

Kehittämisehdotuksia perhekeskustoiminnan monitoimijaiseen yhteistyöhön

LAB-ammattikorkeakoulu

Sosionomi (YAMK)

Lapsi- ja perhepalveluiden kehittäminen

Kevät 2024

Marja Pasanen

Tiivistelmä

Tekijä Pasanen, Marja	Julkaisun laji Opinnäytetyö, YAMK	Valmistumisaika Kevät 2024
	Sivumäärä 71 sivua, 5 liitesivua	
Työn nimi Kehittämisehdotuksia perhekeskustoiminnan monitoimijaiseen yhteistyöhön		
Tutkinto ja koulutusala Sosionomi (YAMK), Lapsi- ja perhepalveluiden kehittäminen		
Toimeksiantajaorganisaatio Kymenlaakson hyvinvointialue		
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyö on tutkimuksellinen kehittämistyö, joka toteutettiin yhteistyössä Kymenlaakson hyvinvointialueen kanssa. Tutkimuksellisen kehittämistyön tavoitteena on lisätä asiakasymmärrystä sekä kehittää perhekeskuksen palveluita ja toimijoiden välistä yhteistyötä perhekeskustoiminnassa. Tutkimuksellisen kehittämistyön tarkoituksena on ideoida kehittämisehdotuksia monitoimijaisen perhekeskusverkoston yhteistyöhön.</p> <p>Tutkimuksellisen kehittämistyön aineisto kerättiin Kymenlaakson avoimeen kohtauspaikkatoimintaan osallistuvilta perheiltä Tulevaisuuden muistelu -menetelmällä. Analysoitua aineistoa hyödynnettiin perhekeskusalueverkostojen työpajatyöskentelyssä. Aineiston analysoinnissa käytettiin laadullisen sisällönanalyysin menetelmiä.</p> <p>Opinnäytetyö rikasti verkoston toimijoiden asiakasymmärrystä. Kehittämistyössä kartoitettiin monitoimijaisen yhteistyön kehittämistarpeita sekä ideoitiin kehittämisehdotuksia monitoimijaiseen verkostoyhteistyöhön. Kehittämistyön perusteella koottiin kehittämisehdotuksia Kymenlaakson hyvinvointialueen perhekeskustoimintaan.</p>		

Asiasanat

Tutkimuksellinen kehittämistyö, toimintatutkimus, perhekeskus, perhekeskustoiminta, monitoimijainen yhteistyö, asiakasosallisuus, tulevaisuuden muistelu, arvolupauskanvas

Abstract

Author Pasanen, Marja	Type of Publication Master's thesis	Published Spring 2024
	Number of Pages 71 pages, 5 appendices	
Title of Publication Development Proposals for Multidisciplinary Cooperation in Family Centres		
Degree, Field of Study Master of Social Services, Developing Child and Family Services		

Organisation of the client (if the thesis work is commissioned by another party)

The Wellbeing Services County of Kymenlaakso

Abstract

The thesis is a research-based development project, which was carried out in cooperation with the Kymenlaakso Welfare Region. The aim of the research and development work is to increase customer understanding and to develop family centre services and cooperation between actors in family centre activities. The purpose of the research development work is to come up with development proposals for cooperation in the multifunctional family centre network.

The material of the research development work was collected from families participating in the open meeting place activities in Kymenlaakso by means of the Future reminiscence method. The analysed material was used in the workshops of the family centre networks. Qualitative content analysis methods were used to analyse the data.

The thesis enriched the client understanding of the network actors. The development work identified the development needs of multi-stakeholder cooperation and came up with development proposals for multi-stakeholder network cooperation. Based on the development work, development proposals were compiled for family centre activities in the Kymenlaakso welfare region.

Keywords

Research-based Development Work, Action Research, Family Centre, Family Centre Activities, Multidisciplinary Cooperation, Client Participation, Remembering the Future, Value Proposition Canvas

1	Johdanto	1
2	Kehittämishankkeen lähtökohdat	3
2.1	Taustaa	3
2.2	Kymenlaakson hyvinvointialue	7
2.3	Opinnäytetyön tavoite, tarkoitus ja kehittämistehtävä	8
3	Monitoimijainen palveluverkosto perhekeskustoiminnassa	9
3.1	Perhekeskus kokoaa lapsiperhepalveluiden verkoston	9
3.1.1	Perhekeskustoimintamalli	11
3.1.2	Perhekeskuksen tehtävät ja perhekeskustoiminnan tavoite	13
3.1.3	Perhekeskuksen palvelukokonaisuus	14
3.2	Monitoimijainen yhteistyö	16
4	Osallisuus	18
4.1	Dialoginen osallisuus	18
4.2	Asiakasosallisuus	21
4.3	Monitoimijainen osallisuus	21
5	Menetelmälliset lähtökohdat	22
5.1	Tutkimuksellinen kehittämistyö	22
5.2	Lähestymistapana toimintatutkimus	23
5.3	Tulevaisuuden muistelu	24
5.4	Työpajatyöskentely	24
5.5	Aineiston analyysimenetelmät	26
6	Tutkimuksellisen kehittämistyön toteutus	28
6.1	Kehittämistyön aikataulu ja kulku	28
6.2	Aineiston keruu	31
6.2.1	Tulevaisuuden muistelu	31
6.2.2	Työpajatyöskentely	33
6.3	Analysointivaihe	36
6.3.1	Tulevaisuuden muistelun aineiston analysointi	36
6.3.2	Työpajatyöskentelyn aineiston analysointi	39
7	Tulokset	41
7.1	Tulevaisuuden muistelun tulokset	41
7.2	Työpajatyöskentelyn tulokset	43
7.3	Johtopäätökset ja kehittämissuhteet	50
8	Pohdinta	57
8.1	Tulosten tarkastelu	57
8.2	Eettisyys ja luotettavuus	60

8.3 Hyödynnettävyys ja jatkokehittämisideat	63
Lähteet	69

LIITTEET

Liite 1. Tulevaisuuden muistelu -menetelmän saateviesti

Liite 2. Tulevaisuuden muistelussa käytetyn Jamboard-alustan rakenne

Liite 3. Työpajatyöskentelyn Arvolupauskanvas

1 Johdanto

Ajantasaista vaikuttavuustietoa sosiaali- ja terveystalvveluista on hyvin rajatusti saatavilla. (Pitkänen ym. 2020, 11). Sosiaali- ja terveystalvveluilla on strategisia paineita tehostaa resurssien käyttöä ja talvveluiden tuottavuutta heikentämättä talvveluiden laatua ja vaikuttavuutta. Kymenlaakson hyvinvointialueella asiakaslähtöisyyden kehittäminen on keskeisessä asemassa muutospaineisiin vastatessa. (Kymenlaakson hyvinvointialue, 2022.) Asiakaslähtöisyydellä voidaan tehostaa intervention vaikuttavuutta, talvveluiden kustannustehokkuutta, osapuolten sitoutumista työskentelyyn sekä myös asiakkaiden ja työntekijöiden tyytyväisyyttä. Sosiaalitilvveluissa on kyse asiakkaan arkielämän tukemisesta. Asiakkaan osallisuutta lisäämällä talvveluita kehitettäessä varmistetaan toiminnan ja tuen sovittaminen asiakkaiden oman arjen tarpeisiin ja asiakkaan omiin tavoitteisiin. (Pitkänen ym. 2020, 11, 116-117.)

Talvveluprosessissa asiakkaan kuuntelu ja tukeminen asiakkaan omista lähtökohdista vahvistaa hänen selviytymistä omassa arjessaan. Talvveluiden kehittämistyö ei välttämättä vaadi lisäresursseja vaan asiakaslähtöisyyden ja asiakkaan osallisuuden lisäämistä. Kun asiakkaan tuen tarve tunnistetaan jo varhaisessa vaiheessa, on mahdollista tarjota oikea-aikaisesti tukea perustalvveluissa. Tuen järjestäminen perustalvveluissa tulee yhteiskunnalle edullisemmaksi. Ennaltaehkäisevät toimet ovat taloudellisesti ja inhimillisesti kannattavampia kuin korjaavat toimet. Lapsiperheiden talvvelu- ja tuen tarpeiden kasvu viime vuosina on aiheuttanut paljon keskustelua saatavilla olevien talvvelujen riittävydestä monilla sektoreilla. Varhaisella tuella ennaltaehkäistään haasteiden ja ongelmien vaikeutumista sekä lastensuojelun ja muiden korjaavien talvvelujen tarvetta. Asiakkaiden talvvelukokemukset paranevat, kun tukea ja apua tarvitsevat perheet tulevat tunnistetuiksi ja autetuiksi varhaisemmassa vaiheessa. Perhekeskustoimintamallin mukainen toiminta näkyy taloudellisina ja hyvinvoinnin hyötyinä, kun resurssien painopistettä siirretään korjaavista talvveluista varhaisen tuen talvveluihin. (Hapstrup ym. 2021; Kettunen 2017, 15-16.)

On tärkeää tunnistaa lasten, nuorten ja perheiden tuen tarve riittävän aikaisin ja saattaa lapsi tai nuori avun piiriin ajoissa. Tiedetään, että esimerkiksi lapsen käytöshäiriö kehittyy, kun monta altistavaa tekijää kasautuu yhteen ja suojaavat tekijät puuttuvat. Yksittäisen riskitekijän merkitys käytöshäiriön syntyyn on yleensä pieni. (Von der Pahlen ym. 2013, 101105.) Tutkimusten mukaan mahdollisimman varhainen apu ja tuki perheelle ovat taloudellisesti ja inhimillisesti kannattavampia kuin korjaavat toimet, ja niiden järjestäminen perustalvveluissa on myös taloudellisesti edullisempaa. Sote-uudistuksen tavoitteena on talvveluiden painopisteen siirtäminen ennaltaehkäiseviin varhaisen tuen talvveluihin. Lasten,

nuorten ja lapsiperheiden terveyden ja hyvinvoinnin riskitekijöiden sekä tuen tarpeiden arvioiminen edellyttävät niin terveyden- kuin sosiaalihuollon saumatonta moniammatillista yhteistyötä. (Aronen 2016; THL 2021b.)

Tutkimuksen mukaan (Huhdanpää ym. 2021) oikea-aikaisella tuella ja varhaisella tunnistamisella voitaisiin ehkäistä lasten psyykkisiä ja kehityksellisiä ongelmia tai niiden vaikeutumista. Lapsuudessa kehittyneet käytöksen pulmat ovat haastavampia ja pitkäkestoisempia kuin myöhemmin alkaneet. Varhaislapsuudessa esiintyvien haasteiden tunnistaminen ja lapsiperheiden ohjaaminen palveluiden piiriin jo varhaisessa vaiheessa on yhteiskunnalle huomattavasti taloudellisempi vaihtoehto kuin korjaavat toimet lapsen varttuessa. (Huhdanpää ym. 2021, 786, 794-798.) Käytöksen pulmat aiheuttavat riskin mm. syrjäytymiselle ja rikollisuudelle (Von Pahlen ym. 2013, 97). Perheen joutuessa odottamaan palveluiden aloittamista ongelmat ja haasteet ennättävät usein kasvaa suuremmiksi ja monimutkaisemmiksi. Sote-uudistuksen tavoitteina on parantaa lapsiperhepalveluiden yhdenvertaista saatavuutta ja oikea-aikaisuutta sekä siirtää painopistettä raskaista palveluista ennakoiwaan ja ehkäisevään työhön. (Siikavirta 2019.) Perhekeskustoiminta tarjoaa matalan kynnyksen monipuolista toimintaa erilaisissa elämäntilanteissa oleville lapsiperheille. Kohtaamispaikkatoiminta on perhekeskusverkoston monitoimijaisella yhteistyöllä toteutettua kaikille alueen asukkaille järjestettyä avointa toimintaa. (THL 2022.)

Idea opinnäytetyön aiheesta nousi työelämän kehittämistarpeesta. Laajan yhteistyöverkoston toiminnassa on omat haasteensa. Kymenlaakson alueella perhekeskustoiminnan kehittämistyö on sujunut monitoimijaisessa verkostossa dialogisessa vuorovaikutuksessa perhekeskuskoordinaattorin johdolla. Keskeistä perhekeskustoiminnassa on yhdistää eri toimijoiden ammatillinen osaaminen ja asiantuntemus. Perhekeskustoiminnassa lapsia, nuoria ja perheitä autetaan kokonaisvaltaisesti monitoimijaisesti organisaatio- ja hallinnonrajat ylittäen. Perheille pyritään tarjoamaan varhaista, ennalta ehkäisevää arjen tukea sekä ohjausta ja neuvontaa. Perhekeskustoiminnan kehittämistä Kymenlaaksossa ohjaa kansallinen perhekeskustoimintamalli, jonka tarkoituksena on selkeyttää perhekeskuksen keskeisiä tehtäviä. Perhekeskusten kehittämistyö perustuu vastaaville periaatteille ja samalle lainsäädännölle kuin sosiaali- ja terveystieteiden kehittäminen. Perhekeskus on sosiaali- ja terveystieteiden osalta sote-keskuksen osana toimiva toimintayksikkö. Kymenlaaksossa Tulevaisuuden sote-keskus hankkeen kehittämistyön tavoitteena on, että asiakas pääsee tarvitsemiensa palveluiden piiriin yhdellä yhteydenotolla ja paljon palveluita käyttävistä yhteisasiakkaista pyritään huolehtimaan tiiviimmin. Kehittämistoiminnalla pyritään luomaan yhteisiä toimintamalleja peruspalveluiden verkostotyöhön ja eri palveluiden yhdyspintatyöskentelyyn. Perhekeskuksessa tehtävän kehittämistyön

tavoitteena on myös tuoda perhekeskustoiminta vahvemmin osaksi sosiaali- ja terveyskeskusten toimintaa. Kymenlaaksossa kehittämistyön painopiste on erityisesti moniammatillisuuden, palveluiden porrastamisen, näyttöön perustuvien menetelmien ja etäpalveluiden toiminnan kehittämisessä. Kymenlaakson perhekeskuksessa on tarpeen kehittää perhekeskuksen yhteistä asiakasohjausta sekä perhekeskustoimijoiden monialaista yhteistyötä. Kehittämistyön tavoitteena on mahdollistaa asiakkaalle oikean tasoiset ja oikea-aikaiset palvelut riittäväksi ajaksi. (Innokylä 2020.) Toiminnan painopistettä pyritään siirtämään hallitusohjelman mukaisesti raskaista palveluista ennalta ehkäisevään ja ennakoivaan työhön ja perustason palveluihin. (Innokylä 2020; Valtioneuvosto 2019, 154). Yhteistä ymmärrystä muodostettaessa on tärkeä huomioida asiakasymmärryksen lisäksi eri toimijoiden näkökulmia ja havaintoja. Erilaisten näkökulmien saamiseksi on tärkeää osallistaa kehittämistyöhön mahdollisimman laajasti eri tahoja. Osallisuus lisää myös kehittämiseen osallistuvien tahojen sitoutumista ja motivaatiota yhteiseen kehittämistyöhön. (Salonen ym. 2017, 61-62.) Opinnäytetyöllä pyritään vahvistamaan perhekeskusverkoston yhteistyötä sekä yhteistä kehittämistyötä Kymenlaaksossa.

Opinnäytetyö on tutkimuksellinen kehittämistyö, jossa lähestymistapana on toimintatutkimus. Toimintatutkimuksessa käytetään aineistonkeruumenetelminä Tulevaisuuden muistelu ja perhekeskusalueverkostojen työpajatyöskentelyä. Tutkimuksellisen kehittämistyön tavoitteena on lisätä asiakasymmärrystä sekä kehittää perhekeskuksen palveluita ja toimijoiden välistä yhteistyötä perhekeskustoiminnassa. Tutkimuksellisen kehittämistyön tarkoituksena on ideoida kehittämis ehdotuksia monitoimijaisen perhekeskusverkoston yhteistyöhön.

2 Kehittämishankkeen lähtökohdat

2.1 Taustaa

Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus -ohjelmassa hyvinvointialueiden toimintarakenteita ja -tapoja kehitettiin asiakaslähtöisten palvelukokonaisuuksien aikaansaamiseksi. (Parviainen 2020) Kehittämistyön tavoitteena on vahvistaa perus- ja erityistason palveluiden yhteistyötä saumattomammaksi. Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus -ohjelman tavoitteena ovat (Innokylä 2020):

- turvata palveluiden yhdenvertaisuus saatavuus, oikea-aikaisuus ja jatkuvuus
- siirtää palveluiden painopistettä ennalta ehkäiseviin ja ennakoiviin palveluihin

- varmistaa laadukkaat ja vaikuttavat palvelut
- vahvistaa palveluiden monialaisuutta ja yhteistyön toimivuutta
- kaventaa hyvinvointi- ja terveyseroja sekä vastata väestön ikäjakauman muutoksen aiheuttamiin haasteisiin
- hillitä kokonaiskustannusten kasvua.

Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskuksista (sote-keskus) asiakas saa kaikki tarvitsemansa sosiaali- ja terveyspalvelut yhdestä paikasta. Sosiaali- ja terveyspalvelut perustuvat mm. terveydenhuoltolakiin (1326/2010), sosiaalihuoltolakiin (1301/2014). Sote-keskuksiin on määrä koota: terveydenhuollon, suun terveydenhuollon, mielenterveys- ja päihdehuollon peruspalveluja sekä sosiaali- ja kotihoidon lähipalveluja, avokuntoutus- ja neuvolapalveluja ja muita ehkäiseviä palveluja. Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos seuraa ja arvioi kehittämistyötä varmistuen kehittämistyötä Tulevaisuuden sote-keskus -hankkeen hyötytavoitteiden suuntaisesti. Tulevaisuuden sote-keskus -hankkeessa on mietitty ja suunniteltu monialaista tiimityötä, eri palvelujen rajapintoja sekä kuvattu palveluketjuja. Kehittämisen kohteina ovat olleet mm. sosiaali- ja terveydenhuollon yhteinen vastaanotto- tai konsultaatiotoiminta, asiakasohjaus ja prosessimallit sekä yhteistyön kehittäminen sosiaalihuollon eri palvelutehtävien kesken ja suhteessa muihin palveluihin sekä toimijoihin. Perhekeskukset toimivat Tulevaisuuden sote-keskuksen sateenvarjon alla. Perhekeskustoimintamallin tavoitteena on muodostaa lapsille, nuorille ja perheille yhtenäinen palvelukokonaisuus, jossa peruspalvelut täydentyvät kumppanuuteen perustuvassa perhekeskusverkoston toiminnassa yhteistyössä kuntien, järjestöjen ja seurakuntien kanssa. Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskushankkeen kehittämistyön tavoitteena on *asiakkaita palveleva, tehokas, monialaisuutta tukeva, yhteen sovitettu ja tavoitteellisesti toimiva palvelurakenne*. (Parviainen 2020.) Paljon palveluita käyttävistä toimijoiden yhteisistä asiakkaista huolehditaan tiiviimmin sujuvalla monitoimijaisella yhteistyöllä. (Koivisto ym. 2022, 24-26).

Lapsi- ja perhepalveluiden kehittämis- eli LAPE-hankkeen loppuraportin (STM 2019) mukaan hankeaika ei riittänyt kaikkien tavoitteiden saavuttamiseen. Perhekeskusmallin kehittämistyö on edennyt, mutta sille asetettuja tavoitteita ei ehditty hankeaikana saavuttamaan. Uusi sosiaalihuoltolaki (1301/2014) korostaa asiakkaan osallisuutta ja palveluiden asiakaslähtöisyyttä. Perhekeskusten kehittäminen jatkuu mm. siltaustoimenpiteiden, sähköisen perhekeskuksen kehittämisen ja Perheet keskiöön -hankkeen avulla. LAPE-hankkeen vaikutus arvioitiin suurimmaksi julkisen sektorin sekä järjestöjen ja seurakuntien verkostoitumisessa toimivaksi lapsi- ja perhepalveluiden kokonaisuudeksi. Hyvinvointialueilla toimintarakenteita ja -tapoja kehitetään

asiakaslähtöisten palvelukokonaisuuksien aikaansaamiseksi. Tavoitteena on vahvistaa perus- ja erityistason palvelujen yhteistyötä saumattommaksi. (STM 2019, 58-62.)

LAPE-hankkeen loppuraportin mukaan perhekeskustoimintamallin jatkokehittämistä pidetään valtakunnallisesti konkreettisimpana osana LAPE-hanketta sekä sen keskeisimpänä tuloksena. Yhteistyön lisääntyminen monitoimijaisessa perhekeskusverkostossa on vähentänyt eri toimijoiden välistä päällekkäistä työtä. Hankkeen koettiin myös lisänneen lapsi- ja perhelähtöistä ajattelua sekä ennaltaehkäisevää varhaista tukea. Systemaattisen katsaustutkimuksen mukaan (Rissanen ym. 2018) laadukkaiden kustannusvaikuttavuustutkimusten tuottaminen on lapsiperheiden palveluissa haastavaa, mutta niiden tieto on kehittämistyössä arvokasta. Vanhemmuuden varhaisella tuella saadaan vähennettyä lapsen käytöshäiriöiden kehittymisriskiä jo suhteellisen lyhyellä interventiolla. On tärkeää varmistaa palvelujen kynnyksettömyydellä, ettei vanhemmuuden tukea tarvitseva perhe jää palvelujen ulkopuolelle. (Rissanen ym. 2018, 67-69.) Palveluiden kehittämistyön olisi hyvä olla kytköksissä jo olemassa olevaan palveluun. Palveluiden kehittämistyötä rikastaa erilaisten toimintamallien vertaileminen. Laaja palvelutarjonta monitoimijaisessa verkostossa mahdollistaa perheen yksilöllisiin tarpeisiin suunnitellun palvelukokonaisuuden, mikä voi pitää sisällään niin ammatillista osaamista, palveluohjausta, konkreettista arjen apua kuin vertaistukeakin. Loppuraportin mukaan lapsi- ja perhepalveluiden yhdyspintatyössä on edelleen haasteita ja selkeitä rakenteita eri toimijoiden yhteistyölle ei ole riittävästi. (STM 2019, 35-38, 67.)

Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos on toteuttanut FinLapset-kyselytutkimuksen vuonna 2020. Kyselytutkimus oli suunnattu vauvaperheille. Tutkimuksen mukaan Kymenlaakson vauvaperheiden tuen tarve ja tuen saanti oli Kymenlaaksossa lähes valtakunnallista keskitasoa.

Tutkimuksesta kävi ilmi, että vauvaperheiden vanhempia huolesti perheen taloudellinen tilanne. Vauvaperheiden vanhemmilla, erityisesti synnyttäneellä vanhemmalla, ilmeni uupumuksen oireita sekä vauvan unipulmien koettiin kuormittavan perheitä. Terveydenhoitajien vastausten perusteella oli havaittavissa hieman valtakunnallista keskiarvoa suurempi tuen tarve kasvatusneuvonnan ja perhetyön sekä perheneuvolan palveluille. (THL 2020.)

Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos teetti vuonna 2018 Lasten terveys, hyvinvointi ja palvelut tutkimuksen. Tutkimuksella tuotettiin tietoa alle kouluikäisten lasten ja heidän perheidensä terveydestä ja hyvinvoinnista sekä palvelukokemuksista. Lapsiperheille, joissa 4-vuotiaita lapsia, suunnatussa tutkimuksessa tiedon keruu kohdistui kasvu ympäristön turvallisuuteen (mm. kiusaaminen, kaltoinkohtelu, lapsen altistuminen päihteille), lapsen hoitojärjestelyihin

(mm. varhaiskasvatuksen laatu, yhteistyön toimivuus, lapsen viihtyminen varhaiskasvatuksessa), avun saamiseen ja palveluiden toimivuuteen (mm. palvelujen ja tuen tarve, saatavuus, riittävyys ja tuen tarpeen ilmaiseminen). Kymenlaakson alueella tutkimuksen mukaan oli havaittavissa päihteiden käytön olevan hieman keskitasoa yleisempää pikkulapsiperheissä. Varhaiskasvatuksen huoli 4-vuotiaiden lasten kognitiivisista, sosiaalisista, sosioemotionaalisisista sekä motorisista taidoista oli Kymenlaaksossa poikkeuksetta useita prosenttiyksiköitä valtakunnallista keskiarvoa korkeampi. Sama ilmiö oli havaittavissa varhaiskasvatuksen huolesta lapsen perushoidon toteutumisesta ja kiusaamisesta. (THL 2018.)

Perheet keskiöön -hankkeen osallisuuskyselyn (Muuronen 2021) mukaan perheet toivoivat saavansa enemmän tietoa perhekeskustoiminnasta. Perheet toivoivat selkeää tietoa siitä, millaista tukea perhekeskuksen kautta on mahdollista saada eri elämäntilanteissa. Perhekeskustoiminnassa tieto ja palvelut ovat vastaajien mukaan hajanaisia. Perheet toivoivat, että perhekeskuksen eri toimijoiden tarjoama tuki ja palvelut muodostaisivat selkeän palvelukokonaisuuden, joka olisi helposti lapsiperheiden saavutettavissa. Perhekeskusten kohtaamispaikoilla oli perheiden mukaan tärkeä rooli perheiden arjen ja jaksamisen tukena. Kyselyyn vastanneiden perheiden mielestä kohtaamispaikkojen tulee olla kiinteä osa perhekeskusverkostoa. (Muuronen 2021.)

Kymenlaakson perhekeskuksen avoimen kohtaamispaikkatoiminnan asiakaspalautekyselyyn osallistui 55 vastaajaa keväällä 2023. Kerättyä asiakaspalautea hyödynnettiin toimintatutkimuksessa taustatietona aineiston keruun kysymysten asettelussa. Kohtaamispaikkatoimintaan osallistumisen merkittävimiksi hyödyiksi asiakaspalautekyselyyn vastanneet olivat kokeneet mielialan kohoamisen (71 % vastaajista), arjessa jaksamisen lisääntymisen (55 % vastaajista) ja perheiden arkirytmien tukemisen (53 % vastaajista). Palautekyselyyn vastanneet kokivat hyötyneensä myös mahdollisuudesta verkostoitua. Kolmannes toimintaan osallistuneista koki kohtaamispaikkatoimintaan osallistumisen lisänneen yhteisöllisyyden tunnetta. Reilu kolmannes vastaajista koki kohtaamispaikkatoiminnasta saadun tiedon lapsiperheiden palveluista hyödylliseksi.

Kohtaamispaikan asiakaspalautekyselyssä kerättiin myös asiakkaiden toiveita kohtaamispaikkatoiminnalta. Valtaosa toivoi vapaamuotoista toimintaa sekä keskustelua (73 %) ja yhdessä tekemistä (65 %). Myös konkreettinen tuki arkeen nousi esiin, reilu neljännes (29 % vastaajista) toivoi lastenhoitoapua. Ammattilaisten vierailuja kohtaamispaikkatoimintaan toivoi kolmannes vastaajista. Tiedonsaanti lapsiperheiden perhekeskuspalveluista koettiin myös tärkeäksi, sitä toivoi noin joka kymmenes vastaajista. (Kymenlaakson hyvinvointialue 2023.)

2.2 Kymenlaakson hyvinvointialue

Kymenlaakson hyvinvointialueen hallinto muodostuu 59 jäsenisestä aluevaltuustosta, joka vastaa hyvinvointialueen toiminnasta ja taloudesta sekä käyttää hyvinvointialueen ylintä päätösvaltaa. Aluevaltuuston valtuutetut ja varavaltuutetut on valittu hyvinvointialueen aluevaaleissa. Aluevaltuusto päättää mm. hyvinvointialueen strategiasta, hyvinvointialueen hallintosäännöstä sekä hyvinvointialueen talousarviosta ja taloussuunnitelmasta. Lisäksi aluevaltuusto asettaa aluehallituksen ja valitsee hyvinvointialuejohtajan. Valtuuston kokoukset ovat julkisia. Kokousten esityslistat ja pöytäkirjat julkaistaan hyvinvointialueen asiantuntijajärjestelmässä. Aluehallituksessa on 13 jäsentä ja yhtä monta henkilökohtaista varajäsentä. Aluevaltuusto on valinnut aluehallituksen jäsenet. Aluehallitus johtaa hyvinvointialueen toimintaa, hallintoa ja taloutta. Hyvinvointialuejohtaja johtaa aluehallituksen alaisena hyvinvointialueen hallintoa, talouden hoitoa ja muuta toimintaa. Kymenlaakson hyvinvointialueella toimivat seitsemän lautakuntaa: aluevaalilautakunta, aluevaltuuston vaalilautakunta, hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen lautakunta, kansalliskielilautakunta, palvelu-, tarkastus- ja turvallisuuslautakunta. Aluevaltuusto asettaa lautakunnat ja päättää niiden jäsenmäärästä sekä toimi- ja päätösvalloista. Lautakuntien jäsenet valitaan valtuuston toimikaudeksi. Aluevaltuusto laati Kymenlaakson hyvinvointialuestrategian, joka määrittelee toiminnan ja talouden pitkän aikavälin tavoitteet huomioiden valtakunnalliset ja laissa säädetyt tavoitteet ja linjaukset. Kymenlaakson hyvinvointialuestrategian tavoitteet ovat: tarpeenmukaiset ja vaikuttavat palvelut kaikille kymenlaaksolaisille, talouden tasapaino uudistumisen kautta ja hyvinvoiva henkilöstö. (Aluevaltuusto 2022; Kymenlaakson hyvinvointialue 2023b.)

Laki hyvinvointialueesta (611/2021) edellyttää että hyvinvointialueet järjestävät alueensa sosiaali- ja terveystaloudelliset ja vastaisivat palvelukokonaisuuksien yhteensovittamisesta. Kymenlaakson hyvinvointialue vastaa Kymenlaakson sosiaali- ja terveystaloudellisten palvelujen järjestämisestä. Kymenlaakson alueella toimii 11 perhekeskusaluetta. Perhekeskus kokoaa lapsiperheen palvelut yhteen. Osassa Kymenlaakson perhekeskuksissa palveluita on koottu fyysisesti samaan rakennukseen. Perhekeskus voi olla myös palveluiden ja toimijoiden muodostama verkosto. Perhekeskuspalveluiden kokonaisuus muodostuu sosiaali-, terveys-, opetus-, liikunta- sekä kulttuurialojen palveluista. Palveluita täydentävät seurakuntien, järjestöjen ja yksityisten palveluntuottajien tuottamat palvelut. Jokaisella perhekeskusalueella on aina myös kohtaamispaikka, jossa voi tavata muita perheitä. Perhekeskusten ja avoimien kohtaamispaikkojen kehittäminen etenee sekä hanketyönä, että alueiden omana toimintana. Kehittämistyön painopiste jokaisessa maakunnassa on palveluiden kehittäminen ja juurruttaminen, palveluiden alueellinen yhdenmukaistaminen

sekä perhekeskusten integrointi monialaisiin sote-keskuksiin. (Kekkonen 2019; Kymenlaakson perhekeskus 2021; THL 2021a.)

Olennaisena osana lapsi- ja perhepalveluiden kehittämisohjelmaa ovat myös ajantasaiset sähköiset palvelut. Muutosohjelma ja perhekeskustoimintamalli ovat lähtökohtana sähköiselle perhekeskukselle, jonka tavoitteena on koota lapsiperheille tarkoitettut palvelut. Perhekeskukset ja kohtaamispaikat ovat perheen hyvinvoinnin kannalta todella tärkeitä. Perhekeskuksen kohtaamispaikkatoimintaa järjestetään perheille monitoimijaisella yhteistyöllä kynnyksettömänä maksuttomana lähipalveluna. (Kymenlaakson perhekeskus 2021.)

Perhekeskustoiminnan tavoitteina ovat perheiden osallisuuden vahvistaminen ja vanhemmuuden sekä perheiden voimavarojen tukeminen. Kohtaamispaikkatoiminnalla tuetaan perheiden arkea ja vähennetään perheiden yksinäisyyden tunnetta yhteisöllisyyttä vahvistamalla. (Kymenlaakson perhekeskus 2021; Kekkonen 2019.) Kohtaamispaikan yhteistyöverkostossa on alueellisia vaihteluja. Kymenlaakson alueella perhekeskustoiminta järjestetään Ensi- ja turvakotiyhdistyksen, Mannerheimin Lastensuojeluliiton, seurakuntien, Kymenlaakson hyvinvointialueen ja avoimen varhaiskasvatuksen yhteistyöllä (Kymenlaakson perhekeskus 2021).

2.3 Opinnäytetyön tavoite, tarkoitus ja kehittämistehtävä

Opinnäytetyö on tutkimuksellinen kehittämistyö, jossa lähestymistapana on toimintatutkimus. Opinnäytetyön **tavoitteena** on lisätä asiakasymmärrystä sekä kehittää perhekeskuksen palveluita ja toimijoiden välistä yhteistyötä perhekeskustoiminnassa. Tutkimuksellisen kehittämistyön **tarkoituksena** on ideoida kehittämisehdotuksia monitoimijaisen perhekeskusverkoston yhteistyöhön.

Tutkimuksellisen kehittämistyön kehittämistehtävänä on kartoittaa tutkimusaineistoon perustuen perhekeskustoiminnan kehittämistarpeita sekä ideoida konkreettisia kehittämisehdotuksia monitoimijaiseen perhekeskuksen toimintaan. Toimintatutkimuksen kehittämistyö on toimintaa, jonka tavoitteena on laadullisen tutkimuksen sekä osallistavien kehittämismenetelmien avulla luoda uusia ja entistä parempia palveluita ja toimintamalleja perhekeskustoimintaan. Opinnäytetyön aineistonkeruussa hyödynnetään osallistavia menetelmiä. Kehittämishankkeen aineisto koostuu:

1. Tulevaisuuden muistelu -menetelmällä Jamboard-alustalla verkossa ja perhekeskuksen kohtaamispaikkatoiminnassa kerätystä aineistosta. Tulevaisuuden muistelulla kerätään tietoa kohtaamispaikkatoimintaan

osallistuvien asiakkaiden kokemuksista, näkemyksistä, toiveista ja odotuksista perhekeskuspalveluilta ja -toiminnalta, vastauksia yhteensä 63 kpl.

2. Perhekeskusalueverkostojen työpajatyöskentelyissä syntyvästä aineistosta. Työpajatyöskentelyssä perhekeskusalueverkosto toimijat pohtivat keinoja, joilla vastata esiin nousseisiin asiakkaiden tarpeisiin perhekeskustoiminnassa ja mitä se vaatii perhekeskustoimijoiden yhteistyöltä. Työpajatyöskentelyyn osallistui kolmessa perhekeskusalueverkoston kokouksessa yhteensä 34 osallistujaa. Työpajojen pohdintatehtävien vastausten kokonaismäärä oli 181 kpl.

Toimintatutkimuksen **tuotoksena** syntyy konkreettisia kehittämisehdotuksia perhekeskusverkoston toimintaan.

3 Monitoimijainen palveluverkosto perhekeskustoiminnassa

3.1 Perhekeskus kokoaa lapsiperhepalveluiden verkoston

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) veloitetaan kuntia tai hyvinvointialueita tarjoamaan asukkaiden saataville sosiaalihuollon ohjausta ja neuvontaa. Sosiaalihuoltolain mukaisen ohjauksen ja neuvonnan järjestämiseksi on tarpeen mukaan toimittava yhteistyössä mm. terveysneuvonnan tai perusterveydenhuollon tai muiden toimialojen kanssa. Erityisesti lasten, nuorten ja erityistä tukea tarvitsevien osalta neuvontaan ja ohjaukseen on kiinnitettävä huomiota. Perheiden tuen tarpeita vastaavia sosiaalipalveluja on lain määräyksen mukaan järjestettävä sisällöltään ja riittävässä laajuudessa mm. sosiaalityönä ja -ohjauksena sekä sosiaalisena kuntoutuksena, perhetyönä, lapsiperheiden kotipalveluina, erilaisina tukipalveluina, päihde- ja mielenterveystyönä, kasvatus- ja perheneuvontana. Asiakslähtöisyyttä kehitetään niin julkisella, yksityisellä kuin kolmannellakin sektorilla. Kehittämisen seurauksena nämä eri sektorit ovat lähentyneet toisiaan aiemmista erilaisista yhteiskunnallisista rooleista huolimatta. Toimintakulttuuri uudistuu hiljalleen kohti uudenlaista asiakaslähtöistä integratiivista yhteistyömallia. (Parviainen 2020; THL 2022.)

Sosiaalihuoltolailla (1301/2014) pyritään edistämään ja ylläpitämään hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta, turvaamalla yhdenvertaisin perustein laadukkaat,

tarpeenmukaiset ja riittävät sosiaalipalvelut kaikkien saataville. Lakimuutoksen tarkoituksena on vahvistaa asiakaskeskeisyyttä sekä edistää asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa parantamalla yhteistyötä sosiaalihuollon ja kunnan eri toimialojen sekä muiden toimijoiden välillä. Palveluiden kehittäminen asiakaslähtöisemmäksi vaatii palvelujärjestelmän kokonaisvaltaista kehittämistyötä sekä eri toimijoiden välistä sujuvaa verkostoyhteistyötä. (Salonen 2017, 61-62; Virtanen ym. 2011, 7-10.)

Mäkelän mukaan (2013) yhteisen toiminnan kehittämisellä voidaan löytää tavat tukea lasta oikea-aikaisesti ja vaikuttavasti. Sujuva arki on lapsen kasvun, kehityksen ja hyvinvoinnin perusta. Toiminnan kehittämistyössä on etsittävä tapoja tukea jokapäiväistä arkea. Lapsen hyvinvoinnista vastaavien aikuisten tukeminen vahvistaa lapsen kehitystä ja hyvinvointia. Yhteisöllisyyden vahvistaminen lapsen arjen instituutioiden välillä turvaa lapsen kasvua ja kehitystä. Monitoimijaisella yhteistyöllä parannetaan asiakkaan onnistumisen mahdollisuuksia, vaikka olisi merkittäviäkin haasteita tai vaikeuksia. Yhteistyö eri toimijoiden välillä vahvistaa peruspalveluiden kykyä hoitaa haastavia tilanteita. Mahdollisesti vältetään jopa asiakkaan lähettäminen erityispalveluiden piiriin. Erityispalvelut ovat erillään asiakkaan omasta toimintaympäristöstä. Palvelun vaikuttavuus näyttäytyy arjessa hitaammin kuin asiakkaan omaan arkeen suunnattu interventio. Oikea-aikainen tuki esimerkiksi lapsen kehityksen haasteisiin on ratkaisevasti parempi kuin myöhään tuleva apu. Omaan toimintaympäristöön suunnattu interventio tuottaa nopeammin tuloksia. Arkeen suunnattu interventio on rinnalla kulkemista ja kohtaamista, asiakasta tuetaan tutussa ympäristössä ennalta tutussa verkostossa. Asiakkaan oman toimintaympäristö työympäristönä mahdollistaa, että jokainen toimija on vastuussa omassa arkisessa ympäristössään. Lapsen kehityksen ja hyvinvoinnin tukemisesta tulee luonteva osa jokapäiväistä perustyötä. Saavutettu muutos tuodaan esiin sekä jaetaan onnistumisen kokemuksia sekä hyviä toimintamalleja. Näin vahvistetaan vanhempien kasvatustyön johdonmukaisuutta sekä rohkaistaan vanhempia kertomaan omista kokemuksistaan. Kasvatuskumppanuus voi olla ratkaisun avain vaikeissakin tilanteissa. (Mäkelä 2013, 17-20.)

Parempi Arki -hankkeen (Hujala ym. 2018, 22-23.) juurisyysanalyysissä nousi asiakkaiden näkökulmasta palveluun liittyvinä ongelmakohtina mm. monimutkainen palvelujärjestelmä, jossa asiakas voi uupua ja turhautua turhista yhteydenottoyrityksistä ja usealla työntekijällä ja toimijalla käymisestä. Myös palvelun käynnistymisen viivästymisen koettiin kuluttavan asiakkaan voimavaroja eikä ammattilaisillakaan ole välttämättä mahdollisuutta vaikuttaa asiaan. Yhteistyön käynnistyminen edellä mainitussa tilanteessa vaatii vaivannäköä ja konkretiaa. Asiakkaan kynnys pyytää apua voi olla korkea, asiakkaalla voi olla häpeän tunne tilanteestaan. Häpeään liittyy usein pelkoa leimautumisesta, arkaluontoisista asioista

ei haluta puhua ulkopuoliselle. Asiakas saattaa kertoa jokaiselle ammattilaiselle eri tarinan, se tekee asiakkaan auttamisen haastavaksi. Haastavaa on asiakkaan auttaminen myös, jos asiakas ei itse sitoudu työskentelyyn. Palveluprosessi voi tukea asiakasta, mutta ei ratkaista ongelmia asiakkaan puolesta. (Hujala ym. 2018, 22-23.) Kaikilla tasoilla jokaisen toimijan tulisi ottaa lähtökohdaksi lapsen tai perheen tuen arkilähtöisyys. Jokapäiväisten toimien toimissa tukeminen, ryhmätoiminta ja omien taitojen ja voimavarojen vahvistaminen. Ratkaisukeskeisellä ja arkilähtöisellä työotteella lapsen ja perheen olemassa olevat voimavarat voidaan suunnata vahvistamaan ja ongelmia ehkäisevään toimintaan. Tämä vaatii toimintakulttuurin muutosta kohti yhteistä vastuuta, jossa varmistetaan asiakkaan osallisuus. Tämä on käytännössä mahdollista suuntaamalla resurssia ennalta ehkäisevien ja perustason palveluihin. On tunnistettava, mitkä työtavat ja toimintamallit ovat vaikuttavia. Tehokkuutta lisää eri toimijoiden välinen sujuva yhteistyö. (Kettunen 2017.)

3.1.1 Perhekeskustoimintamalli

Perhekeskustoimintamalli tarkoittaa yhdessä sovittuja kansallisia ohjeita tai linjauksia, joiden avulla hyvinvointialueet kehittävät perhekeskustoimintaa. Perhekeskustoimintamallilla varmistetaan kehittämistyön yhtenäisyys kansallisella tasolla. Perhekeskustoimintamalli määrittelee perhekeskuksen. Palvelukokonaisuutta kutsutaan perhekeskukseksi, kun kaikki toimintamallin linjaukset toteutuvat tai perhekeskusta kehitetään Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL 2022) linjausten suuntaisesti. Perhekeskustoimintamallin linjaukset ovat:

1. Perhekeskuksen tehtävät vastaavat perheiden hyvinvoinnin, tuen ja avun tarpeisiin
2. Perhekeskuksen palvelukokonaisuus muodostaa perheiden näkökulmasta yhteen sovitettun kokonaisuuden.
3. Perhekeskuksen palvelut ovat helposti saavutettavissa
4. Perhekeskuksen johtamisesta, koordinoinnista ja osaamisesta huolehditaan
5. Perhekeskuksen palveluiden yhteensovittaminen toteutuu yhteistyörakenteiden ja käytäntöjen avulla
6. Perhekeskuksen toimintakulttuurin uudistaminen
7. Lapset, nuoret ja perheet ovat mukana kehittämässä perhekeskustoimintaa
8. Perhekeskuksessa on jatkuvan kehittämisen ja seurannan rakenteet.

Perhekeskustoimintamallilla pyritään tuomaan ratkaisu perheiden ja työntekijöiden esiin nostamiin epäkohtiin sosiaali- ja terveystaloudissa. Esiin nousseita epäkohtia ovat:

palveluiden pirstaleisuus ja hajanaisuus, korjaavien palvelujen tarpeen kasvu, kustannusten nousu sekä eriarvoistumisen ja syrjäytymisen lisääntyminen. Perhekeskustoimintamallin tarkoituksena on mahdollistaa avun ja tuen saanti varhaisessa vaiheessa ja viiveettä, kohdennetusti ja koordinoitusti. (Hastrup ym. 2021.) Terveysten- ja hyvinvoinninlaitoksen mukaan *perhekeskustoimintamallin tarkoitus on yhtenäistää perhekeskuksen määrittelyä ja kehittämistyötä hyvinvointialueilla, turvata lasten ja perheiden yhdenvertaisuuden toteutuminen eri puolilla maata, varmistaa perhekeskustoiminnan tavoitteiden toteutuminen sekä tarjota kehys perhekeskustoiminnan arvioinnille* (THL 2022).

Perhekeskustoimintamallilla rakennetaan lapsille ja perheille tarkoitettujen hyvinvointia ja terveyttä tukevien palveluiden kokonaisuutta. Perhekeskuspalvelut kattavat myös mielenterveyspalveluiden sekä lapsen kasvua ja kehitystä edistävien ja tukevien peruspalvelujen lisäksi erilaisia hyvinvointia edistäviä toimintamuotoja. Perhekeskustoimintamalli yhdistää eri toimijoiden monialaista osaamista. Verkostoitumalla voidaan tarjota monipuolista ammatillista asiantuntemusta lasten ja perheiden kokonaisvaltaiseksi auttamiseksi. Perhekeskustoimintamalli sovittaa yhteen lapsiperheiden julkiset sosiaali-, terveys- ja kasvatustalouden palvelut sekä järjestöjen ja seurakuntien palvelut yhtenäiseksi palvelukokonaisuudeksi.

Perhekeskustoimintamallin avulla pyritään selkiyttämään perhekeskuksen tehtävät lasten ja perheiden hyvinvoinnin edistämiseksi ja varmistamiseksi. Perhekeskustoiminnan tavoitteena asiakkaan näkökulmasta on, että autetuksi tuleminen mahdollistuu, osallisuuden tunne ja kohdatuksi tulemisen kokemukset vahvistuvat ja asiakkaiden omat voimavarat vahvistuvat. Perhekeskustoimijoiden kannalta tavoitteena on työn tekemisen edellytyksien paraneminen, työhyvinvoinnin vahvistuminen ja toiminnan tuloksien sekä vaikuttavuuden parantuminen. Monitoimijaisen verkoston toteuttamalla perhekeskustoiminnalla muodostetaan perhekeskuksen toiminnot ja lapsiperheiden palvelut toimivaksi kokonaisuudeksi sekä järjestetään yhteisöllistä kohtaamispaikkatoimintaa. (Parviainen 2020; THL 2022.)

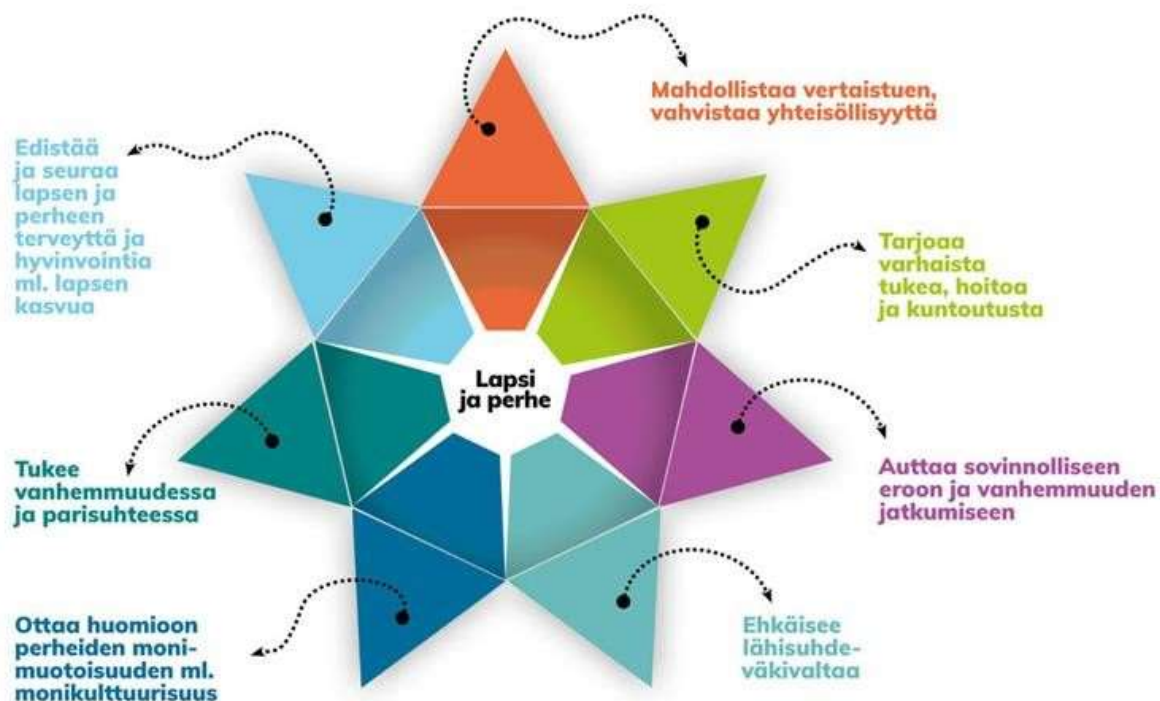
Perhekeskustoimintamalli ohjaa kansallisella tasolla verkostotyönä toteutettua perhekeskustoimintaa. Perhekeskustoimintamalli on kehitetty yhdessä maakunnallisten hankkeiden ja kansallisten toimijoiden kesken Lapsi- ja perhepalvelujen -muutosohjelmassa vuosina 2016-2018. Perhekeskuksissa toteutuva toiminta pohjautuu perhekeskustoimintamalliin. Perhekeskustoimintamalli jättää tilaa toimintojen erilaisille toteutustavoille. Toimintamallin avulla voidaan arvioida perhekeskuksen toimintaa kansallisella tasolla. Kun perhekeskustoimintamallin jokainen linjaus toteutuu, voidaan puhua perhekeskuksesta. (THL 2022.)

3.1.2 Perhekeskuksen tehtävät ja perhekeskustoiminnan tavoite

Varhaisella tuella tarkoitetaan lapsille ja lapsiperheille suunnattuja palveluja, joissa voidaan tunnistaa ja ennaltaehkäistä erilaisia riskitekijöitä tai haasteita. Varhaisen tuen tavoitteena on vaikuttaa ajoissa lapsen kasvuympäristöön ja ehkäistä ongelmien syntymistä ja kasaantumista. Varhaista tukea tarjotaan perhekeskuksen lapsille ja perheille suunnatuissa peruspalveluissa. Tuki pyritään kohdentamaan erityisen haavoittuvassa asemassa oleville yksilöille tai ryhmille. Varhaisen tuen tavoitteena on tukea perhettä ja vanhempia ennen ongelmien ilmaantumista tai heti niiden alkuvaiheessa tukemalla vanhemmuutta ja lisäämällä vanhempien voimavaroja. Varhainen tuki tuotetaan pääasiassa osana peruspalveluja, ennaltaehkäisevästi ja asiakaslähtöisesti. (Mäkelä 2013, 16-18.)

Perhekeskuksessa on peruspalveluiden lisäksi muiden perhekeskustoimijoiden toimintaa perheiden tueksi. Varhaisen tuen palveluissa arvioidaan yhdessä perheen kanssa, millaisesta avusta ja tuesta perhe tai perheenjäsenet hyötyisivät. Perheen haasteet voivat liittyä esimerkiksi kasvatuksellisiin asioihin, parisuhteeseen, terveydelliseen tilanteeseen, haastavaan elämäntilanteeseen tai äkilliseen kriisiin. Perhekeskustoiminnan tavoitteena on ennaltaehkäistä ja vähentää perheen riskitekijöitä ja ongelmia sekä vahvistaa kokonaisvaltaisesti perheen hyvinvointia. (THL 2022.) Varhaisen tuen interventiot keskittyvät perheensisäiseen vuorovaikutukseen, positiiviseen vanhemmuuteen, vanhemmuustaitoihin ja parisuhdetaitoihin. Lapsuudessa kehittyneet käytöshäiriöt ovat vakavampia ja pitkäkestoisempia kuin nuoruusvuosina alkaneet, minkä vuoksi käytöshäiriöt tulisi tunnistaa ja hoitaa jo varhaislapsuudessa. Hoitamaton lapsuuden käytöshäiriö voi ennustaa yhteiskunnalle suuria kustannuksia lapsen kasvaessa. (Rissanen ym. 2018, 62.).

Perhekeskustoiminnan tehtävänä on edistää ja seurata lapsen ja perheen terveyttä ja hyvinvointia, tukea vanhempia vanhemmuudessa sekä parisuhteessa ottaen huomioon perheiden monimuotoisuuden ja perheen sisäisen vuorovaikutuksen tukeminen erilaisissa elämäntilanteissa. Perhekeskus tarjoaa varhaista tukea, hoitoa ja kuntoutusta, ehkäisee lähisuhde väkivaltaa ja auttaa sovinnolliseen eroon ja vanhemmuuden jatkumiseen. (Kuvio 2.)



Kuvio 2. Perhekeskuksen tehtävät (THL 2022)

Perhekeskusten tehtävien toteuttaminen edellyttää uusien toimintamallien ja menetelmien käyttöönottoa sekä työnjaon sopimista perhekeskusverkostossa. Vanhemmuuden varhaista tukea voidaan toteuttaa monin toimintatavoin. Perhekeskustoiminnan tavoitteena asiakkaan näkökulmasta on mahdollistaa asiakkaalle kuulluksi ja kohdatuksi tulemisen kokemuksen kautta vahvistaa osallisuuden tunnetta sekä omia voimavaroja. Perhekeskustoimijoiden kannalta monitoimijaisen yhteistyön tavoitteena on työn tekemisen edellytysten parantaminen sekä työhyvinvoinnin vahvistaminen. Toimivalla yhteistyörakenteella toiminnan tulokset ja vaikuttavuus mukaan lukien kustannusvaikuttavuus paranevat. (Hastrup 2021; Rissanen ym. 2018, 62; THL 2022.)

3.1.3 Perhekeskuksen palvelukokonaisuus

Perhekeskuksella tarkoitetaan palvelukokonaisuutta, joka sisältää lapsille, nuorille ja perheille suunnatut hyvinvointia ja terveyttä sekä kasvua ja kehitystä edistävät sekä varhaisen tuen, hoidon ja kuntoutuksen palvelut. Perhekeskus tarjoaa osaltaan rakenteen lapsiperheiden sosiaali- ja terveystalveluiden, kuntien sivistystalveluiden, hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen toimintojen sekä järjestöjen ja seurakuntien toiminnan yhteensovittamiseksi. Perhekeskus toimii ja sitä johdetaan yhtenä kokonaisuutena, jolla on

yhteinen viitekehys, arvopohja sekä yhdessä sovitut tavoitteet ja toimintatavat. Kaikki perhekeskuksen tuottamat lapsiperheiden sosiaali- ja terveystalvet ovat lakisääteisiä. (Hastrup ym. 2021; THL 2022.)

Perhekeskustoimintamalli on monitoimijainen palvelukokonaisuus lähellä asiakkaan arkea. Perhekeskuksen talvet sijaitsevat perhekeskuksen tiloissa tai verkostomaisena kokonaisuutena eri toimipisteissä. Perhekeskuksen terveyden ja hyvinvoinnin edistämisen talveluita ovat: neuvola, koulu- ja opiskeluterveydenhuolto, seksuaaliterveysneuvola, lapsiperheiden sosiaalityö ja kotitalvelu sekä perheoikeudelliset talvelut. Psykososiaalisen tuen ja kuntoutuksen talveluja ovat kasvatustalvelu- ja perheneuvonta, lasten ja nuorten mielenterveystalvelut ja kuntoutustalvelut. Lisäksi perhekeskus tarjoaa perheille erityistason konsultatiivisina talveluina erikoissairaanhoidon ja lastensuojelun asiantuntemusta. Perhekeskus kokoaa yhteen myös kuntien sivistystalvelu- ja nuorisotoimen, kulttuuritoimen, järjestöjen ja seurakuntien sekä yksityisen sektorin talveluita. (THL 2022.) Perhekeskuksen talvelut tuotetaan verkostomaisesti asiakasta lähellä, asiakkaan omaan arkeen ja toimintaympäristöön jalkautuvina talveluina. (Kuvio 3.)



* Koulu- ja opiskeluterveydenhuolto voivat olla osa perhekeskusta tai sen verkostoyhteistyötä.

Kuvio 3. Perhekeskuksen palvelukokonaisuus (THL 2022)

3.2 Monitoimijainen yhteistyö

Toimijuus voidaan ajatella yksilötasolla toimintavalmiutena, joka mahdollistaa toimijan toiminnan sekä haluamansa päämäärän tavoittelun. Toimijuutta kuvatessa korostuu motivaatio ja tahtotila olla aktiivisena toimijana. Toimijuudessa on kyse myös osallisuudesta, vallasta ja vapaaehtoisuudesta. Aktiivinen toimijuus edellyttää toiminnan tavoitteellisuutta, itseohjautuvuutta sekä oman toiminnan reflektointia. Monitoimijainen yhteistyö on yhteistä tekemistä siten, että toimija on osallisena sekä palveluprosessissa että palvelun arviointiprosessissa. Monitoimijaisuus muuttaa rajapinnat yhdyspintoiksi ja korostaa sekä asiakkaan ja ammattilaisten toimijuutta ja aktiivisuutta yhteistyössä. Yhteisesti muodostettu ja jaettu tieto mahdollistaa kaikkien toimijuuden. Monitoimijaisella yhteistyöllä perhekeskustoiminnassa tarkoitetaan julkisen, yksityisen, kolmannen sektorin sekä asiakkaan yhteistä toimintaa ja näkökulmien yhteensovittamista. Monitoimijaisen yhteistyön hyöty on erityisesti se, että eri toimijoiden tarpeet ja näkemykset tulevat huomioiduksi jo yhteistyön alkuvaiheessa. Lisäksi monitoimijainen yhteistyö mahdollistaa yhteisen ymmärryksen sekä toiminnan reflektoinnin palveluprosessin aikana. (Eteläpelto ym., 2013, 45-65; Saikku, 2018; Valtiovarainministeriö 2019, 38.)

Monitoimijaisessa yhteistyössä tiedon ja näkökulmien kokoamisen tavoitteena on tuottaa yhteinen jaettu merkitys ja ymmärrys, joka on merkittävämpi kuin yhden yksittäisen toimijan panos. Moniammatillisuus on eri ammattiryhmien välistä yhteistyötä ammatillisuudesta käsin. (Saikku 2018.) Monitoimijaisuus taas on osaamisen, tiedon ja taidon jakamista niin, että yhteinen ymmärrys tarkasteltavasta asiasta syvenee. Monitoimijainen yhteistyö on toimijoiden välistä vuorovaikutusta, jolla tarkoitetaan lasten, heidän vanhempien sekä heidän lähiverkostonsa ja ammattilaisten sekä muiden mahdollisten toimijoiden yhteistä toimintaa. Yhteistyön tavoitteena on samansuuntaisesti tukea perheen arkea sekä lapsen hyvinvointia. Monitoimijaisuus on verkostotyötä. Verkoston, jossa asiakkaan ympärillä toimivat palvelut ja asiakkaan oma verkosto on koottu yhteistyön toimijoiksi. Monitoimijaisessa yhteistyössä asiakas ja ammattilainen jakavat toimijuutta tasapuolisesti. Näin varmistetaan osallisuuden toteutumista. Asiakas on itse yksi toimijoista ja hänet nähdään oman tilanteensa asiantuntijana. Monitoimijainen työskentely on asiakaskeskeistä eri toimijoiden tietoa ja taitoa yhdistävää verkostotyötä kohti yhteisesti asetettuja tavoitteita. Monitoimijaisessa yhteistyössä tiedon ja näkökulmien kokoamisen tavoitteena on tuottaa yhteinen ymmärrys. Monitoimijaisuus on osaamisen, tiedon ja taidon jakamista siten, että kaikkien yhteinen ymmärrys tarkasteltavasta asiasta syvenee. Monitoimijainen yhteistyö on tarpeen, kun asiakkaan tilanne vaatii usean eri toimijan palveluja. Monitoimijaisen yhteistyön tulee olla suunnitelmallista sekä organisoitua. (Tulensalo ym. 2017.)

Monitoimijainen yhteistyö on yhteistä työtä, joka tarkoittaa asiakkaan sekä heidän läheistensä, ammattilaisten sekä muiden mahdollisten osallisten yhteistä toimintaa, jolla tavoitellaan asiakkaan arjen tukemista sekä hänen hyvinvointia edistävää samansuuntaista tavoitteellista työtä. Monitoimijaisuus käsitteenä korostaa asiakkaan osallisuutta ja omaa toimijuutta monialaista yhteistyötä tekevien ammattilaisten rinnalla. Monitoimijaisuus on asiakaslähtöinen tapa hyödyntää asiakkaan omaa tietoa ja näkemystä monialaisessa ammatillisessa yhteistyössä. Monitoimijaisuudella tarkoitetaan verkostomaisia yhteistyön toimintamalleja, joissa asiakas itse on aktiivinen toimija. Monitoimijaisessa yhteistyössä hyödynnetään asiakkaan jo olemassa olevaa verkostoa ja sitä täydennetään tarvittaessa erityisosaamisella. Monitoimijainen yhteistyö edellyttää selkeitä yhteisiä pelisääntöjä ja yhdessä sovittuja toimintamalleja. Kaikissa lapsiperheiden palveluissa olisi tärkeää sitoutua asiakkaan osallisuuden vahvistamiseen. Osallisuuden vahvistaminen edellyttää ammattilaisilta taitoja kunnioittavaan kohtaamiseen ja dialogiseen vuorovaikutukseen. Toiminnan tulee olla asiakkaiden suuntaan mahdollisimman avointa ja läpinäkyvää. (Tulensalo ym. 2017, 54-56.) Monitoimijaisessa yhteistyössä asiakkaan mukanaolo aktiivisena toimijana mahdollistaa avoimen ja sujuvan tiedonkulun eri toimijoiden välillä. Monitoimijaisessa työskentelyssä työskennellään yhdessä asiakkaan kanssa. Työskentely on asiakaslähtöistä, asiakkaan omia voimavaroja ja osallisuutta vahvistavalla tavalla. Monitoimijaisessa työskentelyssä asiantuntijatiedon rinnalla on aina myös asiakkaan oma kokemustieto. Asiakas nähdään oman elämänsä ja arkensa asiantuntijana. Monitoimijaisella työskentelytavalla tuotetaan yhteistyöllä sellaista osaamista ja tietoa, jota yksittäinen toimija ei voi tavoittaa tai tuottaa. Asiakkaan tuen ja palveluiden tarve arvioidaan tarvittaessa monitoimijaisena yhteistyönä. Tavoitteena on yhteinen ymmärrys, tavoite ja palvelusuunnitelma. (Petrelius ym. 2016.)

Perhekeskustoimintamallin toteutuksen lähtökohtana on monitoimijaisuus. Monitoimijaisuudella tarkoitetaan asiakkaan ja työntekijän välillä jaettua toimijuutta ja osallisuuden toteutumista. Monitoimijaisessa työskentelyssä työskennellään yhdessä asiakkaan kanssa. Työskentely on lapsi- ja perhelähtöistä, perheenjäsenten omia voimavaroja ja osallisuutta vahvistavalla tavalla. Monitoimijaisessa työskentelyssä asiantuntijatiedon rinnalla on aina myös asiakkaan oma kokemustieto. Asiakas nähdään oman elämänsä ja arkensa asiantuntijana. Monitoimijaisella työskentelytavalla tuotetaan yhteistyöllä sellaista osaamista ja tietoa, jota yksittäinen toimija ei voi itsenäisesti tavoittaa tai tuottaa. (THL 2021.)

4 Osallisuus

4.1 Dialoginen osallisuus

Osallisuudesta on muodostunut Euroopan Unionin yleinen tavoite ja yhteisiin eurooppalaisiin arvoihin ja sosiaalisiin tukijärjestelmiin nojautuva konteksti. (Euroopan komissio 2020). EU:n strategisena pyrkimyksenä on Euroopan kansalaisten yhdenvertaisten toimintamahdollisuuksien lisääminen iästä, etnisyydestä, vammaisuudesta, uskonnosta ja seksuaalisesta suuntautumisesta huolimatta. Yhdenvertaisuuden edistämässä korostuu kaikkien kansalaisten yhdenvertainen oikeus arvostukseen, yhtäläiseen kohteluun ja täysipainoiseen osallisuuteen yhteiskunnan jäsenenä. (Euroopan komissio 2020.) Osallisuus on Suomessa poliittinen tavoite hallitusohjelmassa (Valtioneuvosto 2019) ja sen pohja on valtion takaaman lain nojalla. Lainsäädännössä osallisuus määrittyy kansalaisten vaikuttamismahdollisuuksina yhteiskunnan kehittämisessä (Suomen perustuslaki 731/1999 ja kuntalaki 410/2015). Osallisuuden oikeutus kumpuaa ihmisoikeuksista. Osallisuus on kirjoitettuna monin paikoin sosiaalihuoltolakiin (1301/2014), lain tarkoituksena on vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta.

Myös asiakaskeskeisyys ja asiakkaan etu ovat sosiaalihuoltolain tärkeitä lähtökohtia. Osallisuus on yhteiskunnassa sekä sosiaali- ja terveyspalveluissa laajasti tunnustettu arvo ja tavoite. Sosiaalisen määritelmän mukaan osallisuudella kuvataan yhteisöllisyyttä ja kuulumista. Sosiaalisessa osallisuudessa keskeistä on identiteetti ja kokemuksellinen näkökulma (Kumpulainen ym. 2020, 28). Osallisuus on tunnetta kuulumisesta johonkin ja tietoisuutta siitä, että voi osallistua ja tulla kuulluksi, nähdyksi ja hyväksytyksi omana itsenään. Osallisuus edellyttää mahdollisuuksia olla osana yhteisöä ja mukana sen toiminnassa. Osallisuus kehittyy vuorovaikutuksessa, yksilön osallistuessa yhteisön toimintaan. Kokemusten ja ajatusten jakaminen vahvistaa yhteisöön kuuluvien yksilöiden välisiä suhteita ja yhteenkuuluvuuden tunnetta. On tärkeää, että yksilöllä on mahdollisuus ilmaista mielipiteensä ja vaikuttaa sekä yhteisön asioihin, että omiin asioihinsa yhteisön jäsenenä. Osallisuus on siis kuulumista, vaikuttamista ja vaikuttavaa osallistumista. (Isola ym. 2017, 10-19.)

Osallisuus ei ole rakenteellinen eikä yksilöllinen ominaisuus, vaan osallisuus rakentuu vuorovaikutuksessa ihmisten sekä ympäristön välillä. Osallisuus on olemista, toimimista, osallistumista prosesseissa ja erilaisissa suhteissa. Osallisuus vaikuttaa toimijuuden mahdollisuuksiin ja rajoituksiin; miten ihminen pystyy ja kokee pystyvänsä vaikuttamaan omiin resursseihinsa ja tarpeisiinsa. Osallisuus syntyy vuorovaikutuksessa, ihmisten välillä tunteissa, yhteisissä kokemuksissa, ajatuksissa ja merkityksenantoprosesseissa.

Pitkittyneessä niukkuudessa sosiaaliset suhteet vähenevät ja sosiaalisen alue etäänny. Satunnaiset ja pysyvät vuorovaikutustilanteet vähenevät. Merkitykset muotoutuvat pienemmissä mittakaavoissa eikä merkityksellisyyden tunne pääse juurtumaan. (Arnkil ym. 2014.)

Osallisuuden vahvistaminen perustuu sille, että yksilön osallisuutta omassa elämässä vaalitaan niin, että hän pystyy vahvistamaan yhteyttä omiin tarpeisiinsa ja voimavaroihinsa. Osallisuuden kokemus muodostuu (Isola ym. 2017):

- osallisuudesta omaan elämään
- osallisuudesta vaikuttamisprosesseihin palveluissa,
- osallisuudesta lähipiirissä ja elinympäristössä
- osallisuudesta yhteiskunnassa
- paikallisesta osallisuudesta, jolla pystyy liittymään erilaisiin hyvinvoinnin lähteisiin sekä elämän merkityksellisyyttä ja arvokkuutta lisääviin vuorovaikutussuhteisiin
- osallisuudesta, jolla pystyy vaikuttamaan resurssien jakamiseen.

Ollakseen osallinen omassa elämässä yksilön on tunnistettava omat tarpeensa ja voimavaransa. Osallisuus edellyttää aineellisten ja aineettomien tarpeiden tyydyttymistä. Lisäksi osallisuus on liittymistä erilaisiin vaikuttamisprosesseihin, joissa neuvotellaan resurssien jakamisesta, arvon muodostumisesta tai merkityksellisyydestä. Osallisuutta omassa elämässä voi lisätä kohtuullisella toimeentulolla, tarpeeseen vastaavilla palveluilla sekä tarjoamalla tilaisuuksia toimintaan, joissa voi olla vuorovaikutuksessa muiden kanssa ja verkostoitua. (Isola ym. 2017, 28-31.) Yhtä tärkeää on kunnioittaa yksilön autonomiaa, vahvistaa elämän ennakoitavuutta ja lisätä arjen hallinnan tunnetta sekä toimintaympäristön ymmärrettävyyttä. Osallisuuden kokemus, kokemus vaikuttamisen mahdollisuudesta voi olla käänntekevä. Se voi motivoida vaikuttamaan enemmän ja siitä seuraa aitoa osallisuutta. (Hujala ym. 2018.) Tutkitusti yhteiskunnallisen osallisuuden rakentuminen on moniulotteinen ja hienovarainen prosessi. Yksilön kannalta osallisuuden rakentumisessa ratkaisevassa asemassa ovat pienet ja usein melko huomaamattomat nyanssit, esimerkiksi kohdatuksi tuleminen, vuorovaikutustilanteet ja konkreettiset teot. (Kumpulainen ym. 2020, 39-41.)

Poliittisen ulottuvuuden kautta osallisuus nähdään vaikuttamisena. Yksilöt eivät ainoastaan osallistu passiivisesti heille suunnattuun toimintaan, vaan he suunnittelevat toiminnan sisältöä ja pystyvät vaikuttamaan päätöksentekoon. Osallisuus nähdään usein

osallistumisen syvempänä tai korkeampana muotona. Kun osallistujien mielipiteet ja näkökulmat kuullaan ja huomioidaan. (Kumpulainen ym. 2020, 27-28.)

Osallisuutta edistäviä olosuhteita voidaan edistää lähellä ihmistä, niin paikallinen osallisuus vahvistuu. Tilaratkaisuilla voidaan luoda puitteita, mahdollisuuksia ja toimintaa, joissa yksilöllä on tilaisuus näyttää osaamistaan, panostaa yhteiseen hyvään ja vaikuttaa resurssien hallintaan. Paikallisesti voidaan tunnistaa, nimetä ja hallita riskejä, tarpeita, ilmiöitä ja yhteistä potentiaalia. Paikallisella osallisuudella on mahdollista luoda vastavuoroisia suhteita, joissa voidaan vastata yksilölliseen tarpeeseen ja voidaan kokea arvokkuutta ja merkityksellisyyttä sekä vahvistaa yhteisöllisyyttä. (Isola ym. 2017, 38.)

Dialogissa osapuolet tavoittelevat yhteistä ymmärrystä avoimen ja suoran keskustelun avulla. Dialogissa on tarkoitus herättää uusia näkökulmia ja vaihtoehtoja, jotka voivat myös muokata keskustelijoiden tietoja ja ajatuksia. Dialogissa keskustelija ei suoraan pyri muuttamaan toista ihmistä ja hänen ajatuksiaan, vaan ihmiset ajattelevat yhdessä, jolloin omaa näkökulmaa voi pitää askeleena kohti laajempaa ymmärrystä. Syntyy siis tila, jossa tutkitaan asioita yhdessä. Dialogi perustuu tasavertaiseen vastavuoroisuuteen ja osallistujat voivat sekä lisätä ymmärrystään itsestään ja muista, että oppia vastavuoroisesti toinen toisiltaan. Hyväksytään, että on erilaisia näkemyksiä eikä kenenkään näkemys ole kokonainen totuus. (THL 2021a.) Avoimessa dialogissa on tärkeää, että kohtaaminen tapahtuu kasvokkain. Ammattilaisilla voi olla suuri houkutus käydä dialogit ensin ammattilaisten kesken ja kohdata asiakas vasta sitten. Dialogissa ammattilainen antautuu kuuntelulle, jossa toinen ihminen kokee tulevansa kuulluksi. (Arnkil ym. 2014, 37.)

Kun osapuolet saavat kokemuksen kuulluksi tulemisesta ja erilaisille näkemyksille on annettu tilaa, parhaat ja luovimmat ratkaisut eri tilanteisiin yleensä löytyvät. Siksi on tärkeä kuunnella asiakasta, oli hän sitten lapsi, nuori tai aikuinen. (THL 2021a.) Dialoginen osallisuus mahdollistaa asiakkaan kokemuksen sanoiksi pukemisen. Sanoittamisen myötä dialogissa asiakkaan kokemus käsitteellistyy ja vähitellen sanat sulautuvat osaksi ammattilaisen ja asiakkaan yhteistä todellisuutta ja ymmärrystä. (Isola ym. 2017, 32-33.) Kuulluksi tuleminen on ihmiselle voimia antava kokemus. Se on tehokkain tapa vähentää kaikenikäisten asiakkaiden huolta, stressiä ja hätää. Kuulluksi tulemisen myötä asiakas voi valjastaa käyttöönsä ne voimavarat, jotka ovat olleet piilossa häneltä itseltään. Tärkeintä ammattilaisen ja asiakasperheen kohtaamisessa onkin se, että perheen kaikki jäsenet pääsevät kertomaan oman näkemyksensä siitä, missä tarvitsevat apua tai tukea. (THL 2021a.)

4.2 Asiakasosallisuus

Asiakasosallisuus on tavoitteena useissa laeissa, kuten sosiaalihuoltolaissa (1301/2014), kuntalaissa (410/2015), sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa (812/2000) sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa (725/1992). Lainsäädännöllä pyritään vähentämään eriarvoisuutta ja edistää asiakkaan osallisuutta sekä turvaamaan yhdenvertaisin perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut sekä muut hyvinvointia edistävät toimenpiteet asiakkaille. Lainsäädännöllä edistetään asiakaskeskeisyyttä sekä vahvistetaan asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun. Kansallisten ja kansainvälisten suositusten mukaan terveys- ja sosiaalialan asiakkaiden tulisi voida osallistua palvelujen suunnitteluun, toteutukseen, arviointiin sekä kehittämiseen. Asiakasosallisuudella mahdollistetaan asiakkaan osallistuminen päätöksentekoon vuorovaikutteisesti ammattilaisten kanssa. Asiakasosallisuutta voidaan siis tarkastella myös palvelujärjestelmän näkökulmasta. Palvelujärjestelmän tavoitteena on tuottaa laadukkaita, asiakkaiden tarpeita ja toiveita vastaavia palveluita. Asiakasosallisuus antaa asiakkaalle mahdollisuuden vaikuttaa palveluiden kehittämiseen, suunnitteluun, tuottamiseen ja arviointiin. Asiakasosallisuus on sekä päämäärä itsessään, että keino laadukkaiden ja yhdenvertaisten palvelujen saavuttamiseksi. Asiakasosallisuudessa korostuu asiakkaan kokemus, kun taas asiakaslähtöisyydessä näkökulma on palvelunantajan. (THL 2019, 13.)

4.3 Monitoimijainen osallisuus

Monitoimijaisella yhteistyöllä tarkoitetaan yhteistyön toteuttamista, reflektointia ja kehittämistä siten, että kaikki toimijat myös asiakas on tasa-arvoinen, aktiivinen toimija sekä palveluprosessissa että palvelun kehittämisessä (Kehä 2 2013). Monitoimijaisessa osallisuudessa osapuolet tavoittelevat dialogisessa vuorovaikutuksessa yhteistä ymmärrystä avoimen ja suoran keskustelun avulla. Monitoimijaisen osallisuuden dialogisuudella on tarkoitus herättää uusia näkökulmia ja vaihtoehtoja, jotka voivat myös muokata keskustelijoiden tietoja ja ajatuksia, luoda yhteistä todellisuutta. Kukaan ei suoraan pyri muuttamaan toisen näkemystä vaan osallistujat ajattelevat yhdessä, jolloin omaa näkökulmaa voi pitää askeleena kohti laajempaa ymmärrystä. Dialogisessa vuorovaikutuksessa syntyy tyhjä tila, jossa tutkitaan asioita yhdessä. (Isola ym. 2017, 32-33.) Monitoimijainen osallisuus perustuu tasavertaiseen vastavuoroisuuteen, jossa osallistujat voivat sekä lisätä ymmärrystään itsestään ja muista että oppia vastavuoroisesti toinen toisiltaan. Hyväksytään erilaiset näkemykset eikä kenenkään näkemys ole yksiselitteinen totuus.

Monitoimijaisessa osallisuudessa on tärkeää, että kohtaaminen tapahtuu kasvokkain. Ammattilaisilla voi olla suuri houkutus käydä dialogit ensin ammattilaisten kesken ja kohdata asiakas vasta sitten. Tasa-arvoisessa dialogisessa yhteistyössä ammattilainen antautuu kuuntelulle, jossa toinen ihminen kokee tulevansa kuulluksi. Kun kaikki osapuolet saavat kokemuksen kuulluksi tulemisesta ja erilaisille näkemyksille on annettu tilaa, luovimmat ratkaisut ja yhteiset tavoitteet erilaisiin lähtökohtiin yleensä löytyvät. Kuulluksi tuleminen tunne liittyy konkreettiseen kokemukseen vuorovaikutuksesta. Nähdynsi tuleminen on laajempi tunne, ikään kuin yhteenveto kuulluksi tuleminen kokemuksesta ja siitä, miten ihminen tuntee tullessa kohdatuksi ihmisenä; miten hänen elämäntilanteeseensa on suhtauduttu ja miten hänen tarpeensa on huomioitu. Molempiin liittyy kokemus siitä, että hänet on otettu vakavasti ja hänen mielipiteillään on merkitystä. (Seikkula ym, 2014.) Nähdynsi ja kuulluksi tuleminen tunteet määrittävät sen, miten asiakas on kokenut tullessa autetuksi. Monitoimijaisessa yhteistyössä kuulluksi tuleminen kokemuksesta vahvistaa asiakkaan osallistuminen aktiivisena toimijana hänen arkea koskevien tukitoimien eri osa-alueisiin. Osa-alueiksi voidaan lukea esimerkiksi asiakkaan oikeus saada tietoja häntä koskevista päätöksistä, suunnitelmista, ratkaisuista, toimenpiteistä ja niiden perusteluista sekä asiakkaan mahdollisuus ilmaista mielipiteensä tai näkemyksensä. Olennaista monitoimijaisuudessa on vastavuoroisuus. Osallisuus konkretisoituu toiminnassa, ja yksinkertaisin tapa osallistaa toimijat on yhdessä tekeminen. (THL 2019.) Asiakkaan osallisuus monitoimijaisen verkoston palveluiden kehittämistyössä mahdollistaa asiakkaan tarpeiden ja odotusten sekä asiakaskokemuksesta esiin nousseiden kehittämistarpeiden huomioimisen palveluiden kehittämisessä. (Löytänä & Korteso 2011, 118.)

5 Menetelmälliset lähtökohdat

5.1 Tutkimuksellinen kehittäminen

Tutkimuksellinen kehittäminen on toimintaa, jonka tavoitteena on tutkimustulosten avulla luoda uusia ja entistä parempia palveluita ja toimintamalleja. Kehittämisellä tähdätään uusien innovaatioiden aikaansaamiseen tai olemassa olevien toimintamallien

parantamiseen. Tutkimuksellisessa kehittämistyössä kehittämistyötä on sekä itse prosessi, että prosessin tulos. Tutkimustyöllä luodaan perusteita kehittämistyölle, joten tutkimus- ja kehittämistyö toimivat parhaimmillaan yhdessä. Kehittämistyö on aktiivista ja tavoitteellista toimintaa, jossa tutkimustiedolla on merkittävä rooli kehittämistyössä. (Heikkilä ym. 2008, 20-24; Ojasalo, ym. 2014, 21.)

Tutkimuksellisessa kehittämistyössä pyritään ratkaisemaan käytännöstä nousseita haasteita sekä luomaan uutta tietoa toiminnan käytännöistä. Kehittämistyössä kerätään kehittämisen tueksi tietoa sekä teoriasta että käytännöstä käyttäen erilaisia menetelmiä. Tutkimuksellisessa kehittämistyössä korostuu eri tahojen välinen vuorovaikutus. (Heikkilä ym. 2008, 20-24; Ojasalo ym. 2014, 18, 21.)

Ojasalon mukaan (Ojasalo ym. 2014) tutkimuksellisen kehittämisen lähtökohdat nousevat useimmiten organisaation kehittämistarpeesta tai halusta aikaansaada muutoksia. Kehittämistyö sisältää ongelmanratkaisua ja käytäntöjen, ideoiden, tuotteiden ja palvelujen tuottamista tai toteuttamista. Kehittämistyötä ei jätetä kuvailevalle tai selittävälle tasolle, vaan pyritään edistämään asioiden tilaa ja parantamaan toimintaa. Tutkimuksellisessa kehittämisessä tavoitteena on tuottaa parannuksia käytäntöön tai tuoda uusia ratkaisuja. Ero tieteelliseen tutkimukseen on tutkimuksellisessa kehittämisessä myös päämäärän lisäksi havaittavissa kehittämistyön prosesseissa. Tutkimuksellisessa kehittämistyössä korostuu käytäntötasoisien tavoitteen asettelu, jolla varsinainen kehittämistehtävä voidaan saavuttaa. Tutkimuksellisen kehittämisen tehtävänä on uuden tiedon tuottaminen. Kehittämistyön kuvaaminen ja dokumentoitu työelämän kokemus ja hiljainen tieto yhdessä luovat uudenlaista ammatillista tietoa ja siten pohjaa kehittämistyölle jatkossa. (Ojasalo ym. 2014, 19–20)

5.2 Lähestymistapana toimintatutkimus

Lähestymistapana toimintatutkimus on käytäntöön suuntautunutta. Toimintatutkimuksessa sekä tutkitaan että kehitetään vallitsevia käytäntöjä. Tiedon kerääminen, aineiston analysointi ja työn kehittäminen tapahtuvat samanaikaisesti. Toimintatutkimuksessa kehittämistyö on prosessi, joka perustuu tutkittavien ja tutkijan yhteistyöhön ja vuorovaikutukseen. (Salonen ym. 2017, 40; Toikko & Rantanen 2009, 31.) Kehittämistyössä korostuu projektimaisuus, suunnittelu ja suunnitelmallisen etenemisen hallinta. Toimintatutkimuksessa korostuvat osallistava näkökulma ja yhteisöllinen työote. Toimintatutkimuksen prosessia rikastuttaa toiminnallisuus. Toiminnallisuudella parannellaan ideoita ja käytäntöjä tutkimuksellisin tavoin. Toimintatutkimusta ohjaavat ensisijaisena käytännönläheiset tavoitteet. Toimintatutkimuksessa korostuu erityisesti vuorovaikutus ihmisten välillä, yhteistyösuhteiden kehittäminen, muutostyöskentely,

arviointi ja ratkaisukeskeisyys. (Puusa & Juuti 2020, 76-78; Ojasalo ym. 2014, 20-22; Salonen 2013, 17.) Kehittämishankkeen idea syntyi organisaation kehittämistarpeesta, halusta uudistua ja kehittää palveluita ajankohtaisten hankkeiden hyötytavoitteiden suuntaisesti sekä vastaamaan paremmin muuttuvia olosuhteita. Tutkimuksellisen kehittämistoiminnan tavoitteena on etsiä ratkaisuja käytännön ongelmiin ja haasteisiin sekä luoda uusia innovaatioita ja toimintamalleja laadullisen tutkimuksen menetelmin. Laadullisella eli kvalitatiivisella tutkimuksella pyritään ymmärtämään tutkittavan kohteen laatua, ominaisuuksia ja merkityksiä kokonaisvaltaisesti. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa on erityisen tärkeää tuoda esiin tutkittavien kokemukset, odotukset ja näkökulmat. (Hirsjärvi ym. 2007.) Kehittämistoiminta itsessään on muutosprosessi. Organisaation toive kehittämissuunnitelmasta on luoda konkreettisia kehittämissuunnitelmia monitoimijaiseen yhteistyöhön perhekeskusverkostossa.

5.3 Tulevaisuuden muistelu

Tulevaisuuden muistelu ennakoitdialogina soveltuu hyvin asiakaslähtöisenä menetelmänä perheiden kanssa työskentelyyn. Tulevaisuuden muistelu on ennakoiva ja sävyllään positiivinen dialoginen menetelmä. Kehittämistyössä on luontaista miettiä ja ennakoida miten asiakkaan osallisuus tulevaisuudessa toteutuisi tehokkaasti luontevana osana perhekeskuspalveluita. Tulevaisuuden muistelussa ajatukset suunnataan tulevaisuuteen. Menetelmä sopii hankkeisiin, joissa käynnistetään suunnitteluprosessi. Tulevaisuuden muistelun vuoropuhemaisuus mahdollistaa avointen vastausten antamisen sen avulla on mahdollista syventää jo olemassa olevaa asiakasymmärrystä. Tulevaisuuden muistelulla monipuolistetaan näkökulmia sekä aikaansaadaan tulevaisuuden toivoa sisältäviä käytännönläheisiä suunnitelmia ja pohdinnan aiheita kehittämistyölle. (Eriksson ym. 2006, 17; Kokko 2006, 25-26.)

5.4 Työpajatyöskentely

Työpajan tarkoituksena on verkoston yhteiskehittäminen. Verkostotyössä jokaisella toimijalla on vastuu asiakasymmärryksen rakentamisesta. Vastuu on etenkin asiakastyötä tekeville työntekijöillä, jotka ovat vuorovaikutuksessa asiakkaiden kanssa. Heitä on tärkeää kannustaa ja motivoida jakamaan kertynyttä tietoa ja ymmärrystä verkostossa ja hyödyntämään tätä tietoa asiakastyössään. Vuorovaikutuksessa luodaan yhdessä uudenlaisia merkityksiä sekä uusia käsityksiä. Esiin nousseita ajatuksia ja ideoita voidaan kehittää yhdessä. (Alhonen & Iloranta 2021; Tuominen ym. 2015, 31.)

Yhteiskehittäminen on avointa ja tarvelähtöistä toimintaa. Yhteiskehittäminen tapahtuu prosessissa, jossa tuodaan esille erilaisia tarpeita, näkemyksiä ja kokemuksia. Työpajaan

osallistuvat ovat kaikki tasa-arvoisia. Parhaimmillaan yhteiskehittäminen tuottaa toimivampia palveluita, vahvistaa osallisuuden kokemusta ja tehostaa monitoimijaista yhteistyötä. Monitoimijaisen verkoston yhteinen ymmärrys asiakkaiden ja perhekeskustoimintaa koskevista kehittämistarpeista ja toiveista sekä palvelujärjestelmästä luovat perustan yhteiselle kehittämistyölle.

Työpajatoiminnan suunnittelu etukäteen on tärkeää asetettujen tavoitteiden saavuttamiseksi. Työpajaan osallistuvilla tulee olla riittävästi taustatietoa miksi työpajatyöskentely järjestetään ja mitkä ovat työskentelyn tavoitteet. Näin mahdollistuvat onnistumisen kokemukset niin yksilö- kuin ryhmätasolla. (Tuominen ym. 2015, 37-39.) Perhekeskusalueverkostojen työpajatyöskentelyssä käytetään osallistavana menetelmänä arvolupauskanvasta.

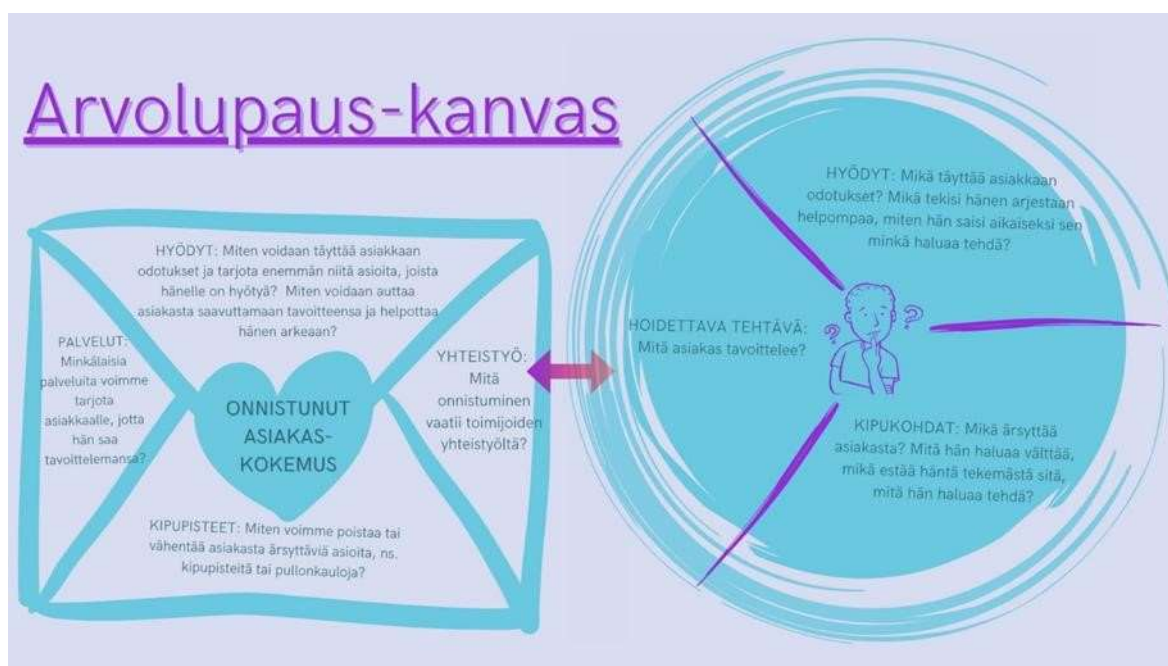
Arvolupauskanvas auttaa määrittelemään kehitettävän palvelun arvolupauksen. Arvolupauskanvas soveltuu hyvin sekä uuden palvelun kehittämiseen, että olemassa olevan palvelun jatkekehittämiseen. Arvolupauskanvas jäsentää ratkaisumahdollisuuksia asiakkaan tarpeisiin vastaamiseen sekä palvelun niitä ominaisuuksia, jotka auttavat asiakasta saavuttamaan tavoitteensa sekä palvelun hyödyn asiakkaalle. (Sote-navigaattori 2021.)

Arvo asiakkaalle muodostuu palvelutilanteessa. Palvelun tuottama arvo asiakkaalle on osittain aineeton hetkellinen kokemus, joka voi aiheuttaa asiakkaalle tunteita. Palveluntuottaja suhteuttaa arvon usein asiakkaan saamaan hyötyyn. Asiakkaan kokemus palvelusta on olennainen asia palvelussa. (Tuulaniemi 2013, 30-32, 74.) Arvolupaus on ulkoinen ja sisäinen asiakaskokemuksen johtamisen väline. Arvolupauksen avulla voidaan tiivistää, millaista arvoa palvelussa ollaan asiakkaalle luomassa. (Koivisto 2011, 43.) Arvolupauksella kerrotaan henkilöstölle, millaista arvolupausorganisaatio tavoittelee paitsi talouden ja toiminnan näkökulmasta niin myös asiakaskokemuksen luomisesta. Arvolupaus on ikään kuin organisaation strateginen kompassi, joka näyttää suuntaviivaa. Tämä on mahdollista, kun organisaatiossa on yhteinen jaettu ymmärrys toiminnan tavoitteista. (Löytänä & Korteso 2011, 118.) Asiakas lopulta itse määrittää omalla kokemuksellaan mikä luo hänelle arvoa ja täyttyykö arvolupaus (Tuulaniemi 2013, 262-263).

Tieto asiakkaan odotuksista ja toiveista antaa mahdollisuuden luoda palvelulle lisäarvoa asiakkaan odotuksien ja tarpeiden mukaan. Arvon saaminen ja kokeminen on yksilöllistä. Organisaatio ei voi yksin määrittellä sitä, millainen asiakkaan palvelukokemuksen arvo on. Asiakkaalle muodostuva arvo koostuu asiakkaan omista odotuksista, ennakkokäsityksestä sekä palvelukokemuksesta. Arvolupaus pohtiessa tulisi miettiä mitä ongelmaa halutaan

ratkaista; mitkä ovat nk. kipukohtat, mitä asiakas tavoittelee; mitä hyötyä asiakas palvelulta odottaa sekä mitä tuntemuksia palvelukokemus aiheuttaa asiakkaalle. Kartoitetaan konkreettisesti mitä asiakas palvelusta saa. Arvolupauksella määritetään ja kuvataan palvelua. Asiakkaan tarpeita, toiveita ja pelkoja ymmärtämällä voidaan miettiä, miten niihin on mahdollista vastata. Näin kehitetään palvelun vaikuttavuutta sekä voidaan tuottaa palvelulla asiakkaalle lisäarvoa. (Alhonen & Iloranta R. 2021; Sote-navigaattori 2021.)

Arvolupauskanvasta käytetään tunnistamaan palvelun keskeinen arvo asiakkaalle. Asiakkaan näkökulmasta Arvolupauskanvas tuo esille asiakkaan tarpeet, tavoitteet, ongelmat ja huolet. Arvolupauskanvas jäsentää ratkaisumahdollisuuksia asiakkaan tarpeisiin vastaamiseen sekä palvelun niitä ominaisuuksia, jotka auttavat asiakasta saavuttamaan tavoitteensa sekä palvelun hyödyn asiakkaalle. (Sote-navigaattori 2021.) Palvelun näkökulmasta Arvolupauskanvas jäsentää ratkaisumahdollisuuksia asiakkaan tarpeisiin vastaamiseen, palvelun ominaisuuksia jota auttavat asiakasta saavuttamaan tavoitteensa sekä palvelun hyödyn asiakkaalle. Arvolupaus on määritelmä siitä, millainen organisaatio on arvoiltaan ja miten asiakas kokee palvelukokemuksen. (Kuvio 4.)



Kuvio 4. Arvolupauskanvas (mukaeltu Alhonen & Iloranta R. 2021 & Sote-navigaattori 2021)

5.5 Aineiston analyysimenetelmät

Laadullisen analysoinnin ominaispiirre on, että se perustuu ihmisten subjektiivisten kokemusten ja näkemysten tarkasteluun (Puusa & Juuti 2020, 95). Tutkimuksellisen kehittämistyön aikana kerättyä tietoa analysoidessa käytetään sisällönanalyysin metodeja, jotka pyrkivät päätelmiin sanallisesta aineistosta. Jotta uutta tietoa tai teoriaa voidaan

tuottaa kerätyn aineiston perusteella, tulee keskittyä huolellisesti analyysivaiheeseen. Sisällönanalyysi on perusanalyysimenetelmä, jonka käyttö on perusteltua laadullisessa tutkimuksessa. (Kananen 2017, 136; Tuomi & Sarajärvi 2012, 108.) Toimintatutkimuksessa käytetään laadullisen sisällönanalyysin menetelmiä. Kerättyä aineistoa analysoidaan luokittelun, teemoittelun ja tyypittelyn avulla (Hirsjärvi ym. 2007, 219.).

Kerätyn aineiston ilmaisut pelkistetään, jonka jälkeen aineisto luokitellaan ala- ja yläluokkiin. Analysointia jatketaan tyypittelemällä aineisto pääteemojen alle. Teemoittelulla jäsennellään kerätty aineisto. Aineiston analyysin teemat syntyvät kerätyistä aineistosta sen analysoinnin aikana. Kerätty aineisto muuttuu analysoinnin aikana toisenlaisiksi teemakokonaisuuksiksi. Tyypittelyllä pyritään tiivistämään kerätty aineisto teemojen alle informatiiviseksi kokonaisuudeksi. Aineistosta etsitään yhdistäviä elementtejä. Teemoittelu ja tyypittely vaativat aineiston aktiivista ja tavoitteellista työstämistä kohti perusteellista tiivistämistä; mitä varten aineistoa on kerätty, mitä aineistosta halutaan saada irti. Aineistoa analysoidessa on tärkeää pyrkiä välttämään omia ennakkoluuloja ja oletuksia, jotta laadullinen tutkimus on luotettava ja perustuu kerättyyn aineistoon. Tiivistämisen jälkeen laadullinen analyysi etenee kiteytetyksi reflektiivilla sekä pohtivalla työotteella kohti tulkintoja ja johtopäätöksiä. (Juhila 2021; Kananen 2014, 111.)

Aineiston analyysin tavoitteena on kuvailla, ymmärtää ja tulkita aineistoa sekä tutkittavaa kohdetta. Analysoinnin tarkoituksena on tuottaa aineistosta tiivis, mielekäs kokonaisuus, jonka pohjalta luodaan perusteltuja johtopäätöksiä. Aineisto analysoidaan induktiivisesti eli aineistolähtöisesti kolmessa vaiheessa: redusointi, klusterointi ja abstrahointi. Toimintatutkimuksen aikana kerättyä aineistoa analysoidaan laadullisen analyysin menetelmin. Redusointivaiheessa kerätty aineisto pelkistetään. Klusterointivaiheessa pelkistetty aineisto ryhmitellään analysoinnin aikana aineistosta esiin nousseisiin alaluokkiin. Kolmas vaihe on abstrahointivaihe. Abstrahointivaiheessa alaluokkiin jaoteltu aineisto tyypitellään aineistosta syntyvien yläluokkien alle. Yläluokat teemoitellaan edelleen pääluokkiin. Kerätty aineisto muuttuu analysoinnin aikana toisenlaisiksi teemakokonaisuuksiksi. Abstrahointivaiheena tyypittelyllä ja teemoittelulla pyritään tiivistämään analysoinnin aikana aineisto informatiiviseksi kokonaisuudeksi. Teemoittelu ja tyypittely vaatii aineiston aktiivista ja tavoitteellista työstämistä kohti sen perusteellista tiivistämistä. Komivaiheisen aineiston analysoinnin jälkeen laadullinen analyysi etenee kiteytetyksi reflektiivilla sekä pohtivalla työotteella kohti tulkintoja ja johtopäätöksiä. (Hirsjärvi ym. 2007, 219; Juhila 2021; Kananen 2017, 148151.)

6 Tutkimuksellisen kehittämistyön toteutus

6.1 Kehittämistyön aikataulu ja kulku

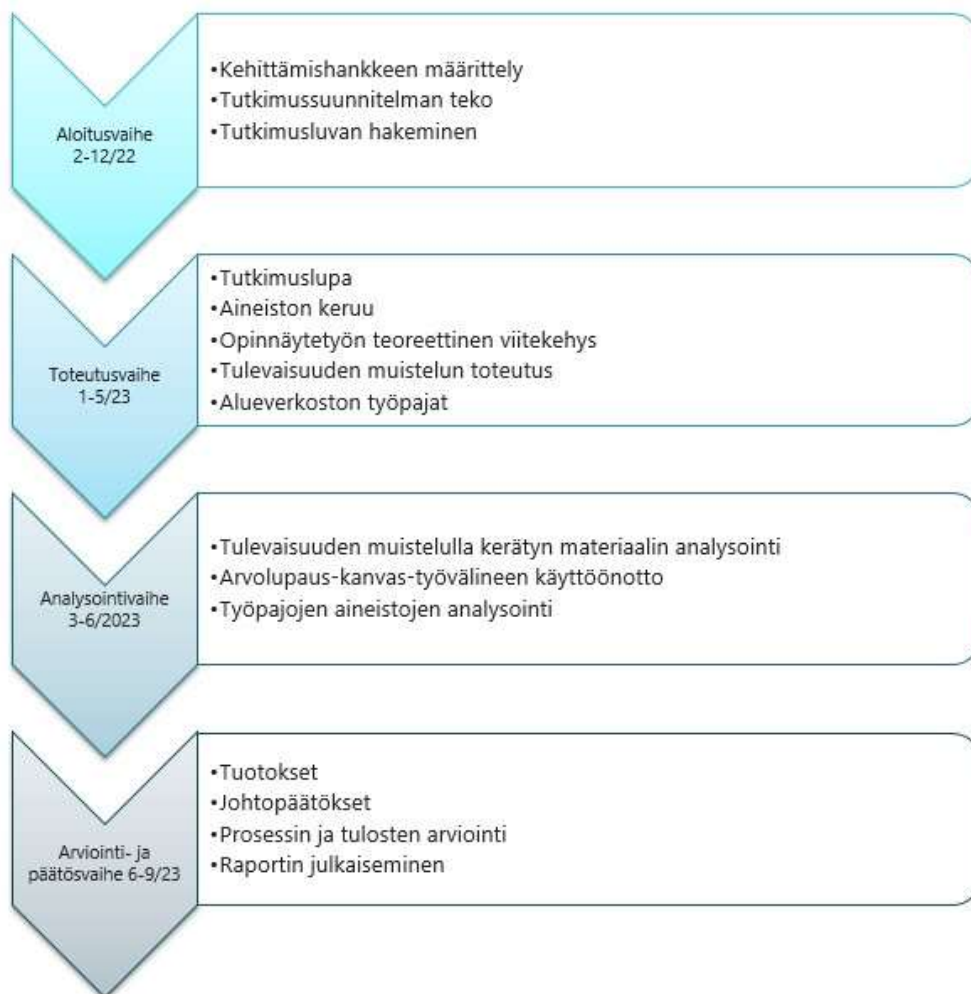
Tutkimuksellisen kehittämistyön aloitusvaihe alkoi keväällä 2022. Aloitusvaiheessa oli kiinnitettävä huomiota aihealueen rajaamiseen. Kehittämishankkeen kohderyhmäksi perhekeskuksen laajasta asiakaskunnasta valikoitui kohtaamispaikkatoimintaan osallistuvat pikkulapsiperheet, joissa on alle kouluikäisiä lapsia. Alustavan aihealueen rajaamisen ja kehittämistarpeen tunnistamisen jälkeen alkaa kehittämishankkeen luova osuus. Kehittämistoimintaa lähdetään toteuttamaan ilmenneen muutostarpeen vuoksi. Ideointivaiheessa on tärkeää rajata aihealuetta riittävästi muttei liian tiukasti ja muodostaa yhteisymmärrys kehittämisen kohteesta ja muutostarpeesta. Yhteistä ymmärrystä muodostettaessa on tärkeä huomioida eri tahojen näkökulmia ja havaintoja. (Salonen 2017, 61-62.) Aloitusvaiheen ideoinnissa tehtiin alustava luonnos kehittämishankesuunnitelmasta.

Kehittämishankesuunnitelman jatkotyöstämisessä tarkennettiin työelämästä nousutta perhekeskusverkoston yhteistyön kehittämistarvetta. Kehittämishankesuunnitelmassa täsmennettiin kehittämishankkeen taustaa, tarvetta, tavoitetta ja tarkoitusta tutkimustietoon perustuen. Kartoitettiin, mitkä olivat kehittämishankkeen toteuttamisedellytykset suhteessa kehittämistyön tavoitteisiin. Suunnitelmassa selvitettiin myös kehittämistoiminnan perustelut ja niiden avulla kehittämistarpeen todellinen merkitys niin asiakkaiden kuin perhekeskusverkoston toimijoiden näkökulmasta.

Kehittämishankkeen aloitusvaiheessa viimeisteltiin kehittämishankesuunnitelma, josta kävi ilmi tavoitteet ja osatavoitteet sekä kehittämishankkeen etenemisvaiheet. Kehittämissuunnitelmaan kirjattiin resurssit, toimijat tehtävineen ja vastuineen, mahdolliset sidosryhmät sekä tutkimus- ja kehittämismenetelmät ja dokumentointi sekä arviointi- ja levittämistavat. Kehittämistoiminnassa hyödynnettiin aiemmin saatua tutkimustietoa. Kehittämistyön toteutuksesta tehtiin kehittämishankesuunnitelma, joka esiteltiin opinnäytetyön ohjaajalle joulukuussa 2022. Kun kehittämishankesuunnitelma oli hyväksytty, opinnäytetyöntekijä käynnisti tutkimuslupaprosessin. Tutkimuslupa myönnettiin tammikuussa 2023.

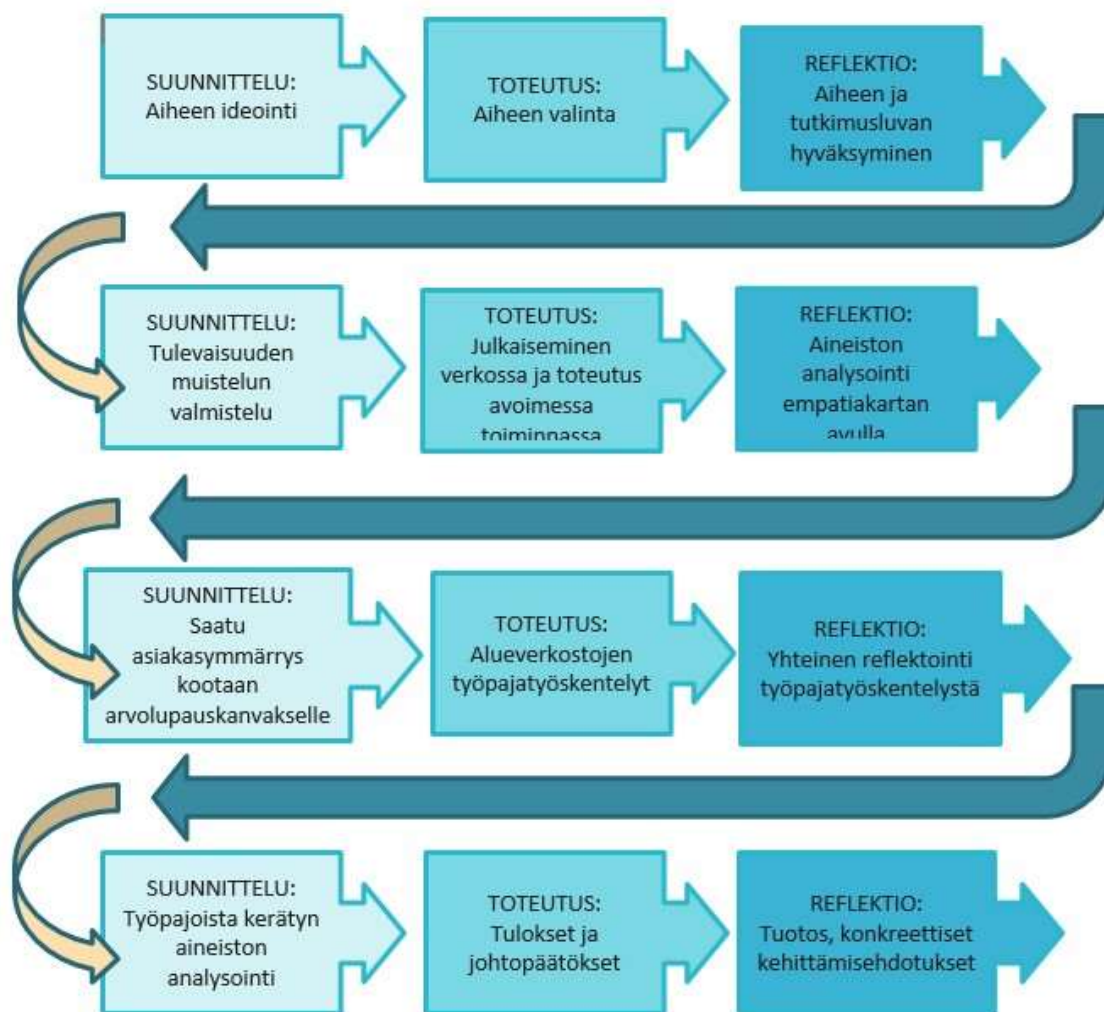
Suunnitellussa aikataulussa pysyminen osoittautui muuttuvissa olosuhteissa haastavaksi. Tutkimuksellisen kehittämistyön ideointi ja aloitusvaihe ajoittuivat vuoteen 2022 Kymenlaakson sosiaali- ja terveystieteiden kuntayhtymän aikaan ja toteutusvaihe alkoi alkuvuodesta 2023, jolloin Kymenlaakson hyvinvointialue aloitti toimintansa. Opinnäytetyöntekijä oli aktiivisesti yhteydessä tilaajaan ja työelämäohjaajaan

kehittämistyön aikana teamsin ja sähköpostin sekä puhelimen välityksellä. Kehittämishankesuunnitelmaa muokattiin yhdessä tilaajaorganisaation kanssa niin, että kehittämistyö eteni muutoksista huolimatta sujuvasti kohti sille asetettua tavoitetta. Tutkimuksellisella kehittämistyöllä oli selkeä alku ja kehittämissuunnitelma, muuttuvat olosuhteet aiheuttivat muutoksia alkuperäiseen suunnitelmaan. Toteutusvaiheessa jäsenneltiin teoriatietoa, jolle rakentui kehittämissuunnitelman teoreettinen viitekehys. Kehittämissuunnitelman toteuttamisen onnistumisen edellytyksiä olivat suunnitelmallisuus, vastuullisuus, vuorovaikutteisuus, paineensietokyky ja reflektiivisyys. Toteutusvaiheessa pyrittiin etenemään suunnitelmallisesti kehittämissuunnitelman mukaan. Muuttuvat olosuhteet vaikuttivat toimintatutkimuksen etenemiseen ja suunnitelmaa tarkistettiin tarpeen vaatiessa yhdessä tilaajan ja työelämäohjaajan kanssa. Huolellisella dokumentoinnilla toteutusvaiheessa, varmistettiin tutkimuksen arviointivaiheen reflektiivisyys ja luotettavuus. Tutkimuksellisessa kehittämissuunnitelmassa hyödynnettiin aiempaa jo olemassa olevaa tutkimustietoa ja sitä täydennettiin toimintatutkimuksen menetelmillä. Raportin julkaiseminen valitettavasti viivästyi suunnitellusta. Kehittämistyö eteni hyvässä yhteistyössä tilaajaorganisaation kanssa. (Kuvio 5.)



Kuvio 5. Opinnäytetyön aikataulu

Toimintatutkimuksessa oli erotettavissa erilaisia vaiheita. Yleisimpiä selkeästi erotettavia vaiheita projektissa olivat: kehittämistarpeen tunnistaminen ja ideointi, kehittämishankkeen suunnittelu, toteutus, aineiston keruu, aineiston analysointi, tulosten kokoaminen, johtopäätösten teko ja prosessin arviointi ja dokumentointi. (Kuvio 6.)



Kuvio 6. Tutkimuksellisen kehittämistyön eteneminen

6.2 Aineiston keruu

6.2.1 Tulevaisuuden muistelu

Tulevaisuuden muistelu valikoitui menetelmäksi ennakoitdialogisen ominaisuutensa vuoksi. Tulevaisuuden muistelun vuoropuhemaisuus mahdollistaa avointen vastausten antamisen. Menetelmällä oli tarkoitus syventää jo olemassa olevaa asiakasymmärrystä. Aineiston keruussa hyödynnettiin Kymenlaakson alueen avoimeen kohtauspaikkatoimintaan osallistuvilta perheiltä keväällä 2023 kerättyä asiakaspalautetta. Asiakaspalautekyselyn vastaukset olivat tärkeää taustatietoa toimintatutkimuksen aineiston keruun Tulevaisuuden muistelu -menetelmän kysymysten asettelussa. Tulevaisuuden muistelu -menetelmällä kerättiin asiakkaiden toiveita ja odotuksia perhekeskustoiminnalta kehittämistyön tueksi.

Tulevaisuuden muistelun kysymysten asettelulla pyrittiin lisäämään jo olemassa olevaa tietoa asiakkaiden kokemuksista ja näkemyksistä koskien tiedonsaantia perhekeskustoiminnasta, palveluiden kynnyksettömyyttä, odotuksia perhekeskuksen ja kohtaamispaikkatoiminnan toimitiloista sekä perheiden toiveita ryhmätoiminnan ja digipalveluiden suhteen. Menetelmällä vahvistettiin asiakasosallisuutta kehittämistyössä sekä kartoitettiin perheiden odotuksia palveluilta sekä palveluiden merkitystä perheille. Kysymykset pyrittiin asettelemaan niin, että ne toisivat esiin asiakasnäkökulmaa perhekeskustoiminnasta sekä perhekeskuksen palveluista kehittämistyötä varten.

Tulevaisuuden muistelu suunnattiin perhekeskustoimintaan osallistuville pikkulapsiperheille. Kysely toteutettiin verkossa Jamboard -alustalla. Saateviesti ja linkki Tulevaisuuden muisteluun ja opasvideo sen käyttöön julkaistiin Kymenlaakson perhekeskuksen sosiaalisessa mediassa helmikuussa 2023 (Liite 1). Julkaisua jaettiin myös Kymenlaakson neuvoloiden Instagramissa sekä muiden perhekeskustoimijoiden sosiaalisen median kanavissa. Tulevaisuuden muisteluun osallistumisaikaa neljä viikkoa. Tulevaisuuden muistelu on menetelmänä vuoropuhemainen, jossa jokainen saa ilmaista näkökulmansa toisten puuttumatta tai arvostelematta. Erikssonin (2006, 11) mukaan ennakoitdialogissa osallistujat saavat rikastuttaa näkemyksiään kuulemalla muiden osallistujien näkemyksiä tulevaisuudesta. Tämä ominaisuus mahdollisti menetelmän toteuttamisen verkkoympäristössä. Tulevaisuuden muistelun kysymykset olivat:

1. Mistä löysit tiedon perhekeskustoiminnasta? Miten ajattelisit tiedon olevan vielä paremmin perheiden ulottuvilla?
2. Perhekeskustoiminta on kunnan, hyvinvointialueen, järjestöiden ja muiden toimijoiden yhteistyöllä toteutettua toimintaa. Miten perhekeskus voisi olla vielä lähempänä arkeasi?
3. Miten perhekeskuksen tilat ja kohtaamispaikat voisivat palvella sinua ja perhettäsi vielä paremmin tulevaisuudessa?
4. Mitä toivoisit perhekeskuksen ryhmätoiminnalta?
5. Mitä toivoisit perhekeskuksen digipalveluilta?
6. Mitkä asiat sinä ja perheesi koette tärkeiksi käyttäessänne perhekeskuksen palveluita?

Aineiston keruu toteutettiin verkossa Jamboard-alustalla. Toteutustapa oli innovatiivinen tapa kerätä asiakkaiden kokemuksia, toiveita, odotuksia ja ajatuksia perhekeskustoiminnasta. Tulevaisuuden muisteluun vastanneiden määrää ei pystynyt arvioimaan, koska vastaaminen tapahtui täysin anonyymisti ilman kirjautumista.

Tietokoneella Jamboard-alusta on hyvin helppokäyttöinen ja selkeä, mutta puhelimella käytettynä vastaaminen on huomattavasti vaikeampaa. Alustan epäkäytännöllisyys puhelimella vaikutti varmasti vastaajamäärään. Tulevaisuuden muistelun kysymysten asettelu oli toimiva ja tuotti hyödyllistä tietoa suhteessa kehittämistyön tavoitteeseen. Menetelmä tuotti kuitenkin verkossa toteutettuna melko niukasti materiaalia. Kertynyt aineisto oli riittämätön johtopäätösten tekoon. Kerätystä aineistosta nousi esiin kuitenkin selkeitä teemoja, joita syvennettiin keskustelemalla teemoista pikkulapsiperheiden kanssa vieraillemalla järjestöjen toteuttamassa avoimessa kohtaamispaikkatoiminnassa MLL:n perhekahvilassa sekä seurakunnan ja avoimen varhaiskasvatuksen järjestämässä vauvatapaamisessa. Keskustelussa tarkennettiin tulevaisuuden muistelussa esiin nousseita teemoja; perheiden tarpeita ja tavoitteita joihin monitoimijaisen verkoston toiminnalla pyritään vastaamaan sekä kerätä lisätietoa esiin nousseista kipukohtista niiden tunnistamista ja ehkäisemistä varten. Laadukkaalla taustatyöllä varmistetaan kehittämistyön tarkoituksenmukaisuus. Tulevaisuuden muistelu -menetelmällä kerätty aineisto analysoitiin laadullisen sisällönanalyysin menetelmin. (Liite 2)

6.2.2 Työpajatyöskentely

Työpajatyöskentelyä toteutettiin kolmen perhekeskusalueverkoston tapaamisessa keväällä 2023 viikoilla 19 ja 20. Työpajatyöskentely toteutettiin siis kolmella eri perhekeskusalueella. Kaikki kolme työpajaa olivat saman sisältöisiä. Työpajan runko muodostuu neljästä elementistä: esittely, orientaatiovaihe, pohdintatehtävät ja päätösvaihe sekä palautteen keruu.

Työpajat alkoivat esittäytymiskierroksella ja ajankohtaisten asioiden vaihdolla. Fasilitaattorin tehtävänä työpajoissa oli orientoida osallistujat aiheeseen ja aktivoida heidät työpajatyöskentelyyn. Fasilitaattori esitteli Arvolupauskanvas- työvälineen. Fasilitaattori kertoi työpajatyöskentelyn tavoitteen, kehittämissuhteiden ja -ideoiden luominen monitoimijaiseen perhekeskustoimintaan.

Tulevaisuuden muistelusta kerätty ja analysoitu aineisto oli koottu Arvolupauskanvaksen oikealle puolelle kolmen pääteeman alle perhekeskusalueverkostoiden työpajatyöskentelyä varten. Näin muodostui ymmärrys asiakkaista ja heidän tarpeistaan sekä odotuksistaan.

Arvolupauskanvaksen kolme pääteemaa olivat:

1. Hoidettava tehtävä - Mitä asiakas tavoittelee, mitä asiakas haluaa saada aikaiseksi, mitkä ovat asiakkaan odotukset?

2. Hyöty - Mikä auttaa asiakasta saavuttamaan tavoitteensa?

3. Perhekeskustoiminnan kehittämistarpeet - Millaisia ovat perhekeskustoiminnan kipupisteet ja kehittämissuhteet, mitkä tekijät ärsyttävät asiakasta tai estävät häntä edistymästä kohti tavoittelemaansa sekä mahdolliset esiin nousseet kehittämissuhteet ?

Asiakasymmärryksen pohjalta perhekeskusalueverkostojen työpajatyöskentelyssä pohdittiin keinoja, joilla vastata asiakkaiden tarpeisiin perhekeskustoiminnassa. Arvolupauskanvaksella määritetään kehittämistarvetta palvelun arvolupauksen kautta ennen palvelunkehittämiprojektin aloittamista. Asiakasymmärrys ohjaa palveluiden kehittämistyötä sekä antaa tietoa ja näkemystä palveluiden toimivuudesta. Arvolupauskanvas soveltui tämän vuoksi hyvin perhekeskustoiminnan kehittämistyön ideointivaiheeseen työpajatyöskentelyssä ennen palvelun kehittämissuhteiden aloittamista. Työpajassa oli neljä pohdintapistettä.

Pohdittavat kysymykset olivat:

- Miten voimme täyttää asiakkaan odotukset ja tarjota enemmän niitä asioita, joista hänelle on hyötyä? Miten voimme auttaa asiakasta saavuttamaan tavoitteensa ja helpottaa hänen arkeaan?
- Minkälaisia palveluita voimme tarjota asiakkaalle, jotta hän saa tavoittelemaansa?
- Miten voimme poistaa tai vähentää asiakasta ärsyttäviä asioita, ns. kipupisteitä tai pullonkauloja?
- Mitä onnistuminen vaatii toimijoiden yhteistyöltä?

Alueverkoston jäsenet kiersivät pohdintapisteet yksin ja pienryhmissä. Usean toimijan verkostossa yhteisen ymmärryksen luominen on tärkeää. Selkeät toimintatavat ja yhteiset tavoitteet ovat edellytys onnistuneelle yhteistyölle. Verkoston toimijat oppivat toisiltaan ja jaetaan tietoa sekä osaamista. Fasilitaattorin keskeinen rooli yhteiskehittämissuhteiden käynnistämässä oli kaikkien osallistujien osallistamisen lisäksi esiin nousseiden kehittämistarpeiden jalostaminen ideointihaasteeksi. Ennen työpajatyöskentelyn käynnistämistä oli tärkeää selkiyttää osallistujille, mitä sillä halutaan saavuttaa. Fasilitaattorin rooli oli varmistaa kaikkien osallistujien tietävän työpajatyöskentelyn tavoitteen, joka oli kehittämissuhteiden ideointi monitoimijaiseen perhekeskustoimintaan,

Ensimmäiseen perhekeskusalueverkoston työpajaan osallistuivat sosiaaliohjaaja lapsiperheiden sosiaalityöstä, Kymenlaakson Ensi- ja turvakotiyhdistyksen edustaja, neuvolan terveydenhoitaja, edustaja vastaanottokeskuksesta, seurakunnan edustaja, sosiaaliohjaaja Nuorten Matalasta, kaksi nuoriso-ohjaajaa nuorisopalveluista, avoimen

varhaiskasvatuksen edustaja, päiväkodin johtaja, psykologi perheneuvolasta, kaksi lastensuojelun perheohjaajaa sekä perhekeskuskoordinaattori. Fasilitaattori käynnisti työpajatyöskentelyn kertomalla toimintatutkimuksen taustaa sekä kehittämistyön tarkoituksen ja tavoitteen. Varsinainen toiminnallinen osuus alkoi arvolupauskanvas työvälineen ja kerätyn asiakasymmärryksen esittelyllä. Informatiivisen osuuden jälkeen työpajaan osallistujat kiersivät etukäteen sovitussa aikataulussa pohdinta pisteet yksin ja pienryhmissä. Toiminnallisen osuuden jälkeen fasilitaattori kysyi osallistujilta palautetta työpajatyöskentelystä, kertoi tutkimuksen etenemisen aikataulusta ja kiitti osallistujia aktiivisuudesta. Osallistujat kokivat yhteisen työpajatyöskentelyn olevan mukavaa vaihtelua verkostotyöhön.

Toisen perhekeskusalueverkoston työpajaan osallistuivat perhekeskuskoordinaattori, varhaiskasvatuksen opettaja, varhaisen tuen perheohjaaja, sosiaaliohjaaja nuorten matalasta, Mannerheimin lastensuojeluliiton Kaakkois-Suomen piirin koordinaattori, seurakunnan nuoriso-ohjaaja, terveydenhoitajaopiskelija, kouluterveydenhoitaja, sosiaaliohjaaja lapsiperheiden sosiaalityöstä ja psykologi perheneuvolasta. Fasilitaattori pyrki pitämään työpajojen toiminnallisen rungon hyvin samankaltaisena, joten työpaja alkoi työvälineen, tutkimuksen taustan ja tarkoituksen sekä tavoitteen esittelyllä. Toiminnallinen osuus toteutettiin suunnitellussa aikataulussa, osallistujat kiersivät eri huoneisiin asetetut pohdintatehtävät yksin ja pienissä ryhmissä. Työpaja päättyi suullisen palautteen keruuseen, kiitokseen sujuvasta yhteistyöstä sekä tutkimuksen etenemisen aikataulun esittelyyn. Työpajaan osallistuneet kertoivat osan pohdintatehtävistä olleen haastavia ja herättäneen ehkä lisäkysymyksiäkin.

Yhteisen tekemisen koettiin vahvistavan yhteisöllisyyden tunnetta sekä selkiyttävän yhteisen toiminnan tavoitteita.

Kolmanteen työpajaan osallistui perhekeskuskoordinaattori, Kymenlaakson ensi- ja turvakotiyhdistyksen edustaja, nuorisotoimen edustaja, Mannerheimin lastensuojeluliiton Kaakkois-Suomen piirin edustaja, varhaisen tuen perheohjaaja, nuorten matalan edustaja, sosiaaliohjaaja perheiden sosiaalityöstä, seurakunnan edustaja ja hyvinvointikoordinaattori. Kolmannessa työpajassa oli osallistujia myös teamsin välityksellä. Fasilitaattori oli tehnyt pohdintatehtävät myös verkossa toteutettaviksi Jamboard alustalle. Orientoinnin työpajaan fasilitaattori toteutti saman kaavan mukaan kuin aiemmissakin työpajoissa. Kolmannen työpajan osallistujista yksi oli osallistunut myös ensimmäiseen työpajaan. Hän kertoi, ettei enää muista millaista pohdintaa oli osaltaan kirjannut aiemmassa työpajassa. Fasilitaattori totesi jokaisen työpajan olevan oma itsenäinen kokonaisuus, jonka tuottama aineisto on synteesi työpajaan osallistuvien yhteisestä pohdinnasta eikä haittaa, vaikka osallistuisi toistamiseen työpajaan. Työpaja päättyi lyhyeen suulliseen palautteen keräämiseen,

tutkimuksen etenemisen aikataulun esittelyyn ja kiitoksiin. Osallistujat esittivät toiveen mahdollisuudesta työpajamaiseen työskentelyyn myös jatkossa. Yhteinen tekeminen koettiin, mielekkääksi tavaksi pysähtyä yhteisten asioiden äärelle ja mahdollistavan myös osallistujien tutustumisen toisiinsa.

6.3 Analysointivaihe

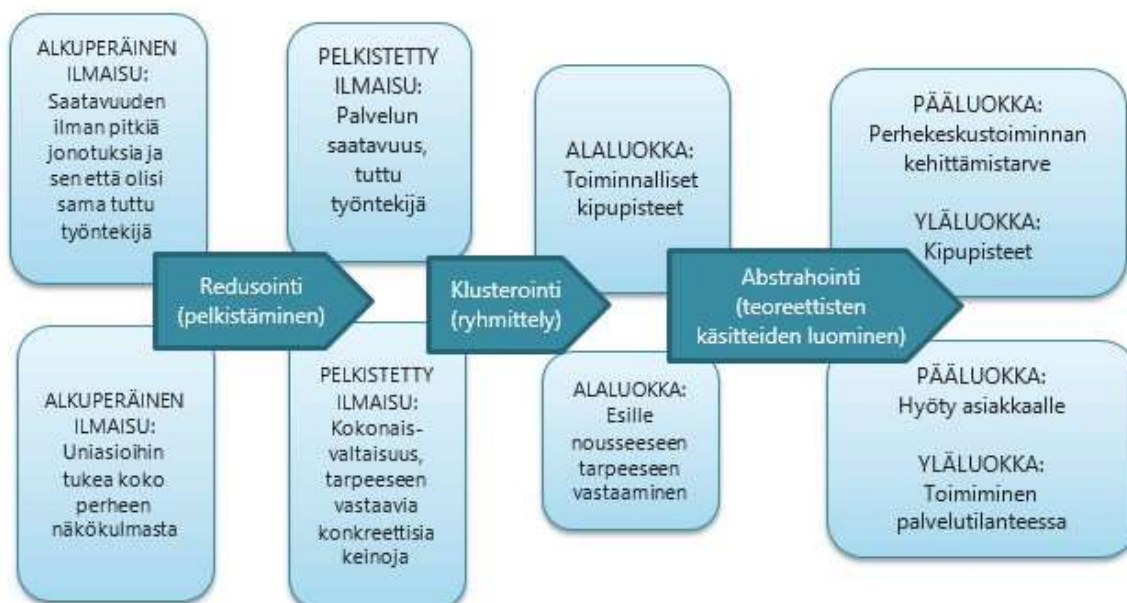
6.3.1 Tulevaisuuden muistelun aineiston analysointi

Tulevaisuuden muistelulla kerätty aineisto ja perhekeskuskyselyn avoimet vastaukset analysoitiin aineistolähtöisen sisällönanalyysin menetelmin hyödyntäen. Kerätty aineisto analysoitiin induktiivisesti eli aineistolähtöisesti kolmessa vaiheessa. Ensimmäisessä vaiheessa aineisto redusoiitiin eli pelkistettiin. Redusointivaiheen jälkeen tarkennettiin, millainen tieto on relevanttia suhteessa kehittämistyön tavoitteeseen. Toimintatutkimuksen tavoite oli luoda kehittämisideoita monitoimijaiseen perhekeskustoimintaan perhekeskuspalveluiden näkökulmasta. Palveluiden näkökulma huomioitiin analysoinnin seuraavassa vaiheessa eli klusterointivaiheessa. Klusterointivaiheessa pelkistetty aineisto ryhmiteltiin aineistosta esiin nousseisiin alaluokkiin perhekeskuspalveluiden näkökulmasta.

Analysoinnin kolmannessa vaiheessa, abstrahointivaiheessa, alaluokat tyypiteltiin yläluokiksi. Abstrahointivaiheen aikana aineistosta etsittiin toimintatutkimukselle olennaiset kohdat, jotka merkittiin värikoodein ja merkityt kohdat pelkistettiin tiivistettyyn muotoon.

Abstrahointivaiheessa aineiston aiemmassa vaiheessa ryhmitellyt alaluokat tyypiteltiin aineistosta nousevien yläluokkien alle. Yläluokiksi aineistosta nousivat: konkreettinen tuki, vertaistuki ja verkostoituminen, luottamus, kohtaaminen, tarve, tiedottaminen, toimiminen palvelutilanteessa, toiminnalliset kipupisteet, prosessin eteneminen, esille nousseet toiveet ja odotukset, palaute sekä kehittämis ehdotukset. Abstrahointivaihetta jatkettiin tiivistämällä teemoittelun avulla yläluokat palvelun näkökulmasta pääluokkiin.

Aineiston analysoinnin aikana alkuperäiset ilmaisut ensin pelkistettiin ja sen jälkeen ryhmiteltiin alaluokkiin. Alaluokat yhdistettiin tyypittelyn avulla aineistosta nouseviin yläluokkiin, joista luotiin uusia teoreettisia käsitteitä tiivistäen aineistoa pääluokkiin tyypittelyn ja teemoittelun avulla. (Kuvio 7.)



Kuvio 7. Esimerkki Tulevaisuuden muistelulla kerätyn aineiston analysointiprosessin vaiheista alkuperäisestä ilmaisusta pääluokkaan.

Teemoittelun abstrahointivaiheessa käytetyt apukysymykset nousivat arvolopauskanvaksen pohjalta. Kysymykset olivat:

1. Mitä asiakas tavoittelee?
2. Mitä asiakas tarvitsee päästäkseen tavoitteeseensa?
3. Mitkä ovat esiin nousseet perhekeskustoiminnan kipupisteet ja kehittämis ehdotukset?

Abstrahointivaiheessa apukysymysten avulla aineisto tiivistyi kolmeen pääluokkaan palveluiden näkökulmasta: hoidettava tehtävä, hyöty ja perhekeskustoiminnan kehittämistarve. Pelkistetty aineisto jäsenneltiin pääluokkiin asiakkaan tavoitteiden, tarpeiden, odotusten ja kokemusten näkökulmasta. (Kuvio 8.)

PÄÄLUOKKA I Hoidettava tehtävä			
	Yläluokka	Alaluokka	Pekistetyt ilmaiset
TEEMA I: Mitä asiakas tavoittelee?	Konkreettinen tuki	Konkreettinen tuki	Perhekeskus voisi tarjota lastenhoitoapua
		Konkreettinen tuki	Turvallinen tila lapsille leikkiä, ei liukkaita lattioita
		Tukea omalle jaksamiselle	Tukea omalle jaksamiselle
	Vertaistuki, verkostoituminen	Verkostoituminen, vertaistuki	Perhevalmennus tukee verkostoitumista
		Verkostoituminen, vertaistuki	Verkostoituminen
		Verkostoituminen, vertaistuki	Verkostoituminen, vertaistuki
	Luottamus, kohtaaminen	Luottamus	Henkilöstön sitoutuminen, luottamus
		Kuulluksi tuleminen	Kuulluksi tuleminen
		Kuulluksi tuleminen	Kuulluksi tuleminen
	Tarve	Luottamus, tutut työntekijät	Luottamus, tutut työntekijät
		Luottamus, kokonaisvaltaisuus	Kokonaisvaltaisuus, palveluohjaus
		Kokonaisvaltaisuus	Kokonaisvaltaisuus
	Tunnetaitojen tukeminen	Tunnesäätelyn tukeminen	
	Tietoa asiakkaalle ajankohtaisista aiheista	Tietoa asiakkaalle ajankohtaisista aiheista	
PÄÄLUOKKA II Hyöty			
	Yläluokka	Alaluokka	Pekistetyt ilmaiset
TEEMA II - Mitä asiakas tarvitsee päästäkseen tavoitteeseensa?	Tiedottaminen	Tiedonjakaminen sosiaalisessa mediassa	Tiedottaminen somessa
		Tiedon välittäminen kohtaavassa asiakastyössä	Tiedon välittäminen kohtaavassa asiakastyössä
		Tiedon välittäminen kohtaavassa asiakastyössä	Tiedon välittäminen kohtaavassa asiakastyössä
	Toimiminen palvelutilanteessa	Vuorovaikutteinen toiminta, arvostaminen	Avoin kynnyssetön toiminta
		Kynnyssetön palvelu	Avoin kynnyssetön toiminta
		Helpposti saatavilla	Avoin kynnyssetön toiminta
	Luottamus, kokonaisvaltainen kohtaaminen	Luottamus, kokonaisvaltaisuus	Henkilöstön sitoutuminen, luottamus
		Luottamus, palvelun sujuvuus	Henkilöstön sitoutuminen, luottamus
		Luottamus	Luotettavuus
	Tarpeen mukaan tulla ja ohjausta	Tarpeen mukaan tulla ja ohjausta	Luotettavuus, kuunteleminen, ammattitaito
		Kynnyssetön toiminta	Kohtaaminen
		Kynnyssetömyys, toiveiden huomiointi	Avoin kynnyssetön toiminta
	Tiedottaminen	Tiedon välittäminen	Tiedon välittäminen kohtaavassa asiakastyössä
		Konkreettinen apu	Konkreettinen apu
		Oman verkoston vahvistaminen	Verkostoituminen
	Kuulluksi tuleminen, palveluohjaus	Kuulluksi tuleminen, palveluohjaus	Kokonaisvaltaisuus, palveluohjaus

Kuvio 8. Otos Tulevaisuuden muistelu -menetelmällä kerätyn aineiston analysoinnista

Aineiston analysointi lisäsi asiakasymmärrystä antaen tietoa asiakaskokemuksesta, asiakkaiden odotuksista, palveluiden toimivuudesta sekä palveluiden vastaamisesta asiakkaiden tarpeisiin. Kolmas pääluokka, perhekeskuksen kehittämistarve jaettiin kahteen teemaan kipupisteet ja kehittämissuhteet. Perusteena pääluokan kahtia jaolle oli toimintatutkimuksen tavoite. Tutkimuksen tavoitteena oli ideoida konkreettisia kehittämissuhteita perhekeskusverkoston toimintaan. Aineistoa analysoidessa aineistosta nousi asiakasymmärryksestä suoria vastauksia tutkimuskysymykseen. Kehittämissuhteissa ne jätettiin omaksi teemakokonaisuudeksi: ”Kehittämissuhteet”. (Kuvio 9.)

PÄÄLUOKKA III Perhekeskustoiminnan kehittämistarpeet			
	Yläluokka	Alaluokka	Pekistetyt ilmaiset
TEEMA III a: Kipupisteet	Toiminnalliset kipupisteet	Saatavuus ja luotettavuus	Peruuntumiset
		Tuen tarve muutostilanteissa	Päivähoidon aloitus
		Odotukset eivät täyty	Ei tullut autetuksi, odotukset eivät täyttyneet
	Prosessin eteneminen	Tiedottamisen riittämättömyys	Tiedottaminen riittämätöntä
		Saatavuus ja luotettavuus	Palvelun saatavuus, tuttu työntekijä
		Liikaa tietoa kerralla	Informaation määrä neuvolan vastaanotolla suuri
TEEMA III b: Kehittämissuhteet	Esiille nousseet toiveet/odotukset	Palvelun sujuvuus	Uusi työntekijä
		Riittävän tuen ja seurannan varmistaminen	Riittävän tuen ja seurannan varmistaminen
		Sujuvuus	Tuttu työntekijä
	Pelaute	Tiedon lisääminen, konkreettiset keinot	Teemallit
		Tietyille kohderyhmille suunnattua toimintaa	Vertaisryhmä keuhkosperheille
		Tietyille kohderyhmille suunnattua toimintaa	Säännöllisyys, pysyvyys, luottamus
	Esiille nousseet toiveet	Tietyille kohderyhmille suunnattua toimintaa	Nepäyhteisiin vastaaminen
		Tietyille kohderyhmille suunnattua toimintaa	Vertaisryhmä isille
		Tietyille kohderyhmille suunnattua toimintaa	Tunnetaitojen tukeminen
	Esiille nousseet toiveet	Tiedottaminen, informatiivisuus	Tiedottaminen riittämätöntä
		Toiveiden huomiointi	Ohjattua toimintaa ajankohtaisista aiheista
		Tiedon lisääminen, konkreettiset keinot	Uniasiat koko perheen näkökulmasta
Tuki muutostilanteissa	Tuki muutostilanteissa	Tuki perheelle arjen muutostilanteissa (vika)	
	Tunnetaitojen tukeminen	Teemallit vauvan itku	
	Tunnetaitojen tukeminen	Tunnesäätelyn tuki	

Kuvio 9. Aineiston analysoinnissa esiin nousseita perhekeskustoiminnan kipupisteitä sekä kehittämisehdotuksia.

Arvolupauskanvas-työvälineelle jäsenneltiin tutkimusaineiston ja kehittämisprosessissa saadun aineiston perusteella perhekeskustoiminnan kehittämistarpeita (LIITE 3). Monitoimijaisen alueverkoston työpajoissa ideoitiin Arvolupauskanvaksen pohjalta kehittämisehdotuksia vastaamaan esiin nousseisiin kehittämistarpeisiin.

6.3.2 Työpajatyöskentelyn aineiston analysointi

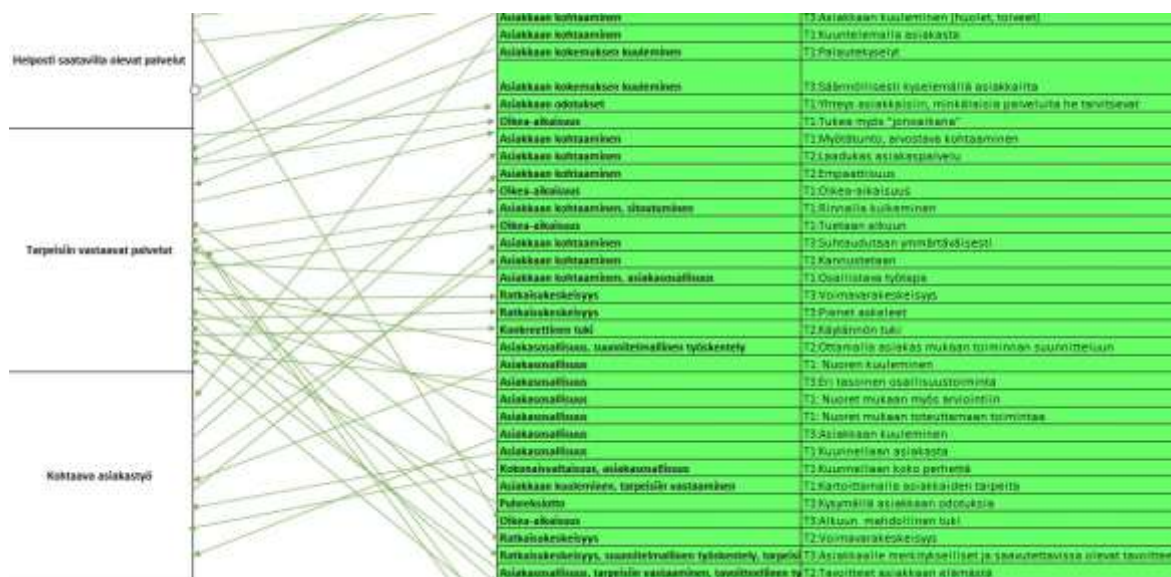
Työpajoista kerätty aineisto analysoitiin laadullisen sisällönanalyysin menetelmin kolmessa vaiheessa. Redusointivaiheessa ilmaisut pelkistettiin taulukkoon. Pelkistetyt ilmaisut värikoodattiin ryhmittelyn helpottamiseksi klusterointivaiheessa. Aineiston analysoinnin tärkein tehtävä on jäsentää kerätty aineisto tiiviiseen muotoon säilyttäen aineiston informatiivisuuden. Aineiston analyysin tehtävänä on myös tuoda esille tutkittavasta asiasta uutta tietoa.

Klusterointivaiheessa aineistosta muodostui 44 alaluokkaa (Kuvio 10).

Frekvenssi ilmaisu	Alaluokka
F1. Mitäs reagointi muutuvassa tilanteessa	Reagoitiin, muutivat tarpeet
F2. Suuremmatkin muutokset, mutta vähitellen ja niin toivottuun suuntaan ja perheiden tarpeet ovat muuttaneet. Meidän pitäisi osata nopeasti reagoida	Reagoitiin nopeasti, muutivat tarpeet
F3. Nopea reagointi	Nopea reagointi
F4. Etenessään nousseisiin teemoihin reagointi nopeasti	Nopea reagointi
F5. Kun nousseisiin nopeasti toivottuun tilanteeseen	Reagoitiin nopeasti, muutivat tarpeet
F6. Reagoitiin nopeasti	Reagoitiin nopeasti
F7. On järkevä minun asiakaskantani tilaisuuden aikana, mutta ei kuitenkaan sitoudu toimimaan. Toki tilanteen muuttuu ja silloin meidän pitäisi osata reagoida	Reagoitiin nopeasti, muutivat tarpeet, tilanteen muuttaminen
F8. Sekeytyä nopeasti + nettiyhteyksiin	Tehtävät tiedottamises ja sosiaalisen median
F9. Tiedottaminen on ainoa keino. Minkälaisia välineitä sitten pitäisi olla, kun osat kukaan kukaan ei ole tiedettyihin	Tiedottamises tiedottamises
F10. Yhteistyö tiedottamises	Tehtävät tiedottamises
F11. Kuitinkin tiedottamises, vaikka lähtöä, järjestyksessä	Käyttökäyttö, sekoit ja ajantasainen tiedottamises
F12. Perhekeskustoiminta yhä selkeä ajat toimittamises: selkeämpiä tuntea, ei tietoa mitä on mitäänkin -> kysymykset kysytty, kysymykset tulla mukaan	Tehtävät tiedottamises
F13. Ei tulla asiakkuuksia	Tarpeeseen vastaaminen
F14. Asiakkaiden saavutettua	Yhteistyöllinen asiakastyö
F15. Tavoitteita puhutaan ja seurataan niiden saavuttamista	Tavoitteellinen työskentely
F16. Tavoitteet tehdään asiakkaan tarpeista	Yhteistyöllinen asiakastyö asiakkaan tarpeeseen
F17. Asiakkaiden tarpeiden mukaan suunnittaminen	Yhteistyöllinen asiakastyö
F18. Asiakkaiden ottamisen mukaan suunnittaminen	Yhteistyöllinen asiakastyö, asiakkaan osallisuus
F19. Eivät asiakkailla mitään tarpeita	Asiakkuusohjelma, tarpeeseen vastaaminen
F20. Tavoitteet asiakkaan omia	Asiakkuusohjelma, tarpeeseen vastaaminen

Kuvio 10. Havainnollistava esimerkki työpajojen aineiston analysoinnin redusointi- ja klusterointivaiheesta.

Klusterointivaiheessa alaluokkiin jaettuja pelkistettyjen ilmaisuiden analysointia jatkettiin tyypittelemällä niitä yhdistelemällä yläkäsitteiden alle. Abstrahointivaiheessa yläkäsitteiden muodostamisessa huomioitiin esiin nousseiden teemojen lisäksi asiakas- ja palveluiden kehittämistyön näkökulma. Aineiston laadullista analysointia tehdessä on tärkeitä muistaa mitä tarkoitusta varten aineistoa on kerätty antamatta sen kuitenkaan vaikuttaa aineiston analysointiin. Induktiivinen eli puhtaasti aineistolähtöinen analyysi on mahdotonta täysin saavuttaa. Ennakoajatusten ja asenteiden vaikutus analysointiprosessiin on tärkeä tiedostaa. Tyypittelyvaiheessa aineistosta luotiin uusia teoreettisia käsitteitä luokittelemalla aineisto 18 yläluokkaan. (Kuvio 11.)



Kuvio 11. Esimerkki alaluokkien tyypittelystä yläluokkiin.

Yläluokkiin tyypiteltyä aineistoa tiivistettiin teemoitellen yläluokkia pääluokkiin sekä asiakkaan että palveluiden kehittämisen näkökulmasta. Aineistosta syntyi analysoinnin aikana itsenäinen informatiivinen kokonaisuus, joka jakautui seitsemään pääteemaan:

1. Tiedonkulku
2. Palveluiden saatavuus
3. Tarpeisiin vastaavat palvelut
4. Palveluohjaus verkostotyössä
5. Sujuva yhteistyö perhekeskusverkostossa
6. Laadukas kohtaava asiakastyö
7. Monitoimijaisen perhekeskusverkoston kohdennettu toiminta.

7 Tulokset

7.1 Tulevaisuuden muistelun tulokset

Tulevaisuuden muistelusta nousi esiin asiakkaiden kehittämis ehdotuksia perhekeskustoimintaan. Osa ehdotuksista oli perhekeskuksen avoimeen kohtaamispaikkatoimintaan. Asiakkaat toivoivat kohtaamispaikkatoiminnalta teemailtoja pikkulapsiperheille ajankohtaisista teemoista kuten esim. sormiruokailusta, uniasioista sekä päivähoiton aloituksesta.

”Ohjattu toiminta on ollut mukavaa, tietoa eri aihepiireistä...”

”Uniasioihin tukea koko perheen näkökulmasta”

”Tukea lapsen päivähoiton aloitusta”

Asiakaskokemuksesta nousi esiin turvallisuuden tunne ja turvallisuus useasta eri näkökulmasta. Toimivien ja turvallisten tilojen lisäksi toivottiin pysyvää henkilökuntaa. Tuttu työntekijä koettiin turvalliseksi, uuden työntekijän kohtaaminen koettiin muodollisemmaksi. Ryhmätoimintaa pidettiin tärkeänä. Toivottiin sekä kaikille avointa ryhmätoimintaa, että säännöllisesti kokoontuvaa suljettua ryhmää.

”Turvallinen tila lapsille leikkiä, ei liukkaita lattioita.”

”Tutut työntekijät”

”Mukava kun toiminta on keskustelevaa ja vapaamuotoista, voi osallistua juuri sillä lailla kuin haluaa”

”Säännöllistä ryhmää missä olisi tutut osallistujat”

Esiin nousi vertaisryhmätoiminnan tarve mm. monikkoperheille ja isien omalle ryhmätoiminnalle. Toivottiin myös mahdollisuutta saada vertaistukea ja jakaa kokemuksia neuropsykiatristen oireyhtymien kirjon aiheuttamista haasteista arjessa. Kaivattiin myös konkreettisia keinoja lapsen tunnetaitojen ja tunteidensäätelyn tukemiseen eri ikävaiheissa.

”Teemaitana vauvan itku. Itku herättää monenlaisia tunteita ja voi aiheuttaa ristiriitoja vanhempien välillä”

”Tukea lapsen väkivaltaisuuteen”

”Keinoja tukea lapsen tunnetaitoja ja tunteiden säätelyä”

Tiedottaminen kohtaamispaikkatoiminnasta koettiin jonkin verran riittämättömäksi ja tietoa oli perheiden mielestä vaikea löytää. Sosiaalinen media nousi esiin yhtenä tiedonvälityksen

väylänä. Toiminnan sisällön tarkempaa esittelyä toivottiin sekä tarkempaa tietoa toiminnan kohderyhmästä. Perheet pitivät tärkeänä tiedotuskanavana lastenneuvolaa.

”Perhekeskuksen mainoksessa voisi enemmän avata toimintaa, jotta perheet ymmärtäisi millaisesta toiminnasta kyse.”

”Löysin tiedon seurakunnan Facebook-sivuilta”

Perhekeskuspalveluiden näkökulmasta palveluiden koettiin vastaavaan asiakkaiden tarpeisiin vaihtelevasti. Perheet toivoivat enemmän konkreettista apua arkeen. Lastenhoitomahdollisuus koettiin tärkeäksi palveluksi kuormittavassa pikkulapsiperhearjessa. Kohtaamisen ja kuulluksi tulemisen merkitys nousi vertaistuen rinnalle. Toimitilojen turvallisuus nousi myös esiin asiakaskokemuksesta.

”Tärkeä omalle jaksamiselle jakaa kokemuksia”

”Turvallinen tila lapsille leikkiä, ei liukkaita lattioita.”

”Saimme neuvolasta lähetteen fysioterapeutille, jolta saimme tietoa ja keinoja tukea lapsen kehitystä. Tuntui että meistä huolehdittiin.”

Itse palveluprosessin aikana asiakkaat kokivat tärkeäksi kuuntelemisen, luotettavuuden ja työntekijän sitoutumisen. Koko perheen hyvinvoinnin kartoittaminen koettiin tärkeäksi. Sujuvan palveluohjauksen koettiin vahvistavan luottamusta ja kuulluksi tulemisen kokemusta sekä lisäävän asiakkaan tunnetta siitä, että hänen asiastaan välitetään ja heistä huolehditaan. Oikea palvelu oikeaan aikaan on vaikuttavaa palvelua.

”Meillä useampi työntekijä joilla asioitu, peruuntumiset ja ajansiirrot saa usein vaihdettua jo tutulle työntekijälle.”

”Luotettavuus on tärkeää, pidetään se mikä sanotaan.”

”Olen kokenut, että minua mietityttänyt aihe on otettu vakavasti ja tarvittaessa yhdessä asiaa selvitelty tai ohjattu muiden palveluiden piiriin.”

Toivottiin palveluun pääsyä ilman jonottamista, koettiin että ajanvaraus saattaa mennä usein pitkällekin ja ajanvarausta tehdessä saattaa joutua jonottamaan myös esim. puhelimessa. Myös henkilöstön vaihtuvuuden koettiin vaikeuttavan palveluiden sujuvuutta, asiakkaan odotusten täyttymistä sekä asiakkaan tarpeisiin vastaamista. Koettiin että uudelle työntekijälle ei ole helppo puhua avoimesti perheen asioista vaan kohtaaminen on pintapuolinen.

”Uuden työntekijän kanssa asiointi on muodollista, harvoin tulee otettua puheeksi mitään ylimääräistä.”

”Palvelun saatavuuden turvaaminen ilman pitkiä jonotuksia ja sen että olisi sama tuttu työntekijä”

”Aikoja voisi olla paremmin saatavilla, paljon peruuntumisia.”

Toiminnallisena kipupisteenä koettiin liika informatiivisuus, vaikea sisäistää kaikkea kerralla tai keskittyä kuuntelemaan vastaanotolla kiukuttelevan lapsen kanssa. Seurantakäynnit koettiin liian väljiksi vauvavuoden jälkeen. Vastanneet kaipasivat vahvempaa tukea kotiin perheen arjen muutostilanteessa esim. perheen muuttaessa uudelle paikkakunnalle tai päivähoiton aloituksessa.

”Päivähoidon aloitus on iso muutos koko perheen arjessa, tukea kotiin ei juuri ole tarjolla...”

”Neuvolakäynneillä paljon asiaa kaikkea ei välttämättä muista liikaa tietoa kerralla”

”Neuvolakäyntejä vauvavuoden jälkeen on harvoin”

Tulevaisuuden muistelun tulokset koottiin arvolupauskanvaksen oikealle puolelle alueverkostojen työpajoihin jatkokehittämistä varten. (Liite 3.)

7.2 Työpajatyöskentelyn tulokset

Perhekeskusalueverkostojen työpajoissa tiedonkulku verkostossa ja verkostotyöstä koettiin haastaviksi. Ajantasaisen tiedon löytäminen koettiin haastavaksi. Verkostona toteutettavaa toimintaa on paljon ja laaja yhteistyöverkosto aiheuttaa omat haasteensa viestinnälle. Sähköpostia ei pidetty toimivana viestintäkanavana. Useat toimijoista olivat sitä mieltä, että sähköpostia verkostosta tulvii liikaa ja on vaikea pysyä ajan tasalla meneillään olevasta toiminnasta.

”Riittävä tiedottaminen, nyt tuntuu riittämättömältä, ajankohtaista tietoa on vaikea löytää...”

”Selkeä tiedottaminen, perhekeskukselta yksi selkeä ohje toimijoille.”

Konkreettisia kehittämissuhteita työpajoista tiedonkulkuun syntyi:

- kohderyhmän oma lukujärjestys, jossa olisi kootusti kaikki kohderyhmälle suunnatut toiminnot esim. elämäntilanteen tai ikäjakauman mukaan
- perhekeskuksen ytimekäs ja selkeä tiedottaminen sosiaalisessa mediassa

- toimijoille yhtenäinen selkeä ohjeistus asiakkaille ja perheille välitettäväksi, mistä löytyy ajankohtainen tieto perhekeskusverkostona toteutetusta toiminnasta.

Kehittämistarpeena nousi myös tiedonsiirto monitoimijaisessa verkostotyössä. Toimijoilla on omat asiakastietojärjestelmänsä, jotka eivät keskustele keskenään. Tiedonsiirtoon eri palveluiden ja toimijoiden välillä toivottiin sujuvuutta. Tietosuojalailla (1050/2018) suojataan henkilöiden oikeuksia ja vapauksia henkilötietojen käsittelyssä. Sosiaali- ja terveysalalla korostuu säädösten velvoitteiden perusteella luottamuksellisuus ja vaitiolovelvollisuus. Ne eivät saa kuitenkaan estää asiakkaan asioiden hoitumista hänelle parhaalla mahdollisella tavalla. Tiedonsiirron haasteet verkostotyössä puhututtivat työpajoissa. Asiakastiedon siirtäminen perhekeskusverkoston toimijoiden välillä on koettu haastavaksi.

”Tiedostetaan lainsäädännön vaikutus yhteistyöhön, erityisesti tiedon jakamiseen ja tiedonsiirtoon.”

”Palveluissa olevien asiakkaiden kautta toiveiden ja tarpeiden kartoittaminen, saattaen vaihto ja tutustuminen.”

”...palveluiden välinen yhteistyö siirtymävaiheessa, miten asioita jaetaan ja miten tietoa siirretään eri toimijoiden välillä...”

Luontevimpina tapoina tiedonsiirtoon pidettiin verkostopalavereita, joissa ovat läsnä asiakas ja hänen palveluverkostonsa edustajat. Myös asiakkaan siirto saattaen palvelusta toiseen esimerkiksi työparityöskentelyn avulla on koettu hyväksi ja toimivaksi käytännöksi.

Työpajoissa pohdittiin käytännön ratkaisuja tiedonkulun haasteisiin. Kehittämisehdotuksena nousivat esiin yhteistyön vaatiman työajan huomioiminen työaikaresurssissa. Tärkeänä yhteistyön sujuvuutta tukevana tekijänä pidettiin myös palvelurakenteiden joustavuutta. Palvelurakenteiden joustavuus mahdollistaisi yhteistyön tekemisen nivelvaiheissa asiakkaan siirtyessä toisen palvelun piiriin tai aloittaessa uudessa palvelussa. Työpajoissa pohdittiin, että tutun työntekijän saattaessa asiakkaan uuteen hyödynnetään jo olemassa olevaa luottamuksellista suhdetta. Asiakkaan ”saattaen vaihdon” palvelusta toiseen koettiin luovan asiakkaan näkökulmasta turvallisen maaperän tiedonsiirtoon ja asioiden ottamisen puheeksi sekä helpottavan jatkotyöskentelyä.

Työpajoihin osallistuneet toimijat kokivat alueellisen verkostona toteutettavan kohtaamispaikkatoiminnan tärkeäksi osaksi perhekeskustoimintaa. Perhekeskuksen kohdennettu toiminta nähtiin merkityksellisenä kynnyksettömänä, helposti kaikille saatavilla olevana maksuttomana palveluna.

”Perhekeskustoiminta on matalan kynnyksen palvelu, johon on helppo mennä.”

”Kynnyksettömään toimintaan asiakkaan on itse helppo mennä tai olla yhteydessä...”

Ammattilaisen jalkautumisen avoimeen kohtaamispaikkatoimintaan koettiin mahdollistavan ajankohtaisista ilmiöistä ja tapahtumista tiedottamisen. Jalkautuminen tuo myös palvelut lähemmäs asiakkaan arkea ja asiakkaiden tietoisuus saatavilla olevista palveluista lisääntyy. Puheeksi oton koettiin olevan helpompaa asiakkaalle tutussa toimintaympäristössä. Tiedostetaan, että avunpyyntö ja tuen saanti varhaisessa vaiheessa ennaltaehkäisevällä työotteella mahdollistaa perheiden autetuksi tulemisen kevyemmällä palveluilla. Näin ehkäistään haasteiden ja ongelmien kasaantumista ja monimutkaistumista.

”Yhteiset tapahtumat ja tilaisuudet sekä yhteiset tilat tavoittavat asiakkaat yhtä aikaa.”

Yhteiset toimitilat nousivat myös työpajatyöskentelystä esille. Kymenlaaksossa perhekeskustoiminta toteutetaan pääsääntöisesti verkostotyönä hyödyntäen perhekeskusalueiden kohtaamispaikkoja. Yhteisten toimitilojen puuttumisen koettiin haastavan yhteistyön sujuvuutta. Kehittämisehdotuksina esiin nousseisiin haasteisiin ehdotettiin verkoston säännöllisiä tapaamisia, selkeää ohjeistusta miten ohjataan asiakas tarvittaessa toiseen palveluun, ajantasainen tieto perhekeskustoiminnasta, jotta olisi mahdollista ohjata asiakas toiminnan tai palvelun piiriin tai löytämään itse ajantasaista tietoa hänelle sopivasta toiminnasta.

Kynnyksettömät ja matalan kynnyksen palvelut nähtiin puheeksi oton mahdollistajina. Avoin toiminta on lähellä perheiden jokapäiväistä arkea. Toimintaa ohjaavien ammattilaisten koettiin tulevan perheille tutuiksi ja perheiden on helpompi ottaa mieltä askarruttavia asioita tutun työntekijän kanssa puheeksi. Toivottiin, että perheen tuen tarpeen kartoittamisessa voidaan hyödyntää jo syntynyttä luottamuksellista suhdetta niin että tuttu työntekijä osallistuu perheen tilanteen arvioimiseen yhteistyössä muiden perhekeskustoimijoiden kanssa.

”Kartoitetaan varhaisen tuen tarve matalalla kynnyksellä”

Avoimessa toiminnassa koettiin olevan mahdollista tarttua esiin asiakkailta tai kyseiseltä alueelta nousseisiin ajankohtaisiin aiheisiin ja ilmiöihin. Perhekeskusverkostossa koettiin olevan laajalti osaamista. Verkostoyhteistyön rikkautena nostettiin työpajoissa esiin myös osaamisen jakaminen verkoston toimijoiden kanssa.

"Kun nousee tarve, nopeasti tarpeeseen vastaavaa toimintaa."

Työpajoissa keskusteltiin kuinka perhekeskusverkoston reagointinopeus ajankohtaisiin ilmiöihin ei ole aina riittävän nopea. Laajassa verkostossa tiedonkulku, vastuun- ja työnjako, toiminnasta sopiminen sekä sovittujen toimintamallien käyttöönotto ottavat oman aikansa.

Työpajoissa pohdittiin miten asiakkaan osallisuutta voisi vahvistaa. Asiakasosallisuudella koettiin olevan edellytys, että saatavilla oleva palvelu vastaa olemassa olevaan tarpeeseen.

"Kuuntelulla ja kohtaamisella asiakkaiden tarpeiden tunnistaminen ja yhteistyökumppanin hankkiminen tarpeeseen"

"Ottamalla asiakas mukaan toiminnan suunnitteluun"

"Pyydetään palautetta asiakkailta säännöllisesti"

Perhekeskustoiminnasta kerätään säännöllisesti ja aktiivisesti palautetta niin kohtaamispaikkatoiminnasta kuin perhekeskuspalveluista. Asiakasosallisuuden vahvistamisen koettiin olevan tarpeellista. Konkreettisena ehdotuksena työpajoista nousi asiakkaiden mukaan ottaminen perhekeskustoiminnan suunnitteluun. Sujuvan tiedonkulun verkostossa koettiin vahvistavan myös asiakasosallisuutta. Koettiin, että alueverkosto on hyvä paikka yhdessä pohtia miten vastata esiin nousseisiin tarpeisiin. Asiakasosallisuuden varmistaminen suunnitelman teossa ja tavoitteiden asettelussa koettiin työpajoissa merkitykselliseksi.

Perhekeskusverkoston reagointinopeus esiin nousseisiin tarpeisiin koettiin hitaaksi. Työpajoissa pohdittiin miten voisi verkostossa olevaa osaamista hyödyntää tehokkaasti. Koordinoinnin merkitys korostuu paitsi palveluohjauksessa ja verkostotyön kehittämisessä niin myös muuttuviin tarpeisiin ja olosuhteisiin vastaamiseen.

Työpajoissa pohdittiin perhekeskuksen palveluohjauksen vastaavan asiakkaan selvärajaisiin ongelmiin. Toimivan palveluohjauksen edellytys koettiin olevan työntekijän palvelujärjestelmäosaaminen. Palveluohjaus nähtiin lyhytkestoisena asiakassuhteena, jossa vuorovaikutus korostuu. Joskus asiakkaan kohtaaminen voi tapahtua ainoastaan esimerkiksi puhelimen tai verkon välityksellä.

"Kuuntelemalla ja kohtaamalla tunnistetaan asiakkaan tarve ja voidaan hankkia yhteistyökumppani asiakkaan tarpeeseen."

"Yksi kontakti-ihminen. Ei asiakkaan pompottelua."

Työpajoissa pohdittiin toimivan palveluohjauksen merkitystä perhekeskustoiminnassa. Toimivan palveluohjauksen koettiin vaativan asiakkaan tilanteeseen paneutuvaa

asiakastyötä. Asiakastyön ja palveluohjauksen tavoitteena on asiakkaan arjen- ja elämänhallinnan sekä hyvinvoinnin vahvistaminen. Esiin nousi toimivan asiakasohjauksen vaikutus resurssien käyttöön. Toimivalla palveluohjauksella nähtiin olevan mahdollista vähentää perhekeskusverkoston toimijoiden päällekkäistä työtä ja resurssien hukkaamista.

”Ymmärrys muiden palveluista ja keskusteluyhteys eri palvelujen välillä...”

”Tarvitaan tarpeeksi tietoa eri toimijoista, jotta osattaisi ohjata asiakas oikean palvelun piiriin...”

Ammattilaisen rinnalla kulkijan rooli nousi esiin työpajoissa. Rinnalla kulkemisen koettiin lisäävän asiakkaan luottamusta, turvallisuudentunnetta sekä vahvistavan kuulluksi tulemisen kokemusta ja tunnetta siitä, että hänen asiastaan välitetään. Rinnalla kulkemisen esimerkkinä nousi asiakkaan saattaen vaihto palvelusta toiseen. Tuen palveluiden nivelvaiheessa koettiin erityisesti antavan asiakkaalle kokemuksen, että hänestä välitetään. Työaikaressurssia kaivattiin enemmän kohtaavaan asiakastyöhön.

”Riittävästi aikaa asiakkaalle, että voi kysyä kuulumisia. Aikaa ei ole.”

Alueverkoston työpajoissa keskusteltiin pysyvän ja verkostotyöhön sitoutuneen henkilöstön olevan onnistuneen verkostoyhteistyön edellytys. Yhteistyön perhekeskuspalveluissa koettiin olevan suunnitelmallista ja tavoitteellista työtä, jonka tavoitteet perustuvat aina asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin. Sujuva yhteistyö vaatii kaikkien osapuolten kiinnostusta ja aktiivisuutta. Työpajoissa pohdittiin, kuinka tärkeää on tunnistaa jo varhaisessa vaiheessa asiakkaan tarpeet ja mahdolliset riskitekijät. Monitoimijaisen yhteistyön alkuvaiheessa on sovittava selkeä työnjako, mitä tavoitellaan ja millä konkreettisilla keinoilla tavoitteisiin pyritään. On hyvä käydä avointa keskustelua siitä, mitä asiakas palveluilta odottaa. Yhteistyön tulee perustua ja vastata asiakkaan tarpeeseen. Palveluiden onnistuneella koordinoinnilla koettiin vältettävän hyödyttämättömät toimintatavat ja palvelut. Koordinoinnilla kohdennetaan resurssit toimintaan, joka aidosti tukee asiakkaan arkea ja hyvinvointia.

”Perhekeskuspalveluiden yhteistyön kautta asiakkaiden toiveiden kartoittaminen ja toimijoiden yhteistyön syventäminen.”

”Kuunnellaan asiakasta ja koko perhettä, tavoitteet asetetaan aidosti asiakkaan tarpeista.”

”Tiivis ja avoin yhteistyö mahdollistavat yhteisen tahtotilan.”

Sujuvan yhteistyön mahdollistajana nähtiin toimiva tiedonkulku sekä selkeä työnjako. Tarpeeseen vastaavien palveluiden edellytys on, että asiakkaan tarpeet on yhteistyössä kartoitettu ja yhteinen ymmärrys asiakkaan tarpeista on varmistettu kaikkien yhteistyön toimijoiden kesken.

”Onnistuminen vaatii hyvää tiedonkulkua yhteistyötahojen ja asiakkaan välillä.”

”Toimivien käytäntöjen luominen ja niiden ylläpito.”

Sujuvaa yhteistyötä koettiin tukevan:

- Selkeästi määritellyt konkreettiset tavoitteet ja toimenpiteet tavoitteiden saavuttamiseksi.
- Vastuunjako, jossa on sovittu osallistuvien toimijoiden vastuut, työnjako ja eri toimijoiden roolit selkeästi; kuka tekee mitään, kenen vastuulle mikäkin asia kuuluu?
- Toiminnan seurannasta ja arvioinnista sopiminen.
- Yhteydenpitotavat ja tiedonsiirtoon liittyvät asiat on määritelty yhdessä.

Asioista ja toimintamalleista yhteisen sopimisen koettiin helpottavan työnjakoa. Työpajoissa pohdittiin säännöllisen yhteydenpidon merkitystä yhteistyölle. Yhteistyötä tulee myös seurata ja arvioida säännöllisesti, jotta voidaan reagoida mahdollisiin muutostarpeisiin.

Organisaatiotasolla koettiin palveluiden pysyvyyden olevan sitoutumista toimintaan ja yhteistyöhön. Esihenkilöiltä toivottiin kannustavaa ja ennakkoluulotonta suhtautumista yhteistyön kehittämiseen sekä riittävää työaikaresurssia yhteistyöhön.

”Johdon ja esihenkilöiden mahdollistava ja kannustava suhtautuminen yhteistyöhön”

”Työajassa joustoa jotta yhteistyöhön riittää aikaa.”

”Esihenkilön tuki ja kokeilevan kulttuurin mahdollisuus yhteistyön kehittämisessä.”

Perhekeskuksen alueverkostojen työpajoissa keskusteltiin ymmärtäväisen kannustavan asenteen vaikutusta palvelukokemukseen. Asiakkaan arvostavan kohtaamisen ja hyväksyvän myötätunnon osoittamisen koettiin olevan jo itsessään olevan asiakkaalle voimaannuttava ja vaikuttava kokemus.

”Työntekijän avoin ja positiivinen asenne vaikuttaa.”

”Empaattisuus kuuluu laadukkaaseen asiakaspalveluun.”

Asiakkaan osallisuus toiminnan ja palvelun suunnittelussa ja tavoitteiden asettamisessa antaa hyvät askelmerkit laadukkaalle asiakastyölle. Tavoitteita asetettaessa koettiin tärkeäksi asiakkaan vahvuuksien ja voimavarojen sanoittaminen.

”Tavoitteet ovat oikeasti asiakkaalle tarpeellisia. Ei turhia asiakkuuksia.”

”Nähdään myös voimavaroja ja asetetaan tavoitteet asiakkaan elämästä.”

”Voimavarakeskeinen osallistava työtapo mahdollistaa käytännön tuen ja edistymisen pienin askelein...”

Nuorten osallisuuden vahvistaminen nousi myös esiin työpajoista. Nuorten kuulemista ja eritasoista nuorille suunnattua osallisuustoimintaa toivottiin sekä nuorten mukaan ottamista toimintaan ja arviointiin.

”Nuoret mukaan toteuttamaan toimintaa ja osallistumaan arviointiin.”

Verkostotyön kompastuskivenä nousivat esiin päällekkäiset suunnitelmat ja päällekkäinen toiminta. Päällekkäisyyksien poistamista ja karsimista toivottiin, mutta myös todettiin verkostotyön vaativan jonkin verran päällekkäisyyden sietämistä. Selkeiden tavoitteiden ja sujuvan vuoropuhelun koettiin vahvistavan yhteistyön vaikuttavuutta. Suunnitelmallinen työskentely ja vastuukysymykset nousivat myös esiin työpajatyöskentelyssä.

”Asiakkuuden suunnittelussa varmistettava asiakasosallisuus niin suunnitelman teossa kuin suunnitelman päivittämisessä.”

”Suunnitelman ajantasaisuuden varmistaminen riittävällä asiakassuunnitelman päivittämisellä.”

Vahvemmalla tuella palvelun aloitusvaiheessa koettiin vaikuttavan positiivisesti palvelun vaikuttavuuteen ja muutoksen juurruttamiseen asiakkaan omaan arkeen. Vahvemman tuen toteuttamisen koettiin vaativan sujuvaa toimijoiden välistä yhteistyötä, palveluiden koordinoitua sekä joustavuutta eri palveluiden välillä. Yhteistyöllä ei pyritä asiakkaan muuttamiseen vaan sillä pyritään vaikuttamaan asiakkaan elämää säätäviin arjen rakenteisiin. Oikea-aikaisuus koettiin tärkeänä sekä palvelun laadun, että vaikuttavuuden näkökulmasta.

”Oikea-aikaisuus, tukea myös jonotusaikana.”

Asiakaspalautteen kerääminen koettiin tärkeäksi. Asiakaspalautetta kerätään säännöllisesti kohtaamispaikka- ja perhekeskustoiminnasta. Työpajoissa heräsi keskustelua

asiakaspalautteeseen reagoinnista. Alueverkoston kokoontumiset koettiin hyvänä kanavana jakaa asiakkailta tullutta sanallista palautetta ja tarttua mahdollisiin esiin nousseisiin toiminnan kehittämistarpeisiin.

Perhekeskusverkoston toimijoiden työpajoista nousi esiin ehdotuksia asiantuntijavierailujen aiheiksi avoimeen kohtaamispaikkatoimintaan mm. itkuinen lapsi, eroauttaminen, ryhmätoimintaa nuorten vanhemmille, yksinäisyys. Työpajoissa pohdittiin, että teemailloissa asiakas voisi saada vertaistuen lisäksi, neuvoja ja ohjeita sekä konkreettisia keinoja arjen haastaviin tilanteisiin. Kohtaamispaikkojen kohdennettu toiminta nähtiin vuorovaikutteisena ryhmätoimintana erilaisissa elämäntilanteessa oleville asiakkaille. Matalan kynnyksen tai kynnyksettömän kohdennetun toiminnan koettiin mahdollistavan tutkittujen menetelmien hyödyntämisen ryhmätoiminnassa. Työpajoissa pohdittiin mahdollisuutta järjestää yhteistyöllä suljettuja vertaistukiryhmiä ja eri asiakasryhmille suunnattuja tapahtumia perhekeskusverkoston yhteistyöllä.

”Verkostolla voisi toteuttaa erilaisia teemailtoja, antaa keinoja auttaa kiusaamistapauksissa, nuoret eivät kunnioita aikuisia ja puuttuvat vanhemmat saavat ”sontaa” niskaansa.”

”Koko verkoston aktivoiminen mukaan toimintaan ja yhteisen toiminnan suunnitteluun.”

Perhekeskustoimijoiden välisen yhteistyön sujuvuuden kannalta tärkeimpänä esiin nousseena tekijänä nähtiin palveluiden välinen joustavuus. Myös suunnitelmallinen työskentely, yhteistyöhön sitoutuminen ja sujuva tiedonkulku koettiin merkityksellisiksi verkostotyössä. Sujuvan yhteistyön edellytyksenä pidettiin riittävää resursointia ja sujuvaa palveluohjausta.

Perhekeskusalueverkostojen työpajatyöskentelyssä esiin nousseita verkostotyön kehittämishaasteita olivat: verkoston hidas reagointinopeus esiin nousseeseen ilmiöön tai tarpeeseen, tiedonkulun haasteet verkostotyössä ja asiakkaan todellisen tarpeen kartoittaminen. Yhteistyötä koettiin haastavan myös tietämättömyys toisten toimijoiden palvelun sisällöstä, työntekijöiden vaihtuvuus, toimijoiden vaihteleva sitoutuminen toimintaan ja yhteisiin tavoitteisiin, erilliset asiakasjärjestelmät ja päällekkäinen toiminta. Asiakasohjaus koettiin myös haastavaksi, toivottiin lisää tietoa palvelujärjestelmästä.

7.3 Johtopäätökset ja kehittämissuhteet

Toimintatutkimuksessa kehittämissuhteet on käytäntöön suuntautunutta. Tiedon kerääminen, aineiston analysointi ja työn kehittäminen tapahtuvat samanaikaisesti kehittämissuhteiden

aikana. Kehittämistyö on prosessi, joka perustuu yhteistyöhön ja vuorovaikutukseen. Perhekeskustoimijoiden työpajatyöskentelyn tavoitteena oli ideoida kehittämis ehdotuksia perhekeskustoimintaan. Kehittämis ehdotusten lisäksi työpajoista nousi esiin kehittämishaasteita, joihin koettiin olevan tärkeää tarttua. Toimintatutkimuksen tuotoksena syntyi konkreettisia kehittämis ehdotuksia perhekeskustoimintaan. Tuotos syntyi opinnäytetyöntekijän analysoidessa alueverkoston työpajoissa syntynyttä aineistoa. Aineisto jäsenyi analysointiprosessin aikana seitsemään pääteemaan

Tiedonkulku

Perhekeskustoiminta on verkostotyötä kohti yhteistä tavoitetta. Tiedonkululla on toiminnan sujumisen kannalta suuri merkitys. Toimintaa ohjataan yhteisen vision avulla. Yhteistyön tavoite on lisätä kohderyhmän ja alueen asukkaiden hyvinvointia. Yhteistä päämäärää tavoitellessa korostuu luonnollisesti selkeä tiedonkulku. Tiedonkulun selkiyttämiseksi ehdotettiin ammattilaisen näkökulmasta ytimekästä viestintää sähköpostitse ja sosiaalisessa mediassa sekä asiakasryhmittäin luokiteltuja ajantasaisia lukujärjestyksiä kohtaamispaikkatoiminnasta. Ajantasainen ohjeistus ajankohtaisen tiedon löytymiseen koettiin olevan edellytys yhteistyön toimivuudelle niin ammattilaisten kesken kuin asiakasohjauksen näkökulmasta. Motivoiva ja ajantasainen viestintä paitsi sujuvoittaa yhteistyötä niin myös edistää toimijoiden sitoutumista verkostotyöhön.

Selkeää tiedonkulkua asiakkaan näkökulmasta koettiin vahvistavan asiakkaan ”saattaminen” palvelusta toiseen sekä yhteiset tapaamiset asiakkaan ja hänen palveluverkostonsa kanssa. Järvensivun mukaan (2019) erityisesti yhdessä oppiminen auttaa yhteisten tavoitteiden ja toimintamallien löytämisessä sekä luo mahdollisuuden verkoston yhteisöllisyyttä (Järvensivu 2019). Yhteinen kehittämistyön prosessi on yhteistä oppimista. Hyvä yhteistyö innostaa myös uusia toimijoita tulemaan mukaan verkoston toimintaan. Järvensivu kertoo myös, että mahdollistavalla johtamisella voidaan saada aikaa yhteisen oppimisen kierre. Yhteisen oppimien kierteeseen ei pelkästään yhteinen tahtotila riitä, vaan yhteistyö on mahdollistettava. (Järvensivu 2019, 107-110.) Sujuva perhekeskustoiminta edellyttää tehokasta tiedonkulkua toimijoiden välillä, toiminnan koordinoitua, toimivia kokousrakenteita sekä olemassa olevien tiedotuskanavien hyödyntämistä.

Palveluiden saatavuus

Sote-uudistuksen myötä korostetaan sosiaali- ja terveyspalveluiden kokoamista sotekeskuksiksi. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen teettämän Perhekeskukset ja kohtaamispaikat Suomessa -kyselyn (2021) tulosten perusteella olisi pääteltävissä, että perheiden hyvinvoinnin näkökulmasta on tärkeää, että myös vanhemmat saavat helposti

tarvitsemiaan palveluja vanhemmuuden tueksi (THL 2021c). Yhteiset toimitilat koettiin työpajatyöskentelyssä kehittämistarpeeksi, yhteisiä toimitiloja tarvitaan lisää. Perhekeskustoiminnan kehittämistyötä ohjataan valtakunnallisten kriteerien avulla. Kehittämistyössä on kiinnitettävä huomiota myös palvelujen psykososiaaliseen saavutettavuuteen. Perhekeskuksen palvelut ja perhekeskustoiminta on tarkoitettu kaikille alueen lapsiperheille. Tavoitteena on turvata yhdenmukaiset palvelut tasapuolisesti ilman ulkopuolisuuden kokemusta sekä leimautumisen pelkoa, madaltaa kynnystä avun vastaanottamiseen ja rakentaa luottamusta. (THL 2021c.) Palveluiden saatavuutta koettiin parantavan palveluiden vieminen lähemmäs asiakkaan omaa toimintaympäristöä sekä aktiivinen alueellinen yhteistyö perhekeskusverkoston toimijoiden kanssa. Varhaiskasvatus ja perusopetus ovat osa perhekeskusverkostoa ja tärkeä osa lasten kehitysympäristöä ja perheiden jokapäiväistä arkea. Terveiden ja hyvinvoinninlaitoksen teettämän kyselyn mukaan sujuvaa yhteistoimintaa vauhdittaa pikkulapsiperhepalveluiden sijoittaminen päiväkotien yhteyteen. Joillakin paikkakunnilla perhekeskuksen palveluja on jo sijoitettu uusiin monitoimitiloihin, joissa on esim. päiväkotitai kirjasto samassa tilassa sosiaali- ja terveystyöskentelyn kanssa. (THL 2021c.)

Selkeä tiedottaminen nousi esiin yhtenä tekijänä verkostoyhteistyönä toteutettavien palveluiden saatavuuden kehittämisessä. Palveluiden saatavuuden näkökulmasta tärkeänä koettiin jalkautuvan työskentelyn vahvistaminen. Toimivalla verkostotyöllä koettiin olevan positiivinen vaikutus myös alueellisen yhteisöllisyyden vahvistumiseen.

Tarpeisiin vastaavat palvelut

Asiakkaan tuen tarpeen tunnistaminen ja kartoittaminen varhaisessa vaiheessa koettiin tärkeäksi. Ennaltaehkäisevällä toiminnalla ja varhaisella tuella lapsiperheille on pitkällä aikavälillä sekä vaikuttavia ja kustannuksia säästäviä, että samanarvoisuutta edistäviä vaikutuksia. Lapsiperheiden peruspalveluiden haasteina ovat varhainen tuen tarpeen tunnistaminen ja avun tarjoaminen oikea-aikaisesti. Perhekeskusverkoston arkilähtöinen yhteistyö mahdollistaa yhteisen ymmärryksen muodostamisen asiakkaan ja perheen tuen tarpeesta ja auttamisen keinoista yhdessä asiakkaan ja hänen oman verkostonsa kanssa. Olemassa olevien suhteiden hyödyntäminen tuen tarpeen arvioinnissa ja palveluiden järjestämisessä koettiin lisäävän palvelun vaikuttavuutta. Tärkeänä tekijänä tarpeisiin vastaavan palveluiden tavoitteita asetettaessa nostettiin esiin asiakasta osallistava työtapa palveluiden suunnitteluvaiheessa. Asiakkaan nykyistä vahvempi osallisuus tuen ja palvelujen tarpeen arvioimisessa koettiin tärkeäksi. Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) velvoittaa tekemään arvioinnin yhteistyössä asiakkaan kanssa ja ottamaan huomioon hänen toiveensa, mielipiteensä ja yksilölliset tarpeensa. Takala-Hotin mukaan (2018) julkisen sektorin palveluiden tehtävänä on huolehtia tasa-arvoisuuden toteutumisesta ja

yhdenvertaisisten palveluiden turvaaminen. Kolmannen sektorin toimijoiden välittämä kuva toiminnasta näyttäytyy samankaltaisena. Toiminnot yhdessä tukevat monipuolisesti ihmisen hyvinvoinnin lisäämistä ja ehkäisevät sosiaalisten ongelmien syntymistä. (Takala-Hotti 2018.) Perhekeskustoiminnassa kootaan asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin vastaava palvelukokonaisuus palveluverkoston yhteistyöllä. Yhteistyön tavoitteena on olla vakaana tukena asiakkaan arjessa, apu arkeen ei ole yhden auttavan käden varassa.

Osallisuustoiminnan vahvistaminen koettiin tärkeäksi. Ehdotettiin asiakkaan aktiivisempaa mukaan ottamista palveluiden suunnitteluun ja arviointiin. Osallisuus on vahvasti yhteydessä yksilön hyvinvointiin. Osallisuudessa tärkeässä roolissa on yksilön subjektiivinen osallisuuden kokemus. Osallisuuskokemusta ei voi määritellä ulkoa päin. Osallisuuden kokemuksella lisätään asiakkaan hyvinvointia ja vahvistetaan turvallisuuden tunnetta sekä luodaan uskoa tulevaisuuteen ja omiin mahdollisuuksiin. Kymenlaakson hyvinvointialueen osallisuusohjelmassa asiakasosallisuudella tarkoitetaan asiakkaiden mahdollisuutta vaikuttaa ja osallistua palvelujen suunnitteluun, palveluiden kehittämiseen sekä arviointiin. Asiakkaan osallisuudella omassa palvelussa vahvistetaan asiakkaan oikeutta tulla kuulluksi, saada tietoa ja sopia palveluistaan yhteisymmärryksessä ammattilaisten kanssa. (Kymenlaakson hyvinvointialue 2023b.)

Osallisuuden kokemusta edistämällä voidaan vähentää eriarvoisuutta, köyhyyttä, syrjäytymistä. *Kymenlaakson hyvinvointialueen asiakkailla on oikeus osallistua omaan palveluunsa, antaa palautetta ja kehittää palveluita yhdessä ammattilaisten kanssa.* Kokemustiedon hyödyntäminen on tärkeässä asemassa perhekeskuspalveluiden kehittämistyössä. Kymenlaakson hyvinvointialueen osallisuustoiminnan tavoitteena on, että asiakas on osallinen omassa palvelussa tasavertaisena toimijana (Kymenlaakson hyvinvointialue 2023b).

Reagointinopeus laajassa verkostossa on hidasta. Muuttuva toimintaympäristö haastaa toimijoiden kyvyt uudistua ja vastata muuttuviin tarpeisiin. Ilmiön tai tarpeen noustessa esiin joko perhekeskusalueella tai tietyssä yhteisössä verkoston yhteistyön käynnistyminen vie aikaa. Verkostotyönvahvuus on laaja osaaminen ja esiin nousseisiin haasteisiin voidaan vastata myös jo olemassa olevilla toimintamalleilla.

Palveluohjaus perhekeskuksessa

Onnistuneen palveluohjauksen edellytyksenä pidettiin dialogista vuorovaikutusta ja palveluohjaajan perhekeskusverkoston tuntemusta. Perhekeskuspalveluissa kohdataan asiakkaita toimitilojen lisäksi myös etäyhteydellä kuten puhelimesta tai verkossa. Työpajoista nousi kehittämissuhteeksi palveluohjaaja rinnalla kulkijan ja yhteyshenkilön roolissa asiakkaan palveluun ohjautumiseen asti. Palveluohjauksen tärkeänä tehtävänä

nähtiin asiakkaan tarpeen kartoittaminen. Palveluohjauksen tavoitteena saattaa asiakas hänen tarpeisiinsa vastaavien palveluiden piiriin. Verkostotyöstä hyötyvien asiakkaiden tunnistaminen palvelussa edellyttää mahdollisuutta hyödyntää tarkastelussa asiakastietoja eri toimialoilta. Haasteena on eri asiakastietojärjestelmät. Asiakkaan tiedot tallennetaan eri palveluissa erillisiin järjestelmiin, jotka eivät ole vuorovaikutuksessa keskenään. Optimaalisessa tilanteessa asiakas saatetaan palveluun yhteisellä vastaanottokäynnillä ja tiedonsiirto on sujuvaa asiakkaan läsnä ollessa. Palveluohjaus voi myös mahdollistaa osaltaan asiakkaalle sujuvan palveluun ohjautumisen esimerkiksi sovitulla yhteydenotolla tai yhteisellä yhteydenottopyynnöllä.

Yhteistyön tavoitteet muodostuvat asiakkaan omien henkilökohtaisten tavoitteiden, odotusten ja toiveiden varaan. Palveluohjauksella aktivoidaan palvelujärjestelmä tukemaan asetettujen tavoitteiden saavuttamista. Perhekeskustoiminnan palveluohjauksellisessa työotteessa korostuu asiakkaan tunteminen. Perhekeskuspalveluita koordinoidaan asiakkaan tarpeiden mukaiseksi kokonaisuudeksi. Palveluohjaus nähtiin tärkeänä myös palveluverkoston selkiyttämässä niin asiakkaalle kuin ammattilaiselle. Palveluohjaaja koettiin tärkeäksi paitsi asiakkaan niin myös ammattilaisen konsultaatitukena ja koordinoijana laajan monitoimijaisen verkoston yhteistyössä.

Sujuva yhteistyö

Verkostotyöhön sitoutuminen koettiin työpajoissa tärkeäksi ja merkittäväksi tekijäksi toimivan yhteistyön kannalta. Työntekijän on sitoutuneempi verkostoon ja sen toiminnan tavoitteisiin, kun työntekijä ymmärtää toiminnan arvomaailman ja tavoitteet. Järvensivun mukaan toimivan verkostotyön edellytykset ovat avoimuus, luottamus, sitoutuminen ja toisten toimijoiden tunteminen. Verkostotyöhön sitoutuminen selkiyttää vastuunjakoja sekä motivoi verkoston muita toimijoita yhteistyöhön. Positiivinen asenne yhteistyöhön kertoo emotionaalisesta sitoutumisesta. (Järvensivu 2019.) Sitoutuneet työntekijät ovat usein motivoituneita. Sitoutuminen on vastavuoroinen prosessi. Perhekeskusverkostossa täytyy nähdä vaivaa sitouttaakseen työntekijöitä, ja vastavuoroisesti verkostotyöhön sitoutuneet työntekijät antavat omasta halustaan osaamisensa verkostotyön tavoitteiden ja arvojen toteuttamiseksi. Selkeän työnjaon koettiin sujuvoittavan yhteistyötä, toivottiin mahdollisuutta tutustua eri toimijoiden palveluihin tarkemmin työnjaon selkiyttämiseksi. Kehittämisehdotuksena nousi esiin myös perhekeskuspalveluiden koordinointiin panostaminen sekä mahdollisuus säännölliseen yhteydenpitoon verkostossa. Toivottiin esihenkilöltä kannustavaa suhtautumista yhteistyöhön ja riittävää työaikaresurssia verkostotyöhön. Sektorien välisen yhteistyön tiivistäminen on tärkeää, jotta voidaan tavoittaa "yhteisiä asiakkaita". Erityisesti rajapintatyöskentelyssä sujuva yhteistyö korostuu. Yhteisen ymmärryksen syntymisen kannalta tärkeitä on yhdessä tekeminen esimerkiksi

perhekeskustoimijoiden yhteisissä tapahtumissa. Lisäksi verkostotyön rakenteen selkiyttäminen ja jalkautuminen toisen toimijan palveluun edesauttavat yhteistyön vahvistumista ja toimivien käytäntöjen jakamista.

Organisaation näkökulmasta kehittämissuunnitelmana koettiin palveluiden pysyvyyden vakiinnuttaminen. Henkilöstön työhyvinvoinnista huolehtimisen koettiin sitouttavan henkilöstöä ja vaikuttavan henkilöstön pysyvyyteen.

Perhekeskustoiminnassa hyvinvointialue tekee yhteistyötä palveluiden järjestämisessä kuntien ja kolmannen sektorin kanssa. Järjestöillä ja yhdistyksillä on monipuolista toimintaa lapsiperheille. Järjestötoiminta tukee yhteisöllisyyttä ja kansalaisyhteiskunnan muodostumista. Järjestöjen vapaaehtoistyötä tekevät voivat organisoitua yhdessä toisten kanssa järjestäytyneeksi toiminnaksi. Järjestötoiminnan kautta kansalaisilla on mahdollisuus vaikuttaa terveydellisiin ja sosiaalisiin yhteiskunnan ilmiöihin. (Hastrup ym.2019, 3–4.)

Laadukas kohtaava asiakastyö

Laadukkaan kohtaavan asiakastyön kehittämissuunnitelmissa nousivat esiin palvelun oikea-aikaisuuden ja asiakkaan osallisuuden varmistaminen. Selkeästi tunnistettiin arvostavan ja myötätuntoisen kohtaamisen merkitys palvelun vaikuttavuuteen ja pohdittiin miten ammattilainen voi varmistaa onnistuneen asiakaskohtaamisen. Asiakkaita kohdataan erilaisissa ympäristöissä; toimitiloissa, asiakkaan kotona, puhelimessa ja digitaalisessa ympäristössä. Kaikki kohtaamiset herättävät erilaisia tunteita ja mielikuvia. Odotuksista, tunteista ja mielikuvista rakentuu asiakaskokemuksen lisäksi mielikuva perhekeskustoiminnasta. Mielikuva muodostuu asiakkaan navigoidessa eri palveluissa niin fyysisissä kuin digitaalisissa ympäristöissä. Lapsiperheet eivät tutkimuksen mukaan pidä moniulotteisten asioiden hoitamista digitaalisesti toimivana vaihtoehtona (Nyholm ym. 2022). Perheet kokivat digitaalisten palveluiden täydentävän muita palveluita. Perheet arvostivat digipalveluissa erityisesti nopeutta ja joustavuutta. Vertaistukea koettiin olevan saatavilla verkon välityksellä. Ajanvarausta pidettiin sujuvana sähköisen ajanvarausjärjestelmän kautta. Olisi tärkeää, että digipalvelut olisivat yksinkertaisia ja selkeitä sekä toimisivat kaikilla laitteilla. (Nyholm ym. 2022.) Ammattilaiset kohtaavat asiakkaita eri asiointikanavissa. Usein kohtaaminen on vain satunnaista. Satunnaisuudesta huolimatta kohtaamisiin voidaan valmistautua ennakolta lupaa pyytävällä, kysyvällä asenteella. Kohtaamisen aikana vahvuuksien ja voimavarojen sanoittamisella. Onnistuneen asiakaskokemuksen tavoittelu alkaa siitä, että pyritään ennakoimaan asiakkaan tarpeita, vastaamaan asiakkaan tarpeisiin tai asettamalla tavoitteet asiakkaan tarpeista.

Kohdennettu toiminta

Kehittämisen prosessin toteuttamisvaiheen aikana kohderyhmän konkreettisia kehittämissuhteita vertaistoinnille olivat erilaiset teemalliset. Konkreettisuudet ehdotuksina nousivat esiin mm. ammattilaisen jalkautuminen avoimeen kohtauspaikkatoimintaan sekä maksuttoman ja kynnyksittömän avoimen toiminnan mahdollistaminen lapsiperheille. Toivottiin myös säännöllisesti kokoontuvaa ryhmää tietyille kohderyhmille esim. monikkoperheet, isien ryhmätoiminta. Asiakkaita kaipaavat perhekeskustoiminnassa tietoa ja konkreettisia keinoja erilaisiin lapsiperheiden haasteisiin mm. tunteiden säätelyn tukemiseen, lapsen väkivaltaisuuteen, neuropsykiatristen oireiden haastamiseen arkeen. Asiakkaita toiveena oli myös selkeämpi tiedottaminen perhekeskustoiminnasta. Terveysten ja hyvinvoinnin laitoksen asettamia tavoitteita perhekeskustoiminnan kehittämiseksi on tarjota perhekeskustoimijoille työvälineitä avoimen toiminnan kehittämiseen, palveluiden saavuttamisen parantamiseen sekä eri toimijoiden osaamisen ja resurssien yhteen sovittamiseksi alueen perheiden parhaaksi. (THL 2021c).

Kehittämistoiminnasta saatu hyöty kävi osittain ilmi jo kehittämisen prosessin toteuttamisvaiheessa. Työpajatyöskentelyssä syntyi kehittämissuhteita myös kohtauspaikkatoimintaan. Kohtauspaikkatoimintaan jalkautuminen koettiin tärkeäksi työkseen juuri ennaltaehkäisevästä näkökulmasta. Asiantuntijoiden vierailuihin ryhmä- ja kohtauspaikkatoimintaan toivottiin lisää resurssia. Teemalliset toteutukset monitoimijaisesti mahdollistaa osaamisen jakamisen ja vaatii yksittäiseltä toimijalta vähemmän resurssia toiminnan suunnitteluun ja toteutukseen. Suljetut ryhmät koettiin tärkeiksi toimintamuodoiksi. Suljetun ryhmän luottamuksellisessa ilmapiirissä voi jakaa omaa kokemustaan ja tunteitaan turvallisesti. Vertaisryhmätoiminnassa samankaltaisen kokemustensa omaavat verkostoituvat ja tarjoavat tukea toisilleen. Ryhmätoiminnan koettiin vähentävän usein myös tuen ja palvelun tarvetta. Kehittämistyössä tulisi kiinnittää huomiota kohtauspaikkatoiminnan kytkeytymiseen perhekeskustoimintaan, suunnitelmalliseen toimintaan, koordinoimiseen ja palveluiden saavutettavuuteen (THL 2021c).

Työpajatyöskentelyn yksi selkeimmin esiin noussut kehittämistarve oli tukihenkilötoiminta. Kaivattiin lisäresursseja tukihenkilötoimintaan; tukihenkilöitä lapsille ja nuorille sekä tukiperheitä lapsiperheille. Myös tarve maksuttomalle lapsiperheiden yökylätoiminnalle nostettiin työpajoissa esille. (Kuvio 13.)

KEHITTÄMISEHDOTUKSIA PERHEKESKUSTOIMINTAAN						
Tiedonkulku	Palveluiden saatavuus	Tarpeisiin vastaavat palvelut	Palveluohjaus perhekeskustuksessa	Sujuva yhteistyö	Laadukas kohtaava asiakastyö	Kohdennettu toiminta
Ajantasainen lukujärjestys asiakasyhjän mukaan	Ammattilaisen jalkautuminen avoimeen toimintaan	Varhaisen tuen tarpeen kartoitus matalalla kynnyksellä	Dialoginen vuorovaikutus	Pysyvä henkilöstö	Asiakasta arvostava myötätuntoinen kohtaaminen	Asiantuntijavierailut
Ytimekäs ja selkeä tiedottaminen sosiaalisessa mediassa	Yhteiset, toimivat ja turvalliset toimitilat	Olemassaolevien suhteiden hyödyntäminen arvioinnissa ja tuen järjestämisessä	Perhekeskusveroston palveluiden ja toiminnan tunterminen	Verkostotyöhön sitoutuminen	Asiakkaan osallisuuden varmistaminen kehitystasoisesti	Teemaillat
Vähemmän sähköpostia, runsaudenpula	Maksuton kynnykseton toiminta	Osallistava työtapa suunnitelman teossa ja tavoitteiden asettamisessa	Onnistunut asiakkaan kohtaaminen myös puhelimesta ja verkossa	Palveluiden koordinoiminen	Vahvuuksien ja voimavarojen sanoittaminen	Suhteet ryhmät
Asiakkaalle selkeä ohjeistus mistä tieto toiminnasta on saatavilla	Selkeä tiedottaminen toiminnasta kaikkien saataville	Eriäinen osallisuustoiminta	Asiakkaan odotusten ja toiveiden kartoittaminen	Selkeä työnjako, säännöllinen yhteydenpito	Tavoitteet asiakkaan tarpeista	Vertaisryhmätoiminta
Asiakkaan "saattaen vaihto" toiseen palveluun	Palvelut lähemmäs asiakkaan toimintaympäristöä	Asiakkaat mukaan toiminnan suunnitteluun	Palveluiden koordinoiminen	Organisaation tuki esim. palveluiden pysyvyys	Oikea-aikainen tuki	Yökytötoiminta
Asiakkaan palveluverkoston yhteiset tapaamiset	Alueellinen toiminta vahvistaa yhteisöllisyyttä	Nopeampi reagointi	Rinnalla kulkeminen	Esihenkilön tuki esim. työakaresurssi, kannustava suhtautuminen yhteistyöhön	Asiakaspalautteeseen reagointi	Tukisuhteitoiminta

Kuvio 13. Kehittämisehdotuksia perhekeskustoimintaan.

8 Pohdinta

8.1 Tulosten tarkastelu

Opinnäytetyö oli tutkimuksellinen kehittämistyö, jossa lähestymistapana oli toimintatutkimus. Opinnäytetyön tavoitteena oli lisätä asiakasymmärrystä sekä kehittää perhekeskuksen palveluita ja toimijoiden välistä yhteistyötä perhekeskustoiminnassa. Tutkimuksellisen kehittämistyön tarkoituksena oli ideoida kehittämisehdotuksia monitoimijaisen perhekeskusveroston yhteistyöhön. Tutkimuksellisia menetelmiä opinnäytetyössä käytettiin Tulevaisuuden muistelu -ennakointidialogia sekä työpajatyöskentelyä. Tulevaisuuden muistelu ennakointidialogilla kerättiin tietoa asiakkaiden kokemuksista toiveista ja odotuksista perhekeskustoiminnalta. Tulevaisuuden muistelun tulokset on koottu Arvolupauskanvakselle (Liite 3). Tuotoksena syntyi kehittämisehdotuksia perhekeskustoimintaan (Kuvio 13).

Tutkimuksellisen kehittämishankkeen tulokset antavat tietoa monitoimijaisen yhteistyön sujuvuudesta, sen haasteista sekä kipupisteistä. Tulokset ovat hyödynnettävissä jatkokehittämistyössä. Asiakkaiden yksilöllisiin tarpeisiin vastaaminen verkostotyöllä vaatii

paljon toimijoiden yhteistyöltä. Erilaisten näkökulmien saamiseksi kehittämistyön aikana oli tärkeää osallistaa mahdollisimman laajasti eri tahoja. Osallisuus lisää osallistuvien tahojen sitoutumista ja motivaatiota kehittämistyöhön (Salonen 2017, 62).

Kehittämistyön aikana saatiin kerättyä asiakaskokemusta melko niukasti, sitä täydennettiin jo olemassa olevalla asiakaspalautteella. Asiakkaan osallisuuden edistämällä mahdollistetaan tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat palvelut sekä muut hyvinvointia edistävät toimenpiteet asiakkaalle. Asiakasosallisuus vahvistaa asiakaskeskeisyyttä ja asiakkaan laadukasta palvelua. Asiakasosallisuudella mahdollistetaan asiakkaan osallistuminen päätöksentekoon vuorovaikutteisesti ammattilaisten kanssa. Palvelun näkökulmasta asiakasosallisuus kehittämistyössä antaa asiakkaalle mahdollisuuden vaikuttaa palveluiden kehittämiseen, suunnitteluun, tuottamiseen ja arviointiin. Asiakasosallisuutta voidaan pitää kehittämistyön päämääränä itsessään sekä keinona laadukkaiden ja yhdenvertaisten palvelujen tuottamiseksi. Perhekeskuspalveluiden merkitys asiakkaalle muodostuu palveluiden kokonaisvaltaisuudesta, palveluohjauksesta, kohtaamisesta, sitoutumisesta ja kaikkien toimijoiden kuulluksi tulemisesta. Perhekeskuspalveluiden kipupisteinä nousivat esiin asiakkaan täyttymättömät odotukset sekä asiakkaan pettymys saamaansa tukea tai ohjausta kohtaan. Palveluiden saatavuuden haasteet nousivat esiin tuloksissa ajanvarauksen haastavuutena ja sovittujen käyntien peruuntumisina.

Alueverkostojen työpajatyöskentelyyn suhtauduttiin alueverkostoissa innostuneesti. Sanallista palautetta kerätessä esiintyi pohdintaa voisiko jatkossakin olla esimerkiksi alueverkostojen kokousten yhteydessä työpajamaista työskentelyä yhteisen teeman äärellä. Yhteisen pohdinnan ja kehittämistyön koettiin vahvistavan yhteistyötä. Yhteisymmärryksen löytäminen on tärkeää, jokaisella toimijalla on omanlaisensa tulkinta ja näkemys perhekeskustoiminnan kehittämisestä. Vuorovaikutuksessa luodaan asioille yhteisiä merkityksiä ja mahdollistetaan yhteisen ymmärryksen löytyminen. Yhteisymmärryksen avulla voidaan asettaa yhteisiä tavoitteita ja edetä suunnitelmallisesti niitä kohti. Tehokas yhteistyö perustuu selkeiden yhteistyörakenteiden muodostumiseen. Olemassa olevat rakenteet saattavat kuitenkin kaventaa vapaata ja luovaa ajattelua. Kehittämistyö laajassa verkostossa vaatii kärsivällisyyttä, keskeneräisyyden sietämistä, aikaa ja avointa vuorovaikutusta. Avoimen vuorovaikutuksen avulla voidaan yhdessä tarkastella totuttuja ajattelu- ja toimintamalleja. Vuorovaikutus tukee yhteisen ymmärryksen muodostamista. Jokaisella perhekeskustoimijalla on omanlaisensa tulkinta kehittämisen kohteena olevasta palvelusta. Vuorovaikutuksessa eri toimijat voivat tarkastella asioita yhdessä ja luoda yhteistä ymmärrystä. Syntynyt yhteisymmärrys tukee yhteistyötä kohti

yhteistä tavoitetta. Sanallista palautetta työpajatyöskentelystä kerätessä esiintyi pohdintaa voisiko jatkossakin olla esimerkiksi alueverkostojen kokousten yhteydessä työpajamaista työskentelyä yhteisen teeman äärellä.

Yhteisen pohdinnan ja kehittämistyön koettiin vahvistavan yhteistyötä. Johanssonin mukaan (Johansson 2019) yhteiskehittäminen perustuu eri toimijoiden tasavertaiseen mahdollisuuteen osallistua, yhteistyöhön ja vuorovaikutuksen dialogisuuteen. Kaikki toimijat ovat tasa-arvoisia ja kaikilla on yhtäläinen oikeus osallistua ja tulla kuulluksi. Kehittämistyöhön osallistujat tiedostavat lähtökohdan ja kehittämistyön tavoitteen. Yhteiskehittäminen vaatii kykyä yhdistää tavoitteita ja resursseja kaikkia osapuolia hyödyttävällä tavalla. Toimijoiden motivaatio ja sitoutuminen yhteiskehittämiseen ja yhteiseen tavoitteeseen ovat kehittämistyön onnistumisen edellytyksiä. (Johansson 2019.) Perhekeskustoimijat toimivat perhekeskustoiminnan mahdollistajina, edistäjinä ja koordinoijina. Monitoimijainen verkostoyhteistyö pitää sisällään oman osaamisen tunnistamisen ja vahvistamisen, sitoutumisen yhteistyöhön ja perhekeskuskokonaisuuden hallinnan. Nämä ovat edellytyksiä monitoimijaisen yhteistyön onnistumiselle. Tutkimuksellisen kehittämistyön johtopäätöksenä esittäisin, että perhekeskuspalveluiden rooli asiakkaan arjessa rakentuu monesta eri osa-alueesta sekä osatekijästä. Perhekeskusmallin rooli palveluverkoston kokoajana edesauttaa monitoimijuuden onnistumista. Asiakasosallisuuden lisäksi on tärkeää, että onnistumiseen vaikuttavat ja onnistumista estävät tekijät ovat toimijoiden tiedossa selkeästi jäseneltynä, jotta pystytään ylläpitämään jo olemassa olevia toimivia yhteistyön rakenteita ja toimintamalleja sekä huomioimaan esiin tulevat kehittämistarpeet. Ojasalon mukaan (2014) kehittämistyö on toimintaa, jonka tavoitteena on tutkimustulosten avulla luoda uusia ja entistä parempia palveluita ja toimintamalleja. (Ojasalo ym. 2014).

Kehittämistyöllä tähdättiin uusien innovaatioiden aikaansaamiseen tai olemassa olevien parantamiseen. Tuotoksena syntyneet kehittämissuositukset olivat hyvin käytännönläheisiä, osa ehdotuksista oli otettavissa käyttöön sellaisenaan ilman jatkokehittämistyötä, esimerkiksi lukujärjestykset. Kehittämistyötä oli sekä itse prosessi, että prosessin tulos. (Ojasalo ym. 2014). Monitoimijaisen kehittämistyön hyöty oli erityisesti siinä, että eri toimijoiden tarpeet ja näkemykset tulivat huomioiduksi kehittämistyön aikana. Myös juurruttaminen helpottuu monitoimijaisessa yhteistyöverkostossa yhteiskehittämisen kautta. Yhteiskehittäminen edesauttaa tulosten ja johtopäätösten hyödyntämistä yksittäisiä kokeiluja laajemmin. (Valtiovarainministeriö 2019, 38). Toimintamallien yhteiskehittäminen, yhteisiin arvoihin perustuva työskentely, toimijoiden välinen vuorovaikutus, kokemusten ja osaamisen jakaminen, tiedon ja omaan työhön vaikuttaminen ovat ammatillisen toimijuuden

keskeisiä ulottuvuuksia. Toimijuudella on yhteys työhyvinvointiin, työn laatuun ja työn kehittämiseen. (Paloniemi ym. 2017, 65-69.)

8.2 Eettisyys ja luotettavuus

Sosiaalialan kytkös eettisyyteen on vahva (Hirsjärvi ym. 2007, 25). Tutkija vastaa hyvän tieteellisen käytännön noudattamisesta. Tutkimushankkeessa sovitaan ennen tutkimuksen aloittamista kaikkien osapuolten oikeudet, hankkeen toteuttamista koskevat periaatteet, vastuut ja velvollisuudet sekä aineistojen säilyttämistä ja käyttöoikeuksia koskevat kysymykset kaikkien osapuolten hyväksymällä tavalla. Tutkimus suunnitellaan ja toteutetaan ja siitä raportoidaan sekä syntyneet aineistot säilytetään vaatimusten edellyttämällä tavalla. Tutkimukseen sovelletaan tieteellisen tutkimuksen kriteerien mukaisia ja eettisesti kestäviä tiedonhankinta-, tutkimus- ja arviointimenetelmiä. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, 6.)

Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta kyseenalaistetaan tutkittavien subjektiivisten kokemusten ja näkemysten tarkastelun ja aineiston käsittelyn moninaisuuden vuoksi. Tutkimuksellista kehittämistyötä tehdessä tulee kiinnittää huomiota validiteettiin ja reliabiliteettiin (Kananen 2015, 338). Opinnäytetyöntekijän on kiinnitettävä erityistä huomiota riskienhallintaan ja reflektoitava työn luotettavuutta sekä varmistaa että tutkitaan oikeita asioita. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, 6-8). Laadullisessa eli kvalitatiivisessa tutkimuksessa luotettavuus ilmentyy yleensä siinä, että tutkimuksen toteutus kuvataan tarkasti. Menetelmät, joissa aineistoa ja materiaalia tutkimukseen on kerätty, kuvaillaan sekä kerrotaan tarkasti analysointimenetelmät ja kootaan sekä kuvaillaan tarkasti ja rehellisesti tutkimukseen vaikuttavia mahdollisia häiriötekijöitä. (Hirsjärvi ym. 2007, 217-218.) Laadullisessa tutkimuksessa tehdään tyypittelyjä jotka toimivat esimerkkeinä ikään kuin teoreettisina yleistyksinä, joita voidaan käyttää tutkimuksessa teorioiden tavoin. (Hirsjärvi ym. 2007, 212; Juuti & Puusa 2020, 95-96.) Tutkijan tulee huolehtia, että tutkimuksen asettelu, toteutus ja raportointi ovat tarkoituksenmukaisia. Eettisyys kiteytyy tutkimuksen luotettavuudessa ja arvioinnissa. (Tuomi & Sarajärvi 2012, 149.)

Laadullisen aineiston analysointiin kytkeytyy kerätyn ja saadun tiedon luokittelu, jota tehdessä tulee pohtia miten fasilitoijan omat näkemykset mahdollisesti vaikuttavat tulkintoihin ja johtopäätöksiin. Fasilitoijan olisi pyrittävä tunnistamaan omat ennakoajatuksensa ja uskomuksensa. Esitiedot ja ennakoajatukset aiheesta vaikuttavat aineiston hankintaan sekä analyysiin. Aineistoa tulkitaan keskinäisten suhteiden ja kokonaisuuksien välisinä relaatioina. Tutkimuksen luotettavuutta lisää avoimuus luokittelun perusteista ja lähtökohdista. Tulosten tulkitsemisessa on yhtä olennaista säilyttää sama

huolellisuus ja tarkkuus, kuin aiemmissa tutkimuksen vaiheissa. Vastatakseen tieteelliselle tutkimuksella asetettuihin vaatimuksiin tulee perehtyä huolellisesti laadullisen tutkimuksen perusteisiin ja ominaispiirteisiin. Tehdyt johtopäätökset tulee perustella mielellään mahdollisuuksien mukaan alkuperäisiin osallistujien vastausten suoriin lainauksiin. (Hirsjärvi ym. 2007, 218; Juuti & Puusa 2020, 93-96.) Tutkijat pidättäytyvät kaikista tieteeseen ja tutkimukseen liittyvistä arviointi- ja päätöksentekotilanteista, jos on syytä epäillä heidän olevan esteellisiä. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, 6.)

Kehittämistyön toteutuksessa noudatettiin hyviä tieteellistä käytäntöjä. Tutkimuksellisessa kehittämishankkeessa noudatettiin hyvän tieteellisen käytännön periaatteita. Tutkimushankkeessa sovittiin ennen tutkimuksen aloittamista kaikkien osapuolten oikeudet, hankkeen toteuttamista koskevat periaatteet mukaan lukien asiakaskokemuksen keräämisen menetelmät anonyymisti. Kehittämistyön eettiset kysymykset huomioitiin jo tutkimuksen ideointivaiheessa. Tutkimukselliseen kehittämistyöhön tarvittavat tutkimusluvut hankittiin opinnäytetyön suunnitelman hyväksymisen jälkeen. Hyväksytyt opinnäytetyönsuunnitelma ja tutkimusluvan myöntäminen päätös olivat edellytys opinnäytetyöprosessin ja tutkimuksellisen kehittämistyön käynnistymiselle. Opinnäytetyön tekijä vastasi tutkimuseettisistä toiminnastaan. Kehittämistyön kaikissa vaiheissa kiinnitettiin huomiota huolellisuuteen. Teoreettisen viitekehyksen lähdeviittaukset tehtiin asianmukaisesti alkuperäisiä lähteitä kunnioittaen. Myös vastuut ja velvollisuudet sekä aineistojen säilyttämistä ja käyttöoikeuksia koskevat periaatteet sovittiin yhdessä kaikkien osapuolten kanssa. Kehittämistyö suunniteltiin ja toteutettiin yhteistyössä, suunnitelman muutoksista sovittiin yhdessä kaikkien osapuolten kanssa. Kehittämistyön raportointi sekä sen aikana syntyneet aineistot Tulevaisuuden muistelusta ja työpajatyöskentelystä säilytettiin vaatimusten edellyttämällä tavalla. Kehittämistyöhön sovellettiin tieteellisen tutkimuksen kriteerien mukaisia ja eettisesti kestäviä tiedonhankinta-, tutkimus- ja arviointimenetelmiä. Kehittämishankkeen toimintaympäristönä oleva perhekeskustoiminta toi eettisyyden keskeiseen rooliin kehittämistyössä.

Toteutuksen ensimmäisen vaiheen aineistonkeruun yhteydessä sovittiin alkuperäisen suunnitelman muutoksesta eettisiä periaatteita noudattaen tilaajaorganisaation kanssa. Tutkimuksellisen kehittämistyön tekijän keräämä aineisto analysoitiin rehellisesti ja tarkasti laadullisen sisällönanalyysin menetelmiä käyttäen. Avoimuus ja vastuullisuus kulkivat mukana läpi koko kehittämispöytäprosessin. Laadullisen tutkimuksen luotettavuuden varmistamiseksi on kiinnitettävä huomiota puolueettomuuteen ja pyrittävä välttämään tulkintaa. Aineisto koostui kehittämistyöhön osallistuvien subjektiivisiin kokemuksiin ja näkemysten tarkasteluun. Tutkimuksellista kehittämistyötä tehdessä tulee kiinnittää huomiota validiteettiin ja reliabiliteettiin (Kananen 2015, 338). Aineiston analysoinnin aikana

pyrittiin välttämään omien ennakoasenteiden, kiinnostuksenkohteiden tai henkilökohtaisten mielipiteiden vaikuttamista analysointivaiheeseen. Kehittämistyön aikana kiinnitettiin erityistä huomiota riskienhallintaan ja työn luotettavuuden reflektointiin, jotta voitiin varmistua siitä, että tutkitaan oikeita asioita. Laadullisessa tutkimuksessa luotettavuus ilmentyi kehittämistyön toteutuksen tarkasta kuvauksesta. Menetelmät, joissa aineistoa ja materiaalia tutkimukseen on kerätty ja aineiston analysointimenetelmät on kuvailtu ja perusteltu tarkasti sekä kuvaillaan tarkasti ja rehellisesti kehittämistyöhön vaikuttavia mahdolliset häiriötekijät, kuten tuttu fasilitoija ja verkkoalustan mahdollisesti aiheuttamat haasteet aineiston keruun ensimmäisessä vaiheessa.

Kerätty aineisto analysoitiin ja tulkittiin yleiselle käsitetasolle. Alkuperäisen suunnitelman muutoksesta sovittiin yhdessä, jotta voitiin varmistaa kerätyn aineiston riittävyys luotettavien johtopäätösten tekoon. On tärkeää tunnistaa fasilitaattorin oma vaikutus kehittämistyön aikana syntyvään tietoon ja tuotoksiin. Fasilitaattorin rooli oli alueverkostojen työpajoissa minimaalinen, hän esitteli käytettävän Arvolupauskanvas -työvälineen ja siihen kehittämishankkeen ensimmäisessä vaiheessa kerätyn aineiston jäsennellyn asiakaskokemuksen. Näin varmistettiin, ettei fasilitaattori vaikuta työpajoissa syntyvään aineistoon vaan aineisto rakentuu työpajaan osallistuvien välisessä vuorovaikutuksessa.

Työpajoissa kerätty aineisto koottiin analysointivaiheessa niin, ettei niistä ole tunnistettavissa minkä työpajan työryhmästä on kyse. Aineistonkeruu toteutettiin tutkimuseettisiä periaatteita noudattaen kokonaisuudessaan anonyymisti. Kehittämistyöhön osallistuminen oli täysin vapaaehtoista ja osallistujat olisivat voineet kieltäytyä tai keskeyttää osallistumisensa missä tahansa toiminnallisen kehittämishankkeen vaiheessa. Tutkimuksellisen kehittämistyön aineistonkeruuseen osallistui yhteensä 42 osallistujaa verkkoympäristössä ja kokoontumisissa lisäksi verkkoalustan kautta Tulevaisuuden muisteluun osallistuneet vastaajat. Osallistujien antamia tietoja käsiteltiin luottamuksellisesti ja kerätty aineisto oli vain tutkimuksellisen kehittämistyön tekijän käytössä. Kehittämistyötä varten ei kerätty mitään salassapitoa vaativia henkilötietoja. Osallistuja olivat tietoisia mahdollisuudesta keskeyttää osallistumisensa missä tahansa toteutuksen vaiheessa. Näin ei kuitenkaan tapahtunut. Kehittämistyössä sovellettiin eettisesti kestäviä tiedonhankinta-, analysointi ja arviointimenetelmiä. Laadullisen tutkimuksen aineiston analysointivaiheessa tehtiin tyypittelyjä jotka toimivat ikään kuin teoreettisina yleistyksinä, muodostaen käsitteitä, joita voitiin käyttää kehittämistyössä teorioiden tavoin. Esiin nousseet kipukohdat nostettiin suoraan aineistosta tuloksiin. Analysointivaiheessa huolehdittiin, että kysymysten asettelu, kehittämistyön toteutus ja raportointi olivat tarkoituksenmukaisia. Eettisyys kiteytyy tutkimuksen luotettavuuteen ja arviointiin. Luotettavuutta vahvistettiin myös vertaamalla

tuloksia aikaisempiin tutkimuksiin. Kerätty materiaali hävitetään asianmukaisella tavalla tutkimusraportin valmistuttua.

Tulosten ja tutkimusraportin julkaisemisessa toteutetaan tieteellisen tiedon luonteeseen kuuluvaa avoimuutta ja vastuullista viestintää. Tutkimuksen toteutus on kuvattu tutkimusraportissa vaiheittain. Tutkimuksellista kehittämistyötä tehdessä tulee säilyttää objektiivisuus ja motivoida osallistujia kehittämistyöhön. Opinnäytetyön reliabiliteettia lisää tutkimuksellisessa kehittämistyössä käytetyt teoreettisesti perustellut analysointimenetelmät. Kehittämistyön luotettavuutta on pyritty vahvistamaan myös käyttämällä lähteinä aiemmin tehtyjä tutkimuksia. Tutkimuksellisen kehittämistyön luotettavuutta arvioitiin koko kehittämistyön ajan. Opinnäytetyön tekijän tulee tiedostaa mahdollinen oma esitietonsa aiheesta ja pyrkiä välttämään sen vaikutusta aineistoa analysoidessa tai johtopäätöksiä tehdessä. Tutkimusraportissa on konkreettisia esimerkkejä aineiston analysointivaiheista opinnäytetyöprosessin eri vaiheissa. Esimerkkien avulla osoitetaan tutkimuksellisen kehittämishankkeen reliabiliteettia. Tutkimuksellisen kehittämishankkeen validiteettia lisäävät myös tulokset -kappaleen suorat lainaukset kerätystä aineistosta.

8.3 Hyödynnettävyys ja jatkokehittämisideat

Monitoimijaisen palveluverkoston palveluiden yhteensovittaminen (ns. palveluintegraatio), vaatii toimijoiden välistä dialogista vuorovaikutusta, jotta yhteinen ymmärrys muodostuu. Alueverkostojen kokoontumiset sopivat erinomaisesti näihin tarkoituksiin. Palveluintegraation kaltaiset merkittävät muutokset ovat erittäin vaativia ja ne vievät aikaa. Perhekeskusverkostossa verkoston toimijat ovat tasavertaisia ja kehittävät ja koordinoivat toimintaansa yhdessä. Verkoston yhteinen kehittämistyö vaatii osallistujien sitoutumista, motivaatiota ja oma-aloitteisuutta sekä aktiivista fasilitointia ja koordinaatiota. Kehittämistoiminnassa on tärkeää sopia miten verkostossa tietoa ja kokemuksia vaihdetaan, miten yhteisiä toimintamalleja otetaan käyttöön ja juurrutetaan. Parempi Arki hankkeessa (Hujala ym. 2018) nousi esiin palveluiden pirstaleisuuden aiheuttamat haasteet. Asiakas liikkuu palveluissa, mutta harvoin osaa tuoda esille muita palveluitaan. Tieto asiakkaan muista palveluista jää usein saamatta, koska tiedonvälitys on sattumanvaraista. Tämä saattaa johtaa siihen, että asiakkaan toisiinsa liittyviä ongelmia, ja jopa samoja ongelmia, hoidetaan toisista tietämättä useissa eri paikoissa. Kun asiakkaan ongelmat ovat kompleksisia, ammattilaiset voivat kokea, ettei heiltä yksinkertaisesti löydy ratkaisuja niihin. Avuttomuuden tunne voi edelleen johtaa turhautumiseen. Aina yhteistyö ei ole kiinni tiedosta tai osaamisesta. Kaikki eivät välttämättä halua tehdä yhteistyötä eivätkä halua jakaa omia tietojaan muiden kanssa. Vaikka yhteistyön kautta voisikin oppia uutta, on

helpompaa ja turvallisempaa pitäytyä siinä, mikä on tuttua. Yhteistyö voi viedä oman mukavuusalueen ulkopuolelle. (Hujala ym. 2018, 22-24.)

Monitoimijuus työmuotona haastaa toiminnan osallisia eri tavoin. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023) asettaa selkeät raamit tiedon vaihdolle yhdenmukaistaen sosiaali- ja terveydenhuollon tiedonhallintaa koskevia säädöksiä. Asiakastietojen ja asiakasasiakirjojen käsittelyä koskevat säädökset tukevat palveluiden ja palvelujärjestelmän yhteiskehittämistä sekä sosiaali- ja terveydenhuollon integraatiota. Palvelujärjestelmästä puuttuu sujuvan yhteistyön vaatimaa joustoa, jota tarvitaan silloin kun eri tahojen palveluita räätälöidään palvelukokonaisuudeksi vastaamaan perheen yksilölliseen tarpeeseen. Konkreettisenä esimerkkinä erilliset tietojärjestelmät, jotka eivät tue toimijoiden välistä yhteistyötä. Kanta-palvelua on tarjottu yhteiseksi tietokannaksi, jonka avulla ratkaistaan erillisten asiakasjärjestelmien aiheuttamat ongelmat tiedon jakamisessa. Asiakas voi itse rajata Kanta-palvelussa, mitä osa-alueita kukin taho hänen tiedoistaan näkee. Kantapalvelu herätti kuitenkin epäilyksiä ja kritiikkiä, ainakin siinä muodossa kuin se tällä hetkellä on käytävissä. Kanta koetaan ennen kaikkea tietoarkistoksi, ei jokapäiväisen työn käteväksi apuvälineeksi tai tiedon vaihdon välineeksi. Kanta-palvelua kehitetään jatkuvasti vastaamaan paremmin käytännön tiedonvaihdon tarpeita. (Hujala ym. 2018, 22, 26-28.) Monitoimijaisen verkoston läpi kulkevat asiakkaiden palveluprosessit edellyttävät sujuvaa palveluohjausta ja tiedonsiirtoa. Toimivia käytäntöjä kehitetään myös kansallisella tasolla. Kehittämistyön lähtötavoitteena voisi yhteistyötä rajoittavien tekijöiden kartoittaminen ja nimeäminen. Niiden ratkaisukeskeinen tarkastelu voi jo merkittävästi vauhdittaa palvelujärjestelmän ja yhteistyöverkoston toimivuutta.

Sosiaali- ja terveysala erityispiirteineen antaa toisenlaista näkökulmaa asiakaskokemuksen johtamiseen, mistä syystä se ei ole suoraan verrattavissa muihin palveluihin. Valkama (2012) tutki väitöskirjassaan asiakkuuden dilemmaa sosiaali- ja terveydenhuollon näkökulmasta. Valkaman tutkimuksen mukaan palvelusuhteessa asiakas koki luontevaksi olla aktiivisessa roolissa. Tasavertaisena toimijana asiakas sai olla osallinen sekä hänellä oli mahdollisuus valita ja vaikuttaa palvelun sisältöön. (Valkama, 2012, 78.) Asiakaskokemus on noussut tärkeäksi tekijäksi sosiaali- ja terveyspalveluiden kehittämistyössä. Organisaatio, joka pystyy luomaan merkityksellisen asiakaskokemuksen lisää palvelun vaikuttavuutta. Asiakkaan kokemukset ovat yksilöllisiä ja tilanteeseen sidonnaisia. Asiakaskokemus ei synny pelkästään niistä elementeistä mitä palveluntarjoaja voi kontrolloida vaan asiakaskokemus käsittää paljon enemmän. Asiakaskokemukseen vaikuttavat asiakkaan aikaisemmat kokemukset, odotukset, asenteet ja arvot. (Voima, Heinonen & Strandvik 2010, 8).

Asiakaskokemuksen synty on moniulotteinen tapahtuma. Sosiaali- ja terveydenhuollossa onnistuneessa palveluprosessissa asiakkaan osallisuudella on suuri merkitys. Asiakastyytyväisyyden ja asiakaskokemuksen mittaamiseen on olemassa välineitä ja mittareita. Asiakasosallisuuden konkretisoimista varten työvälineitä on vähän. Asiakasosallisuuden avulla voidaan kehittää palvelukokemusta ja jättää pois mahdollisia turhia palveluita, jotka eivät tuota lisäarvoa ja näin varmistaa palveluiden kustannustehokkuus (Ahonen 2019, 39). Asiakasosallisuus muodostuu useista eri osatekijöistä. Osallisuuden kokemus perustuu tiedostettujen ja tiedostamattomien tarpeiden täyttämiseen. Asiakasosallisuus vahvistaa asiakasymmärrystä. Asiakasymmärrystä hyödyntämällä muutetaan tarvittaessa olemassa olevaa toimintakulttuuria niin, että voidaan vastata entistä paremmin asiakkaan tarpeeseen. (Saarijärvi ym. 2020; Smith ym. 2006.) Myös työyhteisön ja henkilöstön hyvinvoinnilla on suuri merkitys asiakaskokemuksen muodostumiseen. Sosiaali- ja terveyspalveluissa asiakaskokemus paranee, kun työntekijä on tyytyväinen työhönsä. Henkilöstöresursseja lisäämällä voitaisiin vaikuttaa henkilöstön tyytyväisyyteen ja sitä kautta parantaa myös asiakaskokemusta. Sote-integraation onnistumisen kannalta keskeistä on monilta eri toimijoilta palveluita tarvitsevien asiakkaiden ns. yhteisasiakkaiden palveluiden yhteensovittaminen. Integraation edellytyksenä on toimijoiden välinen yhteistyö, mukaan luettuna asiakkaat, ammattilaiset ja johto. (Hujala ym. 2018, 10.) Jokainen asiakas noudattaa omanlaistaan toimintamallia; miten asiakas toimii, mitä hän odottaa, mikä vaikuttaa hänen käyttäytymiseensä ja päätöksiinsä. Onko asiakkaan toimintamalli tunnistettavissa niin, että toimintamallit voidaan luokitella erilaisiin mallityyppeihin ja olisiko mallityyppejä mahdollista hyödyntää monitoimijaisen verkostotyön palveluprosessien kehittämistyössä? Tukisiko perhekeskustoimintamallin selkeä kansallinen ohjauskonsepti yhdenvertaisten ja tasalaatuisten palveluiden turvaamista ja varmistamista valtakunnallisesti? Perhekeskusverkostoon kuuluvien kymmenien palvelujen sekä toimintojen yhteensovittamista varten tarvitaan todennäköisesti lisärakenteita koordinaation ja verkostojohtamisen tueksi.

Parempi Arki -hankkeen juurisyysanalyysissä (Hujala ym. 2018) suurimpana syynä vaillinaiseen yhteistyöhön sote-alalla nousi esiin tiedon puute toisten ammattilaisten työnkuvasta ja palvelusta. Sen koettiin vaikeuttavan yhteistyötä erityisesti paljon eri tahoilta palveluja tarvitsevien asiakkaiden kohdalla. Koettiin, että kun eri toimijat eivät tunne toistensa työtä, niin se johtaa siihen, ettei ammattilaisetkaan tiedä, miten se toinen ammattilainen auttaa sitä asiakasta eikä asiakkaan muista palveluista ole välttämättä tietoa, jos asiakas ei tuo niitä itse esiin. (Hujala ym. 2018. 23-25.) Yhteiset toimintamallit ja käytännöt eivät synny itsestään, sillä monilla palveluilla on pitkä erillään toimimisen historia. Perhekeskustoiminnan onnistuminen edellyttää, että sovitaan tarvittavista

yhteistyörakenteista ja - käytännöistä yhdessä. Selkeästi määritelty ohjauskonsepti, siitä mitä ohjataan ja miten normi-, informaatio- ja resurssiohjausta sovelletaan perhekeskustoimintamallin toteuttamisessa olisi tarpeen. Ohjauskonseptilla luotaisi raamit tasalaatuiselle perhekeskustoiminnalle valtakunnallisesti.

Talouden tasapainottamiseksi tarvitaan panostusta ja resursointia perheiden tukemiseen varhaisemmassa vaiheessa. Näin vältetään raskaammilta ja kalliimmilta palveluilta. Riskitekijöiden tunnistamisen ja ennaltaehkäisevät varhaisen tuen mallit soveltuvat lähtökohtaisesti kaikille asiakasryhmille. Kansallisen sosiaali- ja terveydenhuollon kehittämissuunnitelman (Kaste 2012- 2015) tavoitteena oli siirtää painopistettä hyvinvoinnin aktiiviseen edistämiseen ja ennaltaehkäisevään työhön. Asiakaslähtöisyyden nähdään parantuneen kehittämissuunnitelman aikana sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa ja palvelurakenteissa. (Kettunen 2017, 15-16; Koivisto ym. 2022, 24-26.) Valtakunnallisena tahtotilana on sosiaali- ja terveyspalveluiden uudistuksessa ennaltaehkäisevän työn ja sitä mahdollistavien rakenteiden lisääminen. (Parviainen 2020; Valtioneuvosto 2019). Lähtökohdat, tarpeet ja käytettävissä olevat resurssit vaihtelevat aluekohtaisesti hyvinvointialueella. Kymenlaakson hyvinvointialueen strategiana on turvata tarpeenmukaiset ja vaikuttavat palvelut kaikille hyvinvointialueen asukkaille. (Kymenlaakson hyvinvointialue 2022). Strategiassa määritelty palveluiden vaikuttavuus ja asiakkaiden tarpeisiin vastaaminen perhekeskustoiminnan tavoitteina eivät riitä. Ajantasaista vaikuttavuustietoa perhekeskuspalveluista on vielä hyvin rajatusti saatavilla. Yleisestä tavoitetilasta jäsennettävä konkreettiset strategiset tavoitteet toiminnalle sekä mahdollisia välitavoitteita, jotka ohjaavat kehittämistyötä toivottuun suuntaan. Tavoitteita asetettaessa on tärkeä varmistaa, että välitavoitteet ovat käytännössä mahdollisia saavuttaa. Yhteisten tavoitteiden asettaminen monitoimijaisessa verkostotyössä on haastavaa useista sidosryhmistä ja erilaisista tahtotiloista johtuen. Tavoitteiden konkretisoiminen pienempiin välitavoitteisiin mahdollistaa kehittämistoiminnan arvioinnin ja seurannan.

Lapsivaikutusten arviointi on varteenotettava keino selvittää alueellisesti perhekeskustoiminnan vaikuttavuutta. Lapsivaikutusten arviointi perustuu YK:n lapsen oikeuksien sopimukseen, erityisesti lapsen etuun sekä lapsen oikeuteen olla osallinen. Lapsivaikutusten arvioinnissa tarkastellaan päätösten ja toimenpiteiden lapsiin kohdistuvia vaikutuksia, niiden ennakoimista ja seuranta; miten lapsen oikeudet toteutuvat ja millaisia hyötyjä tai haittoja lapsiin kohdistuvilla päätöksillä ja toiminnalla saavutetaan? Lapsivaikutusten arviointia käytetään esimerkiksi kuntien ja hyvinvointialueiden palveluiden suunnitteluun ja kehittämiseen sekä lapsiväestön hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseen. Lapsivaikutusten arviointi on kolmivaiheinen arviointiprosessi, joka sisältää: arviointi- ja

suunnitteluvaiheen, toteutus- ja koonti vaiheen sekä päätösvaiheen. (Iivonen ym. 2022; Sosiaali- ja terveysministeriö ym.) Palvelun vaikuttavuuden arviointi tuo esiin kehittämistoiminnan konkreettisia tuloksia. Vaikuttavuuden arvioinnissa muodostetaan aluksi käsitys kehittämistoiminnan tavoitteista ja toimenpiteistä sekä mahdollisesti odotettavissa olevista tuloksista. Tavoitetta tarkennetaan pohtimalla, miten toiminta edistää tavoitteiden saavuttamista sekä millä tavoin voidaan havaita ja arvioida että palvelulta odotetut tavoitteet on saavutettu? Vaikuttavuuden arvioinnissa palveluntarjoajan kontrolloitavissa on vaikuttavuuden määrittely (Kettunen 2017).

Tutkimuksellinen kehittämistyö tukee Kymenlaakson sosiaali- ja terveystalouden kuntayhtymän strategian mukaisia linjauksia, painopisteitä sekä ajankohtaisia kehittämishankkeita (Kymenlaakson hyvinvointialue 2022). Kehittämistyön tavoitteena oli lisätä asiakasymmärrystä sekä kehittää perhekeskuksen palveluita ja toimijoiden välistä yhteistyötä perhekeskustoiminnassa. Perhekeskustoiminnan toteuttamisessa on alueellisia eroja. Opinnäytetyön kehittämistoiminnan tarkoituksena oli uusien innovatiivisten kehittämisehdotusten ideoiminen. Perhekeskustoiminnan kehittämistyön tavoitteena Kymenlaakson alueella on tuoda perhekeskustoiminta vahvaksi osaksi tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskusten toimintaa. Kehittämistyössä keskitytään erityisesti monialaisen yhteistyön, palveluiden porrastamisen, näyttöön perustuvien menetelmien ja digipalveluiden kehittämiseen ja käyttöönottoon.

Tulosten levittäminen, kehittämisehdotusten käyttöönotto ja juurruttaminen ovat kehittämishankkeen mahdollisesti käynnistämään jatkokehittämistyötä. Kehittämistyön tavoitteena oli, että tuotos tuottaa lisäarvoa sekä toimijoiden eli perhekeskusverkoston ja hyödynsaajien eli asiakkaiden näkökulmasta. Tavoite saavutettiin. Suositeltavaa olisi jatkaa yhteistä perhekeskusverkoston yhteistä kehittämistyötä ottamalla syntyneitä kehittämisehdotuksia käytäntöön sekä tarttumalla prosessin aikana esiin tulleisiin kehittämistarpeisiin. Kehittämishankkeen hyödyn arviointi on jatkokehittämistyötä opinnäytetyöprosessin jälkeen. (Salonen 2017, 62). Tulevaisuuden muistelussa pikkulapsiperheiden esiin nostamat suorat kohtaamispaikkatoiminnan kehittämisehdotukset esitellään perhekeskusalueverkostojen kokouksissa jatkokehittämistyö ehdotuksina kohtaamispaikkatoiminnassa.

Tutkimuksellisen kehittämistyön käynnistämää kehittämistyötä on mahdollista jatkaa perhekeskusalueverkostoissa jatkojalostamalla kehittämistyössä syntyneitä kehittämisehdotuksia yhteisiksi toimintatavoiksi ja juurruttamalla niitä käytänteiksi. Kehittämistyössä on muistettava, että toimintakulttuurin muutos ja yhteistyön kehittäminen vievät aikaa ja vaativat sekä kärsivällisyyttä että keskeneräisyyden sietämistä. Toimintakulttuuri laajassa verkostossa muuttuu hitaasti. Asiakkaan osallisuutta ja

toimijuutta vahvistavan työkäytännön juurruttamisen tueksi verkoston toimijoiden tulee sitoutua yhteiseen viitekehykseen. Yhteisellä toimintamallilla ja viitekehyksellä jäsenellään asiakkaiden hyvinvoinnin kannalta keskeiset osa-alueet ja yhteistoiminnan periaatteet monitoimijaisessa verkostotyössä.

Tutkimuksellisen kehittämistyön tuotosta voidaan hyödyntää myös muissa organisaatioissa. Perhekeskustoimintamallin käyttöönotto ja kehittäminen ovat hyvässä vauhdissa koko Suomessa. Perhekeskustoiminnassa on alueellisia eroja maakunnan sisällä. Valtakunnallisesti eroavaisuudet ovat varmasti vielä suurempia esimerkiksi palvelurakenteessa ja monitoimijaisessa verkostotyössä. Kehittämishankkeen tulokset ovat varmasti soveltuvin osin hyödynnettävissä muillakin alueilla, ainakin monitoimijaisen perhekeskusverkoston yhteisen pohdinnan ja keskustelun aiheeksi.

Lähteet

Alhonen, M & Iloranta, R. 2021. Palvelumuotoilun menetelmiä ja työkaluja arkeen. HaagaHelia julkaisut 5/2021. Uudenmaan liitto SUN – 3AMK Sparraa Uuteen Nousuun -hanke. Helsinki: Uudenmaan liitto

Aluevaltuusto. 2022a. Kymenlaakson hyvinvointialuestrategia 2023-2025. Aluevaltuuston 27.9.2022. Viitattu 21.2.2023. saatavissa: [PowerPoint Presentation \(kymenhva.fi\)](#)

Arnkil, T-E & Seikkula, 2009. Dialoginen verkostotyö. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi Oy

. 2009. Dialoginen verkostotyö. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi Oy

Aronen, E. 2016. Lasten häiriökäyttäytyminen. Viitattu: 15.5.2022 .Saatavissa: https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/223965/Lasten_h_iri_k_ytt_ytyminen.pdf?sequence=1

Eriksson, E., Arnkil, T.E., Rautava, M. 2006. Ennakointidialogeja huoltien vyöhykkeellä. Verkostokonsultin käsikirja – ohjeita verkostomaiseen työskentelyyn. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus Stakes. Työpapereita 29/2006. Helsinki. Viitattu 20.11.2022. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe201204193645>

Eteläpelto A., Vähäsantanen K., Hökkä P. & Paloniemi S. 2013. What is agency Conceptualizing professional agency at work. Educational Research Review 10/2013. Viitattu 12.3.2023. Saatavilla: <https://doi.org/10.1016/j.edurev.2013.05.001>

Euroopan komissio. 2020. Älykkään, kestävän ja osallistavan kasvun strategia. 2010. Komission tiedonanto Eurooppa 2020. Viitattu 7.4.2023. Saatavissa: http://ec.europa.eu/eu2020/pdf/1_FI_ACT_part1_v1.pdf

Hastrup, A., Hakkarainen, P., Heinonen, H., Hyytinen, R., Ihanus, M., Kerppola, J., Kokkonen, J., Lampinen, P., Martikainen, A., Paju, P., Rapeli, T., Saaristo, A-M., Sairisalo, H., Satuli-Kukkonen, T., Suomu, K., Särkelä, R., Tuominen, M. & Willman, A. 2019. Lasten ja perheiden palvelujen tuottaminen yhteistyössä järjestöjen ja seurakuntien kanssa – toimivat rakenteet ja sopimuskäytännöt. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen työpaperi 5/2019. Viitattu 21.9.2023. Saatavissa: [Microsoft Word - sk etusivut pois Sivunumerot Työpaperi Sopimuskäytännöt Käsikirjoitus \(Korjattu\).doc \(julkari.fi\)](#)

Hastrup, A., Pelkonen, M. & Varonen, P. 2021.Perhekeskustoiminnan ABC. THL:n julkaisuja. Viitattu 15.2.2023. saatavissa: [Perhekeskustoimintamalli \(thl.fi\)](#)

Heikkilä, A., Jokinen, P. & Nurmela, T. 2008. Tutkiva kehittäminen. Avaimia tutkimus- ja kehittämishankkeisiin terveysalalla. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. 13.painos. Helsinki:Tammi
Huhdanpää, H., Morales-Muñoz, I. Aronen, E., Pölkki, P., Saarenpää-Heikkilä, O.,
Kylliäinen, A. & Paavonen, J. 2021. Prenatal and Postnatal Predictive Factors for
Children's Inattentive and Hyperactive Symptoms at 5 Years of Age: The Role of Early
Family-related Factors. Julkaisussa: Child Psychiatry & Human Development 52. Viitattu
15.4.2022 Saatavissa: [Prenatal and Postnatal Predictive Factors for Children's Inattentive
and Hyperactive Symptoms at 5 Years of Age: The Role of Early Family-related Factors
\(springer.com\)](#)

Hujala, A. & Lammintakanen, J. 2018. Paljon sote-palveluja tarvitsevat ihmiset keskiöön.
Kunnallisan kehittämissäätöön Julkaisu 12. Viitattu 11.10.2023. Saatavissa: [Microsoft
Word - FINAL_soteintegraatio_221217 \(kaks.fi\)](#)

livonen, E. & Pollari, K. 2022. Lapsivaikutusten arvioinnilla parempia päätöksiä kunnassa -
Lapsivaikutusten arviointi, lapsibudjetointi sekä lapset ja nuoret tiedontuottajina kunnassa
ohjeistus. Valtioneuvoston kanslian julkaisuja 2022:4. Viitattu 21.11.2023. Saatavissa:
[Lapsivaikutusten arvioinnilla parempia päätöksiä kunnassa. Lapsivaikutusten arviointi,
lapsibudjetointi sekä lapset ja nuoret tiedontuottajina kunnassa -ohjeistus \(valtioneuvosto.fi\)](#)

Innokylä. 2020. Kymenlaakso: Tulevaisuuden sote-keskus. Viitattu 3.8.2022. Saatavissa:
[Kymenlaakso: Tulevaisuuden sote-keskus | Innokylä \(innokyla.fi\)](#)

Isola, A-M., Kaartinen, H., Leemann, L., Lääperi R., Schneider T., Valtari, S. & Keto-Tokoi,
A. 2017. Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. Terveiden ja
hyvinvoinninlaitoksen työpäperi 33/2017. Viitattu 7.4.2024. Saatavissa: [Microsoft Word -
Mitaosallisuus-on-osallisuuden-viitekehysta-rakentamassa_10.10.doc \(julkari.fi\)](#)

Johansson, H. 2019. Yhteiskehittämisen ihanne – realismia vai utopiaa? Henkilöstövetoisen
innovoinnin edellytykset julkisorganisaation palveluiden kehittämisessä. Pro Gradu-
tutkielma. Itä-Suomen yliopisto.

Juhila, K. 2021. Teemoittelu. Teoksessa Jaana Vuori (toim.) Laadullisen tutkimuksen
verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 1.11.2022.
Saatavissa [https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/analyysitavan-valinta-
ja-yleisetanalyysitavat/teemoittelu/](https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/analyysitavan-valinta-
ja-yleisetanalyysitavat/teemoittelu/)

Järvensivu, T. 2019. Verkostojen johtaminen: opi ja etene yhdessä. Helsinki: Books On
Demand

Kananen, J. 2014. Toimintatutkimus kehittämistutkimuksen muotona. Miten kirjoitan toimintatutkimuksen opinnäytetyönä?. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 185. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu

Kananen, J. 2017. Laadullinen tutkimus pro graduna ja opinnäytetyönä. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 234. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu

Kehrä 2. Asiakasosallisuus monitoimijaisessa yhteistyössä. Viitattu: 12.10.2023. Saatavissa:

https://www.innokyla.fi/web/hanke172099/etusivu?p_p_id=projects_WAR_projectsportlet&p_p_lifecycle=0&p_p_state=normal&p_p_mode=view&p_p_col_id=column1&p_p_col_count=1&projects_WAR_projectsportlet_projectId=225536&projects_WAR_projectsportlet_action=viewGeneral

Kekkonen, M. 2019. Kohtaamispaikka perhekeskuksessa. Viitattu: 8.3.2022. Saatavissa: https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137395/TUTI%202019_2_15022019.pdf?sequence=4&isAllowed=y . Helsinki: Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos

Kettunen, P.2017. Vaikuttavuuden arviointi sosiaali ja terveydenhuollon palveluissa. Turun kaupungin tutkimusraportteja 2/2017. Viitattu 15.4.2022 Saatavissa: https://www.turku.fi/sites/default/files/atoms/files//tutkimusraportti_2-2017.pdf?msckid=3076ecbcbffe11ec9f15f12b77c2c594

Koivisto, M. 2011. Teoksessa: S. Miettinen (toim.) Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki. Tammerprint Oy.

Koivisto, J., Muurinen, J. & Parviainen, L. 2022. Tulevaisuuden sosiaali- ja terveystieteiden ohjelman hyötytavoitteiden toteutumisen kansallinen seuranta ja arviointi. Työpaperi 40/2022. Viitattu: 1.11.2022. Saatavissa: [Tulevaisuuden sosiaali- ja terveystieteiden ohjelman hyötytavoitteiden toteutumisen kansallinen seuranta ja arviointi \(julkari.fi\)](#)

Kokko, R-L. 2006. Tulevaisuuden muistelu. Ennakointidialogit asiakkaiden kokemina. Helsinki: Stakes

Kumpulainen, K. & Husu, HM. 2020. Nuorten osallistaminen kulttuuri- ja vapaa-ajan toiminnan kautta. Kulttuuripolitiikan tutkimuksen vuodikirja 2020. Viitattu 7.4.2024. Saatavissa: [99443-Artikkelin teksti-179519-1-10-20201229.pdf](#)

Kuntalaki 2015/410 10.4.2015. Viitattu 6.4.2024.

Kymenlaakson hyvinvointialue. 2020. Hyvinvointisuunnitelma 2020-2025. päivitetty

2.2.203. Viitattu 26.2.2023. saatavissa: [Kymenlaakson-alueellinen-hyvinvointikertomus-2020-ja-suunnitelma-2020-2025.pdf \(kymsote.fi\)](#)

Kymenlaakson hyvinvointialue. 2023. Kohtaamispaikkatoiminnan palautekysely. Viitattu 12.7.2023.

Kymenlaakson hyvinvointialue. 2023b. Osallisuusohjelma.

Kymenlaakson hyvinvointialue. 2022. Kymenlaakson hyvinvointialue strategia 2023-2025
Viitattu: 24.9.2023. Saatavissa: [Kymenlaakson-hyvinvointialueen-strategia Aluevaltuusto 27.9.2022 §69.pdf](#)

Kymenlaakson perhekeskus. 2021. Lapsi- ja perhepalvelut Kymenlaaksossa. Sähköisen perhekeskuksen internetsivut. Viitattu 8.3.2022. Saatavissa: [Lapsi- ja perhepalvelut - Kymenlaakson perhekeskus](#)

Laki hyvinvointialueesta 2021/611 29.6.2021 Viitattu 15.3.2023

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 1992/725 17.8.1992. Viitattu 6.4.2024.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 2023/703 Viitattu 1.2.2024

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000/812 22.9.2000. Viitattu 6.4.2024

Löytänä, J. & Korteso, K. 2011. Asiakaskokemus palvelubisneksestä kokemusbisnekseen. Helsinki. Talentum

Muuronen, K. 2021. ”Kun joku otti lapsen syliin, hetkeksi pois. Kysyi mitä kuuluu” – Vanhempien kokemuksia tuen ja palveluiden saatavuudesta, toimivuudesta ja niiden kehittämisestä. Lastensuojelun Keskusliiton verkkojulkaisu 1/2021. Viitattu 8.3.2022. Saatavissa: [Perheet keskiöön \(lskl.fi\)](#)

Mäkelä, J. 2013. Ehkäisevät palvelut kunniaan. Julkaisussa: Hastrup, A., Hietanen-Peltola, M., Jahnukainen, J. & Pelkonen, M. (toim.). Lasten, nuorten ja lapsiperheiden palvelujen uudistaminen Lasten Kaste -kehittämistyöstä pysyväksi toiminnaksi. Terveys- ja hyvinvoinninlaitoksen raportteja 3/2013. Viitattu: 15.4.2013. Saatavissa: [THL_RAP2013_003_verkko.pdf \(julkari.fi\)](#)

Nyholm, L., Bacmann, A., Niemi, T., Niemi, R., Pernaa, H-K., Rydgren M., SAikkonen, S. & Öling-Wärnå, V. 2022. Improved Access to Welfare Services by Digital Solutions. Loppuraportti. Viitattu: 21.9.2023. Saatavissa: [Improved Access to Welfare Services by Digital Solutions Slutrapport/Loppuraportti \(zenodo.org\)](#)

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2014. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan.

Paloniemi, S., Vähäsantanen, K., Hökkä, P. & Eteläpelto, A. 2017. Ammatillinen toimijuus työelämän tutkimuksessa ja kehittämisessä. Teoksessa Vähäsantanen, K., Paloniemi, S., Hökkä, P. & Eteläpelto, A. Ammatillinen toimijuus. Rakenne, mittari ja tuki. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino

Parviainen, L. 2020. Viitattu 1.11.2022. Kymenlaakso: Tulevaisuuden sote-keskus. Saatavissa: [Kymenlaakso: Tulevaisuuden sote-keskus | Innokylä \(innokyla.fi\)](https://www.innokyla.fi/)

Petrelus, P., Tulensalo, H., Jaakola, A-M. & Hietämäki, J. 2016. Lapsen elämäntilanteen ja tuen tarpeiden lapsikeskeinen, monitoimijainen arviointi: Tietoa lastensuojelun kehittämisen pohjaksi. Terveystieteiden tutkimuskeskus. Työpaperi 33/2016. Viitattu 12.3.2023. Saatavissa: <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-749-7> .

Pitkänen, L., Torkki, P., Tolkki, H., Valtakari, M. & Leskelä, R-L. 2020. Reittiopas vaikuttavuuteen Vaikuttavuusperustainen ohjaus sote- ja työllisyyspalveluissa. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 1:2020. Viitattu 23.9.2023. Saatavissa: [Reittiopas vaikuttavuuteen. Vaikuttavuusperustainen ohjaus sote- ja työllisyyspalveluissa \(valtioneuvosto.fi\)](https://www.valtioneuvosto.fi/julkaisut/reittiopas-vaikuttavuuteen-vaikuttavuusperustainen-ohjaus-sote-ja-tyollisyyspalveluissa)

Puusa, A. & Juuti, P. 2020. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. E-kirja. Helsinki: Gaudeamus.

Pyötsiä, J. 2019. Sosiaalityön rooli monitoimijuuden osapuolena. Pro-gradu. Viitattu 14.10.2023. Saatavissa: [URN:NBN:fi:juu-201912135250.pdf](https://urn:nbn:fi:juu-201912135250.pdf)

Rissanen, E. Kankaanpää, E., Surakka, A. & Vornanen, R. 2018. Vanhemmuuden varhaisen tuen interventioiden kustannusvaikuttavuus Systemaattinen katsaustutkimus. Julkaisussa Yhteiskuntapolitiikka 83:1. Viitattu 14.3.2022. Saatavilla: [YP1801_Rissanenym.pdf](https://www.julkari.fi/handle/10024/151111) ([julkari.fi](https://www.julkari.fi))

Saarijärvi, H. & Puustinen, P. 2020. Strategiana asiakaskokemus - miksi, mitä, miten?. Jyväskylä: Docendo Oy

Saikka P. 2018. Hallinnan rajoilla. Monialainen koordinaatio vaikeasti työllistyvien työllistymisen edistämiseksi. Väitöskirja. Valtiotieteellisen tiedekunnan julkaisuja 74. Yhteiskuntapolitiikka. Helsinki: Helsingin yliopisto.

Salonen, K., 2013. Näkökulmia tutkinnalliseen ja toiminnalliseen opinnäytetyöhön. Turku: Turun ammattikorkeakoulu. Viitattu 18.3.2022. Saatavissa <http://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522163738.pdf>

Salonen, K., Eloranta, S., Hautala, T. & Kinos, S. 2017. Kehittämistoiminta ja kehittämisen menetelmiä ammatillisessa korkeakoulutuksessa. Tutun ammattikorkeakoulun oppimateriaaleja 108. Tampere: Juvenes Print - Suomen Yliopistopaino Oy

Seikkula, J. & Arnkil, T-E. 2009. Dialoginen verkostotyö. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi Oy

Siikavirta, J. 2019. Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistus hallituskaudella 2019-2023. Viitattu 23.9.2023. Saatavissa: [ASIA 3 Hallitusohjelman toimeenpano SOTE-perussetti \(vane.to\)](#)

Smith, B., Wilson, H. & Clark, M. 2006. Creating and using Customer Insight: 12 Rules of Best Practice. Julkaisussa: Journal of Medical Marketing: Device, Diagnostic and Pharmaceutical Marketing 6/2006. Viitattu 16.3.2023. Saatavissa: [Creating and using Customer Insight: 12 Rules of Best Practice \(sagepub.com\)](#)

Sosiaalihuoltolaki 2014/1031 30.12.2014. Viitattu 15.3.2023.

Sosiaali- ja terveysministeriö & Opetus- ja kulttuuriministeriö. LAVA Lapsivaikuttavuuden arviointi. Viitattu 21.11.2023. Saatavissa: [PP LAVA prosessikuvaus vihr lape ilme.pdf \(julkari.fi\)](#)

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2016. Sosiaali- ja terveydenhuollon KANSALLINEN KEHITTÄMISOHJELMA (KASTE 2012–2015). Ulkoinen arviointi - Loppuraportti. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2016:16. Viitattu 21.11.2023. Saatavissa: [Microsoft Word - Kaste ulkoinen arviointi loppuraportti 180416.doc \(valtioneuvosto.fi\)](#)

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2019. LAPE-kärkihankkeen arviointi. Loppuraportti 8.3.2019. Viitattu: 8.3.2022. Saatavissa: https://www.stm.fi/documents/1271139/13111556/Loppuraportti+LAPE_arviointi+8.3.2019_final.pdf/

Sote-navigaattori. 2021. Laadukas palvelu ja tyytyväinen asiakas. Viitattu: 13.3.2023. saatavissa: [Laadukas palvelu ja tyytyväinen asiakas – Sotenavigaattori](#)

Suomen perustuslaki 1999/731 11.6.1999. Viitattu 15.3.2023

Terveydenhuoltolaki 2010/1326 30.12.2010 Viitattu 15.3.2023

Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. 2018. Lasten terveys, hyvinvointi ja palvelut (LTH) 2018 tutkimus. Aluevertailu. Viitattu 8.9.2022. Saatavissa: [Aluevertailu, 4-vuotiaat lapset - Lasten terveys, hyvinvointi ja palvelut \(LTH\) 2018, 4-vuotiaat lapset - THL kuutio- ja tiivistekäyttöliittymä](#)

Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. 2020. FinLapset-kyselytutkimus vauvaperheille vuonna 2020. Finlapset-kyselytutkimuksen alueelliset tulokset: Kotka Viitattu 8.9.2022. Saatavissa: [Kotka.pdf \(terveytemme.fi\)](#)

Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. 2022. Perhekeskustoiminta. THL:n verkkosivut. Päivitetty 23.2.2022. Viitattu 15.3.2022. Saatavissa: [Perhekeskustoimintamalli - THL](#)

Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. 2021a. Sujuvin sote kaikille. Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus -ohjelma. Ajankohtaiskatsaus kesäkuu 2021. Viitattu 8.3.2022. Saatavissa [Ajankohtaiskatsaus Tulevaisuuden sosiaali ja terveyskeskus kesäkuu 2021.pdf](#).
Helsinki: Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos

Takala-Hotti, T. 2018. Rakenteellinen sosiaalityö ja kolmas sektori. Pro gradu. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto

Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. 2019. Sosiaali- ja terveyspalvelujen yhdenvertaisuuden käsitteet Versio 2.0. Viitattu 6.4.2023. Saatavissa: [Sosiaali- ja terveyspalvelujen yhdenvertaisuuden käsitteet versio 2-0 saavutettava \(julkari.fi\)](#)

Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. 2021b. Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus. Viitattu 8.10.2022. Saatavissa <https://thl.fi/fi/web/sote-uudistus/tulevaisuuden-sosiaali-ja-terveyskeskus> Helsinki: Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos

Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. 2021c. Perhekeskukset ja niiden kohtaamispaikat Suomessa. THL – Tutkimuksesta tiiviisti 65/2021. Viitattu 21.9.2023. Saatavilla: [Perhekeskukset ja niiden kohtaamispaikat Suomessa \(julkari.fi\)](#)

Tietosuojalaki 2018/1050 5.12.2018 Viitattu 15.9.2023

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Näkökulmia kehittämisprosessiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon. Tampere: Tampereen yliopistopaino Oy – Juvenes Print.

Tulensalo, H., Kumpulainen, K. & Kekkonen, M. 2017. Monitoimijainen arviointi. Teoksessa Eriyis- ja vaativan tason palvelujen työpajaprosessin raportit – osana lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelmaa. THL:n Työpaperi 26/2017.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2012. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi

Tuominen, T., Järvi, K., Lehtonen, M., Valtanen, J. & Martinsuo, M. 2015. Palvelujen tuotteistamisen käsikirja. Osallistavia menetelmiä palvelujen kehittämiseen. Aalto-yliopiston julkaisusarja. Viitattu 16.3.2023. Saatavissa: [isbn9789526062181.pdf \(aalto.fi\)](https://www.aalto.fi/files/2015/09/isbn9789526062181.pdf)

Tuulaniemi, J. 2013. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2012. Viitattu

26.11.2022. Saatavissa: [HTK ohje 2012.pdf \(tenk.fi\)](https://www.tenk.fi/files/2012/09/HTK_ohje_2012.pdf)

Valkama, K. 2012. Asiakkuuden dilemma. Näkökulmia sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkuuteen. Väitöskirja. Universitatis Wasaensis. No 267. Vaasan yliopisto.

Valtioneuvosto. 2019. Osallistava ja osaava Suomi - sosiaalisesti, taloudellisesti ja ekologisesti kestävä yhteiskunta. Valtioneuvoston julkaisu 31/2019. Viitattu 21.4.2022. Saatavissa: [Pääministeri Sanna Marinin hallituksen ohjelma 10.12.2019 \(valtioneuvosto.fi\)](https://www.valtioneuvosto.fi/files/2019/09/Paaministeri_Sanna_Marinin_hallituksen_ohjelma_10.12.2019.pdf)

Valtiovarainministeriö. 2019. Digitaalinen Suomi – Yhdenvertainen kaikille. Digi arkeen neuvottelukunnan toimintakertomus. Valtiovarainministeriön julkaisu 23/2019. Viitattu 12.3.2023. Saatavissa: [Digitaalinen Suomi – Yhdenvertainen kaikille \(valtioneuvosto.fi\)](https://www.valtioneuvosto.fi/files/2019/09/Digitaalinen_Suomi_-_Yhdenvertainen_kaikille.pdf)

Virtanen, P., Suoheimo, M., Lemminmäki, S., Ahonen, P. & Suokas, M. 2011. Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämiseen. Tekesin katsaus 281. Viitattu: 8.3.2022. Saatavissa: <https://www.tekes.fi/globalassets/julkaisut/matkaopas.pdf>.

Voima, P., Heinonen, K. & Strandvik, T. 2010. Exploring Customer Value Formation: A Customer Dominant Logic Perspective. Helsinki: Hanken School of Economics.

Von Der Pahlen, B. & Marttunen, M. 2013. Käytöshäiriöt. Teoksessa Marttunen, M., Huurre, T., Strandholm, T. & Viialainen, R. (toim.): Opas nuorten parissa työskenteleville aikuisille. Opas 25. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos

LIITE 1. Tulevaisuuden muistelu -menetelmän saateviesti

Hyvä perhekeskustoimintaan osallistuva asiakas!

Vastaisitko verkossa Jamboard-alustalla toteutettavaan **Tulevaisuuden muisteluun?**

Osallistumalla voit vaikuttaa perhekeskustoiminnan kehittämiseen ja tuoda ääntäsi kuuluville. Kysely on osa YAMK-opinnäytetyötä, jonka tavoitteena on kehittää perhekeskustoimintaa.

TÄSSÄ LINKKI TULEVAISUUDEN MUISTELUUN:

[Tulevaisuuden Perhekeskus - Google Jamboard](#)

Alla linkki ohjevideoon, jossa havainnollistetaan, miten käytät Jamboardia. Jamboardia voit käyttää myös puhelimellasi joko verkkoselaimella tai Jamboard sovelluksella.

OHJEVIDEO: <https://youtube.com/watch?v=orVqifhtBUM&feature=share>

Osallistumisaikaa on 14.02. – 08.03.2023. Tulevaisuuden muisteluun vastaaminen vie noin kymmenen minuuttia. Osallistuminen on äärimmäisen tärkeää, jotta saamme teidän asiakkaiden äänen kuuluviin kehittämistyössä. Kysely on täysin anonyymi. Vastaukset säilytetään tietoturvallisesti ja analysoinnin jälkeen ne hävitetään. Kyselyyn vastaaminen on vapaaehtoista.

Ole rohkea ja luova, tuo kokemuksesi ja toiveesi osaksi perhekeskustoiminnan kehittämistyötä!

Kiitos suuresti avustasi,

Marja Pasanen

Sosionomi YAMK Lapsi- ja perhepalveluiden kehittämisen koulutusohjelmasta

LIITE 2

Mistä löysit tiedon perhekeskustoiminnasta?
Miten ajattelisit tiedon olevan vielä paremmin perheiden ulottuvilla?



Perhekeskustoiminta on kunnan, hyvinvointialueen, järjestöjen ja muiden toimijoiden yhteistyöllä toteutettua toimintaa.
Miten perhekeskus voisi olla vielä lähempänä arkeasi?



 **Perhekeskus**

Miten perhekeskuksen tilat ja kohtaamispaikat voisivat palvella sinua ja perhettäsi vielä paremmin tulevaisuudessa?



 **Perhekeskus**

Mitä toivoisit perhekeskuksen ryhmätoiminnalta?



Mitä toivoisit perhekeskuksen digipalveluilta?



Mitkä asiat sinä ja perheesi koette tärkeiksi käyttäessänne perhekeskuksen palveluita?



