

Jenni Hämäläinen

LAPSIPERHEIDEN ELÄMÄNPOLUILLA
- SÄHKÖISEN PALVELUN TIETOSISÄLTÖJEN SUUNNITTELU
SATULA-HANKKEELLE

Sosiaalialan koulutusohjelma

2018



LAPSIPERHEIDEN ELÄMÄNPOLUILLA – SÄHKÖISEN PALVELUN TIETOSISÄLTÖJEN SUUNNITTELU SATULA-HANKKEELLE

Hämäläinen, Jenni
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Sosiaalialan koulutusohjelma
Marraskuu 2018
Sivumäärä: 38
Liitteitä: 8

Asiasanat: digitalisaatio, maakuntauudistus, sote-uudistus, sosiaalipalvelut, sähköiset palvelut, terveyspalvelut

Opinnäytetyön aiheena oli suunnitella tietosisältöjä lapsiperheiden sähköiseen palveluun. Opinnäytetyö toteutettiin toiminnallisena kehittämistyönä yhteistyössä Satakunnassa tulevaisuus lapsissa (SATULA)-hankkeen kanssa osana Satakunnan maakuntauudistusta ja kansallista Sosiaali- ja terveysministeriön hallinnoimaa lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelmaa (LAPE).

Kehittämistyön lähtökohtana oli SATULA-hankkeen tavoitteiden mukaisesti vanhemmuuden tukeminen ja lapsiperheiden hyvinvointi sekä lapsi- ja perhelähtöisyys. Opinnäytetyössä tarkasteltiin lapsiperheiden elämänkaarta ja selvitettiin millaista tietoa lapsiperheet tarvitsevat erilaisissa elämäntilanteissa lapsen ollessa 7-18 -vuotias. Työn teoreettisena viitekehyksenä oli elämänkaarimalli sähköisten palveluiden kehittämisessä.

Tietosisältöjen suunnitteluun osallistettiin lapsiperhepalvelujen ammattilaisia ja Satakuntalaisia lapsiperheitä. Ammattilaisten näkemyksiä selvitettiin SATULA-hankkeen perhekeskus-asiantuntijaryhmälle järjestetyssä työpajassa. Työpajassa sovellettiin elämänjana-menetelmää seinätyöskentelynä. Työpajan tulokset teemoitettiin ja tuotiin lapsiperheiden arvioitavaksi ja täydennettäväksi SuomiAreenan kansalaistorille. Kysely toteutettiin toiminnallisena julistekyselynä. Sisällöistä tehtiin myös Padlet-pohjainen kysely SATULA-hankkeen neuvonantajavanhemmille.

Työpajan ja kyselyjen perusteella suunniteltiin elämänkaariajatteluun pohjautuva sisältömalli, jota voidaan hyödyntää maakunnallisten tai kansallisten sähköisten palvelujen kehittämisessä. Sisältömalli liitetään osaksi Satakunnan perhekeskusmallia ja SATULA-hankkeen loppuraporttia.

ON FAMILY LIFE PATHS – DESIGNING DIGITAL SERVICE CONTENTS FOR SATULA PROJECT

Hämäläinen, Jenni
Satakunta University of Applied Sciences
Degree Programme in Social Services
November 2018
Number of pages: 38
Appendices: 8

Keywords: digitalization, health services, social services, health and social services reform, regional government reform

The purpose of this thesis was to design contents to a family digital service. This thesis was a development project that was carried out in co-operation with SATULA project (The future in children in Satakunta), which is part of Satakunta regional government reform and national programme to address reform in child and family services (LAPE). The national programme is administered by ministry of social affairs and health.

The aim of this functional thesis was to support parenthood and strengthen welfare of children, young people and families according to goals of SATULA project. The theoretical framework of this thesis was the life cycle approach in digital services design. This study examines family life cycles and what kind of information families require at different situations in life when child is between 7 and 18 years old.

Family service professionals and families at Satakunta were involved in design process. The view of professionals was collected from workshop that was organized for group of professionals who design family center model at SATULA project. Life path method and table interaction were applied at the workshop. The results of the workshop were evaluated and complemented by families at the SuomiAreena event. The questionnaire for families was made with a bannerol. Padlet questionnaire was also made to advisory parent group of SATULA project.

Digital content model was designed based on life cycle approach, workshop and questionnaires. Content model is described and attached to Satakunta family center model and can be used in developing the regional digital services for families at Satakunta or national digital services.

SISÄLLYS

1 JOHDANTO.....	6
2 LÄHTÖKOHDAT JA TOIMINTAYMPÄRISTÖ	7
2.1 Sote- ja maakuntauudistus Satakunnassa	7
2.2 SATULA-hanke ja LAPE-muutosohjelma	7
3 UUDISTUVAT LAPSIPERHEPALVELUT.....	8
3.1.1 Koulu lasten ja nuorten hyvinvoinnin tukena	9
3.1.2 Perhekeskustoimintamalli	9
3.1.3 Erityis- ja vaativimmat palvelut	10
4 SÄHKÖISTEN SOSIAALI- JA TERVEYSPALVELUJEN KEHITTÄMINEN ..	10
4.1 Sähköiset palvelut tiedon lähteenä ja omahoidon välineenä	10
4.2 Sähköisten palvelujen kehittäminen LAPE-muutosohjelmassa	11
4.3 Elämänkaarimalli sähköisten palvelujen kehittämisessä.....	11
4.3.1 Keskilapsuus kehitysvaiheena	13
4.3.2 Nuoruus kehitysvaiheena	13
4.1 Palveluohjaus	14
5 LAPSIPERHEIDEN SÄHKÖISEN PALVELUN TIETOSISÄLTÖJEN SUUNNITTELU	14
5.1 Kehittämistyössä käytetyt menetelmät	15
5.1.1 Toiminnallinen opinnäytetyö	15
5.1.2 Elämänjana-työskentely	16
5.1.3 Samankaltaisuuskaavio	17
5.2 Työpaja perhekeskus-asiantuntijaryhmälle	17
5.2.1 Työpajan tulokset	19
5.2.2 Työpajan vastausten teemoittelu	21
5.3 Kysely lapsiperheille SuomiAreenalla	23
5.3.1 SuomiAreena ja SATULA-hanke kansalaistorilla	23
5.3.2 Kyselyn suunnittelu.....	24
5.3.3 Kyselyn toteutus	25
5.1 Kysely neuvonantajavanhemmille	26
5.2 Kyselyiden tulokset	27
6 LAPSIPERHEIDEN ELÄMÄNPOLUILLA - TIETOSISÄLTÖMALLI	31
7 ARVIOINTI	32
7.1 Opinnäytetyön tulosten hyödyntäminen ja jatkokehitys	32
7.2 Prosessin ja oman oppimisen arviointi	33
8 LOPUKSI	35

LÄHTEET	36
---------------	----

LIITTEET

Liite 1	Alustava kysely neuvonantajavanhemmille
Liite 2	Kysely lapsiperheille
Liite 3	Kysely neuvonantajavanhemmille
Liitteet 4-8	Lapsiperheiden elämänpoluilla -tietosisältömalli

1 JOHDANTO

Suomalaista yhteiskuntaa muotoillaan tällä hetkellä historiallisen laajasti uudelleen sote- ja maakuntauudistuksessa. Uudistuksessa julkinen hallinto jaetaan kolmeen eri tasoon: valtioon, uusiin itsehallinnollisiin maakuntiin ja kuntiin. Suomessa tulee olemaan 18 itsehallinnollista maakuntaa, jotka syntyvät nykyisen maakuntajaon pohjalta. (Maakunta- ja sote-uudistuksen www-sivut 2018.) Yhteiskunnan rakenteiden ja palveluiden muuttuessa tarvitaan uudenlaisia toimintatapoja ja niitä tukevia digitaalisia ratkaisuja. On esitetty, että digitalisaatio olisi jopa sote- ja alueuudistusta suurempi murros. Digitalisaatiolla terminä ei ole olemassa yhtä tiettyä määritelmää, mutta tässä opinnäytetyössä palveluiden digitalisaatiolla tarkoitetaan teknologian hyödyntämistä julkisissa palveluissa. Sillä tavoitellaan asiakaslähtöisyyttä, sujuvia palveluita ja kustannustehokkuutta. Digitalisaatiossa on kyse enemmän toiminnan muutoksesta kuin tekniikasta. Se haastaa meidät ajattelemaan asioita uudella tavalla. Kaikkein tärkeintä on kuitenkin se, että palveluiden kehittämisen lähtökohtana ovat asiakkaat ja heidän tarpeensa erilaisissa elämäntilanteissa. Kuten valtioneuvoston digitalisaatiolinjauksissa on osuvasti todettu: ”Silloin muotoilemme yhteiskuntaamme aidosti meitä itseämme varten”. (Valtiovarainministeriö 2018.)

Digitalisaatio on hallituksen kaikkia kärkihankkeita läpileikkaava teema. Sähköisiä palveluita kehitetään niin kansallisesti kuin maakuntien lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelmissa (LAPE) sekä osana alueuudistusta. Satakunnan LAPE-hankkeessa aloitettiin loppuvuodesta 2017 suunnittelemaan lapsiperheille kohdennettua tietokeskittymää ja palveluohjauksen työkalua. Sivuston toteutuksen pohjaksi oli tarkoitus ottaa Oulun malli, jossa oli toteutettu alle kouluikäisten lasten perheille tarkoitettu oma sivusto lapsuus.ouka.fi. Sivustolla on tietoa ja tukea vanhemmuuteen ja se koostaa eri toimijoiden palvelut yhteen paikkaan. Maakunnallisten sivustojen suunnittelu oli kuitenkin vielä niin alkuvaiheessa, että palvelua ei vielä tässä vaiheessa voitu toteuttaa. Otin yhteyttä SATULA-hankkeeseen loppuvuodesta 2017, kun hankkeessa oltiin miettimässä Oulun mallin mukaista sivustoa. Alun perin suunnitelmana oli, että suunnittelisin mallin tietosisällön luomiseksi Oulun mallin tyyppiselle lapsiperheiden palvelutarjottimelle Satakuntaan. Projekti ei toteutunut, mutta tunnistettiin kuitenkin

tarve suunnitella tietosisältöjä lapsiperheiden palveluun. Sovittiin että suunnittelisin sähköisen palvelun tietosisältöjä opinnäytetyönä niin, että tuloksia voidaan hyödyntää maakunnallisen sähköisen palvelun tai muiden lapsiperheiden sähköisten palveluiden kehittämisessä. Oulussa oli jo kehitetty 0-6 -vuotiaiden osalta kattavaa sisältöä, joka olisi hyödynnettävissä. Näin ollen sovittiin, että suunnittelisin tietosisältöjä kouluikäisten ja nuorten perheiden (7 - 18 vuotta) näkökulmasta.

2 LÄHTÖKOHDAT JA TOIMINTAYMPÄRISTÖ

2.1 Sote- ja maakuntauudistus Satakunnassa

Satakunta on yksi sote- ja maakuntauudistuksen tulevista 18 maakunnista. Soteuudistuksen myötä sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisvastuu siirtyy kunnilta maakunnille. Maakunnille siirtyy lisäksi lukuisa joukko muita tehtäviä. Kuntiin jäävät sivistyspalvelut eli päivähoido ja opetus sekä liikunta- ja kulttuuripalvelut. Soteuudistuksella tavoitellaan palveluiden tasavertaista saatavuutta, hyvinvointierojen pienenemistä ja kustannustehokkuutta. (Maakunta- ja sote-uudistuksen [www-sivut 2018.](#))

Satakunnassa sote- ja maakuntauudistusta valmistellaan maakuntauudistuksen organisaation toimesta sekä Satasote-hankkeissa. Satasote-hankkeissa kehitetään maakunnallisia rakenteita ja palveluprosesseja. Satasote-hankkeita on kaikkiaan käynnissä yhdeksän. Yksi hankkeista (SATULA-hanke/LAPE-muutosohjelma) liittyy lapsi- ja perhepalveluiden kehittämiseen ja muut kuntoutuksen kehittämiseen sekä terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseen. Osa hankkeista on osa laajempaa kansallista ohjelmaa. (Satakunta 2019.)

2.2 SATULA-hanke ja LAPE-muutosohjelma

Lapsi- ja perhepalveluita kehitetään Satakunnassa tulevaisuus lapsissa (SATULA)-hankkeessa, joka on osa kansallista lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelmaa (LA-

PE). LAPE-muutosohjelmaa hallinnoi sosiaali- ja terveysministeriö ja se on yksi hallituksen kärkihankkeista. SATULA-hanke toteuttaa LAPE-muutosohjelman linjauksia ja edistää muutosohjelman tavoitteita maakunnallisesti Satakunnassa. SATULA-hankkeen tavoitteena on rakentaa Satakuntaan nykyistä lapsi- ja perhelähtöisemmät, vaikuttavammat, kustannustehokkaammat ja paremmin yhteensovitettut palvelut.

Lähtökohtana on aina lapsen etu ja vanhemmuuden tuki. Tavoitteena on asiakkaan osallisuuden ja omien voimavarojen vahvistaminen, valinnanvapaus ja monialainen työskentely sekä ammatillisten rajapintojen uudenlainen tarkastelu. Peruspalveluiden vahvistaminen tarkoittaa erityistason palvelujen ulottamista saumattomasti peruspalvelujen yhteyteen mm. lisäämällä jalkautuvia konsultaatiopalveluja ja lisäämällä digitaalisia konsultaatio- ja yhteistyömuotoja. Kaikessa palvelusuunnittelussa otetaan huomioon kokonaisvaltainen palvelutarpeen arviointi ja sujuva asiakkuus. Hankkeen tavoitteena on peruspalveluja vahvistamalla siirtää palveluiden painopistettä ennaltaehkäisyyn ja varhaiseen tukeen. Satakunnan LAPE-muutosohjelmaa ovat mukana toteuttamassa kaikki maakunnan 17 kuntaa, sairaanhoitopiirejä, järjestöjä, seurakuntia, oppilaitoksia ja muita toimijoita. (SATULA-hanke 2017.)

Lapsi- ja perhepalveluiden kehittämistyö on jaettu neljään kehittämiskokonaisuuteen:

- 1) Lapsen oikeuksia ja tietoperusteisuutta vahvistava toimintakulttuurin muutos
- 2) perhekeskustoimintamallin kehittäminen ja käyttöönotto
- 3) varhaiskasvatus, koulu ja oppilaitos lapsen ja nuoren hyvinvoinnin tukena
- 4) erityis- ja vaativamman tason palveluiden kehittäminen

Jokaiselle kehittämisalueelle on oma asiantuntijatyöryhmänsä, jossa on mukana laaja joukko kyseisen alueen asiantuntijoita. (SATULA-hanke 2017.)

3 UUDISTUVAT LAPSIPERHEPALVELUT

Lasten, nuorten ja perheiden palveluihin kuuluvat sosiaali-, terveys-, opetus-, liikunta- ja kulttuuripalvelut sekä seurakuntien, järjestöjen ja yksityiset palvelut. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2018.) LAPE uudistaa lasten, nuorten ja perheiden palvelut asiakaslähtöiseksi integroiduksi kokonaisuudeksi maakuntiin ja tulevaisuuden

kuntiin. Tavoitteena on painopisteen siirtäminen korjaavista palveluista ennaltaehkäisyyn ja varhaiseen tukeen (Sosiaali- ja terveysministeriö 2016.)

3.1.1 Koulu lasten ja nuorten hyvinvoinnin tukena

Koulu on lapsille tärkeä kehitys- ja oppimisympäristö. Opiskeluhuollon tarkoitus on edistää oppilaiden hyvän oppimisen edellytyksiä ja edistää opiskelijoiden fyysistä ja psyykkistä terveyttä ja hyvinvointia. Yhteisöllinen opiskeluhoito on koko oppilaitosyhteisöä koskevaa kaikkien oppilaitoksen toimijoiden yhteistyötä. Yhteisöllistä oppilashuoltoa suunnittelee ja toteuttaa opiskeluhoitoyhtymä. Yksilökohtaiseen opiskeluhoitoon kuuluvat koulu- ja opiskeluterveydenhuollon palvelut, kuraattori- ja psykologipalvelut, yksilökohtainen monialainen asiantuntijaryhmän toteuttama opiskeluhoito. (Terveys- ja hyvinvoinnin laitos b 2018.)

LAPE-ohjelman tavoitteena on vahvistaa koulun ja oppilaitosten roolia lasten ja nuorten hyvinvoinnin tukemisessa. Muutosohjelmassa kehitetään yhteisöllisen ja yksilökohtaisen opiskeluhoitoon malleja ja levitetään hyviä käytäntöjä. Kouluista ja oppilaitoksista on tarkoitus luoda lasten, nuorten ja perheiden arkea tukevia hyvinvointiyhteisöjä tuomalla palveluja kouluun ja vahvistamalla ammattilaisten yhteistyötä. (Satakunta 2019.)

3.1.2 Perhekeskustoimintamalli

Perhekeskustoimintamalli kokoaa nykyisin hajallaan olevat perheiden peruspalvelut verkostomaiseksi kokonaisuudeksi, jonka palvelut ovat helposti perheiden saatavilla. Perhekeskustoimintamalliin sisältyviä palveluja ovat äitiys- ja lastenneuvola sekä lapsiperheiden terveystalot, kotipalvelu, perhetyö, perheneuvola, lapsioikeudelliset palvelut, varhaiskasvatus sekä järjestöjen ja seurakuntien palvelut. Perhekeskuksen ammattilaiset työskentelevät moniammatillisesti yhteistyössä perheen kanssa. Tukena ovat tarvittaessa erityistasolta jalkautuvat tai konsultoivat ammattilaiset. Jokaisessa perhekeskuksessa on myös kaikille perheille avoimia kohtaamispaikkoja, joista perheet saavat vertaistukea ja joissa on yhdessä perheiden kanssa suunniteltua toimintaa. (Sosiaali- ja terveysministeriö c 2016.)

3.1.3 Erityis- ja vaativimmat palvelut

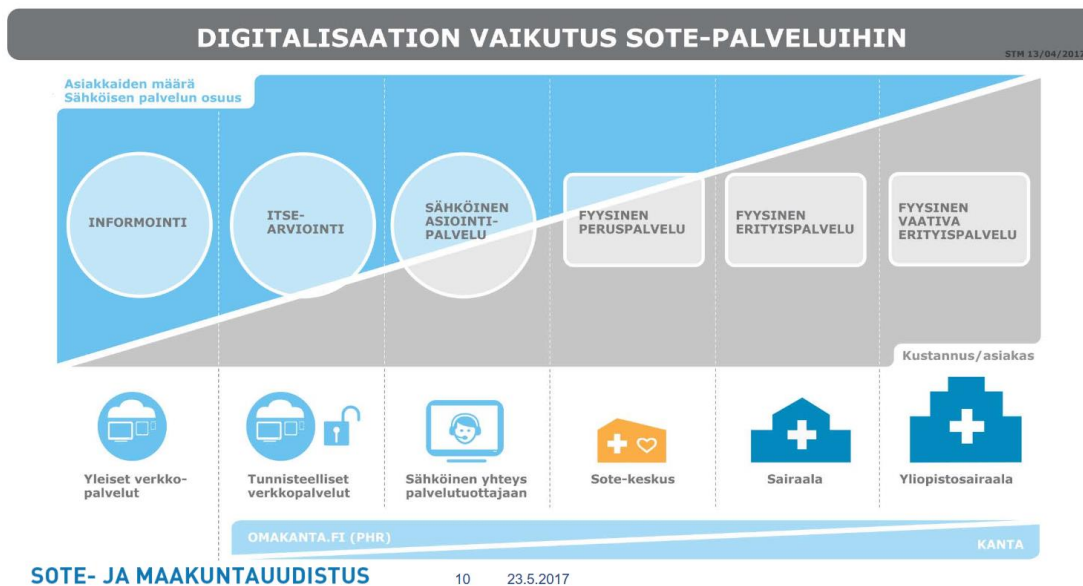
Erityistason palveluja ovat lastensuojelu, erikoissairaanhoido ja vammaispalvelut. Vaativimman tason palveluihin kuuluvat lastensuojelun vaativat erityispalvelut, vaativat lasten- ja nuorten psykiatriset palvelut, rikosseuraamusten piiriin kuuluvat palvelut, vaativat turvapaikanhakijoiden ja maahanmuuttajien palvelut sekä vaativat päihdepalvelut. Jatkossa on tavoitteena, että erityistason palvelut olisivat saatavilla mahdollisimman lähellä perhettä perustason palveluissa. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2018 d.)

4 SÄHKÖISTEN SOSIAALI- JA TERVEYSPALVELUJEN KEHITTÄMINEN

4.1 Sähköiset palvelut tiedon lähteenä ja omahoidon välineenä

Suomalaiset käyttävät paljon internetiä. Tilastokeskuksen mukaan vuonna 2017 alle 55-vuotiaista suomalaisista internetiä käyttivät kaikki ja 16-89-vuotiaiden ikäryhmästä 88% (Tilastokeskus 2017.) Kansalaisilla on siis hyvät asenteelliset ja tietotekniset valmiudet ottaa käyttöön sähköisiä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita.

Sote-uudistuksen tavoitteena on parantaa kansalaisten mahdollisuuksia huolehtia omasta hyvinvoinnistaan. Sähköisillä palveluilla on tässä keskeinen rooli. Valtioneuvosto on linjannut strategiset tavoitteet sähköisille palveluille sote-uudistuksessa. Yhtenä strategisena tavoitteena on ”Kansalainen – pystyn itse”. Tällä tarkoitetaan, että kansalaisten aktiivisuutta elämänhallintaan ja omahoitoon tuetaan tarjoamalla luotettavaa hyvinvointitietoa ja palveluita, joiden avulla tietoa voi hyödyntää. Tavoitteena on siirtää painopistettä sairauksien ja ongelmien hoidosta hyvinvoinnin tukemiseen ja ennaltaehkäisyyn. Tätä on kuvattu kuvassa 1. (Valtioneuvosto 2018 ,10-11, maakunta- ja sote-uudistuksen www-sivut.)



Kuva 1. Digitalisaation vaikutus sote-palveluihin (Valtiovarainministeriö 2018)

4.2 Sähköisten palvelujen kehittäminen LAPE-muutosohjelmassa

LAPE-hankkeeseen sisältyy sähköisten palvelujen projekti, joka on integroitu kehittämistyöhön. Tämä tarkoittaa, että toimintamalleja kehitettäessä mietitään niitä tukevia digitaalisia ratkaisuja. LAPE-muutosohjelman sähköisten palvelujen projektin tavoitteena on mallintaa uudet toimintamallit, kartoittaa lasten, nuorten ja perheiden palvelujen nykytilaa, kuvata lapsiperheiden sähköisten palvelujen tavoitetilaa ja kehittää moniammatillista yhteistyötä. Sähköisten palvelujen projektissa on myös varaus uusien tunnistettujen palvelujen toteuttamiselle. (Sosiaali- ja terveysministeriö e 2018.) LAPE-muutosohjelman sähköisten palvelujen kehittämistyötä varten on perustettu kansallinen STM:n johdolla toimiva digikehittäjien työryhmä, johon on koottu edustus eri maakunnista. Satakunnan LAPE-hanke on myös tässä työryhmässä mukana.

4.3 Elämänkaarimalli sähköisten palvelujen kehittämisessä

Sosiaali- ja terveysministeriö on laatinut kansalliset digitalisaatiolinjaukset vuoteen 2025. Sen pohjana ovat valtiovarainministeriön julkaisemat julkishallinnon digitalisaation periaatteet. Ensimmäinen ja keskeinen periaate on ”Kehitämme palvelut

asiakaslähtöisesti”. Periaatteella tarkoitetaan, että palvelujen kehittämisen lähtökoh-
tana ovat aidot ja tunnistetut asiakastarpeet. Asiakkaiden tarpeet liittyvät aina johon-
kin elämäntapahtumaan tai liiketoimintatapahtumaan. Elämäntapahtuma-ajattelu
auttaa varmistamaan asiakaslähtöisen toiminnan organisaatioiden tehtävien toteutta-
misen sijaan. Tavoitteena on palvella asiakkaita yhtenäisesti niin, että organisaatioi-
den rajat eivät näkyisi asiakkaalle. Se edellyttää eri sektoreiden välistä yhteistyötä
palveluiden kehittämisessä (Sosiaali- ja terveysministeriö a 2018.)

Elämäntapahtuma-ajatteluun liittyvät käsitteet elämäntilanne ja elämänpolku. Elä-
mäntilanteella tarkoitetaan staattista tilaa, esimerkiksi ”naimisissa”. Elämäntapahtu-
masta on kyse silloin, kun asiakkaan elämäntilanteessa tapahtuu muutos ja tulee esi-
merkiksi avioero. Elämänpolku on yksilöllinen polku, jonka kautta asiakas siirtyy
elämäntilanteesta toiseen. (Väestörekisterikeskus 2018.)

Opinnäytetyön lähtökohdaksi on sähköisten palvelujen tietosisältöjen suunnittelu lap-
sen, nuoren ja perheen elämäntilanteiden pohjalta. Teoreettisena viitekehyksenä on
lapsiperheen elämänkaari ja elämänkulku. Elämänkaaren käsitteellä tarkoitetaan ih-
misen kehitykseen liittyviä lainalaisuuksia ja teorioita, jotka koskettavat laajempaa
ihmisjoukkoa. Elämänkululla taas tarkoitetaan jokaisen yksilön omaa, yksilöllistä
kokemuksellista elämäntarinaa. Ihmisen kehitykseen vaikuttavat fyysiset, sosiaaliset,
psykkiset ja yksilölliset tekijät. Elämänkaariajattelu pohjautuu kehityspsykologiseen
näkökulmaan, jonka tavoitteena on auttaa ymmärtämään ihmisen kehitysvaiheita ja
sitä kautta auttamaan yksilöä erilaisissa elämäntilanteissa. (Dunderfelt 2011, 14;
Nurmi ym 2014, 14.)

Eräs tapa hahmottaa elämänkaaren tapahtumia on jakaa elämäntapahtumat Batesin
mukaan normatiivisiin ja ei-normatiivisiin. Normatiivisilla elämäntapahtumilla tar-
koitetaan kaikille yhteisiä elämäntapahtumia, jotka ovat yleensä sidoksissa ikään,
kuten fyysinen kehitys, koulun aloittaminen tai rippikoulu. Ei-normatiiviset tapahtu-
mat ovat yllättäviä tapahtumia, kuten onnettomuudet ja avioerot. Lisäksi on norma-
tiivisia historiaan ja yhteiskuntaan liittyviä elämäntapahtumia. (Dunderfelt 2011, 52.)

4.3.1 Keskilapsuus kehitysvaiheena

Keskilapsuudessa 7 – 12 -vuotiaana lapsen elinpiiri ja sosiaalinen ympäristö laajenee, kun lapsi siirtyy kotipiiristä kouluun. Lapseen kohdistuu uudenlaisia odotuksia koululaisena ja oppijana. Erik H. Eriksonin (1962) psykososiaalisen kehityksen teorian mukaan keskilapsuuden tärkein kehitystehtävä on positiivisen minäkäsityksen muodostuminen. Minäkäsityksen muodostumiseen vaikuttaa kokemus omasta osaamisesta ja selviytymisestä koulussa, kotona ja kaveripiirissä. Negatiivinen minäkäsitys on uhka lapsen tulevalle kehitykselle. (Nurmi 2014, 77-79.)

4.3.2 Nuoruus kehitysvaiheena

Nuoruusiälle ei ole olemassa yhtä tiettyä määritelmää. Tässä opinnäytetyössä keskitytään tarkastelemaan nuoruusikää 13 ikävuodesta 18 ikävuoteen, mikä on Suomessa täysi-ikäisyyden raja. Rajaus noudattelee LAPE-muutosohjelman linjaa. Nuoruusikä näyttäytyy usein etenkin vanhemmille kriisien ja myllerryksen aikana. Kaikki nuoret eivät kuitenkaan kohtaa erityisiä kriisejä. Nuoruusaika on haavoittuvaa ja nuoret ovat alttiita kaikenlaiselle ongelmakäyttäytymiselle. Nuoruusiässä tapahtuu paljon fyysisiä ja hormonaalisia muutoksia. Puberteetti alkaa hormonaalisilla muutoksilla ja fyysisenä kasvuna ja loppuu sukukypsyyden saavuttamiseen. Ajattelutaidot ja erityisesti abstraktinen ajattelu kehittyy, mihin liittyy moraalinen kehittyminen sekä kyky rakentaa omaa maailmankuvaa ja ideologiaa. Sosiaaliset suhteet muuttuvat ja kavereiden merkitys kasvaa. Perheellä on silti edelleen tärkeä rooli nuoren elämässä. (Nurmi 2014, 142-163.)

Nuoruusiässä tehdään valintoja, jotka vaikuttavat pitkälle aikuisuuteen. Nuoruusiän tärkeimpänä kehitystehtävänä nähdäänkin Havighurstin (1948) mukaan onnistuminen koulutukseen hakeutumisessa ja ammatinvalinnassa. Koulutuksella on suuri vaikutus myöhempiin uramahdollisuuksiin. Koulutuksen ulkopuolelle jääminen taas on syrjäytymisriski. Kriittisiä vaiheita opiskelussa ovat nivelvaiheet siirryttäessä koulutusasteelta toiselle ja työelämään. Onnistuneisiin nivelvaiheisiin vaikuttavat koulumenestyksen lisäksi motivaatio ja hyvinvointitekijät. (Nurmi 2014, 142-163.)

4.1 Palveluohjaus

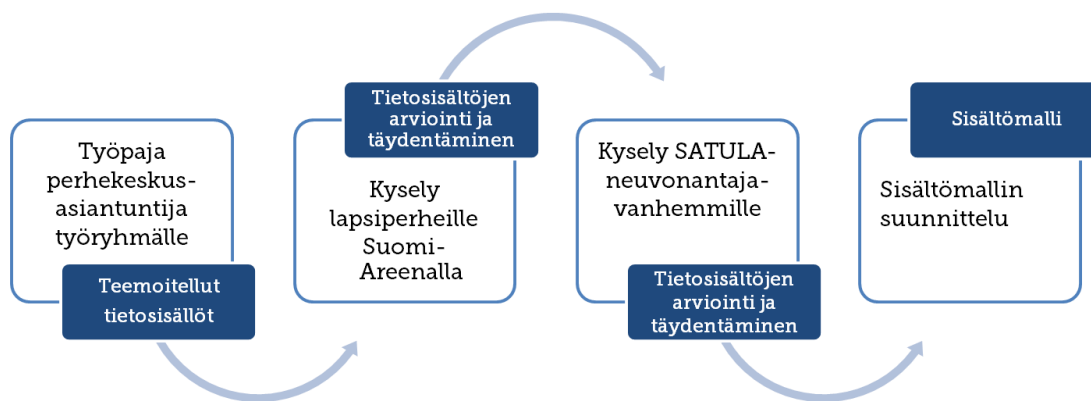
Palveluohjaus on asiakaslähtöinen prosessi, jonka tavoitteena on määrittellä asiakkaan voimavarat ja palvelutarpeet ja löytää tarpeisiin sopivat palvelumuodot. Palveluohjaus on yläkäsite, jolla tarkoitetaan sekä erilaisia työmuotoja että palvelujen yhteensovittamista organisoiden sisällä. Palveluohjauksen työmuotoja ovat neuvonta ja ohjaus, palveluohjauksellinen työote sekä yksilökohtainen palveluohjaus. Oikea työmuoto ja intensiteetti määräytyy asiakkaan tarpeiden perusteella. Samankin asiakkaan kanssa voidaan käyttää eri työmuotoja asiakassuhteen eri vaiheissa ja tiivistää työskentelytapaa tarvittaessa. Mikäli todetaan, että neuvonta ja ohjaus ei riitä, voidaan palveluohjauksellisella työotteella auttaa asiakasta koordinoimalla asiakkaan palveluja. Yksilökohtaista palveluohjausta voidaan käyttää, jos asiakas tarvitsee intensiivisempää tukea ja rinnalla kulkijaa. (Hänninen 2007, 11-14.)

5 LAPSIPERHEIDEN SÄHKÖISEN PALVELUN TIETOSISÄLTÖJEN SUUNNITTELU

SATULA-hankkeen kehittämistyössä on mukana laaja joukko lapsi- ja perhepalvelujen ammattilaisia sekä julkiselta sektorilta että järjestöistä ja seurakunnista. He kohtaavat työssään paljon erilaisissa elämäntilanteissa olevia lapsiperheitä. Halusin selvittää heidän näkemyksiään lapsiperheiden sähköisessä palvelussa tarvittavista tietosisällöistä. Lisäksi halusin myös kohderyhmän eli lapsiperheiden oman näkemyksen ja äänen kuuluviin.

Lapsiperhepalveluiden ammattilaisten näkökulmaa tietosisällöistä selvitettiin SATULA-hankkeen perhekeskus-asiantuntijaryhmälle järjestetyssä työpajassa ”Kivet ja kukkaset perheen elämänjanalla”. Perheiden elämäntapahtumien tarkastelun kautta etsittiin yhdessä vastauksia siihen, millaista tietoa perheet tarvitsevat sähköisestä palvelusta.

Työpajasta saadut vastaukset teemoitettiin ja tietosisällöt tuotiin lapsiperheiden arviotavaksi ja täydennettäväksi SuomiAreenan kansalaistorille. Kysely toteutettiin myös sähköisenä SATULA-hankkeen neuvonantajavanhemmille. Työpajan ja kyselyiden perusteella suunniteltiin elämänkaarajatteluun pohjautuva sähköisen palvelun tietosisältömalli. Tietosisältöjen suunnitteluprosessi on esitetty kuvassa 2.



Kuva 2. Sähköisen palvelun tietosisältöjen suunnittelun prosessi.

5.1 Kehittämistyössä käytetyt menetelmät

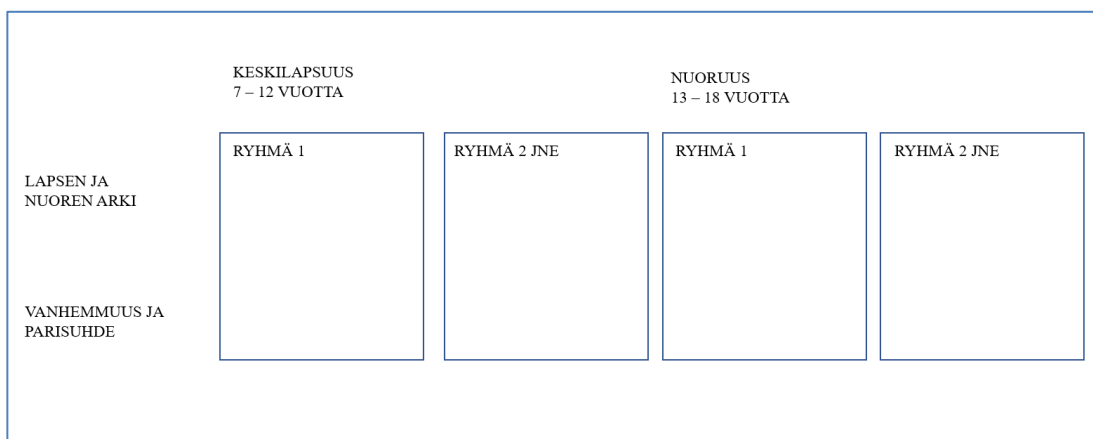
5.1.1 Toiminnallinen opinnäytetyö

Toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena on käytännön toiminnan ohjeistaminen, opastaminen tai toiminnan järjestäminen ja siitä syntyy jokin tuotos tai tapahtuma. Toiminnallisessa opinnäytetyössä yhdistyy käytännön toteutus ja sen raportointi. Se on työelämälähtöinen, käytännönläheinen ja siinä on tutkiva ja kehittävä ote. Toiminnallisen opinnäytetyön prosessissa ammatilliset teoriat yhdistyvät käytäntöön. Toiminnallinen opinnäytetyö voi sisältää myös tutkimuksellisen selvityksen. Tutkimuksellisen selvityksen tutkimuskäytännöt ovat hieman väljemmät kuin varsinaisessa tutkimuksellisessa työssä ja aineistoa ei analysoida yhtä tarkalla tasolla. Selvitystä tarvitaan esimerkiksi kohderyhmän tarpeiden selvittämisessä ja toiminnallisen työn lopullisen muodon selvittämisessä. (Vilka & Airaksinen 2003, 9-10, 56-57.)

Tämä opinnäytetyö on toiminnallinen, koska siinä kehitetään malli lapsiperheiden sähköisen palvelun tietosisällöistä. Opinnäytetyössä tehdään tutkimuksellinen selvitys käyttäen osallistavia sekä toiminnallisia menetelmiä kohderyhmän ja ammattilaisten näkemyksen selvittämiseksi ja mallin perustelun varmistamiseksi.

5.1.2 Elämänjana-työskentely

Työpajassa käytettiin sovelletusti elämänjana-menetelmää seinätaulutyöskentelynä (kuva 3). Taustana oli opinnäytetyön kontekstissa kuvattu elämänkaarimalli. Ajatuksena oli saada selville ammattilaisten näkemyksiä siitä, millaisia normatiivisia eli kaikille perheille yhteisiä elämäntapahtumia perheet kohtaavat, sekä siitä millaisia haasteita perheet kohtaavat ja millaista tietoa perheet näissä tilanteissa kaipaavat. Halusin mukaan myös normaaliin elämäntapahtumiin kuuluvat asiat, koska opinnäytetyön avulla pyritään tukemaan perheitä ennakkoiden. En myöskään halunnut lähestyä aihetta vain ongelmalähtöisesti.



Kuva 3. Elämänjana-seinätyöskentely

Elämänjana-menetelmää käytetään sosiaalialalla yleisesti etenkin lastensuojelussa. Elämänjanan avulla pyritään rakentamaan yksilön identiteettiä ja ehjää kuvaa omasta elämänhistoriasta. Elämänjanaa piirrettäessä huomioidaan elämän ylä- ja alamäet. (Terveystieteiden tutkimuskeskus c 2018.) Olen soveltanut elämänjana-menetelmää aiemmin työelämässä ja opinnoissa taidelähtöisten menetelmien yhteydessä.

Taidelähtöisissä menetelmissä käytettiin elämän ylä- ja alamäiden kuvaamiseen konkreettisia kiviä ja kukkasia. Halusin käyttää työpajassa kiviä ja kukkasia symbo-

leina, mutta ajattelin että työpaja olisi helpompi toteuttaa ja dokumentoida eri värisillä post-it -lapuilla.

5.1.3 Samankaltaisuuskaavio

Samankaltaisuuskaavio on käyttäjakeskeisessä suunnittelussa ja palvelumuotoilussa käytetty menetelmä käyttäjätiedon ja ideointien tulkintaan. Kaavio toteutetaan niin, että muistiinpanot tai ideat kirjoitetaan post-it -lapuille ja niistä muodostetaan ryhmiä, jotka liittyvät samaan asiaan. Ryhmille merkitään otsikot ja niitä voidaan myös ryhmitellä ylempien tasojen otsikoiden mukaan. (Hämäläinen, Vilka & Miettinen 2011, 75).

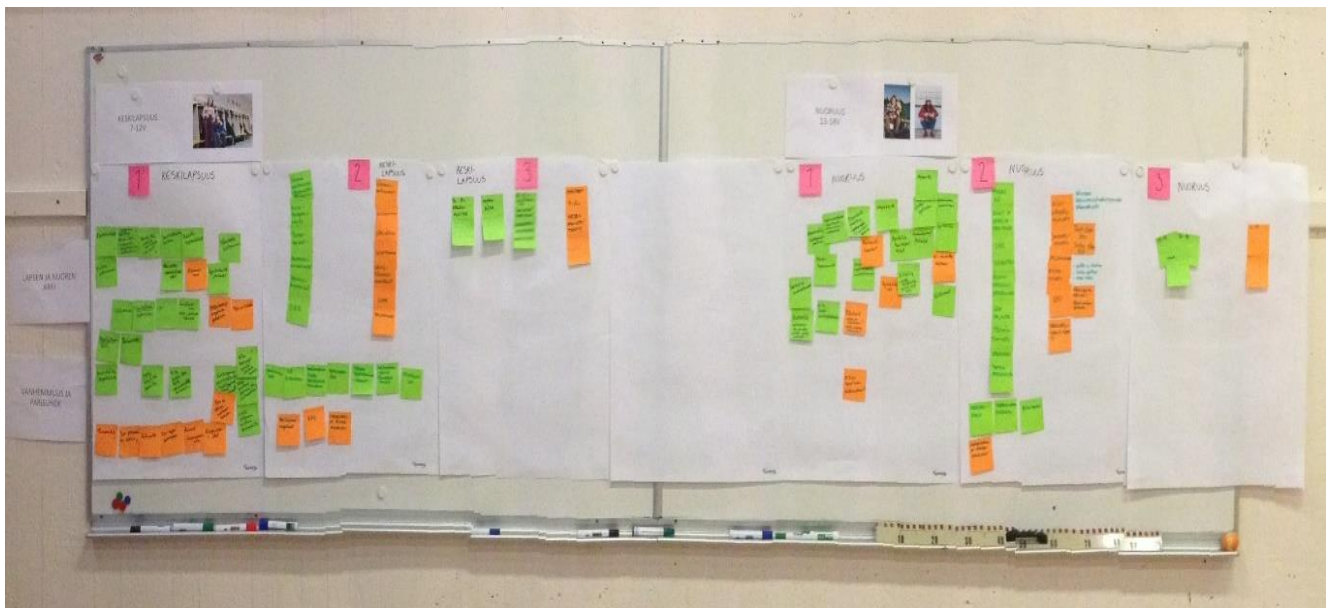
5.2 Työpaja perhekeskus-asiantuntijaryhmälle

Keskustelin työharjoitteluni aikana keväällä 2018 SATULA-hankkeen suunnittelijoiden ja projektipäällikön kanssa siitä, miten saisin selvitettyä kehittämistyössä olevien ammattilaisten näkemyksiä opinnäytetyöhöni. Hankkeen suunnittelija ehdotti, että perhekeskus-asiantuntijaryhmä voisi soveltua tarkoitukseeni. Perhekeskus-asiantuntijaryhmä on yksi SATULA-hankkeen alatyöryhmistä, joka suunnittelee muun muassa perhekeskustoimintamallia. Perhekeskus-asiantuntijaryhmä kokoaa yhteen joukon ammattilaisia erilaisista lasten, nuorten ja perheiden palveluista kunnista sekä myös seurakunnista ja järjestöistä. Sain mahdollisuuden käyttää osan työryhmän kehittämisryhmän kokouksesta tähän. Työryhmän ammattilaiset ovat hyvin kiireisiä, koska ovat hankkeen kehittämistyössä mukana oman työnsä ohella. Päätin järjestää ammattilaisille työpajan, koska ajattelin sen olevan ajankäytöllisesti tehokas ja hyvä tapa osallistaa ryhmän jäsenet aktiiviseen työskentelyyn.

Järjestin työpajan perhekeskustyöryhmän tapaamisen yhteydessä Porin kansalaisopiston auditoriossa keväällä 2018. Työryhmälle kerrottiin kokouskutsussa työpajasta. Pyysin työryhmältä suostumuksen osallistumiseen ja keskustelun tallentamiseen. Pidin työryhmälle ensin Powerpoint-diaesityksenä lyhyen alustuksen, jossa esittelin elämänjanaanäkökulmaa ja orientaationa aiheeseen katsottiin lyhyt perheen elämäntilannetta kuvaava video. Esittelin myös nopeasti Oulussa toteutettua lap-

suus.ouka.fi -sivustoa. Alustuksen jälkeen työskenneltiin pienryhmissä. Kokouksessa oli paikalla 15 osallistujaa, joten alkuperäisestä suunnitelmasta poiketen jaoin ryhmän kolmeen viiden hengen pienryhmään. Perhekeskustyöryhmän vetäjät SATULA-hankkeesta toimivat pienryhmien fasilitaattoreina.

Pienryhmissä mietittiin yhdessä vastauksia kysymykseen ”Millaista tietoa perheet tarvitsevat sähköisestä palvelusta?”. Pienryhmille jaettiin vihreitä ja oransseja post-it-lappuja, joista vihreät symboloivat kukkasia eli perheiden kohtaamia normatiivisia asioita ja oranssit kiviä eli perheiden kohtaamia haasteita. Laput kiinnitettiin seinälle, joka esitti lapsiperheen elämänkaarta keskilapsuudesta nuoruuteen (kuva 4).



Kuva 4. Perheen elämänjanaanäkökulman seinätyöskentely

5.2.1 Työpajan tulokset

Keskilapsuus 7 – 12 vuotta		
Ryhmä 1	Kukkaset	Kivet
Lapsen arki	<ul style="list-style-type: none"> - kaverisuhteet - lapsen kehitys tässä iässä (fyysinen, kognitiivinen, sosiaalinen) - koulun alkaminen - liikkuminen - terveellinen syöminen - uni - liikkuminen (esim. julkinen liikenne) - murrosikä (fyysiset muutokset ja muut) - tietoa seurustelusta - päihdetietoa - netin käytöstä tietoa - kouluth tarkastukset - harrastusmahdollisuudet - oppilashuoltopalvelut - yläasteelle siirtyminen 	<ul style="list-style-type: none"> - kiusaaminen - mielenterveysongelmat perheessä - painonhallinta
Vanhemmuus ja parisuhde	<ul style="list-style-type: none"> - monikulttuurisuus - päihdetietoa - koululaisen iltapäivähoito - netin käytöstä lapsille - 5. lk laaja terveystarkastus vanhemmat mukaan - vanhempana murrosikäiselle ("koulu/oppitunti" murkun vanhemmalle) - mikä murkun kanssa on normaalia - miten vanhempi selviää murkun kanssa - linkki Wilmaan murkun vanhemmille 	<ul style="list-style-type: none"> - toimeentulo - kun perheessä on surua - väkivalta - kun lapsi sairastaa - avioero (vuoroasuminen) - riippuvuudet * - kun ei jaksa murkun kanssa
Ryhmä 2	Kukkaset	Kivet
Lapsen arki	<ul style="list-style-type: none"> - koulun aloittaminen: koulumatkat - aamu- ja iltapäivätoiminta - kouluterveydenhuolto - turvataidot - harrastusmahdollisuudet - oppilashuoltoryhmä 	<ul style="list-style-type: none"> - oppimisvaikeudet - kiusaaminen - yksinäisyys - sairastaminen - perhetilanteen muutokset - SOME - pelaaminen
Vanhemmuus ja parisuhde	<ul style="list-style-type: none"> - parisuhteen tuki - lapset puheeksi -keskustelu - vanhempainkoulu sähköisessä muodossa - vanhempainillat 	<ul style="list-style-type: none"> - parisuhteen ongelmat - ero - mielenterveys- ja päihdeongelmat

	<ul style="list-style-type: none"> - työajan lyhentäminen – etuudet - vanhempainryhmät (ihmeelliset vuodet) - eropalvelut 	
Ryhmä 3	Kukkaset	Kivet
Lapsen arki	<p>7 – 10 v</p> <p>koulun aloitus:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ilmoittautuminen - iltis / ap - terkkaripalvelut - erityispalvelut - kuljetus / kulkeminen <p>vapaa-aika:</p> <ul style="list-style-type: none"> - harrastusmahdollisuudet - vertaistuki - kohtaamispaikat (+ liikuntapaikat) - liikenne <p>10 – 12 v</p> <ul style="list-style-type: none"> - esimurrosikä - ”oma elämä” - turvataidot - vanhemmuusvalmennus - vertaistuki 	<p>(7 – 12 v)</p> <ul style="list-style-type: none"> - arjen hallinta / pyörittäminen - parisuhde muuttuu – palvelut - SOME - reviirin laajennus

Nuoruus 12 – 18 vuotta		
Ryhmä 1	Kukkaset	Kivet
Nuoren arki	<ul style="list-style-type: none"> - nuorisotilat - kohtaamispaikat - seksuaalisuus: identiteetin etsiminen, vertaistuki - mielen hyvinvointi - 8. lk laaja terveystarkastus - ehkäisy: mitä vaihtoehtoja, mistä niitä saa - mopokortti - omasta hyvinvoinnista huolehtiminen - opiskelijahuoltopalvelut - peruskoulu päättyy 2. asteen valinta - ajokortti - jatko-opiskelu - mielenterveyspalvelut - itsenäinen asuminen - opintotuki - kutsunnat 	<ul style="list-style-type: none"> - rikokset: mikä on rikollista, mitä rikoksista seuraa? - murrosiän haasteet - syömishäiriöt - ei-toivottu raskaus
Vanhemmuus ja parisuhde	<ul style="list-style-type: none"> - murrosikä: (tarkemmin edellisellä janalla) milloin pitää huolestua? - 8. lk laaja terveystarkastus 	<ul style="list-style-type: none"> - milloin tarvitaan lastensuojelua?

Ryhmä 2	Kukkaset	Kivet
Nuoren arki	<ul style="list-style-type: none"> - murrosikä - koulu- ja opiskelijaterveydenhuolto - oppilashuoltoryhmä - seurustelu - hyvinvoinnin edistäminen - uravalinta - itsenäistyminen - opintotuki - tietoa ehkäisystä 	<ul style="list-style-type: none"> - riskikäyttäytyminen: päihteet, seksuaalikäyttäytyminen, syömishäiriöt - sairastuminen (palveluohjaus, tietoa etuuksista) - pelaaminen - kiusaaminen (miltä se tuntuu, kuka auttaa, oma rooli) - uni: miksi uni on tärkeää, apua uniongelmiin - seksuaali-identiteetti
Vanhemmuus ja parisuhde	<ul style="list-style-type: none"> - murkkukoulu - napanuoran katkaisu - elintavat 	<ul style="list-style-type: none"> - mielenterveys- ja päihdeongelmat
Ryhmä 3	Kukkaset	Kivet
Nuoren arki	<p>13 – 15 vuotta:</p> <ul style="list-style-type: none"> - siirtyminen yläkouluun - mopo - murrosikä <p>16 – 18 vuotta:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ammatinvalinta - auto - muutto 	<p>13 – 15 vuotta:</p> <ul style="list-style-type: none"> - päihteet: Kokeilut, riskikäyttö - turvallinen yhteisö vaihtuu / jää pois - kaveriasiat - kiusaaminen - psyk. ongelmat
Vanhemmuus ja parisuhde	<ul style="list-style-type: none"> - vertaistuki - tietoa nuoren tulevaisuudesta (koulutus, ammatti) 	<ul style="list-style-type: none"> - yhteiset kasvatusero - tyhjä pesä

5.2.2 Työpajan vastausten teemoittelu

Teemoittelin työpajan vastaukset samankaltaisuuskaavion ideaa soveltaen, koska vastaukset olivat jo valmiina post-it lapuilla ja siten helppo kerätä yhteen. Samankaltaisuuskaavio vastaa idealtaan laadullisten menetelmien tyypittelyä.

Keskilapsuus 7 – 12 vuotta	Nuoruus 12 – 18 vuotta
<p><u>Lapsen kehitys ja hyvinvointi</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Lapsen kehitys (fyysinen, kognitiivinen, sosiaalinen) - esimurrosikä - murrosiän fyysiset muutokset - ”oma elämä”, reiviirin laajennus - Terveys ja hyvinvointi <ul style="list-style-type: none"> o liikkuminen o terveellinen syöminen o uni o painonhallinta o päihdetietoa - lapsen sairastaminen - Sosiaaliset suhteet <ul style="list-style-type: none"> o kiusaaminen (n=2) o tietoa seurustelusta o turvataidot (n=2) o yksinäisyys 	<p><u>Nuoren kasvu, kehitys ja hyvinvointi</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - uni (miksi tärkeää, apua uniongelmiin) - murrosikä (n=2) - seksuaalisuus: identiteetin etsiminen (n=2), vertaistuki - mielen hyvinvointi, mielenterveyspalvelut, psyk. ongelmat - seurustelu - tietoa ehkäisystä ja sen saatavuudesta, ei-toivottu raskaus - omasta hyvinvoinnista huolehtiminen, hyvinvoinnin edistäminen - Sosiaaliset suhteet: <ul style="list-style-type: none"> o seurustelu o kaverisuhteet o kiusaaminen o turvallinen yhteisö vaihtuu / jää pois - sairastuminen <p><u>Ongelmakäyttäytyminen</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - rikokset: mikä on rikollista, mitä rikoksista seuraa? - murrosiän haasteet - päihteet (n=2), päihdekokeilut, riskikäyttö pelaaminen - syömishäiriöt
<p><u>Koulumaailma</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - koulun aloitus (n=3) <ul style="list-style-type: none"> o ilmoittautuminen o koulumatkat, kuljetus / kulkeminen o aamu- ja iltapäivätoiminta - oppimisvaikeudet - kouluterveydenhuolto (n=2) - erityispalvelut - kouluterveydenhoitajan tarkastukset - oppilashuoltopalvelut, oppilashuolto-ryhmä - 5. lk laaja terveystarkastus vanhemmat mukaan - yläasteelle siirtyminen - linkki Wilmaan murkun vanhemmille 	<p><u>Koulumaailma ja jatko-opiskeluun hakeutuminen</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - siirtyminen yläkouluun - koulu- ja opiskelijaterveydenhuolto, opiskelijahuoltopalvelut - oppilashuoltoryhmä - 8. lk laaja terveystarkastus (n=2) - peruskoulu päättyy – 2. asteen valinta <p><u>Jatko-opiskelu, ammatinvalinta ja itsenäistyminen</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - opintotuki - armeija ja kutsunnat - ammatinvalinta - itsenäinen asuminen
<p><u>Vapaa-aika</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - harrastusmahdollisuudet (2) - kohtaamispaikat + liikuntapaikat - liikenne - some - pelaaminen 	<p><u>Vapaa-aika</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - nuorisotilat, kohtaamispaikat - mopo/mopokortti (n=2) - ajokortti / auto
<p><u>Kouluikäisen vanhempana ja perheenä</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - parisuhteen tuki - Vanhemmuuden tuki / vanhemmuusvalmennus <ul style="list-style-type: none"> o vanhempainryhmät (ihmeelliset vuodet) o vertaistuki (n=2) o sähköinen vanhempainkoulu o arjen hallinta / pyörittäminen 	<p><u>Nuoren vanhempana ja perheenä</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - murkkukoulu, murrosikä (tarkemmin 7-12 v) – milloin pitää huolestua? - napanuoran katkaisu - perheen elintavat - milloin tarvitaan lastensuojelua - vertaistuki - yhteiset kasvatuslinjat

<ul style="list-style-type: none"> ○ vanhempainillat ○ vanhempana murrosikäiselle <ul style="list-style-type: none"> ▪ ”koulu/oppitunti” murkun vanhemmalle ▪ mikä on normaalia ▪ miten selviää murkun kanssa ▪ kun ei jaksaa murkun kanssa <ul style="list-style-type: none"> - työajan lyhentäminen - etuudet - perhetilanteen muutokset / parisuhde muuttuu - palvelut - toimeentulo - monikulttuurisuus - päihdetietoa / riippuvuudet, päihdeongelmat (n=2) - mielenterveysongelmat (n=2) - suru perheessä - väkivalta - avioero, eropalvelut – vuoroasuminen (n=3) <p>some</p>	<ul style="list-style-type: none"> - tietoa nuoren tulevaisuudesta (koulutus, ammatti) - ero - tyhjä pesä
---	--

5.3 Kysely lapsiperheille SuomiAreenalla

Halusin selvittää lapsiperheiden näkökulmaa tietosisältöihin laajemmin, koska Facebookin neuvonantajavanhempien ryhmän osallistuminen ja mukaan saaminen oli epävarmaa. Mietin muita tapoja lapsiperheiden osallistamiseen ja keskustelin tästä myös hankkeen suunnittelijoiden kanssa. Kohderyhmän tavoittamisen kannalta haasteena oli opinnäytetyön aikataulu ja toteutuksen ajoittuminen kesään. SATULA-hanke oli muiden Satasote-hankkeiden kanssa mukana SuomiAreenan kansalaistorilla ja siellä liikkuu paljon ihmisiä, myös lapsiperheitä. Sovittiin, että toteutan siellä sähköisen palvelun tietosisältöjen arvioinnin ja täydentämisen toiminnallisina ja osallistavina menetelmin.

5.3.1 SuomiAreena ja SATULA-hanke kansalaistorilla

SuomiAreena on viisipäiväinen vuosittain järjestettävä kesätapahtuma, jossa keskustellaan suomalaisesta yhteiskunnasta. Tilaisuudet ovat ilmaisia ja niihin on kaikilla vapaa pääsy. Tapahtuma on viime vuosina järjestetty Porissa jazzviikolla ja sen tuottajina toimivat Mediahub ja Porin kaupunki. Tapahtuman kumppani on MTV ja SuomiAreena onkin laajasti näkyvillä mediassa. Vuoden 2018 teemoina SuomiAreenassa oli turvallisuus, suvaitsevaisuus ja vastuullisuus. SuomiAreenan yhteydessä

järjestettiin kansalaistori, jossa yhdistykset ja yritykset esittelivät toimintaansa. Kansalaistorilla järjestettiin myös keskustelutilaisuuksia ja muuta ohjelmaa. (SuomiAreenan www-sivut 2018.) Satasote-hankkeilla oli kansalaistorilla oma telta, jossa SATULA-hanke oli mukana lasten, nuorten ja perheiden päivänä 17.7.2018. Satasote-hankkeiden telta sijaitsi keskeisellä paikalla torin kulmalla.

5.3.2 Kyselyn suunnittelu

Tavoitteenani oli tuoda ammattilaisilta työpajassa kerätyt sisällöt lapsiperheiden arvioitavaksi ja kerätä heidän omia ideoitaan. Kansalaistorilla liikkui paljon ihmisiä, mutta ajattelin, että heitä voi olla vaikea saada viipymään teltalla pidempään. Halusin käyttää toiminnallista menetelmää, jolla saisin kuitenkin kerättyä riittävästi tietoa. Toteutin kyselyn ja arvioinnin julistekyselyn avulla. Ryhmittelin perhekeskus-asiiantuntijaryhmän työpajasta saadut aiheet niin, että lapsiperheet saivat ottaa kantaa, mitä tietosisältöjä he haluaisivat palveluun. Halusin, että perheillä olisi mahdollisuus kertoa myös oma ehdotuksensa tietosisällöistä.

Luonnostelin julisteesta Powerpoint-pohjan, jonka esittelin SATULA-hankkeen työntekijöille 21.6.2018 samalla kun he suunnittelivat SuomiAreenaa. Sain hankkeesta palautetta ja ehdotuksia julisteen ulkoasusta ja sisällöstä sekä kyselyn toteutuksesta. Hankkeesta toivottiin mahdollisimman tiivistä esitystä, jotta kyselyyn vastaaminen olisi mahdollisimman helppoa. Toisaalta kyselyn tulisi antaa riittävästi informaatiota. Päädyin yhdistämään kouluikäisen ja nuoren -sisällöt saman otsikon alle, koska niissä oli osittain samoja teemoja. Samasta syystä yhdistin lapsen ja nuoren vanhempana -osiot yhden 'Vanhempana ja perheenä' -osion alle. Julistekyselyn sisältö on ja ulkoasu on kuvattu liitteessä 2.

SATULA-hankkeen puolesta teltaan oli tulossa kuvia ja videoita lasten asuntomesujen auditoinneista, Fortuna-pelejä sekä esite- ja muuta materiaalia jaettavaksi. Ajattelin, että Fortuna-peli olisi lapsille hyvää ajanvietettä vanhempien vastatessa kyselyyni. Sovittiin, että saan käyttööni kyselyä varten teltan toisen sivun, joka on leveydeltään neljä metriä. Posterit oli mahdollista kiinnittää narulla teltan kaiteisiin. Lisäksi sovittiin, että tuon laatikon, johon perheet voivat jättää omia ehdotuksiaan

tietosisällöistä. Satasote-hankkeiden viestinnän suunnittelija tarjoutui auttamaan julisteen tekemisessä ja visuaalisen ilmeen suunnittelussa. Tämä oli todella hyvä asia, jotta kyselyn ulkoasusta saatiin kiinnostava ja vakuuttava. Visuaalisen ilmeen tuli noudattaa Satakunnan maakuntaudistuksen graafista ohjeistusta (Satakunnan maakuntaudistus 2018).

5.3.3 Kyselyn toteutus

Toteutin kyselyn SuomiAreenan kansalaistorilla 17.7.2018 (kuvat 5 ja 6). Kyselyn tavoitteena oli selvittää, ovatko lapsiperheiden näkemykset tietosisällöistä saman suuntaisia ammattilaisten työpajan tulosten kanssa. Päivä oli lähes tukalan helteinen, lämpömittari torilla näytti enimmillään +36 astetta. Pelkäsin helteen vaikuttavan negatiivisesti kansalaistorin kävijämäärään, mutta näin ei onneksi käynyt, vaan ihmisiä oli paljon liikkeellä. Koko SuomiAreena keräsi kaikkiaan 67 000 kävijää (SuomiAreenan www-sivut 2018.)



Kuva 5. SATULA-hanke SuomiAreenan kansalaistorilla (kuva: SATULA-hanke)



Kuva 6. Kysely lapsiperheille SuomiAreenan kansalaistorilla

Osoittautui toimivaksi ideaksi pyytää vanhempia vastaamaan kyselyyn sillä aikaa, kun lapset pelasivat Fortuna-peliä. Kysely oli sopivan nopea ja helppo vastata. Kyselyyn vastanneet saivat kiitokseksi Satakunnan maakuntaudistuksen kassin ja materiaalia. Lapsiperheiden ehdotuksia kertyi harmikseni vain muutamia. Tämän uskon johtuvan pitkälti helteestä. Sain kuitenkin kerättyä joitakin ideoita suullisesti niin, että kirjoitin itse kommentit ylös. En systemaattisesti kerännyt kyselyyn vastanneiden taustatietoja, mutta havainnoin että suuri osa kyselyyn vastanneista oli äitejä. Yritin saada myös paikalla olleita isiä vastaamaan, mutta monet halusivat perheen äidin vastaavan kyselyyn koko perheen puolesta.

5.1 Kysely neuvonantajavanhemmille

Keskustelin SATULA-hankkeen suunnittelijoiden kanssa siitä, olisiko hankkeen kautta mahdollista tavoittaa opinnäytetyöni kohderyhmää eli lapsiperheiden vanhempia. Esille nousi SATULA-hankkeen neuvonantajavanhemmat ryhmä. Neuvonantajavanhemmat on Facebookissa toimiva vapaaehtoisuuteen perustuva ryhmä, joka koostuu Satakuntalaisista vanhemmista, jotka ovat olleet halukkaita kehittämään lapsiperheiden palveluita. Ryhmä ei ole ollut kovin aktiivinen, joten näin tarpeelliseksi ensin selvittää Facebook-kyselyllä heidän kiinnostustaan ja mahdollisuuttaan osallis-

tua sähköisten palvelujen kehittämiseen (Liite 1). Facebook-kyselyn vaihtoehtoina oli a) yhteinen tapaaminen (työpaja) b) sähköinen kysely ja c) henkilökohtainen haastattelu. Kaikki alustavaan kyselyyn vastanneet valitsivat vaihtoehdon b) sähköinen kysely. Toteutin neuvonantajavanhemmille SuomiAreenan sisältöjä vastaavan Padlet-kyselyn (liite 3), jossa pyysin heitä arvioimaan, millaisia tietosisältöjä he haluaisivat sähköiseen palveluun.

5.2 Kyselyiden tulokset

Lapsiperheille ja neuvonantajavanhemmille suunnattujen kyselyiden tarkoituksena oli arvioida, millaiset tietosisällöt ovat lapsiperheiden näkökulmasta keskeisimpiä ja selvittää onko ammattilaisten ja perheiden näkemyksissä eroavaisuuksia. Tavoitteena oli myös selvittää sisältöjen keskinäistä priorisointia, jotta sähköisen palvelun kehittämistyössä osataan panostaa oikeisiin asioihin.

Lapsen ja nuoren kehityksen ja hyvinvoinnin osiosta (taulukko 1) nousi lapsiperheiden näkökulmasta selvästi keskeisimmäksi kaveri- ja seurustelusuhteet, kiusaaminen. Nuoren hyvinvointiin liittyvät asiat sekä lapsen ja nuoren terveellisten elämäntapojen tukeminen koettiin myös tärkeiksi aiheiksi, samoin esimurrosikä ja murrosiän muutokset. Muiden asioiden osalta vastaukset jakautuivat melko tasaisesti. Kaverisuhteet ja kiusaaminen sekä nuorten mielenterveysasiat ovatkin tällä hetkellä yhteiskunnassa puhuttavia ilmiöitä. Kyselyä tehdessä kävi ilmi, että termistöön olisi ollut hyvä kiinnittää huomiota ja testata käsitteiden ymmärrettävyys kohderyhmällä. Esimerkiksi turvataidot-käsitettä olisi ollut syytä avata tarkemmin. Tämän havaittuani avasin käsitettä suullisesti vastaajille.

Taulukko 1. Lapsen ja nuoren kehitys ja hyvinvointi

Lapsen ja nuoren kehitys ja hyvinvointi				
Nro	Aihe	Yhteensä	Suomi-Areena	Facebook
5	Kaveri- ja seurustelusuhteet, kiusaaminen	27	26	1
7	Nuoren hyvinvointi (uni ja uniongelmat, mielen hyvinvointi ja palvelut)	23	22	1
2	Terveellisten elämäntapojen tukeminen (uni, terveellinen syöminen, liikkuminen, painonhallinta)	16	15	1
4	Esimurrosikä ja murrosiän muutokset	16	15	1
6	Turvataidot	12	11	1
10	Seurustelu ja ehkäisy	12	11	1
1	Tietoa lapsen kehityksestä eri ikäkausina	11	10	1
3	Lapsen sairastaminen	11	10	1
9	Seksuaali-identiteetin etsiminen ja vertaistuki	11	10	1
8	Syömishäiriöt	4	3	1

Koulu ja opiskelu -osiosta (taulukko 2) eniten vastauksia keräsi koulun aloitus ja aamu/iltapäivähoito sekä tukea oppimiseen. Myös ”toisen asteen valinta” ja ”yläasteelle siirtyminen” saivat jonkin tasaisesti vastauksia. Kuten aiemmin nuoruudesta kehitysvaiheena todettiin, ovat kouluasteelta toiselle siirtymiset kriittisiä nivelvaiheita ja niiden onnistumisella on suuri vaikutus lapsen ja nuoren myöhempään elämään ja työuraan.

Taulukko 2. Koulu ja opiskelu

Koulu ja opiskelu				
Nro	Aihe	Yhteensä	Suomi-Areena	Facebook
11	Koulun aloitus ja aamu/iltapäivähoito	18	17	1
13	Tukea oppimiseen	17	15	2
16	Toisen asteen valinta	10	8	2
15	Yläasteelle siirtyminen	9	9	0
12	Koulu- ja opiskeluterveydenhuolto ja oppilashuoltopalvelut	8	6	2
14	Erytispalvelut	8	6	2
	<i>Koululaisten kesätoiminta (kerhot ym)</i>	1	1	0

Jatko-opiskelu, ammatinvalinta ja itsenäistyminen -osiosta (taulukko 3) selvästi tärkeimmäksi nousi ammatinvalinta. Vanhemmilta tuli tähän suullisesti kommentteina, että henkilökohtaista yksilöllistä ammatinvalinnanohjausta kaivattaisiin lisää.

Ammatinvalinta on laajempi kokonaisuus, johon sähköiset palvelut voisivat tuoda lisää uudenlaisia mahdollisuuksia.

Taulukko 3. Jatko-opiskelu, ammatinvalinta ja itsenäistyminen

Jatko-opiskelu, ammatinvalinta ja itsenäistyminen				
Nro	Aihe	Yhteensä	Suomi-Areena	Facebook
19	Ammatinvalinta	20	18	2
17	Opintotuki	9	9	0
20	Itsenäinen asuminen	8	8	0
18	Armeija ja kutsunnat	5	5	0
	Nuoren oman arjen hallinta	2	1	1

Lasten ja nuorten vapaa-aikaan (taulukko 4) liittyen koettiin tärkeäksi saada tietoa erilaisista harrastusmahdollisuuksista ja vapaa-ajanviettopaikoista sekä nuorisoin kohtauspaikoista. Mediat ja pelaaminen nousi myös keskeiseksi. Osana perhekeskustoimintaa on SATULA-hankkeessa kartoitettu Satakuntalaisten lasten, nuorten ja perheiden kohtauspaikkoja sekä kehitetty kohtauspaikkatoimintaa. Kohtauspaikkoja on koottu Google-kartalle, mikä olisi mahdollista liittää sähköisen palveluun. Sähköisessä palvelussa olisi hyvä mahdollisuus yhdistää samaan paikkaan tietoa eri toimijoiden (kuntien vapaa-aikatoimi, seurat, järjestöt, yritykset, seurakunnat jne) järjestämästä vapaa-ajantoiminnasta.

Taulukko 4. Vapaa-aika

Vapaa-aika				
Nro	Aihe	Yhteensä	Suomi-Areena	Facebook
20	Harrastusmahdollisuudet ja vapaa-ajanviettopaikat	22	20	2
23	Nuorisotilat ja kohtauspaikat	18	17	1
22	Mediat ja pelaaminen	14	13	1
21	Liikenne	4	4	0
24	Mopo ja mopokortti	4	4	0
25	Ajokortti ja auto	4	4	0

Vanhempana ja perheenä -osiosta (taulukko 5) tärkeimmiksi koettiin perheen hyvät elämäntavat, murkkukoulu teinien vanhemmille ja tuki vaikeuksiin (päihteet, mielen-terveys, väkivalta, suru, toimeentulo). Perhekeskustyöryhmän työpajassa keskusteltiin, että murkkukoulu vanhemmille voisi olla vanhemmille pidettävä oppitunti / tietoisuus tai kokonaan sähköinen palvelu. Vanhempainryhmistä muutamat isät kommentoivat hieman naureskellen, että vanhempainillat voisi järjestää sähköisenä. Kommentista päätettiin, että perinteisiin vanhempainiltoihin osallistuminen ei aina ole ruuhkavuosia eläville vanhemmille innostusta herättävää. Vaikka ehdotus tehtiin hiukan leikkilään, voisi digitaalinen vanhempainilta hyvinkin olla harkittava asia ja toimia perinteisten vanhempainiltojen lisänä. Perhetilanteen muutokseen liittyen on SATULA-hankkeen eropalvelujen työryhmässä osana perhekeskustoimintamallia mietitty Satakuntalaista eropalvelupolkua. Tällainen palvelupolun kuvaaminen on hyvä lähtökohta sähköisten palvelujen kehittämiseksi.

Taulukko 5. Vanhempana ja perheenä

Vanhempana ja perheenä				
Nro	Aihe	Yhteensä	Suomi-Areena	Facebook
29	Perheen hyvät elämäntavat	18	16	2
30	Murkkukoulu – mitä tehdä teinin kanssa, entä jos ei pärjää?	16	16	0
32	Tukea vaikeuksiin (päihteet, mielen-terveys, väkivalta, suru, toimeentulo)	15	15	0
27	Vertaistuki	13	11	2
28	Arjen hallinta	12	10	2
26	Vanhempainryhmät (vanhempainillat, vanhempainkoulut)	11	9	2
31	Avioero ja muut perhetilanteen muutokset	11	11	0

6 LAPSIPERHEIDEN ELÄMÄNPOLUILLA - TIETOSISÄLTÖMALLI

Opinnäytetyön tavoitteena oli suunnitella sisältömalli, jota voitaisiin hyödyntää lapsiperheiden sähköistä palvelua kehitettäessä. Maakunnallisia palveluita kehitetään useille eri kohderyhmälle, joten sisältömallin suunnittelussa oli huomioitava myös sen idean soveltuminen muille kuin lapsiperheille. Suunnittelun teki haastavaksi se, että vielä opinnäytetyön toteutuksen aikana ei ollut olemassa maakunnallisia linjauksia lapsiperheiden sähköisten palvelujen osalta. Koska tavoitteena oli vanhemmuuden ja lapsiperheiden hyvinvoinnin tukeminen ja tiedollisiin tarpeisiin vastaaminen, päätettiin opinnäytetyössä keskittyä palvelun tiedollisiin vaatimuksiin. Myös Sinkkonen, Nuutila & Törmä (2009, 256) korostavat, että verkkosivuston keskeinen anti käyttäjälle on sen tarjoama informaatio tai palvelu.

Sähköisen palvelun suunnitteluun liittyy keskeisesti järjestelmän rakenteen ja informaatioarkkitehtuurin suunnittelu. Informaatioarkkitehtuurilla tarkoitetaan tiedon organisoimista ja luokittelua niin, että tarvittava tieto olisi mahdollisimman helposti löydettävissä. Järjestelmän rakenne riippuu siitä, millaista palvelua ollaan kehittämässä. Verkkosivustossa sivuston rakenne määräytyy informaation rakenteen mukaan. Verko- tai mobiilisovelluksessa ei etsitä tiettyä yhtä tietoa, vaan kyse on jonkin tehtävän suorittamisesta prosessina. Ensimmäisessä on kyse rakennemallista ja toisessa prosessimallista. Molempien tulisi heijastella käyttäjän reaali maailmaa.

Verkkosivustoilla yleisin tapa rakenteen suunnitteluun on järjestää tiedot hierarkkisen informaatioarkkitehtuurin mukaisesti. Hierarkkinen rakenne pohjautuu tietojen ryhmittelyyn ylä- ja alakäsitteiden tai riippuvuus- ja seuraussuhteiden avulla. (Sinkkonen ym. 2009, 183-185.)

Opinnäytetyössä suunniteltu sisältömalli (liitteet 4 – 8) kuvaa lapsiperheiden tiedollisia tarpeita erilaisissa elämäntilanteissa keskilapsuudesta nuoruuteen. Mallin pohjana on lapsiperheen elämäнкаari keskilapsuudesta nuoruusikään. Perhekeskus-asiantuntijaryhmän työpajasta ja lapsiperheiltä kerätyt tietosisältötarpeet jäsennettiin hierarkkisesti samankaltaisuusanalyysi-menetelmää hyödyntäen. Lapsiperheiden julistekyselyä varten tietosisällöt piti saada hyvin tiiviiseen muotoon (liite 2), joten yhdistin lapsuuteen ja nuoruuteen liittyvät sisällöt saman otsikon alle. Sisältömallissa

halusin kuitenkin korostaa elämäntapaajattelua, joten pilkoin lapsuuden ja nuoruuden tietosisällöt omiksi kokonaisuuksikseen eri elämänvaiheiden alle. Tietosisällöistä elämäntapahtumat, kuten perhetilanteen muutokset (esimerkiksi avioero) ovat enemmän prosessimaisia ja niihin voidaan liittää palveluohjausta tai palveluketjuja.

7 ARVIOINTI

7.1 Opinnäytetyön tulosten hyödyntäminen ja jatkokehitys

Opinnäytetyön suunnitteluvaiheessa monet sähköisten palvelujen kehittämiseen liittyvät asiat olivat vielä avoinna. Tästä syystä pyrin suunnittelemaan sisältöjä teknisestä toteutuksesta ja alustasta riippumattomasti. Ajatuksena oli kuitenkin, että palvelun tarkoituksena olisi vanhemmuuden tukeminen, perheiden tiedon tarpeeseen ja ensisijaiseen huoleen vastaaminen. Sisältöjä voi hyödyntää yhtä hyvin verkkosivustolla, mobiilisovelluksessa kuin tekoälyä hyödyntävässä ratkaisussa. Sisältöjen avulla voidaan tarjota vanhemmille tietoa ja tarjota palveluohjausta. Tarkemmat verkkotekstit opinnäytetyössä kuvatuista sisällöistä olisi hyvä tuottaa hajautetusti yhdessä eri alojen asiantuntijuutta hyödyntäen.

Digitaalisten palvelujen suunnittelu hallituksen kärkihankkeissa ja LAPE-muutosohjelmassa on edennyt koko opinnäytetyön toteutuksen ajan. LAPE-muutosohjelman digikehittäjien ryhmä on kartoittanut lapsiperheiden sähköisten palvelujen nykytilaa ja muutostarpeita. LAPE-muutosohjelmassa on suunniteltu mallinnusta sähköiselle perhekeskukselle, joka kokoaisi lapsiperheiden palvelut yhteen paikkaan ja tukisi perhekeskustoimintamallia. Sähköisen perhekeskuksen suunnittelu alkoi keväällä 2018. Olin tällöin työharjoittelussa SATULA-hankkeessa ja sain olla mukana LAPE digikehittäjien SKYPE-palavereissa sekä valtakunnallisessa tapaamisessa Helsingissä. Sähköinen perhekeskus oli esillä STM:n kärkihankkeiden yhteisessä digi-iltapäivässä 23.10.2018. Mallinnuksessa on kuvattu sähköisen perhekeskuksen tavoitetilaa ja skenaarioita eri toteutusvaihtoehdoista. Ehdotus on nyt marraskuussa 2018 menossa hankejohdon ja ministeriöryhmän käsittelyyn (Sosiaali- ja terveysministeriö f 2018, Närhi & Pirttijärvi 2018.)

Olen suunnitellut sähköisen palvelun tietosisältöjä niin, että tuloksia voidaan hyödyntää myös sähköisen perhekeskuksen kehittämistyössä. Sähköisen perhekeskuksen tavoitetilassa on esitetty, että perhekeskus sisältäisi sähköisen palvelutarjottimen ja tietopankin (Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö f 2018, Närhi & Pirttijärvi 2018.) Sähköisen perhekeskuksen tietopankin ja palveluohjauksen tarkemmassa suunnittelussa on mahdollista hyödyntää opinnäytetyössä suunniteltuja sisältöjä. Opinnäytetyössä suunnitellut sisällöt liitetään osaksi Satakunnan perhekeskustoimintamallia. Sisältömalli tulee myös osaksi SATULA-hankkeen loppuraporttia.

7.2 Prosessin ja oman oppimisen arviointi

Opinnäytetyö toteutettiin jatkuvasti muuttuvassa ja kehittyvässä ympäristössä SATULA-hankkeen ja LAPE-muutosohjelman eri vaiheissa. Opinnäytetyön tekemistä on leimannut sote- ja maakuntauudistukseen sekä hanke- ja kehittämistyöhön liittyvä epävarmuus ja keskeneräisyys. Opinnäytetyön tekeminen jatkuvasti muuttuvassa ympäristössä on ollut haastavaa, mutta myös mielenkiintoista ja antoisaa. Opinnäytetyö on opettanut sietämään ympärillä vallitsevaa epävarmuutta ja viemään asioita eteenpäin siitä huolimatta. Ymmärryksen palvelujärjestelmästä on laajentunut valtavasti.

Sote- ja maakuntauudistus, LAPE-muutosohjelma ja SATULA-hanke toimintaympäristönä sekä julkishallinnon sähköisten palveluiden kehittäminen on ollut hyvin laaja kokonaisuus ja sen hahmottamiseen meni aikansa. Asiaa auttoi se, että suoritin keväällä 2018 johtamisen ja kehittämisen harjoitteluni SATULA-hankkeessa ja aloitin omatoimisen kokonaisuuteen tutustumisen jo ennen tätä. Pääsin myös jo ennen harjoittelua tutustumaan sote- ja maakuntauudistuksen sähköisten palvelujen kehittämiseen tammikuussa järjestetyssä tilaisuudessa, jossa esiteltiin kansallisesti kehitettäviä sähköisiä kansalaispalveluita, kuten ODA- ja virtuaalisairaala sekä Terveyskylä – palvelukokonaisuutta. Pääsin mukaan myös Oulun lapsiperheiden palvelutarjottimen toteutuksen esittelyyn.

Opinnäytetyön aihepiirin laajuuden vuoksi oli aluksi vaikeaa rajata mihin keskityn ja minkä näkökulman ottaisin. Sosionomina minulle on tärkeää asiakaslähtöisyys ja osallisuus. Tämä näkökulma on näkynyt jo ensimmäisissä pohdinnoissani ja edelleen vahvistunut prosessin aikana. Samalla opin, että osallisuuden toteutuminen ei ole helppoa, vaan se vaatii aikaa ja vaivannäköä. Tarvittavien kohderyhmien tavoittaminen ja mukaan saaminen ei aina ole helppoa. Hankkeissa toteutetaan paljon erilaisia kyselyitä ja ihmiset väsyvät vastaamaan niihin. Työpajatyöskentely osoittautui toimivaksi tavaksi ammattilaisten osallistamiseen. Työskentelyä helpotti se, että työryhmä oli jo valmiina ja työskennellyt yhdessä. Jälkeenpäin ajatellen olisi ollut hyvä, jos työryhmässä olisi ollut mukana myös lapsiperheiden edustajia kokemusasiantuntijoina. Näin olisi syntynyt vuoropuhelua vanhempien ja ammattilaisten välillä. Lapsiperheiden osallistaminen oli ammattilaisia vaativampaa. Ammattilaiset voivat osallistua työpajaan työaikanaan, mutta vanhemmilla tähän ei ole mahdollisuutta. Kyselyihin vastaamiseenkaan ei aina tahdo vanhemmilta löytyä aikaa ja vastausprosentit jäävät pieneksi. Kesäaikana lapsiperheiden tavoittaminen oli erityisen haastavaa. SuomiAreena oli tapahtumana hyvä tapa tavoittaa lapsiperheitä, mutta syvällisempi työskentely tai kysely siellä ei ollut mahdollista. Kompromisseista huolimatta olen tyytyväinen siihen, että sain kattavan näkökulman tietosisältöjen suunnittelun tueksi.

Opinnäytetyö oli kokonaisuutena hyvin monipuolinen ja sain soveltaa siinä paljon erilaisia menetelmiä. Tartuin ennakkoluulottomasti aiheeseen, joka ei ollut sosionomin mukavuusalueella. Ennakkoluulotonta asennetta kaipaisinkin yleisesti sähköisten palvelujen kehittämiseen. On uskallettava ajatella asioita omaa organisaatiota ja tehtäväkenttää laajemmin. Etsiessäni tietoa asiakaslähtöisestä palvelun kehittämisestä törmäsin useasti muotoiluajatteluun ja palvelumuotoiluun. Minulla ei kuitenkaan ollut resursseja perehtyä aiheeseen syvällisesti. Muotoiluajattelu näkyy kuitenkin jossain määrin suunnitteluni taustalla. Uskon, että palvelumuotoilua hyödynnetään jatkossa yhä enemmän sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämisessä. Jatkossa minua kiinnostaisi oppia lisää palvelumuotoilusta ja sen hyödyntämisestä sosiaali- ja terveysalalla.

8 LOPUKSI

Uskon, että digitalisaatio tulee lähivuosina mullistamaan julkishallinnon palveluita ja yhteiskuntaa ennennäkemättömällä tavalla. Opinnäytetyöni on auttanut tunnistamaan digitalisaation mahdollisuuksia ja tuonut esille asiakaslähtöisyyttä sähköisten palvelujen kehittämisessä. Sähköisten palvelujen kehittämisessä tarvitaan monenlaista osaamista ja näkökulmia. Ensiarvoisen tärkeää on, että palvelujen suunnitteluun otetaan mukaan tulevat palvelun käyttäjät. Onnistuessaan digitalisaatio mahdollistaa asiakkaille saumattomat palveluketjut elämänkaaren eri vaiheissa. Ihminen ja elämä nähdään kokonaisuutena. Sosionomina haluan omalta osaltani olla mukana rakentamassa ihmiskeskeistä digitaalista yhteiskuntaa ja mahdollistaa hyvä elämä kaikille ihmisille, kaikilla elämänpoluilla.

LÄHTEET

Dunderfelt, T. 2011. Elämänkaaripsykologia. WSOYPro:Helsinki.

Hämäläinen, V., Vilkkä, H. & Miettinen, S. 2011. Asiakasymmärryksen ja käyttäjätiedon hankkiminen. Teoksessa S. Miettinen (toim.) Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen.

Hänninen, K. 2007. Palveluohjaus. Asiakaslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin. Stakesin raportteja 20 / 2007. Viitattu 8.6.2018.

<http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/75697/R20-2007-VERKKO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Maakunta- ja sote-uudistuksen www-sivut a. Digitalisaatio. Viitattu 30.5.2018.
<http://alueuudistus.fi/soteuudistus/digitalisaatio>

Maakunta- ja sote-uudistuksen www-sivut b. Yleisesittely. Viitattu 10.6.2018.
<http://alueuudistus.fi/uudistuksen-yleisesittely>

Nurmi, J-E., Ahonen, T., Lyytinen, H., Pulkkinen, L., Ruoppila, I. 2014. Ihmisen psykologinen kehitys. 5. uud. p. PS-kustannus.

Närhi, M. & Pirttijärvi, M. 2018. Sähköinen perhekeskus – nykytila ja kehittämistarpeet. Esitys STM:n kärkihankkeiden digiseminaarissa 23.10.2018. Viitattu 13.11.2018. <https://www.innokyla.fi/web/tyotila7721638/materiaalit>

Satakunnan maakuntauudistus. Graafinen ohje. Viitattu 5.7.2018.
<https://drive.google.com/file/d/0B3aqq7fzXSGVWUFtME1wQVFCS3M/view>

Satakunta 2019. SATULA-hanke. Varhaiskasvatus, koulu ja oppilaitos lapsen ja nuoren hyvinvoinnin tukena. Viitattu 9.6.2018.
https://www.satakunta2019.fi/?page_id=1242

SATULA-hanke 2017. Satakunnassa tulevaisuus lapsissa – SATULA-hanke. Tarkennettu hankesuunnitelma 31.1.2017. Viitattu 5.1.2018.
<https://drive.google.com/drive/folders/0straB4i2TCNuV-JsLWJJdV9SZncydZA>

SATULA-hankkeen Facebook-sivut. <https://www.facebook.com/Satasote-SATULA-hanke-LAPE-muutosohjelma-1705576356401661/>

Sinkkonen, I., Nuutila, E., Törmä, S. 2009. helppokäyttöisen verkkopalvelun suunnittelu.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2016. Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2016:29. http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/74904/Rap_ja_muist_29_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sosiaali- ja terveysministeriö a. Digitalisaatio terveyden ja hyvinvoinnin tukena. Sosiaali – ja terveysministeriön digitalisaatiolinjaukset 2025. Viitattu 11.10.2018 <http://verkkojulkaisut.valtioneuvosto.fi/stm/zine/2/cover>

Sosiaali- ja terveysministeriö b. Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma (LAPE) Viitattu 5.6.2018. <https://stm.fi/lapsi-ja-perhepalvelut/kuvaus>

Sosiaali- ja terveysministeriö c. Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma. Perhekeskukset. Viitattu 9.6.2018. <http://stm.fi/lape/perhekeskukset>

Sosiaali- ja terveysministeriö d. Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma. Erityis- ja vaativimmat palvelut. Viitattu 9.6.2018. <http://stm.fi/lape/erityis-ja-vaativimmat-palvelut>

Sosiaali- ja terveysministeriö e. Sähköisten palvelujen projekti. Viitattu 7.11.2018. <https://stm.fi/lapsi-ja-perhepalvelut/projektisuunnitelmat>

Sosiaali- ja terveysministeriö f. Kärki edellä – miten kärkihankkeita on digitalisoitu. Viitattu 13.11.2018. https://stm.fi/artikkeli/-/asset_publisher/karki-edella-miten-karkihankkeita-on-digitalisoitu

SuomiAreenan www-sivut. Viitattu 8.8.2018. www.suomiareena.fi

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos a. Lapset, nuoret, perheet. Peruspalvelut. Viitattu 9.6.2018. <https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/peruspalvelut>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos b. Lapset, nuoret, perheet. Opiskeluhoito. Viitattu 9.6.2018. <https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/peruspalvelut/opiskeluhoito>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos c. Lastensuojelun käsikirja. Työmenetelmät ja välineet. Viitattu 5.7.2018. <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/työmenetelmät-ja-valineet/työvalineet/aikajanoja>

Tilastokeskus. Internetin käytön yleisyys, useus ja yleisimmät käyttötarkoitukset. Viitattu 8.6.2018. https://www.stat.fi/til/sutivi/2017/13/sutivi_2017_13_2017-11-22_kat_001_fi.html

Valtioneuvosto. Tieto hyvinvoinnin ja uudistuvien palvelujen tukena. Sote-tieto hyötykäyttöön -strategia 2020. Viitattu 8.6.2018. http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/70321/URN_ISBN_978-952-00-3548-8.pdf

Valtiovarainministeriö. Digitalisaatio. Viitattu 15.11.2018. <https://vm.fi/digitalisaatio>

Vilkka, H. & Airaksinen, T. 2013. Toiminnallinen opinnäytetyö. Tammi:Jyväskylä.

Väestörekisterikeskus. SuomiDigi kehittäjäfoorumi. Ennakointikykyinen yhteiskunta – elämän- ja liiketoimintatapahtumat. Viitattu 20.11.2018.
<https://suomidigi.fi/ennakointikykyinen-yhteiskunta/elaman-ja-liiketoimintatapahtumat/>

LIITE 1

Alustava kysely neuvonantajavanhemmille

Hyvät neuvonantajavanhemmat!

Olen Jenni Hämäläinen ja opiskelen Satakunnan ammattikorkeakoulussa sosionomi AMK –tutkintoa ja teen Satakunnassa tulevaisuus lapsissa (SATULA) -hankkeelle opinnäytetyötä lapsiperheiden sähköisten palveluiden tietosisällöistä. Opinnäytetyön avulla selvitetään lapsiperheiden vanhempien ja ammattilaisten näkemyksiä siitä, millaisia tietosisältöjä perheet tarvitsevat. Opinnäytetyön tuloksia hyödynnetään maakunnallisten verkkosivujen kehittämisessä.

Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista ja luottamuksellista.

Kartoitan alustavasti mahdollisuuttanne osallistua tutkimukseen ja sitä, mikä olisi teille paras tapa osallistua. Pyydän, että vastaisitte alla olevaan alustavaan kyselyyn keskiviikkoon 6.6.2018 mennessä. Kyselyyn vastaaminen ei vielä sido osallistumaan lopulliseen tutkimukseen. Suunnittelen tutkimuksen toteutuksen eniten kannatusta saavan vaihtoehdon mukaisesti.

Oletko kiinnostunut osallistumaan (k/e)?

Mikä olisi itsellesi mieluisin tapa osallistua?

Yhteisen tapaamisen / haastattelujen ajankohta olisi alustavasti elokuussa, sähköinen kysely voidaan toteuttaa aiemminkin.

A) yhteinen tapaaminen elokuussa (toiminnallinen työpaja)

b) sähköinen kysely

c) henkilökohtainen haastattelu

VAIKUTA LAPSIPERHEIDEN SÄHKÖISTEN PALVELUIDEN SISÄLTÖIHIN

Millaista tietoa lapsiperheiden palveluissa tulisi olla?



Lapsen ja nuoren kehitys ja hyvinvointi

Tietoa lapsen kehityksestä eri ikäkausina

Nuoren hyvinvointi (uni ja uniongelmat, mielen hyvinvointi ja palvelut)

Terveellisten elämäntapojen tukeminen

Syömishäiriöt

Lapsen sairastaminen

Seksuuaali-identiteetin etsiminen ja vertaistuki

Esimurrosikä ja murrosiän muutokset

Seurustelu ja ehkäisy

Kaveri- ja seurustelusuhteet, kiusaaminen

Turvataidot

MITÄ PUUTTUU?
JÄTÄ OMA
EHDOTUKSESI!



Koulu ja opiskelu

Koulun aloitus ja aamu / iltapäivähoito

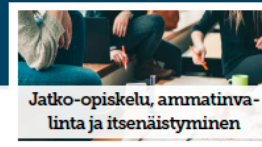
Koulu- ja opiskelijaterveydenhuolto ja oppilashuoltopalvelut

Tukea oppimiseen

Eriyispalvelut

Yläasteelle siirtyminen

Toisen asteen valinta



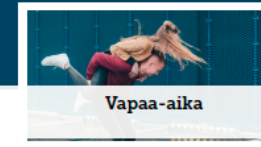
Jatko-opiskelu, ammatinvalinta ja itsenäistyminen

Opintotuki

Armeija ja kutsunnat

Ammatinvalinta

Itsenäinen asuminen



Vapaa-aika

Harrastusmahdollisuudet ja vapaa-ajanviettopaikat

Liikenne

Mediat ja pelaaminen

Nuorisotilat ja kohtaamispaikat

Mopo ja mopokortti

Ajokortti ja auto



Vanhempana ja perheenä

Vanhempainryhmät (vanhempainillat, vanhempainkoulut)

Vertaistuki

Arjen hallinta

Perheen hyvät elämäntavat

Murkkukoulu – mitä tehdä teinin kanssa, entä jos ei pärjää?

Avioero ja muut perhetilanteen muutokset

Tukea vaikeuksiin (päihteet, mielenterveys, väkivalta, suru, toimeentulo)

SATAKUNTA
– elämää parhaimmillaan



LIITE 3


padlet

Jenni Hämäläinen · 7 päivää

Millaista tietoa lasten ja nuorten (7-18 v) perheiden sähköisessä palvelussa tulisi olla?

Tykkää eli klikkaa sydämen kuvaa aiheista, joista perheiden olisi tärkeää saada tietoa. Voit lisätä omia aiheita ja kommentoida muiden ehdotuksia. Huom! Rullaa alas saakka, jotta kaikki alaotsikot näkyvät Kysely on avoinna 10.8. saakka

Ideat ja kysymykset




♥ 0

1 comment

Jenni Hämäläinen 12 päivää
Puuttuuko jokin tärkeä aihe? Voit lisätä oman ehdotuksesi tähän tai aihealueiden alle.

Lisää kommentti

Lapsen ja nuoren kehitys ja hyvinvointi



♥ 2

Lisää kommentti


Tietoa lapsen kehityksestä eri ikäkausina

♥ 1

Lisää kommentti

Terveellisten elämäntapojen tukeminen

Koulu ja opiskelu



♥ 3

Lisää kommentti


Koulun aloitus ja aamu / iltapäivähoito

♥ 1

Lisää kommentti

Koululaisten kesätoiminta (kerhot ym)

Jatko-opiskelu, ammatinvalinta ja itsenäistyminen



♥ 3

Lisää kommentti


Opintotuki

♥ 0

Lisää kommentti

Armeija ja kutsunnat

Vapaa-aika



♥ 3

Lisää kommentti

harrastusmahdollisuudet ja vapaa-ajanviettopaikat


♥ 2

Lisää kommentti

liikenne

♥ 0

Vanhempana ja perheensä



♥ 2

Lisää kommentti

vanhempainryhmät (vanhempainillat, vanhempainkoulut)

♥ 2

Lisää kommentti

Vertaistuki

♥ 2

Lisää kommentti



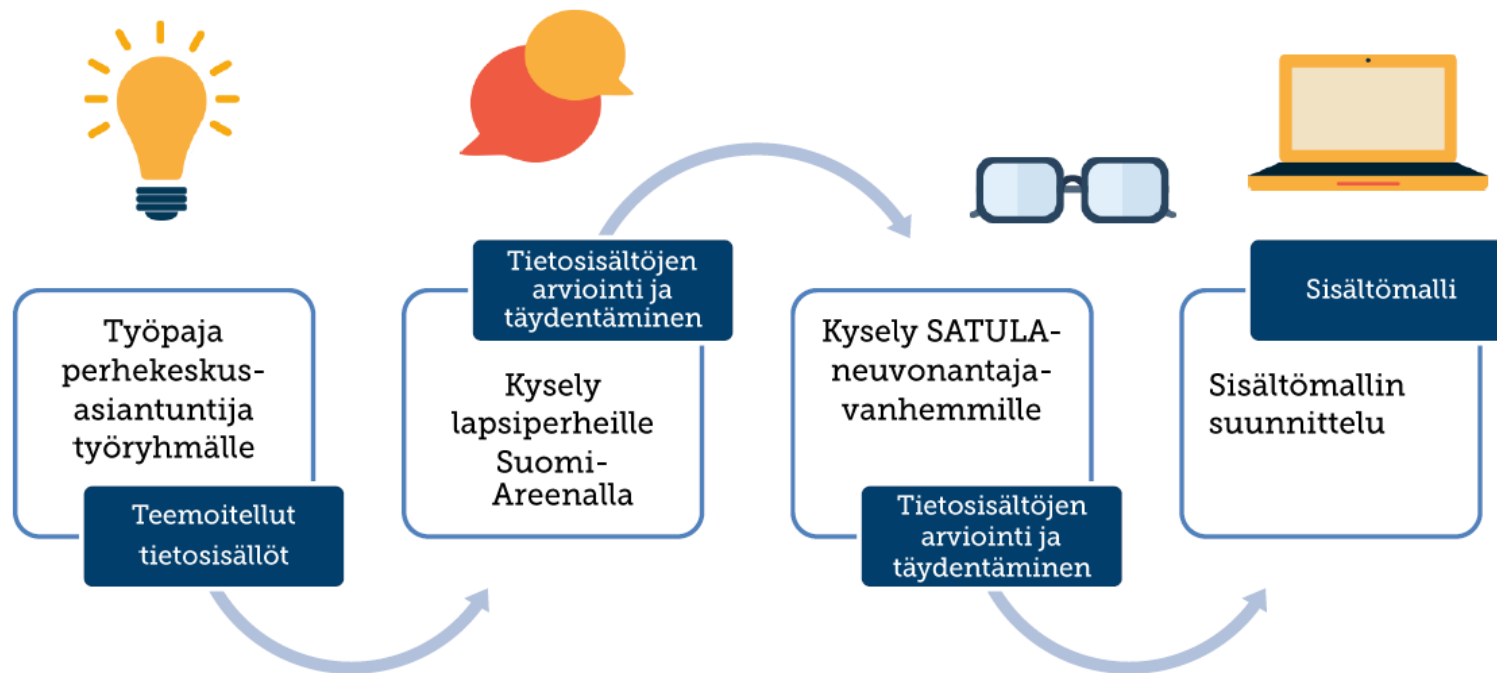
Opinnäytetyö
Jenni Hämäläinen
Satakunnan ammattikorkeakoulu
sosiaali-alan koulutusohjelma
2018

SATAKUNTA
– elämää parhaimmillaan

Lapsi- ja
perhepalveluiden
muutosohjelma

HALLITUKSEN
KÄRKIÄNNE

Sähköisen palvelun tietosisältöjen suunnittelun prosessi



Lapsiperheen elämänpoluilla keskilapsuudesta nuoruuteen -tietosisältömalli



Keskilapsuus 7 – 12 vuotta



Lapsen
kehitys ja
hyvinvointi



Koulu-
maailma



Lapsen
vapaa-
aika



Lapsen ja nuoren
vanhempana ja
perheenä

1. Kaveri- ja seurustelusuhteet, kiusaaminen
2. Esimurrosikä ja murrosiän muutokset
3. Terveellisten elämäntapojen tukeminen (uni, terveellinen syöminen, liikkuminen, painonhallinta)
4. Turvataidot
5. Lapsen sairastaminen
6. Lapsen kehitys eri ikäkausina (fyysinen, kognitiivinen, sosiaalinen)

1. Koulun aloitus ja aamu/iltapäivähoito
2. Tukea oppimiseen
3. Toisen asteen valinta
4. Yläasteelle siirtyminen
5. Kouluterveyden-Huolto - 5. lk laaja terveystarkastus vanhemmat mukaan
6. Erityispalvelut
7. Koululaisten kesätoiminta

1. Harrastusmahdollisuudet ja vapaa-ajanviettopaikat
2. Kohtaamispaikat
3. Liikenne

1. Perheen hyvät elämäntavat
2. Murkkukoulu – Mitä tehdä teinin kanssa, entä jos ei pärjää?
3. Tukea Vaikeuksiin (päihteet, mielenterveys, Väkivalta, suru, toimeentulo)
4. Vanhempainryhmät (vanhempainillat, Vanhempainkoulut)
5. Avioero ja muut Perhetilanteen muutokset

Nuoruus 13 – 18 vuotta



Nuoren
Kehitys ja
hyvinvointi

1. Kaveri- ja seurustelusuhdet, kiusaaminen
2. Nuoren hyvinvointi (uni ja uni-ongelmat, mielen hyvinvointi ja palvelut)
3. Murrosiän muutokset
4. Seurustelu ja ehkäisy
5. Seksuaali-identiteetti ja vertaistuki
6. Syömishäiriöt



Jatko-opiskelu,
Ammatinvalinta ja
itsenäistyminen

1. Ammatinvalinta
2. Opintotuki
3. Itsenäinen asuminen
4. Armeija ja kutsunnat
5. Nuoren oman arjen hallinta
6. Opiskelijaterveydenhuolto ja oppilashuoltopalvelut



Nuoren
vapaa-
aika

1. Harrastusmahdollisuudet ja vapaa-ajanviettopaikat
2. Nuorisotilat ja kohtaamispaikat
3. Liikenne
4. Mopo ja mopokortti
5. Ajokortti ja auto



Lapsen ja
nuoren
vanhempana
Ja perheenä

1. Perheen hyvät elämäntavat
2. Murkkukoulu – Mitä tehdä teinin kanssa, entä jos ei pärjää?
3. Tukea Vaikeuksiin (päihteet, mielenterveys, Väkivalta, suru, toimeentulo)
4. Vanhempainryhmät (vanhempainillat, Vanhempainkoulut)
5. Avioero ja muut perhetilanteen muutokset