

Opinnäytetyö (YAMK)

Sosiaali- ja terveysala

Erityissosiaaliohjauksen koulutusohjelma

2022

Anne Brunberg

# SÄHKÖINEN PERHEKESKUS

- Perhekeskuksen tehtävien huomioiminen  
digitaalisen palvelun kehittämisessä



Opinnäytetyö (YAMK) | Tiivistelmä

Turun ammattikorkeakoulu

Sosiaali- ja terveysala, Erityissosiaaliohjauksen koulutusohjelma

Toukokuu 2022 | 71 sivua, 7 liitesivua

Anne Brunberg

## Sähköinen perhekeskus – Perhekeskuksen tehtävien huomioiminen digitaalisen palvelun kehittämisessä

Lasten, nuorten ja perheiden hyvinvointia ja terveyttä edistäviä perhekeskuksia sekä alueellisia sähköisiä perhekeskuksia on kehitetty Suomessa 2000-luvulta lähtien. Sähköisten perhepalveluiden tarjonta on ollut hajanaista, jonka vuoksi yhteiskehittämisen periaatteella on aloitettu kansallisen sähköisen perhekeskuksen kehittäminen DigiFinlandin koordinoimana.

Tämä kehittämisprojekti tehtiin DigiFinlandin toimeksiantona ja tavoitteena oli selvittää, miten sähköinen perhekeskus pystyy tukemaan fyysistä perhekeskustoimintaa. Kehittämisprojektin tarkoitus on vahvistaa sähköisen perhekeskuksen kehittämistoimintaa siten, että sähköisen asiointin avulla pystytään vastaamaan perhekeskustoiminnalle asetettuihin tehtäviin.

Tämän laadullisen tutkimuksen aineisto kerättiin kyselylomakkeella sähköisen perhekeskuksen projektiryhmän jäseniltä, jotka ovat osallistuneet sähköisen perhekeskuksen kehittämiseen. Kyselyn avulla selvitettiin vastaajien näkemyksiä sähköisen perhekeskuksen kehittämisen tueksi. Kehittämisprojektin aineiston analysointi toteutettiin teoriaohjaavan sisällönanalyysin keinoin.

Tutkimustulosten perusteella fyysisen ja sähköisen perhekeskustoiminnan palvelujen yhdistämistä tulisi edistää selkeiden palvelupolkujen tuottamisella sekä tehokkaalla sähköisellä palveluohjauksella jo olemassa oleviin fyysisiin ja sähköisiin palveluihin. Kehittämisprojektin tulosten pohjalta laadittiin tuotos, jonka avulla arvioidaan ja ohjataan sähköisen perhekeskuksen kehittämistyötä.

Asiasanat:

Perhekeskus, sähköinen perhekeskus, digitalisaatio, sähköiset palvelut

Master's Thesis | Abstract

Turku University of Applied Sciences

Master's degree in social and health care, Special social guidance

May 2022 | 71 pages, 7 pages in appendices

Anne Brunberg

## Online family center – Taking the assignments of the family center into account in the development of the digital service

Family centers that fulfil the wellbeing and health needs for children, young people and families have been developed in Finland from the beginning of the 21st century. The online services offered to the families with children have been fragmented. Development of the national-level online family center has started by DigiFinland in cooperation with the networks of family center developers.

This development project was done as an assignment from DigiFinland. The goal was to find out how the online family center could support the physical family center functions. The purpose of the study is to strengthen the development process so that the assignments set by jointly agreed national policies are met in the online family center.

The material of this qualitative research was collected using a questionnaire sent to the members of the project group, which consist of online family center developers. The data was analyzed by using theory-driven analysis.

According to the results, the services of the online and physical family centers should be contributed by producing explicit service paths and effective service guidance to the existent online and offline services. Based on the results of this study, a product was planned for evaluating and planning the development process of the online family center.

Keywords:

Family center, digital family center, digitalization, online services

# SISÄLTÖ

<b>1 Johdanto</b>	<b>7</b>
<b>2 Kehittämiprojektin lähtökohdat</b>	<b>9</b>
2.1 Kehittämiprojektin tausta ja tarve	9
2.2 Kehittämiprojektin tavoite ja tarkoitus	11
2.3 Kehittämiprojektin projektiorganisaatio	11
<b>3 Tietoperusta</b>	<b>13</b>
3.1 Perhekeskuskehittäminen	13
3.1.1 Perhekeskustoimintamalli	16
3.1.2 Perhekeskuksen tehtävät	18
3.1.3 Sähköinen perhekeskus	22
3.2 Sähköisten palveluiden kehittäminen Suomessa	24
3.3 Sosiaali- ja terveyspalveluiden digitalisoiminen	26
3.4 Asiakaslähtöisyys sähköisissä sosiaali- ja terveyspalveluissa	28
<b>4 Kehittämiprojektin tutkimuksellisen osion toteuttaminen</b>	<b>30</b>
4.1 Kehittämiprojektin eteneminen ja viestintä	30
4.2 Tutkimusmenetelmä ja tutkimuskysymykset	33
4.3 Aineiston keruu ja kohderyhmän valinta	34
4.4 Aineiston analysointi	36
<b>5 Kehittämiprojektin tulokset ja tuotos</b>	<b>38</b>
5.1 Kehittämiprojektin kyselyn tulokset	38
5.2 Kehittämiprojektin tuotos	51
<b>6 Kehittämiprojektin arviointia ja pohdintaa</b>	<b>54</b>
6.1 Tulosten tarkastelu	54
6.2 Johtopäätökset	59
6.3 Eettisyys ja luotettavuus	61
6.4 Kehittämiprojektin arviointi	64
6.5 Jatkokehittämisehdotukset	66

## Liitteet

Liite 1. Kyselyn saatekirje.

Liite 2. Kyselylomake.

Liite 3. Kehittämiprojektin tuotos.

## Kuviot

Kuvio 1. Perhekeskusten kehittämistä ohjaavat kansalliset linjaukset (Hastrup ym. 2021, 9–10).	17
Kuvio 2. Perhekeskuksen tehtävät (Pelkonen ym. 2020, 24–25).	19
Kuvio 3. Kehittämiprojektin aikataulu.	31
Kuvio 4. Kehittämiprojektin teoriaohjaava sisällönanalyysiprosessi (Tuomi & Sarajärvi 2013, 118).	37
Kuvio 5. Kyselyn vastaajien taustaorganisaatio.	39
Kuvio 6. Sähköisen perhekeskuksen toiminnallisuudet ja sisältökokonaisuudet asukkaan terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseksi.	40
Kuvio 7. Keinot, joiden avulla sähköinen perhekeskus voi kannustaa asukasta hakeutumaan palvelujen äärelle varhaisessa vaiheessa.	41
Kuvio 8. Toiminnallisuudet, joiden avulla sähköinen perhekeskus pystyy auttamaan vanhempia sovinnolliseen eroon ja vanhemmuuden jatkumiseen.	43
Kuvio 9. Monikulttuurisuuden liittyviä näkökohtia sähköisen perhekeskuksen kehittämistyössä.	44
Kuvio 10. Vertaistukitoiminnan muotoja, joiden pariin tulisi ohjata tai jotka tulisi sisällyttää osaksi sähköisen perhekeskuksen palvelukokonaisuutta.	45
Kuvio 11. Toiminnallisuudet ja sisältökokonaisuudet, joiden avulla sähköinen perhekeskus tukee vanhemmuuden ja parisuhteen haasteissa.	47
Kuvio 12. Sähköisen perhekeskuksen toiminnallisuudet ja sisältökokonaisuudet, joiden avulla ehkäistään lähisuhdeväkivaltaa.	48

Kuvio 13. Näkökulmia sähköisen perhekeskuksen kehittämisen tueksi.	49
Kuvio 14. Kehittämisprojektin tuotoksen yhteenveto.	53

# 1 Johdanto

Suomalaisessa yhteiskunnassa suuret rakenteelliset muutokset ovat käynnissä. Digitalisaatio toimii muutoksen mahdollistajana ja samalla haastaa käytössä olevien toimintatapojen muutoksen joustavampaan ja toimivampaan suuntaan. Digitalisaation avulla pyritään luomaan paremmat palveluketjut hyvinvoinnin edistämiseksi ja sähköisten palveluiden tulisi lisätä mahdollisuuksia käyttää julkisia palveluita ajasta ja paikasta riippumatta. Sähköisen asioinnin kehittämisessä lähtökohta tulisi olla helppokäyttöisten ja turvallisten palvelujen kehittäminen siten, että digitaalisesta kanavasta muodostuisi kansalaisille houkuttelevin vaihtoehto. (Valtiovarainministeriö 2021.)

Lasten, nuorten ja perheiden hyvinvointia ja terveyttä edistäviä sekä varhaista tukea, hoitoa ja kuntoutusta tarjoavia perhekeskuksia on kehitetty Suomessa 2000-luvulta lähtien (Kiiveri, Koivisto, Koivumäki, Lahdensivu, Leinonen, Nieminen, Närhi, Pirttijärvi & Huovila 2018, 3). Moniammatillinen perhekeskusmalli, joka tähtää ennaltaehkäisevien palvelujen vahvistamiseen sekä selkeiden palveluprosessien tarjoamiseen, on todettu parantavan terveyteen liittyviä vaikutuksia lapsi- ja perhepalveluissa suhteellisen matalin kustannuksin (Klavus, Hastrup, Jarvala, Pusa & Rissanen 2021, 238).

Fyysisen perhekeskustoiminnan ohella on kehitetty alueellisia sähköisiä perhekeskuksia, joiden tarjoamat palvelut ovat olleet hajanaisia ja alueelliset erot suuria (Kiiveri ym. 2018, 3). Digitaalisten perhepalveluiden yhtenäistämiseksi sekä saavutettavuuden parantamiseksi on aloitettu kansallisen sähköisen perhekeskuksen kehittäminen DigiFinlandin koordinoimana. Kehitystyö tehdään yhteiskehittämisen periaatteella tulevien hyvinvointialueiden, perhekeskusverkoston, järjestöjen, seurakuntien ja kansallisten toimijoiden kanssa. (DigiFinland 2021a.)

Tämä kehittämisprojekti toteutettiin DigiFinlandin toimeksiantona ja tavoitteena oli selvittää, miten sähköinen perhekeskus pystyy tukemaan mahdollisimman hyvin fyysistä perhekeskustoimintaa. Kehittämisprojektin tarkoitus on vahvistaa sähköisen perhekeskuksen kehittämistä siten, että sähköisen palvelun kautta

kyettäisiin vastaamaan tehokkaasti perhekeskustoiminnalle asetettuihin tehtäviin. Sähköisen perhekeskustoiminnan tarkoitus on välttää päällekkäisiä toimintoja fyysisten perhekeskusten kanssa ja tuottaa kansalaisille asiakaslähtöinen ja helposti saavutettava elämäkaariajattelun mukainen palvelu (Kiiveri ym. 2018, 20).

Tämän kehittämisprojektin tutkimuksellisen osion tulosten pohjalta luodaan tuotos kansallisen sähköisen perhekeskuksen kehittämisen tueksi, jonka avulla varmistetaan perhekeskustoiminnalle asetettujen kansallisten linjausten mukaisten tehtävien toteutuminen sähköisen palvelun sisällössä. Tämän lisäksi tuotoksen avulla arvioidaan jo tehtyä kehitystyötä sekä ohjataan palvelun tulevaa sisällön kehittämistä.

## 2 Kehittämiprojektin lähtökohdat

### 2.1 Kehittämiprojektin tausta ja tarve

Monialaisia, yhteensovitettuja lasten, nuorten ja perheiden hyvinvointia tukevia perhekeskuksia ja niiden kehitystyötä ohjaavaa perhekeskustoimintamallia on kehitetty Suomessa 2000-luvulta lähtien osana kansallisia kehitysohjelmia. Perhekeskustoimintamalliin sisältyvät kansalliset linjaukset, jotka ohjaavat perhekeskusten kehittämistyötä valtakunnallisesti riittävän yhtenäiseen suuntaan. (Pelkonen, Hastrup, Normia-Ahlsten, Halme, Kekkonen, Kiviruusu, Liukko & Lämsä 2020, 11–12.)

Perhekeskuksen tavoitteena on toimia lapsi- ja perhelähtöisesti osallistaen lapset, nuoret ja perheet toimintaan, tarjoten heille hyvinvointi- ja terveystalvet, hoidon ja kuntoutuksen sekä kasvua ja kehitystä edistävät talvet. Perhekeskusten kehitystyö tähtää ennaltaehkäisevien ja varhaisen tuen talveluiden vahvistamiseen sekä eriarvoisuuden ehkäisemiseen. Tavoitteena on tarjota hyvinvointia tukevat lähitalvet yhteensovitetuna talvetverkostona, jota kehitetään ja johdetaan yhtenä kokonaisuutena. (Pelkonen ym. 2020, 1–4.)

Sähköisten talveluiden kehittäminen on olennainen osa ennaltaehkäisevien lapsi- ja perhetalveluiden tehostamista. Perhekeskustoimintamalli edellyttää yhteensovitettuja lasten, nuorten ja perheiden tarvitsemia sähköisiä talveluita, jotka sisältävät tietoa ja ohjausta ja ovat helposti saatavilla ajasta ja paikasta riippumatta. Sosiaali- ja terveystalvetministeriö teetti vuonna 2018 selvityksen sähköisten perhekeskustalveluiden tavoitetilasta ja kehittämistarpeista. Selvitys osoitti, että maakunnat ovat kehittäneet omia sähköisiä perhekeskustalveluitaan fyysisten perhekeskusten ohessa, mutta maakunnissa tapahtuva sähköinen kehittäminen on monilta osin hajanaisesti ja organisaatiolähtöisesti tuotettua. Selvityksen mukaan sosiaali- ja terveydenhuollosta puuttui yhtenäinen sähköisten talveluiden kokonaisuus. Selvityksen tehnyt työryhmä esitti toimenpide-ehdotuksena perhekeskusten

sähköisten palveluiden kokoamista kansalliseksi verkkopalveluksi, johon jätettäisiin myös alueellista liikkumavaraa. (Kiiveri ym. 2018, 21.)

DigiFinland Oy on aloittanut valtakunnallisen sähköisen perhekeskuksen luomisen osana rakenneuudistushanketta vuonna 2021. DigiFinland on voittoa tavoittelematon erityistehtäväyhtiö, jonka omistaa Suomen valtio. DigiFinlandin tehtävä on kehittää tuottavuutta ja vaikuttavuutta osana julkisen sektorin kokonaisuutta sekä rakentaa kansallisia digitaalisia ratkaisuja sosiaali- ja terveydenhuollon, pelastustoimen sekä muiden toimialojen toimivuuden parantamiseksi. Tulevaisuuden digitalisaation mahdollistamisen edistäminen ja asiakaslähtöisten ratkaisujen toteuttaminen ovat osa DigiFinlandin tehtäväkenttää. (DigiFinland 2021b.)

Kansallisen sähköisen perhekeskuksen tavoitteena on tukea alueellisia, fyysisiä perhekeskuksia ja koostaa lapsille, nuorille ja perheille tarkoitettuja palveluita tulevien hyvinvointialueiden käyttöön. Sähköinen perhekeskus koostuu asiointiportaalista ja tietopankista. Sähköinen perhekeskus kehitetään yhteiskehittämisen periaatteella. DigiFinland koordinoi, toteuttaa ja ohjaa projektia, joka toteutetaan yhteistyössä tulevien hyvinvointialueiden, perhekeskusverkoston, järjestöjen, seurakuntien ja kansallisten toimijoiden kanssa. (DigiFinland 2021a.)

Tämä opinnäytetyö tehtiin DigiFinland Oy:n toimeksiantona ja se toteutettiin osana valtakunnallisen sähköisen perhekeskuksen kehittämistyötä. Opinnäytetyö toteutettiin kehittämisprojektina, johon sisältyy tutkimuksellinen orientaatio. Tässä opinnäytetyössä kehittämisprojektilla viitataan opinnäytetyönä tehtävään kokonaisuuteen. Kehittämisprojektissa tutkittiin, miten sähköinen perhekeskus voi parhaiten tukea fyysistä perhekeskustoimintaa sekä miten perhekeskustoiminnalle asetettujen tehtävien tulisi toteutua sähköisessä perhekeskuksessa. Sähköisten palveluiden käyttö täydentää jo olemassa olevia palveluita ja tarkoituksena on välttää päällekkäisyyksiä palvelutarjonnassa (Kiiveri ym. 2018, 20).

## 2.2 Kehittämiprojektin tavoite ja tarkoitus

Kehittämiprojektin tavoite oli selvittää, miten sähköinen perhekeskus pystyy tukemaan mahdollisimman hyvin fyysistä perhekeskustoimintaa. Tavoitteena oli myös kartoittaa, miten perhekeskustoiminnalle asetetut tehtävät tulisi toteuttaa sähköisessä perhekeskuksessa. Tulosten avulla tullaan arvioimaan jo tehtyä kehitystyötä ja kehitetään toimintoja sekä asiakkaille että ammattilaisille tarkoituksenmukaiseen muotoon.

Kehittämiprojektin tarkoitus on vahvistaa sähköisen perhekeskuksen kehittämistoimintaa siten, että sähköisen asioinnin kautta pystyttäisiin vastaamaan entistäkin paremmin perhekeskustoiminnalle asetettuihin tehtäviin. Sähköisen perhekeskustoiminnan on tarkoitus välttää päällekkäisiä toimintoja fyysisten perhekeskusten kanssa siten, että asiakkaat saisivat mahdollisimman vaivattoman ja laadukkaan kanavan asioidensa hoitamiseen ja että ammattilaiset pystyisivät hyödyntämään sähköisiä palveluita työssään mahdollisimman tehokkaasti (Kiiveri ym. 2018, 20).

Kehittämiprojektin tuotos nostaa esiin näkökohtia sähköisen perhekeskuksen kehittämisen tueksi, jotta sähköisen perhekeskuksen toiminnot tukisivat mahdollisimman hyvin fyysistä perhekeskustoimintaa. Tuotoksen avulla varmistetaan perhekeskustoiminnalle asetettujen kansallisten linjausten mukaisten tehtävien toteutuminen sähköisen perhekeskuksen sisällössä ja ohjataan tulevaa kehitystyötä.

## 2.3 Kehittämiprojektin projektiorganisaatio

Kehittämiprojektin projektiorganisaatio koostui linjaorganisaatiosta, ohjausryhmästä sekä projektipäälliköstä. Kehittämiprojekti toteutettiin osana DigiFinlandin sähköisen perhekeskuksen sisällön kehittämistyötä. Kehittämiprojektin projektipäällikkö toimi sisällön asiantuntijana sähköisen perhekeskuksen sisällön kehittämisen tiimissä, osallistuen syksyllä 2021

säännöllisesti sisältöryhmän työpajoihin. Sisältö- ja käyttöliittymäryhmän kokouksiin projektipäällikkö osallistui syksyn 2021 ja kevään 2022 ajan.

Projektipäällikkö vastasi kaikista kehittämisprojektin vaiheista ja sen tavoitteiden saavuttamisesta. Projektipäällikön tehtäviin kuului projektisuunnitelman laatiminen ja projektin jatkuva arvioiminen sekä tulosten laadunvarmistus (Mäntyneva 2016, 38). Tässä kehittämisprojektissa projektipäällikkö vastasi kaikista toteutuksen vaiheista.

Linja-organisaationa kehittämisprojektissa toimi DigiFinland, joka vastaa projektin tulosten käyttöönotosta. Kehittämisprojektin ohjausryhmä koostui sisältö- ja käyttöliittymäryhmän asiantuntijoista, joita ovat DigiFinlandin sähköisen perhekeskuksen projektipäällikkö, käyttöliittymän suunnittelija, teknisiä suunnittelijoita sekä 3. sektorin edustaja. Ohjausryhmä tuki projektin onnistumisen edellytyksiä ja ohjasi omalta osaltaan projektin toteutusta. Kehittämisprojektin päällikkö piti ohjausryhmän tietoisena projektin sisällöistä ja etenemisestä sekä esitteli ohjausryhmälle kehittämisprojektin vaiheita. Ohjausryhmän tehtäviin kuului projektin vaiheiden kommentointi, projektin toiminnan seuraaminen ja tavoitteiden saavuttamisen arvioiminen. (Mäntyneva 2016, 22.)

## 3 Tietoperusta

### 3.1 Perhekeskuskehittäminen

Perhekeskuskehittämiselle on olemassa vahvat argumentit, sillä perhekeskusten perustaminen on toimiva keino uudistaa lapsi- ja perhepalveluiden palvelujärjestelmää lapsiperheiden tarpeiden ja odotusten mukaisesti. Samalla on mahdollisuus löytää ratkaisuja niin asukkaiden kuin ammattilaistenkin kokemuksiin ongelmiin palveluiden hajanaisuudessa sekä tuen saamisen prosessien viiveissä. (Hastrup, Pelkonen & Varonen 2021, 2.) Suomalaiset lapsiperheet ovat kokeneet puutteita palveluntarpeen selvittämisprosesseissa, osallisuuden toteutumisessa sekä avun ja tuen saamisen oikea-aikaisuudessa. Ammattilaisten ja palvelujen tuottajien riittämätön yhteistoiminta sekä tiedon välittymisen ongelmat ovat heikentäneet palvelujen kohdentamista ja vaikuttavuutta sekä lisänneet erityispalvelujen käyttöä. (Kanste, Joronen, Halme, Perälä & Pelkonen 2018, 1.)

Perhekeskustoimintamallia on kehitetty Suomessa monipuolisesti osana erilaisia kansallisia hankkeita ja kehitysohjelmia 2000-luvulta lähtien. Kehitystyö alkoi osana PERHE-hanketta ja jatkui laajalaisemmin vuosina 2008–2015 osana Lasten KASTE-ohjelmaa (Kanste ym. 2018, 121), jossa tavoitteena oli vahvistaa ehkäiseviä ja varhaisen tuen palveluita kehittämällä perhekeskustoimintamallia useiden toimijoiden kesken (Klavus, Hastrup, Jarvala, Pusa & Rissanen 2019, 1). Kehitystyötä jatkettiin osana Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelmaa vuosina 2016–2018 (Pelkonen ym. 2020, 11). Kuluvalle pääministeri Sanna Marinin hallituskaudella perhekeskuskehittämistä toteutetaan osana Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus -ohjelmaa (Hastrup ym. 2021, 11).

Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelman lähtökohtana oli hajanaisen palvelujärjestelmän uudistaminen ja terveyttä ja hyvinvointia edistävien sekä varhaisen tuen ja hoidon palvelujen integroiminen yhtenäisiksi verkostomaisiksi palvelukokonaisuuksiksi. Tavoitteena oli edistää lasten, nuorten ja perheiden

ennaltaehkäiseviä ja matalan kynnyksen palveluja. Muutosohjelman ohjaavat periaatteet olivat lapsen edun ja oikeuksien edistäminen, lasten, nuorten ja perheiden omien voimavarojen vahvistaminen, lapsi- ja perhelähtöisyys sekä perheiden monimuotoisuuden tukeminen. Järjestöjen, seurakuntien ja vertaistuen palvelut oli tarkoitus liittää osaksi kokonaisuutta. (Aula, Juurikkala, Kalmari, Kaukonen, Lavikainen & Pelkonen 2016, 5–6, 14, 19–20.)

Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelman aikana perhekeskuskehittämistä tehtiin sekä valtakunnallisesti että 18 maakunnassa. Hankkeen aikana maakunnissa tehtiin päätöksiä perhekeskustoimintamallin käyttöönotosta ja perhekeskuskehittäminen pääsi hyvin alkuun. Kehittämisen tuloksena palvelujen hajanaisuus väheni toimintojen yhteensovittamisen myötä, ymmärrys kasvoi perhekeskuksen tehtävistä ja ammattilaiset pystyivät vastaamaan varhaisemmassa vaiheessa lasten, nuorten ja perheiden avun ja tuen tarpeisiin. Hankkeen päätyttyä perhekeskuskehittämistä jatkettiin Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen koordinoiman kansallisen perhekeskusverkoston sekä kansallisin siltaustoimin ja LAPE-muutosagenttien toimesta. (Terveiden ja hyvinvoinninlaitos 2019, 1–2, 55.)

Keväällä 2019 THL teki laajan selvityksen perhekeskusten kehittämisen tilanteesta. Tulosten mukaan perhekeskustoiminta oli edennyt koko maassa tavoitteiden suuntaisesti. Kehitystyö oli ollut melko yhteneväistä, mutta maakunnallisia eroja löytyi. Tutkimuksessa todettiin, että toimivan perhekeskuksen kehittämisessä on kyse suuresta johtamis- ja toimintatapojen muutoksesta, joten muutoksen läpivieminen tulee kestämään pitkään. Kaikki alueet olivat kehittäneet sähköisiä palveluita osana perhekeskustoimintaa. (Pelkonen ym. 2020, 3.)

Tällä hetkellä perhekeskuskehittäminen tapahtuu osana Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskusohjelmaa, jossa tavoitellaan sosiaali- ja terveystalouden yhdenvertaista saatavuutta sekä oikea-aikaisuuden ja jatkuvuuden parantamista. Tulevaisuuden sote-ohjelman hyötytavoitteissa painotetaan varhaista tukea ja matalan kynnyksen palveluihin panostamista sekä palveluiden laadun ja vaikuttavuuden parantamista. Lisäksi kustannuksia

pyritään hillitsemään ja palveluja pyritään kehittämään monialaisiksi ja yhteen toimiviksi. (Koivisto, Muurinen, Syrjä, Parviainen 2021, 4–5.) Digitaalisten palveluiden ja työkalujen kehittämisellä tuetaan Tulevaisuuden sote-ohjelman kaikkien hyötytavoitteiden saavuttamista (Sosiaali- ja terveysministeriö 2020, 15).

Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskusohjelman hankeoppaassa ohjataan kansalliseen yhteistyöhön digitaalisten palveluiden kehittämisessä. Oppaassa ehdotetaan perustason palveluita tukevan digitaalisten palveluiden kytkemistä joko Omaolo-palvelun toiminnallisuuksiin tai vastaavan kansalliseen yhteistyön aloittamiseen. Oppaan mukaisesti sähköisten palveluiden kehittämistyö tulee tapahtua kansallisen ohjauksen periaatteiden mukaisesti. Palveluiden yhdenvertaisen saatavuuden, oikea-aikaisuuden ja jatkuvuuden parantamista pyritään saavuttamaan etä- ja mobiilipalveluita hyödyntämällä sekä kehittämällä asiakkaita hyödyttäviä sähköisiä asiointi- ja omahoitopalveluita. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2020, 16–17.)

Tutkimus monialaisten perhekeskusten kustannusarvioista osoitti, että vaikuttavuutta on mahdollista saavuttaa suuntaamalla taloudellisia voimavaroja ennaltaehkäiseviin palveluihin, asiakaslähtöisyyteen ja selkeisiin palveluprosesseihin. Pidemmällä aikavälillä on tutkimuksen mukaan mahdollista tuottaa säästöä terveys- ja sosiaalipalvelujen kokonaiskustannuksissa. (Klavus ym. 2019, 5.) Asukkaiden lisäksi ammattilaiset hyötyvät hyvin johdetusta ja toimivasta perhekeskuksesta ja sen ammattilaisverkostosta, jossa on yhteisesti sovitut linjaukset, toimintaperiaatteet sekä työtavat eri toimijoiden kesken. Osaaminen ja toiminnan tulokset paranevat, kun työskennellään yhdessä monialaisissa tiimeissä. Näiden lisäksi palveluiden järjestäjät ja koko yhteiskunta hyötyvät perhekeskustoiminnasta, sillä näyttöä on jo saatu toiminnan tuloksellisuudesta sekä vaikuttavuudesta. (Hastrup ym. 2021, 2.)

Lasten, nuorten ja perheiden palveluja on koottu elämänkaarimallin mukaisiin palvelukokonaisuuksiin myös muissa Euroopan maissa. Pohjoismaisten perhekeskusten toimintatavat eroavat toisistaan, mutta kaikissa pohjoismaissa Islantia lukuun ottamatta, toimii perhekeskuksia. Suomen lisäksi Ruotsin ja

Norjan perhekeskuksissa tarjotaan universaaleja perhepalveluita. Tanskassa palvelutarjonta keskittyy tietyille erityisryhmille. (Kanste ym. 2018, 119.) Pohjoismaisten perhekeskusten toiminta pohjautuu samaan pääperiaatteeseen, jossa lapsen hyvinvoinnin nähdään linkittyvän vahvasti vanhempien hyvinvointiin. Tukemalla vanhemmuutta sekä vanhempien välistä parisuhdetta pystytään paremmin takaamaan lapsille turvallinen ja hyvä lapsuus. (Kekkonen, Montonen, Viitala 2012, 9–10.) Perhekeskukset pyrkivät turvaamaan lapsiperheiden tarvitsemat palvelut tarjoamalla moniammatillisia palveluja ja yhteensovittamalla dynaamisesti eri sektorien toimintamalleja (Adolfson, Martinussen, Thyraug & Vedeler 2012, 17). Englannissa heikommassa asemassa olevien lasten ja perheiden hyvinvointia on edistetty lasten keskusten ja Extended School- palvelujen avulla, joilla on todettu olevan myönteisiä vaikutuksia lasten ja perheiden hyvinvointiin. Alankomaissa moniammatillinen yhteistyö sekä palvelujen saavutettavuus ja saatavuus on parantunut perhekeskusmallin käyttöönoton myötä. (Kanste ym. 2018, 119–120, 123.)

### 3.1.1 Perhekeskustoimintamalli

Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelman aikana kehitettiin yhtenäinen perhekeskustoimintamalli, johon sisältyvät laadukkaan perhekeskuksen määrittely-, kehittämis- ja arviointityötä ohjaavat kansalliset linjaukset. Linjausten avulla hyvinvointialueet kehittävät toimivia perhekeskuksia, joista alueen asukkaat saavat tarvitsemansa palvelut. (Hastrup ym. 2021, 9–10.) Linjausten tavoitteena on yhtenäistää perhekeskuskehittämistä eri alueilla ja turvata asukkaiden yhdenvertaisuuden toteutuminen asuinpaikasta riippumatta (Pelkonen ym. 2020, 22). Näin ollen perhekeskustoimintamallin seuraaminen varmistaa kansallisen yhtenäisyyden kehitystyössä ja varmistaa perhekeskustoiminnan tavoitteiden toteutumisen (Hastrup ym. 2021, 9–10).

1. Uudistetaan perhekeskuksen toimintakulttuuri lapsi-, nuori- ja perhelähtöiseksi, lapsen oikeuksiin perustuvaksi sekä voimavaroja vahvistavaksi ja perheiden monimuotoisuutta huomioivaksi.
2. Vahvistetaan lasten, nuorten ja perheiden osallisuutta. Otetaan käyttöön toimintatapoja ja malleja, joiden avulla lapset, nuoret ja perheet ovat mukana perhekeskustoimintaa kehittämässä ja arvioimassa.
3. Selkiytetään perhekeskuksen tehtävät lasten, nuorten ja perheiden hyvinvoinnin edistämiseksi sekä varhaisen tuen ja avun varmistamiseksi, sovitaan perhekeskustoimijoiden keskinäisestä työnjaosta ja otetaan käyttöön asiakaslähtöisiä toimintamalleja ja -menetelmiä.
4. Verkostoidaan tehtävien toteuttamiseksi tarvittavat lasten, nuorten ja perheiden palvelut ja toiminnot toimiviksi kokonaisuuksiksi, perustetaan yhteisöllisiä kohtaamispaikkoja ja otetaan käyttöön sähköisiä palveluja.
5. Asemoidaan / sijoitetaan perhekeskukset, niiden toimipisteet ja kohtaamispaikat maakunnan / hyvinvointialueen alueella ja huolehditaan tilasuunnittelusta yhteistyössä kuntien kanssa.
6. Huolehditaan perhekeskustoiminnan johtamisesta (verkostojohtaminen) ja koordinaatiosta sekä palvelujen ja toimintojen yhteensovittamisesta ja osaamisesta.
7. Sovitaan tarvittavista palveluja ja toimintaa tukevista yhteistyörakenteista ja -käytännöistä.
8. Sovitaan perhekeskuksen jatkuvan kehittämisen ja seurannan rakenteista, ml. perhekeskuksen toimintasuunnitelma.

Kuvio 1. Perhekeskusten kehittämistä ohjaavat kansalliset linjaukset (Hastrup ym. 2021, 9–10).

Linjauksiin sisältyvät perhekeskuksen toimintakulttuurin uudistaminen, lasten, nuorten ja perheiden osallisuuden vahvistaminen, perhekeskuksen tehtävien selkiyttäminen, ammattilaisten työnjaosta sopiminen, lapsiperheiden palvelujen verkostoiminen, kohtaamispaikkojen perustaminen, sähköisten palveluiden käyttöönotto sekä perhekeskusten asemointi. Tämän lisäksi linjauksiin kuuluvat perhekeskustoiminnan johtamiseen ja toimintojen yhteensovittamiseen liittyvät periaatteet sekä yhteistyörakenteista, käytännöistä ja jatkuvan kehittämisen rakenteista sopiminen. (Pelkonen ym. 2020, 23.) Palvelukokonaisuutta voidaan

kutsua perhekeskukseksi, kun kehittäminen tapahtuu linjausten mukaisesti ja kaikki mallin linjaukset toteutuvat. Tavoitteeseen pääseminen voi kestää vuosia, joten on tarkoituksenmukaista, että nimitystä perhekeskus voidaan käyttää myös linjausten mukaisesti kehittämistä suorittavista perhekeskuksista. (Hastrup ym. 2021, 9–10.)

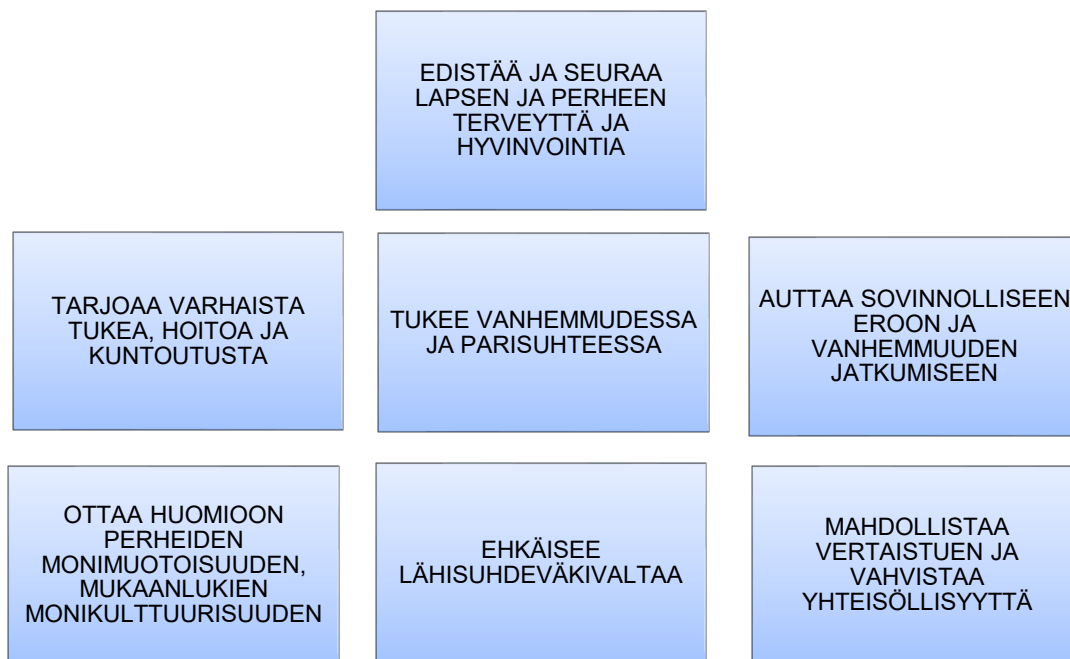
Perhekeskusten on oltava helposti saavutettavissa niin fyysisesti, psykososiaalisesti kuin digitaalisestikin. Fyysisesti perhekeskuksen palvelut tarjotaan asukkaiden arkiympäristössä tai jalkautettuna kotiin. Psykososiaalinen saavutettavuus tarkoittaa perheiden myönteistä vastaanottoa ja mukaan kutsumista, osallisuuden vahvistamista ja yhdenvertaisuutta palveluiden saatavuudessa. Digitaalinen saavutettavuus toteutetaan sähköisen perhekeskuksen avulla, jonka kautta on saatavilla reaaliaikaiset chat- ja ajanvarauspalvelut sekä perheen omien aikataulujen mukaisesti hyödynnettävät neuvonnan-, ohjauksen- sekä vanhemmuuden tuen palvelut. (Hastrup, Pelkonen & Normia-Ahlsten 2019.)

### 3.1.2 Perhekeskuksen tehtävät

Perhekeskustoiminta sisältää lapsiperheille suunnatut hyvinvointia ja terveyttä, kasvu- ja kehitystä edistävät, sekä varhaisen tuen, hoidon ja kuntoutuksen palvelut. Perhekeskus tarjoaa rakenteen lapsiperheiden sosiaali- ja terveystyöpalveluiden, kuntien sivistyspalveluiden ja hyvinvointia ja terveyttä edistävän toiminnan, sekä Kelan, järjestöjen ja seurakuntien toiminnan yhteensovittamiseksi. Perhekeskuksen tarjoamat sosiaali- ja terveystyöpalvelut ovat lakisääteisiä. Kun perhekeskus on täysipainoisesti toiminnassa, lapset, nuoret ja perheet saavat koordinoitua ja tasalaatuista apua kohdennetusti ja viiveettömästi sujuvien palvelupolkujen avulla arkiympäristössään. (Hastrup ym. 2021, 8, 12.)

Perhekeskuskehittämistä ohjaaviin kansallisiin linjauksiin sisältyy perhekeskuksen tehtäväkokonaisuuden selkiyttäminen. Kyseiseen linjaukseen sisältyvät perhekeskuksen tehtävien toteuttaminen lasten, nuorten ja perheiden

hyvinvoinnin edistämiseksi, työnjaosta sopiminen sekä asiakaslähtöisten toimintamallien ja menetelmien käyttöönotto. Tehtävät pohjautuvat lasten, nuorten ja perheiden hyvinvoinnin sekä tuen ja avun tarpeisiin. (Hastrup ym. 2019.)



Kuvio 2. Perhekeskuksen tehtävät (Pelkonen ym. 2020, 24–25).

Perhekeskustoiminnan ydintehtävä on **edistää lapsen, nuoren ja perheen hyvinvointia ja terveyttä**. Lapsella on oikeus kehittyä hyvinvoivana ja terveenä. Vanhemmalla on oikeus saada tietoa ja tukea omaan vanhemmuuteensa, parisuhteeseensa, lähiverkostoonsa sekä perheen terveellisten elintapojen edistämiseen. Tehtävä sisältää lapsen ja nuoren psyykkisen, fyysisen sekä psykososiaalisen kehityksen edistämisen ja seurannan sekä vanhempien ohjaamisen tarvitsemiinsa palveluihin. Linjausten mukaisesti perhekeskustoimijoiden tulisi sopia yhteisistä toimintatavoista, joiden mukaan perheiden hyvinvointia edistetään sekä huolehditaan riittävästä osaamistasosta ja määritellään eri toimijoiden roolit tämän tehtävän sisällä. (Hastrup ym. 2019.)

**Varhaisen tuen, hoidon ja kuntoutuksen tarjoaminen** vähentää ongelmien kasaantumista ja parantaa palvelujen saavutettavuutta, kun asiakas ohjautuu oikealle ammattilaiselle viiveettä. Oikeanlaisen avun saaminen kohdennetusti aikaisessa vaiheessa vähentää korjaavien palvelujen tarvetta ja parantaa asukkaiden palvelukokemusta. Oleellista varhaisen tuen palvelujen tarjoamisessa on eri ammattilaistahojen yhteistyö. Varhaiskasvatuksella, neuvolatoiminnalla ja erityispalveluilla on tärkeä rooli varhaisen tuen tarjoamisessa kuten myös vertaistoiminnan eri muodoilla, esimerkiksi vanhempienryhmien toiminnalla. Tehtävän toteuttamisen edellytys on nopea palvelun arviointi ja joustava palveluohjaus tuen piiriin viiveettömästi. Sähköisten palveluiden hyödyntäminen nopeuttaa palvelujen piiriin pääsemistä. Tärkeää on myös perheiden tukeminen omien tarpeiden tunnistamiseen varhaisessa vaiheessa. (Hastrup ym. 2019.)

**Sovinnolliseen eroon ja vanhemmuuden jatkumiseen auttamisen** avulla turvataan lapsen oikeuksien toteutuminen erotilanteessa ja edistetään vanhempien hyvinvointia tukemalla vanhemmuutta erotilanteessa ja sen jälkeen. Oleellista on jakaa vanhemmille tietoa eron eri vaiheista ja vertaistukea sähköisten palvelujen kautta sekä tiedottaa näistä palveluista vanhempia. Fyysisten palveluiden avulla tarjotaan tukea ja välineitä yhteistoimintaan mm. neuvolan, kasvatus- ja perheneuvolan tai perheoikeudellisten palveluiden kautta. Perhettä myös ohjataan rakentamaan tukiverkostoja ja tunnistamaan omia voimavarojaan. (Hastrup ym. 2019.)

**Perheiden monimuotoisuuden, mukaan lukien monikulttuurisuuden huomioon ottaminen** on lasten, nuorten ja perheiden parissa työskentelevien ammattilaisten työn lähtökohta, jossa oleellista on tunnistaa ja tiedostaa asukkaiden erilaiset tarpeet. Monimuotoisuudella viitataan erilaisiin perhemuotoihin, monikulttuurisiin, maahanmuuttajataustaisiin, romani-, saamelais- ja viittomakielisiin perheisiin sekä adoptio-, sijais- ja monilapsisiin perheisiin että vammaisten ja pitkäaikaissairaiden lasten ja nuorten perheisiin. Perhekeskuksen ilmapiiristä tulisi luoda hyväksyvä ja avoin ja palveluista tulisi olla tarjolla kattavasti eri kieliversioita sekä tulkin palveluita. (Hastrup ym. 2019.)

Jokaisen perheen tulisi voida tulla kohdatuksi juuri sellaisena kuin on ja pystyä määrittelemään omista lähtökohdistaan ketä perheeseen kuuluu ja saada tukea itselle merkityksellisiin perhesuhteisiin (Hakulinen, Laajasalo & Mäkelä 2019, 98).

**Vertaistuen mahdollistaminen ja yhteisöllisyyden vahvistaminen** osana perhekeskuspalveluita auttaa vähentämään yksinäisyyttä ja vahvistaa asukkaan yhteisöön kuulumisen tunnetta. Vertaisryhmät tarjoavat paikan, jossa on mahdollista tulla kuulluksi ja ymmärretyksi sekä saada että jakaa keskinäistä tukea muille samassa elämäntilanteessa oleville ihmisille. Perhekeskuksen tulisi mahdollistaa tilaisuuksia lasten, nuorten ja perheiden ryhmille ja etsiä aktiivisesti yksilöitä, jotka voisivat hyötyä vertaistukitoiminnan eri muodoista. Oleellista on asukkaan esteettömän tiedon saannin ja ryhmätoimintaan mukaan pääsyn varmistaminen osana perhekeskuksen toimintaa. Lasten, nuorten ja perheiden mukaan ottaminen vertaistuen suunnitteluun, toteutukseen ja seurantaan vahvistaa yhteisöllisyyden kokemusta ja vertaistuen toimintojen mahdollistamista perhekeskuksissa. (Hastrup ym. 2019.)

**Vanhemmuuden ja parisuhteen tukeminen** on oleellista perhekeskustyössä, sillä vanhemman hyvinvointi kasvattajana ja kumppanina vaikuttaa hänen toimintaansa ja sitä kautta koko perheen hyvinvointiin. Lapsen hyvinvoinnin ja mielenterveyden perusta on vanhemman suhde lapseen. Erityistä huomiota kiinnitetään vanhemman jaksamiseen, oman toimijuuden vahvistamiseen sekä tukiverkkojen huomioimiseen. Perhekeskuksen tulisi tarjota ymmärrettävää tietoa ja niitä tukevia toimintoja vanhemmuudesta ja parisuhteesta muuttuvissa elämäntilanteissa. Vanhempien tunneilmaisun sekä vuorovaikutustaitojen vahvistaminen on oleellista perhekeskustyössä. Palveluohjauksen toimivuus, eri toimijoiden palvelujen näkyväksi tekeminen ja sähköisten palveluiden saatavuus on varmistettava. (Hastrup ym. 2019.)

**Lähisuhdeväkivallan ehkäisemiseen** puuttumisessa oleellista on varhainen tunnistaminen, ammattilaisten osaamisen vahvistaminen ja palveluiden verkostoiminen lähisuhdeväkivallalle altistuneen ympärille. Altistuminen fyysiselle, seksuaaliselle tai henkiselle väkivallalle vaikuttaa vakavasti lapsiin ja

sillä on vaikutuksia kaikkiin väkivallan vaikutuspiirissä eläviin perheenjäseniin. Perhekeskuksissa väkivaltaan puututaan ja tarjotaan palvelut, tuki ja tieto tavalla, jossa asiakasta ei jätetä yksin selviämään lähisuhdeväkivallan seurauksista. Oleellista on madaltaa kynnystä palveluihin hakeutumisessa ja hyödyntää sähköisiä palveluita mm. ajanvarauksessa ja itse täytettävien lomakkeiden avulla. (Hastrup ym. 2019.)

Edellä mainitut tehtävät ovat perhekeskustoimijoiden yhteisiä, mutta niiden toteuttamisessa painottuu eri toimijoiden asiantuntijuus sekä lakisääteinen tehtävä ja ennalta sovittu työnjako. Tehtäviin sitoutumista ja yhteisen käsityksen muodostamista tuetaan perhekeskuksissa monialaisten yhteistoiminnan menetelmien avulla ja niiden toteuttamisessa hyödynnetään vaikuttaviksi arvioituja toimintamalleja. (Pelkonen ym. 2020, 26.)

### 3.1.3 Sähköinen perhekeskus

Lapsi ja perhepalveluiden muutosohjelman yhtenä tavoitteena oli sähköisten perhepalveluiden kehittäminen osana perhekeskuskehittämistä. Sosiaali- ja terveysministeriön selvitys tutki sähköisen perhekeskuksen kehittämistarpeita, tavoitetilaa, skenaarioita ja toimenpide-ehdotuksia vuonna 2018. Selvityksen tulokset osoittivat, että Suomesta puuttui yhtenäinen sähköinen sosiaali- ja terveyspalvelujen kokonaisuus ja palvelujen saatavuus oli valtakunnallisesti hajanaista. Alueilla oli saatavilla omia sote-tietojärjestelmäratkaisuja, mutta sähköiset lapsiperhepalvelut olivat keskenään hyvin erilaisia. Eri alueilla tehtyjen tutkimusten mukaan asiakkaat toivoivat parannuksia sähköisiin palveluihin. (Kiiveri ym. 2018, 10–11,19.)

Olellaisena osana hallituksen kärkihankkeita on ennaltaehkäisevien, matalan kynnyksen palveluiden vahvistaminen (Koivisto ym. 2021, 4–5). Näiden palveluiden vahvistamisessa välttämätöntä on toimivien, ajantasaisten sähköisten perhepalveluiden kehittäminen niin, että palvelut täydentäisivät fyysisten perhekeskusten palveluita. Sähköisen perhekeskuksen kehittämistarpeista tehty selvitys asetti tavoitteeksi valtakunnallisen

perhekeskusten sähköisten palveluiden kokoamisen omaksi verkkopalvelukseen, jonka tulee sisältää ohjaus- ja neuvontainformaation, itsearvioinnin mahdollisuuksia, yhteydenottomahdollisuuden, ajanvarauksen ja etäpalvelut. Sähköisestä perhekeskuksesta tulisi olla helposti löydettävissä laadukkaat lasten, nuorten ja perheiden palvelut ajasta ja paikasta riippumatta. Perhekeskukselle asetettujen tehtävien lisäksi sähköisen palvelun tulisi tarjota digitaalinen saavutettavuus. Selvityksen tehneen työryhmän jatkotoimenpide-ehdotus oli aloittaa kansallisen sähköisen perhekeskuksen kehittäminen, joka tapahtuisi kansallisella yhteistyöllä, jättäen toteutukseen alueellista liikkumavaraa. (Kiiveri ym. 2018, 10, 13, 15.)

Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksen pohjalta on vuonna 2021 aloitettu kansallisen sähköisen perhekeskuksen kehitystyö DigiFinlandin koordinoimana. DigiFinland toteuttaa yhteiskehittämisen periaatteella tuleville hyvinvointialueille verkkopalvelun, jonka tavoitteena on koota lasten, nuorten ja perheiden palvelut yhtenäiseksi kokonaisuudeksi. (DigiFinland 2021a.) Mukana kehitystyössä ovat tulevat hyvinvointialueet, Terveysten ja hyvinvoinnin laitos, Digi- ja väestötietovirasto, Kela, perhekeskusverkosto, alueiden LAPE-työryhmät, kolmannen sektorin toimijoita, Sosiaali- ja terveysministeriö sekä Opetushallitus. (DigiFinland 2021b.) Tavoitteena on keskittää sähköiseen perhekeskukseen kansallisia sähköisiä palveluita eri alueiden käyttöön, joita organisaatiot tällä hetkellä tuottavat erikseen asukkailleen. (DigiFinland 2021a.)

Sähköinen perhekeskus tulee koostumaan ohjaavasta asiointiportaalista ja tietopankista ja se tulee tarjoamaan asia- ja asiantuntijatietoa, itsehoito-ohjeistusta sekä palveluohjausta alueellisiin fyysisiin ja sähköisiin palveluihin. Sähköinen perhekeskus tukee fyysisiä alueellisia perhekeskuspalveluita ja toimii yhteydenottokanavana perhekeskustyöntekijöiden välillä. (DigiFinland 2021a.) Sähköinen perhekeskus muodostuu kolmesta osa-alueesta; perheellisten ja perhettä perustamassa olevien Omaperhe.fi-asiointikokonaisuudesta, nuorille suunnatusta asiointikokonaisuudesta sekä ammattilaisten käyttöön tarkoitettusta kokonaisuudesta (DigiFinland 2022).

### 3.2 Sähköisten palveluiden kehittäminen Suomessa

Suomi on edelläkävijä julkisten sähköisten palveluiden kehittämisessä ja tutkimustiedon mukaan suomalaisilla on EU-maiden paras digiosaaminen. Tämä luo hyvät lähtökohdat olemassa olevien toimintatapojen uudelleen arvioimiselle ja uusien palveluketjujen luomiselle julkisissa sähköisissä palveluissa. Sähköiset palvelut ovat riippumattomia ajasta ja paikasta ja tämän lisäksi ne säästävät aikaa ja vaivaa. Julkisen hallinnon asiakkuusstrategian mukaisesti viranomaisten tulisi luoda digitaalisesta kanavasta houkuttelevin vaihtoehto asiakkaalle. (Valtiovarainministeriö 2021.)

"Digitalisaatio on sekä toimintatapojen uudistamista, sisäisten prosessien digitalisointia, että palveluiden sähköistämistä. Kyse on isosta oivalluksesta, miten omaa toimintaa voidaan muuttaa jopa radikaalisti toisenlaiseksi tietotekniikan avulla. Käyttäjälähtöisyys on olennainen osa digitalisaatiota. Hallintoa on kehitettävä asiakkaan näkökulmasta, oli sitten kyse ulkoisesta tai sisäisestä asiakkaasta. Käyttäjälähtöiset julkiset palvelut ovat myös Suomen kilpailukyvyn edellytys." (Valtiovarainministeriön digitalisaation määritelmä. Sosiaali- ja terveysministeriö 2016, 5.)

Valtiovarainministeriön digitalisaation määritelmä toimii sosiaali- ja terveysministeriön digitalisaatiolinjausten 2025 lähtökohtana, jotka on laadittu toimintojen digitalisoimisen perustaksi. Linjauksia ohjaavat valtiovarainministeriön julkaisemat julkisen hallinnon digitalisoinnin periaatteet, joiden mukaisesti palvelut kehitetään asiakaslähtöisesti, palvelut rakennetaan helppokäyttöisiksi ja turvallisiksi, tieto ja rajapinnat avataan yrityksille ja kansalaisille, turha asiointi poistetaan, asiakkaalle tuotetaan hyöty nopeasti, myös häiriötilanteessa palvelu on saatavilla, uutta tietoa pyydetään vain kerran, olemassa olevia julkisia ja yksityisiä palveluita hyödynnetään ja palvelulle ja sen toteutukselle nimetään omistaja. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2016, 3–5.) Palveluiden digitalisoimisessa kyse ei ole olemassa olevien palveluiden muuttamisesta sähköiseen muotoon, vaan uudenlaisten palveluiden kehittämisestä teknologian mahdollistamien näkökulmien avulla (Parviainen, Tihinen, Kääriäinen & Teppola 2017, 74).

Pääministeri Sanna Marinin hallitusohjelman tavoitteena on, että Suomi tunnetaan digitalisaation ja teknisen kehittämisen edelläkävijänä ja tavoitteena

on nostaa julkisen sektorin digitalisaatiokyvykkyyttä. Tavoitteiden saavuttamiseksi on rakennettu digitalisaation edistämisen ohjelma, jonka päämääränä on saattaa julkiset palvelut kansalaisten ja yritysten saataville vuoteen 2023 mennessä. (Valtiovarainministeriö 2021, 3.)

Kansalaisilla on oltava mahdollisuus hoitaa asiansa itse ja asioida tarvittaessa digitaalisesti palvelujen tarjoajien kanssa asuinpaikasta riippumatta. Asukkaalla on myös oltava pääsy luotettavaan hyvinvointitietoon ja sen hyödyntämistä tukeviin palveluihin, kuten esimerkiksi sähköisiin omahoitopalveluihin, joiden avulla voidaan tukea ongelmien ennaltaehkäisyä, palvelutarpeen omaa arviointia sekä itsenäistä arjessa selviytymistä. (Korhonen & Virtanen 2015, 238.)

Sähköinen asiointi voi täydentää analogisia palveluita, mutta ei korvata niitä, sillä kansalaisten teknologian lukutaito ja kyky hyödyntää digitaalisia palveluita vaihtelee (Kiiveri 2018, 20). Väestön kokemuksia sähköisestä asioinnista on tutkittu osana Sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmäpalveluiden seuranta- ja arviointihanketta. Tutkimuksen mukaan esteitä sähköisten palvelujen käyttöön tai huolia sähköisessä asioinnissa raportoi 79 % väestöstä. Enemmistö (85 %) väestöstä kuitenkin arvioi internetin käytön osaamisensa hyvälle tasolle, osaaminen heikkeni siirryttäessä vanhempiin ikäryhmiin. (Kyytsönen ym. 2021, 4–6.) Väestön toiveissa digitaitojen oppimisen suhteen oli matalan kynnyksen kuluton opastus palveluiden ja laitteiden käyttöön sekä helppokäyttöiset sähköiset palvelut. (Digi- ja väestötietovirasto 2021, 3).

Kansalaiset haluavat nopeita ja vaivattomia tapoja dialogin käymiseen ja nykyään yhä useampi asiointi hoidetaan sähköisesti. Digitaalisten palveluiden avulla asiakaskokemuksesta on mahdollista poistaa ikäviä vaiheita ja teknologia muuttaa asiakaspalvelua vuorovaikutteisesta palvelutilanteesta teknologia-avusteisiin verkossa hoidettaviin prosesseihin. Virtuaaliset asiakaspalvelijat korvaavat ihmiset ja samalla tehokkuus kasvaa ja kustannuksia on mahdollista madaltaa. On selvää, että koneet oppivat ihmisaivoja nopeammin, mutta vuorovaikutustaidoissa sekä taiteessa ihmiset ovat tulevaisuudessakin ylivertaisia robotteihin verrattuna. (Gerdt & Eskelinen 2018, 23, 25.)

Digitaalisen ja analogisen palvelun yhdistämisessä edellytyksenä sujuvaan palvelukokemukseen on asiakkaan tuntemus, sekä tieto heidän todellisista tarpeistaan. Ihmisten välinen kohtaaminen tuo konkretiaa palvelulle ja parantaa asiakkaan ja palveluntarjoajan suhdetta. Tuottaakseen sujuvan palvelukokemuksen palveluntarjoajan tulee luoda toimiva palvelupolku, joka yhdistää digitaalisen ja analogisen palvelun. (Jylkäs 2015, 72–73.)

### 3.3 Sosiaali- ja terveystalveluiden digitalisoiminen

Sähköinen asiointi on lisääntynyt ja digitalisaation hyödyntäminen on edennyt sosiaali- ja terveystalveluissa. Etenkin COVID-19-pandemia on edistänyt sähköisten palveluiden tarjontaa sekä niiden käyttöä sosiaali- ja terveystalveluissa. (Kyytsönen, Aalto & Vehko 2021, 4–6.) Pandemia on tuonut esille uuden tekniikan ja ratkaisujen mahdollisuudet, mutta myös ristiriitoja tarpeiden ja oikeuksien rajapinnoista, joissa merkittävä osa sosiaali- ja terveystalvelujen tuottamisesta tapahtuu. (Jylhä, Mykkänen, Värri, Kinnunen & Peltonen 2021, 329.)

Uudistuvien sosiaali- ja terveystalveluiden kehittämisessä tarvitaan eri toimijoiden välistä yhteistyötä, sillä palvelukokonaisuus muodostuu julkisten ja yksityisten sosiaali- ja terveystalveluiden tuottamien hyvinvointipalvelujen lisäksi kuntien ja kolmannen sektorin tuottamista digitaalisista palveluista. Tiedon tulisi kulkea eri palveluntarjoajien ja tietojärjestelmien välillä joustavasti, joten hyötyjen saavuttaminen vaatii muutoksia organisaatioiden toimintajärjestelmiin sekä ammattilaisten toimintatapoihin. (Korhonen & Virtanen 2015, 239.) Ammattiryhmien on oltava tietoisia toistensa palveluista sekä panostaa vuorovaikutukseen sekä asiakkaiden kanssa että ammattilaisten kesken. (Bulling 2017, 1270–1271). Eri toimijoiden roolit on määriteltävä uusien toimintojen mukaisesti ja osapuolten yhteentoimivuus on varmistettava lainsäädännön ja standardien tukemana. (Korhonen & Virtanen 2015, 239.)

Sähköisten palveluiden hyödyntämisessä tasapainoillaan tiedon käyttötarkoitusten ja eri toimijoiden velvollisuuksien, tarpeiden ja oikeuksien

välillä. Tehokkaiden ja käytettävien työkalujen tarjoaminen eri ammattiryhmille on tärkeää, joka asettaa samalla uudenlaisia haasteita johtamisen tietotarpeille, tietojen näkyvyydelle asiakkaille sekä ammattilaisten tietojärjestelmäosaamiselle. Sujuva palvelukokemus edellyttää kokonaissuunnittelua, jossa huomioidaan yksittäisten asiakkaiden ja ammattilaisten sekä logistiikkaan liittyvät kehittämistarpeet. (Jylhä ym. 2021, 329.)

Sähköisten palveluiden käytön lisääntyminen terveystaloudissa lisää ymmärryksen tarvetta siitä, miten sähköiset palvelut integroidaan terveystalouden ammattilaisten rutiinityöhön, sillä ammattilaiset ovat avainasemassa sähköisten palveluiden onnistuneessa implementoinnissa (Nadav, Kaihlanen, Kujala, Laukka, Hilama, Koivisto, Keskimäki & Heponiemi 2021, 9). Maailman terveysjärjestön mukaan on oleellista arvioida digitaalisten ratkaisujen hyötyjä ja haittoja sekä implementaation vaikutuksia terveystalouksiin (Jandoo 2020).

Uusien digitaalisten palveluiden implementoinnissa terveystaloudissa ammattilaisten työhön tulisi ottaa huomioon jatkuvan ja ymmärrettävän kommunikoinnin tärkeys, riittävät ajalliset ja tiedolliset resurssit sekä tehtäväkohtainen koulutus. Parhaita tapoja sitouttaa työntekijät digitaalisten palveluiden käyttöön on positiivisesta asenteesta huolehtiminen sekä vaikutusmahdollisuuksien tarjoaminen. Käyttöönoton vaikutuksia ammattilaisten työhön tulisi arvioida, palveluiden käyttäjien kokemustietoa tulisi hyödyntää ja palautteenannon tulisi olla mahdollista. Sähköisten palveluiden tulisi olla helppokäyttöisiä ja niiden käyttöönoton tulisi tukea ammattilaisten työtehtäviä. (Nadav ym. 2021, 9.) Sosiaali- ja terveystalouden ammattilaiset arvioivat, että suurimmat tulevaisuuden osaamistarpeet liittyvät sähköisiin palveluihin, asiakaslähtöisyyteen sekä integraatioon. Ammattilaiset tunnistavat tarpeita kehittää osaamistaan, jotka liittyvät valtakunnallisiin palvelujen uudistuksen kulmakiviin. (Lehtoaro, Juujärvi & Sinervo 2019, 1–2, 8.)

### 3.4 Asiakslähtöisyys sähköisissä sosiaali- ja terveystalvueluissa

Asiakslähtöisyys ja kansalaisten osallisuuden hyödyntäminen on oleellinen osa sosiaali- ja terveydenhuollon tiedonhallintaa. Teknologian kehitys mahdollistaa kansalaisten aiempaa laajemmat mahdollisuudet tarkkailla omaa terveyttään ja hyvinvointiaan. Tämän lisäksi kansalaiset pystyvät ottamaan vastuuta ja tekemään ennaltaehkäiseviä valintoja oman hyvinvointinsa edistämiseksi. Asukkaan asiantuntijuutta omaan hyvinvointiinsa liittyen tulisi hyödyntää sähköisten palveluiden kehittämisessä ja liikkeelle tulisi lähteä asiakslähtöisesti, asiakkaan itsensä määrittelemistä tarpeista. Asukkaan tulisi pystyä osallistumaan palvelun suunnitteluun tasavertaisena kumppanina palvelun tarjoajien kanssa ja näin ollen tarjota omat voimavaransa palvelun kehittämiseen. (Korhonen & Virtanen 2015, 237–238.) Sähköisten palveluiden laajamittainen käyttö edellyttää, että luotettavaa hyvinvointitietoa on tarjolla ja että tiedon tulee olla helposti saavutettavissa, jotta kansalaiset voivat itse parantaa mahdollisuuksiaan huolehtia omasta terveydestä ja hyvinvoinnistaan (Hyppönen & Ilmarinen 2019, 280).

Teknologia muuttaa ihmisten tapaa toimia, kommunikoida, hankkia tietoa sekä hyödyntää palveluita (Gerdt & Eskelinen 2018, 7). Uudenlaiset sähköiset palvelut muuttavat asiakkaiden toimintaa, jonka mahdollistajana teknologia näyttäytyy (Häyrynen 2021, 2). Muutos tapahtuu myös asiakkaan roolissa, sillä sähköisten palveluiden kehittäminen lisää asiakkaan vastuuta oman hyvinvointinsa ylläpitämisestä ja edistämistä. Asiakkaan rooli muuttuu palvelun vastaanottajasta aktiiviseksi toimijaksi. (Jauhiainen & Sihvo 2015, 211.)

Kaikilla kansalaisilla ei ole yhdenvertaisia mahdollisuuksia tai kiinnostusta käyttää sähköisiä kanavia asiointiin ja tämä voi johtaa digisyrjäytymiseen heidän osaltaan, jotka eivät osaa tai halua hyödyntää sähköisiä palveluita. (Hyppönen & Ilmarinen 2019, 280.) Digitaalisten palveluiden kehittämisessä on tarpeellista huomioida syrjäytymisvaarassa olevien sähköisten palveluiden käyttäjien osaamisen kehittämisen tarpeet (Kouri & Reponen 2022, 1).

Digitaalisten sosiaalipalveluiden luomisessa nuorille on olennaista ymmärtää digitaalisen ympäristön vaikutukset sekä internetin riskit. Uusia menetelmiä tulisi kehittää yhdessä lasten ja nuorten kanssa, jotta kyettäisiin luomaan aidosti hyödyllisiä palveluita. (Aarum Hansen, Björktomta & Svalastog 2017, 80–83). Yhteiskunnassa elää vahvana myytti nuorten diginatiiviuudesta, sillä usein kuvitellaan nuorten digitaidot vahvoiksi sen perusteella, että he ovat kasvaneet digitalisoituvassa yhteiskunnassa. Nuorten digitaidot -kartoitus (Digi- ja väestötietovirasto 2021, 7) kuitenkin osoitti, että moni nuori kohtaa sähköisten palvelujen hyödyntämisessä ongelmia, sillä palvelun tarjoaja voi virheellisesti olettaa kaikkien nuorten korkean digitaitojen tason. Nuoret eivät automaattisesti hallitse digitaalisia taitoja, sillä kuten muissakin ikäryhmissä, nuorten lähtökohdissa sekä valmiuksissa kerätä ja omaksua tietoa on merkittäviä eroja. Nuoret itse kokevat haasteita palveluiden löydettävyydessä, käytettävyydessä ja ymmärrettävyydessä. Tuen hakemiseen nuoret kokevat kynnyksen olevan korkealla, jos eivät tiedä miten toimia ja kommunikoida oikealla tavalla. (Digi- ja väestötietovirasto 2021, 7.)

Digitalisoituvat palvelut voivat asettaa nuoret keskenään eriarvoiseen asemaan, sillä vaikka suuri osa nuorista pärjää, heikossa asemassa olevat nuoret kokevat palvelut heikosti saavutettaviksi ja riittämättömiksi. Nuorten digitaitojen kartoitus nostaa esiin huolen, että saavutettavuuskriteereistä huolimatta digitaaliset palvelut kehitetään pystyvän ihmisryhmän mukaan. Epäselvät käytännöt, virkakieliset sisällöt, tulkinnanvaraiset ohjeet ja selkokieliisyyden puuttuminen tuottavat haasteita nuorille julkisten digitaalisten palveluiden käytössä. Nuoret kokevat digitalisaation mahdollistavan sosiaalista kanssakäymistä sekä yhteenkuuluvuuden tunnetta. Viestinnän palvelun sisällön tulisi olla hauskaa, samaistuttavaa ja massasta erottuvaa, jotta se voisi tavoittaa nuoret. Helposti lähestyttävä ohjeistus, videoviestintä, sekä kuvallisuuden hyödyntäminen miellyttävät nuoria. Nuoret toivovat palvelujen näkyvyyttä heidän käyttämissään viestimissä jo ennen kuin he tarvitsevat kyseisiä palveluita. (Digi- ja väestötietovirasto 2021, 26–30, 35, 40–42.)

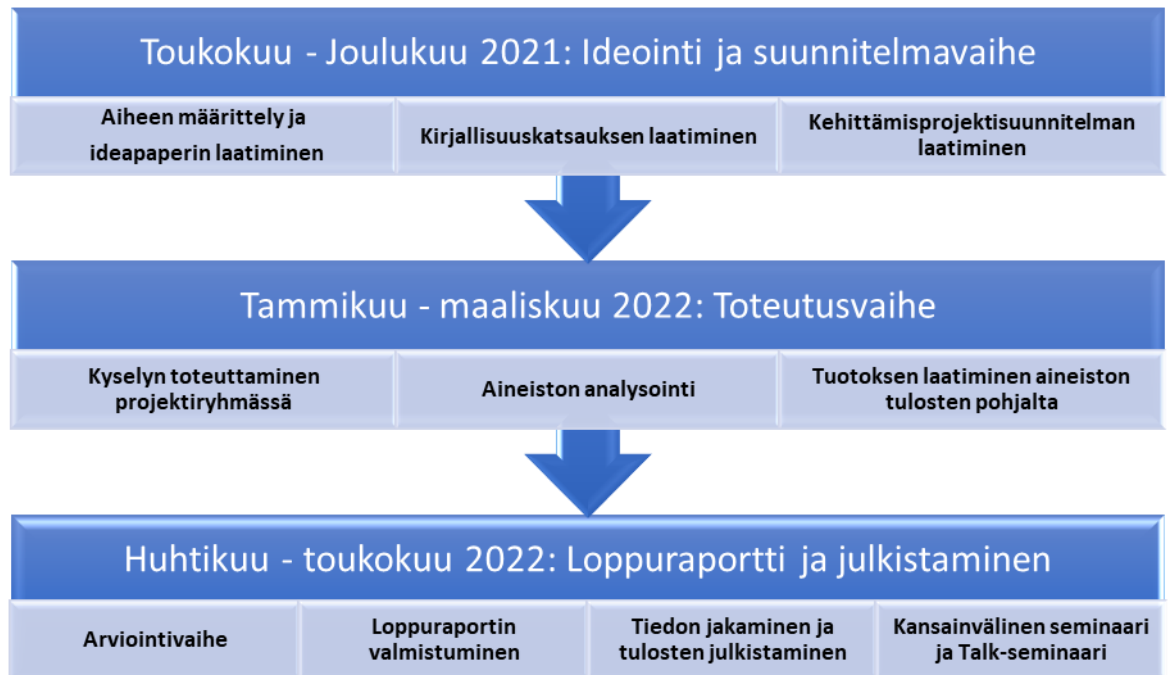
## 4 Kehittämiprojektin tutkimuksellisen osion toteuttaminen

### 4.1 Kehittämiprojektin eteneminen ja viestintä

Kansallisen sähköisen perhekeskuksen kehittäminen on aloitettu DigiFinlandin ja yhteistyökumppaneiden toimesta tammikuussa 2021. Vuoden 2021 aikana on kehitetty perheellisten ja perhettä perustamassa olevien Omaperhe.fi-kokonaisuutta, joka muodostuu asiantuntijatietosisällöistä, itsehoito- ja omatoimiohjeista sekä palveluohjauksesta fyysisten ja sähköisten palveluiden pariin. Ensimmäisen vaiheen työhön on kuulunut sisällön, teknisen toteutuksen ja käyttöliittymän kehittämistä. Omaperhe.fi tulee toimimaan asiointikanavana, joka kokoaa yhteen hyvinvointialueiden, kansallisten toimijoiden, kuntien, seurakuntien ja kolmannen sektorin palveluita. (DigiFinland 2022.)

Opinnäytetyöprosessin ensi askeleet otettiin keväällä 2021 kehittämiprojektin projektipäällikön (opinnäytetyön tekijä) liityttyä mukaan sähköisen perhekeskuksen kehittämiseen Turun ammattikorkeakoulun Master Schoolin edustajana. Projektipäällikkö toimi sisällön asiantuntijana sähköisen perhekeskuksen sisällön kehittämisen tiimissä ja osallistui säännöllisesti työryhmän tapaamisiin sekä sisällön kehittämisen työpajoihin.

Kehittämiprojektin ideointi toteutettiin yhdessä tutor-opettajan ja DigiFinlandin sähköisen perhekeskuksen projektipäällikön kanssa, joka esitteli erilaisia vaihtoehtoja kehittämiprojektin aiheeksi. Työelämästä lähtevät tutkimusaiheet nousevat sen omista mielenkiinnon kohteista ja tavoitteena on saavuttaa käytännön hyötyä organisaation kehittämistoimintaan. Näin ollen kyse on soveltavasta tutkimustoiminnasta, sillä ideointi- ja suunnitteluvaiheessa liikkeelle lähdetään organisaation tarpeista. Toimeksiantajan toiminnalleen asettamat painopistealueet ja arvot sekä toiminnan strategia vaikuttavat työelämässä toteutettuun tutkimustoimintaan. (Vilkkä 2015, 58–59.)



Kuvio 3. Kehittämisprojektin aikataulu.

Kehittämisprojektin aihe tarkentui syyskuussa 2021, jolloin aihealuetta rajattiin vastaamaan paremmin sähköisen perhekeskuksen kehittämisen sen hetkistä kehitysvaihetta. Projektipäällikkö hahmotteli yhdessä DigiFinlandin toimeksiantajan sekä opettajatutorin kanssa tutkimustarvetta aihepiirin sisällä. Prosessissa täsmennettiin kehittämisprojektin aihetta, jotta jokaisella jäsenellä on sama käsitys tutkimuskysymyksistä sekä tutkimuksen tavoitteesta (Vilka 2015, 59–60).

Kuvailevan kirjallisuuskatsauksen laatiminen aloitettiin kansallisen ja kansainvälisen tiedonhaun pohjalta lokakuussa 2021. Kirjallisuuskatsauksen avulla määriteltiin opinnäytetyön keskeiset käsitteet, joiden tarkoitus on selvittää opinnäytetyön lukijalle mitä ollaan tutkimassa (Tuomi & Sarajärvi 2013, 155). Kirjallisuuskatsausta toteuttaessa etsittiin tutkimustietoa sekä teoreettisia malleja perhekeskuskehittämiseen liittyen sekä digitaalisten palveluiden kehittämiseen liittyvää asiantuntijatietoa. Kirjallisuuskatsauksessa luotiin kokonaiskuvaa perhekeskuskehittämisestä Suomessa sekä sähköisten palveluiden tarpeesta osana perhekeskustoimintaa. Samalla arvioitiin kriittisesti

aiemmin valittua kirjallisuutta ja osoitettiin kehittämisprojektin yhteyksiä jo olemassa oleviin tutkimuksiin (Tuomi & Sarajärvi 2013, 155).

Kehittämisprojektin suunnitelmavaihe sijoittui syksyyn 2021, jolloin laadittiin kehittämisprojektisuunnitelma. Suunnitelmavaiheessa kehittämisprojektin eri osa-alueita työstettiin ja perusteltiin huolella, jotta toteutumisvaiheen eteneminen voisi tapahtua mahdollisimman sujuvasti tarkasti laaditun suunnitelman pohjalta (Vilka 2015, 75). Kehittämisprojektin suunnitelmassa selvitettiin tavoite, tarkoitus ja taustat, projektiorganisaation kokoonpano ja aikataulu, viestintäsuunnitelma sekä tutkimus-, arviointi- ja kehittämismenetelmät. Kehittämisprojektin suunnitelma esiteltiin Turun ammattikorkeakoulun Master Schoolin suunnitelmaseminaarissa joulukuussa 2021.

Kehittämisprojektissa viestittiin aktiivisesti sidosryhmille ja ohjausryhmälle, jotta ajantasaiset projektiin liittyvät suunnitelmat, tavoitteet, käytännöt, päätökset ja tulokset olisivat avoimesti kaikkien asianosaisten tiedossa. Projektipäällikkö vastasi kaikesta projektiin liittyvästä tiedonkulusta ja piti huolen, että jokaisella projektin osapuolella oli tarvittavat tiedot ja informaatio. Tämän ohella projektipäällikkö huolehti, että hallitsi ja hyödynsi kehittämisprojektissa hyviä kirjallisen viestinnän taitoja. (Mäntyneva 2016, 111–112.) Projektipäällikkö tiedotti säännöllisesti prosessin vaiheista kehittämisprojektin ohjausryhmää työryhmän tapaamisissa syksyn 2021 ja kevään 2022 aikana.

Kehittämisprojektin toteutusvaihe sijoittui alkuvuoteen 2022, jolloin toteutettiin aineistonkeruu kyselyn avulla sähköisen perhekeskuksen projektiryhmän jäsenille. Sähköisen perhekeskuksen projektiryhmää tiedotettiin kehittämisprojektin sisällöistä sekä projektiryhmän kokouksessa että kyselyn saatekirjeen yhteydessä. Kyselyn tulokset analysoitiin ja tulkittiin aihepiiriin liittyvien käsitteiden avulla (Vilka 2015, 79). Aineiston analyysin pohjalta laadittiin tuotos, jossa esitettiin näkökulmia sähköisen perhekeskuksen kehittämisen tueksi. Kehittämisprojektin jokaisessa vaiheessa konsultoitiin niin sähköisen perhekeskuksen projektipäällikköä, kuin ohjausryhmääkin ja analysoitiin yhteisesti projektin kehitystyön etenemisen suuntia.

Loppukevääseen 2022 sijoittui kehittämisprojektin päätösvaihe, johon sisältyi tulosten ja johtopäätösten pohdinta sekä loppuraportin viimeistely.

Tutkimustekstin viimeistelyvaiheessa hiottiin tekstiä täsmälliseen muotoon ja varmistuttiin loppuraportin sisällön kirjoittamisesta hyvän tieteellisen käytännön mukaisesti (Vilkkä 2015, 84). Loppuraportti ja kehittämisprojektin tuotos luovutettiin toimeksiantajalle toukokuussa 2022.

Kehittämisprojektin tulosten julkistaminen suoritettiin toukokuussa 2022, jolloin tutkimuksen keskeisimmät tulokset ja tuotos, johon sisältyy sähköisen perhekeskuksen kehittämisen tueksi esitetyt huomiot, esiteltiin sähköisen perhekeskuksen projektiryhmän jäsenille. Kehittämisprojektin tulosten julkaisu toteutettiin tämän lisäksi kahdessa eri seminaarissa, jolloin myös tuotos esiteltiin laajemmalle kuulijakunnalle (Tuomi & Sarajärvi 2013, 164).

Tutkimuksen keskeisimmät tulokset esiteltiin Turun Amk:n Master Schoolin Talk-seminaarissa, jossa sosiaali- ja terveysalan yamk-opiskelijat esittelivät opinnäytetöitään asiantuntijoille ja työelämän edustajille. Kansainvälisesti kehittämisprojektin tulokset julkistettiin Turun ammattikorkeakoulun kansainvälisessä seminaarissa.

Kehittämisprojektin tulosten implementointi toteutetaan DigiFinlandin sähköisen perhekeskuksen projektipäällikön toimesta kesällä ja syksyllä 2022.

#### 4.2 Tutkimusmenetelmä ja tutkimuskysymykset

Kehittämisprojektin tutkimusmenetelmän valintaa ohjasivat tutkimusongelma, tutkimuskysymykset sekä tiedonintressi. Tämän kehittämisprojektin tiedonhankinta toteutettiin laadullisen tutkimusmenetelmän keinoin, sillä kehittämisprojektissa tutkittiin merkitysten maailmaa ja haettiin vastauksia kysymyksiin, miten ja mitä. (Vilkkä 2015, 68–69.) Metodina eli menetelmää kuvataan yleisesti sääntöjen ohjaamaksi menettelytavaksi, jonka avulla tieteessä etsitään tietoa ja pyritään ratkaisemaan käytännön ongelma. Kehittämisprojektin tutkimusmenetelmän valinnassa ratkaisevaa oli se,

minkälaista tietoa etsittiin ja mistä tietoa haettiin. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2001, 170–171.)

Tässä kehittämissuunnitelmassa tiedonkeruumenetelmänä käytettiin kyselyä. Kyselytutkimuksen avulla oli mahdollista kerätä laaja tutkimusaineisto ja tiedonkeruumenetelmänä se oli tehokas, sillä tietoa voitiin kerätä usealta vastaanottajalta samanaikaisesti (Hirsjärvi ym. 2001, 182).

Kehittämissuunnitelman tutkimuskysymykset olivat seuraavat:

1. Miten sähköinen perhekeskus pystyy tukemaan mahdollisimman hyvin fyysistä perhekeskustoimintaa?
2. Miten perhekeskustoiminnalle asetettujen tehtävien tulisi toteutua kansallisessa sähköisessä perhekeskuksessa?

#### 4.3 Aineiston keruu ja kohderyhmän valinta

Kyselylomakkeen suunnittelun pohjana käytettiin perhekeskustoiminnalle asetettuja tehtäviä. Kysely laadittiin erityisen huolellisesti, sillä kysymysten tarkalla suunnittelulla ja lomakkeen laadinnalla voidaan usein parantaa tutkimuksen onnistumista. Kysymykset muotoiltiin mahdollisimman yksiselitteisiksi ja spesifeiksi. Kysymysten määrä ja järjestys pohdittiin tarkasti. (Hirsjärvi ym. 2001, 185, 188–190.) Tällä pyrittiin minimoimaan sanojen tulkintaongelmien riski, joka sisältyy aina kysymyksissä käytettyjen sanojen ymmärtämiseen (Vilka 2015, 127). Kysymysten muotoilun jälkeen laadittiin ulkoasultaan selkeä ja visuaalisesti houkutteleva kyselylomake (liite 2).

Kyselyn alkupuolella esitettiin taustakysymys vastaajan taustaorganisaatiosta sähköisen perhekeskuksen kehittämistyössä. Kyselylomake muodostui kahdeksasta avoimesta kysymyksestä, joilla haettiin vastauksia kehittämissuunnitelman tutkimuskysymyksiin, miten sähköinen perhekeskus voi parhaiten tukea fyysistä perhekeskustoimintaa sekä miten perhekeskukselle asetetut tehtävät toteutuvat kansallisessa sähköisessä perhekeskuksessa. Avoimien kysymysten hyödyntämiseen päädyttiin, jotta vastaajat voivat tuoda

esille tärkeinä pitämään asioita omin sanoin, ilman monivalintakysymysten tuottamia valmiita vastausvaihtoehtoja. Avoimien kysymysten hyödyntäminen voi tuottaa sisällöltään kirjavaa aineistoa, joka voi osaltaan hankaloittaa aineiston käsittelyä ja analysointia. (Hirsjärvi ym. 2001, 188). Tämä huomioitiin erityisesti osana kehittämisprojektin arviointiprosessia.

Kyselyn kohderyhmäksi valikoituivat sähköisen perhekeskuksen projektiryhmän jäsenet, jotka valikoituivat kyselyn vastaanottajiksi asiantuntijaroolinsa vuoksi. Projektiryhmään kuului tulevien hyvinvointialueiden, kolmannen sektorin sekä kansallisten toimijoiden edustajia, jotka osallistuvat tiiviisti kansallisen sähköisen perhekeskuksen kehittämistyöhön. Tarkalla vastaajajoukon rajauksella pyrittiin välttämään vastausten katoa (Hirsjärvi ym. 2001, 183).

Korkeampaa vastausprosenttia kyselyyn on mahdollista odottaa, jos voidaan olettaa, että kyselyn aihe on vastaajien kannalta tärkeä (Hirsjärvi ym. 2001, 183). Tämän vuoksi sähköisen perhekeskuksen projektipäällikkö tiedotti kehittämisprojektin sisällöstä sekä esitteli tulevan kyselyn projektiryhmän jäsenille jo ennen kyselyn lähettämistä. Samalla projektipäällikkö painotti kyselyn vastaamisen tärkeyttä ja kehittämisprojektin tuotoksen merkitystä kansallisen sähköisen perhekeskuksen sisällön kehittämisen tukena.

Kyselyn mukana lähetettiin saatekirje (liite 1) jossa perusteltiin tutkimuksen aihepiiri, tarkoitus, tavoite ja merkitys sähköisen perhekeskuksen kehittämiseksi. Kirjeessä kerrottiin myös tutkimuksen osapuolet, tulosten hyödyntäjät, aikataulu, yhteystiedot sekä vastaajan tietosuojaan liittyvät asiat. Saatekirjeen perusteella kyselyyn vastaaja tekee päätöksen kyselyyn vastaamisesta, joten motivointi tutkimukseen osallistumiseen ja kyselyyn vastaamiseen oli saatekirjeen tärkein tehtävä. Sekä saatekirjeen että kyselyn visuaaliseen ilmeeseen, sisältöön, laajuuteen ja kieliasuun kiinnitettiin erityistä huomiota vastaanottajan kyselyyn vastaamisen motivoimiseksi. (Vilka 2015, 189–192.)

Kysely lähetettiin 56 vastaanottajalle sähköpostitse Sähköisen perhekeskuksen projektipäällikön toimesta tammikuun 2022 lopulla. Kyselylomake välitettiin sähköistä TCD Survey - kyselytyökalua hyödyntäen, jonka kautta vastaukset oli

vaivatonta koota yhtenäiseksi kokonaisuudeksi. Vastausprosentin nostamiseksi kyselystä lähetettiin vastaanottajille yksi muistutus. Sähköisen perhekeskuksen projektipäällikkö välitti koosteen vastauksista kehittämisprojektin projektipäällikölle.

#### 4.4 Aineiston analysointi

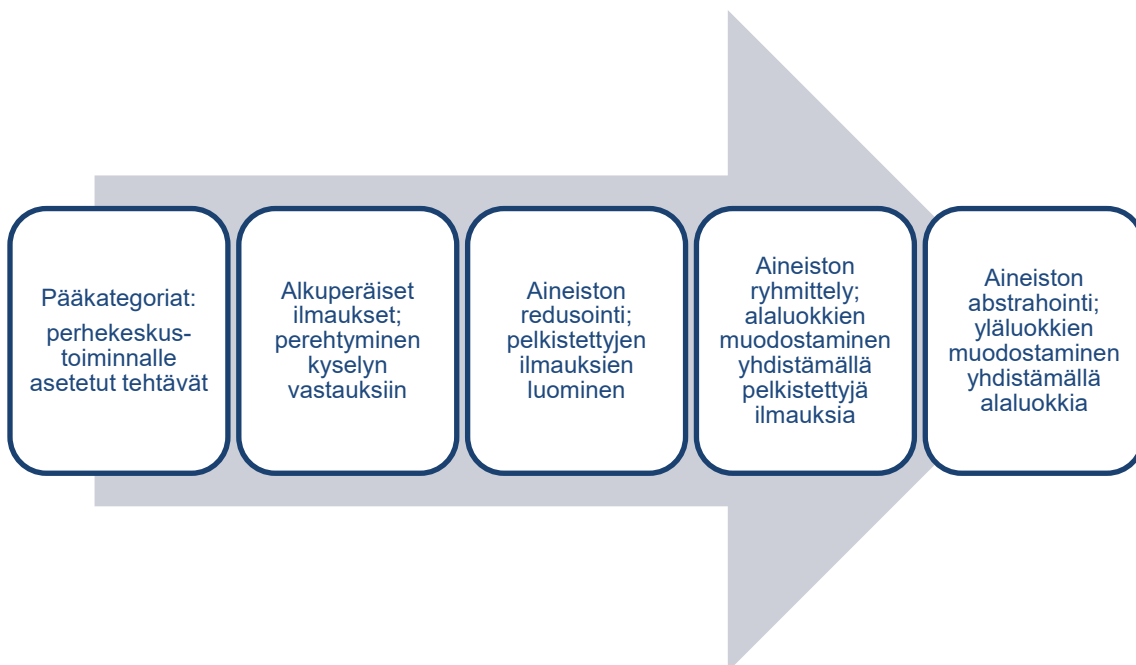
Kehittämisprojektin aineiston analysointi toteutettiin teoriaohjaavan sisällönanalyysin keinoin, jossa on nähtävissä aikaisemman tiedon merkitys ja viitekehys. Teoriaohjaavassa analyysillä on teoreettisia kytkentöjä aikaisempaan tietoon, mutta analyysissä aikaisemman tiedon pohjalta on mahdollista luoda uusia ajatusuria. Analyysissä pyrittiin yhdistämään valmiita malleja sekä aineistolähtöisyyttä, jonka lopputuloksena oli mahdollista syntyä jotain aivan uutta tietoa. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 97.)

Tutkimuksen aineiston analyysin avulla oli tarkoitus luoda selkeä kuva tutkittavasta ilmiöstä ja koota hajanaisesta aineistosta yhtenäistä tietosisältöä. Analyysin kautta luotiin selkeyttä, jotta luotettavien johtopäätösten tekeminen tutkittavasta ilmiöstä olisi mahdollista. Sisällönanalyysin keinoin pyrittiin järjestämään aineisto kompaktiin muotoon, kuitenkin kadottamatta aineiston sisältämiä oleellisia tietoja. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 108.)

Aineiston analyysin päättelyn logiikkana käytettiin abduktiivista päättelyä, jossa analyysin ajatteluprosessi lähti liikkeelle valmiista käsitejärjestelmästä ja viitekehuksesta, mutta analyysin edetessä aineistoa analysoitiin induktiivisella otteella (Tuomi & Sarajärvi 2013, 97). Perhekeskukselle asetetut tehtävät, jotka perustuvat tutkimustietoon liittyen lasten, nuorten ja perheiden terveyteen, hyvinvointiin sekä tuen ja avun tarpeisiin (Pelkonen ym. 2020, 24) muodostivat tämän kehittämisprojektin analyysin viitekehysten ja tätä kautta ohjasivat analyysin tekemistä. Kehittämisprojektissa toteutetun kyselyn kysymysten aihepiirit perustuivat perhekeskukselle asetettuihin tehtäviin, jotka näin ollen muodostivat luontevasti tämän tutkimuksen pääkategoriat. Pääkategorioiden vahvistamisen jälkeen tutkimusaineisto pelkistettiin, ryhmiteltiin ja abstrahoitettiin

pääkategorioiden sisällä (Tuomi & Sarajärvi 2013, 108) aineistolähtöisellä otteella.

Aineiston pelkistämisessä eli redusoinnissa kyselyn alkuperäiset vastaukset pelkistettiin siten, että aineistoa tiivistettiin ja siitä karsittiin pois epäolennainen informaatio. Kyselyn vastauksista luotiin pelkistettyjä ilmauksia vastausten sisällön perusteella. Klusteroinnissa eli aineiston ryhmittelyssä pelkistetyt ilmaukset käytiin tarkasti läpi ja aineistosta etsittiin samankaltaisuuksia kuvaavia käsitteitä. Samansisältöiset käsitteet ryhmiteltiin ja luokiteltiin omiksi kokonaisuuksiksi ja nimettiin erillisiksi alaluokiksi sisältöä kuvaavalla käsitteellä. Analyysi jatkui abstrahointivaiheeseen yhdistämällä alaluokat toisiinsa ja muodostamalla näistä yläluokkia, jotka nimettiin niiden sisältöä kuvaavilla nimillä. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 101, 108–111.) Analysoinnin jokaisessa vaiheissa apuna käytettiin taulukointia ja alkuperäiseen aineistoon palattiin useita kertoja analyysiprosessin eri vaiheissa, jotta voitiin varmistua sekä ala-, että yläluokkien muodostumisen tarkoituksenmukaisuudesta ja yhteneväisyydestä alkuperäisiin vastauksiin.



Kuvio 4. Kehittämiprojektin teoriaohjaava sisällönanalyysiprosessi (Tuomi & Sarajärvi 2013, 118).

## 5 Kehittämiprojektin tulokset ja tuotos

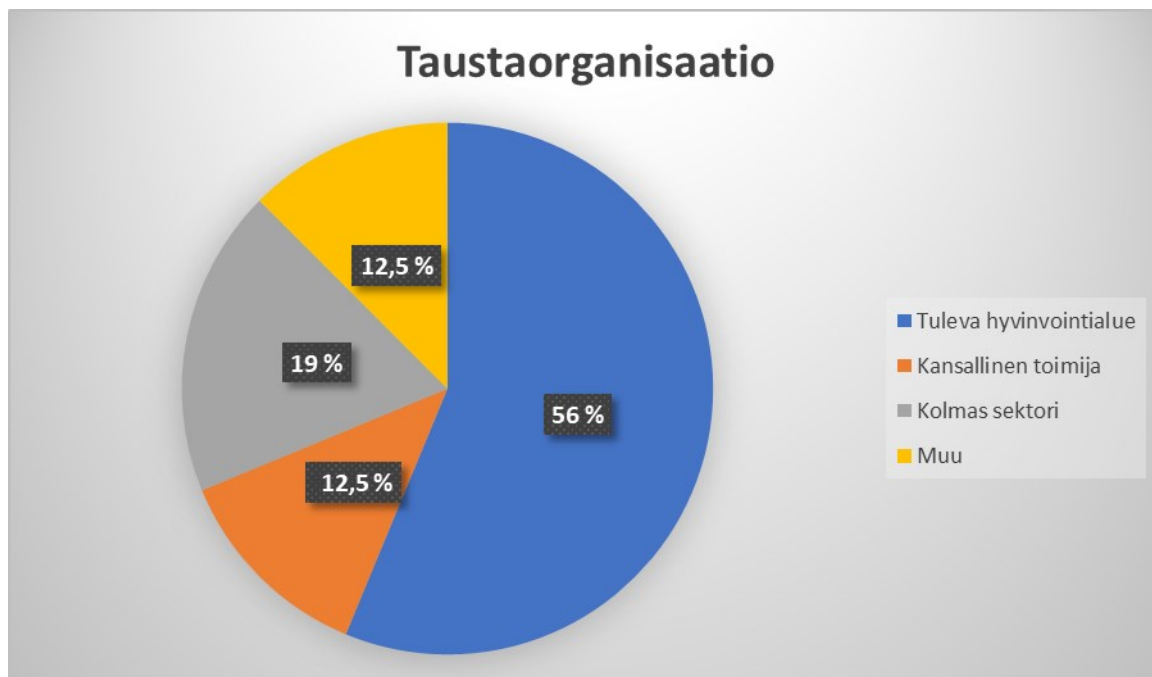
### 5.1 Kehittämiprojektin kyselyn tulokset

Sähköisen perhekeskuksen kehittämiseen liittyvän kyselyn vastaajien kokonaismääräksi muodostui kuusitoista (n=16), eli 29 % kokonaisotannasta vastasi kyselyyn määräajassa. Kaikki kyselyyn vastanneet olivat vastanneet strukturoituun kysymykseen omasta taustaorganisaatiosta, mutta avointen kysymysten kohdalla joihinkin kysymyksiin oli jätetty vastaamatta.

Kehittämiprojektin tulokset on jaoteltu perhekeskukselle asetettujen tehtävien mukaisesti, joihin myös kehittämiprojektin kyselyn kysymykset pohjautuivat. Kyselyaineiston analyysin avulla muodostettiin perhekeskuskehittämisen asiantuntijoiden näkemyksistä kokonaisuuksia, joiden avulla on mahdollista muodostaa selkeä näkemys tuotoksen pohjaksi muodostuvista ehdotuksista sähköisen perhekeskuksen sisällön kehittämiseen. Kuvioissa esitetään keskeiset ylä- ja alakäsitteet. Kyselyn tuloksia havainnollistetaan suorilla lainauksilla asiantuntijoiden vastauksista.

### Vastaajien taustaorganisaatio

Kyselyyn vastanneista perhekeskuskehittämisen ammattilaisista suurin osa (56 %) oli tulevan hyvinvointialueen edustajia, 19 % kolmannen sektorin edustajia ja 12,5 % kansallisen toimijan edustajia. 12,5 % vastaajista oli valinnut vaihtoehdon ”muu” taustaorganisaatiokseen.



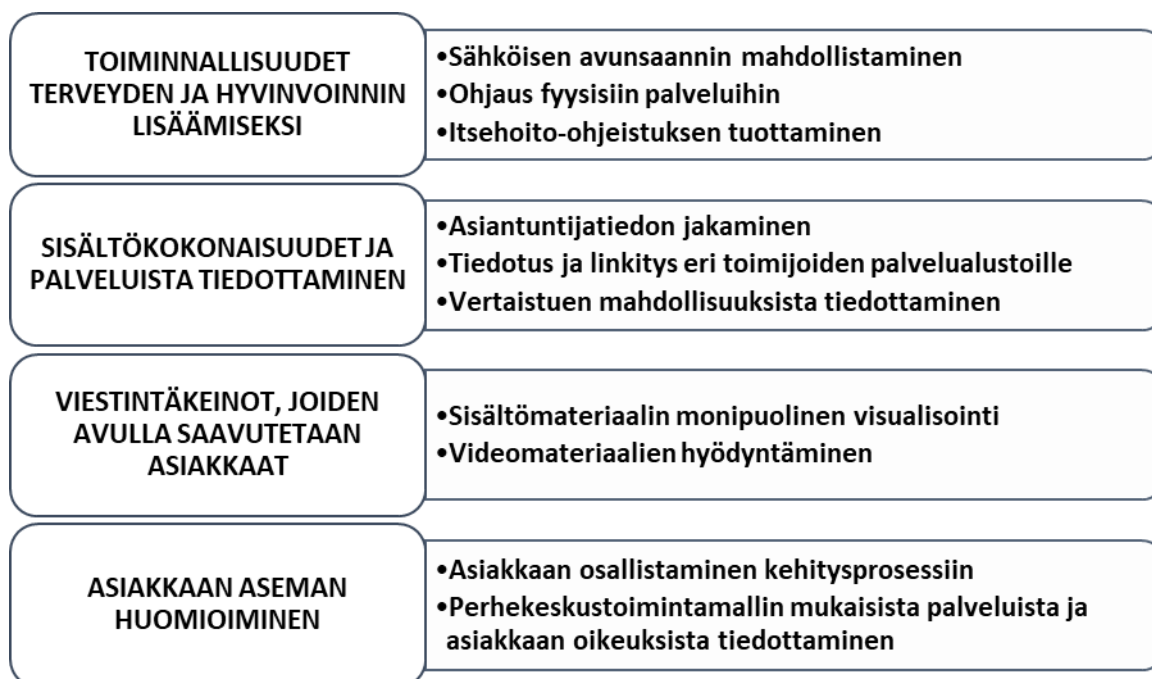
Kuvio 5. Kyselyn vastaajien taustaorganisaatio.

### **Lapsen ja perheen terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen ja seuraaminen sähköisten palvelujen avulla**

Terveyden ja hyvinvoinnin lisäämiseksi perhekeskusasiantuntijat nostivat kyselyssä esiin sähköisen perhekeskuksen monipuoliset toiminnallisuudet, sisältökokonaisuudet sekä palveluista tiedottamisen tärkeyden. Sähköisen avunsaannin mahdollistaminen ajasta ja paikasta riippumatta koettiin ratkaisevaksi tekijäksi, samoin ohjaaminen tarvittaessa fyysisten palveluiden pariin. Itsehoito-ohjeistuksen tuottaminen, mukaan lukien itsehoito-oppaiden sekä erilaisten hyvinvointikyselyiden tekemisen mahdollisuus, koettiin oleelliseksi osaksi sähköisiä perhepalveluita. Asiantuntijat nostivat esiin myös itsearviointimittareiden sisällyttämisen sähköisiin palveluihin, jotta asukas pystyisi itse arvioimaan, milloin itsehoito riittää ja milloin olisi oikea aika hakeutua ammattilaisen tuottaman avun piiriin.

”Kun perheiden palvelut on integroitu samasta paikasta löytyviksi kokonaisuuksiksi, tieto palveluista ja palvelupoluista, tietosisältöjä luettavissa helposti, ohjausvideot, lomakkeet, ammattilaistiedot, chat auttavat kaikki juuri oikean aikaisesti ja ajasta ja paikasta riippumatta, joka helpottaa lapsiperhearkea, ja lisää hyvinvointia.”

Sisältökokonaisuudet ja niiden sisältämän asiantuntijatiedon jakaminen, palveluista tiedottaminen ja linkitys eri toimijoiden palvelualueille sekä vertaistuen mahdollisuuksista informoiminen koettiin oleelliseksi osaksi sähköisen perhekeskuksen palveluita terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseksi.



Kuvio 6. Sähköisen perhekeskuksen toiminnallisuudet ja sisältökokonaisuudet asukkaan terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseksi.

Asiantuntijat kiinnittivät huomionsa myös keinoihin, joiden avulla viestiä hyvinvointiin ja terveyteen liittyvistä asioista. Sisältömateriaalin monipuolinen visualisointi sekä videomateriaalin hyödyntäminen olisivat asiantuntijoiden mielestä tehokkaita keinoja viestin välittämiseen. Kyselyn vastauksissa esiin nousi myös asiakkaan aseman huomioiminen. Asiakasta tulisi tiedottaa perhekeskustoimintamallin mukaisista palveluista ja oikeuksista ja mahdollistaa osallistuminen sähköisen perhekeskuksen kehitysprosessiin.

”Sähköinen perhekeskus voi rohkaista kuntalaista ns. vaatimaan perhekeskuksessa työskenteleviltä sen toimintamallin mukaisia moniammatillisia verkosto- ja konsultaatiokokouksia, jossa tehdään yhdelle perheelle yksi suunnitelma. Sama liittyy siihen, että sähköisessä perhekeskuksessa tulisi olla materiaalia siitä, että mikä on toimintamallin idea esim. usean palvelun neuvontaa ja ohjantaa voi saada yhdellä yhteydenotolla.”

## Varhaisen tuen, hoidon ja kuntoutuksen tarjoaminen

Perhekeskusasiantuntijoiden mukaan sähköisen perhekeskuksen kehittämisessä tulisi ottaa huomioon palvelun markkinointi, laajojen tietosisältöjen ja palveluohjauksen toteuttaminen sekä palvelun käyttöominaisuuksiin ja asiakkaan oikeuksiin liittyvät näkökohdat asiakkaiden kannustamisessa palvelujen äärelle varhaisessa vaiheessa.

<p><b>MARKKINOINTI;</b> Asiakkaan saavuttaminen ja valintoihin vaikuttaminen</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Palvelun onnistunut käyttöönotto</li> <li>•Palvelun näkyvyys eri kohderyhmien viestintäkanavissa</li> <li>•Monipuolisten viestintäkeinojen hyödyntäminen</li> </ul>
<p><b>SISÄLTÖ;</b> Palvelun kautta jaettu tieto ja palveluohjaus</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Luotettavan tiedon lähde</li> <li>•Erilliset sisältömateriaalit eri ikäryhmille</li> <li>•Toimivat palvelupolut ja ohjaus oikea-aikaisesti avun piiriin</li> </ul>
<p><b>KÄYTTÖOMINAISUUDET;</b> Palvelun saavutettavuus</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Sisällön ymmärrettävyys</li> <li>•Reaaliaikaisuus; mahdollisuus saada apua ajasta ja paikasta riippumatta</li> <li>•Helppokäyttöisyys; mahdollisuus löytää tietoa ja apua vaivattomasti</li> </ul>
<p><b>AVUN TARPEEN HAVAITSEMINEN VARHAISESSA VAIHEESSA</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Palvelupolkujen ulottaminen varhaisempiin vaiheisiin</li> <li>•Ongelmien signaalien tunnistaminen varhaisessa vaiheessa ohjelmoinnin avulla</li> </ul>
<p><b>ASIAKKAAN OIKEUKSISTA HUOLEHTIMINEN</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Palvelun käyttäjän anonymiteetin säilyttäminen</li> <li>•Palvelun luotettavuudesta varmistuminen</li> </ul>

Kuvio 7. Keinot, joiden avulla sähköinen perhekeskus voi kannustaa asukasta hakeutumaan palvelujen äärelle varhaisessa vaiheessa.

Asiakkaan saavuttaminen myönteisen markkinoinnin keinoin nousi esiin useassa vastauksessa kysyttäessä keinoista, joilla kannustaa asiakkaita hakeutumaan palvelujen pariin varhaisessa vaiheessa. Monipuolisten viestintäkeinojen hyödyntäminen, palvelun menestyksekkään käyttöönottoprosessin sekä palvelun näkyvyyden ja sen palveluista tiedottamisen tärkeyden eri kohderyhmien viestintäkanavissa nousi esiin useassa vastauksessa. Nuorten saavuttaminen oli nostettu erikseen esiin ja erityisesti nuorten tavoittaminen heidän käyttämässään sosiaalisen median kanavissa koettiin tärkeäksi.

”Houkuttelevilla ja helposti saavutettavilla sekä helposti ymmärrettävillä sisällöillä. omaperhe.fi markkinoinnin ja käyttöönoton on onnistuttava ja oltava matalalla kynnyksellä puhuttelevaa. Varhaisiin ongelmista kertoviin signaaleihin olisi päästävä kiinni. Sähköisen peken hakukoneen ohjelmoinnissa voitaneen huomioida asia?? Käyttäjäasiakkaat ovat avainroolissa nyt kehittämistyön aikana, mutta myös jatkossa sparraajina. Myös helppo palautekanava tarvitaan ja sitä on seurattava/ hyödynnettävä ylläpidossa. Oman hv-alueen tietojen päivitys tai linkitys palveluihin on varmistettava.”

Vastausten mukaan sisällön tulee olla ymmärrettävää, reaaliaikaista sekä helppokäyttöistä. Sähköisen perhekeskuksen tulee tarjota luotettavaa tietoa sekä erillisiä sisältömateriaaleja eri ikäryhmille. Toimivat palvelupolut ja oikea-aikainen ohjaus avun piiriin ovat asiantuntijoiden mukaan oleellinen osa palvelukokonaisuutta. Asiakkaan saavuttamisen keinoissa ennen ongelmien kasaantumista asiantuntijat esittivät palvelupolkujen ulottamisen varhaisiin vaiheisiin, ongelmista kertovien signaalien tunnistamisen ohjelmoinnin kautta sekä varhaiskasvatuksen ja perusopetuksen hyödyntämisen ongelmien tunnistamisessa. Asiantuntijat pitivät myös hyvin tärkeänä asiakkaan oikeuksista huolehtimisen; palvelun tulee olla luotettavaa sekä mahdollistaa asiakkaan anonymiteetin säilyttämisen.

### **Sovinnolliseen eroon ja vanhemmuuden jatkumiseen auttaminen**

Sovinnolliseen eroon ja vanhemmuuden jatkumiseen auttamisessa asiantuntijat nostivat esille lapsen edun huomioimisen ja siihen liittyvän erillisen tietosisällön sisällyttämisen tärkeyden. Oleellista olisi korostaa lapsen näkökulmaa ja kokemusta vanhempien eroprosessin keskellä.

”Molemmille vanhemmille suunnatut tietopaketit miten huomioida lapsen hyvä ja paras erossa. ohjausvideot miten tarkastella omaa käyttäytymistä/suhtautumista ex puolisoon, mitä haittaa lapselle on, jos annan epätosi tietoa ammattilaisille toisesta lapsen vanhemmasta yms. kokemusasiantuntijan kontaktointi, lakitekstit selkeästi- mikä on molempien huoltajien oikeus.”

Palvelun saavutettavuus, onnistunut viestintä sähköisen perhekeskuksen tarjoamista palveluista sekä matalan kynnyksen palveluista tiedottaminen rohkaisisi asiantuntijoiden mielestä vanhempia haketumaan sähköisen perhekeskuksen palveluiden piiriin erotilanteessa. Erilliset tietosisällöt lapsille, nuorille ja vanhemmille sekä laajat sisältötekstit eron vaiheista sekä laillisen

tietosisällön tarjoaminen auttaisivat perheenjäseniä eron keskellä. Palveluohjaus jo olemassa oleviin palveluihin sekä linkitys ja ohjaus vertaistukiryhmätoimintaan olisivat asiantuntijoiden mukaan oleellisia toimintoja sähköisessä palvelussa.

<b>LAPSEN EDUN KOROSTAMINEN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monipuoliset tietosisällöt lapsen edun huomioimisesta</li> <li>• Lapsen näkökulman esiin nostaminen</li> </ul>
<b>PALVELUN SAAVUTETTAVUUS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Onnistunut markkinointi palvelun hyödyistä erotilanteessa</li> <li>• Viestintä matalan kynnyksen palvelusta</li> </ul>
<b>ERILLISET TIETOSISÄLLÖT KOHDERYHMÄN JA TIEDON TARPEEN MUKAISESTI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lapsille, nuorille ja vanhemmille omat tietosisällöt</li> <li>• Laaja tietosisältö eroprosessin vaiheista</li> <li>• Lainopillinen tietosisältö eroon liittyvistä asioista</li> </ul>
<b>PALVELUOHJAUS TUEN PARIIN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Linkitys ja toimivat palvelupolut tukimuotoihin ja fyysisiin palveluihin</li> <li>• Linkitys ja ohjaus vertaisryhmätoimintaan</li> </ul>
<b>SÄHKÖISTEN PALVELUIDEN SAATAVUUS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mahdollisuudet sähköiseen ajanvaraukseen</li> <li>• Erouttamisen chat- palvelun tuottaminen</li> <li>• Asiantuntijan kontaktointimahdollisuus</li> </ul>
<b>HARJOITTEET VUOROVAIKUTUKSEN VAHVISTAMISEEN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Harjoitteet, jotka vahvistavat vanhempien välistä dialogia</li> <li>• Pelillisyyden hyödyntäminen vuorovaikutuksen pulmissa</li> </ul>

Kuvio 8. Toiminnallisuudet, joiden avulla sähköinen perhekeskus pystyy auttamaan vanhempia sovinnolliseen eroon ja vanhemmuuden jatkumiseen.

Sähköisten palveluiden saatavuus nousi esille useassa vastauksessa. Erityisesti sähköinen asiantuntijan kontaktointi ja ajanvarausmahdollisuus sekä chat-palvelujen hyödyntäminen koettiin tärkeäksi palveluksi erotilanteessa. Monessa vastauksessa esiin nostettiin vuorovaikutteiset harjoitteet parisuhteen tukemiseksi ja dialogin vahvistamiseksi. Pelillisyyden sisällyttäminen sähköisen perhekeskuksen toiminnallisuuksiin nostettiin esiin yhtenä vaihtoehtona vuorovaikutuksen pulmien ratkaisemiseen.

## Monikulttuurisuuden huomioiminen perhekeskuksen palveluissa

Monikulttuurisuuteen liittyen asiantuntijat nostivat esiin palvelun ymmärrettävyyden, samaistuttavuuden, palvelumuotoilun ja asiakkaan osallistamisen sekä palveluohjauksen tärkeyden.

PALVELUN SISÄLLÖN YMMÄRRETTÄVYYS	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Kattavat kieliversiot sisältöteksteistä ja palveluista</li> <li>•Selkokielisyys</li> <li>•Kuvien ja videoiden hyödyntäminen sisältöteksteissä ja palveluohjauksessa</li> </ul>
SAMAISTUTTAVUUS PALVELUUN	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Monimuotoisuuden ja monikulttuurisuuden huomioiminen visuaalisessa ilmeessä</li> <li>•Monikulttuurisuuden erityispiirteiden huomioiminen sisällöissä ja ohjeistuksissa</li> </ul>
PALVELUMUOTOILU JA ASUKKAAN OSALLISTAMINEN	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Monikulttuuritaustaisten henkilöiden osallistaminen kehittämistyön varhaisiin vaiheisiin</li> <li>•Palvelun käyttäjien aktivointi ja osallistaminen jatkuvaan kehittämiseen</li> <li>•Monikulttuurisen asiantuntemuksen hyödyntäminen kehitystyössä</li> </ul>
PALVELUOHJAUS TUEN JA MONIKULTTUURISEN TOIMINNAN PARIIN	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Ohjaus monikulttuurisiin vertaisryhmätoimintoihin</li> <li>•Asiakkaan ohjaaminen järjestöjen monikulttuurisen toiminnan pariin</li> <li>•Selkeästi löydettävät linkit oman kielisiin palveluihin</li> </ul>

Kuvio 9. Monikulttuurisuuteen liittyviä näkökohtia sähköisen perhekeskuksen kehittämistyössä.

Sisältöteksteistä sekä palveluista tulisi asiantuntijoiden mukaan löytyä kattavat kieliversiot. Tämän lisäksi tulisi varmistua tekstien selkokielisyydestä. Kuvia ja videoita voisi hyödyntää niin sisällöissä kuin palveluohjauksessa.

Monimuotoisuus ja monikulttuurisuus tulisi huomioida erikseen niin visuaalisessa ilmeessä kuin sisältöteksteissä ja ohjeistuksissa, jotta palveluun olisi helppoa samaistua.

”Sähköisen perhekeskuksen ja sen sisältöjen kehittäminen yhteistyössä niiden järjestöjen kanssa, jotka ovat profiloituneet toimimaan monikulttuuristen perheiden parissa. Mahdollisimmat kattavat kieliversiot sähköisen perhekeskuksen sisältöihin. Perheiden monimuotoisuuden (ml. monikulttuuriset perheet) huomioiminen kattavasti sähköisen perhekeskuksen visuaalisessa ilmeessä, jotta myös monikulttuuriset perheet kokevat sen omakseen.”

Palvelumuotoilun keinot, esimerkiksi monikulttuuritaustaisten henkilöiden osallistaminen kehittämistyön varhaisiin vaiheisiin sekä jatkuvaan kehittämiseen koettiin tärkeäksi. Myös monikulttuurisen asiantuntemuksen hyödyntäminen sähköisen perhekeskuksen kehittämistyössä nostettiin esiin. Palveluohjaus jo olemassa oleviin järjestöjen tarjoamiin monikulttuurisiin palveluihin sekä vertaisryhmiin koettiin oleellisena osana monikulttuurisuuteen liittyviä palveluita. Samoin linkitys omankielisiin palveluihin ja niiden avulla palveluiden piiriin löytäminen koettiin tärkeäksi.

### **Vertaistuen mahdollistaminen, yhteisöllisyyden vahvistaminen**

Asiantuntijoiden mukaan vertaistuen mahdollistamiseksi sähköisestä perhekeskuksesta tulisi löytyä sekä anonyymiteetin mahdollistavia että asiantuntijavetoisia ryhmiä eri elämäntilanteisiin ja eri kohderyhmille suunnattuina.

<p><b>ANONYYMITEETIN MAHDOLLISTAVA DIGITAALINEN VERTAISRYHMÄTOIMINTA</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Anonyymit sähköiset foorumit ja ilmiökohtaiset chat-ryhmät</li> <li>•Linkitys jo toimiviin chat-palveluihin ja digitaalisiin vertaisryhmiin</li> <li>•Toimivien palvelujen näkyväksi tekeminen sosiaalisen median tarinoiden kautta</li> </ul>
<p><b>ASIAANTUNTIJAVETOINEN VERTAISRYHMÄTOIMINTA</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Moderaattoreiden koordinoimat sähköiset vertaisryhmät</li> <li>•Fyysisestä kohtaamispaikkatoiminnasta tiedottaminen</li> <li>•Avoin ja suljettu vertaisryhmätoiminta</li> </ul>
<p><b>ERI ELÄMÄNTILANTEISIIN RÄÄTÄLÖITY VERTAISRYHMÄTOIMINTA</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Tukiryhmät perhe-elämän haasteisiin</li> <li>•Terveyttä ja hyvinvointia edistävät ryhmät</li> <li>•Vertaisryhmät perhe-elämän eri vaiheisiin</li> </ul>
<p><b>ERI KOHDERYHMILLE SUUNNATTU VERTAISRYHMÄTOIMINTA</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Vahva ohjaus eri ikäluokille omiin vertaisryhmiin</li> <li>•Selkeä ohjeistus jo olemassa oleviin eri kohderyhmille suunnattuihin vertaisryhmiin</li> </ul>

Kuvio 10. Vertaistukitoiminnan muotoja, joiden pariin tulisi ohjata tai jotka tulisi sisällyttää osaksi sähköisen perhekeskuksen palvelukokonaisuutta.

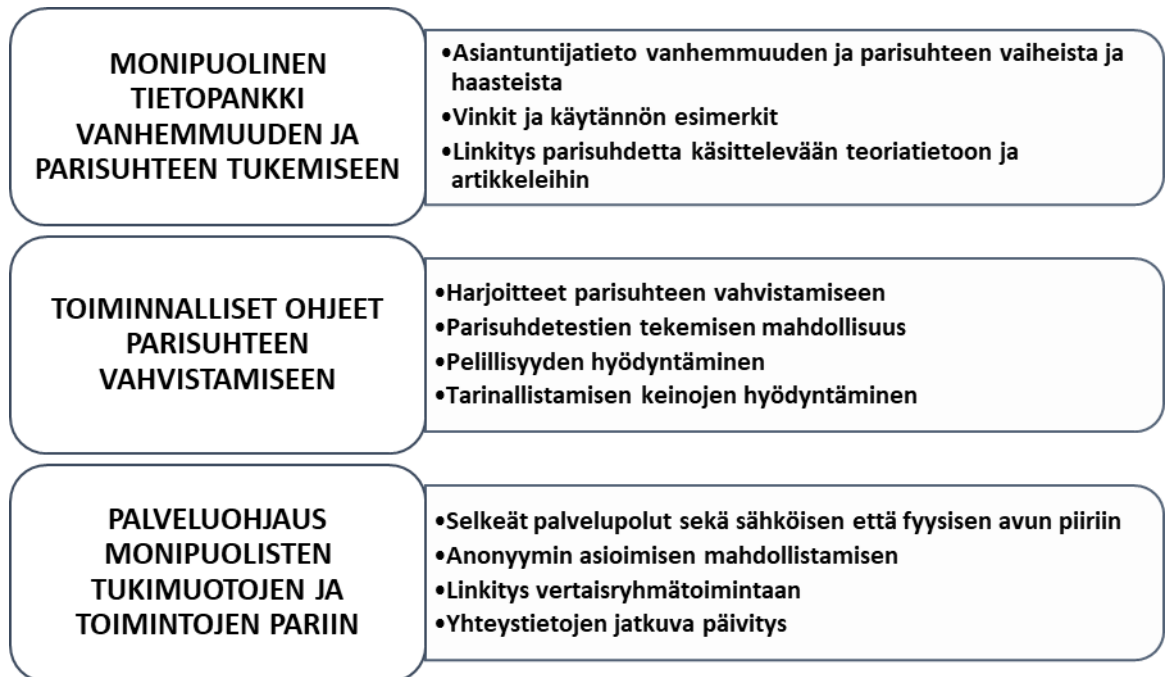
Vastaajien mukaan sähköisestä perhekeskuksesta tulisi löytyä vahva ohjaus eri kohderyhmille, ikäluokille ja eri elämäntilanteisiin räätälöityihin vertaisryhmiin. Näistä erikseen mainittiin vauva-, ero-, monimuoto- ja uusperheet, isovanhemmat, lapset ja nuoret, perhevapaalta työelämään tai opintoihin palaavat sekä maahanmuuttajataustaiset vanhemmat, yksinhuoltajat, erityislasten-, päihdeongelmaisten, itsemurhan tehneiden ja pitkäaikaisairaiden lasten vanhemmat sekä lähisuhdeväkivaltaa kokeneet asukkaat. Palvelusta tulisi vastaajien mukaan tämän lisäksi löytyä selkeä ohjeistus jo olemassa olevaan vertaisryhmätoimintaan. Näiden lisäksi vastaajat nostivat esiin anonymiteetin säilyttämisen mahdollistavat ryhmät, joihin sisältyisi ilmiökohtaisia chat-ryhmiä sekä muita sähköisiä foorumeita. Eräs vastaaja nosti esiin sosiaalisen median tarinoiden hyödyntämisen onnistuneiden palvelukokemusten näkyväksi tekemisessä.

"Mieleen tulee matalan kynnyksen anonyymit sähköiset foorumit, jossa asukkaat voivat kysyä ja vastata toisilleen, asiantuntijoiden yms. moderaattorien ohella. Vertaistukitoimintaan voisi sisältyä myös tarinoiden jakaminen ja toimivien palvelujen näkyväksi tekeminen näiden kautta, etsivä nuorisotyö on tehnyt tällaista Instagramissa. Tämä tukisi myös stigman poistamista vaikkapa lastensuojelun kehyksessä, tyyliin "otin vastaan palvelua ja sain aidosti apua"."

Asiantuntijavetoiset vertaisryhmät, joissa moderaattorit koordinoivat toimintaa koettiin tärkeäksi vertaistukitoiminnan muodoksi. Avoimista ja suljetuista vertaisryhmistä sekä fyysisestä perhekeskusten kohtaamispaikkatoiminnasta tiedottaminen nostettiin esiin oleellisena osana sähköisen perhekeskuksen toimintoja vertaistukitoiminnan piiriin ohjaamisessa. Yksi vastaajista jakoi idean valtakunnallisen portaalin luomisesta, jossa kaikkien olemassa olevien sähköisten vertaisryhmien tiedot olisi kerätty yhteen ja josta niin asukkaan kuin ammattilaisenkin olisi helppoa löytää informaatiota vertaisryhmätoiminnasta.

### **Vanhemmuudessa ja parisuhteessa tukeminen**

Vastaajien mukaan vanhemmuuden ja parisuhteen tukemisen kannalta hyödyllisiksi koetut toiminnallisuudet ja tietosisällöt sisältäisivät monipuolisen tietopankin, toiminnalliset ohjeet parisuhteen vahvistamiseen ja palveluohjauksen monipuolisten tukimuotojen piiriin.



Kuvio 11. Toiminnallisuudet ja sisältökokonaisuudet, joiden avulla sähköinen perhekeskus tukee vanhemmuuden ja parisuhteen haasteissa.

Monipuolinen tietopankki vanhemmuuden tukemiseen tulisi vastaajien mukaan sisältää asiantuntijatietoa vanhemmuuden ja parisuhteen vaiheista, vinkkejä ja käytännön esimerkkejä sekä linkityksen parisuhdetta käsittelevään teoretietoihin ja artikkeleihin. Toiminnalliset harjoitukset ja ohjeet nousivat voimakkaasti vastauksista esiin, sisältäen ideoita vuorovaikutuksellisista harjoitteista, parisuhdetesteistä sekä pelillisyyden ja tarinallistamisen hyödyntämistä.

”Dialogisia taitoja vahvistavat sisällöt, vuorovaikutteiset tarinat tai sähköiset harjoitteet, pelillisyyden tuominen tällaiseen?”

”Parisuhdetestejä ja -"pelejä"... esim. "kysy parisuhdesta" -palsta anonyymisti, jossa vastaavat ammattilaiset.”

Asiantuntijat pitivät tärkeänä selkeiden palvelupolkujen muodostamisen sekä sähköisen että fyysisen avun pariin. Vahva linkitys vertaisryhmätoimintaan, anonyymien asioiden mahdollistaminen ja yhteystietojen jatkuva päivitys koettiin merkittäviksi asioiksi ajantasaisten palvelujen piiriin ohjaamisessa.

## Lähisuhdeväkivallan ehkäiseminen

Toiminnallisuudet ja sisältökokonaisuudet, jotka auttaisivat lähisuhdeväkivaltaa kokeneita henkilöitä, sisältäisivät vastaajien mukaan laajat tietosisällöt, selkeät toimintaohjeet, fyysisen avun piiriin ohjaamisen toiminnot, nopean avun saamisen mahdollistamisen ja vertaisryhmätoiminnan hyödyntämisen.

TIETOSISÄLLÖT ERI KOHDERYHMILLE	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Omat tietosisällöt uhrille ja tekijälle</li> <li>•Lapsen näkökulman esiin tuovat tietosisällöt</li> <li>•Selkeä tietopaketti lähisuhdeväkivallan tuntomerkeistä</li> </ul>
TOIMINTAOHJEET SEKÄ ASUKKAALLE ETTÄ AMMATILAISILLE	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Selkeät, yksiselitteiset ohjeet miten toimia, jos on kohdannut lähisuhdeväkivaltaa</li> <li>•Arviointikyselyt väkivallan kokemisesta, joka ohjaa avun hakemiseen</li> <li>•Ammattilaisille oma linja, josta kysyä apua</li> </ul>
FYYSISEN AVUN PIIRIIN OHJAAMINEN	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Suorat linkit alueellisiin palveluihin</li> <li>•Tiedottaminen saatavilla olevista palveluista</li> </ul>
NOPEAN JA ANONYYMIN AVUN SAAMISEN MAHDOLLISTAMINEN SÄHKÖISTEN PALVELUJEN AVULLA	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Matalan kynnyksen yhteydenottokanavat sekä chat-kanavat</li> <li>•Mahdollisuus anonyymiin asioimiseen</li> <li>•Vahva linkitys olemassa olevien sähköisten palvelujen piiriin</li> </ul>
VERTAISRYHMÄTOIMINNAN HYÖDYNTÄMINEN JA SEN PARIIN OHJAAMINEN	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Tiedottaminen ja linkitys vertaisryhmätointaan</li> <li>•Kokemusasiantuntijoiden hyödyntäminen</li> </ul>

Kuvio 12. Sähköisen perhekeskuksen toiminnallisuudet ja sisältökokonaisuudet, joiden avulla ehkäistään lähisuhdeväkivaltaa.

Vastauksista nousi vahvasti esille tietosisältöjen tuottaminen jokaiselle lähisuhdeväkivallan piirissä elävälle; niin uhrille, tekijälle kuin perheenjäsenellekin. Lapsen näkökulman esiin tuominen tietosisällöissä koettiin huomionarvoiseksi, samoin kuin lähisuhdeväkivallan tuntomerkkien selkeyttäminen. Selkeiden toimintaohjeiden sisällyttäminen niin asukkaalle kuin ammattilaisellekin koettiin tärkeäksi. Yksiselitteiset ohjeet miten toimia, jos on kokenut lähisuhdeväkivaltaa sekä arviointikyselyt väkivallan kokemisesta tulisi vastaajien mukaan sisällyttää sähköisen perhekeskuksen palveluihin. Fyysisen avun piiriin ohjaaminen suorien linkkien avulla sekä vahva tiedottaminen saatavilla olevista palveluista koettiin ensiarvoiseksi osaksi palvelua.

”Siellä olisi hyvä olla väkivallan arviointiin liittyvä kysely, joka ohjaa tuloksen perusteella hyvin herkästi ottamaan yhteyttä poliisiin ja hakemaan itselle apua. Avunsaantipaikat esille paikkakunnan mukaan.”

Vastauksista nousi esiin myös sähköisten palveluiden nopean avunsaannin hyödyntäminen osana sähköistä perhekeskusta. Matalan kynnyksen avunsaantikanavat, chat-palvelut, anonyymien asioiden mahdollistaminen sekä vahva linkitys sähköisten palvelujen piiriin tulisivat olla osa palvelua. Vertaisryhmätoimintaan ohjaaminen sekä kokemusasiantuntijoiden hyödyntäminen tulisi vastaajien mielestä sisällyttää palvelun toiminnallisuuksiin.

### Muut asiat sähköisen perhekeskuksen kehittämisen tueksi

Kyselyn lopussa esitettiin avoin kysymys, jossa vastaajille annettiin mahdollisuus nostaa aiemmin kysytyjen sisältöjen lisäksi esiin tärkeänä pitämiään asioita sähköisen perhekeskuksen kehittämisen tueksi. Esiin nousi viisi kokonaisuutta; palvelun ajantasaisuus, saavutettavuus, tietosisällöt, palveluohjautuvuus sekä mahdolliset haasteet palvelun käyttöönotossa.

<b>PALVELUN AJANTASAISUUS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Järjestelmän, tietojen ja palvelujen jatkuva päivitys ja ylläpito</li> <li>•Reaaliaikaisten ilmiöiden näkyvyys</li> <li>•Ajantasaista tutkimustietoa hyödyntävä ohjaus ja neuvonta</li> </ul>
<b>PALVELUN SAAVUTETTAVUUS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Helposti saatavilla oleva palvelu ja tarjonta</li> <li>•Visuaaliseen viestintään panostaminen</li> </ul>
<b>PALVELUN TARJOAMA TIETOSISÄLTÖ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Eriyisten kohderyhmien tuki ja ohjaus</li> <li>•Laadukas ja luotettava sisältö ja palvelu</li> </ul>
<b>PALVELUOHJAUTUVUUS JO OLEMASSAOLEVIEN PALVELUJEN PARIIN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Jo olemassa olevien sähköisten palvelujen hyödynnettävyys</li> <li>•Vahva linkitys alueellisiin, fyysisiin palveluihin</li> <li>•Eri alustojen hyödyntäminen</li> </ul>
<b>MAHDOLLISET HAASTEET PALVELUN KÄYTTÖÖNOTOSSA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Valtakunnallisen ja alueellisten sähköisten perhekeskusten yhteensopivuus ja toimivuus rinnakkain</li> <li>•Tietojen yhtenäistäminen ja keskittäminen</li> </ul>

Kuvio 13. Näkökulmia sähköisen perhekeskuksen kehittämisen tueksi.

Palvelun ajantasaisuutta pidettiin ensisijaisen tärkeänä toimivuuden kannalta. Jatkuva järjestelmien, tietojen ja palvelujen päivitys ja ylläpito, reaaliaikaisten ilmiöiden näkyvyys sekä ajantasaista tutkimustietoa hyödyntävä ohjaus ja neuvonta tulisi vastaajien mukaan olla lähtökohta palvelun ylläpitämiselle.

”Säännöllinen tietojen päivittäminen, että kaikki tieto on aina ajantasaista. riittävät resurssit ylläpitämään palveluita ja riittävät tukipalvelut. kaikkea voidaan tarjota, mutta jos lomakkeet/videot yms. ei toimi tai tieto vanhentunutta, sinne ei enää toista kertaa kirjauduta.”

Vastauksissa nousi esiin myös palvelun saavutettavuus. Sähköisen perhekeskuksen palveluiden tulee olla helposti saatavilla ja palveluiden sisällöistä tulee vastaajien mielestä viestiä visuaalisia keinoja hyödyntäen.

”Sähköinen perhekeskus voi korvata monelle fyysisen kohtaamisen. Mielestäni tarjonta pitää olla laadukasta sekä helposti saatavilla olevaa. Linkitykset myös mahdolliseen ajanvaraukseen fyysisiä tapaamista varten eli kaikki yhdestä palvelusta.”

Vastaajat kiinnittivät huomiota palvelun tarjoamiin tietosisältöihin, joiden tulisi olla monipuolisia ja tarjota luotettavaa tietoa. Tuotetun palvelun tulisi olla laadukasta ja erityisille kohderyhmille tulisi olla tarjolla tukea ja ohjausta. Vastauksissa mainittiin erikseen tuki teini-ikäisten vanhemmille, vammaisten lasten perheille sekä kiusaamista kokeneille. Palveluohjautuvuus nousi esiin useassa vastauksessa, joissa korostettiin etenkin jo olemassa olevien palvelujen hyödyntämistä ja linkittämistä vahvasti alueellisiin fyysisiin palveluihin. Eri alustojen hyödyntäminen nousi myös vastauksissa esiin.

Vastaajat nostivat myös haasteita sähköisen perhekeskuksen palvelun käyttöönotossa liittyen valtakunnallisen ja alueellisten sähköisten perhekeskusten yhteensopivuuteen ja toimivuuteen rinnakkain. Esiin nousi huoli sähköisten perhekeskusten yhtenäistämistä ja tietojen keskittämisestä.

”Asiakkaan/asukkaan näkökulmasta voi olla hämmentävää, että oman kunnan/kaupungin palveluja löytyy usealta eri sivustolta. Tietävätkö kaikki maahanmuuttajataustaiset, mihin kuntayhtymään oma kotipaikkakunta kuuluu..? Alueilla on jo omia sähköisiä perhekeskuksia DigiFinlandin kehittämän lisäksi ja kuntien omilla sivuilla vielä lisää koonteja. Yhtenäistäminen ja tiedon keskittäminen olisi tärkeää ja onkin koko perhekeskuskehittämisen juuri-idea, mutta lienee melko mahdotonta toteuttaa..”

## 5.2 Kehittämiprojektin tuotos

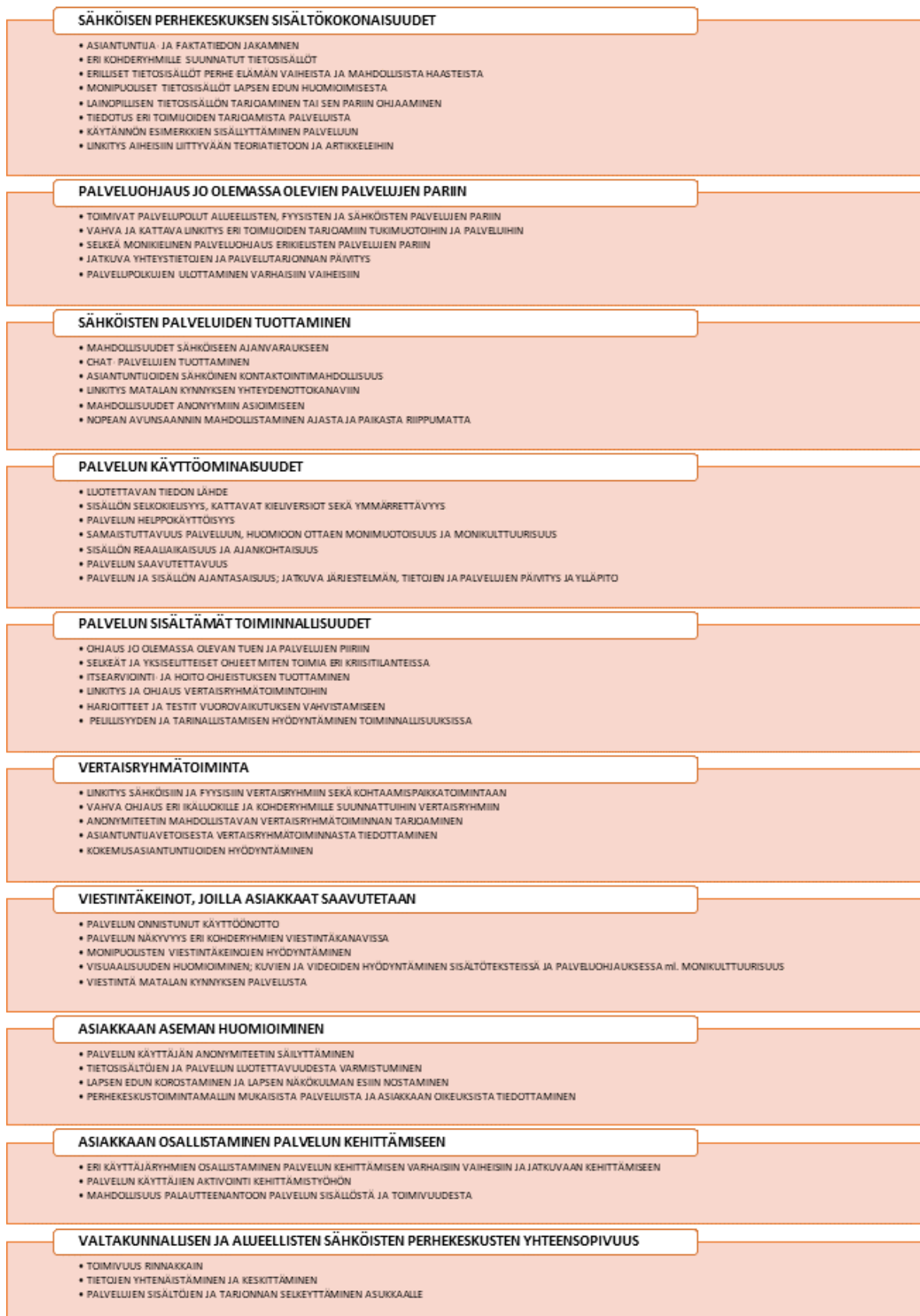
Kehittämiprojektin tuotos nostaa esiin näkökohtia sähköisen perhekeskuksen kehittämisen tueksi, jotta sähköisen perhekeskuksen toiminnot voisivat tukea mahdollisimman hyvin fyysistä perhekeskustoimintaa. Tuotoksen avulla varmistetaan perhekeskustoiminnalle asetettujen kansallisten linjausten mukaisten tehtävien toteutuminen sähköisen perhekeskuksen sisällössä ja toiminnallisuuksissa. Tuotoksen pohjalta arvioidaan jo tehtyä sekä ohjataan tulevaa kehitystyötä.

Kyselyn tulosten pohjalta muodostettujen tehtäväkohtaisten kehittämis ehdotusten (kuviot 6–13) sekä tutkimuksen teoreettisen taustan pohjalta on laadittu tuotoksen yhteenveto sähköisen perhekeskuksen kehittämisen tueksi. Tuotoksen sisältöä on arvioitu ja muokattu yhteistyössä DigiFinlandin sähköisen perhekeskuksen projektipäällikön kanssa vastaamaan entistäkin paremmin sähköisen perhekeskuksen kehittämisen tarpeisiin. Näin ollen tuotos perustuu perhekeskuskehittämisen asiantuntijoiden näkemyksiin, teoreettiseen tietoperustaan sekä DigiFinlandin edustajien kanssa käytyyn arviointikeskusteluun.

Tuotos sisältää huomioita sähköisen perhekeskuksen sisältökokonaisuuksiin, toiminnallisuuksiin, palveluohjaukseen jo olemassa olevien palvelujen pariin sekä sähköisten palveluiden tuottamiseen liittyen. Tuotoksessa nostetaan myös esiin sähköisen perhekeskuksen käyttöominaisuuksiin sekä asiakkaan asemaan ja osallistamiseen liittyviä näkökohtia. Vertaisryhmätoiminta on nostettu erilliseksi kokonaisuudekseen tuotoksessa, sillä asiantuntijoiden kyselyn vastausten perusteella vertaisryhmätoiminnan sisällyttäminen sähköiseen perhekeskukseen on ensisijaisen tärkeää jokaisessa asiakokonaisuudessa. Viestintäkeinot nousivat esiin useassa eri tulosten analysointivaiheen kokonaisuudessa, jonka vuoksi aihepiiri on nostettu erilliseksi osakokonaisuudeksi tuotoksessa. Näkökohdat kansallisen ja alueellisten sähköisten palveluiden rinnakkain toimimisessa on edellisten ohella korostettu omaksi aihealueekseen, sillä selkeiden asiointikokonaisuuksien

tuottaminen alueen asukkaille ja eri sähköisten palveluiden rinnakkain toimiminen olisi avun perille saamisen vuoksi ensisijaisen tärkeää.

Tuotos luovuttiin kehittämisprojektin toimeksiantajalle sekä esitellään ohjausryhmän ja projektiryhmän jäsenille toukokuussa 2022. Lopullinen tuotos (Liite 3.) sisältää tuotoksen yhteenvedon sekä sähköisen perhekeskuksen tehtäväkohtaiset kehittämis ehdotukset. Tuotoksen implementointi tapahtuu loppuraportin luovuttamisen jälkeen DigiFinlandin projektipäällikön toimesta osana sähköisen perhekeskuksen kehittämistyötä.



Kuvio 14. Kehittämiprojektin tuotoksen yhteenveto.

## 6 Kehittämiprojektin arviointia ja pohdintaa

### 6.1 Tulosten tarkastelu

Kehittämiprojektin tutkimuksellisessa osiossa toteutetun kyselyn tulokset ja niiden perusteella tehty analyysi vahvistavat perhekeskuslinjausten mukaista sähköisen perhekeskuksen kehittämissuuntaa. Perhekeskuskehittäjät nostivat esiin hyvin samansuuntaisia asiasisältöjä vastauksissaan, jotka ovat ohjanneet kansallista perhekeskuskehittämistä 2000-luvulta asti. Lasten, nuorten ja perheiden saavuttaminen varhaisessa vaiheessa sekä matalan kynnyksen, helposti saavutettavien palveluiden kehittäminen (Aula ym. 2016, 2) osana sähköistä perhekeskusta korostuivat vastaajien huomioissa.

Sähköisen perhekeskuksen kehittämistyö on aloitettu DigiFinlandin toimesta sähköisen perhekeskuksen kehittämistarpeiden selvityksen mukaisesti keskitetysti kansallisen tason yhteistyönä, johon jätetään alueellista liikkumavaraa. Palvelu tulee sisältämään selvityksen ehdottamat toiminnallisuudet. (Kiiveri ym. 2018, 3.) Nykyinen kehittämistyö tukee perhekeskuslinjausten (Hastrup ym. 2019) mukaista digitaalisen saavutettavuuden toteutumista sekä Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskushelman (Sosiaali- ja terveysministeriö 2020, 16–17) ohjauksen mukaisia periaatteita palveluiden yhdenvertaisuudesta, oikea-aikaisuudesta ja jatkuvuudesta.

Fyysisen ja sähköisen perhekeskustoiminnan palvelujen yhdistämistä kyselyn vastaajat edistäisivät selkeiden palvelupolkujen tuottamisella sekä tehokkaalla sähköisellä palveluohjauksella jo olemassa oleviin fyysisiin ja sähköisiin palveluihin. Digitaalisten ja analogisten perhepalveluiden saumattomalla yhteistoiminnalla vastattaisiin asiantuntijoiden mukaan parhaiten sähköisen ja fyysisen perhekeskustoiminnan yhdistämisen haasteisiin. Kuten Jylkäs (2015, 70) esittää tutkimuksessaan, palvelun tuottajan olisi tärkeää luoda toimiva palvelupolku, jotta toimintojen yhdistäminen olisi mahdollisimman vaivatonta ja asiakas saisi konkreettisen hyödyn palvelusta. Tätä kautta asiakkaalle myös

mahdollistuisi todennäköisemmin sujuva palvelukokemus (Jylkäs 2015, 70). Edellä mainittujen asioiden huomioiminen tukee myös perhekeskustoimintamallin mukaisen yhtenäisen palvelukokemuksen muodostumista asiakkaalle (Pelkonen ym. 2020, 11–12). Vastaajat korostivat myös jatkuvaa tietojen, palvelujen ja yhteystietojen päivityksen tärkeyttä sähköisten ja fyysisten palveluiden tarkoituksenmukaisessa yhdistymisessä.

Kyselyn tuloksissa nousi esiin virtuaalisten, ajasta ja paikasta riippumattomien palvelujen tuottaminen osana sähköistä perhekeskusta. Virtuaalinen asiakaspalvelu, kuten esimerkiksi chat-palvelu, mahdollistaa nopean kontaktoinnin. Näin ollen tiettyjen palveluiden tuottamisessa ja tehostamisessa robotiikasta on huomattavasti apua. Belinda Gerdt ja Sanna Eskelinen (2018, 41) korostavat, että chatbotin lisääminen internet-sivulle harvoin tuottaa tulosta yksinään, mutta yhdistettynä asiakaspalveluprosessien uudistamiseen ja eri kanavien integrointiin parannus asiakaan saamassa palvelussa ja sen nopeudessa voi olla merkittävä. Mutta kuten Gerdt ja Eskelinen (2018, 7) jatkavat, empatiassa ja sosiaalisessa kanssakäymisessä robotit eivät pysty tulevaisuudessakaan korvaamaan ihmisiä. Johtopäätöksenä tästä voi vetää, että virtuaaliset palvelut täydentävät ja lisäävät palvelutarjontaa, mutta eivät pysty korvaamaan palveluita, joiden välityksellä lapset, nuoret ja perheet kohtaavat asiantuntijan ja saavat henkilökohtaisen palvelukokemuksen. Tähän johtopäätökseen tuli myös Titta Jylkäs (2015, 70) tutkimuksessaan, jossa todettiin, että inhimillisellä vuorovaikutuksella on merkittävä rooli palvelukokemuksessa ja että ihmisten välinen kohtaaminen parantaa asiakkaan ja palveluntarjoajan suhdetta - oli palvelu sitten digitaalinen tai analoginen.

Palvelun onnistunut käyttöönotto, palvelun äärelle löytäminen sekä sen näkyvyys eri viestintäkanavissa nousivat vahvasti esiin asiantuntijoiden vastauksissa. Nuorten saavuttamisen varmistamiseksi perhekeskusasiantuntijat nostivat esiin nuorten käyttämien viestintäkanavien hyödyntämisen sekä erillisten tietosisältöjen tuottamisen nuorille. Tätä tukee myös nuorten digitaitotutkimus, joka nosti esiin monikanavaisen digitaalisen viestinnän sekä yhteistyön tarpeellisuuden nuorten kanssa työskentelevien tahojen kanssa, jotta

palvelu tavoittaisi mahdollisimman monen nuoren (Digi- ja väestötietovirasto 2021, 46).

Asiantuntijat korostivat sähköisen perhekeskuksen käyttöominaisuuksissa palvelun helppokäyttöisyyttä, ymmärrettävyyttä ja samaistuttavuutta. Myös Hannele Hyppönen ja Katja Ilmarinen (2019, 288) toteavat tutkimuksessaan, että palvelujen hyödyntäminen tulisi olla kansalaisille motivoivaa ja ongelmatonta. Nämä huomiot ovat hyvin samansuuntaisia valtiovarainministeriön digitalisaatiolinjausten (Sosiaali- ja terveysministeriö 2016, 3–5) kanssa, jotka korostavat helppokäyttöisten, turvallisten, asiakaslähtöisten sekä asiakasta nopeasti hyödyttävien palveluiden kehittämisen tärkeyttä.

Sisältöön liittyvässä huomiossa, perhekeskuskehittäjät korostivat luotettavien, monipuolisten tietosisältöjen tuottamista sekä eri kohderyhmien huomioimista sisältöteksteissä. Kuten Hyppönen ja Ilmarinenkin toteavat tutkimuksessaan sähköisten sosiaali- ja terveystalveluiden käytöstä (2019, 280), kansalaisten sähköisten palveluiden laajamittainen käyttö edellyttää, että internetissä on saatavilla luotettavaa terveys-, hyvinvointi- ja palvelutietoa. Kyselyssä uusina ideoina sisältöön liittyen nousivat esiin käytännön esimerkkien sekä ajankohtaisen teorian tiedon ja artikkelien linkittäminen sisältöteksteihin. Toiminnallisuuksiin liittyen kyselyn tulokset toivat uusia näkökohtia pelillisyyden sekä tarinallistamisen keinojen hyödyntämiseen osana sähköisiä perhepalveluita. Vertaistoiminnan sisällyttäminen sähköisen perhekeskuksen jokaiseen tehtäväalueeseen nousi vahvasti esiin kyselyn vastauksissa. Tehokas linkitys ja tiedottaminen vertaistoimintojen tuottamista mahdollisuuksista sekä selkeiden palvelupolkujen tuottaminen korostuivat asiantuntijoiden huomioissa.

Palvelun kehittämisessä ainoastaan tarjonnan lisääminen ei riitä, sillä palvelun tuottajien on myös varmistuttava sähköisten palveluiden tuottamasta lisäarvosta asiakkaalle (Hyppönen & Ilmarinen 2019, 280). Asiakaslähtöisyyden nostivat myös perhekeskuskehittäjät kyselyn tuloksissa esiin, sillä heidän mukaansa sähköisen perhekeskuksen käyttäjille tulisi antaa mahdollisuudet osallistua kehittämisprosessiin sekä antaa mahdollisuudet palautteen antamiseen ja

käyttäjäkokemuksen jakamiseen jatkokehittämistä varten. Lasten, nuorten ja perheiden osallistaminen on myös perhekeskuslinjausten mukaista kehittämistoimintaa, jonka avulla vahvistetaan asukkaiden toimintaa perhekeskustoiminnan kehittämisessä ja arvioimisessa (Hastrup ym. 2021, 9–10). Niina Peräsen ja Salla Sainion (2018, 5) mukaan asiakaspalautetta hyödyntämällä voidaan lisätä ymmärrystä palvelukokemuksesta sekä asiakastytyvyydestä, jotka ovat oleellisia tekijöitä palvelun laadun, saatavuuden sekä palvelujärjestelmän käytettävyyden mittaamisessa. Kyselyn vastaajien mukaan erityisesti monikulttuuritaustaiset asukkaat tulisi osallistaa palvelun kehittämiseen ja arvioimiseen palvelun samaistuttavuuden ja ymmärrettävyyden lisäämiseksi. Kehittämiprojektin kyselyn tuloksissa korostuivat edellä mainittujen asioiden lisäksi asiakkaan aseman huomioinen, lapsen edun korostaminen sekä asiakkaan oikeuksista tiedottaminen.

Palvelun saavutettavuus korostui vahvasti kehittämiprojektin kyselyn tuloksissa erityisesti monikulttuuritaustaisten asukkaiden sekä nuorten osalta. Palvelun kehittämisessä on olennaista huolehtia, ettei kehitystyötä tehdä pystyvän ihmisryhmän mukaan. Nuorten digitaitotutkimuksen mukaan saavutettavuuskriteereistä huolimatta osa palveluista rakennetaan edelleen tavalla, joka sulkee esimerkiksi osan nuorista palvelun ulkopuolelle. (Digi- ja väestötietovirasto 2021, 27.) Hyppösen ja Ilmarisen (2019, 285) mukaan sähköisten sosiaali- ja terveystietopalvelujen käyttö on vähemmän todennäköistä mm. matalasti koulutetuilla, osaamisensa heikommaksi ja saatavuuden esteeksi kokevilla sekä kielteisesti sähköisiin palveluihin asennoituvilla asiakkailla. Kyytsönen ym. (2021, 19) toteavat tutkimuksessaan, että osa väestöstä on digitaalisesti syrjäytynyt, eivätkä kaikki omaa tarvittavia taitoja sähköisissä palveluissa asioimiseen. Yksi keino varmistua palvelun saavutettavuudesta on Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin noudattaminen (EU) 2016/2102, julkisen sektorin elinten verkkosivustojen ja mobiilisovellusten saavutettavuudesta, jossa määrätään verkkosivustojen ja mobiilisovellusten suunnittelussa, kehittämisessä, ylläpidossa ja päivittämisessä käytettävistä periaatteista ja tekniikoista (Eur-lex 2016).

Saavutettavuusvaatimusten ohella yhdenvertaisia asiointimahdollisuuksia voidaan edistää hyödyntämällä selkokieltä (Kyytsönen ym. 2021, 19).

Sähköisen perhekeskuksen sisältöjen tuottamisen selkokielisyyden vaatimus nousi monikielisten sisältöjen tuottamisen ohella esiin kyselyn vastauksissa. Selkokeskuksen ja Kehitysvammaliitto ry:n arvion mukaan 11–14 prosenttia kansalaisista hyötyy selkokielen käytöstä. Selkokielen käytöstä voivat hyötyä vieraiskielisten asukkaiden lisäksi kansalaiset, joilla on heikentynyt lukutaito. (Kyytsönen ym. 2021, 19.)

Ammattilaisten rooli on merkittävä uusien digitaalisten palveluiden onnistuneessa implementoinnissa (Nadav ym. 2021, 9). Kyselyn tuloksissa nostettiin esiin vaatimukset sähköisen perhekeskuksen sisällön osalta, jotta palvelu tukisi ammattilaisten työtä mahdollisimman tehokkaasti. Sähköisen perhekeskuksen ammattilaisten osion tulisi näin ollen tukea ammattilaisten työtehtävien hoitamista sekä helpottaa yhteydenpitoa niin asiakkaaseen kuin muihin ammattilaisiin, jotta se käytännössä toimisi perhekeskuslinjausten mukaisesti ja ammattilaiset implementoisivat palvelun osaksi rutiinityötään. Ammattilaisilla on myös merkittävä rooli sähköisen perhekeskuksen tuottamien palvelujen näkyväksi tekemisessä sekä asiakkaiden palveluun ohjaamisessa.

Kyselyn tulokset nostivat esiin haasteen niin asukkaan kuin ammattilaisenkin kannalta liittyen rinnakkaisiin sähköisiin perhekeskusjärjestelmiin.

Hyvinvointialueet koostavat omia sähköisiä perhekeskuksia ja tämän rinnalla luodaan kansallista sähköistä perhekeskusta. Haastavaksi tilanteen tekee vastaajien mukaan tietojen yhtenäistäminen ja toimivuus rinnakkain.

Ratkaistavaksi jää kumpaa järjestelmää asukas tai ammattilainen käyttää ja miten toiminnot sopivat tulevaisuudessa yhteen ja tuottaako tämä epäselvyyksiä palveluun hakeutumisessa ja avun hakemisessa. Saman asian ovat nostaneet esiin Hyppönen ja Ilmarinen (2019, 289) liittyen sähköisten palvelujen järjestämiseen maakuntatasolla, joka edellyttää heidän mukaansa saumatonta tiedonkulkua niin palvelun tuottajien välillä kuin tuottajien ja asiakkaidenkin välillä. Moninaiset käytännöt voivat vaikeuttaa palvelujen löytämistä, vertailua ja sinne hakeutumista. Tilanne voi tuottaa hankaluuksia myös ammattilaisille,

joiden tulisi pystyä tukemaan kansalaisia sähköisten palvelujen käytössä. (Hyppönen & Ilmarinen 2019, 289.)

Organisaatioille digitalisaatio tarkoittaa mahdollisuutta, mutta myös mittavaa haastetta. Kuten Gerdt ja Eskelinen (2018, 7) nostivat teoksessaan esiin, digitaalisten palveluiden kehittyminen vaikuttaa yhä syvemmillä yhteiskunnan rakenteisiin, jonka vuoksi on tärkeää tarkastella myös julkisen sektorin roolia muutoksessa. Sosiaali- ja terveydenhuollon digitalisaation tavoitteiden pohtiminen on merkityksellistä, sillä tavoitteet luonnollisesti ohjaavat toimintaa. Hyötynäkökulmien lisäksi tärkeää olisi huomioida tavoitteiden asettamisen arvopohja ja pohtia, minkä arvojen varaan palvelut halutaan rakentaa (Kyytsönen ym. 2021, 60.)

## 6.2 Johtopäätökset

Tulosten analysoimisen jälkeen tuloksista pyrittiin luomaan synteesejä, jotka kokoavat yhteen kehittämisprojektin pääasiat ja antavat vastaukset tutkimuskysymyksiin. Synteesien perustella tehtiin kehittämisprojektin johtopäätökset, joiden pohjalta tarkastellaan saatujen tulosten merkitystä tutkimusalueella (Hirsjärvi ym. 2001, 212).

Tämä tutkimus tuotti tietoa sähköisen ja fyysisen perhekeskustoiminnan tehokkaasta yhteensovittamisesta sekä perhekeskustoiminnalle asetettujen tehtävien toteutumisesta sähköisen perhekeskuksen kehittämisessä. Tuloksista voidaan tehdä seuraavia päätelmiä ja johtopäätöksiä sähköisen perhekeskuksen kehittämisen tueksi.

Sähköinen perhekeskus tukee mahdollisimman tehokkaasti fyysistä perhekeskustoimintaa, kun se tarjoaa toimivat palvelupolut fyysisten ja sähköisten palveluiden välillä sisältäen jatkuvasti päivitettyä ajantasaista tietoa, tarttuen ajankohtaisiin ilmiöihin ja välttämällä vanhentuneen tiedon jakamista.

Palvelun onnistuneeseen käyttöönottoon, markkinointiin ja näkyvyyteen eri käyttäjäryhmien viestintäkanavissa on panostettava, jotta kansalaiset löytävät

palvelun pariin ja sähköisestä perhekeskuksesta tulisi niin asukkaiden kuin ammattilaistenkin aktiivisesti käyttämä palvelu.

Virtuaaliset toiminnot täydentävät, mutta eivät korvaa fyysisiä asiantuntijan ja asiakkaan välisiä kohtaamisia.

Saavutettavuuskriteereistä on huolehdittava, jottei palvelun kehittäminen tapahdu pystyvän ihmisryhmän mukaan. Sisällön kehittämisessä on otettava huomioon palvelun helppokäyttöisyys, selkokieliyys sekä monikielisten tietosisältöjen tarjoaminen tai niiden pariin ohjaaminen.

Kehittämistyö on toteutettava asiakaslähtöisesti osallistaen kehitys- ja arviointiprosesseihin monipuolisesti palvelun kaikki käyttäjäryhmät, ottaen huomioon monikulttuurisuuden sekä nuorten tavoittamiseen liittyvät erityispiirteet.

Perhekeskusammattilaisten perehdytykseen on kiinnitettävä erityistä huomiota, jotta palvelusta tulee osa rutiinityötä ja ammattilaiset osaavat hyödyntää palvelun toimintoja sekä ohjata asiakkaita sähköisen perhekeskuksen palvelujen pariin.

Kansallisen ja alueellisten sähköisten perhekeskusten kehittämisessä ja käyttöönotossa on huomioitava palvelujen yhteensopivuus, tiedonkulku kaikkien osapuolten välillä sekä toimintojen selkeys niin ammattilaisen kuin asukkaankin näkökulmasta.

Perhekeskustoiminnalle asetettujen tehtävien tulisi toteutua kansallisessa sähköisessä perhekeskuksessa soveltuvin osin palvelun jokaisessa osakokonaisuudessa. Tämän tutkimuksen tulosten ja tuotoksen pohjalta on mahdollista varmistua tehtävien näkyvyydestä ja toteutumisesta palvelun sisältökokonaisuuksissa, palveluohjauksessa ja toiminnallisuuksissa. Sähköisen perhekeskuksen tulisi jakaa luotettavaa asiasisältöä sekä selkeitä toimintaohjeita niin ammattilaisille kuin asukkaille. Ohessa esitetään vielä tutkimuksen johtopäätökset kootusti asiakkaan ja ammattilaisen näkökulmasta.

Asukas:

1. Löytää palvelun äärelle.
2. Osaa käyttää palvelua.
3. Löytää ja ymmärtää tarvitsemansa tiedon tai palvelun sisällön.
4. Saa avun palvelun itsehoito-ohjeistuksen/ toiminnallisuuksien avulla tai
5. Löytää tai ohjataan oikeanlaisen sähköisen tai fyysisen palvelun/ tukitoimen pariin.
6. Saa avun välittömästi ajasta ja paikasta riippumatta.
7. Saa mahdollisuuden antaa palautetta ja osallistua palvelun kehittämiseen.

Ammattilainen:

1. Tietää miten palvelu tukee työssä/ miksi hakeutua palvelun äärelle.
2. Saa tukea työtehtäviensä hoitamiseen.
3. Löytää ajantasaista tietoa työnsä tueksi.
4. Löytää yhteistyöverkoston asiakkaan tukemiseksi palvelun kautta.
5. Pystyy palvelun avulla muodostamaan ammattilaisten verkoston asiakkaan hyvinvoinnin tueksi.

### 6.3 Eettisyys ja luotettavuus

Kehittämiprojektin tiedon esittämisessä sekä tutkimusten ja tulosten arvioinnissa on noudatettu hyvää tieteellistä käytäntöä tekstin avoimuuden, vastuullisuuden, rehellisyyden, huolellisuuden että tarkkuuden suhteen. Kehittämiprojektissa on kunnioitettu muiden tutkijoiden tekemää työtä asianmukaisilla viittauksilla ja lähdemerkinnöillä sekä annettu kyseisille julkaisuille ansaitsemansa arvo ja merkitys. (Vilka 2020, 54–55.)

Kehittämiprojektin tutkimusteksti on pyritty tuottamaan arvioivalla, kriittisellä ja argumentoivalla otteella (Vilka 2020, 54–55). Tutkimuksen tekemiseen sisältyy aina virheiden tekemisen mahdollisuus, sillä tutkimuksen tekeminen on elävä

prosessi, joihin vaikuttavat ennalta arvaamattomat tekijät. Tutkimusetiikan perusteiden mukaisesti, tässä kehittämissuorituksessa tutkija on tuonut mahdolliset virheet tutkimustekstissä esille pohtien samalla niiden vaikutusta tuloksiin ja tulkintaan. Tällä tavoin tutkija antaa lukijalle mahdollisuuden arvioida virheiden merkitystä tutkimuksen johtopäätösten kannalta. (Vilkkä 2015, 204.)

Kehittämissuorituksessa on noudatettu Tutkimuseettisen tiedekunnan laatimia ohjeita hyvästä tieteellisestä käytännöstä, joihin sisältyvät periaatteet tutkittavien henkilöiden ihmisarvon ja itsemääräämisoikeuden kunnioittamisesta, sekä huolehtiminen siitä, ettei tutkimuksen toteuttamiselle aiheuteta tutkittaville henkilöille merkittävää vahinkoa tai haittaa. (Vilkkä 2020, 54–55.) Kyselyn saatekirjeessä kerrottiin tutkimuksen aiheesta, tavoitteesta ja tarkoituksesta sekä korostettiin vastaajien vapaaehtoisuutta kyselyyn vastaamisessa. Tämän lisäksi saatekirjeessä kerrottiin myös tutkimuksen osapuolet, tulosten hyödyntäjät, aikataulu, yhteystiedot sekä vastaajan tietosuojaan liittyvät asiat.

Edustavan aineiston takaamiseksi kohderyhmäksi valittiin ammattilaisten joukko, jotka ovat jo pitkään olleet mukana sähköisen perhekeskuksen kehittämistyössä. Kyselyssä esitettiin avoimia kysymyksiä, jotka tyypillisesti tuottavat kirjavaa aineistoa ja joita voi olla hankala analysoida. Tämä voi vaikuttaa tutkimuksen luotettavuuteen. (Hirsjärvi ym. 2001, 188.) Tämä otettiin huomioon tutkimuksen analyysivaiheessa, jolloin tutkimusaineiston ryhmittelyyn ja luokitteluun palattiin useaan otteeseen ja ylä- ja alakäsitteiden muodostumista arvioitiin kriittisellä otteella.

Kyselyn vastausprosentti oli 29 %, joka tuotti kehittämisuorituksen toteuttamiseksi riittävän aineiston. Vastaajia kyselyssä oli kaikista taustaorganisaatioista, mutta kyselyn vastauksissa painottui julkinen sektori, sillä vastauksista 56 % vastaanotettiin tulevien hyvinvointialueiden edustajilta. Tämän vuoksi kyselyn tuloksissa korostuvat tulevien hyvinvointialueiden edustajien näkemykset. Opinnäytetyön tuloksista voidaan todeta, että hyödynnetyn menetelmän avulla on ollut mahdollista löytää vastaukset tutkimuskysymyksiin.

Tässä kehittämissprojektissa tutkimuksen luotettavuutta on lisätty selostamalla tarkasti kaikki tutkimuksen toteuttamisen vaiheet. Aineiston tuottamisen olosuhteet on avattu mahdollisimman selkeästi ja totuudenmukaisesti. (Hirsjärvi ym. 2001, 213–215.) Tämän lisäksi kehittämissprojektin luotettavuutta on pyritty lisäämään varaamalla riittävästi aikaa tutkimuksen tekemiseen sekä raportoimalla tutkimuksen etenemistä yksityiskohtaisesti (Tuomi & Sarajärvi 2013, 142).

Tutkimuksellisen osion luotettavuuden arviointia on tehty jatkuvasti teorian, analyysitavan, tutkimusaineiston ryhmittelyn, luokittelun ja tulkitsemisen sekä tulosten ja johtopäätösten osalta (Vilkkä 2015, 197). Tutkimuksen analyysivaiheessa tutkija löytää aineistostaan teemoja oman ymmärryksensä pohjalta ja kaiken kaikkiaan laadullisen tutkimuksen analyysissa on kyse keksimisen logiikasta. Näin ollen tutkimuksen tekijä tuottaa analyysinsä viisauden ja tätä kautta tutkimuksen tekijän on saatava tutkimuksen lukija luottamaan tutkimuksen uskottavuuteen. Olemassa ei ole mitään opetettavissa olevaa sääntöä, joka itsessään aikaansaisi viisaita ajatuksia. Näin ollen laadullisen tutkimuksen luotettavuutta arvioitaessa, on otettava huomioon, että tutkimus on yhden tutkijan tulkinta tutkittavasta asiasta ja tätä kautta yhden objektiivisen totuuden esittäminen ei ole mahdollista. Kun tutkimusta arvioidaan kokonaisuutena, prosessissa painottuu tutkimuksen sisäinen johdonmukaisuus. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 100, 134–137, 140.)

Luotettavuutta on arvioitu kehittämissprojektissa myös puolueettomuusnäkökulmasta. Projektipäällikkö on osa sisällönkehittämisen tiimiä, joten tarkastelun kohteena on ollut rooli osana yhteisöä ja sen toimintakulttuuria. Tutkimuksen tulee olla arvovapaa, joten tutkija on tehnyt tutkimuksen prosessit läpinäkyviksi, mikä kytkeytyy tutkimuksen tekemään etiikkaan. (Vilkkä 2015, 198.)

#### 6.4 Kehittämiprojektin arviointi

Tässä kehittämiprojektissa toimintaa arvioitiin sen kaikissa vaiheissa. Arviointia tapahtui kehittämistyössä ennen arvioitavan toiminnan alkua, toiminnan aikana sekä työn päätyttyä. Näin arviointiprosessiin sisältyi kaikki vaiheet ideavaiheesta lopputuloksen julkaisemiseen asti. Arvioinnissa oli oleellista pohtia kriittisesti kehittämistoimintaa suhteessa asetettuihin tavoitteisiin. (Salonen, Eloranta, Hautala & Kinos 2017, 64.) Tässä kehittämiprojektissa arviointia toteutettiin pääosin itsearviointin menetelmin.

Kehittämiprojektin lähtökohdat muodostivat tukevan perustan projektin toteuttamiselle. Kehittämiprojektin idea lähti liikkeelle työelämän kehittämisen tarpeesta, jonka avulla asetettiin kehittämiprojektin alustavat tavoitteet. Vuorovaikutus DigiFinlandin edustajan kanssa oli ensimmäisestä tapaamisesta lähtien aktiivista ja mutkatonta, jonka avulla projektipäällikkö pystyi varmistumaan kehittämiprojektin tarpeesta. Kehittämiprojektin aihe ja sitä kautta sen tavoite ja tarve muuttuivat ideavaiheen ja suunnitelmavaiheen välissä, mutta aktiivisen vuorovaikutuksen avulla projektipäällikön oli vaivatonta muuttaa tutkimuksen tavoitetta ja alustavia tutkimuskysymyksiä ennen kehittämiprojektin suunnitelman laadintaa. Tavoitteen ja tarpeen täsmentämisessä auttoivat myös keskustelut tutor-opettajan kanssa.

Projektiorganisaatio toimi hyvin koko kehittämiprojektin ajan. Syksyllä 2021 yhteydenpito ohjausryhmään ja sitä kautta sähköisen perhekeskuksen projektipäällikköön tapahtui viikoittain sisältöryhmän kokouksissa, joten sitä kautta oli vaivatonta varmistua projektin lähtökohdista sekä sen etenemisen oikeasta suunnasta. Etenkin kehittämiprojektin suunnitelmavaiheessa projektipäällikkö sai ohjausryhmältä vahvaa tukea ja ohjausta projektin lähtökohdienten ja toteuttamisen suhteen. Ohjausryhmän henkilöstömuutosten jälkeen kehittämiprojektin toteutuksen tuki ja ohjaus siirtyi vahvemmin sähköisen perhekeskuksen projektipäällikölle ja UX-designerille, jotka olivat jo syksyn ajan olleet mukana ohjausryhmässä, ja sitä kautta vahvasti sitoutuneet

kehittämiprojektin tukemiseen. Henkilöstömuutokset eivät näin ollen haitanneet kehittämiprojektin etenemistä.

Kehittämiprojekti eteni projektisuunnitelman mukaisesti ja aikataulullisesti suunnitelmassa pysyttiin tarkasti. Viestintäsuunnitelmaa tarkennettiin vuoden mittaan viestintämuotojen ja kohderyhmien suhteen. Projektipäällikkö sai tukea sähköisen perhekeskuksen projektipäällikön sekä tutoropettajan kanssa käydyistä keskusteluista, joiden pohjalta oli vaivattomampaa suunnitella ja arvioida kehittämiprojektin suunnitelmaa sekä kehittämiprojektin menetelmiä ja sen toteuttamisen keinoja. Projektipäällikön osaaminen ja perhekeskuskehittämiseen liittyvä asiantuntijuus kehittyivät kehittämiprojektin aikana.

Kehittämiprojektissa käytetyt menetelmät olivat tarkoituksenmukaisia ja tukivat kehittämiprojektin tavoitteiden saavuttamista. Kyselyn käyttäminen tiedonkeruumenetelmänä tuotti riittävästi aineistoa kehittämiprojektin toteuttamiseksi ja tuotoksen laatimiseksi. Kehittämiprojektin tulosten perusteella laadittu tuotos nostaa esiin näkökohtia sähköisen perhekeskuksen kehittämisen tueksi, jotta sähköisen perhekeskuksen toiminnot voisivat tukea mahdollisimman hyvin fyysistä perhekeskustoimintaa. Tuotoksen avulla varmistetaan perhekeskustoiminnalle asetettujen kansallisten linjausten mukaisten tehtävien toteutuminen sähköisen perhekeskuksen sisällössä ja toiminnallisuuksissa. Tuotoksen käyttöönotto rajautuu tämän kehittämiprojektin ulkopuolelle, mutta alustavien DigiFinlandin edustajien kanssa käytyjen keskustelujen ja arviointien perusteella kehittämiprojektin tulokset ja tuotos vastaavat kehittämiprojektin tavoitteisiin ja työelämän tarpeisiin. Lopullinen tuotoksen hyödynnettävyys varmistuu vasta sen implementointivaiheessa, jolloin työelämän edustajat pystyvät arvioimaan tuotoksen käytettävyyden ja hyödyn käytännössä.

Tämän kehittämiprojektin tuloksilla on vaikuttavuutta sähköisen perhekeskuksen kehittämiseen, sillä tulosten ja tuotoksen avulla arvioidaan jo tehtyä kehitystyötä ja mahdollisesti vaikutetaan tuleviin kehittämisen painopistealueisiin. Merkityksellistä on, että tämän opinnäytetyönä tehdyn

kehittämiprojektin avulla pystytään arvioimaan kehitteillä olevaa sähköistä palvelua jo ennen sen käyttöönottoa ja sitä kautta vaikuttamaan sen kehittämisen suuntiin.

## 6.5 Jatkokehittämisehdotukset

Jatkossa olisi hyödyllistä tutkia, miten perhekeskustoimintamallin periaate, jonka mukaan perheiden tulisi saada perhepalvelut moniammatillisen yhteistyön tuloksena yhteensovitetusti ja keskitetysti, toteutuu käytännössä perheen näkökulmasta. Sähköisen perhekeskuksen käyttöönoton jälkeen olisi mielenkiintoista kerätä tutkimustietoa, miten lapset, nuoret ja perheet ovat löytäneet sähköisen perhekeskuksen pariin ja miten sähköinen perhekeskus on pystynyt vastaamaan heidän tarpeisiinsa.

Kun sähköisen perhekeskuksen kehittäminen on edennyt ja ammattilaistenkin kokonaisuus otettu käyttöön, olisi hyödyllistä tutkia, miten ammattilaisten perehdytys sähköisen perhekeskuksen toiminnallisuuksiin on toteutettu. Tämän lisäksi olisi mielekästä arvioida sähköisen perhekeskuksen ammattilaisten käyttöliittymän hyödyntämisen vaikutuksia sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten päivittäiseen rutiinityöhön. Kyseinen tutkimus voisi johtaa luontevasti mahdolliseen tutkimusaiheeseen perhekeskustoiminnan johtamisen järjestämisestä ja perhekeskuspalveluiden toimintakulttuurin uudistamisesta.

Perhekeskuslinjausten mukaisen toimintamallin toteutumisen varmistamiseksi, olisi hyödyllistä tutkia, miten perhekeskusammattilaisten yhteistyö yli ammattirajojen käytännössä toimii. Tämän lisäksi olisi tarpeellista kerätä tutkimustietoa siitä, miten yhteistoimivuuden vaatimus toteutuu julkisten palvelujen, järjestöjen, seurakuntien, uskonnollisten yhteisöjen sekä yksityisten että kansallisten toimijoiden kesken.

## Lähteet

Aarum Hansen, H.; Björktomta, S.B. & Svalastog, A.L. 2017. Digital society generates new challenges on child welfare services. Croatian medical journal. Vol. 58, No 1, 80–83.

Adolfson F.; Martinussen, M.; Thyraug, A. M. & Vedeler G. W. 2012. The Family's House. Organization and Professional Perspectives. RKBU Nord.

Aula, M.; Juurikkala, V.; Kalmari, H.; Kaukonen, P.; Lavikainen, M. & Pelkonen, M. 2016. Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma. Sosiaali- ja terveysministeriö.

Bulling, I. S. 2017. Stepping through the door – exploring low-threshold services in Norwegian family centres. Child and Family Social Work. Vol. 22, No 3, 1264–1273.

Digi- ja väestötietovirasto. 2021. Nuorten digitaidot - kartoitus 2021. Diginatiivimyyttiä murtamassa – Myös nuoret kaipaavat digitukea. Digi- ja väestötietovirasto.

DigiFinland Oy. 2021a. Sähköinen perhekeskus on tulevien hyvinvointialueiden perhekeskus-työn sähköinen palvelu vuodesta 2023 alkaen. Viitattu 28.10.2021. <https://digifinland.fi/sahkoinen-perhekeskus-on-tulevien-hyvinvointialueiden-perhekeskustyon-sahkoinen-palvelu-vuodesta-2023-alkaen/>

DigiFinland Oy. 2021b. Tutustu meihin. Viitattu 28.10.2021. <https://digifinland.fi/tutustu-meihin/>

DigiFinland Oy. 2022. Sähköinen perhekeskus -projekti. Viitattu 21.3.2022. <https://digifinland.fi/toimintamme/sahkoinen-perhekeskus-projekti/>

Eur-Lex. 2016. Access to European Union Law. Viitattu 5.4.2022. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/?qid=1535627900564&uri=CELEX:32016L2102>

Gerdt, B. & Eskelinen, S. 2018. Digiajan asiakaskokemus: oppia kansainvälisiltä huipuilta. Helsinki: Alma Talent.

Hakulinen, T.; Laajasalo, T. & Mäkelä, J. 2019. Vanhemmuuden ja parisuhteen tuen vahvistaminen: Teoriasta käytäntöön. THL. Viitattu 29.4.2022.

[https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138389/URN\\_ISBN\\_978-952-343-357-1.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138389/URN_ISBN_978-952-343-357-1.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Hastrup, A.; Pelkonen, M. & Normia-Ahlsten, L. 2019. Kohti alueellista perhekeskustoimintamallia – Näin sen teemme. THL. Viitattu 22.3.2022. <https://thl.fi/documents/605877/4519190/Perhekeskus/bebb0abc-820e-4682-abfb-c053bc793a5f>

Hastrup, A.; Pelkonen, M. & Varonen, P. 2021. Perhekeskusten kehittäminen ja vakiinnuttaminen tulevilla hyvinvointialueilla: ohjeita toimintasuunnitelman laadintaan. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Hirsjärvi, S.; Remes, P. & Sajavaara, P. 2001. Tutki ja kirjoita. 6.–7. painos. Helsinki: Tammi.

Hyppönen, H. & Ilmarinen, K. 2019. Sähköisten sosiaali- ja terveystalvelujen tarjonta, palvelujen käyttö ja esteet. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Häyrinen, K. 2021. Ovatko asiakkaat mukana sähköisten palvelujen kehittämisessä? Finnish Journal of eHealth and eWelfare. Vol. 13, No 2, 92-93. Viitattu 29.3.2022. <https://doi.org/10.23996/fjhw.109361>

Jandoo, T. 2020. WHO guidance for digital health: What it means for researchers. Digital Health. Vol. 6, 1–4. Viitattu 30.3.2022. <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/2055207619898984>

Jauhiainen, A. & Sihvo, P. 2015. Asiakaslähtöisten sähköisten terveystalvelujen käyttöönotto – malli käyttöönotolle ja vaikuttavuuden arvioinnille. Finnish Journal of eHealth and eWelfare. Vol. 7, No 4, 210–220. Viitattu 20.4.2022. <https://journal.fi/finjehew/article/view/53520>

Jylhä, V.; Mykkänen, J.; Värri, A.; Kinnunen, U.-M. & Peltonen, L.-M. 2021. Yhteinen sote-tieto? - Tiedon toisiokäyttö ja digitalisaation vaikutukset. Finnish Journal of eHealth and eWelfare. Vol. 13, No 4, 329–331. Viitattu 21.4.2022. <https://doi.org/10.23996/fjhw.112086>

Jylkäs, T. 2015. Designing a smooth service experience: Finding the balance between online and offline service. Lapin yliopisto: University of Lapland.

Kanste, O.; Joronen, K.; Halme, N.; Perälä M-L. & Pelkonen, M. 2018. Lasten ja nuorten terveyttä, hyvinvointia, kasvua ja oppimista edistävien palvelujen

integraatiota tukevat toimet eri maissa -tutkimus. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 35. Valtioneuvosto.

Kekkonen, M.; Montonen, M. & Viitala, R. 2012. Family centre in the Nordic countries – a meeting point for children and families. Copenhagen: Nordic Council of Ministers.

Kiiveri, S.; Koivisto, J.; Koivumäki, L.; Lahdensivu, M.; Leinonen, A.; Nieminen, S.; Närhi, M.; Pirttijärvi, M. & Huovila, M. 2018. Sähköinen perhekeskus; Kehittämistarpeet, tavoitetila, skenaariot ja toimenpide-ehdotukset. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus.

Klavus, J.; Hastrup, A.; Jarvala, T.; Pusa, A-K. & Rissanen, P. 2019. Monialainen perhekeskus tuottaa kustannusvaikuttavia palveluja – lapsiperhepalvelujen taloudellinen arviointi. Tutkimuksesta tiiviisti 17/2019. Terveystieteiden tutkimuskeskus. Viitattu 28.3.2022. [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138215/URN\\_ISBN\\_978-952-343-349-6.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138215/URN_ISBN_978-952-343-349-6.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Klavus, J.; Hastrup, A.; Jarvala, T.; Pusa, A-K. & Rissanen, P. 2021. Performance-based economic evaluation of child and family care interventions in two Finnish regional family centers. *Journal of Health and Social Sciences* 2021. Vol. 6, No 2, 231-240. Viitattu 29.4.2022. [https://journalhss.com/wp-content/uploads/jhhs\\_62\\_231-240.pdf](https://journalhss.com/wp-content/uploads/jhhs_62_231-240.pdf)

Koivisto, J.; Muurinen, H.; Syrjä, V. & Parviainen, L. 2021. Tulevaisuuden sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus -ohjelman hyötytavoitteiden toteutumisen kansallinen seuranta ja arviointi: Kevät 2021. Helsinki: Terveystieteiden tutkimuskeskus.

Korhonen, M. & Virtanen, T. 2015. Digitaalisuus ja asiakaslähtöisyys sosiaali- ja terveydenhuollossa – kansalaisen omat tiedot hyötykäyttöön. *Finnish Journal of eHealth and eWelfare*. Vol. 7, No 4, 237–239. Viitattu 29.4.2022. <https://journal.fi/finjehew/article/view/53522>

Kouri, P. & Reponen, J. 2022. Many facets of digitalization in health and social care, eHealth in a lifecycle. *Finnish Journal of eHealth and eWelfare*. Vol. 14, No 1, 1–3. Viitattu 15.4.2022. <https://doi.org/10.23996/fjhw.115812>

Kyytsönen, M.; Aalto, A. & Vehko, T. 2021. Sosiaali- ja terveydenhuollon sähköinen asiointi 2020–2021: Väestön kokemukset. Helsinki: Terveystieteiden tutkimuskeskus.

Lehtoaro, S.; Juujärvi, S. & Sinervo, T. 2019. Sähköiset palvelut ja palvelujen integraatio haastavat osaamisen: Sote-ammattilaisten näkemyksiä tulevaisuuden osaamistarpeista. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Mäntyneva, M. 2016. Hallittu projekti: jäntevästä suunnittelusta menestykselliseen toteutukseen. Helsinki: Kauppakamari.

Nadav, J.; Kaihlanen, A.; Kujala, S.; Laukka, E.; Hilama, P.; Koivisto, J.; Keskimäki, I. & Heponiemi, T. 2021. How to Implement Digital Services in a Way That They Integrate Into Routine Work: Qualitative Interview Study Among Health and Social Care Professionals. *Journal of Medical Internet Research*. Vol. 23, No 12. Viitattu 30.3.2022. <https://www.jmir.org/2021/12/e31668/PDF>

Parviainen, P.; Tihinen, M.; Kääriäinen, J. & Teppola, S. 2017. Tackling the Digitalisation Challenge: How to Benefit from Digitalisation in Practice. *International Journal of Information Systems and Project Management*. Vol. 5, No 1, 63-77. Viitattu 20.4.2022. <https://doi.org/10.12821/ijispm050104>

Pelkonen, M.; Hastrup, A.; Normia-Ahlfsten, L.; Halme, N.; Kekkonen, M.; Kiviruusu, O.; Liukko, E. & Lämsä, R. 2020. Perhekeskukset Suomessa 2019: Kehittämisen tilanne ja työn jatkuminen. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Peränen, N. & Sainio, S. 2018. Asiakaspalautteen kansallisen keruun yhtenäistäminen – sisällölliset ehdotukset: Projektin loppuyhteenveto. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Salonen, K.; Eloranta, S.; Hautala, T. & Kinos, S. 2017. Kehittämistoiminta ja kehittämisen menetelmiä ammatillisessa koulutuksessa. Turku: Turun ammattikorkeakoulu.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2016. Digitalisaatio terveyden ja hyvinvoinnin tukena. Sosiaali- ja terveysministeriön digitalisaatiolinjaukset 2025. Sosiaali- ja terveysministeriö.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2020. Tulevaisuuden sosiaali- ja terveystyö 2020–2022. Ohjelma ja hankeopas. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2020:3. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2019. Lapsi- ja perhepalvelujen muutosohjelma - kärkihankkeeseen liittyvät tehtävät: toteuttamissopimuksen loppuarviointi. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2013. Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi. 11. painos. Helsinki: Tammi.

Valtiovarainministeriö. 2021. Julkishallinnon digitaaliset palvelut. Viitattu 21.10.2021. <https://vm.fi/digitalisaatio>

Vilka, H. 2015. Tutki ja kehitä. Helsinki: Tammi.

Vilka, H. 2020. Akateemisen lukemisen ja kirjoittamisen opas. Jyväskylä: PS-kustannus.

## Saatekirje kyselylomakkeeseen

### Kyselyn saatekirje

Opinnäytetyön nimi: Sähköisen ja fyysisen perhekeskustoiminnan yhteensovittaminen  
Päiväys: xx.1.2022

### Hyvä sähköisen perhekeskustoiminnan kehittäjä,

Kohteliaimmin pyydän Sinua vastaamaan liitteenä olevaan kyselyyn, jonka tavoitteena on selvittää, miten sähköinen perhekeskus pystyisi tukemaan mahdollisimman hyvin fyysistä perhekeskustoimintaa. Tarkoituksena on vahvistaa sähköisen perhekeskuksen kehittämistoimintaa siten, että sähköisen asiointin kautta pystyttäisiin vastaamaan entistäkin paremmin perhekeskustoiminnalle asetettuihin tehtäviin. Tämä aineiston keruu liittyy osana DigiFinlandin koordinoimaan sähköisen perhekeskuksen kehittämisprojektiin. Lupa aineiston keruuseen on saatu sähköisen perhekeskuksen projektipäällikkö Hanna Maneliukselta.

Sinun vastauksesi ovat arvokasta tietoa perhekeskuskehittämisen asiantuntijaroolisi sekä kokemuksesi vuoksi. Vastaaminen on luonnollisesti vapaaehtoista, ja Sinulla on täysi oikeus keskeyttää osallistuminen tutkimukseen milloin tahansa seuraamuksitta ja syytä ilmoittamatta. Kyselyyn vastaaminen kestää noin 45 minuuttia. Tutkimuksen tekijä huolehtii aineiston tietoturvallisesta säilyttämisestä, ja pääsy aineistoon on ainoastaan hänellä. Tutkimuksen valmistuttua aineisto hävitetään, ellei sen jatkokäytöstä ole sovittu. Kyselyn tulokset tullaan raportoimaan niin, ettei yksittäinen vastaaja ole tunnistettavissa tuloksista. Olethan ystävällinen ja vastaat 24.1.2021 mennessä ja palautat vastauksesi surveypal-kyselyyn oheisen linkin kautta.

Tämä kysely liittyy osana Turun ammattikorkeakoulussa suorittamaani ylempään ammattikorkeakoulututkintoon kuuluvaan opinnäytteeseen SIVISOTE-Lapsi- ja perhepalveluiden kehittäminen ja johtaminen tutkimusryhmässä. Opinnäytetyön ohjaajana toimii lehtori Sanna-Maria Nurmi, Turun amk/Terveys ja hyvinvointi.

<https://www.turkuamk.fi/fi/tutkimus-kehitys-ja-innovaatiot/tutkimusryhmat/sivisote-lapsi-ja-perhepalveluiden-kehittaminen-ja/>

Kyselyssä kysyttyjen taustatietojen perusteella vastaajaa ei voida tunnistaa, eikä vastauksia voida yhdistää vastaajaan. Kysely kohdennetaan Sähköisen perhekeskuksen projektiryhmän jäsenille. Liitteenä/linkkinä tietosuojaseloste, jossa on tarkemmat tiedot henkilötietojesi käsittelystä.

Vastaan mielelläni mahdollisiin lisäkysymyksiin.

Vastauksistasi kiittäen,  
Anne Brunberg  
Turun Amk Master school, yamk- tutkimusryhmäopiskelija  
+358 xx xxx xxxx  
anne.brunberg@edu.turkuamk.fi

## Kyselylomake

### Sähköisen ja fyysisen perhekeskustoiminnan yhteensovittaminen

Taustaorganisaatiosi sähköisen perhekeskuksen kehittämisessä:

Tuleva hyvinvointialue	
Kolmas sektori	
Kansallinen toimija	
Muu	

1. Perhekeskustoiminnan tehtävänä on edistää ja seurata lapsen ja perheen terveyttä ja hyvinvointia. Minkä tyyppisten toiminnallisuuksien tai sisältökokonaisuuksien kautta sähköinen perhekeskus voisi edistää asukkaan terveyttä ja hyvinvointia?
2. Varhaisen tuen, hoidon ja kuntoutuksen tarjoaminen on yksi perhekeskustoiminnan keskeisistä tehtävistä. Tavoitteena on saavuttaa lapset, nuoret ja perheet ennaltaehkäisevästi jo ennen ongelmien syntymistä. Millä tavoin sähköinen perhekeskus voisi kannustaa asukkaita hakeutumaan palvelujen äärelle jo varhaisessa vaiheessa?
3. Yksi sähköisen perhekeskuksen tehtävistä on auttaa sovinnolliseen eroon ja vanhemmuuden jatkumiseen. Mitä toiminnallisuuksia sähköiseen perhekeskukseen tulisi sisällyttää, jotta sähköiset palvelut pystyisivät auttamaan vanhempia erotilanteessa mahdollisimman hyvin fyysisten palvelujen rinnalla?
4. Sähköinen perhekeskus tarjoaa helposti saavutettavia sähköisiä palveluita asukkaille. Mitä asioita mielestäsi tulisi huomioida kehitystyössä monikulttuurisuuteen liittyen?
5. Sähköisessä perhekeskuksessa tullaan ohjaamaan asukkaita vertaistukiryhmätoiminnan piiriin. Mitä vertaistukiryhmätoiminnan muotoja mielestäsi sähköisiin palveluihin tulisi sisällyttää, jotta se tavoittaisi mahdollisimman monen tukea tarvitsevan asukkaan?
6. Vanhemmuuden ja parisuhteen tukeminen on keskeistä perhekeskustyössä. Mitkä toiminnallisuudet tai sisältökokonaisuudet mielestäsi tukisivat parhaiten vanhemmuuden ja parisuhteen haasteissa sähköisessä perhekeskuksessa?
7. Perhekeskustyön tehtävänä on ehkäistä lähisuhdeväkivaltaa. Millaiset toiminnallisuudet tai sisältökokonaisuudet sähköisessä perhekeskuksessa auttavat lähisuhdeväkivaltaa kokeneita henkilöitä?
8. Haluatko nostaa edellä mainittujen sisältöjen lisäksi muita asioita sähköisen perhekeskuksen kehittämisen tueksi, jotta sähköiset toiminnallisuudet ja sisältökokonaisuudet tukisivat mahdollisimman hyvin fyysistä perhekeskustoimintaa ja asiakkaalle muodostuisi mahdollisimman yhtenäinen palvelukokonaisuus?

## Kehittämiprojektin tuotos

### SÄHKÖISEN PERHEKESKUKSEN SISÄLTÖKOKONAISUUDET

- ASIAINTUNTIJA- JA FAKTATIEDON JAKAMINEN
- ERI KOHDERYHMILLE SUUNNATUT TIETOSISÄLLÖT
- ERILLISET TIETOSISÄLLÖT PERHE ELÄMÄN VAIHEISTA JA MAHDOLLISISTA HAASTEISTA
- MONIPUOLISET TIETOSISÄLLÖT LAPSEN EDUN HUOMIOIMISESTA
- LAINOPIILISEN TIETOSISÄLLÖN TARJOAMINEN TAI SEN PARIIN OHJAAMINEN
- TIEDOTUS ERI TOIMIJOIDEN TARJOAMISTA PALVELUISTA
- KÄYTÄNNÖN ESIMERKKIEN SISÄLTYTTÄMINEN PALVELUUN
- LINKITYS AIHEISIIN LIITTYVÄÄN TEORIA-TIETOON JA ARTIKKELEIHIN

### PALVELUOHJAUS JO OLEMASSA OLEVIEN PALVELUJEN PARIIN

- TOIMIVAT PALVELUPOLUT ALUEELLISTEN, FYSISETEN JA SÄHKÖISTEN PALVELUJEN PARIIN
- VAHVA JA KATTAVA LINKITYS ERI TOIMIJOIDEN TARJOAMIIN TUKIMUOTOIHIN JA PALVELUJEN PARIIN
- SELKEÄ MONIKIELINEN PALVELUOHJAUS ERIKIELISTEN PALVELUJEN PARIIN
- JATKUVA YHTEYSTIETOJEN JA PALVELUTARJONNAN PÄIVITYS
- PALVELUPOLKUIEN LUOTTAMINEN VARHAISIIN VAIHEISIIN

### SÄHKÖISTEN PALVELUIDEN TUOTTAMINEN

- MAHDOLLISUUDET SÄHKÖISEEN AJANVARAUKSEEN
- CHAT- PALVELUJEN TUOTTAMINEN
- ASIAINTUNTIJOIDEN SÄHKÖINEN KONTAKTOINTIMAHDOLLISUUS
- LINKITYS MATALAN KYNNYKSEN YHTEYDENOTTOKANAVIIN
- MAHDOLLISUUDET ANONYMIIN ASIOIMISEEN
- NOPEAN AVUNSAANNIN MAHDOLLISTAMINEN AJASTA JA PAIKASTA RIIPPUMATTA

### PALVELUN KÄYTTÖMINAISUUDET

- LUOTETTAVAN TIEDON LÄHDE
- SISÄLLÖN SELKOKIELISYYS, KATTAVAT KIELIVERSIOT SEKÄ YMMÄRRETTÄVYYS
- PALVELUN HELPOKÄYTTÖISYYS
- SAMAISTUTTAVUUS PALVELUUN, HUOMIOON OTTAEN MONIMUOTOISUUS JA MONIKULTTUURISUUS
- SISÄLLÖN REAALIAIKAISUUS JA AJANKOHTAISUUS
- PALVELUN SAAVUTETTAVUUS
- PALVELUN JA SISÄLLÖN AJANTASAISUUS; JATKUVA JÄRJESTELMÄN, TIETOJEN JA PALVELUJEN PÄIVITYS JA YLLÄPITO

### PALVELUN SISÄLTÄMÄT TOIMINNALLISUUDET

- OHJAUS JO OLEMASSA OLEVAN TUEN JA PALVELUJEN PIIRIIN
- SELKEÄT JA YKSISELITTEISET OHJEET MITEN TOIMIA ERI KRIISITILANTEISSA
- ITSEARVIOINTI- JA HOITO OHJEISTUKSEN TUOTTAMINEN
- LINKITYS JA OHJAUS VERTAISRYHMÄTOIMINTOIHIN
- HARJOITTEET JA TESTIT VUOROVAIKUTUKSEN VAHVISTAMISEEN
- PEULLISYYDEN JA TARINALLISTAMISEN HYÖDYNTÄMINEN TOIMINNALLISUUKSISSA

### VERTAISRYHMÄTOIMINTA

- LINKITYS SÄHKÖISIIN JA FYSISIIN VERTAISRYHMIIN SEKÄ KOHTAAMISPAIKKATOIMINTAAN
- VAHVA OHJAUS ERI IKÄLUOKILLE JA KOHDERYHMILLE SUUNNATTUIHIN VERTAISRYHMIIN
- ANONYMIETEIN MAHDOLLISTAVAN VERTAISRYHMÄTOIMINNAN TARJOAMINEN
- ASIAINTUNTIJAVETOISESTA VERTAISRYHMÄTOIMINNASTA TIEDOTTAMINEN
- KOKEMUSASIAINTUNTIJOIDEN HYÖDYNTÄMINEN

### VIESTINTÄKEINOT, JOILLA ASIAKKAAT SAAVUTETAAN

- PALVELUN ONNISTUNUT KÄYTTÖÖNOTTO
- PALVELUN NÄKYVYYS ERI KOHDERYHMIEN VIESTINTÄKANAVISSA
- MONIPUOLUSTEN VIESTINTÄKEINOIDEN HYÖDYNTÄMINEN
- VISUAALISUUDEN HUOMIOIMINEN; KUVIEN JA VIDEOIDEN HYÖDYNTÄMINEN SISÄLTÖTEKSTEISSÄ JA PALVELUOHJAUKSESSA ml. MONIKULTTUURISUUS
- VIESTINTÄ MATALAN KYNNYKSEN PALVELUSTA

### ASIAKKAAN ASEMAN HUOMIOIMINEN

- PALVELUN KÄYTTÄJÄN ANONYMIETEIN SÄILYTTÄMINEN
- TIETOSISÄLTÖJEN JA PALVELUN LUOTETTAVUUDESTA VARMISTAMINEN
- LAPSEN EDUN KOROSTAMINEN JA LAPSEN NÄKÖKULMAN ESIIN NOSTAMINEN
- PERHEKESKUSTOIMINTAMALLIN MUKAISISTA PALVELUISTA JA ASIAKKAAN OIKEUKSISTA TIEDOTTAMINEN

### ASIAKKAAN OSALLISTAMINEN PALVELUN KEHITTÄMISEEN

- ERI KÄYTTÄJÄRYHMIEN OSALLISTAMINEN PALVELUN KEHITTÄMISEN VARHAISIIN VAIHEISIIN JA JATKUVAAN KEHITTÄMISEEN
- PALVELUN KÄYTTÄJIEN AKTIVOINTI KEHITTÄMISTYÖHÖN
- MAHDOLLISUUS PALAUTTEENANTOON PALVELUN SISÄLLÖSTÄ JA TOIMIVUUDESTA

### VALTAKUNNALLISEN JA ALUEELLISTEN SÄHKÖISTEN PERHEKESKUSTEN YHTEENSOPIVUUS

- TOIMIVUUS RINNAKKAIN
- TIETOJEN YHTENÄISTÄMINEN JA KESKITTÄMINEN
- PALVELUJEN SISÄLTÖJEN JA TARJONNAN SELKEYTTÄMINEN ASUKKAALLE

Sähköisen perhekeskuksen toiminnallisuudet ja sisältökokonaisuudet asukkaan terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseksi

<b>TOIMINNALLISUUDET TERVEYDEN JA HYVINVOINNIN LISÄÄMISEKSI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Sähköisen avunsaannin mahdollistaminen</li> <li>•Ohjaus fyysisiin palveluihin</li> <li>•Itsehoito-ohjeistuksen tuottaminen</li> </ul>
<b>SISÄLTÖKOKONAISUUDET JA PALVELUISTA TIEDOTTAMINEN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Asiantuntijatiedon jakaminen</li> <li>•Tiedotus ja linkitys eri toimijoiden palvelualueille</li> <li>•Vertaistuen mahdollisuuksista tiedottaminen</li> </ul>
<b>VIESTINTÄKEINOT, JOIDEN AVULLA SAAVUTETAAN ASIAKKAAT</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Sisältömateriaalin monipuolinen visualisointi</li> <li>•Videomateriaalien hyödyntäminen</li> </ul>
<b>ASIAKKAAN ASEMAN HUOMIOIMINEN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Asiakkaan osallistaminen kehitysprosessiin</li> <li>•Perhekeskustoimintamallin mukaisista palveluista ja asiakkaan oikeuksista tiedottaminen</li> </ul>

Keinot, joiden avulla sähköinen perhekeskus voi kannustaa asukasta hakeutumaan palvelujen äärelle varhaisessa vaiheessa.

<b>MARKKINOINTI; Asiakkaan saavuttaminen ja valintoihin vaikuttaminen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Palvelun onnistunut käyttöönotto</li> <li>•Palvelun näkyvyys eri kohderyhmien viestintäkanavissa</li> <li>•Monipuolisten viestintäkeinojen hyödyntäminen</li> </ul>
<b>SISÄLTÖ; Palvelun kautta jaettu tieto ja palveluohjaus</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Luotettavan tiedon lähde</li> <li>•Erilliset sisältömateriaalit eri ikäryhmille</li> <li>•Toimivat palvelupolut ja ohjaus oikea-aikaisesti avun piiriin</li> </ul>
<b>KÄYTTÖOMINAISUUDET; Palvelun saavutettavuus</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Sisällön ymmärrettävyys</li> <li>•Reaaliaikaisuus; mahdollisuus saada apua ajasta ja paikasta riippumatta</li> <li>•Helppokäyttöisyys; mahdollisuus löytää tietoa ja apua vaivattomasti</li> </ul>
<b>AVUN TARPEEN HAVAITSEMINEN VARHAISESSA VAIHEESSA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Palvelupolkujen ulottaminen varhaisempiin vaiheisiin</li> <li>•Ongelmien signaalien tunnistaminen varhaisessa vaiheessa ohjelmoinnin avulla</li> </ul>
<b>ASIAKKAAN OIKEUKSISTA HUOLEHTIMINEN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Palvelun käyttäjän anonymiteetin säilyttäminen</li> <li>•Palvelun luotettavuudesta varmistuminen</li> </ul>

Toiminnallisuudet, joiden avulla sähköinen perhekeskus pystyy auttamaan vanhempia sovinnolliseen eroon ja vanhemmuuden jatkumiseen

<b>LAPSEN EDUN KOROSTAMINEN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monipuoliset tietosisällöt lapsen edun huomioimisesta</li> <li>• Lapsen näkökulman esiin nostaminen</li> </ul>
<b>PALVELUN SAAVUTETTAVUUS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Onnistunut markkinointi palvelun hyödyistä erotilanteessa</li> <li>• Viestintä matalan kynnyksen palvelusta</li> </ul>
<b>ERILLISET TIETOSISÄLLÖT KOHDERYHMÄN JA TIEDON TARPEEN MUKAISESTI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lapsille, nuorille ja vanhemmille omat tietosisällöt</li> <li>• Laaja tietosisältö eroprosessin vaiheista</li> <li>• Lainopillinen tietosisältö eroon liittyvistä asioista</li> </ul>
<b>PALVELUOHJAUS TUEN PARIIN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Linkitys ja toimivat palvelupolut tukimuotoihin ja fyysisiin palveluihin</li> <li>• Linkitys ja ohjaus vertaisryhmätoimintaan</li> </ul>
<b>SÄHKÖISTEN PALVELUIDEN SAATAVUUS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mahdollisuudet sähköiseen ajanvaraukseen</li> <li>• Erouttamisen chat- palvelun tuottaminen</li> <li>• Asiantuntijan kontaktointimahdollisuus</li> </ul>
<b>HARJOITTEET VUOROVAIKUTUKSEN VAHVISTAMISEEN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Harjoitteet, jotka vahvistavat vanhempien välistä dialogia</li> <li>• Pelillisyyden hyödyntäminen vuorovaikutuksen pulmissa</li> </ul>

Monikulttuurisuuden liittyviä näkökohtia sähköisen perhekeskuksen kehittämistyössä

<b>PALVELUN SISÄLLÖN YMMÄRRETTÄVYYS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kattavat kieliversiot sisältöteksteistä ja palveluista</li> <li>• Selkokielisyys</li> <li>• Kuvien ja videoiden hyödyntäminen sisältöteksteissä ja palveluohjauksessa</li> </ul>
<b>SAMAISTUTTAVUUS PALVELUUN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monimuotoisuuden ja monikulttuurisuuden huomioiminen visuaalisessa ilmeessä</li> <li>• Monikulttuurisuuden erityispiirteiden huomioiminen sisällöissä ja ohjeistuksissa</li> </ul>
<b>PALVELUMUOTOILU JA ASUKKAAN OSALLISTAMINEN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monikulttuuristaisten henkilöiden osallistaminen kehittämistyön varhaisiin vaiheisiin</li> <li>• Palvelun käyttäjien aktivointi ja osallistaminen jatkuvaan kehittämiseen</li> <li>• Monikulttuurisen asiantuntemuksen hyödyntäminen kehitystyössä</li> </ul>
<b>PALVELUOHJAUS TUEN JA MONIKULTTUURISEN TOIMINNAN PARIIN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ohjaus monikulttuurisiin vertaisryhmätoimintoihin</li> <li>• Asiakkaan ohjaaminen järjestöjen monikulttuurisen toiminnan pariin</li> <li>• Selkeästi löydettävät linkit oman kielisiin palveluihin</li> </ul>

Vertaistukitoiminnan muotoja, joiden pariin tulisi ohjata tai jotka tulisi sisällyttää osaksi sähköisen perhekeskuksen palvelukokonaisuutta.

<b>ANONYYMITEETIN MAHDOLLISTAVA DIGITAALINEN VERTAISRYHMÄTOIMINTA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Anonyymit sähköiset foorumit ja ilmiökohtaiset chat-ryhmät</li> <li>•Linkitys jo toimiviin chat-palveluihin ja digitaalisiin vertaisryhmiin</li> <li>•Toimivien palvelujen näkyväksi tekeminen sosiaalisen median tarinoiden kautta</li> </ul>
<b>ASiantuntijavetoinen VERTAISRYHMÄTOIMINTA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Moderaattoreiden koordinoimat sähköiset vertaisryhmät</li> <li>•Fyysisestä kohtaamispaikkatoiminnasta tiedottaminen</li> <li>•Avoin ja suljettu vertaisryhmätoiminta</li> </ul>
<b>ERI ELÄMÄNTILANTEISIIN RÄÄTÄLÖITY VERTAISRYHMÄTOIMINTA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Tukiryhmät perhe-elämän haasteisiin</li> <li>•Terveysttä ja hyvinvointia edistävät ryhmät</li> <li>•Vertaisryhmät perhe-elämän eri vaiheisiin</li> </ul>
<b>ERI KOHDERYHMILLE SUUNNATTU VERTAISRYHMÄTOIMINTA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Vahva ohjaus eri ikäluokille omiin vertaisryhmiin</li> <li>•Selkeä ohjeistus jo olemassa oleviin eri kohderyhmille suunnattuihin vertaisryhmiin</li> </ul>

Toiminnallisuudet ja sisältökokonaisuudet, joiden avulla sähköinen perhekeskus tukee vanhemmuuden ja parisuhteen haasteissa

<b>MONIPUOLINEN TIETOPANKKI VANHEMMUUDEN JA PARISUHTEN TUKEMISEEN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Asiantuntijatieto vanhemmuuden ja parisuhteen vaiheista ja haasteista</li> <li>•Vinkit ja käytännön esimerkit</li> <li>•Linkitys parisuhdetta käsittelevään teorian tietoon ja artikkeleihin</li> </ul>
<b>TOIMINNALLISET OHJEET PARISUHTEN VAHVISTAMISEEN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Harjoitteet parisuhteen vahvistamiseen</li> <li>•Parisuhdetestien tekemisen mahdollisuus</li> <li>•Pelillisyyden hyödyntäminen</li> <li>•Tarinallistamisen keinojen hyödyntäminen</li> </ul>
<b>PALVELUOHJAUS MONIPUOLISTEN TUKIMUOTOJEN JA TOIMINTOJEN PARIIN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Selkeät palvelupolut sekä sähköisen että fyysisen avun piiriin</li> <li>•Anonyymien asioimisen mahdollistaminen</li> <li>•Linkitys vertaisryhmätoimintaan</li> <li>•Yhteystietojen jatkuva päivitys</li> </ul>

Sähköisen perhekeskuksen toiminnallisuudet ja sisältökokonaisuudet, joiden avulla ehkäistään lähisuhdeväkivaltaa

<b>TIETOSISÄLLÖT ERI KOHDERYHMILLE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Omat tietosisällöt uhrille ja tekijälle</li> <li>• Lapsen näkökulman esiin tuovat tietosisällöt</li> <li>• Selkeä tietopaketti lähisuhdeväkivallan tuntomerkeistä</li> </ul>
<b>TOIMINTAOHJEET SEKÄ ASUKKAALLE ETTÄ AMMATILAISILLE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Selkeät, yksiselitteiset ohjeet miten toimia, jos on kohdannut lähisuhdeväkivaltaa</li> <li>• Arviointikyselyt väkivallan kokemisesta, joka ohjaa avun hakemiseen</li> <li>• Ammatilaisille oma linja, josta kysyä apua</li> </ul>
<b>FYYSISEN AVUN PIIRIIN OHJAAMINEN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suorat linkit alueellisiin palveluihin</li> <li>• Tiedottaminen saatavilla olevista palveluista</li> </ul>
<b>NOPEAN JA ANONYYMIIN AVUN SAAMISEN MAHDOLLISTAMINEN SÄHKÖISTEN PALVELUJEN AVULLA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Matalan kynnyksen yhteydenottokanavat sekä chatkanavat</li> <li>• Mahdollisuus anonyymiin asioimiseen</li> <li>• Vahva linkitys olemassa olevien sähköisten palvelujen piiriin</li> </ul>
<b>VERTAISRYHMÄTOIMINNAN HYÖDYNTÄMINEN JA SEN PARIIN OHJAAMINEN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiedottaminen ja linkitys vertaisryhmätointaan</li> <li>• Kokemusasiantuntijoiden hyödyntäminen</li> </ul>

Näkökulmia sähköisen perhekeskuksen kehittämisen tueksi

<b>PALVELUN AJANTASAISUUS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Järjestelmän, tietojen ja palvelujen jatkuva päivitys ja ylläpito</li> <li>• Reaaliaikaisten ilmiöiden näkyvyys</li> <li>• Ajantasaista tutkimustietoa hyödyntävä ohjaus ja neuvonta</li> </ul>
<b>PALVELUN SAAVUTETTAVUUS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Helposti saatavilla oleva palvelu ja tarjonta</li> <li>• Visuaaliseen viestintään panostaminen</li> </ul>
<b>PALVELUN TARJOAMA TIETOSISÄLTÖ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erityisten kohderyhmien tuki ja ohjaus</li> <li>• Laadukas ja luotettava sisältö ja palvelu</li> </ul>
<b>PALVELUOHJAUTUVUUS JO OLEMASSAOLEVIEN PALVELUJEN PARIIN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jo olemassa olevien sähköisten palvelujen hyödynnettävyys</li> <li>• Vahva linkitys alueellisiin, fyysisiin palveluihin</li> <li>• Eri alustojen hyödyntäminen</li> </ul>
<b>MAHDOLLISET HAASTEET PALVELUN KÄYTTÖNOTOSSA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valtakunnallisen ja alueellisten sähköisten perhekeskusten yhteensopivuus ja toimivuus rinnakkain</li> <li>• Tietojen yhtenäistäminen ja keskittäminen</li> </ul>