

Lastenhoidon välityspalvelun kehittämissuunnitelma

Case: Mannerheimin Lastensuojeluliitto
Lahden Yhdistys ry.

LAHDEN
AMMATTIKORKEAKOULU
Liiketalous
Opinnäytetyö AMK
Kevät 2017
Terhi Väisänen

Lahden ammattikorkeakoulu
Liiketalous

Väisänen, Terhi

Lastenhoidon välityspalvelun
kehittämissuunnitelma
Case: Mannerheimin
Lastensuojeluliitto Lahden Yhdistys ry

Johtamisen ja viestinnän opinnäytetyö, 46 sivua, 14 liitesivua

Kevät 2017

TIIVISTELMÄ

Opinnäytetyö oli kehittämistutkimus Mannerheimin Lastensuojeluliiton Lahden yhdistyksen lastenhoidon välityspalvelun toiminnasta. Työssä tutkittiin erityisesti lastenhoitajien koulutustarvetta, välityspalvelun sisäistä viestintää sekä palkanmaksujärjestelmää. Tarkoituksena oli helpottaa lastenhoitajien työtä ja parantaa sisäistä viestintää.

Toimeksiantajana opinnäytetyössä oli Mannerheimin Lastensuojeluliiton Lahden yhdistys. Tutkimuksen suunnittelu ja työn toteutus tuli työn tekijältä ja tulokset ovat yhdistystyksen vapaasti käytettävissä.

Työn teoreettinen tausta käsitteli kolmatta sektoria Suomessa, siellä toimivien järjestöjen syntyä sekä kolmatta sektoria työnantajana. Lisäksi teoriaosuudessa käytiin läpi organisaation kehittämistä ja organisaatioviestintää.

Empiria-osuuden tutkimuksesta löytyi piirteitä sekä kvalitatiivisesta että kvantitatiivisesta tutkimuksesta. Kyselytutkimusmenetelmällä saatu tieto empiria-osuutta varten koostui lastenhoitajien palautteista välityspalvelun toiminnasta ja kehitysideoista toimintaan tulevaisuudessa.

Tutkimuksen tulokset analysoitiin sisällönanalyysimenetelmällä, jolla tulokset kuvailtiin sanallisesti. Tuloksista selvisi, että lastenhoitajat ovat motivoituneita ja haluavat toimia aktiivisemmin lastenhoidon välityspalvelussa. Välityspalvelun nykyinen toiminta ei kuitenkaan anna hoitajille mahdollisuutta saada ääntään kuuluviin tai toimia täydessä potentiaalissaan. Myös välityspalvelussa prosessina oli epäkohtia. Suurimmat epäkohdat löytyivät sisäisestä viestinnästä, koska kanavia siihen ei oltu päätetty. Teorian ja tutkimuksen pohjalta muodostettiin mahdollisia kehittämissuunnitelmia ja -ideoita, jotta toiminnasta saataisiin kaikille sujuvampaa ja sen jatkuminen olisi turvattu. Ehdotus toiminnan kehittämistyöryhmästä sai kannatusta myös tutkimuskyselyssä ja sen kokoaminen onkin merkittävin askel, jos toimintaa lähdetään kehittämään.

Asiasanat: kolmas sektori, organisaation kehittäminen, viestintä

Lahti University of Applied Sciences
Degree Programme in Business Studies

VÄISÄNEN, TERHI:

Development Research for Child
Care Services
Case: The Mannerheim League for
Child Welfare Association of Lahti r.y

Bachelor's Thesis in Management and Communications, 46 pages, 14
pages of appendices

Spring 2017

ABSTRACT

The thesis was a development research for the child care service provided by The Mannerheim League for Child Welfare Association of Lahti r.y. The thesis examines, in particular, training needs of nannies, the internal communication in the service as well as the payroll system. The main purpose of the study was to improve internal communication and make the job easier for nannies working with the service. The client of the thesis was the local association of Mannerheim League in Lahti. The research was designed by the author of the work and the results were freely available for the association to utilize.

The theoretical part of the thesis dealt with the third sector in Finland, organizations operating there, and the third sector as an employer. In addition, the theory includes an overview of the development of organizations and organizational communication.

The empirical part of the thesis included features of both qualitative and quantitative research. The empirical data had been collected with the questionnaire-based survey method using the Webropol -survey. Nannies received the survey via email. The survey contained feedback from nannies and development ideas for the service in the future

The results of the study were analyzed using the content analysis method where the results were described verbally. The results showed that the nannies are motivated and want to be more active in the child care service. Problems were in internal communication and the clarity of the service process. However, the current operation and process do not provide the possibility of working to full potential. On the basis of the theory and research conducted, potential improvement proposals and ideas were established. The suggestion of setting up a development working group also received support in the study, and that would, indeed, be the most important step if the organisation decides to begin to develop the operation.

Key words: third sector, organizational development, communication

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
1.1	Tutkimusongelma, rajaus ja tutkimusmenetelmä	1
1.2	Opinnäytetyön rakenne	2
2	KOLMAS SEKTORI	4
2.1	Kolmas sektori käsitteenä	4
2.2	Kolmannen sektorin järjestöjen synty	5
2.3	Kolmas sektori työnantajana	6
3	ORGANISAATION KEHITTÄMINEN	8
3.1	Organisaation neljä määritelmää	8
3.2	Organisaation kehittämisen perusta	9
3.3	Organisaatioviestintä	12
3.3.1	Viestintä käsitteenä	12
3.3.2	Viestintäosaaminen	13
4	YHDISTYKSEN PERUSTIEDOT	15
4.1	Mannerheimin Lastensuojeluliitto	15
4.2	Mannerheimin Lastensuojeluliiton Lahden yhdistys	16
4.3	Lastenhoidon välityspalvelu	17
4.3.1	MLL:n hoitajavälitys Lahdessa	17
4.3.2	MLL:n välittämät hoitajat ja perhe työnantajana	18
5	TUTKIMUSSUUNNITELMA	20
5.1	Tutkimuksen suunnittelu ja perustelut	20
5.2	Tutkimuksen kulku ja valittu menetelmä	20
5.3	Internetkysely	21
6	TUTKIMUSTULOKSET	23
6.1	Tutkimustulokset	23
6.2	Sisällönanalyysi	24
6.3	Tutkimustulokset teemoittain	24
6.4	Pohdinnat	32
6.5	Tutkimuksen luotettavuuden arviointi	35
7	KEHITTÄMISEHDOTUKSET	38
8	YHTEENVETO	42

LÄHTEET

44

LIITTEET

47

1 JOHDANTO

Kolmannella sektorilla toimivat sosiaali- ja terveydenhuollon järjestöt ovat syntyneet oikean hädän aikana ja todelliseen tarpeeseen, kun Suomessa on koettu nälkää ja lapsikuolleisuus on ollut suurimmillaan. Vapaaehtoiset ovat yhdessä lähteneet auttamaan vähäosaisia ja saaneet järjestöjen kautta äänensä kuuluviin. Tänäkin päivänä, lähes sata vuotta toiminnan alkamisen jälkeen Mannerheimin Lastensuojeluliiton vapaaehtoiset ovat valmiita auttamaan ja toimimaan paikallisten hyväksi, silloin kun apua tarvitaan.

Opinnäytetyön aiheena oli Mannerheimin Lastensuojeluliiton Lahden yhdistyksen Lastenhoidon välityspalvelun toiminnan nykykartoitus ja kehittäminen. Mannerheimin Lastensuojeluliitto – jäljempänä MLL – on vuonna 1920 perustettu yhdistys, jonka tehtävä on tukea sosiaalihuollon lapsi- ja perhetyötä. Nykyisin MLL on Suomen suurin lastensuojelujärjestö ja avoin kaikille kansalaisille. Opinnäytetyön aihe lähti Lahden yhdistyksen toiminnanohjaajan todellisesta tarpeesta kartoittaa lastenhoidon välityspalvelun toiminnan nykytilanne ja halusta kehittää tulevaa.

MLL:n paikallisyhdistyksen toiminnassa on mukana 24 lastenhoitajaa, jotka olisivat valmiita toimimaan aktiivisemmin yhdistyksessä.

Lastenhoidon välityspalvelun toiminta ei vastaa kaikilta osin hoitajien, perheiden tai yhdistyksen tarpeita, ja toiminnan uhkana on lastenhoitajien turhautuminen väheneviin työtarjouksiin.

1.1 Tutkimusongelma, rajaus ja tutkimusmenetelmä

Opinnäytetyössä painopiste oli Mannerheimin Lastensuojeluliiton Lahden yhdistyksen lastenhoidon välityspalvelussa. Työn tavoitteena oli kartoittaa lastenhoitopalvelun nykytilanne ja tuottaa kehittämissuhteita, joita voitaisiin käytännössä hyödyntää toiminnassa tulevaisuudessa. Mielipiteet palvelun nykytilanteesta kerättiin lastenhoitajilta, jotka työtä tekevät. Kehittämissuhteet tehtiin lastenhoitajien mielipiteiden pohjalta teoriaohjaavasti. Opinnäytetyössä selvitettiin myös, ovatko lastenhoitajat

itse tulevaisuudessa kiinnostuneita kehittämään toimintaa ja osallistumaan aktiivisemmin palveluun kokonaisvaltaisesti.

Tutkimuksen päätehtävänä on selvittää seuraavat asiat

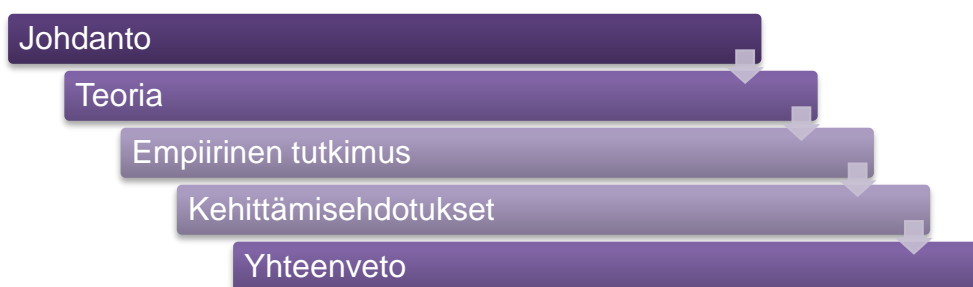
- mitkä ovat palvelun epäkohdat?
- mitä voitaisiin parantaa?

Opinnäytetyön tutkimusmenetelmäksi valittiin sekä kvalitatiivisen että kvantitatiivisen tutkimuksen piirteitä sisältävä tutkimus. Kysely toteutettiin sähköpostilla lastenhoitajille Webropol –kyselytyökalua hyödyntäen. Kyselyyn jätettiin monivalintakysymysten lisäksi paljon vapaata tilaa avoimille vastauksille, jotta kaikki kehittämisideat tulisivat lastenhoitajilta tutkijan tietoon.

Kyselystä saaduilla vastauksilla ja palautteilla oli tarkoitus pohdinnan kautta tehdä tulkintoja ja kehittämisideoita palvelun kehittämiseksi. Kaikessa huomioidaan lastenhoitajien mielipiteet ja toiminnanohjaajan toiveet. Kehittämisehdotukset esitettiin niin, että ne olisivat yksinkertaisilla muutoksilla hyödynnettävissä MLL:n Lahden paikallisyhdistyksen toimintaan. Esitetyt kehittämisideat ovat tarkoitettu yhdistyksen hyödynnettäväksi ja vapaasti käytettäväksi.

1.2 Opinnäytetyön rakenne

Kuviosta 1 nähdään opinnäytetyön rakenne pääpiirteittäin. Rakenne noudattaa perinteistä tutkimusrakennetta, jossa ensin tutkimus pohjustetaan, sitten toteutetaan ja lopuksi analysoidaan.



KUVIO 1. Opinnäytetyön rakenne

Opinnäytetyön Johdanto –luvussa esiteltiin työn aihe, tutkimusongelma sekä tutkimuskysymys. Opinnäytetyön teoria alkaa luvusta 2 ja päättyy lukuun 4. Teoreettinen viitekehys koostui kolmesta osiosta

- kolmas sektori
- organisaation kehittäminen
- Mannerheimin Lastensuojeluliitto.

Luvussa 6 esiteltiin tutkimustulokset, tulkinnat, sekä kehittämisehdotukset. Kehittämisehdotukset, joita yhdistys voi hyödyntää toiminnassaan, ovat tehty kyselytutkimuksen ja teoriaosion pohjalta. Työn viimeisenä osiona on yhteenveto, jossa koko opinnäytetyö tiivistettiin johtopäätöksiksi.

2 KOLMAS SEKTORI

2.1 Kolmas sektori käsitteenä

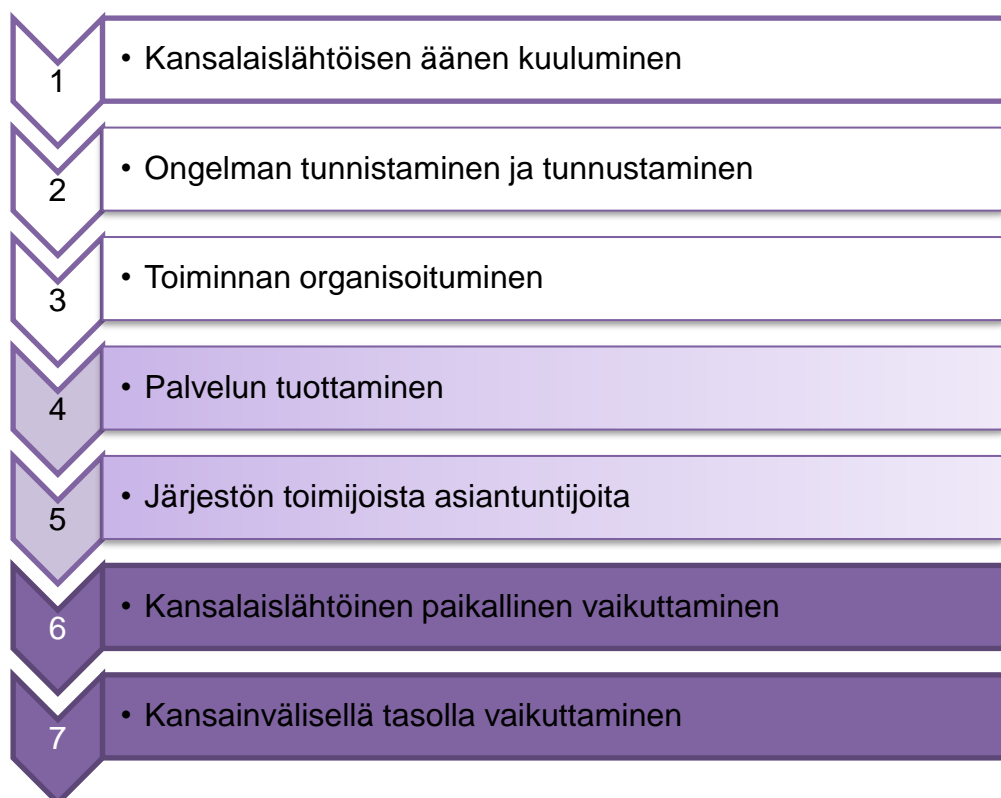
Yhteiskuntaelämä on jaettu käsitteenä yleisesti kolmeen eri sektoriin, joista kolmas sektori pitää sisällään kansalaisjärjestöt ja vapaaehtoistoiminnan. Ensimmäinen sektori – eli markkinat – pitää sisällään yksityisen yrityselämän ja toinen sektori taas valtion ja julkiset toiminnot. Laajempaan jaotteluna tunnetaan myös neljäs sektori, johon kuuluu perhe, suku ja ystäväpiiri. Kolmas sektori (engl. nonprofit sector) tunnetaan myös termeillä ”epävirallinen sektori”, ”autonominen sektori” ja ”pehmeä sektori”. Näiden lisäksi käsitteenä lähellä on myös kansalaisyhteiskunta. Kolmannella sektorilla viitataan yleisimmin järjestöihin ja säätiöihin, jotka ovat ei-voittoa tavoittelevia, julkisesta vallasta riippumattomia ja perustuvat vapaaehtoisuuteen. Käsite on peräisin 1960 -luvulta, Yhdysvalloista, josta se kulkeutui Eurooppaan 1970 -luvulla. Kolmas sektori sai osakseen nopeasti paljon huomiota 1980 – 1990 luvuilla kun vapaaehtoisjärjestöjen merkitys työllisyyden hoitamisessa ja sosiaalipalvelujen tuottajana kasvoi laman vuoksi. (Konttinen 2016.)

Laman aikaan 1990 -luvulla kansalaisjärjestöt nousivat auttamaan sosiaalipalvelujen tuottamisessa sekä työllisyydessä, kun usko hyvinvointivaltion kestävyteen alkoi horjua. Myös pienet ja heikot ryhmät, jotka olivat vaarassa syrjäytyä, saivat apua hyvinvoinnista huolehtimiseen. Leipäjonot sekä eri työttömien yhdistykset nousivat myös median ikoneiksi ja kansa sai äänensä kuuluviin järjestöjen kautta. Järjestöt pystyvät reagoimaan nopeammin ongelmiin kuin julkinen sektori, jonka päätöksenteko ja toteutus eivät ole yhtä joustavia. Järjestöjä ei 1990 -luvulla nähty enää vain julkisen vallan palvelujen täydentäjinä, vaan tärkeinä yhteisöllisyyden edistäjinä ja kansalaisyhteiskunnan, sekä dynaamisen talouselämän rakentajina. (Möttönen & Niemelä 2005, 18)

2.2 Kolmannen sektorin järjestöjen synty

Suomalaisten järjestöjen synnystä voidaan luoda ideaalimalli (Kuvio 2.), jonka kehityskaaren lukuisten alojen järjestöt ovat käyneet läpi.

Kehityskaaren seitsemästä tasosta ensimmäinen vaihe on kansalaislähtöisen äänen kuuluminen. Perustamisen lähtökohtana on jokin ongelma ja ehkä jopa jo sen ratkaisutavoite. Ongelmasta itse kärsivä, hänen läheisensä – tai jopa alan ammattilaiset – nostavat ongelman esille yhteisen järjestön perustamisen kautta. Seuraavaksi ongelma tunnustetaan ja tunnustetaan yleisesti. Näiden rinnalla – tai niiden jälkeen kolmantena – järjestö organisoi ja syntyy vapaaehtoistoimintaa ja identiteettityötä. Kanava ongelman ratkaisuun on syntynyt ja tieto tarvittavista ammattilaisista tai viranhaltijoista on jo järjestöllä. Kolmas vaihe on usein järjestötoiminnan huippua ja järjestö on riittävän hyvä jo näinkin. (Möttönen ym. 2005, 57 – 59.)



KUVIO 2. Kolmannen sektorin järjestöjen synty

Neljäntenä vaiheena järjestö voi tuottaa kansalaislähtöisen palvelun ongelman ratkaisuksi. Palvelu voi olla jo olemassa, mutta siihen ei olla oltu tyytyväisiä, tai sitä ei ole aikaisemmin tuotettu lainkaan. Viides vaihe tekee järjestön toimijoista asiantuntijoita, jotka kehittävät koko alueen tietämystä ja osaamista. Ilmiö voi olla näkyvä tai pitää sisällään hiljaista tietoa, mutta usein sekin tulee tutkimuksen ja tiedonkeruun kautta. Luontevana kuudentena vaiheena seuraa kansalaislähtöinen vaikuttaminen. Järjestö osallistuu poliittiseen prosessiin kansallisella tasolla ja tuo myös omaa ongelmaansa esille. Seitsemän – ja laajin – taso on jo suurempaa vaikuttamista kansainvälisellä tasolla. Järjestö ehkä pitää yhteyttä muiden maiden järjestöihin tai vaikuttaa jopa yhdistyneiden kansakuntien tasolla. Kansalaisjärjestöillä on yhteiskunnassa kuitenkin jokaisella oma tehtävänsä, ja toiminnan merkitystä tai arvoa ei lähdetä arvioimaan toiminnan laajuuden mukaan. (Möttönen ym. 2005, 57 – 59.)

2.3 Kolmas sektori työnantajana

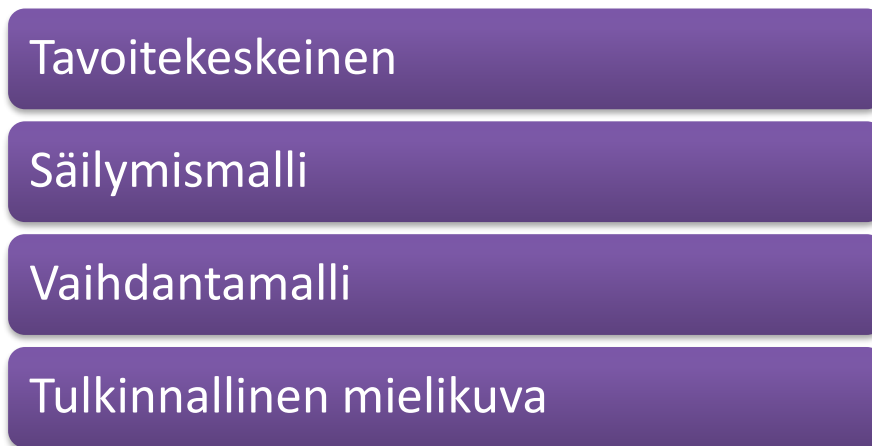
Kolmannella sektorilla on kasvava ja tärkeä rooli suomalaisten työllistämisessä. Suomessa kolmannen sektorin työvoima on viimeisen kahdenkymmenen vuoden aikana kasvanut 70 % (Yhdistystori 2016). Kansainvälisessä vertailussa suomalainen kolmas sektori on kuitenkin huomattavasti pienempi työllistäjä kuin esimerkiksi muissa Euroopan unionin maissa. Suomessa voidaan puhua itsenäisestä vapaaehtoissektorista, koska se on pääosin omillaan toimeen tuleva ja irtoton julkisesta sektorista. Vastaavasti esimerkiksi Saksassa ja Ranskassa julkisen rahoituksen osuus on huomattavasti merkittävämpi. Näissä maissa julkinen sektori ja valtio puuttuvat palvelujen tuottamiseen vain siinä tapauksessa kun kolmas sektori ei pysty niitä tuottamaan. Suomessa kolmas sektori työllistää lähinnä hyvinvointisektorilla koulutuksen, tutkimustöiden, terveydenhuollon ja sosiaalipalveluiden aloilla. (Helander & Laaksonen 1999. Kansalaisyhteiskunta 2017, mukaan.)

Samalla kun järjestöt kasvavat, kasvaa myös niille tehtävän palkkatyön määrä. Työstä tulee organisoidumpaa, ja järjestöjen on tuotava yleispätevät työehtosopimukset osaksi toimintaansa. Kun samassa organisaatiossa työskentelee sekä palkattomia vapaaehtoistyöntekijöitä että palkallisia työntekijöitä, on jännite ja paine työehtosopimuksesta poikkeamiseen ja paikalliseen sopimiseen tavallista suurempi. Vapaaehtoisesti toimivat jäsenet ovat työhönsä usein tunnepohjaisesti sitoutuneita, eivätkä heidän työaikansa tai -tapansa noudata työehtosopimuksia. Helposti palkallisten työntekijöiden oletetaan olevan yhtä tunnepohjaisesti sitoutuneita, joka johtaa siihen, että heidän oletetaan tekevän näkymätöntä ja palkatonta ylityötä, luopumaan työeduistaan ja joustamaan aina tarvittaessa voittoa tavoittelemattoman organisaation vuoksi. Ammatillista työtä kolmannella sektorilla tekeviä koskevat kuitenkin täysin samat yleissitovat työehdot kuin muitakin palkkatyöntekijöitä eri sektoreilla. Yleissitova työehtosopimus perustuu työsopimuslakiin, joka koskee kaikkia aloja. Työnantajat, jotka eivät ole järjestäytyneitä – eli eivät kuulu oman alansa ammattiliittoon – ovat velvollisia noudattamaan tiettyjä vähimmäisehtoja teettäessään työtä. Vähimmäisehdot turvaavat työntekijälle esimerkiksi viikottaisen lepoajan sekä minimipalkan. (Ruuskanen, Selander & Anttila 2013, 24 – 26.)

3 ORGANISAATION KEHITTÄMINEN

3.1 Organisaation neljä määritelmää

Organisaatio on hyvä määritellä ensin, jotta tiedetään näkökulma, josta kehitystyötä lähdetään tekemään. Organisaatiotyypit voidaan jakaa neljään eri kategoriaan, jota kuvataan kuviossa 3.



KUVIO 3. Organisaatiomääritelmät

Ensimmäinen ja yleisin organisaatiomalli on tavoite ja tehokkuuskeskeinen. Sen tyypilliset piirteet ovat huolellisesti ja tavoitepohjaisesti suunniteltu järjestelmä ja jatkuva kehittyminen. Tehokkuutta mitataan säännöllisesti, ja tehokkuutta laskeviin epäkohtiin pyritään puuttumaan mahdollisimman aikaisessa vaiheessa. Jos organisaatio ei ole valmis kehittymään, lakkaa sen toiminta, kun asetettu tavoite on saavutettu. (Harisalo 2008, 17.)

Toinen jo huomattavasti harvinaisempi määritelmä organisaatiolle on säilymismalli, joka tunnetaan myös nimellä luonnollinen järjestelmä – mikä kuvaa sitä paremmin. Nämä organisaatiot ovat usein yhteistoiminnallisia järjestelyitä, jotka avustavat ja mahdollistavat organisaation jatkuvuutta ja

olemassaoloa. Tavoitteet ja tehokkuus ovat tässä toisarvoisia, jos toiminta vain saadaan jatkumaan. (Harisalo 2008, 17.)

Kolmas määritelmä on vaihdantamalli, jossa korostuu toimintaympäristön ja organisaation vuorovaikutus ja vaihdanta. Menestykseen vaikuttaa toimintaympäristön olosuhteet, jotka ohjaavat ja rajoittavat mahdollisuuksia. Toimintaa kehitettäessä on tehtävä jatkuvaa havainnointia ympäristöstä ja tyydytettävä myös sen vaatimukset. Vaihdantamalli tunnetaan myös nimellä avoimen järjestelmän malli. (Harisalo 2008, 18.)

Neljäs mahdollisuus organisaation määrittelemiseen on tulkinnallinen mielikuva. Siinä keskiössä ovat ihmisiltä tulevat tulkinnat, käsitykset sekä ymmärrys organisaatiosta. Näin ollen myös organisaation olemassaolo on riippuvainen ihmisten sitoutuneisuudesta ja motivaatiosta. Tämä kulttuurillinen malli elää tulkinnallisten mielikuvien mukana muuttuvassa todellisuudessa, ja kehitystyötä tehdessä on kiinnitettävä erityishuomiota työnjakoon, hallinnollisiin käytäntöihin sekä prosesseihin, joiden puolesta ihmiset toimivat. Organisaation selkää rakennetta tärkeämpää on kuitenkin tutkia ihmisten arvoja ja arvostusta. (Harisalo 2008, 18.)

3.2 Organisaation kehittämisen perusta

Muutos on jatkuva olotila ja organisaation on mukauduttava ja kehitettävä toimintaansa jatkuvasti, jotta menestys voidaan turvata myös tulevassa toimintaympäristössä. Muutokset voivat olla ympäristön, yhteiskunnan, kilpailutilanteen tai ihmisten omaa muuttumista, jonka vauhdissa on vain pysyttävä. Vauhdissa pysyäkseen on yrityksen ensin tunnistettava muutos, jotta siihen voidaan vastata. Muutokseen valmistautuessa yritys määrittää ensin omat arvonsa, mission, vision sekä näiden pohjalta muodostuvan strategian. Parhaat yritykset työskentelevät jatkuvasti ennustaakseen muutoksia. Yritykset pystyvät hieman ennakoimaan tulevaa tavoitteellisella, suunnitelmallisella ja aktiivisella toiminnallaan, mutta kaikkiin ulkoisiin tai sisäisiin muutostekijöihin ei voi kukaan varautua. (Vuorinen 2008, 11.)

Yrityksen arvot ovat koko toiminnan ja organisaatiokulttuurin ydin, johon kaikki päätökset ja toiminta perustuvat. Ne kertovat mitä asioita yrityksessä ja yhteisössä pidetään tärkeinä ja millaisia päämääriä tavoittelemisen arvoisina. Arvoja voivat olla esimerkiksi eettinen toiminta, kestävä kehitys, asiakaslähtöisyys ja tuloksellinen toiminta. Arvot ohjaavat tehtäviä valintoja ja ovat yrityksen selkäranka koko sen olemassaolon ajan. Niitä ei voida myöskään koskaan loppuun asti toteuttaa. Arvot voivat olla joko selkeästi esitettyjä tai jopa kokonaan näkymättömiä. Tiiviissä työyhteisössä organisaation jäsenille voi muodostua periaatteita, jotka ohjaavat työntekijän, yrityksen ja yhteisön toimintoja ilman, että niitä on koskaan kirjattu tai sanottu ääneen. Organisaatiota kehitettäessä on tärkeää määritellä myös nämä hiljaiset arvot, jotta nykyinen toiminta-ajatus saadaan selvitettyä, ja tulevaa voidaan alkaa toteuttaa. (Puohiniemi 2010.)

Visio on käsite, joka kuvaa organisaation olemassaolon perimmäistä tarkoitusta ja ajatusta koko toiminnan takana. Vision määrittely on erityisen tärkeää organisaatiota kehitettäessä, koska se kuvaa sitä, miltä yritys haluaa tulevaisuudessa näyttää. Vision olennaisin ominaisuus onkin juuri haluttavuus. Päämäärän tulee olla sellainen, jota kaikkia organisaatiossa työskentelevät tavoittelevat. Visio toteutetaan noudattamalla suunniteltua strategiaa, ja sen toteuduttua yritysjohto asettaa edellistä haastavamman vision. Uusi visio vaatii aina myös uuden strategian sekä markkinatilanne- ja kilpailija-analyysin. (Puohiniemi 2010.)

Toimintatapa eli missio kuvaa sitä, kuinka organisaatio toteuttaa valitsemaansa visiota eli päämäärää. Missio on vision lisäksi toinen strategiatyön osa-alue, jotka usein sekoitetaankin toisiinsa. Missio ei kuitenkaan voi varsinaisesti toteutua tai muuttua matkan varrella, vaan se toiminnan taustalla koko ajan. Jos visio kertoo organisaation päämäärän, missio kertoo miksi tehtävä on valittu ja mikä oikeuttaa yrityksen olemassaolon. Missio on organisaatiossa yleisesti hyväksytty tarkoitus, joka voidaan ymmärtää myös laajempaan merkityksenä koko yhteiskunnassa. Mission avulla yritys myös viestii asiakkaille mitä yritys tekee ja kenelle. (Sunila 2014, 13.)

Muutokseen varautuminen alkaa aina strategia-ajattelusta, jossa selvitetään yrityksen tavoitteet muuttuvassa maailmassa. Organisaatio luo toiminnalleen suuntaviivat, joiden tarkoituksena on eri tavoin hallita ympäristöä. Hallinta voi olla joko ympäristöön sopeutuvaa, sitä muokkaavaa tai oman toimintaympäristön valintaa. Parhaat yritykset eivät vain sopeudu muutokseen, vaan toimivat aktiivisesti ja suunnitelmallisesti tehdäkseen toimintaympäristönsä toiminnalleen suotuisampaa. Toiminta voi olla esimerkiksi toimittajien, kilpailijoiden tai viranomaisten toimintatapojen muokkaamista. Tähän käytetään erilaisia strategiatyökaluja kuten SWOT – analyysia tai PESTE -analyysia, joilla voidaan esimerkiksi parantaa tehokkuutta tai asemoida organisaatio oikein vallitsevaan kilpailutilanteeseen. Tärkeää strategiaa muodostaessa on myös muistaa, että organisaatio ei ole ympäristönsä uhri, vaan omalla tietoisella toiminnalla se voi vaikuttaa menestykseensä. (Kamesky 2014,19.)

3.3 Organisaatioviestintä

3.3.1 Viestintä käsitteenä

Kun viestintää käsitteenä lähdetään määrittelemään ja tiivistämään, tulee esille kaksi hyvin erilaista lähestymistapaa. Määritelmistä ensimmäinen ja vanhin syntyi 1940 -luvulla kun Claude Shannon ja Warren Weaver tutkivat informaation siirtämistä puhelinlinjaa pitkin. Näin syntyi informaation siirtämismalli, joka kuvaa mekaanista ja usein teknistä tiedon liikkumista. Tästä teoriamallista voidaan käyttää myös nimiä informaatioteoria tai matemaattinen viestintäteoria. (Huotari, Hurme & Valkonen 2005, 40.)

Määritelmistä toinen tulee ihmisten välisestä sosiaalisesta viestinnästä ja sitä kuvataan vuorovaikutusmallina. Tässä teoriassa keskeisintä ei ole viestinnän tehokkuus vaan syntyvä merkitys ja seikat, jotka siihen vaikuttavat. Viestijät pyrkivät nonverbaalisesti ja verbaalisesti välittämään oman merkityksensä toiselle, samaan aikaan kun he yrittävät tulkita vastapuolen viestejä. Tätä kutsutaan palautteeksi. Palautteen avulla viestijät säätelevät omaa tapaansa viestiä ja voivat esimerkiksi tarpeen tullen muuttaa sitä saadakseen oman merkityksensä paremmin kuulluksi. (Huotari ym. 2005, 40 -42.)

Nämä vuorovaikutuksessa tapahtuvat ilmaisu- ja tulkintaprosessit ovat monimutkaisia sosiaalisia konteksteja, joihin vaikuttavat molempien osapuolten omat tiedot, uskomukset, arvostukset, asenteet, kokemukset sekä omat viestintätaidot. Vastaanottajan tulee myös hallita tietyt vuorovaikutuksen periaatteet, jotta tullut viestin on mahdollista ymmärtää ja prosessoida. Suurin osa vuorovaikutuksen periaatteista – kuten vastavuoroisuuden periaate – opitaan jo hyvin nuorena, mutta osa taidoista täytyy tietoisesti opiskella. Tällaisia ovat esimerkiksi ongelmanratkaisutaidot ryhmässä, konfliktien hallinta ja monet muut työelämässä tarvittavat taidot. (Huotari ym. 2005, 40-43.)

3.3.2 Viestintäosaaminen

Viestintäosaaminen on olennainen osa organisaatiossa toimimista ja työyhteisön toimivuutta. Viestintään liittyvää osaamista voivat olla esimerkiksi prosessit, joissa tuotetaan sanomaa tai ilmaisua, havaitaan tai tulkitaan viestejä tai ollaan muuten vuorovaikutuksessa joko ryhmässä tai yksilöinä. Yleispätevästi määriteltynä viestintäosaamisella tarkoitetaan yksilön kykyä tai valmiutta viestiä toisten kanssa. Yksiselitteinen määritelmä viestintäosaamiselle eli viestintäkompetenssille on mahdotonta. (Huotari ym. 2005, 75 - 77.)

Viestintäosaamisella on merkittävä rooli organisaatioissa. Organisaatiot pyrkivät tehostamaan viestintäänsä jatkuvasti, koska tiedon jakaminen ja uuden tiedon luominen eivät ole mahdollisia ilman sitä. Organisaatiossa vuorovaikutuksella ei pyritä vain tuomaan omaa merkitystä esille, vaan parhaassa tapauksessa sosiaaliset tilanteet ovat yhteisen merkityksen luomista ja uuden innovointia. Viestintäosaamisen merkitys korostuu myös tilanteissa, joissa työelämä, yhteiskunta, tieto- ja viestintätekniikan kehitys tai kansainväliset suhteet muuttuvat. Osana sosiaalista toimintaa, näissä tilanteissa luodaan tai ylläpidetään itseä tai toisia koskevia käsityksiä sekä yhteyttä toisiin viestintää apuna käyttäen. (Huotari ym. 2005, 75 - 77.)

Tärkeä rooli viestintäosaamisessa on myös oikean viestintäkanavan valinta. Eri viestintäkanavien hallinta ja monipuolinen käyttö mahdollistavat juuri halutun kohderyhmän saavuttamisen sekä ulkoisessa että sisäisessä viestinnässä. Kanavan valintaan vaikuttavat muun muassa viestin pituus, tavoiteltu reagointinopeus sekä se, että halutaanko vastaanottajalta vastavuoroisuutta. Viestintäkanavat kehittyvät jatkuvasti, mutta myös perinteinen kirjeposti ja lehdet ovat edelleen suosittuja. Muita viestintäkanavia ovat esimerkiksi sidosryhmälehti, kasvokkainviestintä, media, postikirje, puhelin, sähköposti, www-sivut ja sosiaalinen media. Sidosryhmälehti on tapa pitää yhteyttä asiakkaisiin, kun viestintä on kiirettömämpää. Lehti voidaan julkaista myös verkkoversiona ja sen sisältämät artikkelit, uutiset sekä muut ajankohtaiset julkaisut tarjoavat syventävää tietoa. Media eli joukkotiedotusvälineet kuten televisio, radio

internet ja suurimmat sanomalehdet ovat suurten massojen tavoitteluun. Postikirje kannattaa valita silloin, kun halutaan viestiä luottamuksellisia asioita ja käydä henkilökohtaisempaakin keskustelua asiakkaan kanssa. Sähköposti ja puhelin ovat kuitenkin syrjäyttäneet kirjepostia hinnalla ja nopeudellaan. Sähköpostilla voidaan tavoittaa satoja vastaanottajia nopeasti ja edullisesti. Se ei kuitenkaan ole yhtä henkilökohtainen kuin puhelin tai kasvoikkainviestintä. Www-sivut ja sosiaalinen media – esimerkiksi Facebook ja WhatsApp-sovellus – ovat tärkeitä viestintäkanavia organisaatioille, jotka haluavat olla asiakkaidensa saatavilla. Näistä kanavista asiakas voi etsiä tietoa juuri hänelle sopivana ajankohtana, ja ajankohtaiset uutiset ovat aina helposti saatavissa. (Hautala & Katto 2007.)

Viestintäosaamisella on merkittävä rooli myös organisaation kehittämisessä. Kehittämisessä onnistuminen vaatii aina sitä, että yksittäiset työntekijät pystyvät jakamaan osaamistaan. Huotarin ym. (2005) mukaan heidän tulisi kyetä arvioimaan, arvostamaan ja käyttämään toistensa tietoa, yhdistämään asiantuntemustaan sekä jalostamaan yhdessä sellaista uutta tietoa, jota toiminta vaatii. Tämä viestintä vaatii aina vuorovaikutusta. Tehokkain ja uusiin tilanteisiin parhaiten mukautuva organisaatio osaa arvioida ja tarkastella kriittisesti vuorovaikutuksessa syntyneitä näkemyksiä ja jopa hylkäämään turhaa informaatiota. Merkittävä rooli viestinnän onnistumiseksi on myös organisaation jäsenten motivaatiolla ja suhtautumisella siihen. Myönteinen ilmapiiri ja vuorovaikutukseen kannustaminen ovat tärkeässä roolissa organisaation sisällä, jos viestinnässä halutaan onnistua. (Huotari ym. 2005, 87 – 90.)

4 YHDISTYKSEN PERUSTIEDOT

"Tämän työn määränpäänä olkoon, että jok'ainoa Suomen lapsi äidinkohdusta lähtien ja kautta koko kasvinaikansa saa oikeutetun osansa siitä hellyydestä ja huolenpidosta, joka yksinään voi laskea pohjan nuorten kehitykselle hyviksi ja hyödyllisiksi kansalaisiksi". Kenraali Mannerheimin perustamisjulistus v. 1920. (Mannerheimin lastensuojeluliitto 2016a.)

4.1 Mannerheimin Lastensuojeluliitto

Mannerheimin Lastensuojeluliitto (MLL) perustettiin vuonna 1920 sosiaalihuollon tueksi, kun Suomi kärsi perusterveydenhuollon puutteesta ja lapsikuolleisuus oli suurta. Järjestö toimii edelleen kolmannella sektorilla ja sen missiona on edistää lasten, nuorten ja lapsiperheiden perusturvallisuutta sekä hyvinvointia. MLL toimii arjen asiantuntijana suomalaisissa perheissä ja rakentaa yhdessä kumppaneidensa ja vapaaehtoisten kanssa lapsiystävällisempää yhteiskuntaa. Kaikessa toiminnassa korostuu se, että lapsella on oikeus olla lapsi ja elää onnellinen lapsuus. (Mannerheimin lastensuojeluliitto 2016a.)

Vuonna 2015 Mannerheimin Lastensuojeluliitolla oli yhteensä 88 780 jäsentä ja 555 paikallisyhdistystä ympäri Suomen. Paikallisyhdistysten toimintaa tukevat pienemmät piirijärjestöt. MLL vaikuttaa myös aktiivisesti poliittiseen päätöksentekoon pitämällä yhteyttä eduskuntaan, ministeriöön, lapsiasiainvaltuutettuun, tutkijoihin ja muihin järjestöihin sekä mediaan. Järjestön toiminnassa on mukana kaikenikäisiä ihmisiä, ja valtaosa heistä toimii täysin vapaaehtoisina. MLL:n toiminnan perustana on YK:n lasten oikeuksien sopimus, liiton perustamisjulistus, säännöt ja MLL:n Suunta 2024. MLL:n Suunta 2024 on vuosien 2012 ja 2014 välillä valmisteltu liittoyhteisön strategiasuunnitelma pitkälle aikavälille. Suunta 2024 ohjaa jokaisen piirijärjestön ja paikallisyhdistyksen toimintaa ja pitää sisällään myös MLL:n arvot ja periaatteet. Piirijärjestöillä ja yhdistyksillä voi olla

asiakirjoja, jotka täydentävät MLL:n suunta strategiaa. (Mannerheimin lastensuojeluliitto 2016b.)

MLL:n arvot:

- Lapsen ja lapsuuden arvostus
- Yhteisvastuu
- Inhimillisyys
- Yhdenvertaisuus.

MLL:n periaatteet:

- Avoimuus
- Ilo
- Kumppanuus
- Osallisuus
- Arjen arvostus.

(Mannerheimin lastensuojeluliitto 2016b.)

Periaatteena avoimuus ylettyy myös yhdistyksen viestintään. Kaiken toiminnan on oltava helposti ymmärrettävää. Tavoitteena on päästä jokaisen perheen lähelle ja iloita yhdessä heidän kanssaan lapsesta, nuoresta, perheestä, vanhemmuudesta ja isovanhemmuudesta. MLL toimii aktiivisesti yhteiskunnassa ja edistää kasvatuskumppanuutta. Kuka tahansa voi olla yhdistyksen kumppani. Osallisuus periaattena tarkoittaa yksinäisyyden torjumista yhteisillä kohtaamispaikoilla ja kaikille avoimilla kohtaamispaikoilla. MLL arvostaa arkea sen ylä- sekä alamäissä ja haluaa tarjota työkaluja, joilla perheet voivat selvitä eri tilanteista. (Mannerheimin lastensuojeluliitto 2016b.)

4.2 Mannerheimin Lastensuojeluliiton Lahden yhdistys

Mannerheimin Lastensuojeluliiton Lahden yhdistys on yksi ensimmäisistä Suomen yhdistyksistä ja se on perustettu vuonna 1921. Toimintaan lähtivät lapsiperheiden vanhemmat, jotka kantoivat huolta ja halusivat edistää perheiden arjessa selviytymistä. Tämä on toiminnan lähtökohta vielä edelleen melkein 100 vuotta aloittamisen jälkeenkin. Yhdistyksen tavoitteena on tehdä kaupungista parempi paikka lapsille. (Mannerheimin Lastensuojeluliitto Lahden yhdistys ry.)

Mannerheimin Lastensuojeluliiton Lahden yhdistyksen palveluihin kuuluvat Kärpäsen päiväkoti, kesäleirit, musiikkileikkikoulut, lastenhoitopalvelut, perhekahvilat, koulutukset (esimerkiksi tukioppilaskoulutukset) sekä kylämummi ja -vaari toiminta. Lisäksi paikallisyhdistys vuokraa kerhotilaa lapsiperheille juhlatilaksi. Koulutuspalveluna lastenhoitokurssi on suunnattu vastuuntuntoisille ja lastenhoidosta kiinnostuneille henkilöille, jotka haluavat toimia lastenhoitajana perheissä ja auttaa näin tilanteissa, kun lastenhoitoapua ei ole muualta saatavissa. Kurssin kouluttajina toimivat sosiaali- ja terveysalan ammattilaiset, jotka ovat saaneet tietoa MLL:n toiminnasta. Kurssija järjestetään sekä päivä-, ilta, ja viikonloppukurssina että näiden yhdistelminä. Kurssin käynyt hoitaja on valmis toimimaan lyhytaikaisena apuna lastenhoitotehtävissä, tuntee erikikäisten lasten tarpeet ja osaa ottaa huomioon myös lapsen kehityksen sekä yksilöllisyyden. Toiminnan lähtökohtana on aina turvallisuus ja hoitajan vastuuntunto. (Mannerheimin Lastensuojeluliitto Lahden yhdistys ry.)

4.3 Lastenhoidon välityspalvelu

4.3.1 MLL:n hoitajavälitys Lahdessa

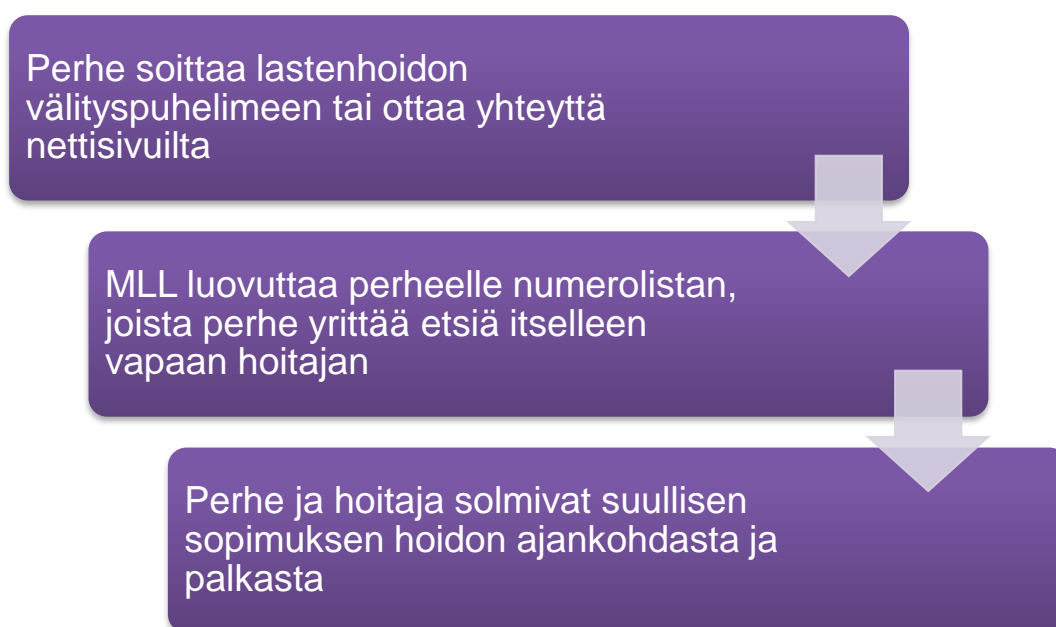
Mannerheimin Lastensuojeluliiton lastenhoidon välityspalvelu on yksityisille perheille tarkoitettu palvelu tilapäiseksi ja lyhytaikaiseen lastenhoidon tarpeeseen. Vanhemmat voivat tilata hoitajan kotiinsa esimerkiksi silloin kun

- lapsi, vanhemmat tai vakituinen hoitaja sairastuu
- vanhemmat ovat työmatkalla, kokouksessa tai opiskelemassa
- vanhemmat haluavat hetken hengähtää, harrastaa tai viettää aikaa yhdessä.

(Mannerheimin Lastensuojeluliitto 2017.)

MLL:n lastenhoidon välityspalvelun palkatut työntekijät auttavat perhettä löytämään hoitajan antamalla listan mahdollisesti vapaana olevista

hoitajista (Kuvio 4.). Sisäinen viestintä hoitajien ja toiminnanohjaajan kanssa tapahtuu puhelimitse ja sähköpostilla. Hoitajavälityspuhelin päivystää arkipäivisin klo 9.00 – 11.00. Palvelu ei ole käytössä koulujen loma-aikaan. Hoitaja on mahdollista tilata myös netin kautta, jolloin vastausaika on kahden arkipäivän sisällä. Mannerheimin Lastensuojeluliiton Lahden yhdistys tarjoaa myös ryhmälastenhoitoa yrityksille ja yksityisille esimerkiksi häihin, messuille tai muihin tapahtumiin, mutta kaikki hoitajat eivät tällä hetkellä tee ryhmälastenhoitoa. (Mannerheimin Lastensuojeluliitto Lahden yhdistys 2016.)



KUVIO 4. Lastenhoidon välityspalvelun prosessinkuvaus

4.3.2 MLL:n välittämät hoitajat ja perhe työnantajana

Lastenhoitotoiminnassa mukana olevat henkilöt ovat yhdistyksen kouluttamia ja vähintään 16 -vuotiaita. MLL huolehtii, että hoitajat ovat haastateltu, perehdytetty ja tarvittaessa koulutettu tehtävään. Kaikille hoitajille on tehty turvallisuus selvitys ennen hoitajana työskentelyn aloittamista. MLL:n Lahden yhdistyksen listoilla toimii tällä hetkellä 22

aktiivista sekä kaksi tauolla olevaa eri-ikäistä hoitajaa, joista osalla on ammatillinen koulutus tai ovat kokeneempia alalla. MLL ei vaadi ammatillista koulutusta toimintaansa liittymiseksi. (Mannerheimin Lastensuojeluliitto 2017.)

Kun perhe haluaa tilata itselleen hoitajan, se ottaa yhteyttä joko välityspuhelimeen tai lähettää viestin Lahden yhdistyksen internetsivuilla. Usein perheet myös soittavat entuudestaan jo tutulle hoitajalle, jota ovat käyttäneet lastenhoitoon aikaisemmin. MLL luovuttaa välityspalvelun kautta lastenhoitajien yhteystiedot perheelle, jonka jälkeen he itse soittamalla etsivät vapaan hoitajan. Perhe ja lastenhoitaja sopivat suullisen sopimuksen hoidon ajankohdasta ja käytettävistä viestintävälineistä. Lastenhoitajat eivät ole missään vaiheessa työsuhhteessa Mannerheimin Lastensuojeluliiton kanssa, vaan perhe toimii työnantajana ja on velvollinen hoitamaan työlainsäädännön määräämät työnantajavelvoitteet. Minimipalkka hoitajalle on kahden tunnin palkka, joka maksetaan heti hoitotapahtuman lopussa (8,20 €/tunti). Tuntihintaan sisältyy lomakorvaukset ja päiväsaikaan tulleet matkakulut kaupunkialueella. Perhe on velvollinen huolehtimaan hoitajan turvallisen kotiin pääsyn, jos lastenhoito päättyy yöaikaan. MLL:n Lahden yhdistyksen nettisivuilta löytyy hoitajille kuittipohjat täytettäväksi lastenhoidosta. (Mannerheimin Lastensuojeluliitto Lahden yhdistys 2016.)

Lastenhoitopalvelun perustana on vapaaehtoisuus, jolloin hoitajia ei voida velvoittaa ottamaan hoitotehtäviä vastaan tai osallistumaan yhteisiin tapaamisiin. Lastenhoitajat tapaavat toiminnanohjaajaa kaikille yhteisessä tapaamisessa noin kaksi kertaa vuodessa, joissa käydään asioita läpi yleisesti. Viestintävälineinä on käytetty sähköpostia ja tekstiviestejä. Lahdessa välityspalvelu toimii palkallisten voimin ja muiden työtehtävien ohessa, koska yhdistyksen resurssit ovat rajalliset. Lisäksi lastenhoidon välitystä hoitamaan ei voida osoittaa erillistä henkilöä. Vuonna 2016 Lahden kaupunki tuki toimintaa sosiaali- ja terveystalouden myöntämällä avustuksella. (Mannerheimin Lastensuojeluliitto Lahden yhdistys 2016.)

5 TUTKIMUSSUUNNITELMA

5.1 Tutkimuksen suunnittelu ja perustelut

Tutkimuksen tarkoituksena on kehittää Mannerheimin Lastensuojeluliiton Lahden yhdistyksen lastenhoidon välityspalvelun toimintaa. Tutkimus on opinnäytetyön tekijän suunnittelema, ja se on toteutettu yhdessä yhdistyksen kanssa. Toive lastenhoidon välityspalvelun kehittämissuunnitelmasta tuli toiminnanohjaajalta, joka astui tehtävään syksyllä 2016. Tutkimus toteutetaan ja aineisto hankitaan Internet-kyselytutkimuksena (Liite 1.) lastenhoitajille. Sähköpostilla lähetettävä internetkysely on valittu, jotta vältetään tutkijan vaikutus tuloksiin ja saataisiin kerättyä mahdollisimman kattava otos. Vastaukset kerätään anonyymina, jotta vastaukset olisivat mahdollisimman avoimia ja rehellisiä. Tutkimuksen tehtävänä on saada selville kohteen näkökulmia ja toiveita. Tulkintavaihe on erittäin tärkeä tutkimustulosten ja kehittämissuunnitelmien kannalta. Tavoitteena on saada vastaus opinnäytetyön johdannossa esitettyyn tutkimusongelmaan: mitkä ovat palvelun epäkohdat ja mitä voitaisiin parantaa?

5.2 Tutkimuksen kulku ja valittu menetelmä

Tutkimuksen kysely lähetettiin saatekirjeen (Liite 1.) kanssa lastenhoitajille sähköpostilla helmikuun 8. päivä ja kyselylinkki oli auki yhteensä 12 päivää. Viikon jälkeen kyselyn osallistujille lähetettiin muistutusviesti vastaamisesta. Kysely toteutettiin Webropol-ohjelmaa käyttäen ja lomake oli mahdollista saada myös paperimuodossa erikseen pyydettäessä, jos vastaajalla ei esimerkiksi ollut sähköpostia käytettävissä. Lastenhoitajille lähetettiin myös tekstiviestit muistutuksena vastaamisesta, kun vastaamisaikaa oli jäljellä 3 päivää.

Tutkimuksesta löytyy piirteitä sekä kvantitatiivisesta eli määrällisestä tutkimuksesta että kvalitatiivisesta eli laadullisesta tutkimuksesta. Molemmat analyysitavat valittiin, jotta tietoa ja palautetta saataisiin lastenhoitajilta mahdollisimman monipuolisesti. Kvalitatiivisen tutkimuksen

piirteitä ovat, että kyselyhaastatteluun valitut vastaajat ovat tarkkaan valittuja yksilöitä, ja kysely sisältää useita avoimia kysymyksiä. Vastaajilta haluttiin saada myös mielipiteitä, joita ei ole mahdollista laittaa numeeriseen muotoon, vaan ne oli kerättävä avoimilla kysymyksillä. Teemat olivat ennalta valittu, ja ne jakautuivat selkeästi yhtenäiseksi kokonaisuudeksi. Avoimia kysymyksiä on helppo laatia, mutta niiden käsitteleminen vie aikaa, joten avuksi on otettu myös strukturoituja kysymyksiä. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Tutkimuksen tulokset olivat osittain tulkinnanvaraisia, mutta ne sisältävät myös numeerisia matriiseja. Kvantitatiivisen tutkimuksen siitä teki strukturoidut kysymykset sekä vastaajajoukko, josta on vähän taustatietoa. Lomakekyselyt ovat ominaisia määrällisissä tutkimuksissa, koska niistä saadaan edustava otos pienellä vaivalla. Numeerisista matriiseista vastaajien on helppo valita oma mielipiteensä, jos kysymys on rakennettu selkeästi. Vastausvaihtoehtoja ei oltu annettu liikaa, jotta vastaaminen säilyisi mielekkäänä, vaikka vastaaja saisi valita vain yhden vaihtoehdon. Jos valittavana on useampi kuin yksi vaihtoehto, ilmoitettiin se selkeästi kysymyksen alussa. Määrällisen tutkimuksen etuja olivat, että vastaaminen on nopeaa ja tulosten käsittely helppoa. Matriisien tuloksista saatiin laskettua keskiarvoja, ja niitä voidaan tarvittaessa tilastoida, vaikka tässä tutkimuksessa tarkoituksena ei ole saada tilastollisesti yleistettävää aineistoa. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

5.3 Internetkysely

Tutkimukseen valikoitui Webropol-työkalulla tehty nettikysely (Liite 1.), josta sai tarvittaessa myös tulostettua paperiset lomakkeet hoitajille, jotka eivät olleet luovuttaneet sähköpostiosoitettaan. Kysymykset laadittiin toiminnanohjaajan toiveita kuunnellen, ja kyselyn selkeyttämiseksi ne jaettiin eri sivuille kuuteen eri teemaan. Kyselyn esitestaamiseen osallistui kaksi tutkimuksen ulkopuolista koevastaajaa. Kaikki kysymykset eivät olleet pakollisia, jotta hoitajat pystyivät vastata vain heille itselleen tärkeisiin aiheisiin. Kyselyssä oli yhteensä 32 numeroitua kysymystä, jotka

sisälsivät sekä monivalinta- että avoimia kysymyksiä. Kyselyn täyttämiseen on ohjeistettu varattavan vähintään 15 minuuttia aikaa.

Ensimmäisellä sivulla selvitettiin hoitajien profiilia perustietojen avulla. Toinen osio käsitteli koulutus sekä työkokemustaustaa alalta, jossa tärkeänä mukana on myös MLL:n Lahden yhdistyksen järjestämä lastenhoitokurssi. Kolmannella sivulla esitettiin väittämät, joihin vastataan numeerisella asteikolla 1-5. Asteikossa numero 1 kertoi, että vastaaja on täysin eri mieltä ja vastatessaan 5 hän on täysin samaa mieltä. Vastaaja pystyi valitsemaan myös keskimmäisen numeron 3, joka tarkoitti ”En osaa sanoa”. Väittämät koottiin yhteen, jotta kyselyn rakenne pysyy selkeänä. Väittämät käsittelivät lastenhoitokurssia, palkanmaksujärjestelmää sekä sisäistä viestintää.

Neljännellä sivulla teemana oli toiminnan kehittäminen. Kysymykset olivat monivalintoja, jotta niihin olisi helppo ja nopea vastata. Teema piti sisällään sisäistä viestintää lastenhoitajien ja toiminnanohjaajan välillä sekä hoitajien keskinäistä yhteydenpitoa. Hoitajilta kysyttiin myös kanavaa, jota he mieluiten käyttäisivät viestintään. Viides sivu käsitteli ryhmälastenhoitoa ja tapahtumia. Pakollisena kysymyksenä kyselyn etenemisen mahdollistamiseksi kysyttiin kiinnostusta toimia ryhmälastenhoitajana, jonka jälkeen kysyttiin muutama vapaaehtoinen lisäkysymys vastaukseen liittyen. Kuudennella sivulla oli toiminnanohjaajan toive lastenhoidon välityspalvelun kehittämistyöryhmästä, jonka tehtävänä olisi jatkossa ideoida toiminnan markkinointia sekä esimerkiksi osallistumista erilaisiin tapahtumiin. MLL:n Lahden yhdistyksen suunnitelmissa on tulevaisuudessa osallistua aktiivisemmin tapahtumiin ja tuoda palvelua paremmin esille.

Jokaisella sivulla vastaajille jätettiin runsaasti tilaa avointa vastausta ja kehitysideoita varten. Viimeinen kysymys sivulla 7 varattiin kokonaan palautteelle ja ideoinnille, jotta vastaajilla oli mahdollisuus koota ajatuksiaan. Koska vastaukset käsiteltiin anonymina, muistutettiin vielä, että palautteeseen ei voida vastata, jos hoitaja ei sitä erikseen kyselyn toteuttajalta pyydä.

6 TUTKIMUSTULOKSET

6.1 Tutkimustulokset

Tutkimuksen aineisto kerättiin sähköposti- ja paperikyselyllä Mannerheimin Lastensuojeluliiton Lahden yhdistyksen lastenhoitajilta. Kyselyn vastaanotti yhteensä 24 hoitajaa, joista kaksi postitetulla paperilomakkeella ja 22 sähköpostilla. Vastausprosentti oli lopussa 58 %. Kaikki vastaukset huomioitiin kyselyn tutkimuksia analysoitaessa ja esitettäessä. Tutkimuksen tavoitteena oli kartoittaa lastenhoidon välityspalvelun nykytilanne ja toimivuus sekä kehittää toimintaa lastenhoitajien toiveiden mukaiseksi. Kyselyssä oli paljon vapaata tilaa avoimille vastauksille, jotta hoitajien olisi helppoa antaa palautetta ja kehitysideoita. Tutkimuksen haasteena oli tavoittaa kaikki lastenhoitajat heille helpoimmalla tavalla, koska ryhmässä on myös eläkkeellä toimivia hoitajia, jotka eivät käyttäneet tietokonetta. Lastenhoitajia muistutettiin vastaamisesta tekstiviestillä, jotta sähköpostia harvemmin käyttävätkin huomaisivat kyselyn ajoissa.

Tutkimusaineiston analysointia varten aineisto teemoiteltiin kyselyn rakenteen tavoin kuuteen eri osioon. Koska teemoittelu tehtiin jo kyselyä laadittaessa, on tutkimusaineiston käsittely analysointivaiheessa helpompaa. Ensimmäisessä osiossa kerättiin lastenhoitajien perustietoja. Toinen osio koostui koulutuksesta sekä työkokemuksesta alalta; myös MLL:n tarjoamat koulutukset ovat osana koulutusta. Kolmas osio käsitteli kyselyssä esitettyjä väittämiä MLL:n lastenhoidon välityspalvelun toimivuudesta, palkanmaksusta ja sisäisestä viestinnästä – sisäistä viestintää käsiteltiin syvemmin myös osiossa neljä. Viidennessä osiossa analysoitiin lastenhoitajien halukkuutta ryhmälasterhoitoon ja kuudes osio oli toiminnan kehittämistyöryhmään liittyville kysymyksille. Kerätty aineisto saatiin Webropol-ohjelman raportointitoimintoa hyödyntämällä. Webropol-työkalun raportointitoiminnolla saatiin myös havainnollistavia taulukoita tuloksista, ja niitä on hyödynnetty tutkimuksen tuloksia analysoitaessa. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 93.)

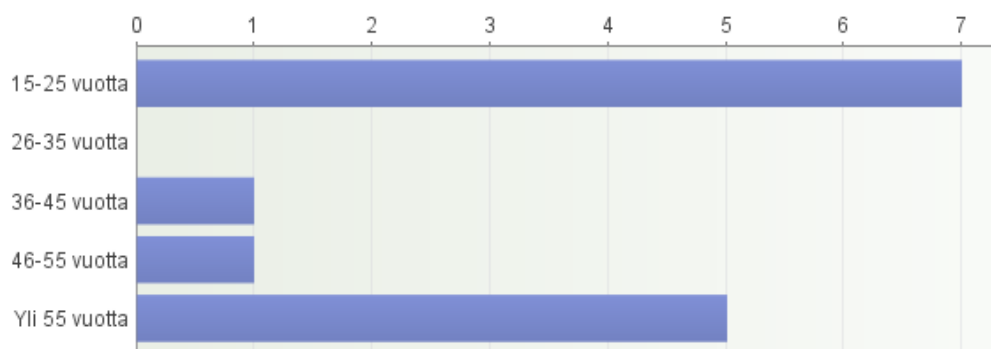
6.2 Sisällönanalyysi

Koska tutkimuksessa on sekä kvalitatiivisen että kvantitatiivisen tutkimuksen piirteitä, käytettiin sen tulosten analysointiin teoriaohjaavaa sisällönanalyysia. Se on perusanalyysimenetelmä, jota voidaan käyttää kaikkeen aineistoon, ja se sopii väljänä teoreettisena kehyksenä myös tähän tutkimukseen. Sisällönanalyysia käytetään usein laadullisissa tutkimuksissa, koska niiden suurimmat pullonkaulat ovat tulkinnanvaraisen tutkimusmateriaalin suuri määrä. Tällä menetelmällä materiaali saadaan jaoteltua ja järjestettyä analysoitavaan muotoon. Kaikkea tutkimuksen aikana ilmenevää kiinnostavaa materiaalia on mahdotonta saada samaan tutkimukseen, joten on hyvä muistaa alussa esitetty tutkimusongelma ja päättää pysyä siihen vastaamisessa. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 91-92.)

Opinnäytetyössä analyysi on teoriaohjaavaa. Tutkimuksessa syntynyt teoria ei tullut vain uusien havaintojen pohjalta, vaan sen taustalla vaikuttaa teoriapohja. Tutkimuksen aineisto kerättiin toiminnan kehittämiseen oleellisista aiheista, joita teoriaosuudesta löytyvä tieto tukee. Analyysivaiheessa keskityttiin uuteen aineistoon, mutta teoriaosuudessa määritelty tieto toimi koko analysointiprosessin ajan tulkintojen ja tulosten viitekehyksenä. Tutkijan aikaisempi tieto voi vaikuttaa tulkintoihin – eikä sitä kielletä. Täysin objektiiviset havainnot eivät ole mahdollisia tutkimuksessa, jossa tutkija on itse rakentanut tutkimusprosessin alusta loppuun. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 96-97.)

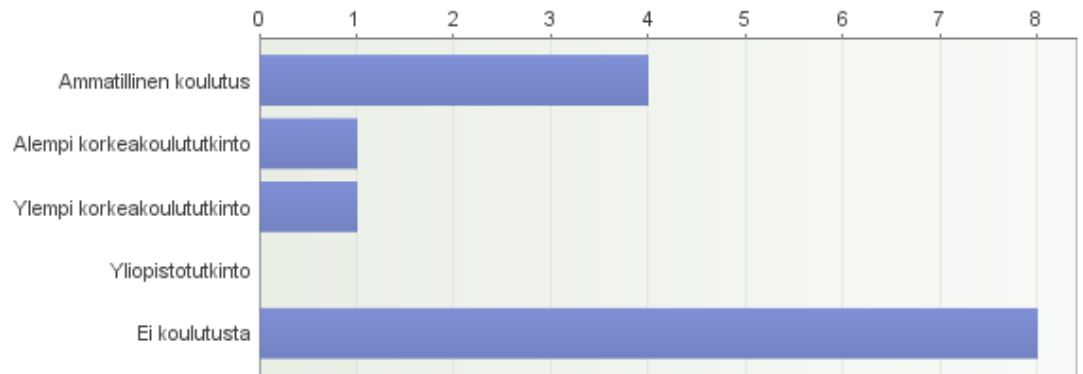
6.3 Tutkimustulokset teemoittain

Kyselyn perustietojen tarkoituksena ei ollut profiloida hoitajia tarkasti, koska vastaajien oli tärkeää pysyä anonyymeinä. Perustietojen tarkoitus oli myös avata kysely helposti vastattavilla kysymyksillä. Kaikki kyselyyn vastanneet hoitajat olivat naisia. Ikäjakauma jakautui niin, että puolet vastaajista olivat alle 25 vuotiaita ja puolet yli 36 vuotiaita (Kuvio 5.). Yli 55 vuotiaita oli viisi. Vastaajista vain yksi asuu yli 5 km päässä keskustasta ja hoitajia löytyy hyvin eri puolilta keskustaa.

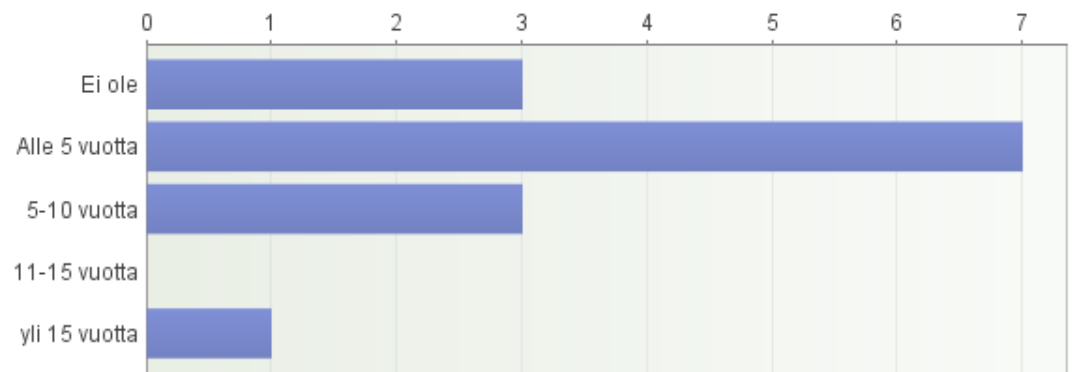


KUVIO 5. MLL:n Lahden yhdistyksen lastenhoitajien ikäjakauma

Toisessa teemaosiossa selvitettiin lastenhoitajien koulutus- ja työkokemustaustaa. Koulutustasoon oli mahdollista vastata useampaan vaihtoehtoon. Yli puolet hoitajista ei ollut kouluttautunut alalle. Ammatillinen koulutus hoitajista oli neljällä ja sitä korkeampi koulutus kahdella (Kuvio 6.). Alle viiden vuoden työkokemus alalta (hoitajana toimiminen lasketaan) oli 71,4 % (Kuvio 6.). Tästä voitiin päätellä, että suurin osa hoitajista ei myöskään ollut toiminut MLL:n hoitajapiirissä sitä kauemmin. Vastanneista hoitajista kahdella oli yli viiden vuoden kokemus, ja toisella heistä yli 15 vuoden kokemus sosiaali- ja terveysalalta. Mannerheimin Lastensuojeluliiton järjestämän lastenhoitokoulutuksen oli hoitajista käynyt 64,3 %. Lastenhoitokurssi oli pakollinen heille, joilla ei ollut koulutusta tai merkittävää kokemusta alalta, joten tämä tukee muita vastauksia.



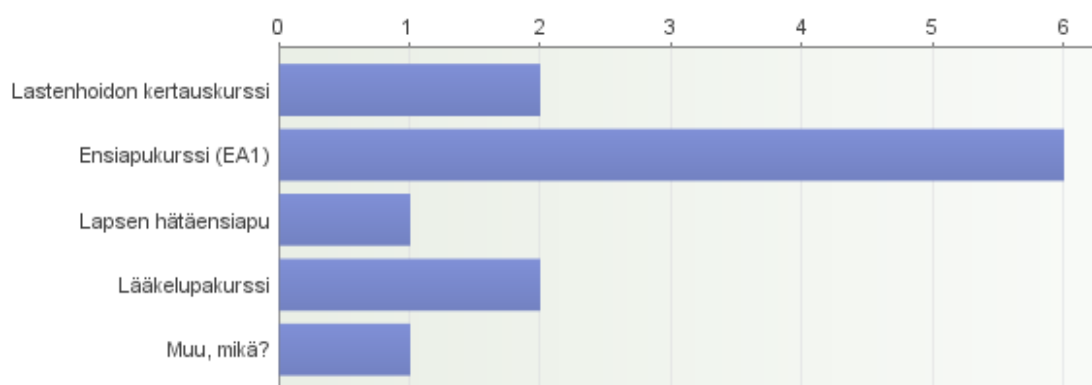
KUVIO 6. Lastenhoitajien sosiaali- ja terveystieteiden koulutus



KUVIO 7. Hoitajien työkokemus sosiaali- ja terveystieteiltä

Mannerheimin Lastensuojeluliiton Lahden yhdistys järjestää tarpeen mukaan välillä hoitajilleen lisäkoulutuksia. Vain 28,6 % vastanneista hoitajista oli käynyt lapsen hätäensiapukurssin, ja muita kursseja ei ole tarjottu viimeisen viiden vuoden aikana. Lisäkoulutukset kuitenkin kiinnostavat hoitajia, ja suurin kiinnostus on viralliseen ensiapukurssiin (EA1). Vastaaajista 85,7 % toivoisi MLL:n tarjoavan tai järjestävän lisäkoulutuksia lisämaksusta (Kuvio 8.) Hoitajat olivat siis halukkaita kouluttautumaan parantaakseen osaamistaan. Kyselyssä esitetyt lisäkoulutukset, joita olivat lastenhoidon kertauskurssi, EA1, lapsen hätäensiapu ja lääkelupakurssi saivat kaikki kiinnostusta vähintään yhdeltä

vastaajalta. Näiden lisäksi toivottiin askartelu ja leikki-ideoita käsittelevää kurssia.



KUVIO 8. Lastenhoitajien toivomat lisäkoulutukset

Väittämät

Väittämät sisälsivät kysymyksiä lastenhoitokurssista, lastenhoidon välityksestä, palkanmaksujärjestelmästä sekä sisäisestä viestinnästä. Strukturoitujen kysymysten asteikolla vastauksen arvo 1 tarkoitti, että vastaaja on täysin eri mieltä väittämästä, 2 eri mieltä, 4 samaa mieltä ja 5 täysin samaa mieltä. Asteikolta 1-5 saadut keskiarvot osoittivat ovatko vastanneet hoitajat olleet samaa vai eri mieltä väittämän kanssa. Jos keskiarvo oli 3, voitiin olettaa, että mielipide on neutraali.

Ensimmäinen väittämä käsitteli lastenhoitokurssia. Kysymykseen vastasi 10/14 vastaajista. Kurssin käyneitä oli yhteensä 9, joten yksi vastaajista oli oletettavasti vastannut 3 – en osaa sanoa, kysymykseen.

Lastenhoitokurssiin, sen pituuteen ja ajankohtaan oltiin tyytyväisiä.

Lastenhoitokursseja on järjestetty tähän mennessä puolen vuoden välein ja hoitajat ovat olleet tyytyväisiä myös tähän. Kaikkien vastausten keskiarvo oli yli 4, johon vaikuttaa myös ”en osaa sanoa” -vastaukset.

Avoimista vastauksista palautteena nousi esille seikka, että raha-asioista ja työnantajavelvoitteista olisi voitu antaa enemmän opetusta myös kurssilla.

Toinen väittäjä piti sisällään kysymyksiä lastenhoidon välityksestä. Kaikki 14 kyselyyn vastannutta vastasi jokaiseen väittämään. Viiden kysymyksen vastausten keskiarvo oli 3.54 (Taulukko 1.). Yli 3,5:n keskiarvo oli vastauksissa kysymyksiin tyytyväisyydestä lastenhoidon välityspuhelimen toimintaan, MLL:n antamaan tukeen välityspalveluun liittyvissä asioissa sekä käytännön asioiden sopimisen helppouteen perheiden kanssa. Kyselyn vastauksissa oli tasaista hajontaa molempiin suuntiin. Välityspuhelimen soittoaika oli yhden avoimen vastauksen mukaan liian lyhyt.

TAULUKKO 1. Lastenhoidon välityspalvelun arviointi

	1	2	3	4	5	Yhteensä	Keskiarvo
Olen ollut tyytyväinen lastenhoidon välityspuhelimen toimintaan	1	1	3	5	4	14	3,71
Olen saanut lastenhoitopyyntöjä tarpeeksi usein	3	3	3	4	1	14	2,79
Lastenhoidon keikkapyynnot ovat tulleet tarpeeksi ajoissa	1	4	3	3	3	14	3,21
Käytännön asiat on ollut helppo sopia perheiden kanssa	1	0	1	5	7	14	4,21
Olen saanut tarvittaessa helposti tukea MLL:ltä välityspalveluun liittyen	0	0	7	3	4	14	3,79
Yhteensä	6	8	17	20	19	70	3,54

Kolmannen osion kysymykset käsitelivät palkanmaksujärjestelmää ja perhettä työnantajana. Kaikki kyselyyn vastanneet vastasivat väittämiin. Kysymysten vastaukset saivat hyvän keskiarvon (3.74) ja suurin osa oli tyytyväinen palkanmaksujärjestelmään (Taulukko 2.). Kahdelle vastanneista palkanmaksu, verotus ja perheelle kuuluvat työnantajavelvoitteet eivät olleet tuttuja, mutta kukaan ei uskonut siihen, ettei MLL tukisi vaikeassa tilanteessa. Avoimista vastauksista selvisi, että lastenhoitajille on annettu kertausta perheiden työnantajavelvoitteista.

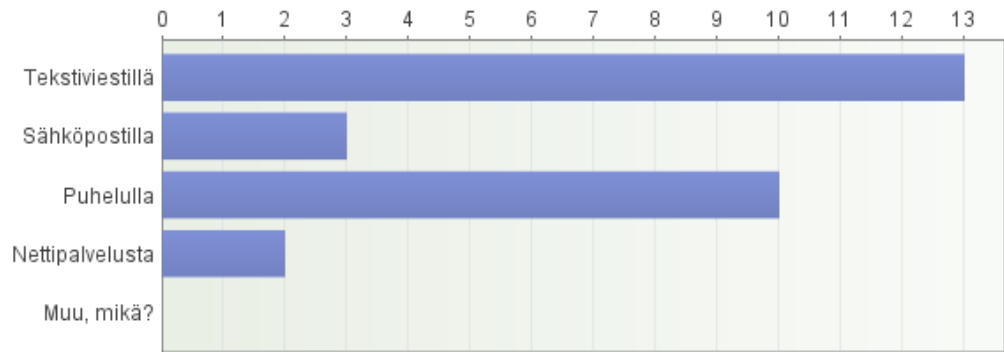
Lomakkeesta huolimatta tiedonetsintä tuntui edelleen hankalalta. Kuitti, jonka hoitaja jättää hoitotapahtuman yhteydessä perheelle, aiheutti myös huolta, koska siihen täytettävä henkilötunnus voi päätyä vääriin käsiin.

TAULUKKO 2. Palkanmaksujärjestelmä ja työnantajavelvoitteet

	1	2	3	4	5	Yhteensä	Keskiarvo
Olen ollut tyytyväinen lastenhoidon palkanmaksujärjestelmään	2	1	2	3	6	14	3,71
Palkanmaksu, verotus ja perheelle kuuluvat työnantajavelvoitteet ovat minulle tuttuja	0	2	3	4	5	14	3,86
MLL antaa tarvittaessa helposti lisätukea perheelle kuuluvien työnantajavelvoitteiden selvittämiseen	0	0	7	5	2	14	3,64
Yhteensä	2	3	12	12	13	42	3,74

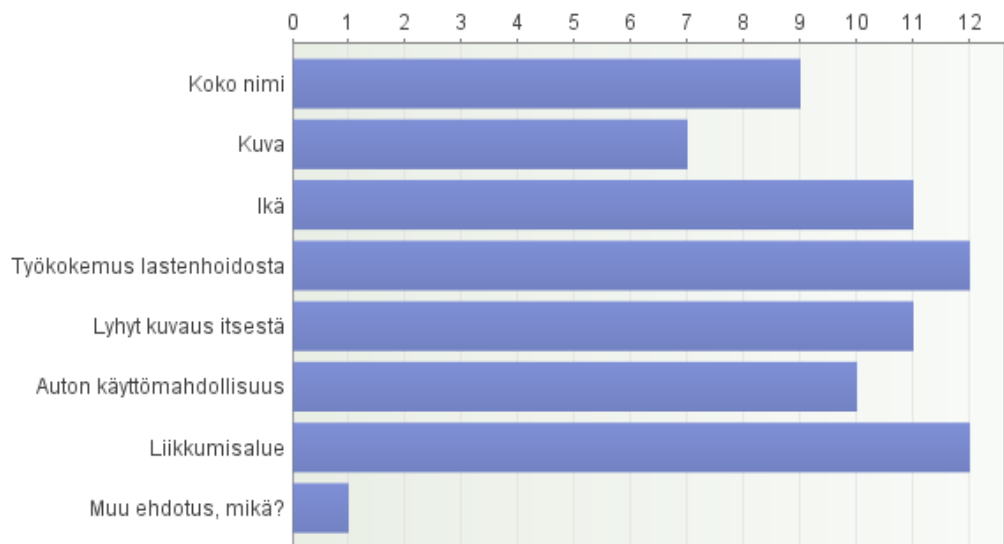
Viestintäkanavat

Lastenhoitajista lähes kaikki (92,9 %) toivoivat, että hoitajapyynnöt tulisivat tekstiviestillä (Kuvio 9.). Tällä hetkelläkin käytössä olevaa puhelua toivoi 71,4 %. Kolme kannatti sähköpostin käyttöä. Nettipalvelusta olivat kiinnostuneita vain kaksi, eikä muita ehdotuksia tullut.



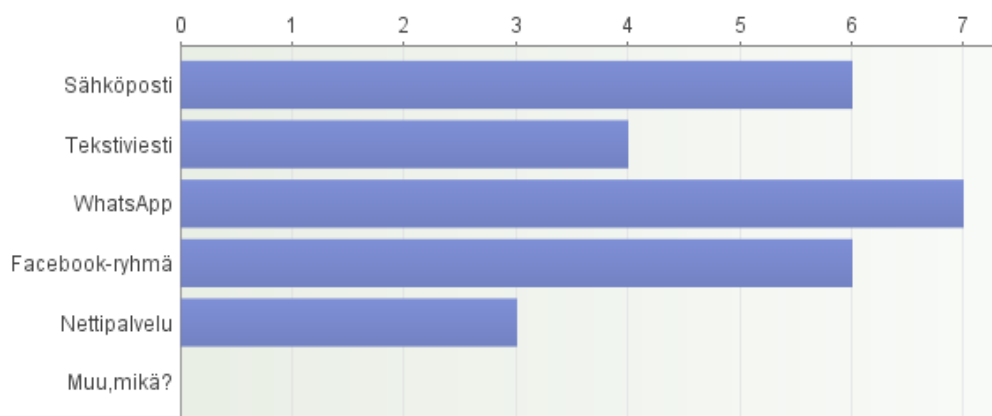
KUVIO 9. Käytettävä viestintätyökalu hoitajavälityksessä

Hoitajilta kysyttiin, että olisivatko he kiinnostuneita nettipalvelusta, jossa perheet voisivat itse valita hoitajan profiilin perusteella. Tämä palvelu korvaisi nykyisen välityspuhelimen joko kokonaan tai osittain. Kysymys oli pakollinen ja 71 % vastanneista oli kiinnostunut nettipalvelusta. Lisätietona kysyttiin, mitä tietoja hoitajat olisivat valmiita ilmoittamaan kyseiseen palveluun. (Kuvio 10.) Muu ehdotus oli lastenhoitajan yhteystiedot – esimerkiksi puhelinnumero – joka olisi suojattu esimerkiksi pankkikirjautumisen taakse.



KUVIO 10. Tiedot, jotka hoitajat olisivat valmiita ilmoittamaan internetpalvelussa

Kaikki hoitajat toivoivat yhteisiä tapaamisia hoitajien ja toiminnanohjaajan välillä. 85,7 % oli sitä mieltä, että tapaamisia olisi hyvä järjestää 1-3 kertaa vuodessa ja loput haluaisivat neljästä kuuteen tapaamista. Kaikki 14 hoitajaa vastasivat kysymykseen. Tapaamisilta toivottiin eniten kokemusten jakamista sekä virkistäytymistä. Koulutuksia toivoi kahdeksan vastaajaa, jonka jälkeen muita ehdotuksia ei tullut. Suurin osa hoitajista (78,6 %) haluaisi pitää yhteyttä myös muihin hoitajiin ja kanavana tässä suurimman kannatuksen sai älypuhelimella toimiva WhatsApp –sovellus (Kuvio 11.). Avoimissa vastauksissa toivottiin, että eri viestintäkanavia ei saisi olla kahta enempää, jotta yhteydenottotavat pysyisivät selkeinä.



KUVIO 11. Viestintäkanava hoitajien välillä

Kaikista kyselyyn vastanneista 71,4 % olisi kiinnostunut toimimaan ryhmälastenhoitajana juhlissa, messuilla tai muissa tapahtumissa. Vain viisi vastanneista olisi valmis käymään maksullisen ryhmälastenhoitokoulutuksen. Osa on jo toiminut myös ryhmälastenhoitajana ilman erillistä kurssia, koska pitkä kokemus katsotaan pätevyudeksi tähän. Korkein hinta, mitä hoitajat olisivat lisäkoulutuksesta mahdollisesti valmiita maksamaan, oli 60 € ja pienin 15 €. Vastauksissa pyydettiin myös huomioimaan pieni eläkkeen määrä.

Lastenhoidon välityspalvelun suunnittelu – ja kehitystyöryhmästä kiinnostuneita oli viisi. Kolme heistä olisi valmis osallistumaan tapaamisiin

7-10 kertaa vuodessa ja kaksi 1-3 kertaa vuodessa. Suunnittelutyöryhmä sai positiivista palautetta myös avoimissa vastauksissa ja sitä toivottiin hyödynnettävän erityisesti MLL:n näkyvyyden parantamiseksi ja tapahtumiin aktiivisesti osallistumisen vuoksi. Tässä hoitajan palaute avoimista vastauksista:

”Loistava idea! Enemmän tapahtumia ja näkyvyyttä ”

6.4 Pohdinnat

Pohdinnat luvun tarkoituksena on tulkita tutkimuksen vastauksia ja pohtia mahdollisia epäkohtia, joita palvelussa tulisi kehittää. Tavoitteena oli vastata kysymyksiin: mitkä ovat palvelun epäkohdat ja mitä voitaisiin parantaa? Tutkimuksen tulosten pohdinnassa näkyy myös opinnäytetyön analysointitapa, joka on teoriaohjaavaa sisällönanalyysiä. Tutkimuksessa onnistuttiin saamaan hyvin mielipiteitä lastenhoitajilta, jotka työskentelevät palvelussa. Mielipiteiden ja laajakirjoisen teoriapohjan avulla on tulkittu aineistoa ja myöhemmin esitetty kehittämissuhteita toimintaan.

Kyselyyn vastanneista hoitajista löytyi eri-ikäisiä koululaisista eläkeläisiin, mikä on hyvä myös asiakkaiden eri tarpeiden kannalta. Aikatauluiltaan eläkeläiset ovat vapaampia, joten hoitaja on helpompi varata lyhyelläkin aikataululla. Kyselystä ei selvinnyt kuinka laajalle alueelle hoitajat olivat valmiita liikkumaan, mutta välityspalvelun kannalta on hyvä, että asuinalueet jakautuvat tasaisesti. Lastenhoitajia ei haluttu tässä työssä profiloida liian tarkasti, jotta yksittäistä vastaajaa ei ole mahdollista jäljittää tuloksista. Tärkein huomio on kuitenkin se, että toimintaan liittyminen on mahdollista kaikille ikään, sukupuoleen tai taustakoulutukseen katsomatta.

Tutkimuksen rakenteesta on erotettavissa kolme isompaa teemakokonaisuutta. Ne ovat: hoitajien koulutus- ja kokemustaso, palkanmaksujärjestelmä sekä sisäinen viestintä. Järjestöissä toimiessa työntekijöiltä ja vapaaehtoisilta ei välttämättä vaadita alan koulutusta tai kokemusta. Myöskään Mannerheimin Lastensuojeluliitto ei vaadi sitä,

mutta on valmis kouluttamaan jäseniään. Teoriaosuudesta löytyvä ideaalimalli suomalaisen järjestön synnystä kuvaa myös MLL:n Lahden yhdistyksen toimintaa. Lastenhoitajat toimivat perheiden apuna, kun apua ei muualta ole saatavissa tai se ei vastaa tarpeita. Yhdistys on jo suorittanut järjestön synnyn neljännen vaiheen, jossa tuotetaan kansalaislähtöinen palvelu ongelman ratkaisemiseksi. Kun lastenhoitajat aloittavat työt perheissä, heistä tulee oman alansa asiantuntijoita, mikä kehittää koko ympäröivää aluetta. Tämän vuoksi on erittäin tärkeää, että kaikki hoitajat ovat saaneet jonkin koulutuksen toimialalleen. (Möttönen ym. 2005, 57 – 59.)

Lastenhoitajilta ei kysytty, kuinka kauan he olivat toimineet juuri MLL:n yhdistyksessä, mutta työkokemusvuosista nähdään, että vain kolmella heistä ei ollut mitään kokemusta sosiaali- ja terveysalalta. Muut olivat toimineet joko lastenhoitajana tai muissa alan tehtävissä. Koulutusvuodet tukevat myös asiantuntijuutta sekä lastenhoitopalvelussa että koko järjestön toiminnassa. Lastenhoitajat olivat selkeästi kiinnostuneita lisäkoulutuksista, koska vaikka ehdotettuja koulutuksia toivottiin vähintään yhden hoitajan palautteissa. Hoitajat olivat motivoituneita lisäkouluttautumaan monipuolisesti, mikä on tärkeää organisaation kehittymisen kannalta. Muutos on jatkuva olotila myös MLL:n Lahden yhdistyksessä, jolloin lastenhoitajilta vaaditaan erityistä aktiivisuutta mukana pysyäkseen.

MLL:n Lahden yhdistyksen järjestämän lastenhoitokurssin pituus, ajankohdat ja kurssisisältö saivat positiivista palautetta, mutta kehitettävää oli vielä ainakin kurssisisällössä. Hoitajat toivoivat lisätietoa raha-asioista, jotta osaavat neuvoa myös perheitä työllistyessään. Kurssin käyneitä oli kyselyn mukaan yhdeksän, mutta kurssin arviointiin osallistui 10 vastaajaa, joten ohjeistus kyselyn tässä kohdassa olisi voinut olla selkeämpi ja olisi välttytty ”En osaa sano” -vastausten vaikutus keskiarvoihin. Keskiarvo oli kuitenkin todella hyvä, joten kurssin järjestäminen kannattaa varmistaa jatkossakin.

Palkanmaksujärjestelmässä on oltava erityisen tarkka, kun työnantajana on kolmas sektori – kuten teoriaosuudessaakin mainittiin. Mannerheimin Lastensuojeluliiton Lahden yhdistys on hyvä esimerkki järjestöstä, jossa toimii sekä ilmaiseksi työtä tekeviä vapaaehtoisia että palkallisia työntekijöitä. MLL:n Lahden yhdistys toimii niin, että työnantajavelvoitteet ovat lastenhoidon tilanneen perheen hoidettavana. Lastenhoitajat ovat vastuussa siitä, että työnantajavelvoitteet hoidetaan asiallisesti, mutta MLL on luvannut tukea heitä hankalissa tilanteissa. Kuten teoriaosuudessa jo mainittiin Ruuskasen ym. (2013) mukaan koskevat samat yleispätevät työehtosopimukset myös lastenhoitajia, vaikka he toimivat osittain vapaaehtoisesti ja työnantaja ovat usein kotitaloudet. Lastenhoitajien on tärkeää myös aktiivisesti päivittää ajankohtaista lainsäädäntöä työnantajavelvoitteista, vaikka MLL tai perheet eivät niistä olisivatkaan huomauttaneet. Työkeikkojen välillä voi olla pitkiäkin aikoja, jolloin useatkin lakimuutokset ovat mahdollisia. Puolet vastaajista tuntee saaneensa tarvittaessa helposti tukea MLL:lta vaikeita asioita välityspalvelun toiminnassa kohdatessaan. Kukaan ei ollut tästä eri mieltä, joten MLL on osannut viestiä auttamishalunsa hyvin hoitajille. Myös yhteistyö perheiden kanssa sujuu yleisesti hyvin, ja vain yksi oli eri mieltä tästä.

Sisäisen viestinnän toimivuudella ja viestintäosaamisella on tärkeä rooli, kun toimintaa lähdetään kehittämään. Lastenhoitajat toimivat pääsääntöisesti yksin tai yhdessä perheen kanssa, mutta myös ryhmätyötaitot korostuvat, jos lastenhoito tapahtuu ryhmässä. Ryhmälastenhoito juhlissa, messuilla tai tapahtumissa selkeästi kiinnostaa lastenhoitajia, joten tämä tulisi mahdollistaa myös MLL:n puolesta. Maksullinen ryhmälastenhoitokurssi kiinnosti vastaajista vain murto-osaa, joten sen järjestäminen ei luultavasti olisi kannattavaa. Koska osa on toiminut ryhmälastenhoitajana myös ilman kurssia, on käytäntö varmasti hieman epäselvä myös lastenhoitajien keskuudessa.

Lastenhoitajat selvästi halusivat lisää lastenhoitopyyntöjä, koska kyselyjä ei heidän mielestään ollut tullut tarpeeksi usein (ka 2.79). Myös lastenhoidon keikkapyyntöjen tuloa tulisi aikaistaa, koska lähes puolet

vastaajista olivat sitä mieltä, että pyynnöt eivät tule tarpeeksi ajoissa. Yksi syy tähän voi olla viestintäkanava, johon ei ole olemassa selkeää ohjetta. Hautalan ym. (2007) mukaan viestintäosaamista on myös se, että osataan valita oikea kanava viestintään. Tähän haettiin vastauksia ja mielipiteitä myös kyselyssä, jotta MLL:n Lahden yhdistys osaisi ohjata viestit kaikkien helposti saataville ja vuorovaikutus sekä hoitajien että toiminnanohjaajan että hoitajien keskinäinen vuorovaikutus toimisi sujuvasti. (Huotari ym. 2005.) Hoitajapyynnöt tulevat tällä hetkellä joko sähköpostilla, puhelimitse tai tekstiviestillä riippuen siitä, minkä kanavan kautta perhe ottaa yhteyttä. Jos lastenhoitajat eivät saa työtarjouksia säännöllisesti, motivaatiota on vaikeaa pitää yllä.

Eniten kiinnostusta tulevana viestintäkanavana saivat tekstiviestit ja puhelut, mutta nettipalvelusta erikseen kysyttäessä siitä kiinnostui reilusti yli puolet. Hoitajat olisivat myös valmiita luovuttamaan tietojaan monipuolisesti nettipalvelun käyttöön, mikä on merkittävä asia, jos palvelua halutaan lähteä kehittämään. Yhteystiedot olivat hyvä lisäys avoimissa vastauksissa, ja se kertoo myös lastenhoitajien palautteenantoherkkyydestä ja kiinnostuksesta asiaan. Myös turvallisuus nousi palautteista, vaikka sitä ei oltu erikseen mainittu nettipalvelun kohdalla.

Hoitajien yhteisille tapaamisille sekä yhteydenpidolle oli selkeää tilausta. Lastenhoitajat halusivat toimia yhteisöllisesti ja jakaa kokemuksiaan. Toiminnan jatkumisen ja kehittymisen kannalta on erittäin hyvä, että myös kehittämistämistyöryhmä sai kannatusta. Työryhmän avulla tämän opinnäytetyönkin kehittämisideoita voidaan tarvittaessa saattaa nopeammin käytäntöön.

6.5 Tutkimuksen luotettavuuden arviointi

Tutkimuksen luotettavuutta arvioitaessa on huomioitava se, että tutkimuksessa oli sekä kvalitatiivisten että kvantitatiivisen tutkimuksen piirteitä. Tässä tutkimuksessa kyselyn vastausprosentti oli erittäin hyvä, sillä yli puolet kyselyn vastaanottaneista vastasi kyselyyn.

Tutkimustuloksista muodostetut kuviot ovat suoraan kyselyn pohjalta, eikä tutkija ole muokannut niitä.

Laadullisessa tutkimuksen luotettavuutta arvioitaessa lähdetään katsomaan tutkimusprosessia kokonaisuutena. Pääasiallinen tutkimuksen luotettavuuden kriteeri on itse tutkija, koska hän on yksi keskeisimmistä tutkimusvälineistä. Avoimista vastauksista saadut tulokset eivät olleet yksiselitteisiä vaan tutkijan esittäessä tuloksia niihin vaikuttavat aina tutkijan omat ennakkokäsitykset, mielipiteet sekä se, kuinka vahva teoriapohja aiheeseen löytyy jo valmiiksi. Sen sijaan raportit voivat sisältää omia näkemyksiä ja mielipiteitä, mikä tekee niistä henkilökohtaisempia kuin määrälliset tutkimukset. (Eskola & Suoranta 1998, 209-212.)

Jokaisessa tutkimuksessa tutkijan on oltava erityisen järjestelmällinen ja perusteleva, jotta yleisön luottamus säilyy koko tutkimusprosessin ajan. Lukijan on pystyttävä seuraamaan tutkijan päättelyä johdonmukaisesti ja mahdollisimman yksiselitteisesti, jotta epäselviä kohtia ei pääse syntymään. Jos lukijan luottamus tutkimukseen pääsee katoamaan arviointia tehdessä, on sitä hankalaa enää palauttaa. (Eskola ym. 1998, 213-215.)

Tämä aineisto arvioitiin Eskolan ym. (1998) sivuja 216 – 217 apuna käyttäen kiinnittäen erityistä huomiota aineiston yhteiskunnalliseen merkittävyyteen ja riittävyteen, analyysin kattavuuteen sekä arviointiin ja toistuvuuteen. Aineiston merkittävyyttä oli mahdotonta ennustaa etukäteen, vaikka tutkimuksen tarkoituksena oli tuottaa käytännön hyötyä yhdistykselle. Merkittävyyteen vaikutti tutkimuksesta saatu tieto sekä sen käytäntöön siirtäminen, mikä on yhdistyksen itse päätettävissä tutkimuksen päätyttyä. Aineiston riittävyys ja kattavuus olivat tutkimuksen laajuuteen nähden hyvä. Vastausprosentti lastenhoitajilta oli 58 ja vastaukset olivat laadukkaita. Aineistoa oli sopivasti sen analysoimiseksi ja tulkintojen tekemiseksi. Analyysissa otettiin huomioon koko tutkimusaineisto. Yhtäkään vastausta ei oltu hylätty tai jätetty ulkopuolelle, vaan jokaisen mielipide on huomioitu. Arvioinnilla ja toistettavuudella tarkoitetaan sitä, että samasta aineistosta on toisen tutkijan mahdollista

tehdä samat tulkinnat, koska vastauksissa käytettävät luokittelusäännöt on esitetty yksiselitteisesti. Päättely etenee loogisesti, eivätkä tutkijan henkilökohtaiset mielipiteet vaikuttaneet aineistoon liikaa.

7 KEHITTÄMISEHDOTUKSET

Kehittämisehdotukset ja –ideat on tehty pohjautuen työn teoriaosioon ja tutkimustuloksiin. Tavoitteena on tehdä helposti ymmärrettäviä ehdotuksia, joita voidaan mahdollisimman vaivattomasti ja pienillä resursseilla siirtää myös yhdistyksen käytäntöön. Toiminnaltaan MLL on tavoitekeskeinen organisaatio, jonka toiminnan jatkuminen vaatii jatkuvaa kehittymistä. Koska yhdistyksen toiminta perustuu pitkälti vapaaehtoistyöhön ja käytettävissä olevat resurssit ovat hyvin pienet, on tämä huomioitava myös kehittämisehdotuksia tehdessä. Ideoinnissa on huomioitu myös yhdistyksen arvot ja toimintaperiaatteet, jotka on esitelty tarkemmin luvussa 4.

MLL:n Lahden yhdistyksen olisi hyvä jatkossakin huolehtia siitä, että hoitajalistoilta löytyy kaiken ikäisiä hoitajia. Tämä on muistettava erityisesti silloin, kun lastenhoitokurssia markkinoidaan. Kurssi on kyselyn tulostenkin mukaan rakennettu toimivaksi, joten sen markkinointiin ja uusien hoitajien rekrytointiin kannattaisi panostaa tulevaisuudessa. Hoitajilta ei vaadita mitään pohjakoulutusta, vain vastuuntuntoa ja innostusta toimia perheiden parissa, joten mahdollisia työllistettäviä voisi löytyä Lahden alueelta paljonkin. Jos yhdistys määritteli lastenhoitajana toimisen kriteerit näkyvämmiin, voisi toiminnasta kiinnostuneita olla enemmän. Ensin on kuitenkin huolehdittava siitä, että nykyiset hoitajat saavat tarpeeksi lastenhoitopyyntöjä, ja sisäinen viestintä saadaan sujuvasti toimivaksi.

Sisäisen viestinnän kanavat jakoivat kyselyssä mielipiteitä. Kaikilla hoitajilla ei ollut käytössä älypuhelinta ja sähköpostilla viestiminen on usein hidasta ja viestiketjujen hallinnointi on siellä haastavaa. Lähes puolet hoitajista kannatti Facebook –ryhmää. Nykyajassa pysyäkseen olisi hoitajille hyvä tarjota mahdollisuus omaan Facebook -ryhmään, johon he voisivat halutessaan liittyä. Facebookissa hoitajien on myös helppo suodattaa keskustelut, joihin ei halua osallistua. Keskusteleminen ja ajankohtaisten uutisten jakaminen lisäisi myös hoitajien yhteisöllisyyttä ja tunnetta organisaatioon kuulumisesta. Koska lastenhoitajia on Lahden

alueella vasta 24, olisi ryhmän ylläpitäminen helppoa, ja erikoisvalvontaa MLL:n puolelta ei tarvittaisi. Myös tiedottaminen suljetussa ryhmässä on tehokasta ja nopeaa, kunhan tärkeimmät viestit huolehditaan kaikkien tietoon myös kaikille toimivaa kanavaa käyttäen.

Tällä hetkellä lastenhoitoa ei ole mahdollista saada lyhyellä varoitusajalla, ja kyselyn tietoa siitä, kuinka moni hoitopyyntö jää kokonaan vastaamatta, ei ole saatavilla. Kyselyn tuloksetkin osoittivat, että hoitajapyynnot tulevat hoitajille liian myöhään. Palvelun prosessissa on selvästi kehitettävää ja nykyisellään se ei palvele tarjoajaa tai asiakasta. Prosessin ideaalimalli olisi perheille sekä hoitajille mahdollisimman yksinkertainen ja helppokäyttöinen. Tämän vuoksi kyselyssä oli myös kysymys kiinnostuksesta nettipalveluun, joka korvaisi mahdollisesti joko kokonaan tai osittain nykyisen puhelin- ja nettivälityksen. Nettipalvelu tulisi mahdollisesti osaksi MLL:n Lahden yhdistyksen nettisivuja, ja niiden päivitys tapahtuisi samaan aikaan kun sivujen muukin huolto. Jos nettipalveluun investoitaisiin, saisivat perheet käyttäjätunnusten avulla pääsyn hoitajien profiileihin, joista samaan tapaan ottaisivat yhteyttä vapaana oleviin. Profiilin tietoja olisi helppo muokata ja hoitajilla olisi mahdollisuus myös pienimuotoisesti myydä osaamistaan. Tärkeät tiedot, kuten liikkumisalue ja erikoisosaaminen, olisivat helposti saatavissa. Koska hoitajia on vielä alle 30, profiileja olisi nopeaa selata. Nettipalvelun heikkous on se, että se yleensä vaatii jatkuvaa päivittämistä ja palvelu maksaa, joten suunnittelu ja toteutus olisi tehtävä huolella. Suurin etu palvelussa olisi sen saatavuus vuorokauden ympäri, ja hoitajat voisivat itse valita sopivat soittoaajat. Netissä olevan lomakkeen avulla perheet pyytäisivät käyttäjätunnuksia palveluun, ja nykyiset puhelinpalvelua hoitavat työntekijät, vastaisivat kyselyihin. Myös päteviä ja toiminnassa pidempään olevia lastenhoitajia olisi mahdollista hyödyntää palvelun ylläpitoon.

Lastenhoitajat olivat kiinnostuneita lisäkouluttautumaan, joten heille tulisi myös tarjota mahdollisuus tähän. Ulkopuolisilta palveluntarjoajilta tilattavat kurssit ovat järjestäjälle helppoja, ja oikealla hinnoittelulla MLL voisi saada siitä itselleen tuloja palvelun kehittämiseen. Hätäensiapu ja EA1 kurssit

toisivat varmuutta asiantuntijoina toimimiseen ja kasvattaisivat palvelun luotettavuutta myös asiakkaiden silmissä. Jos ensiapukurssia ei ole mahdollista käydä lastenhoitokurssin yhteydessä, tulisi niitä järjestää säännöllisesti ympäri vuoden.

Palkanmaksun hoitavat palvelun tilanneet perheet. Koska lastenhoitajien vastauksista oli havaittavissa epävarmuutta perheen työnantajavelvoitteista, tulisi nämä selventää vielä jokaiselle hoitajalle. Vaikka palkanmaksujärjestelmää käsiteltäisiin lastenhoitokurssilla, olisi kertausmahdollisuus hoitajille tehtävä säännöllisesti jo lainsäädännön muutostenkin vuoksi. Näin lastenhoitajat osaisivat tarvittaessa neuvoa perheitä ja työehtosopimuksen noudattaminen turvautuisi.

Ryhmälastenhoidon selkein suurin ongelma oli selkeiden sääntöjen puuttuminen. Ryhmälastenhoitoa varten on järjestetty erillinen kurssi, mutta osa oli toiminut ryhmälastenhoitajana myös ilman sitä. Toiminnan selkeyttämiseksi yhdistyksen olisi laadittava pelisäännöt, jonka mukaan toimitaan jatkossa. Kaikki hoitajat eivät halunneet osallistua lastenhoitoon tapahtumissa, mutta halukkaille tulisi tarjota tämä mahdollisuus. Sen lisäksi, että ryhmälastenhoitoa alettaisiin mainostaa, olisi yhdistyksen oma aktiivisuus tapahtumien kontaktoinnissa tärkeää. Valitettavasti hoitajat eivät itse voi markkinoida välityspalvelua, mikä vaikuttaa myös heidän työllistymiseensä. Potentiaalisia tapahtumia ja ryhmälastenhoitomahdollisuuksia olisi vuoden aikana useita, jos MLL olisi aktiivisesti näihin yhteydessä. Resurssit eivät kuitenkaan voi riittää kaikkeen, mihin avuksi on ehdotettu perustettavaksi oma työryhmä, jonka tehtävänä olisi tehostaa lastenhoidon näkyvyyttä ja markkinointia alueella.

Kyselyn tulokset osoittavat, että kiinnostusta lastenhoidon välityspalvelun kehittämistyöryhmään selkeästi löytyi. Kehittämistyöryhmän toiminnan käynnistäminen olisi hyvä tapahtua mahdollisimman pian kyselyn jälkeen, kun MLL:n suunnitelma on vielä vastaajilla muistissa. Työryhmän tarkoitus olisi toimia mahdollisimman itsenäisesti, joten tähän ei menisi liikaa yhdistyksen resursseja tai rahaa. Ryhmä voitaisiin koota Facebook –ryhmän perustamisen jälkeen, koska siellä aktiivisesti keskusteluun

osallistujat ovat usein myös kiinnostuneita organisaation toiminnasta ja kehittämisestä. Toiminnankordinaattori voisi esittää työryhmälle etukäteen jokaista heidän itse sopimaansa tapaamista varten ongelman tai ajankohtaisen aiheen, jonka ratkaisemiseksi ryhmä työskentelee.

Esimerkkiongelmaksi: kuinka lastenhoitotoiminta saadaan näkyvämmäksi tulevaisuuden kesätapahtumissa? Ryhmän keskusteluista kootaan muistio, joka toimitetaan sekä hallitukselle että toiminnankordinaattorille.

Tulevaisuudessa – kun tällä hetkellä toimivat lastenhoitajat ovat työllistyneet – työryhmän tehtävänä olisi markkinoida lastenhoitokurssia sekä mahdollisesti maksullisia lisäkoulutuksia, joiden avulla MLL saisi lisätuloja toimintansa pyörittämiseen.

Seuraavaan kuvioon 12 on koottu yhteenveto kehittämis ehdotuksista, jotka yhdistyksen olisi helppo ottaa käyttöön ja joille tutkimuksen mukaan olisi tarvetta. Ehdotukset on jaettu maksullisiin sekä maksuttomiin kokonaisuuksiin, jotta niistä näkee selkeästi, mitkä toiminnot on mahdollista saattaa käytäntöön jo heti, ja mitkä tarvitsevat vielä lisäsuunnittelua.

Maskuttomat kehitystoimenpiteet

- Hoitajana toimimisen kriteerien määrittäminen ja hyödyntäminen markkinoinnissa
- Lastenhoitokurssin markkinoiminen Lahden alueella
- Suljetun Facebook -ryhmän perustaminen lastenhoitajille ja hyödyntäminen sisäiseen veistintään
- Kehittämistyöryhmän kokoaminen ja tiiminvetäjän nimeäminen
- Palkanmaksujärjestelmän kertaaminen hoitajille (lisäkoulutus)
- Ryhmälasten hoidon toiminnan sääntöjen luominen yhdistyksen sisällä

Maksulliset kehitystoimenpiteet

- Nettipalvelu korvaamaan puhelinvälitystä
- Lisäkoulutusten tilaaminen ulkopuolisilta järjestäjiltä hoitajille

Kuvio 12. Kehittämis ehdotusten yhteenveto

8 YHTEENVETO

Opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia Mannerheimin Lastensuojeluliiton Lahden yhdistyksen lastenhoidon välityspalvelun toiminnan nykytilannetta ja esittää kehittämissuhteita. Päättökysymykset olivat: mitkä ovat palvelun epäkohdat, ja mitä voitaisiin parantaa? Tutkimuksen rakenne koostui johdannosta, teoriaosuudesta, tutkimuskyselystä sekä sen tuloksista ja kehittämissuhteista.

Tutkimusmenetelmänä opinnäytetyössä käytettiin sekä kvalitatiivista että kvantitatiivista tutkimusta. MLL:n Lahden yhdistyksen lastenhoitajille lähetettiin sähköpostilla linkki Webropol-ohjelman kyselyyn, joista saatujen vastausten pohjalta tehtiin tulkintoja ja pohdintoja. Kyselyn vastausprosentti oli nettikyselyksi todella hyvä, mutta avoimiin vastauksiin olisi voinut saada enemmän vastauksia henkilökohtaisilla haastatteluilla. Pienen haasteen tutkimukselle toi myös toiminnanohjaajan vaihtuessa kesken tutkimuksen helmikuun alussa.

Työn teoriaosuus alkaa kolmannesta sektorista, jota seuraa organisaation kehittäminen ja lopuksi Mannerheimin Lastensuojeluliiton perustiedot. MLL toimii kolmannella sektorilla, ja teoriaosuudessa on perehdytty myös siellä toimivien järjestöjen syntyyn sekä kolmanteen sektoriin työnantajana. Toinen teorialuku käsittelee organisaation kehittämistä ensin määrittelemällä organisaation, jonka jälkeen käydään organisaation kehittämisen perustaa ja erityisesti organisaatioviestintää. Viestintäosaaminen on tärkeässä roolissa organisaatiota kehitettäessä, joka huomioidaan myös erityisesti tutkimustuloksia analysoitaessa. Kolmas luku teoriaa käsittelee MLL:n toimintaa sekä valtakunnallisesti että paikallisesti. Välityspalvelun toiminta on esitelty myös prosessina ja alaluvuissa kerrotaan lastenhoitajilta vaadittavat taidot palvelussa toimimiseksi.

Tutkimuksen tulokset kertovat, että lastenhoitajat ovat innokkaita ja haluaisivat toimia aktiivisemmin palvelun kehittämiseksi. Toiminta ei nykytilassaan hyödynnä täysin hoitajien potentiaalia, ja lastenhoitajat eivät

saa tarpeeksi työtarjouksia. Suurimmat epäkohdat olivat sisäisessä viestinnässä, koska siihen ei oltu sovittu yhdessä käytettävää kanavaa. Ongelman purkamiseksi välityspalvelun viestintää olisi kehitettävä, jotta sekä henkilökunta että asiakkaat kohtaisivat. Parannettavaa löytyi toiminnan sääntöjen sekä palkanmaksujärjestelmän kertaamisesta. Kehittämissuhteita tehdessä on huomioitu erityisesti se, että ne olisi helppo saattaa käytäntöön sekä ajallisesti että hinnan puolesta, kustannustehokkaasti. Jos kehittämissuhteiryhmä päätetään perustaa, on työryhmän mahdollisuus hyödyntää työn tuloksia suunnitelmissaan oman valintansa mukaan.

LÄHTEET

Painetut lähteet

Eskola J. & Suoranta J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Jyväskylä. Vastapaino.

Harisalo R. 2008. Organisaatioteoriat: yhteistyön uudet muodot. Tampere University Press. Tampere. 2009.

Huotari M., Hurme P. & Valkonen T. 2005. Viestinnästä tietoon. Tiedon luominen työyhteisössä. Helsinki. WSOY.

Kamesky M. 2014. Strateginen johtaminen. Menestyksen timantti. Hansaprint Oy. Vantaa.

Möttönen, S. Niemelä, J. 2005. Kunta ja kolmas sektori: yhteistyön uudet muodot. Jyväskylä. PS-kustannus 2005.

Tuomi J. & Sarajärvi A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä. Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Elektroniset lähteet

Hautanen L. & Katto L. 2007. Virtuaali AMK. Viestintäkanavat. [viitattu 27.2.2017] Saatavissa: <http://www2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opintojaksot/030905/1106915276399/1162983269374/1162983351142/1162983982732.html>

Kansalaisyhteiskunta 2016. Järjestötoiminnan tietopalvelu – Järjestö- ja yhdistystoiminta. Suomalainen kolmas sektori. [viitattu 17.1.2016] Saatavissa: http://www.kansalaisyhteiskunta.fi/tietopalvelu/jarjesto-ja_yhdistystoiminta/suomalainen_kolmas_sektori

Konttinen E. Jyväskylän Yliopisto. Kansalaisyhteiskunnan tutkimusportaali. Kolmas sektori. [viitattu 3.1.2017] Saatavilla: <http://kans.jyu.fi/sanasto/sanat-kansio/kolmas-sektori>

Mannerheimin lastensuojeluliitto 2016a. Tietoa MLL:sta. Historia. [viitattu 12.12.2016] Saatavilla: <http://www.mll.fi/mll/historia/>

Mannerheimin lastensuojeluliitto 2016b. Tietoa MLL:sta. Strategia. [viitattu 12.12.2016] Saatavilla: <http://www.mll.fi/mll/strategia/>

Mannerheimin lastensuojeluliitto 2017. Vanhenpainnetti. Lastenhoitoapua. [viitattu 12.12.2016] Saatavilla: <http://www.mll.fi/vanhempainnetti/lastenhoito/>

Mannerheimin lastensuojeluliitto Lahden yhdistys 2016. Lastenhoito. Hoitajavälitys. [viitattu 12.12.2016] Saatavilla: <https://lahti.mll.fi/lastenhoito/hoitajavalitys/>

Manneheimin Lastensuojeluliitto 2014. MLL:n Strategia – Suunta 2024. Hämeen Kirjapaino Oy. [viitattu 23.2.2017] Saatavissa: https://mll-fi-bin.directo.fi/@Bin/08eb6281bb5333675be2b0a3562cd412/1487864954/application/pdf/22407197/MLLn_Suunta2024.pdf

Puohiniemi M. 2010. Limor Oy. Arvot, missio, visio ja strategia. [viitattu 9.1.2017] Saatavilla: <http://www.puohiniemi.fi/palvelut/arvot-missio-visio-ja-strategia.html>

Ruuskanen P., Selander K. & Anttila T. 2013. Palkkatyössä kolmannella sektorilla. Julkaisu Työ ja yrittäjyys 20/2013. Työ- ja elinkeinoministeriö. [viitattu 17.1.2016] Saatavissa: <https://tem.fi/documents/1410877/2864661/Palkkaty%C3%B6ss%C3%A4+kolmannella+sektorilla+27062013.pdf>

Saaranen-Kauppinen A. & Puusniekka A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. [viitattu 5.1.2017] Saatavilla: http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L1_2.html

Sunila K. 2014. STRATEGIA ORGANISAATION KEHITTÄMISEN OHJAAJANA. Turun Ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö. [viitattu 30.11.2016]. Saatavissa:

<https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/72213/Opinnaytetyo.pdf?sequence=1>

Tikkakoski, V. & Mäntylä, E. 2014. Opinnäytetyö. Arjen voimavarat ja Mannerheimin lastensuojeluliiton lastenhoitopalveluiden merkitys perheille. Laurea-ammattikorkeakoulu. [viitattu 30.11.2016]. Saatavissa: <http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/70890/Opinnaytetyo%20Mantyla%20ja%20Tikkakoski%202014.docx.pdf?sequence=1>

Yhdistystori 2016. Palkkatyössä kolmannella sektorilla – Uusi julkaisu. [viitattu 19.1.2016] Saatavissa: <http://www.yhdistystori.fi/uutisissa-esitellyt-julkaisut/julkaisut/palkkatyossa-kolmannella-sektorilla-uusi-julkaisu>

Vuorinen M. 2008. Organisaation kehittäminen muutoksessa. Case: Tampereen kaupunkin energialiiketoiminnat. Pro Gradu- tutkielma. Tampereen Yliopisto. [viitattu 27.1.2017] Saatavissa: <https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/80109/gradu03029.pdf?sequence=1>

Muut

Mannerheimin Lastensuojeluliiton Lahden yhdistys ry. Tarvitsetko lastenhoitoapua? Esite.

LIITTEET

LIITE 1 SAATEKIRJE JA NETTIKYSELYN KYSYMYKSET

Saatekirje

Hei MLL:n lastenhoitaja!

Kerroimme ennen joulua yhteisessä tapaamisessa, että MLL:n Lahden yhdistyksen lastenhoitotoimintaa ollaan kehittämässä. Olemme laatineet yhdessä Lahden ammattikorkeakoulun opiskelijan Terhi Väisänen kanssa kyselyn, johon vastaamalla voit vaikuttaa lastenhoitotoiminnan tulevaisuuteen.

Kysely on osa opiskelijan lopputyötä, joka julkaistaan keväällä 2017. **Kaikki vastaukset käsitellään anonyyminä, eikä yksittäistä vastaaja voida julkaistavasta työstä tunnistaa.** Toivomme, että voit vastata näihin kysymyksiin rehellisesti ja avoimesti. Kaikki kysymykset eivät ole pakollisia ja pakolliset kysymykset on merkattu tähdillä (*).

Kaikki lastenhoitajat ovat vastaanottaneet tämän kyselyn joko sähköisenä tai paperisena versiona. **Lähetämme paperisen version myös pyydettyäessä.**

Vastaamisaikaa on **keskiviikkoon 15.2. klo 18 asti**. Varaathan kyselyyn vastaamiseen noin 15 minuuttia. Linkki kyselyyn:

<https://www.webpolsurveys.com/S/0B5152CA9B174E4B.par>

Kiitos kun olet mukana kehittämässä toimintaa, vastauksesi on meille arvokas.

Vastaamme mielellämme kaikkiin kysymyksiin!

Ystävällisin terveisin

Terhi Väisänen

s.posti: terhi.vaisanen@student.lamk.fi

Puh: 050 441 0992

Marjukka Salomaa

toimintakordinaattori

s.posti: toimintakordinaattori-lahti@mll.fi

puh. 050 464 2426

Nettikysely

Kysely Mannerheimin Lastensuojeluliiton Lahden alueen lastenhoitajille tammikuussa 2017

Hyvä lastenhoitaja

Mannerheimin Lastensuojeluliiton Lahden yhdistyksen kaikki lastenhoitajat ovat vastaanottaneet tämän kyselyn joko sähköisenä tai paperisena lomakkeena.

Tämän kyselyn tavoitteena on kartoittaa MLL:n Lahden yhdistyksen lastenhoidon välityspalvelun nykytilannetta ja kehittää toimintaa entistä paremmaksi. Kysely on osa Lahden ammattikorkeakoulun liiketalouden opiskelijan Terhi Väisänen opinnäytetyötä keväällä 2017.

Toivomme, että voit vastata näihin kysymyksiin rehellisesti ja avoimesti. Vastauksia tarkastellaan yleisellä tasolla, eikä yksittäistä vastaajaa tunnisteta vastauksista. Kaikki kysymykset eivät ole pakollisia ja pakolliset kysymykset on merkattu tähdillä (*).

Toivomme myös, että voit kertoa omia kehittämissuunnitelmiasi. Kyselyyn vastaaminen vie noin 15 minuuttia.

Kiitos kun olet mukana kehittämässä toimintaa, vastauksesi on meille arvokas.

Perustiedot

1. Sukupuoli

- Nainen
- Mies
- Muu

2. Ikä

- 15-25 vuotta
- 26-35 vuotta
- 36-45 vuotta
- 46-55 vuotta
- Yli 55 vuotta

3. Asuinalue

Kysymme asuinaluetta kartoittaaksemme kuinka kaukaa lastenhoitajat ovat valmiita liikkumaan yhteisiin tapaamisiin. Jos haluat varmistaa pysyväsi anonyymina, voit ohittaa tämän kysymyksen.

- Ahtiala
- Asemantausta
- Hennala
- Jalkaranta
- Jokimaa
- Karisto
- Kerinkallio
- Keskusta
- Kilpiäinen
- Kivimaa
- Kiveriö
- Koiskala
- Kujala
- Kunnas
- Kytölä
- Kärpänen
- Laune
- Mukkula
- Myllypohja
- Möysä
- Nastola
- Niemi
- Nikkilä
- Okeroinen
- Pesäkallio
- Pirttiharju
- Renkomäki
- Sopenkorpi
- Viuha
- Ämmälä

Koulutus ja kokemus sosiaali- ja terveysalalta

4. Koulutustausta sosiaali- ja terveysalalta *

Voit olla joko alaa opiskeleva tai jo valmistunut. Voit myös valita useamman vaihtoehdon.

- Ammatillinen koulutus
- Alempi korkeakoulututkinto
- Ylempi korkeakoulututkinto
- Yliopistotutkinto
- Ei koulutusta

5. Työkokemus sosiaali- ja terveysalalta *

Huomaathan, että MLL:n lastenhoitajana toimiminen lasketaan työkokemukseksi.

- Ei ole
- Alle 5 vuotta
- 5-10 vuotta
- 11-15 vuotta
- yli 15 vuotta

6. Oletko käynyt Mannerheimin Lastensuojeluliiton järjestämän lastenhoitokoulutuksen? *

- Kyllä
- En

7. Olen suorittanut Mannerheimin Lastensuojeluliiton järjestämän lisäkoulutuksen

Jos et ole käynyt lisäkoulutuksia, voit ohittaa kysymyksen. Voit myös valita usean vaihtoehdon.

- Lapsen hätäensiapu
- EA1
- Ryhmälasterhoito
- Muu, mikä? _____

8. Mitä lisäkoulutuksia toivoisit MLL:n tarjoavan tai mahdollistavan lisämaksusta?

- Lastenhoidon kertauskurssi
- Ensiapukurssi (EA1)
- Lapsen hätäensiapu
- Lääkelupakurssi
- Muu, mikä? _____

9. Tähän voit kirjoittaa avoimen vastauksen tai kehitysehdotukset, jotka heräsivät kysymysten mukana.

Väittämät

Tällä sivulla esitämme muutamia väittämiä, joihin vastataan asteikolla 1-5. Selitykset asteikolle:

1 = Olen täysin eri mieltä

2 = Olen osittain eri mieltä

3 = Ei samaa eikä eri mieltä

4 = Olen osittain samaa mieltä

5 = Olen täysin samaa mieltä

Sivun lopussa on runsaasti tilaa avoimelle vastaukselle tai lisätiedoille koskien väittämiä.

10. Mannerheimin lastensuojeluliiton lastenhoitokurssi

Jos et ole käynyt kurssia, voit ohittaa tämän kysymyksen.

1 2 3 4 5

Olin tyytyväinen lastenhoitokurssin sisältöön

○ ○ ○ ○ ○

Kurssin pituus ja ajankohta olivat hyviä

○ ○ ○ ○ ○

Lastenhoitokursseja järjestetään tarpeeksi usein

○ ○ ○ ○ ○

11. Lastenhoidon välitys

Kysymykset koskevat välityspuhelimen toimivuutta ja sisäistä viestintää.

1 2 3 4 5

Olen ollut tyytyväinen lastenhoidon välityspuhelimen toimintaan

○ ○ ○ ○ ○

Olen saanut lastenhoitopyyntöjä tarpeeksi usein

○ ○ ○ ○ ○

Lastenhoidon keikkapyynnöt ovat tulleet tarpeeksi ajoissa

○ ○ ○ ○ ○

Käytännön asiat on ollut helppo sopia perheiden kanssa

○ ○ ○ ○ ○

Olen saanut tarvittaessa helposti tukea MLL:ltä välityspalveluun liittyen

○ ○ ○ ○ ○

12. Palkanmaksujärjestelmä ja perheen työnantajavelvoitteet

1 2 3 4 5

Olen ollut tyytyväinen lastenhoidon palkanmaksujärjestelmään

○ ○ ○ ○ ○

Palkanmaksu, verotus ja perheelle kuuluvat työnantajavelvoitteet ovat minulle tuttuja

○ ○ ○ ○ ○

MLL antaa tarvittaessa helposti lisätukea perheelle kuuluvien työnantajavelvoitteiden selvittämiseen

○ ○ ○ ○ ○

13. Sisäinen viestintä

Väittämät koskevat hoitajien ja MLL henkilökunnan välistä viestintää.

1 2 3 4 5
○ ○ ○ ○ ○
○ ○ ○ ○ ○
○ ○ ○ ○ ○
○ ○ ○ ○ ○

Tiedän keneen ottaa yhteyttä ongelmatilanteissa

Yhteys toiminnanohjaajan ja hoitajien välillä on toiminut hyvin

Hoitajat ja toiminnanohjaaja tapaavat tarpeeksi usein

Hoitajien toiveita ja palautetta on vastaanotettu ja kuunneltu

14. Tähän voit kirjoittaa avoimen vastauksen tai lisätiedot väittämiin.

Toiminnan kehittäminen

Mitä toivoisit MLL:n Lahden alueen yhdistykseltä tulevaisuudessa.

15. Toivoisin, että hoitajapyynnön tulisivat:

Voit valita halutessasi useamman vaihtoehdon.

- Tekstiviestillä
- Sähköpostilla
- Puhelulla
- Nettipalvelusta
- Muu, mikä? _____

16. Olisitko kiinnostunut nettipalvelusta, jossa perheet voisivat itse valita lastenhoitajansa sinne ilmoitettujen tietojen perusteella? Tämä korvaisi osittain tai kokonaan nykyisen puhelinpalvelun. *

- Kyllä
- En

17. Jos nettipalvelusta tulisi mahdollista, mitä tietoja olisit valmis sivuilla ilmoittamaan?

Valitse kaikki tiedot, joitka olisit valmis ilmoittamaan.

- Koko nimi
- Kuva
- Ikä
- Työkokemus lastenhoidosta
- Lyhyt kuvaus itsestä
- Auton käyttömahdollisuus
- Liikkumisalue
- Muu ehdotus, mikä? _____

18. Asiat, jotka ovat minulle hieman epäselviä ja joissa tarvitsisin MLL:n tukea:

Jos mikään ei ole sinulle epäselvää, voit ohittaa tämän kysymyksen. Voit myös halutessasi valita useamman vaihtoehdon.

- Verotus
- TyEL
- Kirjanpito
- Kuitit
- Muu, mikä? _____

19. Kuinka monta yhteistä tapaamista hoitajien ja toiminnanohjaajan välillä toivoisit järjestettävän vuodessa? *

- Ei yhtään
- 1-3
- 4-6
- 7-10
- Enemmän

20. Millaisia tapaamisia toivoisit lisää?

Voit halutessasi valita useamman vaihtoehdon.

- Koulutuksia
- Kokemusten jakamista
- Virkistäytymistä
- Muu, mitä? _____

21. Jos helpompi yhteydenpito muiden hoitajien ja toiminnanohjaajan kanssa olisi mahdollista, hyödyntäisitkö sitä? *

- Kyllä
- En

22. Jos vastasit kyllä, mitä kanavaa/kanavia käyttäisit mieluiten?

Vois valita useamman vaihtoehdon.

- Sähköposti
- Tekstiviesti
- WhatsApp
- Facebook-ryhmä
- Nettipalvelu
- Muu, mikä? _____

23. Tähän voit halutessasi kirjoittaa avoimen vastauksen tai kehitysehdotukset, jotka heräsivät kysymysten mukana.

Ryhmälästenhoito ja tapahtumat

24. Oletko kiinnostunut toimimaan ryhmälästenhoitajana juhlissa, messuilla tai muissa tapahtumissa? *

Kyllä

En

25. Olisin valmis käymään maksullisen ryhmälästenhoidon lisäkoulutuksen?

Kyllä

En

26. Kuinka paljon olisit valmis maksamaan lisäkoulutuksesta?

27. Mitä muuta toivoisit ryhmälästenhoidolta?

28. Tähän voit kirjoittaa avoimen vastauksen tai kehitysehdotukset, jotka heräsivät kysymysten mukana.

MLL:n lastenhoitotoiminnan kehittämistyöryhmä

29. Suunnitelmissa on tulevaisuudessa koota MLL:n lastenhoitajien joukosta työryhmä, jonka tehtävänä olisi esimerkiksi päättää ja suunnitella osallistumisista eri tapahtumiin Lahden alueella ja markkinoida toimintaa. Olisitko kiinnostunut toimimaan työryhmässä, jossa kehitettäisiin ja suunniteltaisiin lastenhoitotoimintaa? *

Kyllä

En

30. Jos vastasit kyllä, kuinka usein olisit valmis osallistumaan työryhmän tapaamisiin?

1-3 kertaa vuodessa

4-6 kertaa vuodessa

7-10 kertaa vuodessa

Enemmän

31. Tähän voit kirjoittaa avoimen vastauksen tai kehitysehdotukset, jotka heräsivät kysymyksistä.

Tämä sivu on palautetta ja kehitysehdotuksia varten.

Jos haluat antaa palautetta kyselystä tai mieleesi herää vielä kehitysideoita, voit kirjoittaa ne alle. Käsittelemme kyselyn vastaukset anonyyminä, joten muissa kysymyksissä pyydämme ottamaan yhteyttä kyselyn toteuttajaan.

32. Palaute ja kehitysehdotukset
