



Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus



Pohjois-Pohjanmaan varhaiskasvatuksen  
kehittämissyksikkö

**Sanna Savolainen**

# **LAPSIPERHE UUDELLA ASUINALUEELLA, OVATKO PALVELUT?**

**- Asiakaslähtöinen varhaiskasvatuspalveluiden arviointi  
Oulun kaupungissa**

**2007**

**Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus  
Pohjois-Pohjanmaan toimintayksikkö  
Professorintie 5, 90220 Oulu**

1 JOHDANTO .....	3
2 ARVIOINNIN MERKITYS SOSIAALIPALVELUIDEN KEHITTÄMISTYÖLLE .....	4
3 KEHITTYVÄT VARHAISKASVATUSPALVELUT .....	5
4 OULUN KAUPUNGIN VARHAISKASVATUSPALVELUIDEN ARVIOINTI.....	5
5 TUTKIMUSMENETELMÄT JA ARVIOINNIN TOTEUTUS .....	7
5.1 Bikva-malli.....	7
5.2 ZEF ja asukaskysely.....	8
5.3 Arvioinnin eteneminen.....	8
6 ARVIOINNIN TULOKSET JA KEHITTÄMISIDEAT .....	9
6.1 TASO 1   Asiakkaiden kokemukset ja kehittämisideat.....	10
6.2 TASO 2   Työntekijöiden kokemukset ja kehittämisideat .....	16
6.3 TASO 3   Esimiesten kokemukset ja kehittämisideat .....	19
6.4 TASO 4   Päättäjien kokemukset ja kehittämisideat .....	23
7 JOHTOPÄÄTÖKSET .....	27
7.1 Tiedottaminen .....	28
7.2 Yhteistyö ja ennakointi kaupunkisuunnittelussa.....	28
7.3 Palveluiden joustavat ratkaisut.....	29
7.4 Asiakkaat huutavat, vastaako metsä? .....	29
LÄHTEET .....	31
LIITTEET	

# 1 JOHDANTO

Asiakaslähtöisyys ja -osallisuus sekä sosiaalipalveluiden kehittäminen ovat olleet vilkkaan keskustelun aiheena 2000-luvun kunnissa.<sup>1</sup> Osansa keskusteluissa ovat saaneet omais- ja lähimmäistyö, kolmas sektori<sup>2</sup> ja yksityiset palvelun tuottajat<sup>3</sup>, jotka toiminnallaan ovat täydentämässä julkisia, verovarolla toteuttavia sosiaalipalveluita. Eri toimijoiden tuottamat palvelut, toimijoiden välinen yhteistyö, palveluiden saatavuus ja palveluiden maksullisuus puhuttavat asiakkaita, työntekijöitä, esimiehiä ja päättäjiä<sup>4</sup>. Yhteiskunnan monimuotoistuesssa, teknologian kehittyessä ja palvelutarpeiden muuttuessa ovat kunnat haasteen edessä: asiakkaat odottavat laadukkaita ja monipuolisia, edullisia palveluita nopeasti ja kunta joutuu vastamaan asiakkaiden tarpeisiin rajallisilla resursseilla ja byrokratian hidastamana usein vuosiakien suunnittelussa myöhässä.

Hallitusohjelman<sup>5</sup>, valtioneuvoston tulevaisuusselonteon<sup>6</sup>, sosiaali- ja terveyspolitiikan strategian<sup>7</sup> ja monien muiden toimintoja ohjaavien lausuntojen viesti kansalaisille ytimekkäästi sanottuna on seuraava: palveluiden saatavuuden on oltava tasa-arvoista, asiakaslähtöisyys on huomioitava, lasten ja perheiden palveluiden puutteiden korjaamiseen on ryhdyttävä ja sosiaalipalveluiden työkäytäntöjä pitää kehittää. Asiakaslähtöisyyden ja asiakasnäkökulman tuominen kunta- ja kaupunkisuunnitteluun tuo mukanaan ennakoitiin ja arviointiin liittyviä uusia haasteita. Arviointiin ja tutkimukseen panostaminen ja uusien kehittämismallien edistykseen kokeilu on yksi tapa olla mukana yhteiskunnan muutoksessa, kuntien kehittämistoiminnassa ja sosiaalipalveluiden uusien käytänteiden luomisessa.

Tässä arvioinnissa perehdytään Oulun kaupungin kahden nopeasti kasvavan ja kehittyvän kaupunginosan varhaiskasvatuspalveluihin, palveluiden tarpeeseen ja kehittämiseen. Arvioinnissa on käytetty asiakaslähtöistä arviointimallia, jota on täydennetty alueilta kerätyllä asukaskyselyllä. Arvioinnissa on ollut mukana asiakkaiden, työntekijöiden, esimiesten ja päättäjien edustajat sekä 257 perhettä, jotka vastasivat asukaskyselyyn.

Avainsanoina ovat: Asiakaslähtöisyys, Bikva-malli, varhaiskasvatuspalveluiden kehittäminen, yhteistyö, tiedottaminen ja ennakointi kaupunkisuunnittelussa.

---

<sup>1</sup> Kempele strategia 2015: [http://www.kempele.fi/ajankohtaista/paatoksenteko/visio\\_ja\\_strategiat.php](http://www.kempele.fi/ajankohtaista/paatoksenteko/visio_ja_strategiat.php) , Rantanen, Tanja 2006. Kunnat ja yhteispalvelu. Yhteispalvelufoorumi. Kuntaliitto: Mikkeli.

<sup>2</sup> STKL tiedote: [http://www.stkl.fi/2002\\_tiedotteet\\_tiedote52.html](http://www.stkl.fi/2002_tiedotteet_tiedote52.html)

<sup>3</sup> Kauppa- ja teollisuusministeriö: Sosiaalipalveluiden yritystoiminnan kehittyminen: <http://www.ktm.fi/index.phtml?s=1888>

<sup>4</sup> Esim: Sosiaali- ja terveysministeriö: Sosiaalialan kehittämishanke 2003-1007, eSOSTIETO sosiaalialan tietoteknologian käyttöönotto- hanke: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/8e09f561-6ec2-4590-a20a-0aa2f5e03e8b/Esite.pdf>

<sup>5</sup> Valtioneuvoston periaatepäätös sosiaalialan turvaamiseksi 7.10.2003 ja Pääministeri Matti Vanhasen II hallituksen ohjelma 19.4.2007

<sup>6</sup> Hyvä yhteiskunta kaikenikäisille. Valtioneuvoston tulevaisuusselonteko väestökehityksestä, väestöpolitiikasta ja ikärakenteen muutokseen varautumisesta. Valtioneuvoston julkaisusarja 27/2004.

<sup>7</sup> Valtioneuvoston Sosiaali- ja terveyspolitiikan strategiat 2010 ja Tulevaisuusfoorumit 2005

## 2 ARVIOINNIN MERKITYS SOSIAALIPALVELUIDEN KEHITTÄMISTYÖLLE

Arvioinnin käyttäminen julkishallinnon toiminnan suunnittelussa ja kehittämisessä on vakiintunut käytännöksi Suomen kunnissa. Kuntien järjestämissä palveluissa pyritään toimimaan niin, että optimaaliseen päätökseen pyritään päätöksenteon seurausten arvioinnin kautta. Evaluoinnin historiassa on arviointityön ja arviointiprosessin tehtävänä olla työkaluna, jolla päästään rationaaliseen ja analyttiseen päätöksentekoon, suoritetaan päätöksenteko mahdollisimman johdonmukaisesti sekä turvataan korkeatasoisen tavoitteen toteutuminen mahdollisimman tehokkaasti. (Ks. Albæk 1997, 371-373.)

Tämän päivän arvioinnissa ja tiedontuotannossa korostuu asiantuntijuus. Korhosen ja kumppaneiden mukaan (2007, 15) asiantuntijatieto ymmärretään nykyisin määräytyvän sosiaalisesti, jolloin asiantuntijoiden nähdään toimivan sosiaalisissa ympäristöissä. Tiedontuotanto ei enää rajoitu yliopistoihin ja tutkimuslaitoksiin vaan yhä useammat riippumattomat organisaatiot kuten yritysten kehittämisosastot, projektit, konsulttitoimistot ja julkisen hallinnon kehittämysyksiköt tuottavat tietoa omia tarkoituksia varten. Sosiaaliala ja sosiaalipalvelut tarvitsevat tutkimusperusteisuutta ja tutkimusten yhteyttä käytäntöihin (Rajavaara 2005, 67). Verkostoitumisen, kunta- ja palvelurakennemuutoksen ja teknologian kehittymisen lisäksi on asiakkaan osallisuudesta ja asiakasnäkökulmasta tullut haaste palveluiden suunnittelulle ja toteuttamiselle.

Kunnallisesta sosiaalityöstä kerätään paljon tilastotietoa mm. asiakasmääristä, suoritemääristä ja kustannuksista. Nopeasti muuttuvia toimintaympäristöjä ja siellä syntyviä uusia ilmiöitä on entistä vaikeampi seurata ja laaja yhteistyökumppaneiden verkko on hankala tiedonkulun kannalta. Kunnissa johdon ja poliittisten päättäjien kiinnostus laadulliseen tietoon on lisääntynyt tilastollisen tiedon rinnalla. Kertyneen tiedon tarkastelu suhteessa käytännön toimintayhteyksiin tuottaa sellaista tietämystä, joka auttaa niin ammatillista työnkehittämistä kuin palveluiden resurssointia ja suunnittelua organisaatiossa. (Hussi 2005, 144.) Kuntasektorillakin tilastollisen tiedon keräämisen ja kvantitatiiviseen aineistoon pohjautuvan suunnittelun ja ennakkoinnin tueksi on yhä enenevässä määrin otettu mukaan kvalitatiivinen lähestymistapa. Asiakaslähtöinen ja osallistuva näkökulma on otettu mukaan erilaisilla laadullisilla tutkimus- ja arviointimenetelmillä myös sosiaalipalveluiden suunnitteluun.

Arvioinnin käyttäminen on nähty sosiaalialalla edustavan yhä voimistuvaa suunnitelmallisuuden trendiä, jolloin pyritään saamaan tietoa mikä ”todellisuudessa” vaikuttaa mihinkin sen sijaan että toimitaan sen mukaan mikä ”vaikuttaa hyvälle”. Arvioinnin tarve on liitetty myös yhteishallinta-ajatteluun ja yhteistoiminnan lisäämiseen eri hallinnonalojen välillä. Yleisesti sosiaalipalveluiden arviointi liitetään tiedonhankintaan, kun tarvitaan tietoa siitä, kuinka palvelujärjestelmä toimii. (ks. Korhonen & kumpp. 2007, 33.) Asiakaslähtöisten arviointimenetelmien avulla saadaan huomiota niihin toimintoihin, jotka kaipaavat asiakkaiden mielestä korjausta, päivitystä tai muutosta.

Asiakaslähtöisellä arvioinnilla haetaan tiedon keräämisen ohella työkaluja entistä tehokkaampaan suunnitteluun ja ennakkointiin, valmiutta nopeampaan reagointiin puuttuvien palveluiden osalta sekä tuodaan asiakkaiden ääni ja kokemukset kuuluviin.

### **3 KEHITTYVÄT VARHAISKASVATUSPALVELUT**

Valtakunnallisen varhaiskasvatussuunnitelman<sup>8</sup> perusteiden mukaan varhaiskasvatus on pienten lasten eri elämäntilanteissa tapahtuvaa kasvatuksellista vuorovaikutusta, jonka tavoitteena on edistää lasten tasapainoista kasvua, kehitystä ja oppimista. Eri toimijat järjestävät varhaiskasvatuspalveluja valtakunnallisten linjausten mukaisesti. Keskeisimpiä toiminta- ja palvelumuotoja ovat kuntien päivähoiton päiväkotitoiminta, perhepäivähoitotoiminta, avoin päivähoitotoiminta, esiopetustoiminta sekä järjestöjen, seurakuntien ja yksityisten palveluntuottajien lapsi- ja perhetyöhön liittyvä toiminta.

Valtion poliittisissa linjauksissa<sup>9</sup> ja valtakunnallisissa toimintastrategioissa<sup>10</sup> on huomioitu erityisesti lasten- ja perheiden hyvinvoinnin edistäminen ja kuntien päätöksenteon ja toiminnan yhtenä tärkeimpänä tavoitteena on edistää asukkaiden hyvinvointia. Varhaiskasvatuksen yleisten linjausten mukaan varhaiskasvatuksen ensisijaisena tavoitteena on edistää lasten kokonaisvaltaista hyvinvointia.

Valtakunnallisen varhaiskasvatussuunnitelman perusteiden mukaisesti varhaiskasvatus toteutuu kokonaisuutena, jossa hoito, kasvatus, opetus ja kasvatusympäristö nivoutuvat toisiinsa. Nämä ulottuvuudet painottuvat eri ikäisillä lapsilla eri tavoin ja niiden merkitys vaihtelee erilaisissa tilanteissa. Varhaiskasvatusympäristö muodostuu rakennetuista tiloista, lähiympäristöstä, psyykkisistä ja sosiaalisista ympäristöistä, erilaisista materiaalisista ja välineympäristöistä. Hyvä ympäristö tuo lapsille ja perheille ja kasvattajille yhteiseen toimintaan erilaisia tiedollisia, taidollisia ja kokemuksellisia aineksia. Varhaiskasvatus toiminnassa on erityisen tärkeää huomioida ympäristö; arjen valinnoissa ja kaupunkisuunnittelussa on huomioitava, että lapsille ja perheille annetaan mahdollisuus päivittäiseen liikkumiseen ulkona.

Päiväkodeissa hoidettavien lasten lisäksi varhaiskasvatuspalveluiden osalta asiakkaina uusilla alueilla on paljon perheitä, joissa lapset hoidetaan kotona tai kotiympäristössä. Kotiäidit ja –isät, perhepäivähoitajat ja yksityiset hoitajat tarvitsevat työssään turvallisen ja valmiin leikkipuisto- ja ulkoiluympäristön myös uusilla alueilla. Kaikki asukkaat uusilla alueilla tarvitsevat mahdollisuuden liikuntaan ja ulkoiluun turvallisella tavalla.

### **4 OULUN KAUPUNGIN VARHAISKASVATUSPALVELUIDEN ARVIOINTI**

Kaupunkien ja kuntien hyvinvointipalveluiden uudelleenarvioinnin ja kehittämisen myötä on Oulun kaupungissa suoritettu varhaiskasvatuspalveluiden arviointitutkimus kahdessa nopeasti kasvavassa ja kehittyvässä kaupunginosassa<sup>11</sup>. Arviointitutkimuksen lähtökohtana oli alueiden asukkaiden äänien kuuluviin saaminen sekä kaupunginosien

---

<sup>8</sup> Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2005 STAKES

<sup>9</sup> Valtioneuvoston selonteko 1/2007. Eduskunnan täysistunto: pöytäkirja 29.5.2007, PTK 29/2007, valtioneuvoston periaatepäätös 02/10/03.

<sup>10</sup> Esim. Helsingin kaupungin perhepoliittinen ohjelma, Siikalatvan seutukunnan lasten ja nuorten hyvinvointistrategia 2007-2012

<sup>11</sup> Ritaharju/Kuivasranta ja Talvikangas

varhaiskasvatuspalveluiden kehittäminen ja edistäminen, kehittämisideoiden ja asiakkaiden äänen tuominen mukaan kaupungin päätöksentekoon ja suunnitteluun<sup>12</sup>.

Arviointitutkimuksen asiakaslähtöisyys ja asiakkaan osallisuus pyrittiin varmistamaan valitsemalla nämä näkökulmat huomioiva arviointimenetelmä sekä tavoittamaan alueiden asukkaat asukaskyselyllä arviointiprosessia varten. Päivähoidon tilaama arviointitutkimus toteutettiin yhteistyönä Oulun kaupungin tilaaja-asiantuntijan ja Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen tutkijan toimesta. Tässä tutkimuksessa Oulun kaupungissa toteutettavista varhaiskasvatuspalveluista arvioitavina palveluina mukana olivat sosiaali- ja terveystoimen päivähoito- ja neuvolapalvelut sekä seurakuntien ja järjestöjen perhe- ja lapsityö. Aiemmin vastaavaa, eri toimijat huomioivaa ja asukaskyselyn sisältävää, arviointitutkimusta ei ole tehty Oulun kaupungissa.

Osallisuuden sopimuksellinen ja lainsäädännöllinen pohja on vahva Suomessa sillä osallisuuden näkökulma on kirjattuna mm. perustuslakiin<sup>13</sup>, kuntalakiin<sup>14</sup>, lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista<sup>15</sup> ja nuorisolakiin<sup>16</sup>. Asiakasnäkökulma on todettu palveluja ohjaavaksi suuntaviivaksi jo 1970-luvulla, mutta silti ei edelleenkään ole asiakkaiden mielipiteistä paljon tutkittua tietoa. (Muuri 2006, 206). Tässä tutkimuksessa asiakkaan osallisuuden varmentamiseksi valittiin arvioinnin viitekehyyksi Bikva-malli<sup>17</sup>, jossa arvioinnin kriteerit kerättiin asiakaslähtöisesti ja asiakkaiden määrittämät arvioinnin teemat ja kriteerit säilytettiin arviointiprosessissa kautta linjan työntekijä- ja esimiestasolta päättäjille asti (ks. Krogstrup 2004 ja Hirsikoski 2006, 7).

Varhaiskasvatuspalveluiden osalta arviointitutkimuksessa keskityttiin Oulun kaupungin kahden nopeasti kasvavan ja kehittyvän kaupunginosan päivähoiton, neuvolan, seurakunnan ja järjestöjen tarjoamiin varhaiskasvatuspalveluihin. Käytännön tasolla tässä tutkimuksessa puhutaan päiväkotipalveluista, perhepäivähoitopalveluista, lasten kerho- ja leikkitoiminnasta<sup>18</sup>, neuvoloiden lastenneuvolan toiminnasta, perhetyöntekijöistä ja avoimesta perhepalvelusta, ev.lut. seurakunnan perhekerhoista sekä erillisistä ja erilaisista tukitoimista<sup>19</sup> yksityisen päivähoiton tai muun toiminnan järjestämiseksi arvioiduilla asuinalueilla.

Tämä arviointi lähestyy eri toimijoiden palveluja asiakaslähtöisyyden lisäksi myös vahvasti varhaiskasvatuksellisesta näkökulmasta. Varhaiskasvatuksellisen näkökulman liittäminen arviointityöhön merkitsi sitä, että palveluja arvioitiin kokonaisvaltaisina alle kouluikäisille lapsille suunnattuina ja erilaisissa kasvu- ja oppimisympäristöissä tapahtuvina toimintoina. (Ks. Auranen 2004, 12-19). Arvioinnissa huomioidaan eri toimijoiden aikuisten eli työntekijöiden ja esimiesten keskinäinen toiminta ja yhteistyö sekä perheiden eli asiakkaiden kokemukset niistä sekä asiakkaiden kokemukset päätöksenteosta ja palveluiden toteutumisesta.

---

<sup>12</sup> Puroila, Anna-Maija. 2007. Hankesuunnitelma: Asiakaslähtöinen varhaiskasvatuspalveluiden arviointi Oulun kaupungissa. Poske: Oulu.

<sup>13</sup> Suomen perustuslaki 731/1999

<sup>14</sup> Kuntalaki 365/1995

<sup>15</sup> Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000

<sup>16</sup> Nuorisolaki 72/2006

<sup>17</sup> Lyhennys tanskankielen sanoista Brugerindragelse i kvalitetsvurdering, suomeksi asiakkaiden osallisuus laadunvarmistajana

<sup>18</sup> Aurasen mukaan (2004, 13) kunnissa tarjotaan päivähoitopalveluina päiväkotijärjestelmän lisäksi perhepäivähoitopalvelut sekä kerho- ja leikkitoimintaa

<sup>19</sup> Kotihoidontuki, Oululisa, yksityisen hoidon kuntalisa

# 5 TUTKIMUSMENETELMÄT JA ARVIOINNIN TOTEUTUS

## 5.1 Bikva-malli

Tutkimusmenetelmäksi valittiin laadulliseen materiaalin sopiva arviointimenetelmä, tanskalainen Bikva-malli<sup>20</sup>. Bikva-mallissa sosiaalipalveluja käyttävien asiakkaiden näkemykset valjastetaan kehittämistyön välineiksi. Bikva-mallin avulla asiakkaiden näkemykset ja kokemukset välitetään organisaation eri tasoille; työntekijöille, esimiehille ja lopulta poliittisille päättäjille. Asiakkailla on Bikva-mallissa keskeinen rooli sillä he määrittelevät arviointikysymykset ja -teemat omien kriteeriensä pohjalta. (Ks. Krogstrup 2004, 7-10). Bikva-arviointiprosessi etenee vaiheittain ja siinä arvioinnin edetessä myös kehittämisideat ja arvioinnin välineet kehittyvät. Tämän arvioinnin tärkeimpänä tavoitteena onkin saattaa lapsiperheiden ääni ja kokemukset kehittämisen työkaluiksi varhaiskasvatustyöhön Oulun kaupungin varhaiskasvatuksen esimiehille ja päättäjille. Bikva-malli toteutettiin Oulun kaupungin arvioinnissa laajennettuna sillä arviointiin yhdistettiin sähköinen asukaskysely asiakkaille.

Laadullisessa tutkimuksessa ja arvioinnissa kvalitatiivisilla menetelmillä saavutetaan ilmiöiden prosessimainen luonne ja tarkastellaan ilmiöitä ja tutkittavia asioita erilaisista näkökulmista ja aikaperspektiiveistä. Bikva-mallin mukaisessa aineiston laadullisessa analyysissä ei tule esiin vain asiakkaiden omat kokemuksia vaan myös ilmiöt ja prosessit tapahtumien taustalla sekä mahdolliset tulevaisuudenkuvaukset. Tutkimustulokset sinällään eivät välttämättä tuo esiin koko ”totuutta” tai sitä, mitä muut perheet muissa kaupunginosissa kokevat. Arviointitutkimuksen tuloksia tarkastellessa, johtopäätöksiä ja kehittämisideoita luotaessa onkin hyvä muistaa, että tutkimustulokset ovat laadullisessa tutkimuksessa jatkuvasti muuttuvia ja tulkittavissa paikallisesti. On hyvä tiedostaa myös se, että arviointityön avulla kehittäminen on hidasta: arvioinnissa saadaan tiettyjä tuloksia ja kehittämisideoita, jopa toimenpiteitä aikaiseksi, mutta itse kehittämis- ja kehittymisprosessi, toiminnan edistyminen ja ns. arvioinnin vaikuttavuus vievät aikaa ja ovat sitten taas lähteenä uusille tutkimuksille, kehittämisprosesseille ja arvioinneille.

Bikva-mallissa aineiston rikastuminen ja kylläntyminen tulevat ilmi jo varsin pienillä haastateltavien lukumäärillä. Esim. tässä arvioinnissa avoimissa haastattelu- ja keskustelutilanteissa käydyt teemat ja arvioidut ilmiöt toistivat itseään jo kahden saman tason pienryhmän arviointihaastattelun jälkeen. Toistojen ja aineiston nopean kylläntymisen (ks. Eskola & Suoranta 1998) selityksenä lienee se, että haastateltavat tulivat samantyyppisistä taustaryhmistä (ikä, perhetilanne, asumismuoto, asuinalue), kokemukset olivat samantyyppisistä/samoista palveluista (lähialueiden tarjonta, kaupungin yleiset toimintamallit) ja haastattelujen hetkellä asiakkaat olivat ja puuttuvien palveluiden osalta samojen ongelmien kanssa tekemisissä (päivähoito- ja esiopetuspaikkojen puuttuminen, puisto- ja liikuntamahdollisuuksien puuttuminen, neuvola- ja terveydenhoitopalveluiden heikko saatavuus ja kolmannen sektorin toiminnan ja palveluiden puuttuminen).

---

<sup>20</sup> Esimerkkejä aiemmista Bikva-arvioinneista:

- Sarvela, Hannakaarina & Pukari Pirjo. 2007. Perheiden parhaaksi - Asiakkaiden kokemuksista palveluiden kehittämiseen. Poske:Oulu.
- Koivisto, Juha. 2007. Kuinka paljon asiakkaan sana painaa? Bikva-menetelmän relationaalinen arviointi. STAKES: Helsinki.

## 5.2 ZEF ja asukaskysely

ZEF<sup>21</sup> on sähköinen työkalu, jolla toteutettiin kaupunginosien asukaskysely. ZEF on tarkoitettu sekä laadullisen että määrällisen aineiston keräämiseen ja se on alun perin luotu Kumpuniemen (2006, 11) mukaan Internet-pohjaiseksi ryhmätyökaluksi. ZEFissä voidaan käyttää numero-, monivalinta-, vaihtoehto-, jana-, nelikenttä- ja avoimia kysymyksiä. Vastaukset tallentuvat automaattisesti ZEF-ympäristöön ja sieltä tulostetuissa raporteissa on mahdollista saada näkyviin sekä avoimet vastaukset että valmiit kaaviot ja kuvat nelikentistä ja janoista. Määrällinen aineisto voidaan analysoida ja visualisoida jo raportin tulostamisen vaiheessa, esim. nelikenttien ja janojen kaaviot (suhteellinen tai absoluuttinen keskiarvo ja hajonnat). Aineisto on myös helposti siirrettävissä useimpiin sähköisiin työkaluihin jatkotyöstämistä varten, esim. Wordiin, Exceliin, SPSS:ään ja NVivoon.

Asukaskyselyn kysymykset ZEFissä toteutettiin Bikva-mallin avulla esiin nousseiden teemojen mukaisesti. Kyselyssä selvitettiin alueiden varhaiskasvatuspalveluiden saatavuus ja laatu, niiden kehittäminen, varhaiskasvatuksen eri toimijoiden (päivähoito, seurakunta ja järjestöt, neuvola) toiminta ja yhteistyö. Kyselyssä käytiin läpi myös työntekijöiden ja esimiesten toiminta ja kaupungin päättäjien linjaukset varhaiskasvatukseen liittyvissä palveluissa.

ZEF-työkalun avulla vastaajien anonymiteettiä voitiin suojata. Sähköisen työkalun avulla kyselyn hallinta, sen edistymisen seuraaminen ja tulosraporttien analysoiminen oli nopeaa ja helppoa. (Ks. Kumpuniemi 2006, 11-12). Kyselyn suorittamisesta laadittiin tiedote, joka jaettiin alueiden kotitalouksiin. Tiedotteessa kerrottiin kyselyn kohdentuvan alle kouluikäisten lasten perheisiin, yleisesti arviointitutkimuksesta sekä kyselyyn vastaamisesta. Tiedotteessa annettiin Oulun kaupungin sivuille menevä osoitelinkki, jossa vastaaminen kyselyyn oli mahdollista sekä annettiin tiedoksi tutkijan ja suunnittelijan yhteystiedot.

## 5.3 Arvioinnin eteneminen

Bikva-mallin mukaisesti haastattelut aloitettiin asiakkaista (taso1), eli varhaiskasvatuspalveluja käyttävistä perheistä ja lasten vanhemmista. Asiakashaastattelut käytiin avoimina pienryhmähaastatteluina ja haastattelun kulku määrittyi Bikva-mallin mukaisesti asiakkaiden kokemuksista pohjautuvista ja esiin nousevista arvioinnin aiheista, -teemoista ja -kysymyksistä. Kahdesta arvioinnin tilaajan toivomasta asiasta käytiin tutkijan ohjaamana keskustelua; arvioitavina teemoina olivat päivähoiton www-sivujen arviointi ja perheiden tukiverkostot.

Asiakkaiden ryhmähaastatteluiden tallenteet litteroitiin sanasta sanaan. Asukaskyselyn vastaukset saatiin valmiiksi sähköisessä muodossa ZEFin avulla. Työntekijöiden, esimiesten ja päättäjien haastattelut tallennettiin ja tallenteesta laadittiin Bikva-mallin mukainen teemoittain etenevä koostetaulukko, johon poimittiin avainsanojen mukaan eri vastaustyypit kehittämisideoita ja johtopäätöksiä varten.

**Taso 1 | Asiakashaastattelut ja asukaskysely:** Asiakashaastattelut käytiin ryhmähaastatteluina, joissa oli kaksi pienryhmää kummastakin kaupunginosasta. Haastattelut tallennettiin, litteroitiin ja analysoitiin. Asiakashaastatteluissa nousseiden teemojen perusteella laadittiin asukaskysely sähköisen ZEF-arviointityökalun avulla sekä teemat ja arviointikriteerit työntekijöiden haastatteluihin.

---

<sup>21</sup> Lyhennys sanoista Z-scored Electronic Feedback



**Taso 2 | Työntekijät:** Työntekijähaastattelut käytiin molemmissa kaupunginosissa ryhmähaastatteluina, joissa oli mukana eri toimijoiden (päivähoito, neuvola, ev.lut. seurakunta) työntekijöitä. Haastattelut tallennettiin ja analysoitiin. Työntekijähaastatteluiden perusteella laadittiin teemat ja arviointikriteerit esimieshaastatteluja varten.

**Taso 3 | Esimiehet:** Esimieshaastatteluun pyydettiin paikalle neuvolan, seurakunnan ja päivähoiton palveluesimiehet. Haastattelu oli yhteinen molempien kaupunginosien esimiehille ja arviointikeskustelu tallennettiin ja analysoitiin. Haastattelun perusteella laadittiin Oulun kaupungin sosiaali- ja terveyslautakunnalle arviointiteemat ja -kriteerit.

**Taso 4 | Päättäjät:** Oulun kaupungin sosiaali- ja terveyslautakunnan luottamusmiehiä ja kaupungin päättäviä virkamiehiä pyydettiin arviointikeskusteluun. Arviointikeskustelu käytiin pienryhmässä, jonka keskustelu tallennettiin ja analysoitiin. Päättäjien arviointikeskustelun pohjalta tarkennettiin uusien alueiden palveluiden kehittämisideoita.

Aineiston analyysi aloitettiin teemoittelemalla ja teemoittelun avulla nostettiin aineistosta esiin varhaiskasvatuspalveluja valaisevia teemoja, kokemuksia ja arviointikriteerejä. Analyysissä on käytetty sitaatteja kuvaamaan esimerkkejä ja kerrottuja kokemuksia. (Ks. Eskola & Suoranta 1998, 175–181.) Analyysia jatkettiin tyypittelyn avulla sekä järjestelemällä aineistoa kehittämisideoiden luomista varten. Tyypittelyssä pyrittiin Eskola & Suorannan (1998, 182-186) mukaisesti yksittäisten vastauksien perusteella tuomaan esiin mahdollisimman autenttinen kuvaus aineiston laajemmasta osasta ja eri toimijoiden palveluista. Tyypittelyn avulla pystyttiin myös erottelamaan vastaukset suoraan eri palveluiden toimijoille ja kohdentamaan kehittämisideat niille toimijoille, joista arviointi on tehty.

Bikva-menetelmän mukaisesti analyysissä huomioitiin asiakkaiden esiin nostamat teemat, ongelmat ja kehittämisideat. Analyysissä huomioitiin esiin nousseet aihepiirit ja esiin nostettiin avainsanoja, joiden perusteella aineisto luokiteltiin eri tasoille; asiakkaat, työntekijät, esimiehet, päättäjät ja aineistosta saatiin eroteltua eri teemojen ja avainsanojen mukaiset kehittämisideat. Tasolta toiselle siirryttäessä saatiin haastattelurunko ja arviointiaineisto seuraavan tason arviointihaastattelua varten.

## 6 ARVIOINNIN TULOKSET JA KEHITTÄMISIDEAT

Asiakaslähtöisyydessä lähdetään siitä ajatuksesta, että kehittämisen ja toiminnan laadun uudelleenarvioinnissa tulisi huomioida sosiaalipalveluiden piirissä olevien asiakkaiden käsityksien muodostuminen toiminnan laadusta. Asiakkaan näkökulmasta laatu syntyy kenttätyöntekijöiden ja asiakkaiden välisissä kohtaamisissa (Krogstrup 2004, 9). Tässäkin arvioinnissa lapsiperheiden mielipiteet muodostuvat eri toimijoiden työntekijöiden ja perheiden kohtaamisten kautta. Se miten hyvin nämä kohtaamiset muodostuvat, tietoisuus/tiedottaminen palveluista, niiden saatavuudesta, palveluiden toteutumisesta ja asiakkaan mahdollisuuksista vaikuttaa palvelun saamiseen, antavat lapsiperheille kuvan kaupungin järjestämisestä tai järjestämättä jättämisestä palveluista.

Asukkaat odottavat palveluiden saatavuuden olevan yhtäaikaista alueille muuton ja rakentamisen kanssa. Pettymyksen kokemuksia tulee siinä vaiheessa, kun päiväkotia, neuvolaa tai puistoa ei olekaan ja niitä joudutaan odottamaan useita vuosia eikä saatavuudesta ole täsmennettyä tietoa. Epävarmuus luo tyytymättömyyttä myös

muihin kaupungin palveluihin ja toimintoihin. Asukkaat kokevat, että päiväkodin rakentamisesta tai rakentamatta jättämisestä ja palveluiden puuttumisesta ei ole yksinään vastuussa esim. päivähoito vaan muutkin kaupunkisuunnittelun tahot.

*” Aattelin et ei ainoastaan sotelle terveisiä, vaan nehän tehhään jossakin muualla ne kaavotuspäätökset, rakennetaanko tänne päiväkotia, ja kuinka iso ja muuta.” - oululainen vanhempi 2007*

## 6.1 TASO 1 | Asiakkaiden kokemukset ja kehittämisedat

Asiakashaastatteluihin pyydettiin mukaan asiakkaita päivähoiton, neuvolan ja seurakunnan sekä MLL:n toiminnan kautta. Kummallakin alueella pidettiin kaksi ryhmähaastattelua ja niihin osallistui yhteensä 8 vanhempaa. ZEF-kysely laadittiin asiakashaastatteluista nousseiden teemojen mukaisesti. ZEF-kyselyyn vastasi 257 perhettä ja karkea vastausprosentti (molemmat alueet huomioiden ja alle kouluikäisiä lapsia sisältävät perheet laskien) oli n. 35–40 %. Uusien alueiden alla kouluikäisiä lapsia sisältävistä perheistä ei ollut ajantasaisia tunnuslukuja saatavilla arvioinnin aikana.

*”Tämä perheiden arvostus tässä teknologia-Oulussa...ei se välttämättä aina oo sitte niin, jos aattelee sitä rahhaa mitä on käytettävissä ja mihin ne mennee.” - oululainen vanhempi 2007*

*” Me nykyiset pienten lasten vanhemmat kasvatamme jälkipolvestamme tulevaisuuden tekijöitä. Tukemalla ja arvostamalla kasvatustyötämme myös kodeissa tapahtuvalla kasvatuksella yhä useamman olisi vara valita kotihoito päivähoiton sijasta. Kotihoito kerhotoiminnan rinnalla kunniaan!” - oululainen vanhempi 2007*

Seuraavassa yhteenvedossa asiakkaiden kokemuksia eri toimijoiden palveluista:

### **Päivähoito**

**Yksityisen hoidon kuntalisä:** Kotihoidon kuntalisää maksetaan yleensä kunnissa, joissa kunnallisen päivähoiton kysyntä on suuri ja joissa kuntalisällä pyritään tätä kysyntää hillitsemään (Takala 2000, 69). Oulun kaupunki maksaa kuntalisän<sup>22</sup> lisäksi harkinnanvaraista kuntalisää sekä esiopetustukea<sup>23</sup>. Oulun kaupungin maksama yksityisen hoidon tuen kuntalisä saa kiitosta asiakkailta. Käytännön järjestelyissä kuten esim. hoitajan palkkaamisessa kotiin toivotaan kaupungilta apua (kotitalous työnantajana), esim. palvelusetelillä, yleisellä tarkemmalla ohjeistuksella tai neuvonnalla (palkkaus, verotus, vakuutukset yms.)

**Yksityisen päivähoiton ja -perhepäivähoidon varahoitojärjestelmä:** Yksityisen päivähoiton ja -perhepäivähoidon asiakasperheiden osalta

---

<sup>22</sup> ns. Oululisä, siirtyi KELAN maksettavaksi 1.8.2005 alkaen. Oululisä on perhekohtainen ja tukea maksetaan kaikille alle 2-vuotiaita kotona hoitaville samoin kriteerein kuin KELAN maksamaa kotihoidontukea.

<sup>23</sup> Harkinnanvarainen kuntalisä maksetaan yksityiseen kokopäivähoitoon. Esiopetustuki maksetaan maksuttomaan esiopetukseen osallistuvalla lapsella, jolloin tuki myönnetään perheelle mutta maksetaan palvelun tuottajalle. Hoitajan/hoitopaikan tulee olla kunnan hyväksymä. Katso [www.ouka.fi/sote/paivahoito](http://www.ouka.fi/sote/paivahoito).

puuttuva varahoitojärjestelmä aiheuttaa erityistä huolta niissä tapauksissa, kun yksityinen hoitaja tai perhepäivähoitaja sairastuu ja perhe jää ilman hoitajaa lyhyellä varoitusajalla. Kunnallisessa perhepäivähoidossa varahoitojärjestelyt toimivat ja varahoitojärjestely saa perheiltä kiitosta. Yksityiseen perhepäivähoitoon toivotaan samankaltaista käytäntöä ja sopimusta varahoitokäytäntöihin esim. yhteistyönä yksityisten päiväkotien kanssa.

**Päivähoitopaikkojen ja -resurssin riittävyys:** Päivähoitopaikkojen riittämättömyys on uusien kaupunginosien asukkaiden mukaan epäkohta, joka ei saa ymmärrystä perheiltä. Perheet kokevat tulleen petetyiksi, sillä tonttijaon yhteydessä on huomioitu lasten lukumäärä mutta alueelle muuton jälkeen on huomattu esimerkiksi, että toinen päiväkotitoiminta<sup>24</sup>. Perheet olettavat saavansa päivähoitopalvelut asianmukaisesti niitä tarvitessaan uudella alueella. Muuton jälkeen tilanne käytännössä on se, että perheet kuljettavat uudelta alueelta päivähoitoikäiset lapset muihin kaupunginosaan päivähoitoon ja yleensä murto-osa alueen lapsista pääsee oman alueen päiväkotiin. Muiksi päivähoitopalvelun ongelmiksi koetaan pitkät jonot päivähoitopaikkoihin, suuret lapsiryhmät, ahtaat tilat, vaihtuvat päivähoitopaikat ja kuljettaminen kauas, perhepäivähoitopaikkojen vähäisyys ja saman perheen lapsille annetut eri päivähoitopaikat sekä perhepäivähoitopaikkojen ja -hoitajien vähäisyys.

Kyselyn mukaan kahden uuden alueen perheet kuljettavat lapsia päivähoitopalvelussa ainakin 24 muussa kaupunginosassa. Kuljettaminen oli ongelmana, etenkin jos perheessä oli vain yksi auto ja/tai lapsia useissa eri hoitopaikoissa. Tieto päivähoitopalveluista saatiin pääasiassa internetin (Oulun kaupungin www-sivut ja Google), puskaradion ja lehtien välityksellä.

**Päivähoidon joustavuuden lisääminen ja avoimen päiväkotitoiminnan kehittäminen:** Avoin päiväkotitoiminta koetaan hyvänä käytäntönä ja vanhemmat toivovat avoimia ryhmiä ja paikkoja lisää. Avoimet päiväkotiryhmät ovat entuudestaan täysiä ja niihin on pitkät jonot ja lähimmät toimipisteet sijaitsevat viereisissä kaupunginosissa ja toimipisteet muuttivat tiloista toiseen lyhyen ajan sisällä. Muuttuvat ja vaihtuvat toimitilat koettiin epäasianmukaisiksi. Varhaiskasvatuskerhot saavatkin paljon kiitosta onnistuneesta toiminnasta hankalissa olosuhteissa.

**Omahoitaja -toimintamallin kehittäminen:** Vanhemmat kokevat lastensa päiväkodin ryhmissä toimivan lapsen omahoitajan ja omahoitajuuden tärkeäksi ja hyväksi toimintamalliksi.

**Leikkipuistotoiminnan kehittäminen:** Leikkipuistotoiminnan kehittämisen pohjaksi toivotaan alueiden suunnitteluun ennakkointia niin, että leikkipuistot valmistuisivat samoihin aikoihin kuin alueelle rakentuvat omakotitalot. Leikkipuistojen toiminnan kehittämiseen toivotaan

---

<sup>24</sup> Talvikankaan osalta toinen kunnallinen päiväkotitoiminta ei toteudu. Kaupunki on tarjonnut tonttia yksityiselle palveluntuottajalle.

Helsingin-mallin mukaista ratkaisua, jolloin leikkipuistoissa olisi ympäri vuoden ohjattua toimintaa. Helsingin-mallissa on talvisin alle kouluikäisille järjestetty kerhotoimintaa ja koululaisille iltapäivähoitoa, leikkipuistoissa on suuri valikoima leluja talvi- ja kesäkäyttöön ja puiston yhteydessä on sisätiloissa oleva leikkipaikka huonojen säiden ja ruokailun varalta.

**Esiopetuksen järjestäminen, yhteydenpito kouluun ja muihin varhaiskasvatuksen toimijoihin:** Esiopetuksen tilat toivotaan koulun yhteyteen. Yhteydenpitoa sekä koulun ja päivähoidon että koulun ja lasten perheiden välille toivotaan lisää. Esiopetuspaikoista päätettäessä tulisi paremmin huomioida perheiden toiveet ja se, että jo esikouluvaiheessa rauhoitettaisiin lasten alkava koulunkäynti.<sup>25</sup>

Esiopetuspaikkojen ja kaveripiirin vaihtuvuus on perheiden ongelmana: pahimmissa esimerkeissä lapset ovat päivähoitoikäisinä eri alueen päiväkodissa, siirtyvät sitten eri alueen esikouluun ja sen jälkeen eri alueen tai kaupunginosan kouluun ja sitten taas eri kaupunginosaan yläluokille. Lasten koulupolun alku ja jatkuminen on sirpaleista, tieto ei kulje eri koulujen, toimijoiden ja perheiden välillä. Elinpiirin ja kaverien vaihtuminen aiheuttaa levottomuutta.<sup>26</sup> Ongelmana koetaan myös se, että esiopetuspaikoista ja -ryhmistä ei perheillä ollut ajoissa (esim. esiopetusta edeltävänä syksynä) tietoa.

## Neuvola

**Avoin perhepalvelu (tuki akuuteissa ja äkillisissä tilanteissa):** Uudessa kaupunginosassa asuvat perheet kokevat asuvansa ilman tukiverkostoa; naapureita ei vielä tunneta, isovanhemmat ja sukulaiset asuvat muualla Suomessa ja kaupungin/kunnan/seurakunnan/järjestöjen/neuvolan toimintaa ei vielä tunneta niin hyvin, että osattaisiin kysyä oikeasta paikasta apua äkillisiin ja akuutteihin tilanteisiin. Muuton yhteydessä tiedonhankinta on vaikeaa ja raskasta, etenkin jos perheessä on samaan aikaan muita ongelmia.

Kotona olevan vanhemman sairastuttua ei perheillä ole apua saatavilla, sillä a) kaupungilla on tarjolla tilapäisessä perhepalvelussa vain 2 työntekijää koko kaupungin alueelle b) tilapäisestä perhepalvelusta ja palvelun saatavuudesta ei ole tiedotettu perheille riittävästi ja tällöin perheet eivät tiedä palvelusta c) toisen toimijan palveluista (esim. päivähoidosta) ei osata tai ehditä ohjata asiakasta pyytämään oikeaa palvelua senhetkiseen tilanteeseen d) uusissa kaupunginosissa ei ole vielä toimintaa seurakunnilla tai järjestöillä e) kaupunkisuunnittelussa ei ole tapahtunut riittävästi ennakoitua ja toimijoiden muut yksiköt lähialueilla eivät pysty vastaamaan nopeasti kasvavan asukasmäärän tarpeisiin.

---

<sup>25</sup> Eduskunta on keskustellut asiasta mm. esiopetuksen yhteydessä:

[http://www.eduskunta.fi/faktatmp/utatmp/akxtmp/puh\\_110\\_2004\\_vp\\_3\\_2\\_2\\_p.shtml](http://www.eduskunta.fi/faktatmp/utatmp/akxtmp/puh_110_2004_vp_3_2_2_p.shtml).

<sup>26</sup> Lapsen perusoikeuksiin kuuluu se, että julkinen valta tukee perheen ja muiden lapsen huolenpidosta vastaavien mahdollisuuksia turvata lapsen hyvinvointi ja yksilöllinen kasvu. Tuttu ja turvallinen lähiympäristö ihmisineen kuuluu erottamattomana osana lapsen turvallisuuden tunteen muodostumista ja lähikouluperiaatteen toteutumisessa ei päästä tavoitteisiin, jos lapsen oikeutta turvalliseen ja tuttuun ympäristöön ei tueta jatkuvuudella lapsen siirtyessä päivähoidosta kouluun: <http://lapsiasia.fi>

Perheet toivovat perhepalvelusta konkreettista apua ja tukea arkeen, ei pelkästään keskusteluapua.

**Terveydenhoitajien vaihtuvuus uusilla alueilla:** Lapsiperheet kokevat ongelmaksi sen, että uusien alueiden perheistä vastaavat terveydenhoitajat vaihtuvat lyhyen ajan sisällä useita kertoja. Lähialueiden neuvolapalveluiden käyttäminen ruuhkauttaa toimipisteet, työntekijät ja puhelintunnit. Perheet toivovat parempaa ennakointia ja suunnittelua neuvolapalveluiden järjestämiseen uusille alueille sekä uusia toiminnan toteutuksen muotoja (esim. kiertävät neuvolapisteet).

#### **Neuvolan kasvatuksellinen tuki ja asiantuntijuus perheen kriisitilanteissa:**

Neuvolasta toivotaan lisää tukea vanhemmuuteen ja kasvatukseen, fyysisen puolen huolehtimisen ohella. Perheet toivovat lisää aikaa keskustelulle, omaa ja tuttua terveydenhoitajaa sekä yhteydenpitoa lisää muihin toimijoihin → neuvolassa osattaisiin ohjata oikeaan palveluun esim. joustaviin päivähoitoratkaisuihin, seurakuntien toimintaan tai järjestöjen palveluihin. Neuvolan terveydenhoitajien ammattitaitoa tulisi kehittää perheiden kriisitilanteiden tunnistamisessa ja aloitteellisuudessa tarjota eri toimijoiden palveluita.

**Kotikäynnit tai neuvolan toiminta koulun yhteydessä:** Asukaskyselyssä asukkaat toivovat neuvolalta jotakin kiertävää systeemiä tai palvelua alueiden koteihin, jos omaa kiinteää toimipistettä ei saada heti omalle alueelle. Asukkaat ehdottavat myös neuvolatoiminnan järjestämistä tiettyinä päivinä esim. oman alueen koulun yhteydessä olevissa tiloissa.

#### **Ev.lut. seurakunta ja järjestöt**

##### **Kerhotoiminta ja muu toiminta arkisin, iltaisin ja viikonloppuisin:**

Perheet toivovat kerhotoimintaa myös alle 3-vuotiaille lapsille ja nykyisten kerhojen keston jatkuvan kolmen tunnin mittaiseksi. Kerhotoiminnasta ja esim. järjestöjen iltaisin tapahtuvasta toiminnasta saataisiin yhteisöllisyyttä ja apua uusien tukiverkoston luomiseen. Perheet toivovat harrastekerhoja, joihin lapset ja vanhemmat voisivat osallistua yhdessä ja asianmukaisia tiloja toiminnalle. Iltaisin ja viikonloppuisin vanhemmat toivovat joko lapsille suunnattua toimintaa tai lastenhoitoapua vapaa-aikaa, asiointia tai edustusmenoja varten.

**Tiedottaminen:** Seurakuntien ja järjestöjen toiminnasta tiedottamista tulisi lisätä joko postin kautta suoraan koteihin tai internetin välityksellä. Tällä hetkellä suurin osa informaatiosta tulee lehtien välityksellä (toimijoiden omat julkaisut, paikallislehdet).

#### **Muuta**

**Tiedottaminen:** Palveluista tiedottaminen on ohutta (perheet eivät tiedä mitä on esim. avoin perhepalvelu, tietoa ei ole siitä, että apua olisi tarjolla), tiedottaminen on sekavaa (www-sivuilta ei löydetä sitä mitä haetaan tai perheet eivät tiedä paikkaa mistä hakea apua sitä tarvitessaan) ja näkyvä tieto ei ole riittävästi päivitettyä (www-sivuilla on

vanhentunutta tietoa, sivuilla ei näy esim. päiväkotien tai kerhojen toimintaan ja viikon tapahtumiin liittyviä päivityksiä).

**Ennakointi ja yhteistyö päätöksenteossa ja toiminnassa:** Perheiden muuttaessa uudelle alueelle sieltä puuttuvat päivähoito-, koulu ja neuvolapaikat ja leikkipuistot. Kaupungin päätöksenteko, suunnittelu, ennakointi ja infran rakentamisen hitaus eivät saa perheiltä ymmärrystä. Osa uuden alueen asukkaista (esim. Kuivasrannassa) on asunut 3 vuotta ennen kuin alueelle on rakennettu päiväkoti ja leikkipuisto. Usean perheen lapset eivät ehdi käyttää tulevan suurkoulun palveluja sen valmistuttua. Asukkaiden tasa-arvoisuus ei toteudu päivähoitoikäisten eikä kouluikäisten lasten perheissä. Varhaiskasvatustoiminnassa toivotaan eri toimijoiden välistä yhteistyötä niin, että päivähoito ja perhepäivähoito olisivat tietoisia esim. seurakunnan toiminnasta ja että yhteisten tilojen ja toimintojen aikatauluttaminen onnistuisi joustavasti.

**Tukiverkoston puuttuminen uudella asuinalueella:** Uudella asuinalueella lähitukiverkoston puuttuminen korostuu. Naapurit ovat tuntemattomia, vanhemmat/isovanhemmat ja muut sukulaiset ja kaverit asuvat kaukana eivätkä pääse apuun. Seurakunnan perhekerhojen ja niitä vastaavien esim. järjestöjen järjestämän toiminnan kehittämistä toivottiin niin, että uusien alueiden asukkaita saataisiin mukaan yhdessä tekemään asioita ja samalla tutustumaan toisiinsa ja sitä kautta kehittämään ja sitoutumaan oman alueeseen.

**Verovähennysoikeus:** Kotihoidon tuella lapsia hoitavien vanhempien tulisi saada verovähennys käyttämistään yksityisen palveluntuottajan palveluista kodinhoidossa.

**Opiskelijoiden ja harjoittelijoiden resurssi kotiapuun:** Opiskelijoita ja harjoittelijoita tulisi voida hyödyntää lisäresurssina päiväkodeissa. Oppilaitosten tulisi lisätä opintoihin mahdollisuuksia, joissa opiskelijoita sijoittuisi työssäoppimis- tai harjoittelujaksoille lapsiperheisiin.

**Urheiluseurat ja tekninen toimi:** Kaupungin teknisen toimen ja liikuntatoimen sekä urheiluseurojen toivotaan järjestävän kaupungin muissakin osissa toimintaa kuin kaupungin keskustassa. Omaa luistelukenttää toivotaan omaan kaupunginosaan tai edes hieman lähemmäksi kuin tällä hetkellä<sup>27</sup>.

### **Kehittämisideat**

Tutkijan ja Oulun kaupungin tilaaja-asiantuntijan yhteistyönä arvioinnin teemoista laadittiin kehittämisideoita jokaiselle arvioinnin tasolle. Tässä asiakastasolta nousseet kehittämisideat:

- **Palveluseteli tms. konkreettinen tukimuoto:**  
Perheiden tueksi jokin toiminto helpottamaan työntekijän palkkaamista kotiin
- **Sopimus- ja toimintajärjestelmä varahoitopaikoista:**

---

<sup>27</sup>Katso Oulun kaupungin Liikuntapalveluverkko-suunnitelma 30.4.2006, työryhmän esitys.

Yksityistä päivähoitoa tai yksityistä perhepäivähoitoa käyttäville perheille varahoitopaikat.

- **Perhepäivähoitajien palkkauksen korjaaminen** ja perhepäivähoitajia lisää
- **Tilapäisen perhepalvelun toiminnan kehittäminen:**  
Palveluiden saatavuudesta tiedottaminen ja markkinoiminen, tilapäisen perhepalvelun toiminnan tunnetuksi tekeminen muille varhaiskasvatuspalveluiden toimijoille, eri toimijoiden työntekijöiden kouluttaminen (avun tarpeen tunnistamisen lisäksi asiakkaan ohjaaminen oikean palvelun luo helpottuisi).
- **Asianmukaisten tilojen rakentaminen:**  
Päivähoidon lisäksi myös muut toimijat saisivat tiloja käyttöön (asukastupa, seurakunnat, järjestöt ja muu harrastetoiminta).
- **Kaupungin suunnittelun ja toiminnan ennakoinnin ja eri toimijoiden yhteistyön kehittäminen:**  
Uusiin kaupunginosaan saataisiin välttämättömät ja asianmukaiset palvelut kohtuullisessa ajassa alueen asukkaille. Ennakoinnissa tulisi huomioida myös eri toimijoiden työntekijä-taso esim. tonttijaon mukana tuleva tieto lapsiperheiden lukumäärästä ja lasten lukumäärästä tulisi toimittaa myös alueen eri toimijoille riittävän ajoissa.
- **Avoimen päiväkotitoiminnan, seurakunnan kerhotoiminnan ja järjestöjen palveluiden kehittäminen:**  
Toimintojen kehittäminen niin, että ne olisivat osaltaan tukemassa perheitä, kun vanhemmat, isovanhemmat ja muu tukiverkosto asuu kaukana eikä ole käytettävissä. Esim. lapsiparkin tai avoimen ryhmäperhepäiväkodin perustaminen ja ohjatun leikkipuistotoiminnan ja kerhotoiminnan kehittäminen.
- **Tiedottamisen tehostaminen** (tietoisuus palveluista), **päivittäminen** (aikataulut viikkotasolla näkyviin) **ja uudistaminen** (yhteinen alusta/foorum/sivusto, johon kootaan eri toimijoiden palvelut ja jota kautta olisi perheillä mahdollisuus saada tietoa/apua/yhteystietoja/linkkejä eri tilanteisiin)
- **Joustavien päivähoitoaikojen ja –palveluiden kehittäminen:**  
Osa-aikainen hoito ja eri hoitomuotojen yhdistäminen olisi mahdollista ja helppoa
- **Kotihoidon tuella olevien perheiden verovähennysoikeuden korjaaminen**<sup>28</sup>:  
Kun perhe haluaa käyttää yksityisen palvelun tuottajan palveluja kodin hoitoon liittyvissä asioissa, tulisi perheen saada verovähennysoikeus myös silloin kun lapset ovat kotihoidossa.
- **Järjestöjen, yksityisten toimijoiden palveluiden kehittäminen ja tukeminen:**  
Uusilla alueilla uudet asukkaat saisivat tilapäisesti lastenhoitoapua myös iltaisin ja viikonloppuisin.

---

<sup>28</sup> Kotihoidon tuella olevat lapsiperheet eivät saa käyttää verovähennysoikeutta yksityisen palveluntarjoajan tuottamista palveluista, jotka liittyvät kodinhoitoon.  
<http://www.vero.fi/default.asp?article=3302&language=FIN>. Kyseessä on tutkijan mielestä ristiriita, jossa Kela käsittelee kodinhoiton tuen verotettavana tulona perheelle ja verottaja puolestaan käsittelee kodinhoitontuen etuutena, joka poissulkee verovähennysoikeuden esim. jos kotiäiti sairastuu, ei hän saa verovähennystä yksityisen hoitajan palkkaamisen yhteydessä.

## 6.2 TASO 2 | Työntekijöiden kokemukset ja kehittämisideat

Työntekijöiden haastatteluun pyydettiin työntekijöitä alueiden päivähoidosta, perhepäivähoidosta, yksityisestä perhepäivähoidosta, neuvolasta, ev. lut. seurakunnasta ja Mannerheimin lastensuojeluliitosta. Molemmilla alueilla pidettiin omat arviointikeskustelu –tilaisuudet ja arviointikeskusteluihin osallistui yhteensä 8 työntekijää. Haastattelut tallennettiin ja tallenne analysoitiin ja taulukoitiin teemoittelemalla ja tyypittelemällä. Analyysin pohjalta laadittiin runko esimiesten kanssa käytävää arviointikeskustelua varten.

*”Perhetyöhön sijoittaminen tuo pitkässä juoksussa säästöjä, kun esimerkiksi äidit voimaantuvat nopeasti eikä tarvitse niin paljon ohjata lapsia päivähoidoon.” - oululainen työntekijä 2007*

*”Arvojen koventuminen näkyy ennen pitkään lapsissa ja nuorissa.”  
- oululainen työntekijä 2007*

Seuraavassa yhteenvedossa eri toimijoiden työntekijöiden kokemuksia:

### **Päivähoito**

**Uuden alueen palvelut:** Uudella alueella palvelut junnaavat perässä useita vuosia ja työntekijät eivät osaa vastata kysymykseen miksi näin on. Työntekijät eivät pysty auttamaan vanhempia muuten kuin kuuntelemalla. Päiväkotipaikkoja, perhepäivähoitopaikkoja on liian vähän ja ennalta ehkäisevää perhepalvelua ei ole riittävästi alueella. Päiväkotipaikkojen puuttuminen vie aikaa myös neuvolatyöstä, sillä vanhemmilla on asia pinnalla ja he haluavat purkaa omaa ahdistusta myös neuvolassa. Vanhempia ahdistaa sekin, että saman perheen lapset joutuvat käymään eri puolilla kaupunkia eri päivähoitopaikoissa. Päiväkotien lapsiryhmät koetaan suuriksi ja työntekijät saavat vanhemmilta palautetta siitä, että aikuisia on liian vähän ryhmissä.

**Tiedottaminen:** Tiedottaminen eri toimijoiden palveluista koetaan ohueksi, jolloin asiakkaiden palveluihin ohjaaminen vaikeutuu, esim. ongelmien ja avuntarpeen varhainen tunnistaminen viivästyy ja oikeaan palveluun ohjaaminen viivästyy tai myöhästyy.

**Toimintamallit onnettomuuksien ja kriisitilanteiden varalle:** Päivähoidon kriisi- ja turvallisuussuunnitelmien jalkauttamisessa on puutteita.

**Yhteistyö:** Yhteistyön lisäämistä toivovat päivähoidon, perhepäivähoidon, neuvolan ja seurakunnan työntekijät. Yhteistyön avulla voitaisiin vaikuttaa tiedottamiseen sekä siihen, että toisen toimijan palvelut tulisivat tutuiksi. Yhteistyöllä voitaisiin kehittää toimintoja niin, että työntekijä osaisivat ohjata asiakkaan oikeaan palveluun, perheet saisivat apua ajoissa, työntekijää saisi tukea omaan työhön ja toisten toimijoiden toimintamallit ja toiminta tulisivat tutuksi. Työntekijällä on iso vastuu palveluista kertomisessa ja niihin ohjaamisessa, esim. perhetyössä päivähoitopalveluiden yms. käyttäminen. Työntekijöiden riittävä perehdyttäminen, kouluttaminen, tiedottaminen ja yhteistyön lisääminen



ovat avainasemassa siinä, että työntekijä avun tarpeen tunnistamisen lisäksi osaa myös ohjata asiakkaan oikeaan palveluun.

**Keskusteluapu:** Päivähoidossa tulisi olla tuntosarvet herkkinä sillä neuvolan ohella yleensä päivähoidossa huomataan ensimmäisenä, mikäli joku asia ei ole kunnossa perheessä. Tärkeää olisi ottaa asia puheeksi, joskus asiat saattavat selvitä muutaman keskustelun avulla.

**Päivähoitoajat:** Päivähoitoaikojen joustaminen, päivähoitopäivien lukumäärän joustaminen ja jouston näkyminen asiakkaan maksuissa ja käytänteissä eivät vielä riittävästi toteudu.

**Yksityinen hoito ja yksityinen perhepäivähoito:** Kotona lapsia hoitavien perhepäivähoitajien päivät venyvät lähelle kymmentä tuntia. Yksityisen hoidon ja yksityisen perhepäivähoidon varahoitojärjestelyistä puuttuu suunniteltu ja systemaattinen toiminta. Perhepäivähoitajat toivovat myös uusille alueille leikkipaikkoja lapsille sillä yksi leikkipuisto on liian vähän ja puistoille olisi käyttöä päivittäin. Erityistä huomiota tulisi kiinnittää myös leikkipuiston laitteiden ja lelujen turvallisuuteen.

## Neuvola

**Vanhemmuuden tukeminen:** Avoimessa perhepalvelussa vanhemmuuden tukeminen tulisi aloittaa käytännön mallien antamisella, jolloin lasten positiiviset puolet huomioitaisiin ja lapset nähtäisiin myös voimavarana eikä taakkana.

**Tukiverkoston puuttuminen:** Tukiverkoston puuttuminen näkyy uusilla alueilla äitien yksinäisyytenä ja uupumisena. Tukiverkoston puuttumisen lisäksi myös vanhempien pitkät työpäivät lisäävät uupumusta ja yksinäisyyttä. Perheiden tukiverkoston etsimisessä ja hakemisessa tulisi tehdä yhteistyötä eri toimijoiden kanssa.

**Avoin perhepalvelu:** Ennaltaehkäisevään perhepalveluun ja perhetyöhön toivotaan lisää resurssia. Lapsiperheitä on paljon ja työtä niin paljon kuin työntekijät jaksavat tehdä. Tilapäiseen perhepalveluun toivotaan lisää resurssia ja tiedottamista olemassa olevasta palveluista. Perhetyöhön sijoittaminen pitkässä juoksussa tuo säästöjä, jolloin esim. äidit voimaantuvat nopeasti ja kokopäiväinen päiväkotihoito lapsilla voisi kevetä osa-aikaiseksi. Perheiltä tulee työntekijöille palautetta vanhan kodinhoitajasysteemin palauttamiseksi tai jonkin sitä vastaavan maksullisen palvelun järjestämiseksi, jolloin perheet saisivat apua kasvatukselliseen työhön sekä konkreettiseen kodinhoitotyöhön. Perheet eivät tiedosta avoimen perhepalvelun eivätkä tilapäisen perhepalvelun mahdollisuuksia kodinhoitajat korvaavina palvelun muotoina. Tilapäinen perhepalvelu on vain pieni vastaus tähän akuuttiin käytännön avuntarpeeseen etenkin silloin, kun perheessä ei vielä ole kriisiä tai mitään näkyvää ongelmaa.

## Ev.lut. seurakunta ja järjestöt

**Iltapäiväkerhotoiminta:** Seurakunta toivoo yhteistyötä eri toimijoiden välille erityisesti siinä tapauksessa, jos iltapäiväkerhon toiminnan aikana

ilmenee ongelmia lapsen kanssa tai lapsen kannalta on erityistä huomioitavaa toiminnassa, joka on valmiiksi tiedossa esim. neuvolassa. Vanhempien kautta ei välttämättä kaikki tieto välity.

**Tukiverkostot:** Perhekerhoissa vanhemmilla olisi mahdollisuus tutustua toisiin vanhempiin.

### **Kehittämisideat**

Tutkijan ja Oulun kaupungin tilaaja-asiantuntijan yhteistyönä arvioinnin teemoista laadittiin kehittämisideoita jokaiselle arvioinnin tasolle. Tässä työntekijätasolta nousseet kehittämisideat:

- **Henkilöstölle toimintasuunnitelma ja turvallisuussuunnitelmien jalkauttaminen:** Onnettomuuksien ja kriisitilanteiden varalle toimintasuunnitelma päiväkoteihin. Mistä tuki, miten perhettä autetaan, mitä tehdään, minne otetaan yhteyttä, käytännön harjoitukset.
- **Eri toimijoiden yhteistyölle oma foorum tai toimielin:** Yhteistyötä tulisi kehittää ja lisätä eri toimijoiden kanssa suunnittelun, eri tilaisuuksien ja yhteisten toimintamuotojen avulla. Yhteistyöllä saataisiin eri toimijoiden palvelut tutuiksi ja palveluihin ohjaaminen helpottuisi ja nopeutuisi.
- **Kaupunkisuunnittelun ja ennakoinnin tehostaminen:** Palveluiden tuominen uusille alueille yhtä aikaa asukkaiden kanssa. Eri toimijoille ennakointiin aikaa ja työkaluja, esim. neuvolan työntekijöille tietoa ajoissa tulevasta uusista asiakkaista, uusista asiakkaista ja muutoksista alueella.
- **Päivähoitopaikkojen riittävyyden varmistaminen:** Uuden alueen asukkaille tulisi olla tarjolla riittävästi päivähoitopaikkoja ja valinnan mahdollisuuksia päivähoidon toteutumisessa.
- **Avoimen perhepalvelun resurssin lisääminen ja palveluista tiedottaminen:** Olemassa olevien palveluiden tunnistaminen ja tiedostaminen lisääntyy asukkailla.
- **Joustavien päivähoitoratkaisujen luominen:** Kokopäiväisen päiväkotihoidon rinnalle kevyempiä ja joustavampia ratkaisuja, joissa perheiden yksilöllinen päivähoidon tarve huomioitaisiin.
- **Tiedottamisen tehostaminen:** Luodaan alueellinen sähköinen sivusto tai alusta, johon voisi koota asiakkaille yksiin kansiin tai www-sivuille eri toimijoiden palveluja, yhteystietoja, aikatauluja jne. palvelusta tulisi tiedottaa alueiden asukkaille. Huom. Perhetyöntekijöillä on työryhmä kokoamassa sähköistä työkalua, jossa on tietoa ja ohjeistusta perhepalvelun työntekijöille.
- **Leikkipuistotoiminnan kehittäminen:** Alueille saataisiin leikkipuistoja ja niihin ohjattua toimintaa ja asianmukaiset välineet ja turvalliset leikkikalut yhtä aikaa asukkaiden alueelle muuton kanssa.
- **Avustavan henkilökunnan lisääminen ja kehittäminen:** Päiväkotien ryhmiä voitaisiin täydentää enemmän aikuisilla, jotka olisivat joko harjoittelijoita ja opiskelijoita
- **Yksityisille hoitajille ja yksityisille perhepäivähoitajille varahoitojärjestelmä:**

Varahoitojärjestelyt myös yksityisen hoidon osalta olisivat systemaattisia ja suunniteltuja.

### 6.3 TASO 3 | Esimiesten kokemukset ja kehittämisideat

Esimiesten arviointikeskusteluun pyydettiin mukaan esimies-asemassa olevia työntekijöitä alueiden päivähoidon, neuvolan, Mannerheimin lastensuojeluliiton ja ev.lut. seurakunnan lapsi- ja nuorisotyöstä. Arviointikeskusteluun osallistui 6 palveluesimiestä; päivähoidosta, neuvolasta ja Mannerheimin lastensuojeluliitosta. Arviointikeskustelu tallennettiin ja tallenne analysoitiin teemoittelemalla ja tyypittelemällä. Analyysin avulla laadittiin kehittämisideat ja arviointirunko päättäjien arviointikeskustelua varten.

*”Suunnittelussa tulisi huomioida uusi ajattelumalli, jolloin jo rakentamisvaiheessa huomioidaan rakennuksen monitoimisuus ja monikäyttöisyys. Rakennuksen elinkaari huomioitaisiin vielä paremmin jo suunnittelu- ja kaavoitusvaiheessa. Tiloilla luodaan ihmisille mahdollisuuksia kokoontua yhteen.” - oululainen esimies 2007*

*”Perheet tarvitsevat kodinhoitopalveluja oikeasti.” - oululainen esimies 2007*

Seuraavassa yhteenvedossa eri toimijoiden esimiesten kokemuksia:

#### **Päivähoito**

**Turvallisuussuunnitelmien ja –koulutusten jalkauttaminen:** Päivähoidossa on tehty onnettomuuksien ja kriisitilanteiden varalle toimintasuunnitelmat ja turvallisuussuunnitelmat. Kaupungilla on myös olemassa palvelujohtotiimit, alueelliset yhteistyöryhmät, ryhmiä perhetyöhön ja parhaillaan käynnissä ovat Huoli puheeksi –koulutukset. Kysymykseksi nousee se, että ovatko käynnissä olevat prosessit vain paperia eivätkä toimivia systeemejä? Suunnittelu ja työ turvallisuussuunnitelmien osalta on esimiestyössäkin pinnalla ja niiden jalkauttaminen yksiköiden esimiesten vastuulla. Onko koulutus jäänyt pelkästään johtajien ja esimiesten tasolle? Perehdyttämisen merkitys korostuu tässäkin asiassa.

**Suunnittelun ja ennakoinnin merkitys palveluiden toteutumiselle:** Uusien alueiden palveluiden laahaaminen heijastuu myös päivähoidon työntekijöihin. Työntekijöitä ahdistaa palveluiden laahaaminen ja se ettei voi muuta kuin kuunnella asiakasta. Ei pelkästään perheille vaikea asia vaan myös työntekijöille henkisesti raskas asia.

Ihmettelyä on myös esimiestasolla siitä, milloin kotien kanssa yhtä aikaa saadaan päiväkodit alueelle. Yhteistyötä tulisi lisätä kaavoituksen ja ennakoinnin suhteen. Päiväkotien johtajien kanssa on yhdessä käyty keskustelua palveluohjauksesta, että vanhempia tulisi ohjata erilaisiin palveluihin, kertoa tarkemmin mitä erilaisia palveluja ja mahdollisuuksia on päivähoidonkin yhteydessä. Palveluihin ohjaaminen on myös koulutus- ja perehdyttämisasia henkilöstön osalta.

Tilaa olisi uudelle ajattelu- ja toimintamallille palveluiden suunnittelussa ja kaavoituksessa, esim. jo alueiden suunnittelu- ja rakentamisvaiheessa huomioidaan rakennusten monitoimisuus ja monikäyttöisyys, rakennuksien elinkaari sekä alueen kehittyminen ja elinkaari. Tällöin luodaan tilojen avulla eri ikäisille ja eri sidosryhmiin kuuluville ihmisille mahdollisuuksia kokoontua yhteen. Yhteistyö, aidosti eri toimijoiden välinen yhteistyö ja sen kehittäminen on ensiarvoisen tärkeää.

Viranomaisten yhteistyöstä on esimerkkejä, jolla pyritään takaamaan hyvän asuinalueen raamit. Suunnittelusta on kuitenkin saattanut puuttua keskeisiä toimijoita, jolloin alueen asuttaminen ei ole toteutunut suunnitelmien mukaisesti eivätkä yhteistyöllä saadut palvelut ja toiminnot ole kohdanneet asukkaita.

**Toiminnan kehittäminen ja joustavien ratkaisujen etsiminen:** Päivähoitopaikkojen riittävydessä tulisi muistaa, että päivähoidon järjestelyjä ei suunnitella tarvehuippuja varten ja kaikille ei ole päivähoitopaikkaa tarjolla muuttoruuhkassa. Päivähoitoaikojen joustaminen on kallis ratkaisu ja etenkin uusilla alueilla resurssit ovat loppuun asti venytettyjä, eikä joustoa välttämättä löydy. Uuden alueen ongelma on se, että esim. päivähoito ja muut toimijat (lähialueiden päiväkodit ja neuvolat) eivät pysty tarjoamaan kaikkia niitä palveluja, mitä perheet tarvitsevat.

**Perhepäivähoito:** Perhepäivähoitajien palkkauksen korjaamisen suhteen on tehty ehdotus. Palkkauksen korjaamisella pyritään lisäämään työn houkuttelevuutta ja perhepäivähoitopalveluiden lisäämistä alueella.

**Kodinhoitajia tai kotiapua vastaavaa palvelua perheille:** Perheet tarvitsevat kodinhoitopalvelua oikeasti. Muutamien kodinhoitajan palkkaaminen olisi taloudellisempaa kuin uusien päiväkotien rakentaminen ja kaikkien apua tarvitsevien perheiden lasten päivähoitoon ohjaaminen.

Uudelta alueelta puuttuu yhteisöllisyys ja yhteisön tarjoama tuki ja apu. Osa perheistä kaipaa palveluja, joissa vanhemmat voisivat jättää lapset pariaksi, kolmeksi tunniksi vastuulliselle hoitajalle. Kynnys hakea yksityiseltä palvelua on korkeampi kuin kunnallisen palvelun käyttäminen. Perheille olisi myös tärkeää saada sama ihminen useamman kerran. Yksityisten palveluiden käyttämisen osalta epäkohtana on se, että kodinhoidontuella oleva perhe ei saa verovähennysoikeutta jos ostaa yksityiseltä toimijalta palveluja kodinhoitoon liittyviin tehtäviin.

## Neuvola

**Tiedottaminen ja yhteistyö:** Tiedottamisen ja yhteistyön lisääminen eri toimijoiden kesken on ongelmana sillä on vaikea löytää yhteistä aikaa. Mitä useampi toimija on mukana, sitä vaikeampaa on löytää yhteistä aikaa. Kysymyksenä on myös mikä olisi hyvän tiedottamisen tapa, niin että viesti menisi perille. Sähköinen? Ilmoitustaulut? Esimiehistä tuntuu välillä, ettei mikään ole riittävä tai toimiva käytäntö.

**Ennakointi ja suunnittelu:** Kaupunkisuunnittelu ja suunnittelusta tiedottaminen ontuu. Talvikangas rakentui niin, ettei yhtään uutta työntekijää tullut lisää alueen neuvoloihin. Kun uusi alue rakennetaan ja se kasvaa niin alueelta tulee yhtäkkiä perheitä terveydenhoitajalle. Vaikka tietyt tunnusluvut tiedetään terveysasemalla, niin tietoisuus siitä, että tarvitaan työntekijöitä ei johda toimenpiteisiin ja suunnitelmaa uusien työntekijöiden tarpeesta ei ole olemassa.

**Avoin perhepalvelu:** Neuvolan palveluna avoin perhepalvelu on nuorta; vain vuoden verran ollut neuvolan alaisuudessa. Palvelu on terveysaseman puitteissa tapahtuvaa, jolloin asiakkaan yhteydenotto tulee neuvolan kautta ja terveydenhoitaja arvioi palvelun tarvetta. Myllyojalla on tullut mukaan toinen työntekijä vuoden 2007 aikana, jolloin palveluiden saatavuus on hieman helpottanut Talvikankaankin osalta.

Avoimeen perhepalveluun mukaan on tullut myös tilapäinen perhepalvelu, jonka toiminta on maksullista. Tilapäistä perhepalvelua käytetään alle 2 viikkoa kestävään tilapäiseen avuntarpeeseen (esim. kun vastasyntyneen lapsen äidillä on käsi katkennut eikä hän saa apua kaukana asuvilta sukulaisiltaan). Tilapäinen perhepalvelu ei ole kodinhoitajalle tai sitä vastaavalle toiminnalle korvaavaa toimintaa. Uusi toiminnan muoto hämmentää, työntekijöiden, asiakkaiden ja kaupungin tasolla. Maksullisuus rajaa pois tiettyjä asiakkaita pois, jotka eivät ole halukkaita maksamaan palveluista ja samanaikaisesti perheen tuetun perhepalvelun kriteerit eivät täyty. Tilapäinen perhepalvelu on tarkoitettu tukitoimeksi ennen kuin perhe tarvitsee mitään rankempaa esim. lastensuojelun toimia. Tuetussa perhepalvelussa puhutaan pitkäkestoisemmasta palvelusta, esim. vastasyntyttäneet. masentuneet äidit eivät jaksaa hoitaa lapsiaan tai vanhemmuus on hukassa.

Perhepalvelussa ongelma on siinä, että oikeasti perheet tarvitsivat kodinhoitajaa ja vanhemmat kaipaavat vanhaa kodinhoitaja-systeemiä. Esimiestasollakin tiedostetaan, että vanhemmat tarvitsevat oikeasti konkreettista apua kotiin. Kysymykseksi nousee, onko perhepalvelussa tehtävät jaettu liian tarkasti? Eriytyvätkö tehtävät liikaa esim. keskusteluapuun, jota perheet eivät välttämättä tarvitse? Ero sosiaalityössä tehtävään perhetyöhön on kuin veteen piirretty viiva, tulisiko mennä yhteiseen palveluun, jossa olisi yhteinen esimies ja sosiaalityön ja neuvolan perhetyöntekijät olisivat samassa paikassa ja siellä tehtäisiin jako, mihin työntekijät menevät.

**Toiminnan kehittäminen:** Kaupungilla on esim. menossa laajennettu perhevalmennus-ohjelma, jossa puhutaan vanhemmuudesta ja siihen liittyvistä asioista, jossa yhteistyökumppanina on seurakunta. Esimiehet ja työntekijät ovat myös huomanneet, että tietyt perheet saattavat jäädä pois, kun yhteistyökumppanina on seurakunta. Lisäksi esim. Myllyojalla on 75 iltana valmennusta, joten neuvolan resurssi on koetuksella jo valmiiksi.

Joskus perheet haluavat tukiverkoksi jonkun muun kuin sukulaiset tai perheen. Viranomaisena näissä muutoskohdissa on saranapaikka, jossa

saataisiin ihmiset itsensä huomaamaan toisensa ja toisten perheiden tuki ja sen tarve.

### **Mannerheimin lastensuojeluliitto**

**Perhekahvilat:** Perhekahvila-toiminta puhuttaa. Kahvila-toimintaa on eri alueilla paljon mutta niitä toivotaan lisää sekä uusille että vanhoille alueille. Uusien alueiden ongelmana on puuttuvat kokoontumistilat. Kuivasrannassa esim. on tilaongelma, joten sinne ei voida toistaiseksi perustaa uusia toiminnan muotoja ja palveluja.

**Uudet toiminnan muodot:** Kylävaari tai kylämummu on monen perheen toiveena, kun ollaan kaukana muista tukiverkostoista. Tuotekehitys menossa liittyen MLL:n palveluihin perheiden kodinhoidollisiin tarpeisiin. Kerhotoiminnan kehittäminen. Kerhoja on paljon, mutta niitä voisi olla enemmän, mutta tilaongelmat uusilla alueilla rajoittavat palveluiden tuottamista.

### **Kehittämisideat**

Tutkijan ja Oulun kaupungin tilaaja-asiantuntijan yhteistyönä arvioinnin teemoista laadittiin kehittämisideoita jokaiselle arvioinnin tasolle. Osa esimiestason kehittämisideoista ja toimenpiteistä ovat yksinkertaisia, pienin kustannuksin ja uusien työjärjestelyin toteutettavia. Osa kehittämisideoista vaatii isoja investointeja toteutuakseen. Tässä esimiestasolta nousseet kehittämisideat:

- **Sähköinen sivu palveluista** (tiedottamisen tehostaminen):  
Kaupungin sivuille näkymä, jossa olisi kaupunginosittain eri toimijat, linkit, yhteystiedot, hinnat jne. Kaikista palveluista sähköinen alusta; idean toteuttajat olisivat kaupungilla valmiina, tulisi organisoida sivujen päivittäminen ja ajantasaisten tietojen toimittaminen. Ongelmana aluejako, sillä Oulun kaupungissa on monta päällekkäistä aluejakoa: terveyskeskuspiirit, kaupunginosat, palvelualueet, koulualueet, suuralueet jne. Ehdotuksena olisi jako sivustossa kaupunginosittain, jolloin asukkaat voisivat oman asumisalueen perusteella valita oikean väylän. Asiakas ei tunne organisaatiota eikä osaa suunnistaa vanhanaikaisilla monimutkaisilla sivuilla.
- **Yksityisen päivähoiton koordinoimana varahoitojärjestelyt:**  
Koko kaupungin alueelle ja kaikille yksityisille hoitajille ja perhepäivähoitajille varahoitopaikat ja varahoitokäytänteet, koordinoijana esim. yksityisestä päivähoitosta vastuussa oleva ihminen.
- **Avoimen perhepalvelun perhetyöntekijät ja sosiaalitoimen perhetyöntekijät saman esimiehen alaisuuteen ja yhteen yksikköön:**  
Tällöin voitaisiin yksikön sisällä jakaa työntekijät perheiden tarpeiden ja tilanteen vakavuuden mukaan.
- **Suunnitteluun ja rakentamiseen satsaaminen:**  
Tehdään monipuoliseen toimintaan mahdollistavia tiloja ja suunnitellaan toimintaa tutkimuksiin ja selvityksiin perustuen. Muuttuvien tilojen avulla mahdollistetaan erilainen toiminta ja eri toimijoille, jolloin lisättäisiin myös asukkaiden ja perheiden omaa aktiivisuutta osallistumaan ja verkostoitumaan.
- **Kodinhoitaja-kysymyksen ratkaiseminen:**  
Ratkaistaisiin kodinhoitaja-kysymys kaupungissa niin, että tilanne selkiintyisi ja esim. perhetyöntekijät ja avoimen perhepalvelun työntekijät

saisivat työrauhan. Kodinhoitajan tai sitä vastaavan palvelun ei tarvitsisi olla täysin kunnallinen ratkaisu. Esim. MLL:lla on tulossa uusi tuote, jossa tilapäisen lastenhoitoavun ja ammatillisen perhetyön lisäksi mietitään kotiapuun liittyvää tuotetta.

- **Neuvolan roolin nostaminen:**  
Neuvola on avainasemassa oleva toimija, jonka asiakkaina lähes kaikki perheet ovat ja neuvolan palvelut tulevat perheille tutuiksi jo hyvin varhaisessa vaiheessa.
- **Suunnitteluun ja kehittämiseen otetaan kaikki mahdolliset toimijat mukaan.**
- **Perhepäivähoitajien palkkausuudistus**
- **Turvallisuussuunnitelmien/- koulutusten jalkauttaminen**

## 6.4 TASO 4 | Päätäjien kokemukset ja kehittämisideat

Oulun kaupungin sosiaali- ja terveyslautakunta sai kutsun osallistua arviointiin yhden kokouksensa yhteydessä ja arviointikeskusteluun saapui 3 lautakunnan jäsentä. Arviointikeskustelu tallennettiin, litteroitiin ja analysoitiin teemoittelemalla ja tyypittelemällä. Analyysin pohjalta on laadittu kehittämisideoita ja toimenpide-ehdotuksia sekä tiedoksiannot päätäjille liikuntalautakuntaan ja tekniseen lautakuntaan.

*”Jos halutaan tuottaa laadukasta, kansalaisten tarpeita täsmennetysti vastaavia palveluita niin se vaatii panostamista selvitystyöhön ja tutkimukseen.” - päättäjä, Oulun kaupunki 2007*

Asiakkaiden, työntekijöiden ja esimiesten kokemuksista nousseiden ajatuksien mukaisesti nähdään Sosiaali- ja terveyslautakunnassa tarvetta kodinhoidolliselle avulle perheissä. Tiedottamisen, yhteistyön ja suunnittelun yhteydessä korostuu asiakkuuden kokemusten merkitys palveluiden suunnittelulle ja suuntaamiselle. Kaupunkisuunnittelu on poliittista ja virkamies-johtoista, jolloin asukkaiden tarpeet ja toiveet, toiminnan ennakointi, palveluiden aikataulut, konkreettinen yhteistyö eri toimijoiden kesken ja toiminta pettävät uusilla asuinalueilla. Kaikilla arvioinnin tasoilla, asiakkaista päättäjiin, tuli voimakkaasti esille se, että suunnitteluun ja toteutumiseen kuluvat useat vuodet ovat alueille muuttaneille lapsiperheille liian pitkiä ajanjaksoja olla ilman palveluja ja mahdollisuuksia.

Haasteena on myös se, että on olemassa jo paljon palveluja, mutta niitä ei ole uusilla alueilla. Uusien alueiden asukkaat ohjataan käyttämään lähialueiden palveluja. Asiakkaiden palautteiden mukaan näitä olemassa olevia palveluja ei osata joko kohdentaa tai markkinoida oikein tai sitten lähialueiden toimijat ovat jo valmiiksi ylikuormitettuja. Uudet asiakkaat eivät tiedä palveluiden olemassaolosta (hyvänä esimerkkinä avoin perhepalvelu, josta asukaskyselyssä n. 50 % vastaajista ei tiennyt mistä palvelusta on kyse), tai toisen palvelun tuottaja ja toimija ei osaa ohjata asiakasta oikean palvelun luokse (esim. kodinhoitoapua kaipaava perhe jää ilman palveluja vaikka kriteerit esim. tilapäisen perhepalvelun saamiseen täyttyisivät) tai uusilla alueille ei ole tiloja ja mahdollisuuksia järjestää niitä palveluja mitä perheet toivoisivat ja tarvitsisivat (esim. järjestöjen toiminta).

**Kodinhoidollinen apu:** Perheet tarvitsevat kodinhoidollista apua ja vanhempien väsymys näkyy. Saatavilla oleva palvelu ei ehkä kohtaa esim.

kodinhoitoavun tarpeessa olevia perheitä (esim. avoin perhepalvelu on enemmän lastenhoidollista/tukea/neuvovaa). Suunnittelussa tulisi miettiä palveluja ihan uudesta näkökulmasta. Voisiko suunnittelua muuttaa ylhäältäpäin ohjatusta enemmän asiakkaiden, käyttäjien ja erilaisten tutkimusten ja selvitysten ohjaamaksi.

**Suunnittelun ja ohjaamisen kehittäminen:** Nykyinen suunnittelujärjestelmä on liiaksi ylhäältäpäin säädettyä ja budjetti-ohjattua, jossa prosenttien tarkkuudella määritellään tulevia palveluja ja niiden mahdollista toteutumista asiakkaille. Kehittämisessä tulisi huomioida asiakaslähtöinen arviointi, asiakaskokemukset ja selvitykset ja tutkimukset kehittämisen työkaluina entistä paremmin.

**Yhteistyö ja tiedottaminen:** Yhteistyötä tulisi lisätä eri toimijoiden kesken niin, että palveluihin ohjaaminen nopeutuisi ja uusille alueille suunnitellut palvelut tulisivat yhtä aikaa asukkaiden kanssa. Hallinnoinnilla ei saisi kuitenkaan sotkea eri toimijoiden työtä toisiinsa, esim. Kuivasrannan päiväkodin tiloihin on sijoitettu koulutoimintaa ja samaan aikaan alueella on pulaa päivähoitopaikoista ja päivähoidon resursseista.

Konkreettista yhteistyötä neuvolan, päivähoidon ja muiden toimijoiden välillä tulisi lisätä ohjatusti ja suunnitellusti. Toisen työhön lyhytaikaisestikin tutustumalla, kokoamalla eri toimijat saman pöydän ääreen ja tekemällä yhteisiä projekteja saadaan uusia ideoita ja kehitetään toimintaa. Esimerkiksi julkisten tilojen suunnittelulla ja monipuolisella käytöllä voidaan antaa järjestöille ja vapaaehtoisille lisää mahdollisuuksia toimia ja kehittää toimintaa sekä lisätä uusien alueiden yhteisöllisyyttä ja asukkaiden hyvinvointia.

**www-sivut:** päivähoidon ja kaupungin www-sivut voisivat olla tarjolla niin, että käyttäjä valitsee roolin tai profiilin etusivulla miten haluaa edetä esim. asukkaan, kunnallisvaikuttamisen tai työntekijän näkökulmasta käsin.

## **Kehittämisasiat**

### **SOSIAALI- JA TERVEYSLAUTAKUNNALLE**

- **Laadukkaan suunnittelun ja palveluiden toteuttaminen:**  
Panostetaan tutkimukseen ja erilaisiin selvityksiin, joilla tuodaan asiakkaiden ääni ja kokemukset kuuluviin.
- **Kodinhoitopalveluiden saatavuus lapsiperheisiin:**  
Palvelun toteutumisessa ja suunnittelussa on ristiaallokkoa; neuvola ei halua perhetyöhön kodinhoitopalveluja eikä tilapäinen perhepalvelu pysty vastaamaan kodinhoidollisiin tarpeisiin, toisaalta perheet eivät halua kodinhoitotarpeeseen keskusteluapua tai terapiaa eivätkä sosiaalitoimen puuttumista perheen asioihin.
- **Palveluiden ja niiden tarjonnan selkeyttäminen:**  
Esim. perhetyö ja perhepalvelu ja kodinhoitopalvelut voitaisiin yhdistää saman palvelun tarjoajan alaisuuteen ja suunnittelu toiminnan yhdistämisestä olisi asiantuntijoiden tehtävänä.
- **Moniammatillisen ja hallintokunnat ylittävän yhteistyön lisääminen:**



Suunnitteluun ja ennakointiin yhteistyötä niin, että eri toimijoiden avulla saadaan palveluita ja infraa uusille alueille asukkaiden tarpeiden mukaan eikä vuosia myöhässä. Esim. neuvolaverkoston tihentäminen, päiväkotien rakentaminen, leikkipuistotoiminnan käynnistäminen ja perhepalveluiden toteutuminen mahdollisimman nopeasti.

- **Päivähoidon eri ja muotojen ja joustavien palveluiden kehittäminen:** Perheitä ohjataan kokopäivähoidon sijaan käyttämään myös kevyempiä palveluja. Osa-aikaisen päivähoidon kehittäminen ja palveluiden saamisen helpottuminen tavoitteeksi.

## **LIIKUNTALAUTAKUNNALLE**

- **Moniammatillisen ja hallintokunnat ylittävän yhteistyön lisääminen:** Esim. Lähiliikuntapaikkojen rakentaminen, puisto- ja ulkoilualueiden suunnittelu ja toiminnan kehittäminen ja liikuntamahdollisuuksien varmistaminen uusille asukkaille mahdollisimman varhaisessa vaiheessa.
- **Lähiliikuntapaikkojen merkityksen tiedostaminen ja käytännön toimet:** Muistuttaa kaupunkisuunnittelussa siitä, mitä lähiliikunta ja lähiliikuntapaikat tarkoittavat arjessa myös uusilla alueilla ja mikä niiden merkitys on lasten, nuorten, perheiden ja kaikkien asukkaiden hyvinvoinnille.

## **TEKNISELLE LAUTAKUNNALLE**

- **Puistoalueiden ja rakennusten suunnittelu ja toteutus:** Uusille alueille yhtä aikaa puisto- ja ulkoilualueet asukkaiden kanssa. Päiväkodit, koulut ja tilat yhteiselle kokoontumiselle yhtä aikaa alueille asukkaiden muuton kanssa.
- **Leikkipuistojen suunnittelu ja toteutus:** Yhteistyössä liikuntatoimen kanssa, jolloin uusilla ratkaisuilla ja ennakoinnilla varmistetaan asukkaiden lähiliikkuminen, perhepäivähoitajien työskentely ja asukkaiden hyvinvointi mahdollisimman varhaisessa vaiheessa.
- **Rakennusten suunnitteluun ja kaupunkisuunnittelun varhaiseen vaiheeseen tarkemmat aikataulut:** Suunnitteluun mukaan myös käyttäjien kokemuksia ja toiveita sekä olisi huomioitava entistä paremmin rakennusten muunneltavuus ja monikäyttöisyys. Aikataulujen, suunnittelun ja linjausten kiinnittämisen merkitys asukkaiden hyvinvoinnille ja toimiville käytännöille on tärkeää.

### **5.1. Terveisiä työntekijöille, esimiehille ja päättäjille**

ZEF-työkalun avulla suoritetussa asukaskyselyssä asiakkaat saivat lähettää terveisiä kaupungin työntekijöille, esimiehille ja päättäjille. Myös Bikva-mallin arvointikeskusteluissa oli terveisille jätetty mahdollisuus haastatteluiden lopussa. Bikva-haastatteluiden yhteydessä terveisiä lähettivät toisilleen ja päättäjille myös työntekijät ja esimiehet. Ohessa yhteenvetoa ja esimerkkejä terveisistä:

#### **Asiakkaiden terveisiä työntekijöille:**

- *Lisää resursseja on saatava!*
- *Päiväkodeissa on innostuneita ja lapsen parhaaksi toimivia työntekijöitä!*

- Teette arvokasta työtä, jatkakaa samaan malliin vaikka työnne ei aina helppoa olekaan.
- Huolehtikaa sijaisten saamisesta sairastapausten yhteydessä!
- Jaksamista työssä! Ryhmäkokojen suuruus ja henkilökunnan ja sijaisten vähyys rasittavaa. Teette arvokasta työtä lapsiemme eteen!
- Toivottavasti palautteita huomioidaan...

#### **Asiakkaiden terveisiä esimiehille:**

- Lisää resurssia!
- Mahdollistattehan sen, että lapsemme saavat hyvää, yksilölliset tarpeet huomioivaa ja turvallista ja hellää huolenpitoa.
- Ryhmäkoot pienemmiksi. Hoitopaikkoja lisää!!!
- Sijaiset hoitajille sairastapauksissa!
- Älkää vieraantuko siitä kasvatustyöstä mitä alaisenne tekevät. Viettäköä välillä työpäiviä ryhmissä jotta totuus ei unohtuisi.
- Kaikkea ei saisi mitata kuinka tehokkaasti ja maksimaalisesti toimitaan...
- Muistakaa päätöksissä pieni ihminen!
- Teillä on hyvät alaiset!

#### **Asiakkaiden terveisiä päättäjille:**

- Yksityisen hoidon lisä on hyvä juttu! Eriarvoisuus pois kuitenkin jos hoitajana on oma vanhempi tai vieras hoitaja.
- Perhepäivähoitajien palkkaus on korjattava!
- Tasaraha-malli. Vaihtoehtojen ja joustavuuden lisääminen päivähoitoon.
- Kotipalvelua lapsiperheille!
- Ohjattua puistotoimintaa alueille!
- Enemmän rahaa henkilöstömenoihin (sijaiset, muu henkilökunta, erityispalvelut)
- Tehoajattelu pois lasten ja nuorten yhteydestä
- Alueiden kehittäminen samaan tahtiin kuin rakentaminen!
- Päivähoitopaikat kasvun mukaan! Parempaa ennakointia!
- Palvelut alueelle kotien ja perheiden kanssa yhtä aikaa!
- Päättäjät voisivat jalkautua päiväkoteihin ja neuvoloihin uusilla alueilla (tai niihin yksiköihin mihin alueiden asukkaat on ohjattu)
- Miksi vuokratonttien jakoperusteena käytettiin lasten lukumäärä...ja sitten kaupunki ei sitoudu siihen, että alueella olisi palveluja perheille.
- Koittakaa löytää vihdoin puuttuva linkki, jonka avulla voidaan uusille alueille tuottaa palveluja samassa tahdissa kuin alueelle muuttaa asukkaita.
- Laadukasta hoitoa lapsille ei voi mitata pelkästään taskulaskimella. Mittarina on lasten hyvinvointi!

#### **Työntekijöiden terveisiä esimiehille:**

- Harjoittelijoita lisää.
- Yhteistyötä lisää eri toimijoiden kanssa.
- Parempaa ennakointia ja tietoa tulevasta ajoissa.
- Ennaltaehkäisevään perhetyöhön lisää resurssia, se tuo säästöjä pidemmän päälle!
- Lisää joustavia ratkaisuja ja mahdollisuuksia kevyempiin päivähoitoratkaisuihin.

### **Työntekijöiden terveisiä päättäjille:**

- *Kaupunkisuunnitteluun ja ennakointiin huomio. Palvelut alueelle samaan aikaan asukkaiden kanssa!*
- *Lisäresurssia ennaltaehkäisevään perhetyöhön. Tuo säästöjä, kun lapsia ei tarvitse ohjata kotihoidosta päivähoitoon.*
- *Lapsiperheet tarvitsevat kotipalveluja tuetun perhepalvelun ja tilapäisen perhepalvelun lisäksi.*
- *Alueen eri toimijoiden tulisi kokoontua suunnitelmallisesti yhden pöydän ääreen työntekijä- ja esimiestasolla.*

### **Esimiesten terveisiä päättäjille:**

- *Ennakoivaan suunnitteluun ja rakentamiseen tulisi satsata ja tehdä monipuoliseen toimintaan mahdollistavia tiloja, jolloin lisättäisiin asukkaiden ja perheiden omaa aktiivisuutta osallistumaan ja verkostoitumaan.*
- *Kodinhoitaja-tilanne tulisi ratkaista kaupungissa niin, että tilanne selkiintyisi ja perhetyöntekijät ja terveydenhoitajat saisivat työrauhan.*
- *Järjestöyhteistyö!*
- *Suunnitteluun ja kehittämiseen eri toimijat yhdessä mukaan!*

## **7 JOHTOPÄÄTÖKSET**

Yhteiskunnan ja teknologian muutoksessa korostuu eri palveluiden toimijoiden yhteistyön ja tiedottamisen merkitys. Asiakkaan palvelutarpeen tunnistaminen, oikeaan palveluun ohjaaminen ja toisen toimijan palveluiden tunnistaminen kuuluvat työntekijöiden, esimiesten ja päättäjien asiantuntemukseen ja ammattitaitoon. Kaupunkien ja kuntien tuottamat palvelut ja kokemukset niiden toteutumisesta ovat muokkaamassa asukkaiden turvallisuuden tunnetta, yhteisöllisyyden rakentumista ja hyvinvoinnin edistämistä. Siksi onkin ymmärrettävää, jos palveluiden puuttuessa asukkaat ovat turhautuneita ja pettyneitä.

Päivähoito ei ole yleisesti ollut osallisena kunnan eri hallintokuntia koskevissa laatu- ja arviointiasioihin liittyvissä projekteissa (Alila 2003, 34) eikä Oulun kaupunki ole aikaisemmin tehnyt yhtä kattavaa arviointityötä sosiaalipalveluiden osalta. Liittämällä asiakasnäkökulman ja eri toimijatahojen ja –tasojen osallisuuden arviointiin olen saatu kuuluviin ja näkyviin sellaisia asioita, joita esim. asiakastytyväisyyskyselyillä olisi ollut vaikea tavoittaa. Lisäksi asukaskyselyn yhteydessä saadut avoimet palautteet tuottivat arvioinnin kannalta ensiarvoisen tärkeää tietoa: asiakkaat pystyivät anonyymisti esittämään toiveita, kertomaan kokemuksiaan ja kritisoimaan toimintaa tai sen puutteita. Alilan (2003, 92) asiakastytyväisyys- ja asukaskyselyt ovat olleet ainoa tapa tehdä varhaiskasvatuksen laadun kehittämistyötä. On myös unohdettu se, että vanhemmat ovat yhteistyökumppaneita varhaiskasvatuksessa, kun heidät ”on otettu asiakkaiksi”.

Tämän arvioinnin yhteydessä kehittämisideoiden ja arviointiteemojen seasta nostin esiin kolme ns. kuumaa perunaa. Asia oli kuuma peruna, jos se mainittiin joka tasolla, jos siihen oli kehittämisidea esitettyä joka tasolla ja jos asia tai ilmiö oli myös yhteiskunnallisella tasolla keskusteluissa mukana. Oulun kaupungin osalta kuumia perunoita niin asiakkaille, työntekijöille, esimiehille, päättäjille kuin tutkijalle olivat tiedottaminen, yhteistyö ja joustavat ratkaisut varhaiskasvatuspalveluissa.

## 7.1 Tiedottaminen

Jo aikaisempien Bikva-arviointien<sup>29</sup> yhteydessä on huomattu tiedottamisen olevan yksi tärkeimpiä tekijöitä toimivien käytäntöjen ja suunnittelun kehittämisessä. Tiedottaminen nousi yhdeksi pääteemaksi jo arvioinnin alkuvaiheessa, kun haastattelin asiakkaita. Kun asiakkaat peräsivät kodinhoitopalveluiden perään niin tuli ilmi etteivät asiakkaat itseasiassa tieneet kaikista kaupungin olemassa olevista palveluista, kuten esimerkiksi avoimen perhepalvelun tarjonnasta. Arvioinnin alkuvaiheessa tuli myös ilmi, että toiset palveluntuottajat eivät tiedä toistensa toiminnasta (esim. päivähoidosta ei neuvota asiakkaita neuvolaan pyytämään apua kodinhoitoon). Jo arvioinnin alkuvaiheessakin huomattiin ongelmia tiedonkulussa: kun pyysin eri toimijoita arviointiin mukaan, ei osa virkamiehistä tiennyt kenelle ohjata pyyntö osallistumisesta, kutsuja meni väärille ihmisille, tuli epäselvyyttä siitä tuleeko arviointiin osallistua, onko arviointiin oikea lupa oikealta taholta jne.

Julkusen (2004,5) mukaan tarvitaan aktiivista ja ymmärrettävää muotoa tiedon eteenpäinviemiselle, jotta sosiaalipalveluissa tieto saataisiin mukaan ohjamaan toimintaa. Julkunen jatkaa, että oleellinen osa sosiaalipalveluiden laadun parantamisessa on tukea tiedon ja hyvien käytäntöjen käyttöönottoa ja tiivistää yhteistyötä sosiaalialan ammattilaisten, tutkijoiden ja kehittäjien kanssa. Mielestäni hyvät käytännöt sosiaalipalveluissa sisältää ajatuksen myös hyvistä käytännöistä tiedottamisessa. Ideaalina kai olisikin asiakkaiden tietoisuus palveluista, eri toimijoiden tietoisuus palvelukentästä ja tarjonnasta vastamaan eri palvelutarpeisiin ja päättäjien tietoisuus toimivista käytänteistä sekä sokerina pohjalla, asiakkaiden tietoisuuden saavuttava päätöksenteko heidän omalla asuinalueellaan ja omassa kunnassaan.

## 7.2 Yhteistyö ja ennakointi kaupunkisuunnittelussa

Moniammatillisuus herättää sanana ja asiana tunteita asiakkaista päättäjiin. Moniammatillisuuden onnistumiseen tarvitaan yhteistyötä ja yhteistyö on haasteellista. Tässäkin arvioinnissa yhteistyön onnistumisen tiellä on esteitä (aikataulut, kiireet, omien töiden tärkeys), ongelmia (salassapito, säädökset ja lait eri hallintokuntien osalta) ja hidasteita (pätöksenteko, vastuun jakaminen, tehtävien jakaminen, paperityö). Nämä yhteistyön esteet olivat vain kaikkein aktiivisimmat, oma-aloitteisimmat ja innostuneimmat työntekijät ja esimiehet valmiita käymään läpi. Onnistuneen yhteistyön parhaimmat esimerkit löytyivätkin juuri vapaaehtoisuuden perusteella syntyneistä spontaaneista ja sittemmin säännöllisiksi muodostuneista työryhmistä, joissa työntekijät kokoontuivat säännöllisesti saman pöydän ääreen päivittämään toimintaa ja etsimään yhteisiä nimittäjiä työlleen. Ja päinvastoin. Näiden aktiivisten ihmisten vaihdettua työpaikkaa tai lopetettu työnsä myös yhteistyö lopahtaa.

Eri toimijoilla on tarve yhteiselle toiminnalle ja yhteisille käytännöille etenkin erilaisissa asiakkaiden ongelmassa ja ristiriitatilanteissa ja niiden ennakoinnissa. Esim. seurakunnan iltapäiväkerhotoiminnassa ohjaajan työtä helpottaisi jos koulusta tai neuvolasta saisi pyydettyä konsultaatio- apua jos lapsen kanssa ilmenee ongelmia<sup>30</sup>. Työntekijät eivät myöskään tieneet toisen toimijan käytännöistä ja palveluista, esim.

<sup>29</sup> Esim. Sarvela, Hannakaarina & Pukari Pirjo. 2007. Perheiden parhaaksi - Asiakkaiden kokemuksista palveluiden kehittämiseen. Poske:Oulu ja Tampereen kaupunkiseudun seutukehittäjä-hanke: vammaispalveluiden loppuraportti 5/06-6/07.

<sup>30</sup> Salassapitosyistä iltapäiväkerhotoiminnan ohjaaja ei saa tietoa esim. lapsen mahdollisista käyttäytymishäiriöistä

päiväkodin henkilöstö ei tiennyt, että alueella toimi tilapäinen perhetyöntekijä, joka pientä maksua vastaan olisi ollut käytettävissä esim. kotiäideille. Olisinkin korostamassa myös varhaiskasvatuspalveluissa onnistuneen palveluohjaamisen tärkeyttä ja merkitystä perheen arjen ja ongelmista selviytymisen kannalta.

### 7.3 Palveluiden joustavat ratkaisut

Oulun kaupungin varhaiskasvatussuunnitelman (2007) mukaan varhaiskasvatus on hoitoa, kasvatusta ja opetusta päiväkodeissa tai perhepäivähoidossa. Varhaiskasvatus jakaantuu päiväkotij- ja perhepäivähoitoon, sekä avoimeen päiväkotij ja kerhotoimintaa. Varhaiskasvatus voi olla osapäivä-, kokopäivä- tai vuoro hoitoa tai kerhomuotoista toimintaa. Kaikilla tasoilla nousi selkeästi esiin subjektiivisen päivähoito-oikeuden ajattelumallin mukaiset käytännöt, jossa lapsi tuodaan päiväkotiin klo 7-17 viidesti viikossa. Kysyisinkin edelleen sekä perheiltä että päivähoidon työntekijöiltä, miten muuten pitäisi toimia ja mitä muita mahdollisuuksia kaupungilla voisi olla perheille tarjolla? Arvioinnissa nousi monta hyvää kehittämissideaa, mutta miten nopeasti vanhoja käytäntöjä voidaan oikeasti muuttaa ja miten hyvistä ideoista saadaan hyviä käytäntöjä sekä perheille että työntekijöille?

Asiakkaiden osalta huomasin osittain tiedottamiseenkin liittyvän ongelman; joustavista päivähoitoratkaisuista ei ollut perheillä kovin hyvin tietoa eikä niistä löytynyt esimerkkejä kovin helposti. Perheet toivoivat lisää erilaisia päivähoitopalveluja ja enemmän tiedottamista olemassa olevista palveluista esim. 5 hoitopäivää kuukaudessa -ratkaisusta ja vuoro hoitopalveluista. Erilaisista päivähoitoratkaisuista oli vähän tietoa saatavilla esim. www-sivuilla. Perheet kokivat myös erilaiset päivähoitoratkaisut aika työläiksi saavuttaa; piti olla tietoinen eri palveluista, tuntea eri päivähoidon toimijoita ja palveluita, osata ottaa yhteyttä oikeisiin henkilöihin ja saada apua maksusopimuksissa ja käytänteissä. Osa-aikaista päivähoitoa oli kyllä saatavilla mutta asiakkailla ei ollut tietoa siitä.

### 7.4 Asiakkaat huutavat, vastaako metsä?

Kuten Julkunen (2004, 5) toteaa, sosiaalipalveluita arvioidaan mutta ongelmia saattaa esiintyä arvioinninkohdentamisessa, menetelmissä sekä siinä, mihin kysymyksiin arviointi voi vastata. Jotta parhaaseen tietoon perustuvia arviointimenetelmiä tulisi tarjolle käytäntöön, olisi mielestäni tärkeää kokeilla ja pilotoida sellaisia arviointimalleja, jotka suhteellisen helposti voidaan ottaa sosiaalialan kentän ammattilaisten käyttöön. Tässä arvioinnissa olen Bikva-mallin hyödyntämisellä saanut Oulun kaupungin asukkaiden ja sosiaalipalveluiden asiakkaiden kokemuksia ja ääntä kuuluviin. Täydentämällä arviointia asukaskyselyllä sain osaan kehittämissideoita ”forte” eli vähän suurempaa ääntä kuuluviin. Vaikka Bikva-malli antoi riittävän materiaalin ja teemat kehittämissideoille ja arvioinnille, ajattelin päättäjien työ helpottamiseksi tuoda myös määrällisiä muuttujia näkyviin. 257 perhettä noudatti Bikva-mallin mukaista kutsua osallistua arviointiin asukaskyselyn avulla ja voisinkin nyt puhua kahden kaupunginosan lapsiperheiden kohdalla fortissimo-äänestä<sup>31</sup>.

Arviointitiedon käyttäminen kaupunkisuunnittelussa on arvokas lisä budjetointiin perustuvalla päätöksenteolla. Toivoisinkin, että arviointi vakiinnuttaisi aseman tulevaisuudessa keskeisenä toiminnan ohjausvälineenä resurssi- ja budjetti-

<sup>31</sup> Musiikkitermistöä lainatakseni forte=voimakkaasti, fortissimo=todella voimakkaasti

ohjauksen ohella. Ja kuten Korhonen & Kumpu (2007, 37) toteavat, mielestäni ongelmallista on, että arviointia ei tehdä riittävästi, sitä ei välttämättä tehdä pysyvänä osana asiakastyötä ja siihen ei ole välttämättä varattu riittävästi resursseja. Tällöin arviointimenetelmiä sovelletaan pinnallisesti, kehittämissideat jäävät vaillinaisiksi ja toimenpiteet jäävät toteutumatta. Olen myös Korhosen & Kumpun (2007, 37) kanssa yhtä mieltä siitä, että tällainen menettely rapauttaa arviointikäytänteiden uskottavuutta ja tiedon vaikuttavuutta toimintoihin.

Tämän arvioinnin aikana olen pitänyt myös tutkimuspäiväkirjaa, enkä malta olla lisäämättä muutamia huomioita päiväkirjastani Oulun kaupungin päätöksenteosta ja toiminnasta arviointiprosessin aikana. Olen kirjannut tapahtumia ylös siitä syystä, että kyseiset asiat ja ilmiöt ovat myös mukana arvioinnissa ja kehittämissideoissa. Haluan myös sanoa sanasen kaupunkisuunnittelun puolesta. Kaupunkisuunnittelu ja toiminta kehittyvät koko ajan. Kaupungin suunnittelijat, kehittämisen asiantuntijat ja virkamiehet tekevät työtään ja onnistuvatkin ajoittain löytämään uusia ja hyviä ratkaisuja muuttuviin olosuhteisiin ja reagoimaan juuri niihin asioihin, mihin asiakkaatkin haluaisivat huomion samanaikaisesti. Tässä lopuksi muutama esimerkki päiväkirjastani:

- Lokakuussa kuulen, että päivähoidossa on jaettu päiväkoteihin ja perhepäivähoitajille turvallisuuskansiot ja niiden jalkauttamisesta on tullut ohjeistusta työntekijöille ja esimiehille syksyn 2007 aikana.
- Lokakuussa kuulen, että perhepäivähoitajien palkkauksesta on tehty aloite syksyllä 2007
- Marraskuussa kuulen, että sekä päivähoidossa että teknisessä toimessa on keskusteltu Hiukkavaaran asuinalueen suunnittelun yhteydessä leikkipuistojen rakentamisesta uudella tavalla
- Marraskuussa saan tiedon, että päivähoidon ja neuvolapalveluiden kesken on yhteistyöstä järjestetty seminaari.
- Lokakuussa kuulen, että kahdessa kaupunginosassa aloitetaan kesällä 2008 ohjattu leikkipuistotoiminta päivähoidon ja liikuntatoimen yhteistyönä
- Joulukuussa saan tiedon, että Päivähoidon www-sivujen päivittäminen on aloitettu.

## **Kiitokset**

Kiitän arviointiin osallistuneita perheitä ja vanhempia aktiivisuudesta ja arvioinnin mahdollistamisesta. Ilman aktiivisten äitien ja isien osallistumista tätä arviointia ei olisi.

Kiitän arviointiin osallistuneita Oulun kaupungin päivähoidon, neuvolan, Oulujoen seurakunnan ja Mannerheimin lastensuojeluliiton työntekijöitä ja esimiehiä arviointityöstä ja osallistumisesta arviointiin.

Kiitän Oulun kaupungin päättäjiä sosiaali- ja terveyslautakunnassa osallistumisesta arviointiin sekä kiitän päättäjiä liikuntalautakunnassa ja teknisessä lautakunnassa mielenkiinnosta arviointiin.

Lopuksi kiitän hyvästä yhteistyöstä ohjausryhmän jäseniä ja tilaaja-asiantuntijaa Oulun kaupungista. Kiitän esimiestäni, Bikva-tutoriani ja työtovereitani Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksesta ohjauksesta, kannustuksesta, tuesta ja työnilosta.

Oulussa 14.12.2007

Sanna Savolainen

# LÄHTEET

Alila, Kirsi. 2003. Laadun kehittäminen ja ohjaustoiminta varhaiskasvatuksessa. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen selvityksiä 2003:1. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus: Helsinki.

Albæk, Erik. 1997. Miksi kaikki evaluoivat. Teoreettisia huomautuksia ja empiirisiä havaintoja evaluaation lisääntymisestä ja sen tehtävistä Tanskan esimerkin valossa. Janus teema 4/97, Sosiaalipoliittinen yhdistys: Turku.

Auranen, Johanna. 2004. Tervanjuontia ja ruusuilla tanssia – metaforatutkimus kasvatuustyöstä kuntaorganisaation osana. Joensuun yliopistopaino: Joensuu.

Eskola, Jari & Suoranta, Juha. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Vastapaino: Tampere.

Hirsikoski, Riitta. 2006. Tartu arviointiin asiakaslähtöisen Bikva –mallin toteutus. Vaasan kaupunki painatuskeskus: Vaasa.

Hussi, Taina. 2005. Sosiaalinen raportointi kokemustiedon käsitteellistäjänä. Teoksessa Satka, Mirja & Karvinen-Niinikoski, Synnöve & Nylund, Marianne & Hoikkala, Susanna. (toim.) Sosiaalityön käytäntötutkimus. Palmenia-kustannus: Helsinki.

Hyvä yhteiskunta kaikenikäisille. Valtioneuvoston tulevaisuusselonteko äestökehityksestä, väestöpolitiikasta ja ikärakenteen muutoksen varautumisesta. Valtioneuvoston julkaisusarja 27/2004.

Kempele strategia 2015:

[http://www.kempele.fi/ajankohtaista/paatoksentekeo/visio\\_ ja\\_strategiat.php](http://www.kempele.fi/ajankohtaista/paatoksentekeo/visio_ ja_strategiat.php)

Koivisto, Juha. 2007. Kuinka paljon asiakkaan sana painaa? Bikva-menetelmän relationaalinen arviointi. STAKES: Helsinki

Julkunen, Ilse. 2004. Hyvät käytännöt -ohjelman lähtökohdista. FinSoc news, uutiskirje sosiaalihuollon arvioinnista. 1/2004. STAKES: Helsinki.

Korhonen, Satu & Julkunen, Ilse & Karjalainen, Pekka & Muuri, Anu & Seppänen-Järvelä, Riitta. 2007. Arviointi ja hyvät käytännöt sosiaalipalveluissa. Asiantuntijoiden pohdintoja tulevasta. STAKES:Helsinki.

Krogstrup, Hanne Katherine. 2004. Asiakaslähtöinen arviointi Bikva –malli. Hyvät käytännöt menetelmä - käsikirja. STAKES: Helsinki.

Kumpuniemi, Sirpa. 2006. ZEFille tyypilliset oletukset ja ratkaisut alkuperäisessä käyttöyhteydessään. Teoksessa. Kumpuniemi, Sirpa & Petäjäjärvi, Petri & Selkälä, Arto. (toim.) Mitä kysyttäessä oletetaan ja mitä vastatessa vastataan? Lapin yliopisto: Rovaniemi, 11-13.

Muuri, Anu. 2006. Sosiaalipalvelut vuonna 2004 - väestön mielipiteitä ja asiakkaiden palvelukokemuksia. Teoksessa Kautto, Mikko. (toim.) Suomalainen hyvinvointi 2006. Gummerus Kirjapaino Oy: Vaajakoski, 204-235.

Oulun kaupungin Liikuntapalveluverkko-suunnitelma. 2006. Työryhmän esitys: Oulu.

Oulun kaupungin varhaiskasvatussuunnitelma. 2007. Sosiaali- ja terveystoimi/Päivähoito: Oulu.

Puroila, Anna-Maija. 2007. Hankesuunnitelma: Asiakaslähtöinen varhaiskasvatustalouden arviointi Oulun kaupungissa. Poske: Oulu.

Rajavaara, Marketta. 2005. Tutkivasta sosiaalityöstä sosiaalialan osaamiskeskukseen. Teoksessa Satka, Mirja & Karvinen-Niinikoski, Synnöve & Nylund, Marianne & Hoikkala, Susanna. (toim.) Sosiaalityön käytäntötutkimus. Palmenia-kustannus: Helsinki.

Rantanen, Tanja. 2006. Kunnat ja yhteispalvelu. Yhteispalvelufoorumi. Kuntaliitto: Mikkeli.

Sarvela, Hannakaarina & Pukari, Pirjo. 2007. Perheiden parhaaksi- Asiakkaiden kokemuksista palveluiden kehittämiseen. Poske: Oulu.

<http://www.sosiaalikallega.fi/julkaisut/tyopaperit-ja-muut-julkaisut/resolveuid/c5ac6c51bffa9ccd07139b81e4cc55ef>

Sosiaali- ja terveystalouden strategiat 2010 – kohti sosiaalisesti kestävä ja taloudellisesti elinvoimaista yhteiskuntaa. 2001. Sosiaali- ja terveystalouden ministeriö: Helsinki.

Takala, Pentti. 2000. Lastenhoito ja sen julkinen tuki. STAKES tutkimuksia 110. Gummerus Kirjapaino Oy: Saarijärvi.

Tulevaisuusfoorumi 2005, hyvä yhteiskunta kaikenikäisille. Valtioneuvoston kanslia: Helsinki. 2/2006.

Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet. 2005. STAKES: Helsinki.



## Hyvä vanhempi!

Tämä asukaskysely on osa Oulun kaupungin tilaamaa arviointitutkimusta<sup>32</sup>, joka toteutetaan Ritaharju/Kuivasrannan ja Talvikankaan kaupunginosissa. Arviointitutkimuksen avulla selvitetään käyttämänne varhaiskasvatus-palvelut ja tuotetaan tietoa suunnittelun ja päätöksenteon pohjaksi. Arviointi toteutetaan Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen ja Oulun kaupungin yhteistyönä. Arviointityössä käydään asiakaslähtöisesti läpi kaupungin varhaiskasvatuspalveluiden eri toimijoiden asiakkaat, työntekijät, esimiehet ja kaupungin päättäjät.<sup>33</sup>

Pyydämme ystävällisesti osallistumaan asukaskyselyyn niitä perheitä, joissa on alle kouluikäisiä lapsia. Esikoululaiset lasketaan alle kouluikäisiksi lapsiksi. Käytännössä asukaskysely suoritetaan ZEF-arviointityökalun avulla. Kyselyyn pääset osoitteesta: [www.ouka.fi/asukaskysely/](http://www.ouka.fi/asukaskysely/)

Työkalu ohjaa vastaamisessa, ja vastaamiseen kuluu aikaa n. 20min. Kysely on avoinna 14.-19.8.2007 välisen ajan. Kysely on perhekohtainen.

Kiitos aktiivisuudestanne ja ajastanne!

Vastanneiden ja yhteystietonsa luovuttaneiden kesken jaetaan 4kpl ”Oululaine ihimine” t-paitoja ja 4kpl Soiva Siili-levyjä.

Tutkija Sanna Savolainen  
Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus  
sanna.savolainen@oamk.fi, puh: 050 5884889

Suunnittelija Pirjo Koret  
Oulun kaupunki  
pirjo.koret@ouka.fi

---

<sup>32</sup> Tutkimusmenetelmänä käytetään Bikva-asiakaslähtöistä arviointimallia, jossa arvioinnin kriteerit määrittyvät asiakkaiden kautta.

<sup>33</sup> Arviointitutkimuksen loppuraportista julkaistaan tiivistelmä Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen www-sivuilla osoitteessa: [www.poske.fi](http://www.poske.fi), tarkempia tietoja saa tutkijalta.

Bikva haastattelurunko:  
Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus

LIITE 2

Varhaiskasvatuksen kehittämissyksikkö  
tutkija Sanna Savolainen

Asiakaslähtöinen varhaiskasvatuspalveluiden arviointi Oulun kaupungissa  
Nämä tiedot vanhemmille:

- Kyseessä alle kouluikäisille lapsille ja heidän vanhemmilleen suunnatut varhaiskasvatuspalvelut (varhaiskasvatuspalvelut ovat muutakin kuin päiväkoti)
- Kaikki perhetilanteet huomioidaan, opiskelu, työ jne.
- Jos kerrotaan muun alueen palveluista se mainitaan erikseen

Ritaharju/Kuivasranta | Kuivasrannan päiväkoti 20.6. ja 26.6. klo 18.00  
Talvikangas | Myllyojan seurakuntatalo 4.7. ja 12.7. klo 18.00

Haastattelurunko lvanhemmat

1. Perhetilanteet ja varhaiskasvatuspalveluiden käyttäminen
  - päivähoito/avoinpäiväkoti/yksityinen/kotona, tämän hetken tilanne
2. Kokemus perheen tilanteen huomioivasta palvelurakenteesta tällä alueella
  - mitä palveluja perhe on käyttänyt aiemmin → mainitse muun alueen palvelut erikseen
  - mitä palveluja perhe käyttää nyt
  - mitä palveluja perhe haluaisi käyttää
3. Mitä kehittämistä palveluissa olisi?
4. Mitä hyvää tämän hetken palveluissa on?
  - Mistä sait tiedon päivähoitopalveluista (mitä mieltä olet www-sivuista)
  - Mistä saat tukea varhaiskasvatustyöhön
5. Terveisiä työntekijöille, esimiehille, päättäjille:



Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus  
Oulun toimintayksikkö



Pohjois-Pohjanmaan varhaiskasvatuksen  
kehittämissyksikkö

## Oulun kaupungin liikuntalautakunta –TIEDOKSI 14.11.2007

### Asiakaslähtöinen varhaiskasvatuspalveluiden arviointi Oulun kaupungissa

#### Mistä on kyse?

Oulun kaupungin päivähoidon tilaamana on tehty asiakaslähtöinen varhaiskasvatuspalveluiden arviointi kahdelle nopeasti kasvavalle ja uudelle asuinalueelle (Ritaharju/Kuivasranta ja Talvikangas). Arvioinnilla haetaan työkaluja varhaiskasvatuspalveluiden suunnitteluun ja päätöksentekoon sekä kehittämisideoita eri toimijoille. Varhaiskasvatuspalvelut käsittivät tämän arvioinnin yhteydessä päivähoidon eri palvelut, neuvolapalvelut, ev.lut. seurakunnan lapsi- ja perhetoiminnan sekä järjestöjen lapsi- ja perhetyön.

Arviointi on toteutettu Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen tutkijan Sanna Savolaisen ja Oulun kaupungin vs. tilaaja-asiantuntijan Pirjo Koretin yhteistyönä. Arviointimenetelmänä on käytetty tanskalaista Bikva-mallia, jossa asiakkaat määrittelevät arviointiprosessin kriteerit ja teemat. Arviointi on toteutettu neljässä tasossa, jossa asiakkaiden jälkeen on haastateltu työntekijöitä, esimiehiä ja poliittisia päättäjiä. Arvioinnin yhteydessä on toteutettu asukaskysely molemmille asuinalueille ja kyselyyn vastasi ZEF-työkalun avulla 257perhettä, joka on n. 35-40% alueen alle kouluikäisiä lapsia sisältävistä lapsiperheistä.

#### Mitä tuloksia arvioinnista?

Arvioinnin tulokset esitellään tarkemmin yhteenvedossa Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksessa joulukahvien yhteydessä **13.12.2007 klo 14.00, TERVETULOA!** Arvioinnin tuloksena on päättäjille esitelty kehittämisideoita, jotka koskevat avoimia perhepalveluja, päivähoidon toteutumista ja - vaihtoehtoisia muotoja sekä yhteistyötä. Yhteistyöhön liittyen käsitellään kaupunkisuunnittelua, ennakointia, eri toimijoiden välistä yhteistyötä ja tiedottamista.

#### Miksi liikuntalautakuntaan?

Sekä asukaskyselyn että Bikva-mallin yhteydessä on kaikilta arvioinnin tasoilta noussut muutamia liikuntalautakunnankin alaisuudessa olevia asioita, jotka ovat joko kokonaan puuttuneet tai ko. palveluihin liittyvä toiminta on ollut puutteellista. Kuten:

- Kaupunkisuunnittelun riittävä/toimiva ennakointi puuttuu. Esim. lähiliikuntapaikat ja puistoalueet uusilla alueilla tulevat vuosia myöhässä.
- Liikunta- ja harrastetoiminnan ja niiden mahdollisuuksien hajauttaminen uusille alueille mahdollisimman varhain.

- Hallintokunnat ylittävä tiiviimpi yhteistyö suunnitteluvaiheessa (kustannustehokkuus). Esim. puistoalueiden rakentamisessa ja sitä kautta liikunta- ja harrastetoiminnan käynnistämässä aikaisemmin ja esim. Helsingin perhepuisto-toimintamallin (tai sitä vastaavan palvelun esim. lapsiparkki) tuominen koko kaupungin alueelle.

Loppuraportti julkaistaan sähköisessä muodossa [www.poske.fi](http://www.poske.fi).

**Yhteystiedot:** Tutkija Sanna Savolainen: [sanna.savolainen@oamk.fi](mailto:sanna.savolainen@oamk.fi), puh: 050 5884889

Tilaaaja-asiantuntija Pirjo Koret: [pirjo.koret@ouka.fi](mailto:pirjo.koret@ouka.fi), puh: 044 7035386

## Asiakaslähtöinen varhaiskasvatuspalveluiden arviointi Oulun kaupungissa | Ritaharju/Kuivasranta ja Talvikangas Oulun sosiaali- ja terveyslautakunta, arviointikeskustelu 25.10.2007

### 1. AVOIN PERHEPALVELU

#### ASIAKKAAT/ASUKASKYSELY

- Koteihin kaivataan myös kodinhoidollista apua. Perheet tarvitsevat apua ennen kuin väsymys tai muu kriisi yllättää.
- Perhetyöntekijöitä ei ole riittävästi. Perheet eivät tunne avoimia perhepalveluja. Ne perheet, jotka ovat saaneet perhetyöntekijöitä, ovat olleet tyytyväisiä palveluun.
- Perheet eivät ole saaneet riittävästi apua yllättävissä ja akuuteissa tilanteissa. Toisesta palvelualasta ei osata ohjata perheitä oikean palvelun piiriin. Palvelu tulisi saada helpommin saatavaksi.
- Avun tarve korostuu uusilla alueilla, sillä tukiverkostot puuttuvat tai ovat liian kaukana. Apua tarvitaan myös iltaisin, asioilla ja lääkärissä käyntiä varten.
- Kotihoidossa oleville lapsille perhetyöntekijä sijaishoitajaksi automaattisesti jos vanhempi sairastuu.

#### TYÖNTEKIJÄT

- Kodinhoitajien ja kodinhoidollisen avun tarpeeseen ratkaisu. Perhetyöntekijöillä koulutusta kasvatukselliseen työhön ja käytännön kodinhoitoon. Tilapäinen perhepalvelu ei vastaa perheiden kodinhoitaja-vaatimuksiin. Perheet eivät ole tietoisia palveluista → tiedottamisen tehostaminen.
- Lisäresurssia ennaltaehkäisevään työhön, pitkällä aikavälillä saadaan aikaan säästöä, kun äidit voimaantuvat nopeammin eikä lapsia tarvitse ohjata kotihoidosta päivähoidon.

#### ESIMIEHET

- Perheet tarvitsevat kodinhoitopalveluja oikeasti. Muutaman kodinhoitajan palkkaaminen on edullisempaa kuin lapsien päivähoitoon ohjaaminen.
- Ennakoiva suunnittelu ja sen puuttuminen näkyy uusien alueiden neuvoloissa ja toiminnassa. Tiedottaminen ja uusien toimintamallien käyttäminen hidasta muillakin palvelualoilla.
- Tilapäinen perhepalvelu sotkee ihmisiä, ei ole tarkoitettu korvaamaan kodinhoitajia.
- Ero sosiaalityön ja tuetun perhetyön välillä on veteen piirretty viiva.
- Avoimen perhepalvelun -ja sosiaalityön perhetyö tulisi saada saman esimiehen alaisuuteen.

**Muuta: \* Neuvolaa/neuvolapistettä/neuvolatoimintaa kaivataan omalle asuinalueelle, tuttuja ja pysyviä terveydenhoitajia perheille**

**\* Arviointitutkimuksen yhteydessä suoritettiin asukaskysely, johon vastasi yhteensä 257 perhettä.**

**ARVIINTIPROSESSIN KULKU: ASIAKASKOKEMUSTEN MUOTOUTUMINEN KEHITTÄMISTOIMINNOIKSI.**

## 2. PÄIVÄHOIDON TOTEUTUMINEN JA VAIHTOEHTOISET MUODOT

### ASIAKKAAT/ASUKASKYSELY

- Yksityisen hoidon kuntalisä on Oulussa hyvä. Kiitosta saa sekin, että äitiyslomallakin on mahdollisuus palkata sillä hoitoapua. Perheet eivät tiedä tästä mahdollisuudesta riittävästi. Yksityisen hoidon tuen eriarvoisuus kotona hoitavaa vanhempaa kohtaan tulisi poistaa.
- Kotihoidossa/yksityisessä hoidossa olevien lasten varahoitojärjestelyjä ei ole. Jos kotona oleva vanhempi tai yksityinen hoitaja sairastuu ei varahoitopaikkaa ole.
- Avoimen päiväkodin palveluja ei ole alueilla riittävästi. Kerhoihin on liian pitkät jonot ja tilat ovat epäasianmukaiset.
- Perheet eivät saa itse valita hoitomuotoa koska ei ole valinnan mahdollisuuksia.
- Opiskelijoita ja harjoittelua voitaisiin hyödyntää kodeissa tehtävässä työssä → enemmän aikuisia.
- Ryhmäperhepäiväkotit, perhepäivähoitoa ja lapsiparkki alueille. Pienempiä ryhmiä, enemmän aikuisia ryhmiin.
- Lapsia kuskataan päivähoitoon ympäri kaupunkia. Samasta perheestä lapsia on eri paikoissa päivähoitossa. Esiopetukseen kulkeminen osalla lapsista ilman valvontaa.
- Osa-aikaista hoitoa ei ole mahdollista saada. Tarvitaan joustoa hoitoaikoihin (myös lyhyempiä päiviä varten). Päivähoidosta laskuttaminen tulisi olla hoitoajan mukaan. 10päivän sopimuksessa hoitopäivät pitää tietää etukäteen ja se ei aina onnistu.
- Nettisivuilla tärkeää tietoa, mutta ei aina ajantasaista, päiväkotien omat nettisivut pitäisi päivittää/tehdä enemmän informoiviksi.

**Muuta:** \* Siirtymisessä päivähoitosta esiopetukseen ja kouluun toivottaisiin yhdenmukaisuutta, jatkuvuutta ja eheyttä lapsen kasvuympäristö ja kaveripiiri huomioiden.

\* Palveluista saadaan tietoa puskaradion, ystävien ja naapureiden kautta, tai kyselemällä päivähoitosta.

\* Helsingin-mallin mukainen ohjattu puistotoiminta saa asukaskyselyssä kiitoksia ja pyyntöjä ohjata toimintaa siihen suuntaan.

### TYÖNTEKIJÄT

- Päivähoitopaikkojen riittämättömyys stressaa myös työntekijöitä: ei voida auttaa tilanteessa, ei osata kertoa mistä tilanne johtuu, neuvolassa aikaa menee päivähoitotilanteiden käsitteilyyn jne.
- Perhepäivähoitajien palkkauksen korjaaminen ja yksityisten perhepäivähoitajien varahoitojärjestelyiden varmistaminen. Perhepäivähoidon tukeminen toimintamuotona päiväkotien rinnalla.
- Omahoitajuus toimintamallin kehittäminen.
- Päivähoidon kevyempiä vaihtoehtoja perheille helpommin tarjolle.
- Onnettomuuksien ja kriisitilanteiden varalle valmiit toimintamallit

### ESIMIEHET

- Turvallisuussuunnitelmien ja toimintamallien jalkauttaminen, kouluttaminen ja päivittäminen niin, etteivät suunnitelmat jää vain esimiesten tasolle ja paperille.
- Päivähoitoaikojen joustaminen on kallis ratkaisu. Joustoa ei uusilta alueilta löydy, sillä palvelut riittämättömiä.
- Päiväkodeissa on valmiiksi osaamista ja työkaluja toimintojen kehittämiseen, esim. omahoitajuus, tärkeää olisi puhua asioista oikeilla nimillä.
- Päivähoidon kehittämisessä huomio uusilla alueilla suunnitteluun ja ennakointiin.
- Yksityisen päivähoidon osalta koordinoitu varahoitojärjestely koko kaupungin alueella tulisi järjestää asianmukaisesti.

**ARVIOINTIPROSESSIN KULKU: ASIAKASKOKEMUSTEN MUOTOUTUMINEN KEHITTÄMISTOIMINNOIKSI.**

### 3. YHTEISTYÖ

LIITE 6

#### ASIAKKAAT/ASUKASKYSELY

- Esiopetukseen ja koulutielle siirryttäessä ei tieto ja yhteistyö välttämättä toimi eri toimijoiden välillä. Yhteistyötä lisää päivähoiton, esiopetuksen ja koulun välille. Pahimmassa tapauksessa lapsen elinympäristö, kaverit ja opettajat muuttuvat kolme kertaa kokonaan vuoden välein (esimerkit Talvikankaalta).
- Yhteistyötä kaupunkisuunnittelun varhaiseen vaiheeseen.
- Suunnittelun ja toteutuksen ajoitus ei toimi. Leikkipuistot ja päiväkodit tulevat vuosia perheiden jälkeen alueille.
- Rakennusten ja toiminnan suunnittelussa olisi huomioitava tilojen muunneltavuus ja erilaiset tarpeet eri alueilla, myös eri aikoina (elinkaari). Toimintaa järjestöjen, seurakunnan ja asukastupa yms. kautta olisi mutta tilat puuttuvat.
- Parempaa suunnittelua ja ennakoivia päivähoiton järjestelyyn. Tonttijaon yhteydessä perheet ilmoittavat lapsilukumäärän, joka ei sitten perheiden kokemusten mukaan näy missään...ei ole riittävästi paikkoja, ei päiväkoteja, ei neuvolaa, ei toimintaa, eikä tiedotusta asioista. Sama ilmiö toistuu vuodesta toiseen eri asuinalueilla.
- Koulun ja neuvolan yhteistyöstä ehdotus: voisiko uusien alueiden neuvolat toimia lähikoulun yhteydessä? Neuvolaa ei labran yhteyteen!
- Tiedottamisessa yhteistyötä: asiakkaat ja asukkaat eivät tiedä mistä palveluista on kyse. Esim. perhetyöntekijä-nimeke sohketaan sosiaalityön perhetyöhön.

#### TYÖNTEKIJÄT

- Konkreettisen yhteistyön lisääminen neuvolan, päivähoiton ja muiden toimijoiden välille ohjatusti ja suunnitelmallisesti.
- Perheiden tukiverkoston ja eri toimintamuotojen etsimisessä ja tukemisessa tehtäisiin aitoa yhteistyötä → yhden pöydän ympärille
- Tiedottamisen ja yhteistyön lisääminen eri palvelualueilla ja suunnittelussa. Esim. neuvolassa uudet asiakkaat tulevat työntekijöille yhtäkkiä → työn haastavuus lisääntyy
- Nettisivujen merkitys on tärkeää → uusi sivustomalli, joka huomioi käyttäjäystävällisyyden (alue, asiakas, työntekijä, vierailija jne.)
- Ennakoinnin, tiedottamisen ja ennakoivan suunnittelun merkitys työn tekemisen kannalta tärkeää → toisten toimijoiden palvelut tulevat tutuiksi ja asiakkaiden palveluihin ohjaaminen nopeutuu ja helpottuu.

#### ESIMIEHET

- Uusien alueiden suunnittelusta ihmettelyä, milloin päiväkodit yhtä aikaa kotien kanssa alueilla.
- Päiväkodeissa johtajien kanssa keskustelua vanhempien palveluihin ohjaamisesta, myös koulutuksellinen -ja perehdyttämisasia henkilökunnan osalta.
- Perhepäivähoitajien palkkauksesta on tehty korjaava ehdotus.
- Uusia alueita rakennettaessa tulisi huomioida tilojen monikäyttöisyys ja luodaan tiloilla ihmisille mahdollisuuksia kokoontua ja toimia yhdessä → verkostot → puuttuvan yhteisöllisyyden rakentuminen.
- Järjestöillä olisi tarjota palveluja mutta uusien alueiden asukkaille, mutta puuttuvat tilat estävät toiminnan
- Sähköisen sivustojen toteuttaminen/kaupungin sivujen uudistaminen alueittain niin, että sivut palvelisivat asukkaita, työntekijöitä jne. Suunnitteluun eri toimijat mukaan.

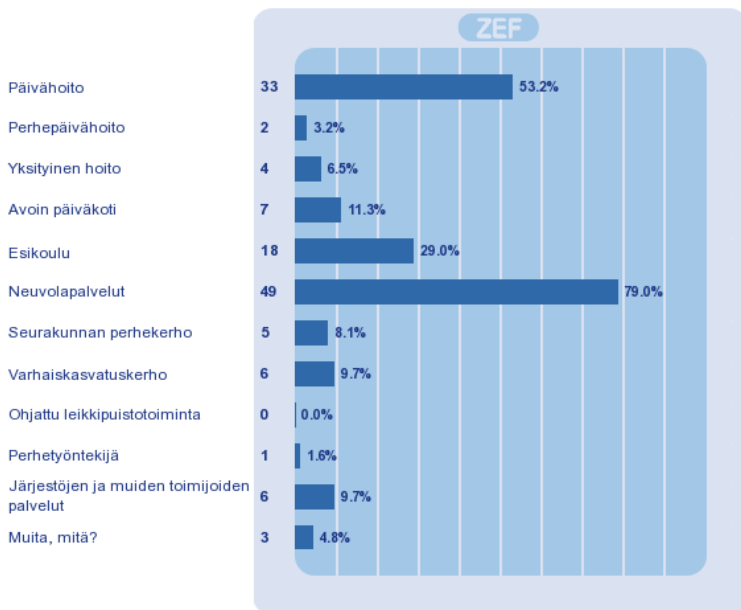
**ARVIOINTIPROSESSIN KULKU: ASIAKASKOKEMUSTEN MUOTOUTUMINEN KEHITTÄMISTOIMINNOIKSI.**

**B. Olemassaolevien palveluiden kartoittaminen**

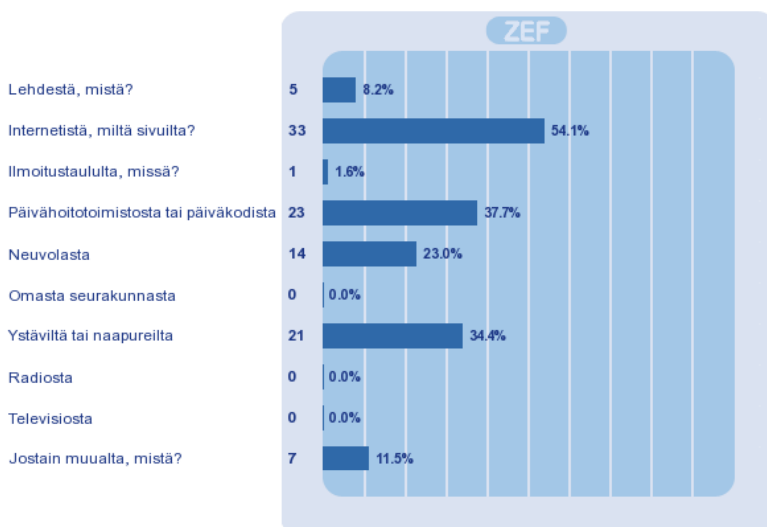
**Mitä palveluja perhe käyttää tällä hetkellä, miltä alueelta palvelut pääsääntöisesti saadaan ja mikä on perheen tukiverkosto? Olemassaolevien palveluiden kartoittaminen**

1. Mitä varhaiskasvatuspalveluja käytätte tällä hetkellä ja missä kaupunginosassa käyttämänne palvelut sijaitsevat? (62)
2. Mistä saitte tiedon käyttämistänne varhaiskasvatuspalveluista? (61)
3. Mitä tahoja käytätte tukiverkostonä julkisten palveluiden ohella? (64)

1. Mitä varhaiskasvatuspalveluja käytätte tällä hetkellä ja missä kaupunginosassa käyttämänne palvelut sijaitsevat?

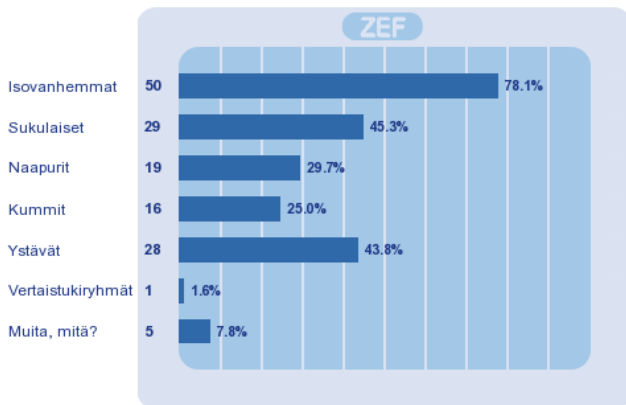


2. Mistä saitte tiedon käyttämistänne varhaiskasvatuspalveluista?





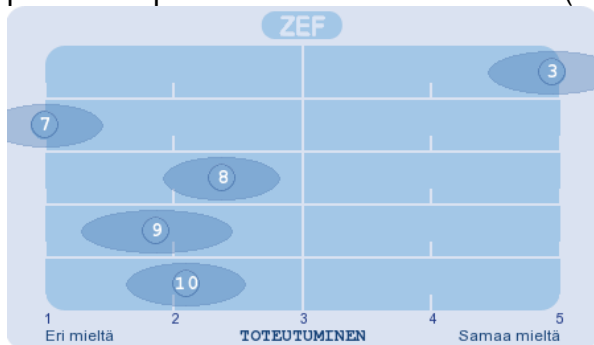
3. Mitä tahoja käytätte tukiverkostona julkisten palvelujen ohella?



## C. Päivähoitopalveluiden kehittäminen (Kuivasranta)

### Päivähoitopalveluiden kehittäminen

1. Vastaavatko nykyiset päivähoitopalvelut perheenne tarpeita? (57)
2. Millaisia päivähoitopalveluja perheenne haluaisi käyttää? (51)
3. Päivähoidossa omahoitaja-työtavan käyttö tärkeää (67)
4. Millaiset päivähoiton varahoitojärjestelyt vastaavat perheenne tarpeisiin? (42)
5. Millaista tilapäistä hoitoapua perheenne ensisijaisesti käyttäisi (53)
6. Mitä haluaisitte avoimen päivähoitotoiminnan sisältävän? (43)
7. Lapsen kotona hoitamisen rahallinen tukeminen on riittävää (65)
8. Tiedottaminen hoitotukien ja hoitolisien saatavuudesta on riittävää (65)
9. Käytämme mieluummin yksityisiä päivähoitopalveluja kuin kunnallisia päivähoitopalveluja (64)
10. Tiedottaminen yksityisen hoidon kuntalisän saatavuudesta on riittävää (65)
11. Kerro perheesi näkökulmasta mitä haluaisit erityisesti huomioida kaupunginosasi päivähoitopalveluiden kehittämisessä? (56)

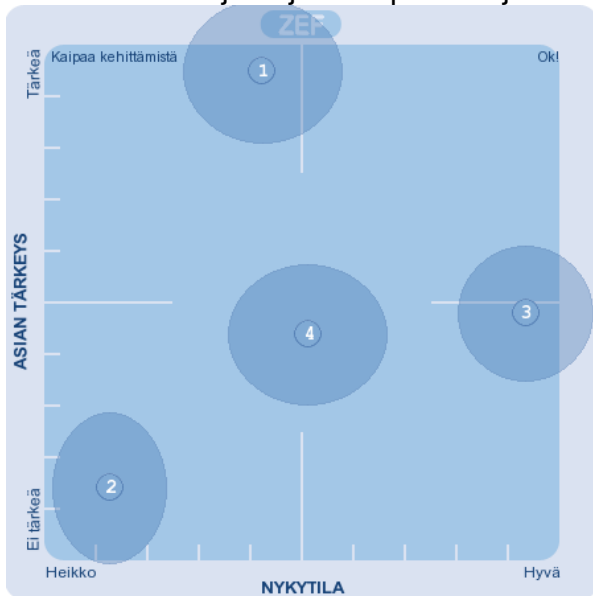


## E. Oulun kaupungin Päivähoidon www-sivujen arviointi

LIITE 9

### Oulun kaupungin Päivähoidon www-sivujen arviointi

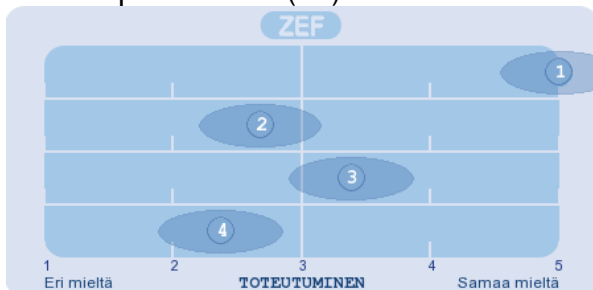
1. Oulun kaupungin päivähoiton palveluista kertovat www-sivut ovat ajantasalla (63)
2. Oulun kaupungin päivähoiton www-sivut informoivat hyvin (63)
3. Päivähoidon www-sivuilla oleva varhaiskasvatuspalveluja koskeva tieto on tärkeää. (61)
4. Oulun kaupungin päivähoiton www-sivut ovat selkeät ja käyttäjäystävälliset. (61)
5. Kommentoi ja kirjoita vapaasti ajatuksia ja ideoita www-sivujen kehittämistä varten (28)



## F. Neuvolapalveluiden kehittäminen (Kuivasranta)

### Neuvolapalveluiden kehittäminen

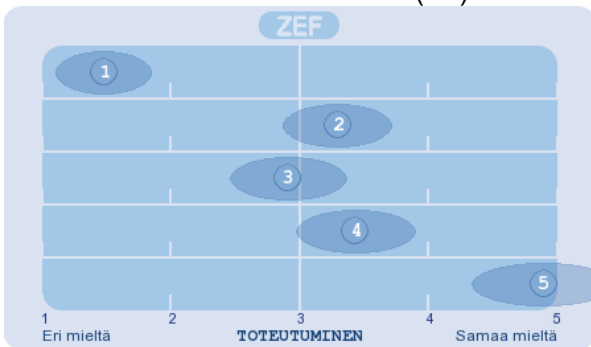
1. Neuvolapalveluiden järjestäminen omassa kaupunginosassa on tärkeää (61)
2. Neuvolan puhelintunteja on riittävästi (61)
3. Neuvolatoiminnasta tiedottaminen on riittävää (61)
4. Neuvolan perhetyöntekijöiden saatavuus on riittävää (61)
5. Miten haluaisitte kehittää neuvolan perhetyöntekijöiden palveluja? (29)
6. Kerro perheesi näkökulmasta mitä haluaisit erityisesti huomioida kaupunginosasi neuvolapalveluissa (37)



## G. Varhaiskasvatustyön muut toimijat (järjestöt ja seurakunta) LIITE 10

### Varhaiskasvatustyön muut toimijat (järjestöt ja seurakunta)

1. Järjestöjen ja muiden toimijoiden varhaiskasvatustarjontaan omassa kaupunginosassa on riittävä (60)
2. Seurakunnan järjestämä varhaiskasvatustoiminta ja sen laajuus on riittävä omassa seurakunnassa (61)
3. Seurakunnan järjestämästä varhaiskasvatustoiminnasta tiedottaminen on riittävä (60)
4. Perhekerhojen kokoontumisen kesto ja toistuvuus on riittävä (61)
5. Ohjattua leikkipuistotoimintaa tarvitaan omassa kaupunginosassa alle kouluikäisille lapsille kesäisin (60)
6. Kerro perheesi näkökulmasta mitä haluaisit erityisesti huomioida järjestöjen ja muiden toimijoiden varhaiskasvatustoiminnassa (25)
7. Kerro perheesi näkökulmasta mitä haluaisit erityisesti huomioida seurakuntasi varhaiskasvatustoiminnassa (22)

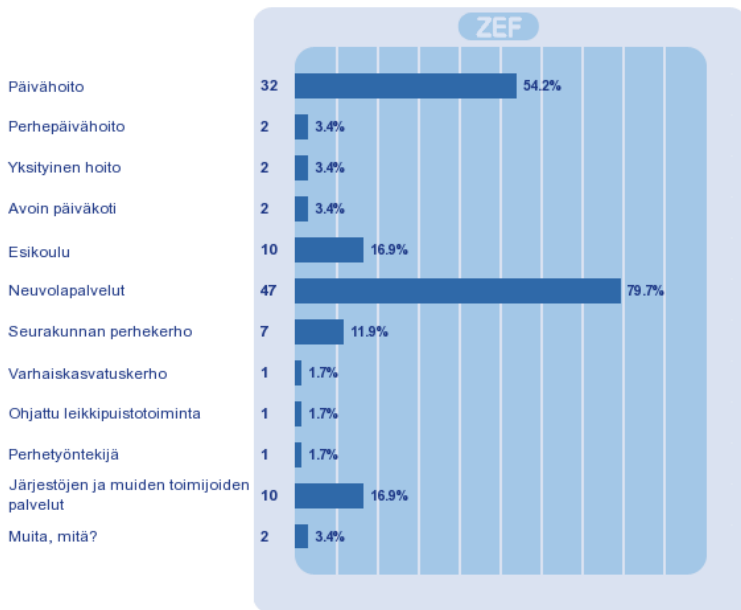


## B. Olemassaolevien palveluiden kartoittaminen (Talvikangas) LIITE 11

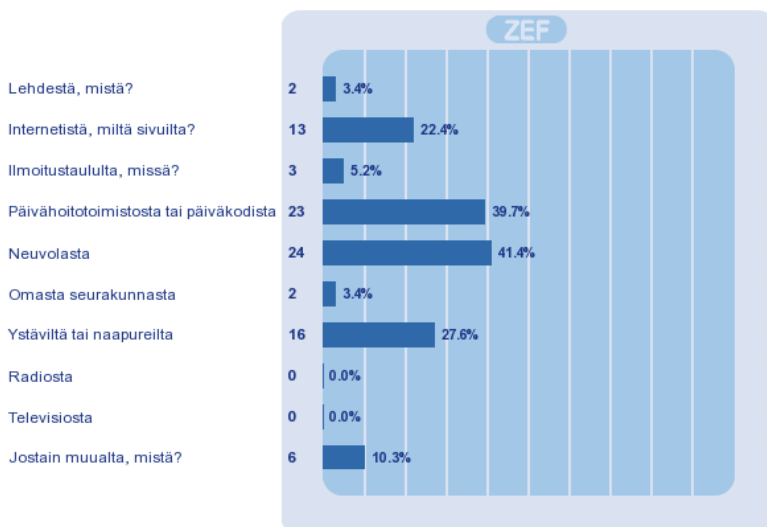
### Mitä palveluja perhe käyttää tällä hetkellä, miltä alueelta palvelut pääsääntöisesti saadaan ja mikä on perheen tukiverkosto? Olemassaolevien palveluiden kartoittaminen

1. Mitä varhaiskasvatuspalveluja käytätte tällä hetkellä ja missä kaupunginosassa käyttämänne palvelut sijaitsevat? (59)
2. Mistä saitte tiedon käyttämistänne varhaiskasvatuspalveluista? (58)
3. Mitä tahoja käytätte tukiverkostonä julkisten palveluiden ohella? (57)

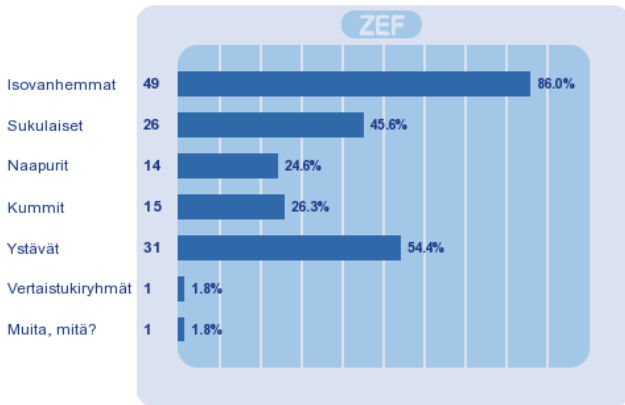
1. Mitä varhaiskasvatuspalveluja käytätte tällä hetkellä ja missä kaupunginosassa käyttämänne palvelut sijaitsevat?



2. Mistä saitte tiedon käyttämistänne varhaiskasvatuspalveluista?



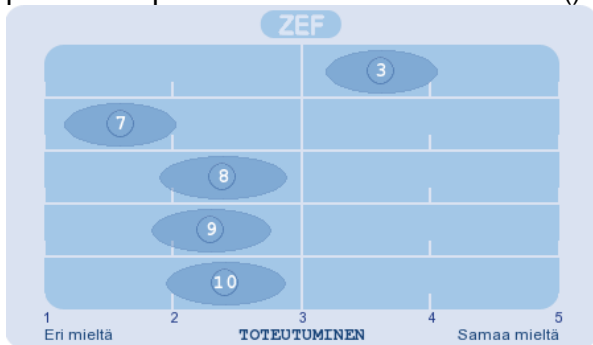
3. Mitä tahoja käytätte tukiverkostona julkisten palvelujen ohella?



## C. Päivähoitopalveluiden kehittäminen (Talvikangas)

### Päivähoitopalveluiden kehittäminen

1. Vastaavatko nykyiset päivähoitopalvelut perheenne tarpeita? ()
2. Millaisia päivähoitopalveluja perheenne haluaisi käyttää? ()
3. Päivähoidossa omahoitaja-työtavan käyttö tärkeää (59)
4. Millaiset päivähoiton varahoitojärjestelyt vastaavat perheenne tarpeisiin? ()
5. Millaista tilapäistä hoitoapua perheenne ensisijaisesti käyttäisi ()
6. Mitä haluaisitte avoimen päivähoitotoiminnan sisältävän? ()
7. Lapsen kotona hoitamisen rahallinen tukeminen on riittävää (57)
8. Tiedottaminen hoitotukien ja hoitolisien saatavuudesta on riittävää (57)
9. Käytämme mieluummin yksityisiä päivähoitopalveluja kuin kunnallisia päivähoitopalveluja (54)
10. Tiedottaminen yksityisen hoidon kuntalisän saatavuudesta on riittävää (56)
11. Kerro perheesi näkökulmasta mitä haluaisit erityisesti huomioida kaupunginosasi päivähoitopalveluiden kehittämisessä? ()

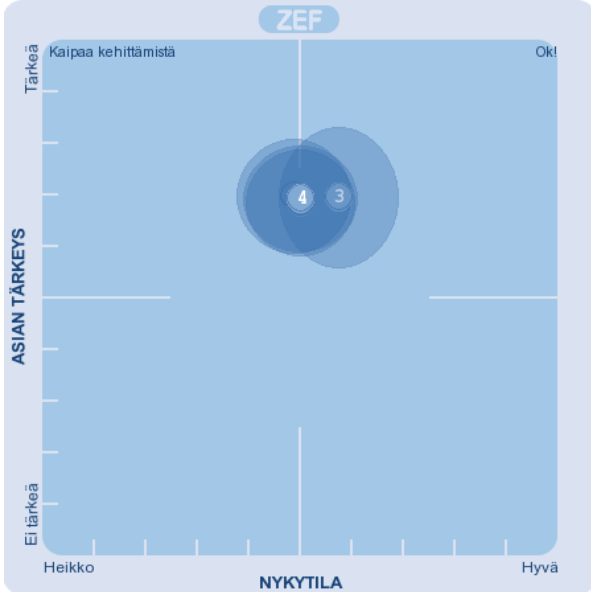


## E. Oulun kaupungin Päivähoidon www-sivujen arviointi (Talvikangas)

LIITE 13

### Oulun kaupungin Päivähoidon www-sivujen arviointi

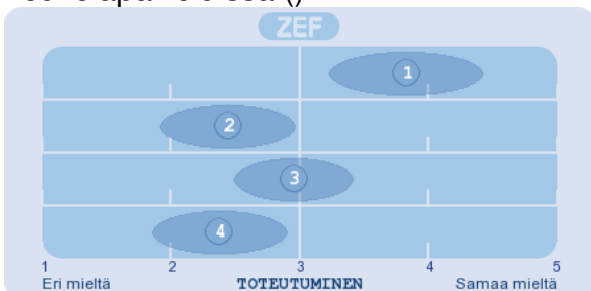
1. Oulun kaupungin päivähoiton palveluista kertovat www-sivut ovat ajantasalla (52)
2. Oulun kaupungin päivähoiton www-sivut informoivat hyvin (52)
3. Päivähoidon www-sivuilla oleva varhaiskasvatuspalveluja koskeva tieto on tärkeää. (51)
4. Oulun kaupungin päivähoiton www-sivut ovat selkeät ja käyttäjäystävälliset. (51)
5. Kommentoi ja kirjoita vapaasti ajatuksia ja ideoita www-sivujen kehittämistä varten ( )



## F. Neuvolapalveluiden kehittäminen (Talvikangas)

### Neuvolapalveluiden kehittäminen

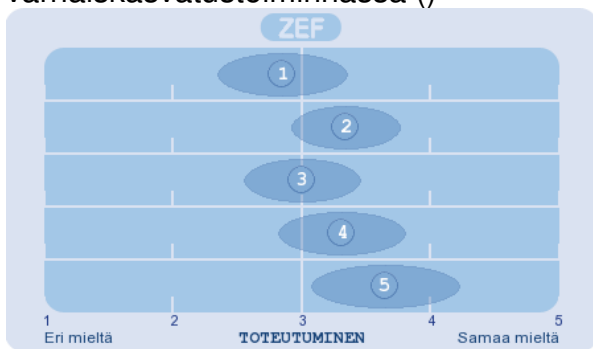
1. Neuvolapalveluiden järjestäminen omassa kaupunginosassa on tärkeää (52)
2. Neuvolan puhelintunteja on riittävästi (52)
3. Neuvolatoiminnasta tiedottaminen on riittävää (52)
4. Neuvolan perhetyöntekijöiden saatavuus on riittävää (52)
5. Miten haluaisitte kehittää neuvolan perhetyöntekijöiden palveluja? ( )
6. Kerro perheesi näkökulmasta mitä haluaisit erityisesti huomioida kaupunginosasi neuvolapalveluissa ( )



## G. Varhaiskasvatustyön muut toimijat (järjestöt ja seurakunta) LIITE 14 (Talvikangas)

### Varhaiskasvatustyön muut toimijat (järjestöt ja seurakunta)

1. Järjestöjen ja muiden toimijoiden varhaiskasvatustarjontaan omassa kaupunginosassa on riittävä (51)
2. Seurakunnan järjestämä varhaiskasvatustoiminta ja sen laajuus on riittävä omassa seurakunnassa (52)
3. Seurakunnan järjestämästä varhaiskasvatustoiminnasta tiedottaminen on riittävä (51)
4. Perhekerhojen kokoontumisen kesto ja toistuvuus on riittävä (52)
5. Ohjattua leikkipuistotoimintaa tarvitaan omassa kaupunginosassa alle kouluikäisille lapsille kesäisin (52)
6. Kerro perheesi näkökulmasta mitä haluaisit erityisesti huomioida järjestöjen ja muiden toimijoiden varhaiskasvatustoiminnassa ( )
7. Kerro perheesi näkökulmasta mitä haluaisit erityisesti huomioida seurakuntasi varhaiskasvatustoiminnassa ( )



## H. Käytännön kehittämistoimenpiteitä

### Millä käytännön toimilla haluaisitte kehittää kaupunginosanne varhaiskasvatuspalveluja tällä hetkellä? Käytännön kehittämistoimenpiteitä

1. Omassa kaupunginosassa toimisi avoin päiväkotiki (Avoimella päiväkodilla tarkoitetaan erilaista säännöllistä ja ohjattua toimintaa kotona oleville lapsille ilman vanhempia ja vanhempien kanssa) (52)
2. Alle kouluikäisten lasten ohjatun harrastustoiminnan kehittäminen omassa kaupunginosassa (52)
3. Omassa kaupunginosassa olisi käytettävissä lapsiparkki tilapäisen hoitoavun tarpeeseen (52)
4. Kaupungin palvelusetelillä saataisiin apua kotitalouksiin esim. yksityisen hoitajan palkaamisessa (52)
5. Miten haluaisitte kehittää varhaiskasvatuspalveluja mikäli lapsenne ei tarvitse jatkuvaa ja päivittäistä päivähoitoa? ()
6. Mitä muuta tulee mieleen oman kaupunginosasi varhaiskasvatuspalveluiden kehittämisestä? ()

