattava ero suhteessa vammaispalveluihin. Etelä-Karjalassa tyytyväisiä oli noin 2/3 kun vastaava luku Uudellamaalla oli noin 1/3. Etelä-Karjalan osalta vastauksissa näkyi pitkäjänteinen kehittämistyö, jota vammaispalveluissa on tehty koko Eksoten olemassaolon ajan. Johdon vahvalla tuella on kehitetty muun muassa palveluohjausta ja sosiaalityötä. Asiakkaat ovat osallistuneet palveluiden kehittämiseen, kun käytäntöjä ja toimintatapoja on tuotu nykypäivän vaatimalle tasolle. Asumispalveluita ja päivätoimintaa on monipuolistettu ja asiakkaalla on mahdollisuus valita itselleen sopivat palvelut ja toiminnat. Asiakaskokemuksissa voi näkyä myös henkilökunnan vahva sitoutuminen, joka parhaimmillaan ilmenee hyvinä asiakaskohtauksina.

Palveluiden kehittämisessä tulee asukkaiden näkemysten mukaan keskittyä palveluiden saavutettavuuden parantamiseen. Muun muassa erilaiset jalkautuvat palvelut sekä sähköinen asiointi ovat asukkaiden mukaan tärkeitä kehittämiskohteita. Joustava saavutettavuus tarkoittaa kehittämistyön näkökulmasta sitä, että esimerkiksi perinteisen totutun terveyskeskuksen palveluvalikoiman lisäksi tietoa ja asiantuntemusta on tarjolla sote-palveluita tuottavan yksikön yhteydessä. Kuntiin jäävän hyvinvoinnin edistämisen näkökulmasta huomioitavaa on esimerkiksi se, että perinteisten sosiaali- ja terveyspalveluiden rinnalle toivotaan harrastustoimintaa.

Palveluiden kehittämisessä tulee rakentaa uudenlaisia yhteistyön muotoja eri ryhmien välille ja muotoilla uusia innovatiivisia palvelumuotoja eri ryhmien yhteiseen käyttöön. Tämä on varmasti voimavara, jossa yhteiskunnassamme on paljon käyttämätöntä kapasiteettia ja johon myös Lape muutosohjelmassa haetaan ratkaisuja erilaisten ketterien kokeilujen kautta. Kokeiluissa pureudutaan esimerkiksi monitoimijaisen yhteistyön toimintamallien rakentamiseen (perheoikeudellisten palveluiden kehittäminen) sekä sujuvien siirtymävaiheiden tukeen (Kuusi askelta kouluun, Hope-luokat). Lisäksi luodaan ennaltaehkäiseviä matalan kynnyksen palveluita, joista esimerkkinä erilaiset digitaaliset sovellukset (koulukuraattori somessa, Ella-kaverisovellus, Paina Apua - nappi) sekä uudenlaiset vanhemmuuden tuen mallit.

On selvää, että asukkaiden toivomat matalan kynnyksen, jalkautuvat ja integroituneet palvelut vaativat pitkäjänteistä ja tavoitteellista kehittämistyötä yhdessä eri toimijoiden kesken. Yhtenä esimerkkinä tällaisesta yhteistyöstä on Etelä-Karjalassa helmikuussa 2018 liikkeelle lähtevä, koulukieltäytyjille suunnattu liikkuva palvelu, ns. Taho-auto, jonka avulla tuodaan sekä koulu että hoidollinen tuki lapsen tai nuoren kotiovelle. Käytännön tarpeesta syntynyt kokeilu tehdään nuorisopsykiatrian, oppilashuollon ja koulun yhteistyönä. Nuorisopsykiatrian puolelta autossa on mukana intensiivisen avohoidonyksikön (IA) työntekijä ja oppilashuollosta oman koulun kuraattori. Kasvatus- ja opetustoimen osuus tuodaan mukaan sähköisellä yhteydellä. Kokeilun tavoitteena on saada koulupudokkaat hoitoon mahdollisimman varhaisessa vaiheessa ennen kuin koulupoissaolo pitkittyy ja aiheuttaa syrjäytymistä nuorelle. Auton nimen ovat ideoineet sairaalakoulun oppilaat ja se tulee ajatuksesta: “Tahot sie kouluu vai et sie taho”.

Kirjoittajien yhteystiedot:

Muutosagentti Lape Uusimaa, TtT Hanna Tiirinki, hanna.tiirinki@lohja.fi

Muutosagentti Lape Etelä-Karjala, FM, KTM Mona Taipale, mona.taipale@eksote.fi