

Tarkastuslautakunnan arviointimuistio

# ENNALTAEHKÄISEVÄN LAPSIPERHEIDEN KOTIPALVELUN JA PERHETYÖN TOTEUTUMINEN

Tarkastuslautakunta  
6.5.2026 § 64

## Sisällys

<b>Tiivistelmä .....</b>	<b>3</b>
<b>1 Johdanto.....</b>	<b>4</b>
<b>2 Arvioinnin tavoite ja laajuus.....</b>	<b>5</b>
2.1 Lapsiperheiden kotipalvelu .....	5
2.2 Perhetyö.....	6
2.3 Lapsiperheiden kotipalvelu ja perhetyö Pohteella .....	8
2.4 Lapsiperheiden kotipalvelu ja perhetyö kansallisten selvitysten valossa.....	9
2.5 Arviointikysymykset ja kriteerit.....	10
2.6 Arvioinnin aineisto ja menetelmät .....	11
<b>3 Havainnot .....</b>	<b>12</b>
3.1 Lapsiperheiden kotipalvelun ja perhetyön kriteerit .....	12
3.2 Asiakasmaksut .....	12
3.3 Palvelupäätösprosessi .....	14
3.4 Palvelujen saatavuus .....	15
3.5 Monituottajuus.....	15
3.6 Palvelupäätösten määrät.....	16
3.7 Henkilöstö .....	17
3.8 Palvelujen vaikuttavuuden mittaaminen ja palvelujen laatu .....	18
3.9 Yhteistyö .....	19
3.10 Kehittämistarpeet .....	20
<b>4 Johtopäätökset .....</b>	<b>22</b>
<b>5 Tarkastuslautakunnan suositukset .....</b>	<b>24</b>

## Tiivistelmä

Arvioinnissa selvitettiin sosiaalihuoltolain mukaisen ennaltaehkäisevän lapsiperheiden kotipalvelun ja perhetyön toteutumista Pohteella. Lapsiperheiden perhetyö ja kotipalvelut tuotetaan perhe- ja sosiaalipalvelut ja OYS psykiatrian toimialueella.

Lapsiperheiden kotipalvelu ja perhetyö ovat sosiaalihuoltolain mukaisia palveluja, joiden tarkoituksena on tukea lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavia henkilöitä lapsen kasvatuksessa ja huolenpidossa. Kotipalvelu on perheen avustamista jokapäiväiseen elämään liittyvissä tehtävissä ja toiminnoissa, mitkä voivat liittyä muun muassa asumiseen, hoitoon ja huolenpitoon, lasten hoitoon ja kasvatukseen tai asiointiin. Kotipalvelua voidaan järjestää tilanteen mukaan tilapäisenä tai jatkuvasti ja säännöllisesti annettuna palveluna.

Perhetyöllä tarkoitetaan perheen kotona tehtävää työtä. Perhetyö on hyvinvoinnin tukemista sosiaaliohjauksella ja muulla tarvittavalla avulla tilanteissa, joissa asiakas ja hänen perheensä tarvitsevat tukea ja ohjausta omien voimavarojen vahvistamiseksi ja keskinäisen vuorovaikutuksen parantamiseksi tai tukemaan lastenkasvatusta.

Arvioinnin aineisto koostui palvelualuejohtajalle ja vastuuyksikköpäälliköille tehdyistä tietopyynnöistä sekä lapsiperheiden kotipalvelun ja perhetyön työntekijöille suunnatun kyselyn vastauksista. Lisäksi aineistossa oli mukana lapsiperheiden kotipalvelun ja perhetyön Roidun asiakaspalautteet vuodelta 2025. Aineisto kerättiin maaliskuussa 2026.

Arvioinnissa perhetyöllä tarkoitetaan nimenomaan ennaltaehkäisevää sosiaalihuoltolain mukaista lapsiperheiden perhetyötä. Arvioinnissa ei tarkastella lastensuojelulain mukaista tehostettua perhetyötä.

Havaintojen yhteenvedona voidaan todeta, että strategian, sote-järjestämissuunnitelman ja talousarvion tavoitteet toteutuivat heikosti. Lapsiperheiden kotipalvelu ei toteudu riittävän matalalla kynnyksellä. Kotipalvelun maksullisuus rajasi asiakkaita pois palvelusta sekä asetti perheitä epätasapuoliseen asemaan maksukyvyyn mukaan. Lisäksi palvelut toteutuivat myös epätasapuolisesti Pohteen eri alueilla. Kokemus oli myös se, että palvelut eivät toteutuneet riittävän varhaisessa vaiheessa. Sote-järjestämissuunnitelman tavoite ottaa käyttöön palveluseteli toteutui osittain. Talousarvion, toiminta- ja taloussuunnitelman tavoite tuottaa sosiaalihuoltolain mukainen lapsiperheiden kotipalvelu ja perhetyö monituottajamallilla toteutui osittain. Tavoitteet lisätä kevyempien palvelujen osuutta ja vahvistaa lapsiperheiden kotipalvelua ja perhetyötä eivät ole toteutuneet. Myönteistä oli, että asiakkaat, jotka saivat palvelua, kokivat saamansa palvelut hyödyllisiksi.

Arvioinnin havaintojen ja johtopäätösten perusteella tarkastuslautakunta antaa kolme suositusta lainsäädännön vaatimusten noudattamiseksi sekä toiminnan tuloksellisuuden ja tarkoituksenmukaisuuden parantamiseksi.

## 1 Johdanto

Tässä arvioinnissa selvitettiin ennaltaehkäisevän sosiaalihuoltolain mukaisen lapsiperheiden kotipalvelun ja perhetyön toteutumista Pohteella. Lapsiperheiden perhetyö ja kotipalvelut tuotetaan perhe- ja sosiaalipalvelut ja OYS psykiatrian toimialueella, perhekeskuspalveluiden palvelualueella.

Lapsiperheiden kotipalvelu ja perhetyö ovat sosiaalihuoltolakiin perustuvaa sosiaalipalvelua. Lapsiperheellä on oikeus saada perheen huolenpidon turvaamiseksi kotipalvelua, jos lapsen hyvinvoinnin turvaaminen vaarantuvat sairauden, synnytyksen, vamman tai erityisen elämäntilanteen takia. Eri-tyisellä elämäntilanteella tarkoitetaan esimerkiksi perheenjäsenen kuolemaa tai vanhempien eroa. Kotipalvelun tavoitteena on tarjota tukea mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Palvelu on perheen avustamista elämään liittyvissä toiminnoissa, mitkä voi liittyä asumiseen, hoitoon ja huolenpitoon, toimintakyvyn ylläpitoon, lasten hoitoon ja kasvatukseen tai asiointiin.<sup>1</sup>

Perhetyö on kokonaisvaltaista, suunnitelmallista ja pitkäjänteistä perheiden tukemista, jonka tavoitteena on perheiden elämänhallinnan ja omien voimavarojen tukeminen sekä arjessa selviytymisen vahvistaminen. Oikea-aikainen tuki voi ehkäistä ongelmien kasvamista, syrjäytymistä ja lastensuojelun tarvetta. Perhetyössä voidaan esimerkiksi tukea perhettä ruokailun ja nukkumisen päivärytmin muodostumisessa, antaa tietoa lapsen kasvusta sekä ohjata lasta hoidossa ja kasvatuksessa ja tukea perheen vuorovaikutusta.<sup>2</sup>

Arvioinnin tavoitteet on johdettu Pohteen strategiasta, sote-järjestämissuunnitelmasta sekä talousarviosta 2025, toiminta- ja taloussuunnitelmasta 2025–2027. **Strategian** kohdassa ”Ihmistä varten” toimenpiteenä on painottaa palvelurakenteessa ehkäisevää ja ennakoivaa työtä.

**Sote-järjestämissuunnitelman** tavoitteena on ottaa käyttöön palveluseteli lapsiperheiden kotipalvelussa.

**Talousarvio- ja taloussuunnitelmassa** tavoitteena on tuottaa sosiaalihuoltolain mukainen kotipalvelu ja perhetyö monituottajamallilla. Mittarina on kevyempien palvelujen osuuden lisääntyminen, kuten kotipalvelu ja perhetyö. Lisäksi tavoitteena on vahvistaa lapsiperheiden kotipalvelua ja perhetyötä.

Arviointimuistion laatimiseen ovat osallistuneet arviointipäällikkö Marjo Kiviniemi ja tarkastusjohtaja Tarja Lempeä.

---

<sup>1</sup> THL, [Lapsiperheiden kotipalvelu - THL](#), (30.3.2026)

<sup>2</sup> THL, [Perhetyö - THL](#), (30.3.2026).

## 2 Arvioinnin tavoite ja laajuus

Tässä arvioinnissa selvitettiin ennaltaehkäisevän sosiaalihuoltolain (SHL) mukaisen lapsiperheiden kotipalvelun ja perhetyön toteutumista Pohteella. Lapsiperheiden perhetyö ja kotipalvelut tuotetaan perhe- ja sosiaalipalvelut ja OYS psykiatrian toimialueella, perhekeskuspalvelujen palvelualueella.

Lapsiperheiden kotipalvelu ja perhetyö ovat ennaltaehkäiseviä palveluja, joiden tarkoituksena on tukea lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavia henkilöitä lapsen kasvatuksessa ja huolenpidossa. Palveluja annetaan myös ilman lastensuojelun asiakkuutta. Yhteistyö muiden lapsen asioissa toimivien tahojen kanssa, kuten äitiys- ja lastenneuvolan kanssa on tärkeää.<sup>3</sup>

Perheiden hyvinvointi ja varhainen tukeminen on nostettu tavoitteeksi pääministeri Orpon hallitusohjelmassa. Ohjelman yhtenä tavoitteena on kehittää matalan kynnyksen perhepalveluita, joissa huomioidaan parisuhteiden ja vanhemmuuden tukeminen. Lisäksi tavoitteena on edistää palvelurakennetta, jossa painopiste on varhaisessa tuessa, moniammatillisessa lapsiperhetyössä ja lastensuojelun avopalveluissa.<sup>4</sup>

### 2.1 Lapsiperheiden kotipalvelu

Lapsiperheiden kotipalvelulla tarkoitetaan perheen arjen toimintakykyä turvaavaa ja vahvistavaa palvelua, johon voi sisältyä: 1) hoitoa ja huolenpitoa, 2) lapsen hoidon ja kasvatuksen tukemista sekä 3) aterioista, vaatehuollosta ja kodin siisteydestä huolehtimista. Lisäksi siihen voi sisältyä muiden kuin kohdassa 3 tarkoitettujen jokapäiväiseen elämään kuuluvien tehtävien ja toimintojen suorittamista ja niissä avustamista. (SHL, 18 a §)

Lapsiperheellä on oikeus saada kotipalvelua, jos lapsen hyvinvoinnin turvaaminen ilman kotipalvelua ei ole mahdollista synnytyksen, sairauden, vamman tai muun vastaavan toimintakykyä alentavan syyn tai erityisen perhe- tai elämäntilanteen vuoksi (SHL, 18 a §).

Lapsiperheen kotipalvelu on tarkoitettu ennaltaehkäiseväksi palveluksi. Sen tehtävänä on tukea perheen jaksamista ja pärjäämistä joko tilapäisissä tai pidempiaikaisissa kuormittavissa tilanteissa. Lapsiperheen kotipalvelu on osa tavoitteellista, suunnitelmallista ja määräaikaista yhdessä perheen ja yhteistyötahojen kanssa tehtävää vanhemmuuden sekä arjessa selviytymisen tukemista. Tavoitteena on muun muassa perheen omien voimavarojen vahvistaminen, mikä tapahtuu opastamalla perhettä lasten- ja kodinhoidossa ja vahvistamalla arjen hallintaa. Apu voi olla myös konkreettista auttamista kotitöissä; siivousta tai tiskausta. Tärkeää on, että palvelu vastaa henkilön tai perheen tuen ja avun tarvetta.<sup>5</sup>

Lapsiperheiden kotipalvelun tarkoitus on toimia ennaltaehkäisevänä, varhaisen tukemisen keinona. Tarpeenmukaisen ja riittävän tuen antamisella voidaan ehkäistä ongelmien pahenemista ja

<sup>3</sup> Valtioneuvosto, [Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2024](#)

<sup>4</sup> Valtioneuvosto, [Hallitusohjelma - Valtioneuvosto](#), (19.6.2025)

<sup>5</sup> Valtioneuvosto, [Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2024](#)

kasautumista sekä vähentää erityispalvelujen tai lapsi- ja perhekohtaisen lastensuojelun tarvetta.<sup>6</sup> Tämän vuoksi on tärkeää huolehtia, että palveluista ja niihin hakeutumisesta on tarjolla ymmärrettävää ja helposti saatavilla olevaa tietoa. Tähän velvoittaa myös sosiaalihuoltolain 33 pykälä. Suomalaisen selvityksen mukaan lapsiperheiden kotipalvelu näyttytyy tehokkaana ehkäisevänä interventiona. Panostamalla sosiaalihuoltolain mukaiseen kotipalveluun vähennetään lastensuojelun avoimuuden asiakkaiden määrää.<sup>7</sup>

Hyvinvointialue saa periä lapsiperheen kotipalvelusta maksun, jos asiakas saa palvelua vähintään kerran viikossa ja lisäksi palvelun sen alkamisesta lukien arvioidaan kestävän vähintään kaksi kuukautta tai jos palvelu on tosiasiallisesti kestänyt vähintään kaksi kuukautta (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 734/1992, 7 b §).

Pohteella uudet asiakkaat voivat saada kerran vuodessa maksuttoman kotipalvelun jakson. Jakso voi kestää enintään kaksi viikkoa. Palvelua saa yhteensä enintään 15 tuntia.

Vuonna 2025 tilapäinen lapsiperheiden kotipalvelu maksoi 12,87 euroa/tunti, enintään kolme tuntia vuorokaudessa. 1.1.2026 alkaen lapsiperheiden tilapäinen kotipalvelu maksaa 12,94 euroa/tunti, kuitenkin enintään 38,82 euroa vuorokaudessa.

Lapsiperheiden säännöllisen kotipalvelun asiakasmaksu on tulosidonnainen. Hintaan vaikuttavat perheen yhteenlasketut tulot ennen veroja, perheen koko ja myönnettyjen palvelutuntien määrä.

## 2.2 Perhetyö

Perhetyö on sosiaalihuoltolain (SHL, 1301/2014) 18 §:n mukaista palvelua. Perhetyöllä tarkoitetaan hyvinvoinnin tukemista sosiaaliohjauksella ja muulla tarvittavalla avulla tilanteissa, joissa asiakas ja hänen perheensä tarvitsevat tukea ja ohjausta omien voimavarojen vahvistamiseksi ja keskinäisen vuorovaikutuksen parantamiseksi. Perhetyö tukee erityistä tukea tarvitsevien lasten ja nuoreten terveyttä sekä kehitystä. (SHL, 18 §)

Perhetyöhön sisältyy vanhemmuuden tukemista, lasten hoidon ja kasvatuksen ohjaamista, kodin arjen ja arkirutiinien hallintaa, perheen toimintakyvyn vahvistamista uusissa tilanteissa, perheen vuorovaikutustaitojen tukemista ja sosiaalisten verkostojen laajentamista. Lisäksi perhetyöllä ehkäistään syrjäytyistä.<sup>8</sup>

Perhetyö on kokonaisvaltaista, suunnitelmallista ja pitkäjänteistä perheiden tukemista. Oikea-aikainen tuki voi ennaltaehkäistä perheiden ongelmien kasvamista, syrjäytymistä ja lastensuojelun tarvetta. Perhetyössä on tärkeää, että työntekijä käy perheen kotona ja osallistuu perheen arkeen.<sup>9,10</sup>

<sup>6</sup> Valtioneuvosto, [Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2024](#)

<sup>7</sup> Seppälä, P ym. 2025. Lapsiperheiden sosiaalipalvelu ja perhetyö sosiaalihuollon palvelujärjestelmässä - vaikuttavuusnäkökulmia. Tutkiva sosiaalityö 2025, Talentia-lehti.

<sup>8</sup> Valtioneuvosto, [Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2024](#)

<sup>9</sup> Valtioneuvosto, [Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2024](#)

<sup>10</sup> THL, [Perhetyö - THL](#), (13.6.2025)

Perhetyön tarve ei ole ikäsidonnaista. Perhetyötä voidaan antaa osana muita sosiaalipalveluja esimerkiksi perheisiin, joissa aikuinen lapsi hoitaa vanhempansa (SHL 28 §). Perhetyö on maksutonta sosiaalipalvelua (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista, 4 §).

Perhetyön palvelua tulee antaa varhaisessa vaiheessa osana peruspalveluja. Varhainen tuki voi estää perhetilanteen kriisiytymisen ja ongelmien kasautumisen, joten on tärkeää, että tuen vastaanottamisen kynnys on matala. Mikäli sosiaalihuoltolain mukainen perhetyö ei riitä ja lapsi on lastensuojelun tarpeessa, voidaan perheelle antaa lastensuojelulain mukaista tehostettua perhetyötä.<sup>11</sup> Suomalaisen selvityksen mukaan perustason perhetyö ei ole onnistunut ennaltaehkäisevässä tehtävässään eivätkä ole vähentäneet raskaimpien palveluiden tarvetta. Etenkään köyhät lapsiperheet eivät saa tarvitsemaansa tukea ajoissa, mikä lisää raskaampien palveluiden tarvetta. Perustason perhetyöllä on positiivinen yhteys kodin ulkopuolisiin sijoituksiin, mikä voi kertoa siitä, että palvelut auttavat havaitsemaan palveluntarpeita, mutta eivät kykene tukemaan perheitä.<sup>12</sup>

Opinnäytetöiden mukaan, perheet olivat kokeneet perhetyön oikea-aikaiseksi ja palvelut olivat pääosin vastanneet perheen tarpeita ja edistäneet perheen hyvinvointia. Perheet nimesivät vaikuttavimmiksi työmenetelmiksi perheen voimavarojen tukemisen, oman ajan saamisen sekä arjenhallintaa tukevan ohjauksen ja tuen. Suurin osa koki perhetyön muuttaneen perheen tilannetta parempaan suuntaan ja kohentaneen perhe-elämän laatua. Perhetyön koettiin erityisen tärkeänä tilanteissa, joissa perheen oma tukiverkko oli puutteellinen tai arki muusta syystä oli kuormittavaa, kuten yksinhuoltajuus, vanhemman fyysiset rajoitteet ja kaksoslapset.<sup>13,14,15</sup>

Työntekijöiden suhtautumisella perheen tilanteeseen ja avuntarpeeseen on merkitystä kokemukseen palvelusta. Perhetyötä edistää asiakasperheiden kokemus aidosta kohtaamisesta ja kuulluksi tulemisesta.<sup>16,17</sup> Perhetyössä perheen sitoutumista yhteisiin tavoitteisiin edistävät työtavat, jotka auttavat löytämään perheen omat voimavarat.<sup>18</sup>

---

<sup>11</sup> Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö, [Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2024](#)

<sup>12</sup> Seppälä, P ym. 2025. Lapsiperheiden sosiaalipalvelu ja perhetyö sosiaalihuollon palvelujärjestelmässä - vaikuttavuusnäkökulmia. Tutkiva sosiaalityö 2025, Talentia-lehti.

<sup>13</sup> Korpela, M. 2018. Lapsiperheiden kotipalvelun ja perhetyön vaikuttavuus ennaltaehkäisevänä lastensuojeluna. Opinnäyte, sosionomikoulutus. Tampereen AMK.

<sup>14</sup> Puustjärvi, A. 2022. Vanhempien kokemuksia Hoiva ESL:n perhetyön palveluiden vaikuttavuudesta. Opinnäyte, sosionomi. Laurea-AMK.

<sup>15</sup> Häggman-Laitila, A. 2002. Varhainen tuki perheen terveyden edistämiseksi – analyysi perhetyön vaikuttavuudesta. Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti 2002:39, 192–207.

<sup>16</sup> Kuorilehto, R. 2014. Moniasiantuntijuus sosiaali- ja terveydenhuollon perhetyössä. Väitöskirja, Oulun yliopisto.

<sup>17</sup> Korva, K. 2020. Lapsiperheiden vanhempien kokemuksia köyhyydestä. Tapaustutkimus vanhempien kokemuksista köyhyydestä ja lapsiperheille suunnattujen palvelujen riittävydestä. Opinnäyte, sosionomi. Oulun AMK.

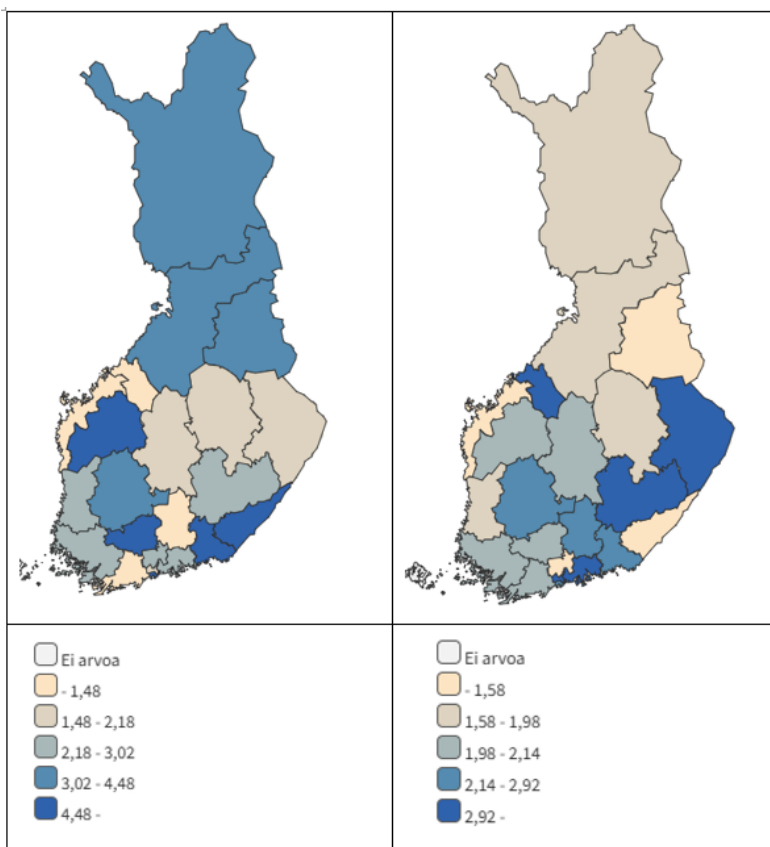
<sup>18</sup> Kuorilehto, R. 2014. Moniasiantuntijuus sosiaali- ja terveydenhuollon perhetyössä. Väitöskirja, Oulun yliopisto.

## 2.3 Lapsiperheiden kotipalvelu ja perhetyö Pohteella

Lapsiperheiden kotipalvelut ja perhetyö tuotetaan perhe- ja sosiaalipalvelut ja OYS psykiatrian toimialueella. Lasten, nuorten ja perheiden palvelut on koottu perhekeskuspalvelujen alle. Tavoitteena on, että palvelut saadaan oikeaan aikaan, yhden yhteydenoton kautta, sujuvasti ja tarvittaessa niin, että eri toimijat tekevät tiivistä yhteistyötä.

Lapsiperheiden perhetyössä olleiden perheiden %-osuus perheistä on Pohteella laskenut vuodesta 2023 vuoteen 2024 tultaessa (2023: 5 % ja 2024: 4,3 %). Samoin niiden perheiden osuus, jotka ovat saaneet lapsiperheiden kotipalvelua (2023: 2,1 % ja 2024: 1,7 %). Vastaavasti Pohteella kodin ulkopuolelle sijoitettujen lasten %-osuus alaikäisistä lapsista on pysynyt 1,5 %-ssa vuodet 2023–2024. Myös kiireellisten sijoitusten %-osuudet ovat pysyneet vuodet 2023–2024 0,5 %-ssa.<sup>19</sup>

Kuvasta 1 on nähtävissä, että lapsiperheiden perhetyössä olevien perheiden %-osuus on vuonna 2024 keskimääräistä suurempaa Pohteella (vasen kuva). Vastaavasti lapsiperheiden kotipalvelussa olevien perheiden %-osuus on keskimääräistä vähäisempää (oikeanpuoleinen kuva).



Kuva 1: Vasemmanpuoleinen kuva: perheitä lapsiperheiden perhetyössä (keskiarvo, koko maa 3,1 %), % lapsiperheistä vuonna 2024. Oikeanpuoleinen kuva, lapsiperheitä kotipalvelussa (keskiarvo, koko maa 2,3 %), % lapsiperheistä vuonna 2024. Lähde: THL, Sotkanet.

<sup>19</sup> Etusivu - Sotkanet.fi, Tilasto- ja indikaattoripankki

## 2.4 Lapsiperheiden kotipalvelu ja perhetyö kansallisten selvitysten valossa

Lapsiperheiden kotipalvelun saatavuus koetaan ammattilaisten näkökulmasta hyvänä tai melko hyvänä<sup>20</sup>. THL selvitti palvelun tarvetta ja avun saamista nelivuotiaiden lasten vanhemmilta. Nelivuotiaiden vanhemmista noin 13 % oli kokenut tarvitsevansa kotipalvelua ja/tai perhetyötä. Noin kymmenesosa on saanut jonkin verran mutta ei riittävästi apua, ja vajaa kymmenesosa ei ole saanut lainkaan apua. Kolmannes kotipalvelun ja/tai perhetyön palveluita tarvinneista vanhemmista jättää ilmaisematta avun tarpeensa. Kotipalvelun ja perhetyön tarve liittyi yleisimmin vanhemman jaksamiseen tai vanhemmuuden haasteisiin.<sup>21</sup>

THL:n FinLapset-kyselyn tulosten mukaan palveluntarve jäi perhetyössä toteutumatta joka toisella vanhemmalla ja lapsiperheiden kotipalvelussa kahdella kolmesta vanhemmasta. Tukea lapsen käyttäytymisen tai tunne-elämän ongelmiin koki saaneensa riittämättömästi joka viides ja tukea omaan jaksamiseensa reilut puolet vanhemmista. Alueellisia eroja tutkimuksessa ei juuri havaittu. Erityisesti haavoittuvassa asemassa olevat vanhemmat kokivat palvelun ja tuen riittämättömyyttä. Vanhemman yksinäisyys tai heikko terveys sekä heikko taloudellinen asema ennustivat, että tuen tarve jäi tyydyttymättä muita yleisemmin.<sup>22</sup>

Samankaltaiset tulokset saatiin myös valtioneuvoston selvityksessä. Selvityksen mukaan palvelujen painopistettä on kyetty siirtämään ennaltaehkäiseviin palveluihin sekä perhetyöhön ja lapsiperheiden kotipalveluun on panostettu, mutta tarvetta palveluille on ollut enemmän kuin sitä on pystytty järjestämään. Lisäksi asiakaslähtöisyys ei toteudu riittävän hyvin monialaista yhteistyötä edellyttävien asiakkaiden osalta eivätkä maahanmuuttajat saa kaikilta osin tarvitsemaansa tukea.<sup>23</sup>

Monimuotoiset perheet -verkosto teki tutkimuksen lapsiperheiden kotipalvelusta. Vastaajista 58 % tiesi lapsiperheiden kotipalvelusta ja minkälaisiin tilanteisiin se on tarkoitettu. Heikointa palveluiden tuntemus oli leskiperheen vanhemmilla, vuoroasuvan lapsen vanhemmilla ja kahden kulttuurin tai maahanmuuttajaperheen vanhemmilla. Tilanteissa, joissa apua olisi tarvittu, yleisin syy avun tarpeelle oli vanhemman väsyminen (68 %) ja toiseksi yleisin syy oman ajan puute (46 %). Kotipalvelun koki sujuvaksi 61 % hakijoista. Yleisimpiä esteitä palvelun hakemiselle olivat kunnan resurssien puute, omien voimien puute ja se, että kotiapua ei ollut tarjolla iltaisin ja viikonloppuisin. Kotiavun koettiin vastanneen tarpeisiin 62 %:ssa tilanteista. Yleisin tyydyttämättömyyden syy oli palvelun liian lyhyt ajallinen kesto.<sup>24</sup>

---

<sup>20</sup> Nyman, A & Väisänen, I. 2024. Lapsiperheiden kotipalvelun tarve ja toteutuminen hyvinvointialueilla. Opinnäyte, YAMK. Vaasan AMK.

<sup>21</sup> THL, tutkimuksesta tiiviisti 15/2020. Matalan kynnyksen sosiaalipalvelut lapsiperheiden tukena ja palveluiden käyttö COVID-19-epidemian aikana.

<sup>22</sup> Ilmarinen, K et al. 2023. Tyydyttämätön palvelutarve lapsiperheitä tukevissa sosiaalipalveluissa. Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti 2023: 60:38-56.

<sup>23</sup> Pitkänen S et al. 2024. Lasten ja perheiden sosiaalipalvelut. Varhaisen tuen tilannekuva ja kehittämistarpeet. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2024:15.

<sup>24</sup> Monikkomuotoisetperheet.fi. [Kotipalvelukyselyn tulosityhteenveto 2022](#)

## 2.5 Arviointikysymykset ja kriteerit

Tässä arvioinnissa selvitettiin ennaltaehkäisevän sosiaalihuoltolain mukaisen lapsiperheiden kotipalvelun ja perhetyön toteutumista Pohteella.

Arvioinnin tavoitteet on johdettu Pohteen strategiasta, sote-järjestämissuunnitelmasta sekä talousarvio 2025, toiminta- ja taloussuunnitelmasta 2025–2027. **Strategian** kohdassa ”Ihmistä varten” toimenpiteenä on painottaa palvelurakenteessa ehkäisevää ja ennakoivaa työtä.

**Sote-järjestämissuunnitelman** tavoitteena on ottaa käyttöön palveluseteli lapsiperheiden kotipalvelussa.

**Talousarviossa** tavoitteena on tuottaa sosiaalihuoltolain mukainen kotipalvelu ja perhetyö monituotajamallilla. Mittarina on kevyempien palvelujen osuuden lisääntyminen, kuten kotipalvelun ja perhetyön. Lisäksi tavoitteena on vahvistaa lapsiperheiden kotipalvelua ja perhetyötä.

### Pääkysymys:

Miten ennaltaehkäisevä lapsiperheiden kotipalvelu ja perhetyö toteutuvat Pohteella?

### Osakysymykset:

- Mitkä olivat asiakasmäärät lapsiperheiden kotipalvelussa ja perhetyössä vuosina 2023–2025?
- Mitkä ovat palvelujen kriteerit ja palvelupäätösprosessit?
- Miten palvelut tuotetaan?
- Mihin tarpeeseen palveluja on annettu?
- Palveluprosessin sujuvuus ja palvelun saatavuus?
- Miten palvelutarpeeseen on kyetty vastaamaan?
- Onko palveluja saatavilla yhdenmukaisesti koko Pohteella?
- Miten erityisryhmien tarpeet on kyetty huomioimaan, esimerkiksi maahanmuuttajat, neurokirjon perheet, yksinhuoltajat, suurperheet, päihdeperheet, jne.
- Onko henkilöstömäärä ja osaaminen riittävää?
- Miten palvelujen vaikuttavuutta on mitattu ja onko havaittu vaikuttavuutta?
  - Asiakastyytyväisyys?
  - Miten palvelun oikea-aikaisuus on toteutunut?
- Mitä kehittämistarpeita on havaittu?
- Onko tavoite lisätä lapsiperheiden perhetyötä ja kotipalvelua toteutunut?
- Yhteistyön sujuvuus sivistyspalvelujen, järjestöjen ja muiden sote-palvelujen kanssa?

### Arvioinnin kriteerit:

- Pohteen strategia 2023–2030
- Pohteen sote-järjestämissuunnitelma 2023–2025
- Talousarvio 2025, toiminta- ja taloussuunnitelma 2025–2027
- Sosiaalihuoltolaki 1301/2014
- Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2024

## 2.6 Arvioinnin aineisto ja menetelmät

Arvioinnin aineisto koostui palvelualuejohtajalle ja vastuuyksikköpäälliköille tehdyistä tietopyynnöistä sekä lapsiperheiden kotipalvelun ja perhetyön työntekijöille suunnatun kyselyn vastauksista. Kyselyyn vastasi 62 työntekijää. Lisäksi aineistossa oli mukana lapsiperheiden kotipalvelun ja perhetyön Roidu asiakaspalautteet vuodelta 2025.

Arvioinnissa perhetyöllä tarkoitetaan nimenomaan ennaltaehkäisevää sosiaalihuoltolain mukaista lapsiperheiden perhetyötä. Arviointi ei tarkastele lastensuojelulain mukaista tehostettua perhetyötä. Osa tietopyyntöön vastanneista kuvasivat perhetyön yhteydessä myös tehostettua perhetyötä. Nämä havainnot on pyritty jättämään huomiotta havainnoissa, mutta kaikilta osin näitä ei ole välttämättä pystytty erottelemaan vastauksesta.

Aineisto kerättiin maaliskuussa 2026.

### 3 Havainnot

Havainnot perustuvat tietopyyntöjen sekä työntekijöille laaditun kyselyn vastauksiin. Lisäksi aineistona oli Roidun asiakaspalautteet vuodelta 2025.

#### 3.1 Lapsiperheiden kotipalvelun ja perhetyön kriteerit

Kriteereitä on yhdenmukaistettu Pohteen aikana, jotta palvelujen myöntäminen olisi tasalaatuista koko hyvinvointialueella. Kotipalvelu myönnetään silloin, kun perhe tarvitsee konkreettista arjen tukea esimerkiksi vanhemman uupumisen, sairauden tai tilapäisen toimintakyvyn laskun vuoksi. Palvelu sisältää arjen askareissa auttamista sekä lastenhoitoa ja se on usein lyhytkestoista / määräaikaista ja ennaltaehkäisevää tukea.

Perhetyö puolestaan on suunnitelmallisempaa muutokseen tähtäävää työtä ja kohdistuu perheen toimintatapojen, vuorovaikutuksen ja arjen hallinnan vahvistamiseen. Se myönnetään tilanteisiin, joissa peruspalvelut eivät riitä ja tarvitaan tavoitteellista tukea esimerkiksi kasvatustilanteisiin, rajojen asettamiseen tai perheen sisäiseen vuorovaikutukseen.

Varhaisen tuen mallin kehittäminen on muuttanut perheiden ohjautumista perhetyöhön. Osa tuesta toteutetaan nykyisin varhaisen tuen perhetyönä, mikä on keventänyt varsinaisen perhetyön jonotusta. Perhetyön kriteereitä on täsmennetty siten, että palvelu kohdentuu entistä vaikuttavampaan työskentelyyn ja arviointi on liitetty osaksi työskentelyä. Palvelujen myöntämiskriteerit koetaan selkeinä.

Palvelujen myöntämissyitä ei tilastoitu, joten näistä ei ole saatavilla tarkempia tilastotietoja.

#### 3.2 Asiakasmaksut

Seuraavassa taulukossa 1 on vertailu yliopistosairaaloita ylläpitävien hyvinvointialueiden lapsiperheiden kotipalvelun maksuista. Uudenmaan alueelta on esimerkkinä Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue, joka on väkiluvultaan lähimpänä Pohdetta.

Tilapäisen kotipalvelun maksujen vertailu osoittaa, että Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella palvelu on täysin maksuton. Myös Pohteella tilapäinen kotipalvelu maksuton uusille asiakkaille enintään kaksi viikkoa (enintään 15 h). Muutoin Pohteen tuntihinta ja vuorokauden enimmäismaksu ovat muita vertailualueita korkeimmat.

Säännöllinen kotipalvelu on maksutonta Länsi-Uudenmaan ja Varsinais-Suomen hyvinvointialueilla (yli kolmen kuukautta kestävä). Muutoin säännöllinen kotipalvelun asiakasmaksuun vaikuttavat perheen tulot, perheen koko ja palvelun määrä. Pohjois-Pohjanmaan ja Pohjois-Savon hyvinvointialueen maksuprosentit ovat korkeimmat.

Hyvinvointialue	Tilapäinen kotipalvelu	Säännöllinen kotipalvelu	Säännöllinen kotipalvelu
		2 henkilöä: yksinhuoltajan bruttotulot 3000 €/kk. Palvelutunnit 16 h/kk.	3 henkilöä: puolisoitten bruttotulot 7000 €/kk. Palvelutunnit 16 h/kk.
<b>Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue</b>	Maksuton.	Maksuton.	Maksuton.
<b>Pirkanmaan hyvinvointialue</b>	7 euroa/tunti, minimilaskutus 2 tuntia. Maksu enintään 35 €/vrk.  Palvelusetelin arvo 35–45 €/h riippuen vuorokauden ajasta.	Maksuprosentti 15. Kuukausimaksu 256,5 €/kk.	Maksuprosentti 11. Kuukausimaksu 547 €/kk.
<b>Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue</b>	12,94 euroa/tunti, enintään 38,82 €/vrk. Maksuton uusille asiakkaille enintään kaksi viikkoa (enintään 15 h).  Palveluseteli: 30 €/tunti.	Maksuprosentti 20. Kuukausimaksu 342 €/kk.	Maksuprosentti 16. Kuukausimaksu 796 €/kk.
<b>Pohjois-Savon hyvinvointialue</b>	0–2 h 8,30 €/kerta 2-3 h 12,40 €/kerta 3-4 h 17 €/kerta 4-5 h 20,70 €/kerta 5-6 h 24,80 €/kerta 6-7 h 29 €/kerta Enintään 33,10 €/kerta.  Palveluseteli käytössä. Hintaa ei ilmoiteta verkkosivuilla.	Maksuprosentti 20. Kuukausimaksu 342 €/kk.	Maksuprosentti 16. Kuukausimaksu 796 €/kk.
<b>Varsinais-Suomen hyvinvointialue</b>	7,55 euroa/tunti.  Palvelusetelin arvo 35–90,25 €/h riippuen vuorokauden ajasta ja viikonpäivästä.	Säännöllinen (yli 3 kk kestävä) palvelu on maksuton. Esimerkkiperheen kuukausimaksu alle 3 kk:n palvelusta on 16 h/kk: 120,8 €/kk.	Säännöllinen (yli 3 kk kestävä) palvelu on maksuton. Esimerkkiperheen kuukausimaksu alle 3 kk:n palvelusta 16 h/kk: 120,8 €/kk.

Taulukko 1. Lapsiperheiden tilapäisen ja säännöllisen kotipalvelun maksujen vertailu sekä kahden esimerkkiperheen maksut.

Taulukossa 2 on lapsiperheiden kotipalvelun asiakasmaksutuotot vuosina 2023–2025. Vuosina 2024–2025 ovat toteutuneet noin 20 000 euroa/vuosi.

	2023	2024	2025
<b>Lapsiperheiden kotipalvelu</b>	11 532	20 369	19 744

Taulukko 2. Lapsiperheiden kotipalvelun asiakasmaksutulot Pohteella vuosina 2023–2025.

Aiemmin lapsiperheiden kotipalvelu oli osassa Pohteen alueista maksutonta tai selkeästi halvempaa kuin tällä hetkellä. Näillä alueilla palvelun muuttuminen maksulliseksi vähensi asiakkaiden määrää. Ongelmaksi koettiin, että tulosidonnaisen säännöllisen kotipalvelun maksu nousee helposti kohtuuttomaksi, eikä perheillä ole aina varaa ostaa palvelua. Asiakasmaksu estää palvelun vastaanottamisen, vaikka se olisi asiakkaalle oikea palvelu ja parhaimmillaan tukisi perheitä haastavissa elämäntilanteissa estäen raskaampia palveluja.

Perheet voivat itse arvioida Pohde.fi sivuston laskurista asiakasmaksun suuruutta. Yksiköissä ei ole tietoa, kuinka monelle perheelle maksu nousee liian korkeaksi eivätkä perheet hae palvelua.

Osa koki maksupäätösprosessin haastavana. Koettiin, että asiakasmaksuyksikkö ja laskutusyksikkö eivät keskustele keskenään vaan palvelua myöntävä viranhaltija joutuu olemaan välikätenä selvittä-mässä asiakasmaksuihin ja laskutukseen liittyviä asioita. Maksutuotot kotipalvelusta koettiin hyvin pieniksi, mutta asiakasmaksuprosessi kuormitti montaa yksikköä. Tämän takia asiakasmaksuprosessin kustannusten arveltiin olevan huomattavasti korkeammat kuin maksutuotot.

### 3.3 Palvelupäätösprosessi

Palveluprosessi alkaa palvelutarpeen arvioinnilla, jonka toteuttaa sosiaalihuollon ammattihenkilö. Arviointiin sisältyy perheen tilanteen kartoitus, tavoitteiden määrittely ja palvelun sopivuuden arviointi. Mikäli arviossa todetaan tuen tarve, viranhaltija tekee palvelupäätöksen ja asiakkaan tarvitsemat palvelut kirjataan asiakassuunnitelmaan. Palvelupäätökset ovat määräaikaaisia ja niitä tarkastellaan työskentelyjaksojen päättyessä.

Uutena toimintamallina on perhetyön liittäminen palvelutarpeen arvioinnin yhteyteen, jolloin perhe saa tarvitsemansa intervention jo arviointivaiheessa. Tällä pystytään ehkäisemään muiden palveluiden tai jopa suunnitelmallisen asiakkuuden alkaminen.

Palvelutarpeen arvioinnit tehdään alkuarviointiyksikössä, harvemmin perhekeskuspalveluissa. Palvelutarpeen arviointien toteutuminen vaihtelee alueittain jonkin verran. Tilastotieto saadaan vain Oulusta asiakastietojärjestelmästä. Osassa Pohteen alueita arvioinnit valmistuvat pääsääntöisesti ajallaan, mutta toisilla alueilla resurssivaje ja asiakasmäärät aiheuttavat viivettä. Palvelutakuun toteutumisen seuranta heikentävät hajanaiset tietojärjestelmät ja niiden raportointimahdollisuuksien puutteet. Palvelualueella arvioitiin, että kiireellisiin palvelutarpeisiin kyetään vastaamaan määräajoissa.

Esihenkilöt kokivat, että palvelupäätösprosessi toimii kohtuullisen hyvin ja on selkeä. Haasteena mainittiin, että palvelupäätöstä ei aina tehdä heti palvelun alkaessa, jolloin perhetyöntekijät joutuvat

pyytämään niitä vastuutyöntekijöiltä. Palvelun aloitusta saattoi hidastaa aloituspalaverien hidas järjestäminen.

Työntekijöistä 61 % koki palvelupäätösprosessin sujuvaksi. Ne, jotka kokivat palvelupäätösprosessin sujumattomaksi, perustelivat tätä pääosin jonoilla sekä palvelupäätösprosessin hitaudella ja monimutkaisuudella. Hitautta aiheuttivat muun muassa useat arviointikerrat ja aloituspalaverien venyminen ruuhkaisen työtilanteen takia. Useat kommentoivat, että prosessi kestää liian kauan ennen kuin asiakas saa tietää mitä palvelu hänelle maksaa. Todellinen kustannus saattoi selvitä asiakkaalle vasta ensimmäisen laskun yhteydessä.

### 3.4 Palvelujen saatavuus

Esihenkilöt kertoivat, että palvelut pystytään järjestämään palvelutakuun puitteissa. Osalla alueista oli välillä jonoa perhetyöhön johtuen palvelutarpeen keskittymisestä samoihin vuorokaudenaikoihin tai hetkellisestä hakemusten määrän kasautumisesta. Ajoittain oli haasteita myös maksuttoman kotipalvelujakson järjestämisessä nopealla aikataululla, kun henkilöstöresurssi oli jo käytössä. Palvelujen myöntämisen perusteet nähtiin yhdenvertaisina.

Työntekijöistä noin puolet (51 %, n=29) koki, että lapsiperheiden kotipalvelun saatavuus on riittävää. Niistä, jotka kokivat saatavuuden riittämättömäksi, ilmoittivat asiakasmaksujen muodostuvan esteeksi kotipalvelulle, vaikka perheellä olisi ollut tarve palvelulle. Myös palvelun myöntämisen kriteerit koettiin liian tiukoiksi. Työntekijät ottivat kantaa myös siihen, että eri kuntien myöntämisperusteet vaihtelevat kunnittain, jolloin osassa kuntia saa palvelua ja osassa ei. Epätasa-arvoa nähtiin myös siinä, että eri kunnissa tuotettiin palvelut eri tavoin, jolloin osa sai halvempaa ostopalvelua, kun toisessa kunnassa oli tarjolla vain kalliimpaa oman tuotannon palvelua.

Työntekijöistä 81 % (n=46) koki lapsiperheiden perhetyön saatavuuden riittävän hyvänä. Perhetyön saatavuuden riittämättömäksi kokeneet perustelivat näkemystään perhetyön jonoilla ja henkilöstöresurssin riittämättömyydellä. Avoimissa vastauksissa työntekijät kuvasivat, että vaikka perhetyössä on jonoja, niin jonot ovat lyhyet ja perhetyötä saa suhteellisen nopeasti. Hyvänä koettiin, että uusilla asiakkailla on mahdollisuus kahden viikon maksuttomaan kotipalvelujaksoon.

### 3.5 Monituottajuus

Pohteella lapsiperheiden kotipalvelu ja perhetyö tuotetaan pääosin omana työnä. Oulun alueella perhetyötä tuotetaan oman tuotannon lisäksi ostopalveluna ja lapsiperheiden kotipalvelu tuotetaan kokonaan palvelusetelin avulla. Monituottajuutta on vahvistettu tarvittavin osin, mutta oman tuotannon vahvistaminen ja ostopalvelun vähentäminen ovat olleet tärkeitä talouden tasapainottamistoimenpiteitä.

Palvelujen tarjonnassa arvioidaan olevan alueellisia eroja. Kotipalvelua tuotetaan joillakin alueilla omana toimintana, toisilla ostopalveluna tai palvelusetelillä. Perhetyötä toteutetaan sekä omana tuotantona että ostopalveluna, ja käytännöt vaihtelevat kunnittain (tarkastelussa mukana myös tehostettu lapsiperheiden perhetyö). Tämä on johtanut siihen, että palvelujen yhdenvertaisuus ei täysin

toteudu ja perheet ovat eri asemassa riippuen asuinkunnasta. Palvelutarpeeseen vastaaminen on sujuvampaa niillä alueilla, joilla henkilöstöresurssit ja palvelurakenteet ovat vakiintuneet.

Palvelualueelta arvioitiin, että oman tuotannon vahvistamisen kautta työskentelystä on saatu kordinoidumpaa ja helpommin hallittavaa. Se on mahdollistanut tiiviimmän yhteistyön myös sosiaalityön sekä muiden ammattilaisten välillä. Asiakkaan saama apu ja tuki on ollut tavoitteellisempaa ja vastannut tarpeisiin paremmin.

Osa esihenkilöistä kuvasi, että palvelusetelituotannon haasteena on työskentelyn tavoitteellisuuden vähyys verrattuna omaan tuotantoon. Palvelusetelituotannossa haasteena tiedonkulku palveluntuottajan ja vastuutyöntekijän välillä, jolloin suunnitelmallisen työskentelyn toteuttaminen on haasteellisempaa ja palvelu jää helposti irralliseksi. Lisäksi palvelusetelituotannossa palveluntuottajalle ei mene samanlaista asiakassuunnitelmaa, mitä omassa tuotannossa on, vaan asiakas määrittelee itse palvelun sisällön. Vastaavasti, omassa tuotannossa palvelu suunnitellaan yhdessä asiakkaan, sosiaalityön ja lapsiperheiden kotipalvelun työntekijän kanssa, jolloin ammatillinen tuki ja ohjaus vastaavat perheiden tarpeisiin. Lisäksi yhteistyö sosiaaliohjauksen kanssa on säännöllistä. Näillä perusteilla oma tuotanto koetaan vaikuttavampana työskentelynä.

### 3.6 Palvelupäätösten määrät

Oulussa on suurimmat asiakasmäärät sekä lapsiperheiden kotipalvelussa että perhetyössä (taulukot 3 ja 4). Taulukkoa 3 tarkasteltaessa on huomioitava, että tilastoihin vaikuttaa kirjaamistavan muutos. Aiemmin tilastoitiin asiakkaiksi lasten lisäksi myös vanhemmat, mutta tilastoinnin yhtenäistämisen jälkeen tilastointi tehdään lapsille. Tilastointi muuttui vaihteittain vuosien 2023–2024 aikana, joten vuodet 2023–2025 eivät ole täysin vertailukelpoisia keskenään.

Palvelualueelta saadun tiedon mukaan, kotipalvelun ja perhetyön myöntäminen on vähentynyt erityisesti Oulussa. Oulusta saatiin vertailu vuosilta 2023–2025, joka tukee palvelualueen kokemusta palvelujen vähentymisestä. (Taulukko 3). Muilta alueilta vastaavia tietoja ei ole saatavilla.

Palvelu (Oulun alue)	2023	2024	2025
Lapsiperheiden kotipalvelu	463	361	318
Perhetyö	1920	1480	1053

*Taulukko 3. Oulussa myönnetyt lapsiperheiden kotipalvelun ja perhetyön palvelupäätökset vuosina 2023–2025 (henkilötunnus kertaalleen eli jos samalle perheelle on tehty useampi päätös vuoden aikana, niin päätökset tilastoituvat yhden kerran kuhunkin palveluun ja kullekin vuodelle).*

Perhetyössä oman toiminnan vahvistaminen on vähentänyt ostopalveluiden käyttöä, mutta myös kokonaisvolyymit ovat laskeneet. Osaltaan perhetyön määrän laskua selittää palvelun tarkoituksenmukainen kohdentaminen perheisiin, joissa juuri kyseinen palvelu on tarpeen. Kokonaisuutena kaikkien palveluiden käyttö on ollut laskevaa, osin kriteerien yhtenäistämisen ja selkeyttämisen takia, osin palvelurakenteen ja palvelun tarkoituksenmukaisemman kohdentamisen vuoksi. Osa vastajista toi esille, että kotipalvelun käyttö oli romahtanut asiakasmaksujen korotuksen sekä tiukentuneiden palvelun myöntämiskriteerien takia.



Alue	Lapsiperheiden kotipalvelu	Perhetyö
<b>Oma tuotanto vuonna 2025</b>		
Kuusamo, Pudasjärvi, Taivalkoski	50	80
Tyrnävä, Muhos, Vaala, Utajärvi, Ii, Kempele, Hailuoto, Liminka, Lumijoki	88	459
Oulu	223	926
Raahe, Kalajoki, Pyhäjoki, Merijärvi, Siikajoki	94	207
Ylivieska, Alavieska, Oulainen, Haapavesi, Siikalatva, Pyhäntä	67	165
Pyhäjärvi, Haapajärvi, Reisjärvi, Nivala, Sievi, Kärsämäki	51	175
<b>Oma palvelutuotanto yhteensä</b>	<b>573</b>	<b>2012</b>
<b>Ostopalvelu vuonna 2025</b>		
<b>Osto</b>	<b>135</b>	<b>507</b>
<b>Yhteensä oma tuotanto ja osto</b>	<b>708</b>	<b>2519</b>

Taulukko 4. Pohteella myönnetyt lapsiperheiden kotipalvelun ja perhetyön palvelupäätökset vuonna 2025 (henkilötunnus kertaalleen eli jos samalle perheelle on tehty useampi päätös vuoden aikana, niin päätökset tilastoituvat yhden kerran kullekin vuodelle).

Kielteisten palvelupäätösten määrä oli saatavilla vain Oulun alueelta. Kielteisiä päätöksiä tehtiin Oulussa muutamia vuosittain. Vuonna 2025 tehtiin neljä kielteistä kotipalvelun päätöstä ja kuusi perhetyön kielteistä päätöstä. Muilla alueilla kielteiset päätökset olivat harvinaisia.

Perhetyön kielteiset päätökset liittyvät usein siihen, että arvioidaan kevyemmän palvelun riittävän tai että palvelu ei ole oikea-aikaisesti järjestettävissä. Kielteisiä päätöksiä joudutaan tekemään myös silloin, kun asiakas on hakenut nimeämäänsä palvelua, mutta sosiaalihuollon ammatillisen arvion mukaan kyseinen palvelu ei vastaa asiakkaan palvelutarpeeseen. Kielteisiä päätöksiä tehdään erityisesti silloin, kun perhe ohjataan ensisijaisesti peruspalveluihin, esimerkiksi varhaiskasvatukseen, oppilashuollon tai neuvolan tuen piiriin.

### 3.7 Henkilöstö

Lapsiperheiden kotipalvelun työntekijät ovat pääsääntöisesti lähihoitajia. Perhetyössä toimii lähihoitajia ja sosionomeja. Pääosin esihenkilöt arvioivat, että sekä lapsiperheiden kotipalvelun että perhetyön henkilöstömäärä on tällä hetkellä riittävä. Osa koki, että perhetyön resurssit eivät ole riittävät palvelutarpeeseen nähden.

Oulussa oman tuotannon henkilöstömäärä ei riitä vastaamaan palvelutarpeita. Oulussa on vähemmän sosionomitaustaisia perhetyöntekijöitä ja sen takia palvelua on pääsääntöisesti ostettu.

Lapsiperheiden kotipalvelun henkilöstömäärä on laskenut Pohteen aikana, kun kysyntä on laskenut Pohteen asiakasmaksujen myötä.

Esihenkilöt kokevat, että osaaminen on pääsääntöisesti riittävää ja työntekijät ovat ammattitaitoisia sekä työhönsä sitoutuneita työntekijöitä. Osaamisen kehittämistä on tehty muun muassa monialaisen ja neuropsykiatristen asiakkaiden kanssa tehtävän työskentelyn vahvistamiseksi. Osaamisen

lisäämistä koettiin tarvittavan uusperheen dynamiikan ymmärtämiseen sekä kompleksisten perhetilanteiden hallintaan. Lisäksi koettiin, että neurokirjon osaamista tulee kehittää ja vahvistaa koko ajan. Perhetyössä koettiin hyödyllisenä erilaiset menetelmäkoulutukset.

Maahanmuuttajien parissa työskentelyn osaaminen on osalla alueista vähäisempää, ja he konsultoivat tarvittaessa muiden alueiden työntekijöitä. Yhdellä alueella pilotoitiin Perhe-yhtenäiseksi menetelmää maahanmuuttajien parissa työskentelyyn.

Työntekijöistä 63 % (n=39) arvioi henkilöstöressurit riittäviksi. Ne, jotka kokivat resurssit riittämättömiksi kommentoivat eniten sitä, että sijaisia ei palkata edes pitkille poissaoloille tai täyttämään osaikaisuuksien vajeita.

71 % (n=44) työntekijöistä koki osaamisensa riittäväksi tehtävänsä hoitamiseksi. Loput toivoivat muun muassa lisää menetelmäkoulutuksia ja osaamisen vahvistamista muun muassa neuropsykiatristen haasteisiin, päihde- ja mielenterveysongelmiin, väkivallan tunnistamiseen ja tunnetyöskentelyyn. Myös perhetyöhön ja kotipalvelun tehtäviin toivottiin koulutusta.

Avointen vastausten perusteella, työntekijät lapsiperheiden kotipalvelussa ja perhetyössä arvostavat omaa työtään, osaamistaan ja työnsä laatua. Vastauksista välittyä työhön sitoutuminen.

### **3.8 Palvelujen vaikuttavuuden mittaaminen ja palvelujen laatu**

Perhetyössä vaikuttavuuden mittaaminen toteutui perhekohtaisesti tavoitteiden saavuttamisen, perheiden toimintakyvyn paranemisen ja työskentelyprosessin etenemisen perusteella. Näistä ei kuitenkaan kerätty palvelukohtaista vaikuttavuustietoa, jolla perhetyön vaikuttavuutta ja sen kehitystä olisi voinut arvioida. Vaikuttavuutta todettiin voitavan mitata myös raskaampien palveluiden käytöllä. Vaikuttavuuden mittaamisesta ei saatu tilastotietoja, jolla kotipalvelun tai perhetyön vaikuttavuutta olisi voitu arvioida. Vaikuttavuuden seuranta oli tarkoitus kehittää osana palveluketjujen laadun parantamista.

Muistutuksia oli tehty vuonna 2025 yhteensä kaksi kappaletta. Nämä kaksi kohdistuivat perhetyöhön.

Asiakasjärjestelmä Roidu on käytössä, mutta palautteita tulee vähän. Vuonna 2025 palautteita tuli kaikkiin lapsiperheiden kotipalveluyksiköihin yhteensä 30 kappaletta. NPS oli 70 (keskiarvo 9.1), mikä on erinomainen tulos. 85 % vastaajista (n=20) koki saamansa palvelun hyödylliseksi. Lapsiperheiden perhetyön yksiköihin oli tullut yhteensä 24 palautetta. NPS oli 71 (keskiarvo 9), mikä on myös erinomainen tulos. 78,3 % vastaajista (n=23) koki palvelun hyödylliseksi.

84 % työntekijöistä (n=51) koki lapsiperheiden kotipalvelun ja perhetyön vaikuttavaksi palveluksi. Vaikuttavuutta heikentäväksi seikaksi nimettiin se, jos palvelu ei tule oikeaan aikaan ja perheen tilanne jo kriisiytynyt.

Työntekijöistä 42 % (n=26) koki lapsiperheiden kotipalvelun vastaavan hyvin (39 %) tai erinomaisesti (3 %) asiakkaiden tarpeisiin. Vastaavasti 63 % (n=39) työntekijöistä koki lapsiperheiden perhetyön vastaavan hyvin asiakkaiden tarpeisiin.

29 % työntekijöistä (n=18) koki, että lapsiperheiden kotipalvelu toteutuu riittävän varhaisessa vaiheessa. Vastaavasti 26 % työntekijöistä (n=16) koki, että lapsiperheiden perhetyö toteutuu riittävän varhaisessa vaiheessa.

Noin puolet (53 %, n=33) työntekijöistä koki, että erityisryhmien tarpeisiin kyetään vastaamaan riittävän hyvin. Työntekijät toivoivat koulutusta lisää, jotta he pystyivät vastamaan paremmin eri erityisryhmien tarpeisiin. Useat nostivat esille kehitysvammaiset sekä neuropsykiatriset erityispiirteet, joista ei koettu olevan riittävästi tietoa. Lisäksi nähtiin, että näiden asiakasryhmien parempi tukeminen edellytti yhteistyön kehittämistä muiden palvelujen kanssa. Myös maahanmuuttajien palveluissa koettiin kehittämisen tarvetta.

### 3.9 Yhteistyö

Palvelualueelta kerrotaan, että yhteistyö sivistyspalvelujen, järjestöjen ja sote-toimijoiden välillä on rakentumassa ja monella alueella yhteistyö on vakiintunutta. Yhteistyötä tehdään arjen asiakastyössä, monialaisissa verkostoissa, palveluohjauksen kautta sekä strategisella tasolla erilaisten yhdyspintaprosessien kautta. Myös yhteistyötä lapsiperheiden sosiaalipalveluiden kanssa on kehitetty.

Lapsiperheiden palvelut ovat kiinteässä yhteistyössä varhaiskasvatuksen, perusopetuksen ja opiskeluhoillon kanssa. Monialainen verkostotyö on sisäänrakennettu mm. palveluohjauksen malliin, jossa perheen tueksi kootaan tarpeen mukaan verkosto, jossa mukana voi olla esimerkiksi neuvola, opiskeluhoito, sosiaalityö, perheneuvola, kotipalvelu tai mielenterveyspalvelut. Palveluohjaus järjestää verkoston tyypillisesti kahden viikon sisällä yhteydenotosta.

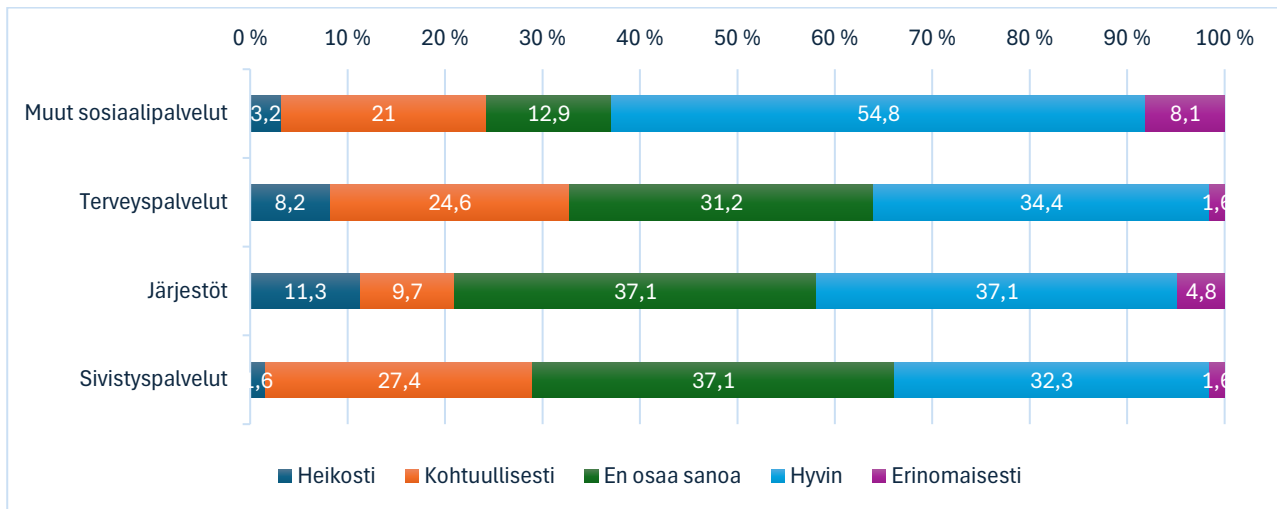
Perhekeskusverkoston rakenteessa järjestöillä ja seurakunnilla on vakiintunut rooli. Ne tarjoavat ennaltaehkäisevää ja varhaisen tuen toimintaa, mm. vertaistoiminnan, kerhojen ja matalan kynnyksen perhetoiminnan kautta. Kohtaamispaikkatoiminta on pitkälle järjestöjen kautta tapahtuvaa toimintaa. Järjestöt ja seurakunnat ovat keskeinen kumppani myös silloin, kun perhe tarvitsee tukea palveluiden päättymisen jälkeen.

Esihenkilöt nostivat esille, että sosiaaliohjaus sekä perhetyö muodostavat kokonaisuuden, jossa hyvä yhteistyö sekä selkeät tavoitteet työskentelylle lisäävät palveluiden tehokkuutta ja selkeyttävät asiakasprosesseja. He kokivat yhteistyön vahvistuneen ja kehittyneen myönteisesti.

Perhetyön osalta nostettiin esille, että perhetyö jää ajoittain yksin, kun palvelusta tehdään päätös eikä muita tukitoimia kytketä mukaan. Jotta verkostotyö toimisi riittävän hyvin, tulisi yhteisöllistä ja toisia tukevia malleja vahvistaa.

Kuvasta 2 on nähtävissä, että työntekijät kokevat yhteistyön parhaimmaksi muiden sosiaalipalveluiden kanssa. Järjestöyhteistyön kokee toimivana noin 42 %. Yhteistyöhön terveystyökaluiden kanssa

olla vähiten tyytyväisiä, jonka kanssa tehtävän yhteistyön 32,8 % kokee heikoksi tai kohtuullisesti toimivaksi.



Kuva 2. Työntekijöiden kokemus yhteistyön toimivuudesta eri tahojen kanssa.

Työntekijät nostivat avoimissa vastauksissa usein esille toimivan yhteistyön vastuutyöntekijän kanssa. Myös yhteistyön perhetyön ja kotipalvelun välillä koettiin toimivan. Osa toivoi parempaa yhteistyötä lastensuojelun kanssa. Tieto lapsen sijoituksesta tai sopimuksen jatkumisesta ei aina tavoittanut perhetyöntekijää. Lisäksi lastensuojelusta ei aina kysytä perhetyöntekijän näkemystä perheen tilanteesta, kun sopimuksen jatkoa pohditaan.

Moniammatillisen yhteistyön esteinä mainittiin useimmiten perustehtävän kiireellisyys, jolloin ei ole aikaa yhteistyölle. Tiedonkulkua haittasi yhteisen järjestelmää, jossa tieto kulkisi eri yhteistyötahoille. Yhteisen järjestelmän puuttuminen haittasi tiedonkulkua myös sosiaalipalveluiden sisällä (sosiaalityö, sosiaaliohjaus, perhetyö). Haasteena oli myös se, että yhteistyötahot eivät aina tunne kotipalvelun ja perhetyön sisältöä, jolloin he saattavat lupaila asiakkaalle etukäteen palvelua tai pyrkivät määrittelemään miten perheen kanssa tulee työskennellä. Koettiin myös, että aina ei tunnisteta monialaisen yhteistyö tarpeita tai yhteistyön käytänteet ovat kirjavat. Yhteistyötä haittaa myös palveluiden siiloutuminen ja pirstaleisuus. Lisäksi säästöpainet aiheuttivat työtehtävien rajaamista.

Osa työntekijöistä koki, että perhetyötä tekevää ammattilaista ei aina muisteta pyytää verkostoihin tai hänen asiantuntemustaan ei muutoin huomioida verkostoissa. Työntekijät arvioivat myös, että perhetyöllä paikataan puuttuvia palveluita, kun mielenterveyspalveluita ja toimintaterapiaa.

### 3.10 Kehittämistarpeet

Yleisimmin mainittu kehittämistarve liittyi asiakasmaksuihin. Koettiin, että lapsiperheiden kotipalvelulle tulisi määritellä maksukatto tai muuten kohtuullistaa maksua. Kokemus oli, että moni kotipalvelua tarvitseva käyttää kahden viikon ilmaisen jakson, mutta ei pysty jatkamaan palvelun käyttöä sen korkean maksun takia. Myös se, että maksun suuruus ei ole tiedossa etukäteen, vaikuttaa siihen, etteivät perheet uskalla ottaa palvelua. Osalle perheistä laskun suuruus tulee yllätyksenä

ensimmäisen laskun yhteydessä, ja heidän taloudellinen tilanteensa voi heiketä entisestään. Lisäksi kotipalvelun asiakasmaksuprosessi koettiin liian monimutkaiseksi ja joustamattomaksi. On tilanteita, joissa avun ja tuen saaminen estyy tai viivästyy tämän prosessin ja/tai liian korkeiksi muodostuvien asiakasmaksujen vuoksi hyvinkin haastavissa ja kiireellistäkin apua vaativissa tilanteissa.

Kotipalvelua ei koettu enää ennaltaehkäiseväksi matalan kynnyksen palveluksi asiakasmaksun suuruuden takia. Lisäksi palvelun kriteerien koettiin koventuneen siten, että niitä sai vain perheet, joilla oli jo jonkinlainen kriisi meneillään. Jotta vältettäisiin raskaimpien palvelujen tarve, useat työntekijät ottivat kantaa asiakasmaksujen ja palvelukriteerien keventämisen puolesta. Lisäksi palvelun myöntämisen kriteerit koettiin epätasapuoliseksi, kun osassa kuntia oli käytössä lapsiperheiden kotipalvelun palveluseteli, kun taas naapurikunnassa perhe maksoi kalliimman hinnan oman tuotannon kotipalvelusta. Lisäksi toisessa kunnassa myönnettiin tilapäistä kotipalvelua ja toisessa ei. Kotipalvelun osalta nähtiin, että sitä täytyy yhdenmukaistaa siten, että kaikilla asiakkailla on samanlaiset kriteerit ja mahdollisuudet saada palvelua perheen taloudellisesta tilanteesta huolimatta.

Koettiin myös, että asiakasmaksujen huojennukset pitäisi pystyä tekemään nykyistä nopeammin ja lähempänä asiakasta. Vastauksissa kuvattiin kuinka maksuhuojennushakemukset vaativat palvelua myöntävän viranhaltijan lausunnon asiakasmaksuyksikköön. Päätöksen maksuhuojennuksesta tai sen hylkäämisestä tekee kuitenkin sihteerit, jolla ei ole sosiaalihuollon koulutusta tai osaamista arvioida asiakkaan tilannetta kokonaisvaltaisesti.

Kehittämistarpeena useat kokivat myös sen, että uuden asiakkaan kahden viikon ilmaisen jakson 15 tuntia tulisi pysyä antamaan pidemmällä aikavälillä. Työntekijät kokivat, että tuntien jakautuminen esimerkiksi kuukauden ajalle tukisi perheitä enemmän.

Yksittäisenä asiakasryhmänä esille nousi vauvaperheet ja unirytmiohjaus. Unirytmiohjausta tulisi tarjota nopeasti ennen perheen tilanteen vaikeutumista.

Palvelualueella nähtiin tärkeänä, että palvelujen painopiste pysyy mahdollisimman lähellä varhaista vaihetta ilman pitkää palvelutarpeen arviointia. Palvelualueella oli aloitettu kokeilu perhetyön toteuttamisesta palvelutarpeen arvioinnin aikana, ja kokemukset ovat olleet erittäin hyviä. Tavoitteena on jatkaa toimintaa. Lisäksi yhteisövaikuttamisen mallia juurrutetaan toimintaan.

Tärkeänä nähtiin myös, että vahvistetaan moniammatillista yhteistyötä eri toimijoiden kesken ja selkeytetään eri tahojen roolit sekä vastuut. Verkostotyön toivottiin olevan tiiviimpää, mutta sen toteutuminen edellyttää riittävää henkilöstömäärää.

Muutama esihenkilö otti kantaa siihen, että nykyinen rakenne, jossa perhetyö ja muut lapsiperheiden kotiin annettavat palvelut ovat oma itsenäinen yksikkönsä toimii hyvin. Rakenteen on koettu tukevan vaikuttavien palvelujen tuottamista ja vahvistavan henkilöstön osaamista sekä tukevan palvelujen laadun kehittämistä entistä tavoitteellisempaan suuntaan. Myönteisen kehityksen koettiin näkyvän myös ostopalvelujen vähentymisenä ilman henkilöstön lisäystä. Myös asiakkuuksien kestoa oli pystytty lyhentämään suunnitelmallisuuden ja sosiaalityön kanssa tehtävän yhteistyön avulla. Toiminnan koettiin tehostuneen ja oma tuotanto on saatu vastaamaan hyvin palveluntarpeisiin.

## 4 Johtopäätökset

Tässä arvioinnissa selvitettiin ennaltaehkäisevän sosiaalihuoltolain mukaisen lapsiperheiden kotipalvelun ja perhetyön toteutumista Pohteella.

**Strategian** toimenpide ennaltaehkäisevän työn painottamisesta ei täysin toteutunut. Havainnot antoivat viitteitä siitä, että lapsiperheiden kotipalvelu ei toteudu riittävän matalalla kynnyksellä, jotta perheillä olisi mahdollisuus hyödyntää palvelua tukea oikea-aikaisesti. Uusien asiakkaiden ilmainen kahden viikon kotipalvelu toimi ennaltaehkäisevänä palveluna, mutta tämän jälkeen kotipalvelun maksut rajasivat tukea tarvitsevia perheitä pois palvelun piiristä. Työntekijöillä oli myös kokemus, että palveluun pääsyn kriteerit oli nostettu liian korkealle, eikä palvelu toteutunut tasapuolisesti kaikilla Pohteen alueilla esimerkiksi tilapäisen kotipalvelun osalta tai perheelle koituvien kustannusten osalta. Lapsiperheiden perhetyöhön pääsi suhteellisen nopeasti, mutta ainoastaan 26 % kyselyyn vastanneista työntekijöistä koki, että palvelut toteutuivat riittävän varhaisessa vaiheessa. Vastavasti 29 % työntekijöistä (n=18) koki, että lapsiperheiden kotipalvelu toteutuu riittävän varhaisessa vaiheessa.

**Sote-järjestämissuunnitelman** tavoite ottaa käyttöön palveluseteli oli osin toteutunut. Oulussa lapsiperheiden kotipalvelu tuotettiin palvelusetelillä.

**Talousarvion, toiminta- ja taloussuunnitelman** tavoite tuottaa sosiaalihuoltolain mukainen lapsiperheiden kotipalvelu ja perhetyö monituottajamallilla toteutui osittain. Palvelualueella oli käytössä ostopalvelua ja palveluseteli, mutta nämä eivät toteutuneet tasapuolisesti koko Pohteen alueella.

Tavoite lisätä kevyempien palvelujen osuutta ei toteutunut saatujen tietojen perusteella. Lapsiperheiden kotipalvelu oli vähentynyt asiakasmaksun yhtenäistämisen myötä ja perhetyötä oli tarkemmin kohdennettu sitä tarvitseviin perheisiin. Vaikka tilastojen perusteella ei voinut tehdä selkeää vertailua vuosien välillä, niin palvelualueen kokemus ja tilastot viittasivat siihen, että lapsiperheiden kotipalvelun ja perhetyön käyttö on ollut laskevaa. Kotipalvelun käyttöä oli vähentänyt Pohteen asiakasmaksut. Täten myöskään tavoite vahvistaa lapsiperheiden kotipalvelua ja perhetyötä ei ollut toteutunut.

Arvioinnin perusteella, tarkastuslautakunnassa herää huoli lapsiperheiden ennaltaehkäisevien palvelujen toteutumisesta oikea-aikaisesti. Kyky tukea perheitä matalalla kynnyksellä ja tasapuolisesti tulotasoon katsomatta on selkeästi heikentynyt. Pohteen on tärkeä tarkastella kotipalvelun asiakasmaksuja sekä niiden suuruutta. Lisäksi on hyvä tarkastella palveluun pääsyn helppoutta. Myönteistä oli, että palvelualueella pilotoitiin perhetyön aloittamista jo palvelutarpeen arvioinnin aikana, jolloin perhe saa jo tukea arviointiprosessin aikana.

Palvelualueella oli kohdennettu perhetyötä tarkemmin sitä tarvitseviin perheisiin. Osin työntekijöiden vastauksista välittyi, että osa perheiden tilanteista oli jo liian vaativia lapsiperheiden perhetyöhön. Näin ollen on tärkeää tarkastella palvelujen myöntämiskriteereitä ja palvelujen porrastusta, jotta perheet ohjautuisivat varhaisemmassa vaiheessa ennaltaehkäisevän perhetyön piiriin.

Tässä arvioinnissa ei arvioitu kotipalvelun asiakasmaksun muuttumisen vaikutusta raskaampien palveluiden kysyntään, mutta Pohteella on mahdollisuus tehdä laskelmia mitä asiakasmaksun muutos on tarkoittanut niissä kunnissa, joissa maksut ovat nousseet. Haasteena on tietysti se, että perheiden ongelmien kasautumisen vaikutukset voivat näkyä vasta pitkälläkin viiveellä. Pohteella on kuitenkin kuntia, joissa asiakasmaksu nousi ja kotipalvelun käyttö laski, joten ainakin alustavaa arviointia on mahdollista tehdä. On iso riski, että lapsiperheiden kotipalvelun vähentyminen tulee näkymään tulevinä vuosina raskaampien palveluiden kustannusten kasvuna sekä lasten ja nuorten lisääntyvinä mielenterveys- ja päihdeongelmina. Lapsiperhepalveluiden kehittämisessä onkin tärkeää muistaa asiakaslähtöisyys ja riittävä kaukokatseisuus. Se mikä tukee perheiden arjessa pärjäämistä, näkyy yleensä pidemmällä tähtäimellä hyvinvointina ja kustannussäästöinä tulevaisuudessa.

**Yhteenvetona** voidaan todeta, että strategian, sote-järjestämissuunnitelman ja talousarvion tavoitteet toteutuivat heikosti. Lapsiperheiden kotipalvelu ei toteudu riittävän matalalla kynnyksellä. Kotipalvelun maksullisuus rajasi asiakkaita pois palvelusta sekä asetti perheitä epätasapuoliseen asemaan maksukyvyn mukaan. Lisäksi palvelut toteutuivat myös epätasapuolisesti Pohteen eri alueilla. Kokemus oli myös se, että palvelut eivät toteutuneet riittävän varhaisessa vaiheessa. Sote-järjestämissuunnitelman tavoite ottaa käyttöön palveluseteli oli osittain toteutunut. Talousarvion, toimintaja taloussuunnitelman tavoite tuottaa sosiaalihuoltolain mukainen lapsiperheiden kotipalvelu ja perhetyö monituottajamallilla toteutui osittain. Tavoitteet lisätä kevyempien palvelujen osuutta ja vahvistaa lapsiperheiden kotipalvelua ja perhetyötä eivät ole toteutuneet. Myönteistä oli, että asiakkaat, jotka pääsivät palveluun, kokivat saamansa palvelut pääosin hyödyllisiksi.

## 5 Tarkastuslautakunnan suositukset

Arvioinnissa tehtyjen havaintojen ja johtopäätösten pohjalta tarkastuslautakunta antaa seuraavat suositukset. Osa suosituksista tarkastuslautakunta pitää välttämättöminä, jotta lainsäädännön vaatimukset toteutuvat. Osa suosituksista ovat tärkeitä toiminnan tuloksellisuuden ja tarkoituksenmukaisuuden parantamisen näkökulmista.

### Tarkastuslautakunnan suositukset

#### **Suosituksset, jotka ovat välttämättömiä lainsäädännön vaatimusten noudattamiseksi:**

- Lapsiperheiden kotipalvelun ja perhetyön järjestämisessä on syytä kiinnittää huomiota yhdenvertaiseen palveluun pääsemiseen sekä toimintatapoihin, jotka turvaavat oikea-aikaisen tuen perheille (laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 4 §, sosiaalihuoltolaki).

#### **Suosituksset, jotka ovat tärkeitä toiminnan tuloksellisuuden parantamiseksi:**

- Lapsiperheiden kotipalvelun asiakasmaksuja tulee arvioida, jotta varmistetaan palvelun ennaltaehkäisevä rooli ja perheiden mahdollisuus ottaa vastaan palvelua tulo-  
tasosta riippumatta.
- Lapsiperheiden kotipalvelujen ja perhetyön myöntämiskriteereitä ja palvelutarpeen arviointiprosesseja tulee arvioida ja kehittää, jotta varmistetaan perheiden tuen saanti oikea-aikaisesti, riittävän varhaisessa vaiheessa.