

Opinnäytetyö (YAMK)

Terveyden edistäminen

2023

Sanna Vaskin

Helpperin sisällön kehittäminen

– Alle 26-vuotiaiden nuorten ja hyvinvointialueiden,
kansallisten toimijoiden sekä 3. sektorin
asiantuntijoiden näkemyksiä Helpperin
sisältötarpeista



Opinnäytetyö (YAMK) | Tiivistelmä

Turun ammattikorkeakoulu

Sosiaali- ja terveysalan ylempi AMK, Terveyden edistäminen

Toukokuu 2023 | 77 sivua, 20 liitesivua

Sanna Vaskin

Helpperin sisällön kehittäminen

- Alle 26-vuotiaiden nuorten ja hyvinvointialueiden, kansallisten toimijoiden sekä 3. sektorin asiantuntijoiden näkemyksiä Helpperin sisältötarpeista

Suomeen on kehitteillä kansallinen Sähköinen perhekeskus, jonka kehityksestä vastaa DigiFinland. Sähköinen perhekeskus jakaantuu kolmeen eri osioon: perhettä perustamassa olevien ja perheiden OmaPerheeseen, nuorten Helpperiin ja ammattilaisten osioon. Tämä kehittämisprojekti kohdistui Helpperin sisällön kehittämiseen.

Kehittämisprojekti tehtiin DigiFinlandin toimeksiantona. Tavoitteena oli selvittää, mitä kuntien järjestämiä palveluita Helpperissä tulisi näkyä. Kehittämisprojektin tarkoitus oli selvittää, miten nuorten hyvinvointia voidaan tukea Helpperin kaltaisten digitaalisten palveluiden avulla.

Kehittämisprojekti toteutettiin laadullisena tutkimuksena. Tutkimuksen aineisto kerättiin kaksiosaisesti. Ensimmäisessä osassa kartoitettiin hyvinvointialueiden, kansallisten toimijoiden, ja 3. sektorin asiantuntijoiden näkemyksiä fokusryhmähaastattelussa ja toinen osio toteutui innoityöpajatyöskentelynä alle 26-vuotiaiden nuorten kanssa. Aineiston analysointi toteutettiin induktiivisella sisällönanalysoinnilla. Tulosten perusteella kolme tärkeintä kuntien järjestämää palvelua, joita Helpperiin toivottiin, olivat koulu- ja opiskelupalvelut, nuoriso- ja liikuntapalvelut sekä työllisyyspalvelut.

Kehittämisprojektin tutkimustulosten pohjalta laadittiin tuotos, jossa näkyi asiantuntijoiden ja nuorten mielestä tärkeimmät kuntien järjestämät palvelut, joista Helpperiin toivottiin tietoa ja miten Helpperi digitaalisena palveluportaalina voi edistää nuorten hyvinvointia. Tuotos sisälsi myös näkökulmia digitaalisten palveluiden haasteisiin.

Asiasanat:

Perhekeskus, digitalisaatio, digihyvinvointi, nuoret

Master's Thesis | Abstract

Turku University of Applied Sciences

Master's degree in social and health care, Health Promotion

May 2023 | 77 pages, 20 appendices

Sanna Vaskin

Developing the content of the Helpperi

- Views of young people under the age of 26 and welfare areas, national actors and 3rd sector experts on Helpperi's content needs

Finland is developing a national e-Family Centre, which is being developed by DigiFinland. The e-Family Centre is divided into three different sections: for people about to start a family and for people who already have a family "OmaPerhe", "Helpperi", which is aimed at young people and professional's section. This development project focused on developing the content of Helpperi.

The development project was commissioned by DigiFinland. The aim was to find out which services organised by municipalities should be visible in Helpperi. The purpose of the development project was to find out how the well-being of young people can be supported through digital services such as Helpperi.

The development project was carried out as qualitative research. The first part involved a focus group interview to gather the views of welfare regions, national actors, and experts from the 3rd sector, and the second part took the form of an innovation workshop with young people under the age of 26. The data was analysed using inductive content analysis. The results showed that the three most important services provided by municipalities, that were requested in Helpperi, were school and student services, youth and sports services and employment services.

Based on the research results of the development project, an output was prepared, which showed the most important services organised by municipalities in the opinion of experts and young people, on which information was requested in Helpperi and how Helpperi as a digital service portal can promote the well-being of young people. The output also included perspectives on the challenges of digital services.

Keywords:

Family Centre, digitalisation, digital well-being, young people

Sisältö

1 Johdanto	6
2 Kehittämiprojektin lähtökohdat	8
2.1 Kehittämiprojektin tausta ja tarve	8
2.2 Kehittämiprojektin projektiorganisaatio	10
3 Kehittämiprojektin tavoite, tarkoitus ja tuotos	12
4 Teoreettiset lähtökohdat	13
4.1 Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma (LAPE) perhekeskuksen kehittämisen taustalla	13
4.2 Perhekeskustyön tavoitteet ja kehittäminen, perhekeskustoimintamalli ja miten sähköinen perhekeskus täydentää perhekeskustoimintaa	15
4.3 Ennaltaehkäisevä perhekeskustyö Pohjoismaissa ja muualla maailmassa	19
4.4 Digitaalisten palveluiden rooli nuorten hyvinvoinnin edistämässä ja nuorten ja ammattilaisten sitouttaminen palveluiden käyttöön	26
5 Kehittämiprojektin toteutus ja menetelmälliset ratkaisut	32
5.1 Kehittämiprojektin eteneminen	32
5.2 Asiantuntijoiden fokusryhmähaastatteluiden suunnittelu ja toteutus	34
5.3 Nuorten innotyöpajojen suunnittelu ja toteutus	36
5.4 Aineiston analysointi	39
6 Kehittämiprojektin tulokset ja tuotos	41
6.1 Asiantuntijoiden näkemykset Helpperiin tuotavista kuntien järjestämistä palveluista	41
6.2 Nuorten näkemykset Helpperiin tuotavista kuntien järjestämistä palveluista	43
6.3 Digitaalisten palveluiden rooli nuorten hyvinvoinnin edistämässä	53
6.4 Kehittämiprojektin tuotos	55
7 Kehittämiprojektin tulosten pohdinta ja arviointi	58
7.1 Tulosten tarkastelu	58

7.2 Johtopäätökset	62
7.3 Eettisyys ja luotettavuus	65
7.4 Kehittämisprojektin arviointi	67
7.5 Jatkokehittämissuositukset	69
Lähteet	70

Liitteet

Liite 1. Kutsu ammattilaisten työpajaan.

Liite 2. Info Ammattilaisten työpajoihin ilmoittautuneille.

Liite 3. Ammattilaisten työpajojen esitys.

Liite 4. Nuorten työpajojen esitys.

Liite 5. Kutsu nuorten työpajoihin.

Liite 6. Saatekirje nuorten työpajaan.

Liite 7. Tietosuojailmoitus.

Kuviot

Kuvio 1. Innotyöpajojen aihealueet.	45
Kuvio 2. Digitaaliset palvelut nuorten hyvinvoinnin tukena ja sisältötoiveet Helpperiin.	57

1 Johdanto

Lapsen hyvinvointia ja terveyttä voidaan edistää parhaiten vanhemmuuden vahvistamisella ja vanhempana toimimisen tukemisella. Tämä on lähtökohta perhekeskustoiminnalle. (Halme ym. 2012, 15.) Vanhemmuuden taitoja vahvistamalla edistetään hyvää lapsuutta ja nuoruutta (Kekkonen ym. 2013, 114). Vanhemmuutta voidaan vahvistaa parhaiten matalan kynnyksen peruspalveluissa, joissa tavoitetaan kaikki lapsiperheet.

Perhepalveluverkostosta ja perheiden kohtaamispaikasta muodostuvassa perhekeskuksessa eri alojen ammattilaisten ja vanhempien yhteisenä tavoitteena on lapsen kasvun ja kehityksen edistäminen sekä perheen arjen tukeminen. Perhekeskus on pohjoismainen palveluinnovaatio, palvelumalli, joka kokoaa yhteen lapsiperheiden hyvinvointia ja terveyttä edistävät, sekä ongelmia ehkäisevät varhaisen tuen palvelut ja kolmannen sektorin toimijat. (Halme ym. 2012, 15.)

Suomeen on kehitteillä kansallinen Sähköinen perhekeskus eli asiointikanava hyvinvointialueiden perhekeskustoiminnalle DigiFinland Oy:n toimesta. Portaali kokoaa yhteen lapsiperheille tarkoitettuja palveluita ja helpottaa hyvinvointialueiden asukkaita löytämään aiheeseen liittyvää tietoa ja palveluita helposti. Kokonaisuus jakautuu kolmeen eri osa-alueeseen, jotka ovat perheellisten ja perhettä perustamassa olevien Omaperhe, nuorten Helpperi, ja ammattilaisten käyttöön tarkoitettu osio. DigiFinland toteuttaa palvelun yhdessä kumppaneiden kanssa, joita ovat hyvinvointialueiden edustajat, Terveystietokeskus ja hyvinvoinnin laitos (THL), Digi- ja väestötietovirasto (DVV), Kela, Perhekeskusverkosto, alueiden Lape-työryhmät, 3. sektorin toimijat, Kirkkohallitus, seurakunnat, STM, OPH ja ELY-keskus. (DigiFinland 2022a.)

Tämä kehittämisprojekti toteutettiin DigiFinlandin toimeksiantona.

Kehittämisprojektin tavoitteena oli selvittää asiantuntijoiden ja 18–25-vuotiaiden nuorten näkökulmasta, mitä tietoa kuntien järjestämistä palveluista Helpperistä tulisi löytyä.

Kehittämisprojektin tarkoitus oli kartoittaa etenkin nuorten näkökulmasta, miten nuorten hyvinvointia voitaisiin tukea Helpperin kaltaisten digitaalisten palveluiden avulla

Kehittämisprojektin teorettinen viitekehys ja tutkimuksellinen osuus loivat pohjan tuotokselle, joka oli ehdotus DigiFinlandille kehitystyön tueksi mahdollisista sisältökokonaisuuksista Helpperiin kuntien järjestämistä palveluista. Tuotos perustui asiantuntijoiden haastatteluiden ja nuorten työpajojen tutkimustuloksiin. Tuotos sisälsi myös näkökulmia, miten Helpperin kaltainen portaali voisi tukea nuorten hyvinvointia, ja mitkä voisivat olla digitaalisten palveluiden haasteita.

2 Kehittämiprojektin lähtökohdat

2.1 Kehittämiprojektin tausta ja tarve

Suomea on pidetty maana, joka on digitalisaation eturintamassa. Käyttäkseen internetpalveluja, on oltava digitaalisia taitoja, palvelutarjontaa ja toimiva internetyhteys. (Kyytsönen ym. 2021, 15.) Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL) sekä Sosiaali- ja terveysministeriö (STM) edistävät omilla vastuualueillaan sosiaali- ja terveydenhuollon digitalisaatiota (Kyytsönen ym. 2021, 16). Valtiovarainministeriö linjasi, että vuoteen 2022 mennessä digitaalisten palveluiden tuli olla ensisijaisia, eli viestintä ja asiointi oli järjestettävä niin, että asiakkailla olisi aina käytettävissä sähköinen kanava. Myös yrityksillä, yhteisöillä ja muilla elinkeinotoimintaa harjoittavilla on velvoite asioida ja viestiä julkisen hallinnon kanssa digitaalisesti. Yksityisiä henkilöitä kannustetaan asioimaan digitaalisesti, mutta heitä ei velvoiteta tähän. (Valtiovarainministeriö 2022a.)

Perhekeskus on kustannustehokas ja nykyaikainen tapa yhteensovittaa ja koota yhteen lasten, nuorten ja perheiden palvelut toimivaksi palvelukokonaisuudeksi. Keskukset ovat monialaisia verkostoja, joita johdetaan kokonaisuutena, ja jotka tarjoavat terveyttä, hyvinvointia, kasvua ja kehitystä edistäviä sekä varhaisen hoidon, tuen ja kuntoutuksen palveluita. (Hastrup ym. 2021, 6.) Perhekeskus on yksi keino uudistaa palvelurakenteita ja se perustuu sovittuun yhteistyörakenteeseen. Keskukset ovat nykyaikainen tapa tukea lapsiperheiden arkea, ja tapa järjestää lapsiperheiden palvelut hallinnonalat ylittävästi, monialaisesti sekä yhteistyössä kolmannen sektorin kanssa. (Halme ym. 2012, 15.)

Palvelut tarjotaan fyysisissä toimipisteissä, sähköisesti tai lasten, nuorten ja perheiden omassa arkiympäristössä. Kehittämistyö perhekeskuksissa kytkeytyy tiiviisti kuntien ja hyvinvointialueiden veloitteeseen edistää väestön terveyttä ja hyvinvointia. Palvelujen yhdenmukaisuus turvaa lasten, nuorten ja perheiden yhdenvertaisuuden toteutumista. (Hastrup ym. 2021, 6.) Riittävän tuen

saamisen edellytyksiä ovat palvelujen saatavuus ja saavutettavuus (Halme ym. 2014, 106). Yhteistyö palvelujen järjestämisessä, johtamisessa ja asiakastyössä sekä monialaisuus edesauttavat painopisteen siirtymistä korjaavista palveluista terveyttä edistävään ja ongelmia ehkäisevään toimintaan. Yhteistyössä toimimalla, voimavaroja ja osaamista kokoamalla voidaan luoda uusia toimintatapoja, käytäntöjä sekä säästää resursseja. (Halme ym. 2012, 15.) Yhdessä sovitut tavoitteet ja selkeä vastuunjako selkeyttävät palvelujen saatavuutta ja laadun yhdenmukaisuutta (Halme ym. 2014, 106).

DigiFinland kehittää yhdessä yhteistyökumppaneiden kanssa Sähköistä perhekeskusta, joka toimii asiointikanavana hyvinvointialueiden Perhekeskustoiminnalle. Portaali kokoaa yhteen lapsille, nuorille ja perheille tarkoitettuja palveluita. Sähköinen perhekeskuksen kolme eri osa-aluetta ovat perheellisten ja perhettä perustamassa olevien Omaperhe, nuorten Helpperi ja ammattilaisten osio. (DigiFinland 2022a.)

Helpperin, toiminnallisuuden ja sisällön selvitys käynnistyi keväällä 2022. Asiakasymmärrystä kerättiin osion kohderyhmältä, 13–25-vuotiailta nuorilta vuonna 2021. Osio tulee olemaan sisällöltään nuorille soveltuva, heitä kiinnostavalla käyttöliittymällä. Käyttäjien tulee kokea kokonaisuus itselleen tarkoitetuksi. Osuuden suunnitteluun osallistetaan esimerkiksi AMK-opiskelijoita, lukiolaisia ja 3. sektorin kautta mukaan saatavia nuoria. Suunnittelun tukena hyödynnetään kouluterveyskyselyn tuloksia. Helpperi kokoaa olemassa olevia palveluita yhteystietoineen ja aukioloaikoineen yhteen kanavaan, josta nuorten on helppo löytää ne. (Manelius 2022.) Helpperin ensimmäinen tuotantoversio valmistuu loppuvuodesta 2023 (DigiFinland 2023).

Kehittämiprojekti tehtiin DigiFinland Oy:n toimeksiantona, ja sillä tarkoitettiin opinnäytetyönä tehtävää kokonaisuutta. Toteutus oli osa valtakunnallisen Sähköisen perhekeskuksen konkreettista kehittämistyötä. Tarve lähti Sähköisen perhekeskuksen projektipäällikön pyynnöstä kartoittaa, mitä nuorille tarjottavista kuntien järjestämistä palveluista tulisi löytyä Helpperistä. Ideaa kehitettiin yhdessä Turun ammattikorkeakoulun ohjaavan opettajan ja Sähköisen perhekeskuksen projektipäällikön kanssa.

2.2 Kehittämiprojektin projektiorganisaatio

DigiFinland on voittoa tavoittelematon, valtion omistava erityistehtäväyhtiö, joka on aloittanut toimintansa 1.2.2020, kun vuonna 2017 perustetut valtion erityistehtäväyhtiöt SoteDigi Oy ja Vimana Oy yhdistyivät. Toiminta DigiFinland-nimellä alkoi lokakuussa 2020. Yhtiön erityistehtävänä on kehittää sosiaali- ja terveydenhuollon, pelastustoimen, sekä muiden toimialojen tuottavuutta ja vaikuttavuutta parantavia kansallisia digitaalisia ratkaisuja osana julkisen sektorin kokonaisuutta. Erityistehtävänä on tukea viranomaisten kansallisten sähköisen asioinnin tukipalvelujen hyödyntämistä ja edistää julkisen hallinnon ICT:n yhteen toimivuutta ja integraatiota. DigiFinland edistää tiedolla johtamista ja asiakaslähtöisten ja kustannustehokkaiden ratkaisujen toteutusta, sekä tulevaisuuden digitalisaation mahdollistamista. (DigiFinland 2022b.)

Turun Ammattikorkeakoulun tutkimus- kehitys- ja innovaatiotoiminnassa (TKI) kohtaavat opiskelijoiden ideat, opettajien oman alansa asiantuntemus ja projektiammattilaisten kokemus sekä kansallisista, että kansainvälisistä rahoitusmahdollisuuksista. Turun Ammattikorkeakoulun yhteistyökumppaneita ovat julkisen sektorin toimijat, yritykset sekä muut yhteisöt. (Turun Ammattikorkeakoulu 2022a.) Ammattikorkeakoululla on työn tukena alueellisten verkostojen lisäksi kansalliset ja kansainväliset kumppaniverkostot. Lähtökohtana TKI-työlle ovat asiakkaiden ja yhteisöjen tarpeet. (Turun Ammattikorkeakoulu 2022b.) Turun Ammattikorkeakoulu toimii Sähköinen perhekeskus-projektissa yhteistyökumppanina DigiFinlandille.

Projektin toteuttamista varten muodostettua organisaatiota kutsutaan projektiorganisaatioksi. Henkilöt ovat mukana projektiorganisaatiossa määräajan. Projektipäällikkö on pääasiallinen resurssi pienessä organisaatiossa, kuten tässä kehittämissuorituksessa. Tavallisesti projektissa on mukana usean eri yrityksen resursseja ja näin ollen projektiorganisaatio on summa useasta osaprojektista. Projektin kesto ratkaisee sen, toimiiko projektipäällikkö resurssien esihenkilönä ja maksimissaan vuoden kestävässä projekteissa tämä on tarkoituksenmukaista. Aikataulu muodostuu

projektipäällikön ajankäyttösuunnitelman mukaan. Onnistumisen edellytys on toimivan projektiryhmän organisointi. Projektioorganisaatiossa on projektin asettaja, joka tekee päätöksen projektin käynnistämisestä sekä toimii projektin rahoittajana. Projektin johtoryhmä edustaa projektin asettajaa. Johtoryhmä esimerkiksi nimeää projektipäällikön ja hyväksyy projektin tuloksen. Projektipäällikkö on kokonaisvastuussa projektista, suunnittelusta, toimeenpanosta ja tehtävien valvonnasta. Projektipäällikkö raportoi projektista johtoryhmälle, valmistelee kokoukset ja tuo käsittelyyn johtoryhmän päätöstä vaativat asiat. Lisäksi projektissa voi olla projektiryhmän jäseniä, joilta edellytetään oman vastualueen ammattitaidon hallintaa sekä yhteistyökykyisyyttä. Jäsenen yksi tärkeä tehtävä on kehittää omaa ammattitaitoaan, sekä projektin puitteissa työmenetelmiä. (Pelin 2020, 54–56.)

Kehittämiprojektin tekijä työskenteli projektin aikana työsuhteessa opiskelija-assistenttina huhtikuusta 2022 joulukuuhun 2022 Turun Ammattikorkeakoululle. Työaika jakautui puoliksi DigiFinlandille ja puoliksi Turun Ammattikorkeakoululle Sähköinen perhekeskus-projektissa. Kehittämiprojektin toimeksiantajana toimi DigiFinland Oy. Projektipäällikkönä projektioorganisaatiossa toimi kehittämiprojektin tekijä. Projektin johtoryhmään kuuluivat Turun Ammattikorkeakoulun puolelta hanketta koordinoiva ja kehittämiprojektia ohjaava tutoropettaja, terveys- ja hyvinvointialan koulutus- ja tutkimuspäällikkö, sekä DigiFinlandilta Sähköisen perhekeskuksen projektipäällikkö. Kehittämiprojektin etenemisen myötä projektiryhmän jäseniä olivat projektipäällikön organisoimiin fokusryhmähaastatteluihin osallistuneet hyvinvointialueiden, kuntien ja 3. sektorin asiantuntijat, sekä innotyöpajoissa työskennelleet nuoret ammattikorkeakouluopiskelijat. Projektipäällikkö kantoi päävastuun kaikista toteutuksen vaiheista ja tavoitteiden saavuttamisesta.

Projektipäällikkö sai tukea työhön tutoropettajalta, Turun ammattikorkeakoulun terveys- ja hyvinvointialan koulutus- ja tutkimuspäälliköltä sekä Sähköisen perhekeskuksen projektipäälliköltä. Projektipäällikkö piti projektin johtoryhmään kuuluvat tietoisina projektin sisällöistä, etenemisestä ja sen vaiheista.

3 Kehittämiprojektin tavoite, tarkoitus ja tuotos

Kuntien tehtäviksi on määritelty laissa järjestää koulutus ja varhaiskasvatus-, kulttuuri-, nuoriso- sekä kirjasto- ja liikuntapalvelut. Sosiaali- ja terveystieteiden järjestäminen siirtyi sote-uudistuksen myötä kunnilta hyvinvointialueille. Edellä mainittujen lakisääteisten tehtävien lisäksi kunnat voivat ottaa itselleen myös muita itsehallinnollisia tehtäviä, kuten talouteen ja työllisyyteen liittyviä tehtäviä. (Valtiovarainministeriö 2022b.)

Tämä kehittämissuunnitelma toteutettiin DigiFinlandin toimeksiantona. Kehittämissuunnitelman tavoitteena oli selvittää asiantuntijoiden ja 18–25-vuotiaiden nuorten näkökulmasta, mitä tietoa kuntien järjestämistä palveluista Helpperistä tulisi löytyä.

Kehittämissuunnitelman tarkoitus oli kartoittaa etenkin nuorten näkökulmasta, miten nuorten hyvinvointia voitaisiin tukea Helpperin kaltaisten digitaalisten palveluiden avulla

Kehittämissuunnitelman teoreettinen viitekehys ja tutkimuksellinen osuus, eli asiantuntijoiden haastattelut ja nuorten työpajat, loivat pohjan tuotokselle, joka oli ehdotus DigiFinlandille kehitystyön tueksi mahdollisista sisältökokonaisuuksista Helpperiin kuntien järjestämistä palveluista. Tuotos perustui asiantuntijoiden haastatteluiden ja nuorten työpajojen tutkimustuloksiin. Tuotos sisälsi myös näkökulmia, miten Helpperin kaltainen portaali voisi tukea nuorten hyvinvointia ja mitä haasteita digitaalisissa palveluissa voisi olla.

4 Teoreettiset lähtökohdat

4.1 Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma (LAPE) perhekeskuksen kehittämisen taustalla

Suomessa lasten, nuorten ja perheiden palvelut voivat olla kuntien, kuntayhtymien, järjestöjen, yritysten tai muiden yhteisöjen tuottamia (Joronen ym. 2018, 4). Sote-uudistuksen myötä sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen järjestäminen siirtyi hyvinvointialueiden vastuulle (Sote-uudistus 2023). Taloudellisten voimavarojen suuntaamisella ennaltaehkäiseviin palveluihin, selkeisiin palveluprosesseihin ja asiakaslähtöisyyteen on mahdollista saavuttaa kohtuullisen pienellä rahallisella panostuksella vaikuttavuutta. Tämä tuottaa pidemmällä aikavälillä säästöä terveys- ja sosiaalipalvelujen kokonaiskustannuksissa. (Klavus ym. 2019, 5.)

Ennaltaehkäisevä työ myös koetaan arvostetuksi, koska ennaltaehkäisevän työn on todettu säästävän pitkällä aikavälillä kunnan varoja tarttumalla perheiden ongelmiin varhaisessa vaiheessa ja työtä saadaan pois etenkin korjaavasta työstä (Mäki-Valkama 2016, 58). Kaikille lapsille, nuorille ja perheille suunnattuja palveluja ovat äitiys- ja lastenneuvolapalvelut, varhaiskasvatus, esi- ja perusopetus, lukio ja ammatillinen koulutus, sekä oppilaille ja opiskelijoille järjestettävä opiskeluhuolto. Osa lapsista, nuorista ja perheistä tarvitsee tuekseen sosiaalipalveluja, kuntoutusta, erikoissairaanhoidoa sekä lapsi- ja perhekohtaista lastensuojelua. Monet lapset osallistuvat lisäksi aamu- ja iltapäivätoimintaan tai kerhoihin, kulttuuri- ja liikuntapalveluihin, sekä muuhun vapaa-ajan toimintaan. Näitä palveluja järjestävät esimerkiksi kunnat, järjestöt ja seurakunnat. (Joronen ym. 2018, 4.)

Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelman (LAPE) toimeenpano on alkanut hallituskaudella 2016–2019 ja se jatkuu nykyisen hallitusohjelman mukaisesti vuosina 2020–2023. Ohjelman tavoitteena on kehittää perhekeskuksia, lasten, nuorten ja perheiden varhaista tukea arjessa, lasten ja nuorten matalan kynnyksen mielenterveys- ja päihdepalveluita, sekä lastensuojelun

monialaisuutta. LAPE-muutosohjelmaa laitetaan käytäntöön osana Tulevaisuuden sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskusta ja lastensuojelun osalta myös erillisessä Lastensuojelun monialainen kehittäminen 2020–2022 hankkeessa. (THL 2021a.)

Terveyden ja hyvinvoinninlaitos tukee sekä koordinoi alueilla tehtävää kehittämistyötä. Muutosohjelman tavoitteita ovat lasten, nuorten ja perheiden varhainen tukeminen sekä hyvinvoinnin vahvistaminen, eriarvoistumiskehityksen pysäyttäminen sekä ennaltaehkäisevien ja korjaavien sote-palveluiden korkea laatu, saatavuus ja oikea-aikaisuus. (THL 2021a.) Tutkimustulokset osoittavat, että huomiota on kiinnitettävä erityisesti mielenterveyden ongelmiin ja tukeen. Ongelmina lasten ja nuorten mielenterveyspalveluissa ovat hoitomenetelmien huono saatavuus, palvelujärjestelmän sirpaleisuus, sekä ongelmat toimijoiden välisessä tiedonkulussa sekä yhteistyössä. (Majlander ym. 2023, 96.) Lapsia, nuoria ja perheitä voidaan tukea esimerkiksi kehittämällä matalan kynnyksen palveluja perhekeskuksissa, eli kasvatus- ja perheneuvontaa, kotipalvelua, eropalveluja ja perhesosiaalityötä, vahvistamalla kasvun, oppimisen ja koulunkäynnin tukea varhaiskasvatuksessa ja koulussa, lisäämällä mielenterveys- ja päihdepalveluita koulujen ja oppilaitosten yhteyteen, vahvistamalla sote- ja sivistysalan työtä, panostamalla lastensuojelun asiakkaan koulutukseen ja yksilöllisiin tuen tarpeisiin. Vuosina 2022–2023 LAPE-muutosohjelman toimeenpanoon kuuluvat perhekeskukset, matalan kynnyksen mielenterveys- ja päihdepalvelut, sekä lastensuojelu LAPE-rahoituksella. Erillisrahoituksella kehitetään Sähköistä perhekeskusta, Osaamis- ja tukikeskuksia ja Lasteri-hanketta. (THL 2021a.)

Perhekeskuksia kehitetään sekä LAPE-muutosohjelman alueellisissa hankkeissa, että kuntien, kuntayhtymien ja hyvinvointialueiden omana kehittämistyönä. Perhekeskus on kustannustehokas ja asiakaslähtöinen tapa yhteensovittaa lasten, nuorten sekä perheiden palvelut yhdeksi kokonaisuudeksi. (THL 2021b.) Hyvin toimivan perhekeskuksen kehittäminen vaatii suurta toiminnallista ja kulttuurista muutosta niin ammattilaisten toimintatavoissa, kuin johtamisessa (Pelkonen ym. 2020, 4).

4.2 Perhekeskustyön tavoitteet ja kehittäminen, perhekeskustoimintamalli ja miten sähköinen perhekeskus täydentää perhekeskustoimintaa

Perhekeskukseen kuuluvat äitiys-, lasten- ja ehkäisyneuvola, lapsiperheiden kotipalvelu, perhe- ja sosiaalityö, fysio-, toiminta-, puhe- ja ravitsemusterapia, kasvatusta- ja perheneuvola, lastenvalvojen palvelut, erikoissairaanhoidon asiantuntemus ja lastensuojelun tuki sekä avointen kohtaamispaikkojen toiminta. Palveluverkoston kuuluvat lisäksi varhaiskasvatus, kunnan terveyttä ja hyvinvointia edistävä toiminta, järjestöt sekä seurakunnat. Perhekeskukseen on mahdollista sisällyttää palveluja myös kouluikäisille ja nuorille. (THL2022a.)

Perhekeskuksen tavoite on tarjota monialaisia palveluita, jotka edistävät lasten, nuorten ja perheiden terveyttä ja hyvinvointia (Klavus ym. 2021, 232).

Tavoitteena on, että työntekijät työskentelevät tiiviisti yhdessä. Palvelut toimivat verkostomaisesti, jolloin perheen tarvitsema asiantuntemus saadaan perheelle joustavasti ja nopeasti. Perhekeskus verkostoi palvelut ja antaa rakenteen niiden koordinoinnille. Jokaisella lapsella ja perheellä on mahdollisuus saada tarvitsemansa apu ja tuki (THL 2022a). Tärkeää on varhaisessa vaiheessa tunnistaa perheiden hyvinvointiriskit ja tarjota tukitoimia nopeasti (Klavus ym. 2021, 232). Palveluihin kuuluvat monialaisen palveluverkoston myötä lapsille, nuorille ja perheille suunnatut hyvinvointia, terveyttä, kasvua ja kehitystä edistävät varhaisen tuen, hoidon sekä kuntoutuksen palvelut. Tavoitteena on sovittaa yhteen kuntien ja kuntayhtymien, seurakuntien sekä järjestöjen palveluita ja toimintaa perhekeskustoimintamallin mukaan. Näitä palveluita ovat lapsiperheiden sosiaali- ja terveystyöpalvelut, sivistystyöpalvelut, kuntien toimet terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseksi, sekä järjestöjen ja seurakuntien toiminta. (THL 2022a.) Vuoden 2023 alusta sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen palvelut järjestävät hyvinvointialueet (Sote-uudistus 2023). Vuonna 2019 julkaistu tutkimus osoittaa, että monialaisen perhekeskuksen tarjoama lähipalvelujen kokonaisuus vähentää korjaavien lapsiperhepalveluiden tarvetta (Klavus ym. 2019, 1). Käytännön toiminta suunnitellaan alueellisesti ja paikallisesti kuntien muiden palveluiden, seurakuntien ja järjestöjen kanssa. Niitä voidaan tarjota palvelunantajien toimipisteissä yhteen

perhekeskusrakennukseen koottuina tai erillisinä asiakkaan kotiin, varhaiskasvatuspaikkaan tai kouluun tuotuna, tai sähköisinä palveluina. Sosiaali- ja terveystieteiden osalta perhekeskukset toimivat osana sosiaali- ja terveyskeskusta. (THL 2022a.) Monialaisen perhekeskuksen tavoite panostaa ennaltaehkäisevään toimintaan näyttää tehostavan lasten ja perheiden palveluita (Klavus ym. 2021, 236).

Palveluiden kehittämisessä tukee tukea rooleja, jotka mahdollistavat perheille yhdenvertaisen osallistumisen palveluihin ja niiden kehittämiseen (Nikupeteri ym. 2021, 83). Palvelujen sisältö on kehittämistyön myötä muuttunut monipuolisemmaksi ja palvelutarpeisiin vastaaminen on nopeutunut ja parantunut. Toimintakulttuuri on uudistunut lapsi- ja perhelähtöisempään suuntaan. (Pelkonen ym. 2020, 3.) Myös perheet ovat entistä kiinnostuneempia maailman ja yhteiskunnan tilanteesta, sekä näiden vaikutuksista lapsiperheen arkeen ja pohtivat ennaltaehkäisevän työn tarpeellisuutta ja tehokkuutta (Mäki-Valkama 2016, 59). Fyysinen perhekeskus toimii lähipalveluperiaatteella, joka tarkoittaa sitä, että palvelut ovat helposti saavutettavissa perheiden arkiympäristöjen läheisyydessä, ovat toimivien kulku- ja liikenneyhteyksien päässä tai jalkautuvat kotiin (THL 2022a).

Perhekeskusten kehittämistä tukemaan on kehitetty perhekeskustoimintamalli. Malli on kehitetty yhdessä maakunnallisten hankkeiden sekä kansallisten toimijoiden yhteistyössä Lapsi- ja perhepalvelujen muutosohjelmassa vuosina 2016–2018. Kaikki perhekeskukset ja niissä toteutuva toiminta pohjautuvat tähän malliin. (THL 2022b.) Perhekeskustoimintamallia on tutkittu Keski-Suomen alueella vuonna 2018 KSLAPE-hankkeen myötä. Hankkeeseen haastatellut eri ammattiryhmien edustajat pitivät perhekeskustoiminnan tärkeimpinä puolina matalan kynnyksen keskitettyä palvelua, tiedonkulun parantumista ja päällekkäisen työn vähentymistä, työntekijöiden välistä verkostoitumista ja aiempaa parempaa alueen perhepalveluiden tuntemusta. He pitivät tärkeänä myös perheiden ja nuorten hyvinvoinnin edistämistä ja asiakkaan osallisuutta omien asioidensa hoidossa sekä päätöksenteossa. (Karhinen-Soppi 2019.) Ammattilaiselta edellytetään perheiden auttamisesta

vastuunottavaa, tasa-arvoa edistävää ja koordinoivaa roolia (Nikupeteri ym. 2021, 83).

Perhekeskustoimintamallin tarkoitus on yhtenäistää perhekeskuksen määrittelyä sekä kehittämistyötä hyvinvointialueilla, turvata lasten sekä perheiden yhdenvertaisuuden toteutuminen eri puolilla Suomea, varmistaa perhekeskustoiminnan tavoitteiden toteutuminen sekä tarjota kehys arvioinnille. Jokainen mallin kohta on välttämätön, mutta toteutustavoille jää tilaa. Toimintamallin avulla pystytään perustamaan perhekeskus ja arvioimaan sen toimintaa. Kun mallin jokainen kohta toteutuu, voidaan puhua perhekeskuksesta. Mallin avulla selkiytetään perhekeskuksen tehtävät lasten ja perheiden hyvinvoinnin edistämiseksi ja varmistamiseksi sekä otetaan käyttöön niitä varten kehitetyt toimintamallit ja -menetelmät. Mallin avulla myös verkostoidaan tehtävien toteuttamiseksi tarvittavat lapsiperheiden palvelut sekä toiminnot toimivaksi kokonaisuudeksi ja perustetaan yhteisöllisiä kohtaamispaikkoja. (THL 2022b.) Vaikuttavien menetelmien käyttö parhaimmillaan edistää yhdenvertaisuutta ja palvelujen tasapuolisuutta (Lämsä ym. 2021, 63). Perhekeskukset, niiden toimipisteet ja kohtaamispaikat organisoidaan maakunnan alueella ja tilasuunnittelusta huolehditaan yhdessä kuntien kanssa (THL 2022b). Paikallisella tasolla alueellinen ohjeistus voidaan kokea ylhäältä annettuna, ylimääräisenä tehtävänä (Lämsä ym. 2021, 63). Kokonaisuuden johtamisesta ja koordinaatiosta, palvelujen yhteensovittamisesta ja osaamisesta täytyy huolehtia. Tarvittavista yhteistyörakenteista ja yhteisistä käytännöistä on sovittava ja toimintakulttuuria uudistettava. Tavoitteena on ottaa käyttöön malleja ja toimintatapoja, joiden avulla lapset, nuoret ja perheet ovat mukana kehittämässä sekä arvioimassa toimintaa. Jatkuvan kehittämisen ja seurannan rakenteet sovitaan. (THL 2022b.)

Perhekeskusten kehittäminen on osa Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelman sekä Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskusohjelman toimeenpanoa. Tulevaisuuden sote-keskus-ohjelman tavoitteena on ottaa käyttöön uudenlainen ja laaja-alainen sosiaali- ja terveyskeskus. Sote-keskuksen toimintaperiaatteet ohjaavat myös perhekeskuksiin kuuluvien lasten, nuorten ja perheiden sote-palveluiden toimintaa. Yhteiskäytäntöjen ohella myös

lasten ja lapsiperheiden sote-palveluita kehitetään perhekeskustyössä. (THL 2021b.) Vuorovaikutuksen merkitys nousee esiin etenkin sellaisten lasten, nuorten ja perheiden osalta, joilla ei ole kykyä osallistua palveluihin tai eivät ole aktiivisia. Tukea tarvitsevien lasten ja nuorten mahdollisuutta osallistua erilaisiin toimintoihin ja vaikuttaa heitä koskeviin asioihin tulee kehittää. (Nikupeteri ym. 2021, 75.) Tavoitteena on vahvistaa oikea-aikaista ja varhaista tukea lapsen ja lapsiperheiden arjessa. Tähän pyritään vahvistamalla lapsiperheiden ja sosiaalipalvelujen laatua ja saatavuutta, tiivistämällä sosiaali- ja terveystalvelujen, varhaiskasvatuksen, koulun ja oppilaitosten välistä yhteistyötä, ottamalla käyttöön monia eri palveluja tarvitsevien lasten ja nuorten tukemisessa ja kuntoutuksessa omatyöntekijä ja case manager-toimintamalleja, tekemällä yhteistyötä aikuisten sosiaali- ja terveystalvelujen kanssa koko perheen tukemiseksi, edistämällä yhteistyötä järjestöjen ja muiden alueellisten avaintoimijoiden kanssa sekä hyödyntämällä poikkihallinnollisia verkostoja sosiaali-, terveys- ja sivistystoimen välillä. (THL 2021b.)

Olennainen osa lapsi- ja perhepalveluiden uudistamista ovat sähköiset palvelut. Perhekeskustoimintamalli ja LAPE-muutosohjelma ovat lähtökohtana sähköiselle perhekeskukselle, jonka tavoitteena on koota lapsiperheiden palveluita yhteiseen asiointiportaaliin. Sähköinen perhekeskus rakentuu tietopankista ja asiointiportalista. (THL 2021b.) Jotta fyysiset palvelut voivat tukea perheiden hyvinvointia, näiden kehittäminen edellyttää ammattilaisilta ja palvelujärjestelmältä alueellisten, maantieteellisten, kielellisten, sosiaalisten, kulttuuristen sekä ajallisten etäisyyksien huomioimista (Nikupeteri ym. 2021, 68). Sähköinen perhekeskus tulee täydentämään perinteistä perhekeskuspalvelua ja tarjoamaan tietoa ja itsehoito-ohjeita, ohjausta hyvinvointialueen ja kolmannen sektorin palveluihin sekä yhteydenottokanavan perhekeskustyöntekijöihin (THL 2021b). Perhepalveluiden toimintaympäristö muuttuu (Kekkonen ym. 2012, 113). Sähköisen perhekeskuksen toteutuksesta, ohjauksesta ja hallinnoinnista vastaa DigiFinland Oy. Sähköinen perhekeskus on osa sote-rakennemuutoksen valmistelua edistäviä alueellisia hankkeita. Hanke toteutetaan yhteistyössä hyvinvointialueiden, järjestöjen, seurakuntien sekä kansallisten toimijoiden kanssa. (THL 2021b.)

4.3 Ennaltaehkäisevä perhekeskustyö Pohjoismaissa ja muualla maailmassa

Suomessa ja muissa Pohjoismaissa lapsi- ja perhepalveluissa painopiste on siirtynyt viime vuosina hoitavista palveluista terveyttä edistäviin ja ennaltaehkäiseviin palveluihin (Klavus ym. 2021, 32). Järjestelmässä, joka on aikaisemmin keskittynyt hoitoon ja riskeihin ennaltaehkäisevien ja terveyttä edistävien strategioiden sijasta, voi olla haastava työskennellä (Bulling 2017, 1272). Haasteena lasten ja nuorten hyvinvoinnin ja palvelujen kuvaamisessa sekä kansainvälisessä vertailussa on seuranta- ja indikaattoritiedon hajanaisuus. Useissa tietolähteissä on tarjolla lasten ja nuorten hyvinvointia ja palveluja koskevaa indikaattoritietoa, mutta tieto on pirstaleista ja osin myös päällekkäistä. Kansainvälistä vertailutietoa on saatavilla palvelutarpeen näkökulmasta suhteellisen hyvin, esimerkiksi lasten ja nuorten terveydestä. Palveluista ja niiden tarpeisiin vastaavuudesta, laadusta sekä kustannuksista löytyy sen sijaan huomattavasti vähemmän tietoa. (Joronen ym. 2018, 13.)

Ennaltaehkäiseviin perhepalveluihin panostaminen on osoittautunut kuitenkin vaikuttavaksi toimintamalliksi vähentää korjaavien lapsiperhepalveluiden tarvetta (Klavus ym., 2019, 5). Indikaattoritiedon saatavuus lasten ja nuorten hyvinvointia ja palveluja koskien vaihtelee toimialoittain. Eniten tietoa on saatavilla terveysalalta ja vähiten opetus- ja sosiaalialoilta. Myös erityisryhmien kohdalta palveluihin liittyvää kansainvälistä vertailutietoa vaikuttaa puuttuvan. Lasten ja nuorten palveluja tarkastellaan eri maita koskien usein toimialakohtaisesti, eikä palvelujen kokonaisuutena. Eri maita koskevan indikaattoritiedon vertailua haastavat esimerkiksi palvelujärjestelmien erot, tiedonkeruiden samanlaisuus tai erilaisuus ja aineistonkeruiden syklit. Haasteena on muodostaa kokonaiskuvaa lasten ja nuorten palveluista, palvelujen saavutettavuudesta ja kustannuksista eri maissa, tarpeisiin vastaavuudesta, vaikuttavuudesta sekä laadusta. (Joronen ym. 2018, 13.)

Joissakin maissa lasten, nuorten ja perheiden palveluita on koottu yhteen perhekeskustyyppisiin tai vastaavan tyyppisiin kokonaisuuksiin. Alankomaissa ja Englannissa perhekeskukset ovat lakisääteisiä, ja niistä tulee löytyä tietyt

palvelut, joiden täytyy vastata ajan vaatimuksiin. (Joronen ym. 2018, 119.) Erilaisten perhekeskusten lisäksi kahdeksassa Euroopan maassa toimii perheoikeuskeskuksia, joissa perheväkivaltaa kokeneiden perheiden palvelut on koottu yhteen. Perheoikeuskeskukset kokoavat saman katon alle jopa kymmeniä palveluita ja toimijoita. Perheen prosessista vastaa ”case manager”. Apua annetaan perheenjäsenille heidän toiveidensa mukaisesti ja viranomaistoimijoiden lisäksi tarjolla on järjestöjen toimintaa. (Joronen ym. 2018, 98.)

Pohjoismaissa perhekeskukset eivät ole tällä hetkellä lakisääteisiä. (Joronen ym. 2018, 119.) Pohjoismaisen perhekeskustoiminnan edelläkävijämaa on Ruotsi, jossa perusta keskuksille luotiin jo 1970-luvulla, mutta selkeään kasvuun perhekeskusten määrä lähti 1990-luvun lopussa. Perhekeskustoiminnan kehittäminen käynnistyi Suomessa ja Norjassa 2000-luvun alussa. Myöhemmin myös Tanska, Islanti ja Grönlanti ovat kiinnostuneet perhekeskustoiminnasta. (Halme 2012, 15–16.) Perhekeskusten kehittämiseksi pohjoismainen yhteistyö on tärkeää. Pohjoismailla on pitkät yhteistyöperinteet perhepolitiikassa. Perhekeskukset ja näiden työskentelymenetelmät ovat osoitus hyvästä pohjoismaisesta yhteistyöstä. Hyötyjä saadaan esimerkiksi tiedon ja asiantuntemuksen muodossa. (Kekkonen ym. 2012, 113.) Islantia lukuun ottamatta Pohjoismaissa toimii perhekeskuksia, mutta niiden toimintakäytännöissä on monia eroavaisuuksia. Suomessa, Ruotsissa ja Norjassa perhekeskukset tarjoavat universaaleja palveluja, kun taas Tanskassa perhekeskustoiminta kohdistuu tällä hetkellä tiettyihin erityisryhmiin. (Joronen ym. 2018, 119.) Nuorille selkeimmin suunnatut palvelut löytyvät Ruotsista ja Australiasta. Myös suuri osa Tanskan ja Norjan perhekeskuksista tarjoaa palveluita myös nuorille. (Joronen ym. 2018, 121.)

Ruotsi

Ruotsin ensimmäinen perhekeskus on perustettu vuonna 1974. Kunnissa tai maakunnissa toimii perhekeskuksia (Familjecentral), jotka tarjoavat äitiys- ja lasten terveydenhuollon palvelut, avointa varhaiskasvatusta ja ennaltaehkäiseviä sosiaalipalveluita. (Joronen ym. 2018, 92.) Keskusten

tavoitteena on toimia terveyttä edistävästi ja ennaltaehkäistä riskitekijöitä (Bing 2012, 15). Ruotsissa toimii 265 nuorisoklinikkaa, joissa työskentelee moniammatillinen tiimi, johon kuuluu ainakin kätilö ja sosiaalityöntekijä tai psykologi sekä lääkäri joitakin päiviä viikossa. Ruotsissa on myös nuorille suunnattu Netti-nuorisoklinikka, joka on suunnattu 13–25-vuotiaille nuorille, johon on koottu laajasti tietoa terveydestä, seksuaalisuudesta ja ihmissuhteista. (Joronen ym. 2018, 93.)

Norja

Norjassa on perustettu ensimmäiset perhekeskukset vuosien 2002–2004 aikana, jolloin pilottiprojektina toimi perheiden talo, Familjens hus. Projekti oli osa kansallista mielenterveysedistämissuunnitelmaa. Mallia otettiin Ruotsin perhekeskuksista. Keskusten tavoitteena on edistää lasten, nuorten ja perheiden terveyttä ja hyvinvointia. (Joronen ym. 2018, 91–92.) Terveyttä edistävät perhekeskuspalvelut suositellaan Norjassa järjestettäväksi ”Familjens hus”-mallin mukaisesti, jonka kehittämisestä vastaa Tromssan yliopiston lasten ja nuorten mielenterveyden alueellinen keskus (Bing 2012, 19). Tutkimustietoa perhekeskuksista on kuitenkin niukasti saatavilla. Kansallinen selvitys vuosina 2011–2013 toi esiin, että lähes kaikki perhekeskukset tarjosivat palveluita 0–6-vuotiaille, ja suurin osa myös vanhemmille ikäryhmille 23-vuotiaisiin asti. Yleisimmin tarjottiin neuvola- ja kouluterveydenhuollon palveluita ja terveysterveystiltoja. (Joronen ym. 2018, 92.)

Tanska

Tanskassa toimivia perhekeskuksia kutsutaan nimellä perheiden talo, Familiens hus (Joronen ym. 2018, 93). Tanskassa perheiden ajatellaan olevan edellytys yhteiskunnan olemassaololle, koska perheiden myötä väestö kasvaa (Rolfgaard 2012, 34). Perhekeskuksia on perustettu vuonna 2010 toteutetun kokeiluprojektin myötä, joka on suunnattu alle 25-vuotiaille haavoittuvassa asemassa oleville äideille. Keskukset tarjoavat vanhemmuuden tuen lisäksi koulutus- ja työllisyystukea. Tanskan perhekeskukset poikkeavat muiden maiden perhekeskuksista, sillä ne on suunnattu erityisryhmälle. (Joronen ym. 2018, 93.) Tanskassa perhepolitiikan lähtökohdan nähdään olevan, että

perheillä on mahdollisuus ottaa vastuu itsestään ja yhteiskunta tarjoaa palveluita, jotka turvaavat perheiden valinnanvapauden tarjoten kuitenkin turvaverkkoa heikoimmassa asemassa oleville (Rolfgaard 2012, 34).

Islanti

Islannissa perhepalvelut on kirjattu lainsäädäntöön ja kuntien viranomaiset ovat velvollisia huolehtimaan väestön hyvinvoinnista, turvallisuudesta ja taloudellisesta sekä sosiaalisesta pärjäämisestä. Lapsille on lain mukaan luotava suotuisat kasvuolosuhteet. Yhteiskunnan tarjoamat perhepalvelut vaihtelevat kuitenkin kunnittain puitelainsäädännön tarjoamien lakien erilaisten tulkintamahdollisuuksien vuoksi. (Juliussdottir & Karlsdottir 2012, 36.) Islannissa on kehitetty Barnahus-malli seksuaalisesti kaltoinkohdeltujen lasten tukemiseksi ja samankaltainen malli on käytössä myös useassa muussa Pohjoismaassa. Myös Ruotsissa ja Tanskassa Barnahus tukee fyysisen väkivallan uhreja. (Joronen ym. 2018, 91.)

Saksa

Saksassa toimii Kansallinen varhaisen prevention keskus, joka on perustettu varhaisen prevention ohjelman yhteydessä. Keskuksen avulla pyritään parantamaan yhteistyötä lasten ja nuorten palveluiden välillä. Saksassa toimii myös kasvatus- ja perheneuvoloita, jotka tarjoavat alueellisia ja ilmaisia palveluita perheille. Palveluita tuottavat julkiset, vapaaehtoiset ja yksityiset organisaatiot sekä eri sektoreiden toimijat myös yhteistyössä. (Joronen ym. 2018, 97.)

Alankomaat

Alankomaissa on perustettu Lapsi- ja perhekeskuksia jokaiseen kuntaan. Ensimmäinen keskus on perustettu vuonna 2008. Tavoitteena keskuksilla on toimia matalan kynnyksen palveluna paikallisella tasolla. (Joronen ym. 2018, 93.) Keskuksista saa neuvontaa lasten kasvatuksessa ja tarvittaessa keskustusten kautta ohjataan nuorisohuoltojärjestelmän muille alueille (Government of the Netherlands 2023). Tavoitteena on parantaa, yhdistää ja vahvistaa jo olemassa olevia tukirakenteita lapsille, nuorille ja perheille. Palvelut on kohdennettu 0–23-

vuotiaille sekä heidän perheilleen. Keskuksilla on kansallinen viitekehys, mutta viitekehystä sovelletaan paikallisiin oloihin. Viitekehys määrittelee, mitä palveluita keskuksen toimintaan tulee sisältyä, mutta kansallisia standardeja ei kuitenkaan ole luotu. Lapsi- ja perhekeskusten tulee tarjota myös päivitettyä tietoa Internet-sivujen kautta sekä vanhemmille, että ammattilaisille. (Joronen ym. 2018, 93–94.) Alankomaiden malli vaikuttaa vastaavan läheisesti Suomen perhekeskusmallia. Suomen perhekeskustoimintaa kehitetään kuitenkin valtakunnallisen perhekeskustoimintamallin avulla. (Kanta 2021.) Alankomaissa perhekeskukset tarjoavat yhteistyössä koulujen tukitiimien kanssa Suomen opiskeluhuollon kaltaista toimintaa nuorille (Kanste ym. 2018, 7). Kouluihin kiinnittyvien palveluiden painopisteenä on koulujen yhteisöllisyyden lisääminen ja vanhempien tuki ja tukitiimien toiminta, tavoitteena ehkäistä psykososiaalisia ongelmia ja koulupudokkuutta (Joronen ym. 2018, 120). Alankomaissa on myös moniammatillisia naapuritiimejä, joissa lasten ja nuorten palveluiden työntekijät tekevät yhteistyötä varhaisen, kohdennetun ja koordinoitun tuen sekä perheiden voimaantumisen vahvistamiseksi (Joronen ym. 2018, 121).

Englanti

Englannissa toimii Lasten keskuksia (Sure Start Children's centres), joiden tarkoituksena on parantaa pienten lapsien ja heidän perheidensä hyvinvointia. Tarkoitus on vähentää tukea tarvitsevien perheiden epätasa-arvoisuutta lapsen kehityksessä ja kouluvalmiudessa, vanhemmuuden taidoissa, sekä tukea lapsen ja perheen terveyttä ja elämää. Lasten keskuksset ovat lakisääteisiä. (Joronen ym. 2018, 87.) Laki määrää järjestämään perhepalvelut integroidusti. Integraatio pyrkii helpottamaan asiakkaiden pääsyä palveluihin. (Kanste ym. 2018, 2.) Lasten keskusta johtaa paikallinen viranomainen, tai viranomainen voi ulkoistaa johtamisen vapaaehtoisorganisaatiolle tai yksityiselle taholle, tai keskusta voi johtaa myös eri tahojen yhteistyössä. Keskuksen tarkoitus on koota ja tarjota julkisten, yksityisten ja vapaaehtoistahojen palveluita. (Joronen ym. 2018, 87.) Tausta-ajatuksena lasten keskuksen käyttöönotossa on ollut järjestää paikallisten olosuhteiden ja -tarpeiden mukaan räätälöityjä palveluita heikoimmassa asemassa oleville perheille ja lapsille (Sammons ym. 2015, 4).

Englannissa toimii myös Extended school-palveluita, jotka tarkoittavat koulussa tai kunnan muussa keskuksessa järjestettyjä hoito- ja tukipalveluja lapsille, perheille ja alueen asukkaille. Extended school-palvelut on tarkoitettu jokaiselle 6–18-vuotiaalle ja koulujen tulisi ohjata näihin. (Joronen ym. 2018, 90.)

Extended school-palvelu sisältää koululaisen opiskelun sekä harrastusten ja vanhemmuuden tukemisen ja koulun ympärille muodostuvan muun toiminnan (Joronen ym. 2018, 120). Palveluiden tavoitteena on mahdollistaa myös helppo pääsy erityisen tuen palveluihin, esimerkiksi puheterapiaan (Joronen ym. 2018, 90). Palveluilla tavoitellaan erityisesti ulkomaalaistaustaisia ja erityistä tukea tarvitsevia perheitä (Kanste ym. 2018, 8). Extended school-palveluista on tehty useita tutkimuksia, jotka osoittavat niillä olevan myönteisiä vaikutuksia erityisesti heikoimmassa asemassa olevien lasten ja heidän perheidensä elämään. Oppilaiden vanhemmat ovat olleet kuitenkin huonosti tietoisia palveluista. Extended school-kouluissa on voitu osoittaa olevan hyötyjä laajemmin kunnan väestölle ja suhteet paikallisiin yhteisöihin on havaittu olevan paremmat. (Joronen ym. 2018, 90.)

Irlanti

Irlannissa toimii Lapsi- ja perhevirston alainen Perhe- ja yhteisöresurssikeskus-ohjelma. Ohjelma tarjoaa palveluja ja tukea yli sadalle kunnalle, joissa asuu heikommassa asemassa olevia. Keskukset tekevät yhteistyötä yksilöiden, perheiden, yhteisöjen ja sekä lakisääteisten että eilakisääteisten tahojen kanssa. (Joronen ym. 2018, 96.) Keskeinen piirre on paikallisten asukkaiden osallistuminen kehittämistyöhön palveluiden kehittämiseksi ja perheiden tarpeisiin vastaamiseksi (Family Resource Centre National Forum 2023). Palvelut tarjoavat sekä yleisiä, että kohdennettuja palveluita, esimerkiksi neuvonta-, ohjaus- ja tukipalveluja yksilöille sekä ryhmille. Keskukset toimivat paikallistasolla, joiden kautta ohjataan tarvittaessa muihin palveluihin. (Joronen ym. 2018, 96–97.)

Australia

Australiassa on perustettu vuonna 2006 ”yhteisöjä lapsille” (Communities for Children) 45 alueelle, joissa asuu heikoimmassa asemassa olevia lapsia ja

perheitä. Tarkoitus oli parantaa 0–5-vuotiaiden lasten ja heidän perheidensä palvelujen koordinoitua ja tunnistaa sekä tarjota perheiden tarpeita vastaavia palveluita. Tarjotut palvelut vaihtelevat alueiden tarpeiden mukaan. Vuonna 2009 ohjelma laajennettiin koskemaan lapsia 12 ikävuoteen saakka.

Tutkimustulosten mukaan moniammatillinen yhteistyö ja palvelujen koordinoitua paranivat ohjelman myötä ja yhteisön lapsimyönteinen ilmapiiri vahvistui.

(Joronen ym. 2018, 95–96.) Terveyspalveluiden piiriin hakeutumista heikentää vanhempain alhainen koulutustaso, ja jos äidinkieli on muu kuin englanti.

Syrjäisillä alueilla asuvien lasten erot terveystalvuiden käytössä verrattuna suurkaupunkien lapsiin viittaavat siihen, että joidenkin alueiden perheillä voi olla vaikeuksia saada palveluita. Perheen tulotaso ja palveluiden saatavuus vaikuttavat palveluihin pääsemiseen. (Warren 2018.) Australiassa toimii nuorille myös Headspace-keskuksia, jotka ovat matalan kynnyksen paikkoja (Joronen ym. 2018, 96). Headspace-keskukset vastaavat osittain Suomen Ohjaamotyypistä toimintaa (Kanste ym. 2018, 7). Keskuksien tarjoavat integroituja palveluita mielenterveyden, fyysisen terveyden, päihteiden sekä ammatinvalinnan kysymysten suhteen 12–25-vuotiaille nuorille. Palvelut ovat joko ilmaisia tai edullisia asiakkaille. Toimintaa järjestää kansallinen nuorten mielenterveyden säätiö National Youth Mental Health Foundation, jonka toimintaa esimerkiksi ministeriöt rahoittavat. (Joronen ym. 2018, 96.)

Uusi-Seelanti

Uudessa-Seelannissa hallitus on alkanut vuosina 2006–2008 rahoittamaan 13:a Early Years Service Hub-yksikön perustamista. Yksiköiden tavoitteena on ollut tarjota mekanismi lasten ja perheiden palveluiden integraatioon sekä koordinoitua, jotta palveluihin pääsy sekä käyttö helpottuisivat. Yksiköt on tarkoitettu lasta odottavista perheistä aina 6. ikävuoteen asti. (Joronen ym. 2018, 98.) Uuden-Seelannin opetusministeriön sivuille on koottu palveluista kattavasti tietoa ikäryhmittäin, liittyen paitsi koulutukseen, mutta myös koulujen terveys- ja turvallisuusasioihin (Ministry of Education 2023). Palveluita on pyritty tarjoamaan erityisesti perheille, jotka ovat vaikeasti tavoitettavissa. Yksiköt toimivat eri tavoin eri paikkakunnilla alueiden tarpeitten mukaan. Yksiköihin

kohdistuneet selvitykset osoittivat, että erityisesti vaikeasti tavoitettavien perheiden palveluihin sitoutuminen lisääntyi. (Joronen ym. 2018, 98.)

4.4 Digitaalisten palveluiden rooli nuorten hyvinvoinnin edistämässä ja nuorten ja ammattilaisten sitouttaminen palveluiden käyttöön

Olenainen osa lapsi- ja perhepalveluiden uudistamista ovat sähköiset palvelut ja sähköinen perhekeskus tulee täydentämään perinteistä perhekeskuspalvelua (THL 2021b). Julkisten palveluiden kehityksessä ja kaikkialla julkishallinnossa yhteisinä pelisääntöinä toimivat digitalisoinnin periaatteet, jotka toimivat tukena julkisten palvelujen digitalisoinnin edistämiseksi. Periaatteilla linjataan tiedon jakamista ja rajapintoja, nopeaa palvelukehitystä, toimintamalleja sekä varautumista. Pelisäännöt tukevat julkisten palveluiden tuottavuusloikkaa, asiakaslähtöisyyttä sekä palveluiden ensisijaista digitaalisuutta. (Kopponen 2022.) Kehittämistyössä sähköisten palveluiden osalta tärkeää on, että tietojärjestelmien yhtenäinen tieto palvelee kaikkia palvelujärjestelmän toimijoita (Saranto ym., 204). Eri toimijoiden täytyy tuntea toistensa työ ja tarjolla olevat palvelut hyvin, jotta palveluita pystytään kohdentamaan, yhteensovittamaan ja tekemään yhteistyötä (Halme ym. 2014, 108). Periaatteita ovat palveluiden kehittäminen asiakaslähtöisesti, turhan asioinnin poistaminen, helppokäyttöisten ja turvallisten palveluiden rakentaminen, asiakkaalle nopean hyödyn tuottaminen, palvelun mahdollistaminen myös häiriötilanteissa, uuden tiedon pyytäminen vain kertaalleen, olemassa olevien julkisten ja yksityisten sähköisten palveluiden hyödyntäminen, tiedon ja rajapintojen avaaminen kansalaisille ja yrityksille sekä palvelun ja sen toteutuksen omistajan nimeäminen (Kopponen 2022).

Suomessa on tehty systemaattisesti sosiaali- ja terveydenhuollon digitalisaation seuranta. Kansainvälisesti Suomi on hyvällä tasolla digitalisaatiossa, mikä näkyy myös sosiaali- ja terveydenhuollon kentällä. On tärkeää ylläpitää ajantasaista kuvaa sähköisten palveluiden käytöstä ja digitalisaatiosta, jotta palvelujärjestelmää voidaan kehittää niin, että koko väestön palvelutarpeisiin vastataan oikealla tavalla. (Kyytsönen ym. 2021, 3.) Uusien palveluiden ja

välineiden käyttöönottoon täytyy varata aikaa ja voimavaroja. Etukäteen on oltava myös tiedossa, mitä vaikutuksia tekniikan käytöllä voi olla sosiaali- ja terveydenhuollon palveluprosesseihin, ammattilaisten työhön sekä kansalaisten mahdollisuuteen saada palveluja ja hoitoa. (Saranto ym. 2020, 204.)

Pääosin Sosiaali- ja terveysministeriön rahoittama Sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmäpalveluiden seuranta ja arviointi 3.0-hanke alkoi vuonna 2013 ja päättyi maaliskuussa 2023. Hankkeen toteuttaman seurantatutkimuksen on määrä jatkaa osana Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen vakinaista toimintaa. Osana edellä mainittua seuranta- ja arviointihanketta tutkittiin Väestön sähköisten palveluiden käyttöä kolmatta kertaa. (Kyytsönen ym. 2021, 3–4.) Raportissa kuvataan väestön kokemuksia sähköisestä asioinnista ja digitalisaatiosta sosiaali- ja terveydenhuollossa. Kyselyn aineisto kerättiin osana Kansallista terveys-, hyvinvointi- ja palvelututkimusta (FinSote) 9/2020–2/2021 välisenä aikana. (Kyytsönen ym. 2021, 25.)

Digitalisaatio on edennyt ja sähköisten palveluiden käyttö lisääntynyt sosiaali- ja terveydenhuollossa. Jopa 85 % väestöstä arvioi internetin käytön osaamisensa hyväksi, ja tämä osaltaan edistää muuttuvissa digitaalisissa ympäristöissä toimimista. (Kyytsönen ym. 2021, 53.) Tavoite on, että kansalaiset käyttävät sähköisiä palveluita, kun se sopii hoidon tarpeeseen. Kevyemmillä palveluilla pärjäävät kansalaiset ohjautuvat sähköisiin palveluihin ja palvelujärjestelmän resursseja vapautuu enemmän huolenpitoa tarvitseville asiakkaille. (Kyytsönen ym. 2021, 4.) Digitaaliset ympäristöt ovat nykyään olennainen osa sosiaali- ja terveydenhuoltoa. Digitaalisiin palveluihin tuetaan kansalaisen vastuunottoa omasta terveydestä ja hyvinvoinnista. Terveyden ja hyvinvoinnin edistämisen tueksi tarjotaan neuvontaa, opastusta, sekä itsearviointityökaluja, jotta kansalainen voi omatoimisesti edistää terveyttään ja hyvinvointiaan. Perinteisen fyysisen toiminnan tukena tarjotaan terveyden ja hyvinvoinnin edistämisen sähköisiä palveluita. Virtuaaliyhteisöissä hyödynnetään myös omia terveys- ja hyvinvointitietoja ja pelillistämistä. (STM 2016, 15.) Kaikilla ei kuitenkaan ole taitoja tai mahdollisuuksia asioida sähköisesti ja näin ollen osa väestöstä on digitaalisesti syrjäytynyt (Kyytsönen ym. 2021, 53). Oikeus käyttää kasvokkaisia palveluita on myös huomion arvoinen asia (Kyytsönen ym. 2021, 3). Kyselyn

perusteella väestöstä lähes viidesosa koki tarvitsevansa opastusta sosiaali- ja terveydenhuollon verkkopalveluiden käyttöön. Sähköisen palveluiden käytön tuelle on näin ollen merkittävää tarvetta Suomessa (Kyytsönen ym. 2021, 53).

Digi- ja väestötietovirasto teetti vuonna 2020 digitaitokartoituksen, jonka perusteella nousi tarve kartoittaa kokonaiskuvaa nuorten digiosaamisesta digituen kehittämisen näkökulmasta. Tämä kartoitus toteutettiin vuonna 2021. Kartoituksen tavoittaa oli selvittää nuorten digituen tarvetta ja tunnistaa erilaisia tarpeita, pureutua ongelmiin, jotka liittyvät nuorten tavoittamiseen, tunnistaa pitkäkestoisen yhteistyön ja kehittämisen tarpeita ja pohtia tapaa, jolla seurata nuorten digitaitojen muutosta. Tavoitteena oli myös tarjota ajankohtaista tietoa digituen kehittäjille. (Digi- ja väestötietovirasto 2021, 3.) Kartoituksen perusteella nuorille tärkeimpiä digitaitoja ovat medialukutaito ja lähdekriittisyys, kyberturvallisuus, kyky toimia digitaalisessa ympäristössä sekä viestintä- ja kielitaidot. Nuorten tärkeimmiksi kokemat taidot liittyvät siihen, miten digitaalisessa ympäristössä toimitaan. Merkityksellisiä taitoja ja tietoja ovat taidot, joilla navigoidaan digitalisoituvassa yhteiskunnassa. (Digi- ja väestötietovirasto 2021, 5–6.) Kartoituksessa tuodaan esiin, että kaikki nuoret eivät ole automaattisesti digitaidot hallitsevia ”diginatiiveja”, vaan tarvittavat tiedot ja taidot täytyy oppia. Ei voida olettaa, että nuoret eivät tarvitse tukea digitaidoissa, vaikka myytti diginatiiveista nuorista elää vahvana. (Digi- ja väestötietovirasto 2021, 7.)

Diakonia-ammattikorkeakoulun Nuorten kevyet palvelupolut -3X10D-hankkeessa tutkittiin muun muassa nuorille suunnattuja digitaalisia tukipalveluita. Hankkeessa todettiin, että tarvittava tuki tavoittaa nuoret huonosti tai tarvittavaa tukea ei ole ollenkaan tarjolla asioissa, jotka huolettavat nuoria erityisesti. Näitä asioita ovat tulevaisuus, raha-asiat, mielenterveyden haasteet, sekä jaksamisen ja itsetunnon vajeet. Nuoret kokevat palvelut pirstaleisiksi ja palveluihin hakeutuminen, sekä oikean palvelun löytäminen on vaikeaa. (Paananen ym. 2019, 85.) Julkiset palvelut mielletään vaikeaselkoisiksi ja monimutkaisiksi (esimerkiksi sosiaali- ja terveystalvet ja virastojen sivut) ja prosessit, sekä lomakkeet voivat olla vaikeaselkoisia. Pitkät tekstisisällöt ja virkakielisyys ovat suurin ongelma, joita nuoret kohtaavat julkisia palveluita

käyttäessään. Nuorten kuva palveluiden käyttämisestä on vaivalloinen. Tiedon selkokieliäisyyden lisäksi ongelmia tuottaa tiedon löydettävyys. (Digi- ja väestötietovirasto 2021, 28–31.) Nuorten on vaikea hahmottaa palvelujärjestelmää kokonaisuutena, miten löytää tarvittava tuki ja miten palvelujen viidakossa tulisi suunnistaa (Ervamaa ym. 2015, 10). Avun saaminen pitkittyy ja monimutkaistuu edellä mainitun palvelujärjestelmän sirpaleisuuden ja nuorten kokeman pompottelun ja vähättelyn vuoksi. Tuen tarpeisiin vastaaminen edellyttää paitsi ammattilaisilta, myös päättäjiltä uudenlaista ajattelua sekä muutosta nykyiseen ammatillisuuteen. (Paananen ym. 2019, 85.)

Tärkeimmiksi digitaalisiksi palveluiksi nuoret nostavat sosiaalisen median, arkea helpottavat palvelut (esimerkiksi verkkopankki ja tiedonhakupalvelut), julkiset palvelut (esimerkiksi Kela, OmaKanta) sekä opiskeluun ja työhön liittyvät palvelut (Digi- ja väestötietovirasto 2021, 23-25). Suomesta löytyy kattavasti erilaisia nuorille suunnattuja palveluita. Palveluiden tulee olla selkeästi ja yhdestä paikasta löydettävissä. Palveluiden saavutettavuutta parantaa valtakunnallinen palvelukeskus, joka tarjoaa pysyvän asiakasrajapinnan lasten, nuorten ja perheiden palveluille. (Ervamaa ym. 2015, 10.) Teemoja, jotka sitouttavat ihmisiä palveluihin, ovat johdonmukainen palvelu ja jatkuva asiakaspolku, sekä vuorovaikutuksen aitous. Yksi näkökulma palvelun sujuvuuden kannalta on myös se, että asiakkaalle vastataan hänen erityistarpeisiinsa. Tämän vuoksi personointi on keskeinen näkökohta sujuvan palvelupolun rakentamisessa. (Jylkäs 2015, 43.) Yhteiskunnan tarjoamat palvelut löytyvät siitä huolimatta, missä päin Suomea nuori asuu. Palveluohjaus ja palvelujen saavutettavuus paranee ja sekava palveluviidakko järjestyy käyttäjän näkökulmasta selkeäksi kokonaisuudeksi. Ajoissa saatu ja tarpeeseen vastaava apu ennalta ehkäisevät ongelmien kärjistymistä. Digitalisaatio ja sähköiset palvelut toimivat työkaluina, jotka ovat käytössä vuorokauden ympäri ja eivät ole riippuvaisia yhteydenottajan asuinpaikasta. (Ervamaa ym. 2015, 12.)

Ajan viettäminen verkossa nähdään sekä uhkana, että mahdollisuutena. Toiset nuoret näkevät verkossa vietetyn ajan muuttavan tai vähentävän tapaa olla kasvokkain läheisten kanssa. Positiivisena nähdään oman elinpiirin

laajeneminen ja muihin kulttuureihin tutustuminen. Monet nuoret kokevat voivansa saavuttaa verkon kautta yhtä merkityksellisiä ihmissuhteita, kuin esimerkiksi koulun kautta. Kielitaidon laajeneminen koetaan myös positiiviseksi puoleksi. Verkon kautta etsitään ystävyyttä ja yhteenkuuluvuuden tunnetta. (Digi- ja väestötietovirasto 2021, 35–36.)

Nuoret hyödyntävät teknologiaa paitsi pitääkseen yhteyttä tuttujen ja tuntemattomien ihmisten kanssa, myös kysyäkseen erilaisia kysymyksiä tai etsiäkseen tietoa. Kysymysten esittäminen tai internetin selaaminen sosiaalisen median kautta eroaa kirjastoon menemisestä tai esimerkiksi terveydenhuollon ammattilaiselta kysymisestä henkilökohtaisesti. Verkkohaun haasteena voi olla, että hakualgoritmit tuottavat lukuisia, osin ongelmallisia tuloksia perustuen aiemmin tehtyihin yksilöllisiin valintoihin. (Aarum Hansen ym. 2017, 80–83.) Nuorten kyky löytää luotettava tieto epäluotettavasta on vaihtelevaa (Digi- ja väestötietovirasto 2021, 9).

Nuoret hakevat verkosta tietoa sosiaalisen median kautta. Nuoret kuitenkin ovat mediakriittisiä, ja tarkistavat sosiaalisen median kautta saamansa tiedon esimerkiksi uutissivustoilta. (Digi- ja väestötietovirasto 2021, 38.) Verkkuelämän monimutkaisuus ei automaattisesti tarkoita, että verkosta löytyvä tieto olisi huonoa tai virheellistä (Aarum Hansen ym. 2017, 80–83). Osa nuorista luottaa saavansa tarvitsemansa tiedon lähipiirinsä kautta. Nuorten oman arvion mukaan luotettavin väylä tavoittaa heidät on Instagram, jonka merkitys on suuri nuorten elämässä tiedonhankinnan kannalta. Instagramin kautta tutustutaan vakavampiin aiheisiin, kuin enemmän huvitukseen ja ajanviettoon suunnatussa TikTokissa. Tähän mennessä julkiset palvelut tai tukea tarjoavat tahot ovat tavoittaneet nuoria somen kautta vain hyvin rajallisesti. (Digi- ja väestötietovirasto 2021, 39–40, 42.) Viestinnän tulee erottua massasta ja sen tulee olla hauskaa sekä samaistuttavaa. Tämä edesauttaa nuoria osallistumaan ja madaltaa kynnystä nuorten ja lähestyttävän tahon välillä. Viestinnän suunnitteluvaiheessa on tärkeää tuoda mukaan henkilöitä, jotka edustavat haluttua kohderyhmää tai tuntevat sen erityisen hyvin, ja hyödyntää heidän asiantuntemustaan viestin suunnittelussa. Tärkeää on kuitenkin myös muistaa,

että kaikkia nuoria ei välttämättä tavoiteta sosiaalisen median kautta. (Digi- ja väestötietovirasto 2021, 41, 43.)

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten on ymmärrettävä palvelua tuottaessaan digitaalisen yhteiskunnan vaikutukset nuoriin sekä tavat, joilla nuoret kommunikoivat ja haluavat olla vuorovaikutuksessa. Toiseksi ammattilaisten tulee ymmärtää sosiaalisen median käytön riskit, jotta he pystyvät ohjaamaan nuoria internetin käytössä. Kolmanneksi ammattilaisten tulee kuulla nuorten näkemyksiä, jotta nuorille voidaan luoda tarkoituksenmukaisia palveluita. Ammattilaisten tulee kehittää uusia menetelmiä nuorten kanssa työskentelyyn, jotta digitaalisen yhteiskunnan haasteisiin voidaan vastata ja tarjota nuorille luotettavaa tietoa heitä askarruttavista asioista. (Aarum Hansen ym. 2017, 80–83.) Paras tapa sitouttaa ammattilaiset palveluun on antaa heille vaikuttamismahdollisuuksia ja varmistaa, että he suhtautuvat myönteisesti tulevaan palveluun (Nadav ym. 2021, 9). Liikkeelle panevana voimana uusien toimintamallien ja käytäntöjen kehittämisessä nähdään erilaisten ammattiryhmien erilaiset näkökulmat perheiden tukemiseen (Bulling & Berit 2018, 732). Jotta palvelu saadaan osaksi ammattilaisten rutiinivaihtelua, organisaation on omaksuttava ammattilaista tukeva lähestymistapa. Ammattilaisella tulee olla myös tarpeeksi aikaa perehtyä palveluun ja riittävästi tietotaitoa. Palvelun vaikutusta ammattilaisen työhön tulee arvioida, eli miten se tukee ammattilaisen työtä. Käyttöä on seurattava. Palvelun tulee olla helppokäyttöinen ja siitä tulee olla mahdollisuus antaa palautetta. (Nadav ym. 2021, 9.)

5 Kehittämiprojektin toteutus ja menetelmälliset ratkaisut

5.1 Kehittämiprojektin eteneminen

Kehittämiprojekti lähti liikkeelle projektipäällikön aloitettua työskentelyn opiskelija-assistenttina DigiFinland Oy:lle ja Turun Ammattikorkeakoululle DigiFinlandin sähköinen perhekeskus-projektissa huhtikuussa 2022. Kehittämiprojektin idea syntyi perhekeskuksen projektipäällikön pyynnöstä kartoittaa mitä tietoa kuntien nuorille järjestämistä palveluista tulisi löytyä Helpperistä. Ideaa kehitettiin yhdessä Turun ammattikorkeakoulun ohjaavan opettajan ja Sähköisen perhekeskuksen projektipäällikön kanssa toukokuussa 2022. Kehittämiprojekti perustui Helpperin konkreettiseen kehittämistyöhön. Projektin aihealue täsmentyi ja tarkentui projektin myötä.

Teoreettista viitekehystä lähdettiin luomaan kansallisen ja kansainvälisen tiedonhaun pohjalta toukokuussa 2022. Teoreettisen viitekehysten avulla määriteltiin kehittämiprojektin keskeiset käsitteet. Teoria ja käytäntö limittyivät toisiinsa. Teoriatausta koostui lukuisista aiheeseen liittyvistä näkökulmista, jolloin viitekehys muodostui erilaisista perspektiiveistä. Näistä joku tai jotkin saivat painokkaamman aseman. Tutkijan tehtävänä oli rakentaa teoriasta yhteenvedollinen kokonaisuus, eli katsaus aiempiin lähestymistapoihin ja millaisia tuloksia aiemmin oli saatu. Teorian avulla oli mahdollista osoittaa se, mitä asiasta ei vielä tiedetty, ja tätä kautta teoria ohjasi tutkijaa etsimään uutta tietoa. Taustoituksen ohella teoriaa tarvittiin myös aineistonkeruun suunnitteluun ja esimerkiksi haastatteluteemoja sekä -kysymyksiä pohdittaessa hyödynnettiin teorian tietoa, jotta tutkittavat asiat voitiin muuttaa tutkittavaan muotoon. Teoriaa käytettiin paitsi menetelmällisessä suunnittelussa, myös tehtyjen havaintojen ja saatujen tulosten käsitteellisenä jäsentäjänä. Teoria toimi tutkittavan ilmiön pohjustuksena, mutta ei saanut hallita liiaksi tutkijan havaintoja. Tutkijalla oli mukana henkilökohtainen kokemus- ja tietämysvarantonsa. Havaitut seikat ja teoria keskustelivat keskenään. Tutkija loi omaa teoriaa ja induktiivisuutta

analysoimalla ja tulkitsemalla. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.) Teoreettisen viitekehyksen myötä luotiin kuvaa perhekeskustyöstä Suomessa ja maailmalla sekä digitalisaatiosta nuorten ja ammattilaisten näkökulmasta.

Suunnitelmavaihe ajoittui kesään ja syksyyn 2022. Suunnitelmavaiheen ensimmäisessä osassa suunniteltiin ammattilaisten fokusryhmähaastattelut ja näiden pohjalta nuorten innotyöpajat. Suunnitelmaan hahmoteltiin projektin tavoite, tarkoitus ja tausta, projektiorganisaatio, aikataulu sekä tutkimus-, arviointi- ja kehittämismenetelmät. Kehittämisprojektin suunnitelma esiteltiin projektin johtoryhmälle. Koko projektin ajan projektipäällikkö vastasi projektin etenemisestä ja huolehti tiedonkulusta projektin johtoryhmälle. Syksyllä 2022 projektipäällikkö tapasi viikoittain etätapaamisissa Sähköisen perhekeskuksen projektipäällikköä. Kehittämisprojektin jokaisessa vaiheessa hyödynnettiin sekä Sähköisen perhekeskuksen projektipäällikön, että Turun ammattikorkeakoulun tutoropettajan asiantuntemusta projektin tueksi.

Toteutusvaihe ajoittui syksyyn 2022. Kehittämisprojekti toteutettiin kahdessa vaiheessa. Ensimmäisessä vaiheessa kohderyhmänä olivat kuntien, hyvinvointialueiden ja 3. sektorin asiantuntijat, jotka toimivat Sähköisen perhekeskuksen kehittämisen projektiryhmässä. Asiantuntijoilta lähdettiin selvittämään näkemystä, mitä palveluita heidän näkemyksensä mukaan Sähköisestä perhekeskuksesta tulisi löytyä kuntien nuorille järjestämistä palveluista. Asiantuntijoita haastateltiin kahdessa saman sisältöisessä haastattelutilaisuudessa, jotka toteutettiin 1.9. ja 2.9.2022 Teamsin välityksellä. Asiantuntijat rekrytoitiin mukaan Sähköisen perhekeskuksen projektiryhmästä (liite 1, liite 2).

Haastattelutilaisuuksissa (liite 3) hahmoteltiin perhekeskustyöhön liittyvää rajapintaa eli asiasisältöjä, jotka liittyvät perhekeskuspalveluihin, mutta ovat kuntien vastuulla järjestää. Tilaisuuksissa pohdittiin, miten kuntien järjestämät palvelut asettuisivat Sähköisen perhekeskuksen eri osa-alueisiin.

Kehittämisprojektin toisessa vaiheessa kohderyhmänä olivat Turun ammattikorkeakoulun opiskelijat. Koska DigiFinlandin nuorten osio Helpperi on suunnattu 13–25-vuotiaille nuorille, haastateltaviksi kutsuttiin alle 26-vuotiaita

nuoria. Nuoret rekrytoitiin mukaan (liite 5, liite 6, liite 7) Turun ammattikorkeakoulun kautta. Turun ammattikorkeakoulun Terveiden ja hyvinvoinnin kehittämis- ja tutkimuspäällikkö kontaktoi muiden toimialojen koulutuspäälliköt ja kartoitti mahdollisia osallistujia tätä kautta. Osallistujia haettiin myös Turun ammattikorkeakoulun intran kautta. Nuorten kanssa toteutettiin kolme samansisältöistä innotyöpajaa (liite 3), joissa pohdittiin, mitä tietoa kuntien järjestämistä palveluista Nuorten sähköisestä perhekesuksesta tulisi löytyä ja miten nuoret löytäisivät Helpperiin.

Tämän kehittämisprojektin tutkimusmenetelmäksi valittiin laadullinen tutkimusmenetelmä. Laadullisen tutkimusmenetelmän tavoitteena ei ollut löytää totuutta tutkittavasta asiasta. Tavoitteena oli tutkimisen aikana muodostuneiden tulkintojen avulla näyttää esimerkiksi ihmisen toiminnasta jotakin, joka oli välittömän havainnon tavoittamattomissa. Tulkinnan auki kerimisen myötä oli mahdollista luoda malleja, ohjeita, toimintaperiaatteita, kuvauksia ja tietoa tutkittavasta asiasta. (Vilka 2015.)

5.2 Asiantuntijoiden fokusryhmähaastatteluiden suunnittelu ja toteutus

Fokusryhmähaastattelu tarkoittaa haastattelijan ylläpitämää ryhmäkeskustelua ennalta suunnitellun haastattelurungon pohjalta. Haastattelun tavoitteena on tuottaa monipuolinen ja rikas aineisto. Fokusryhmähaastattelu on laadullinen tutkimusmenetelmä, jonka avulla yritetään hahmottaa ja ymmärtää tutkittavaa ilmiötä. Haastattelun tavoitteena on erilaisten näkökulmien esille saaminen. Haastattelijan tehtävä on mahdollistaa erilaisten mielipiteiden ja käsitysten esittäminen. Haastattelu tallennetaan ja litteroidaan siltä osin, kuin on tarpeen analyysin kannalta, eli kirjoitetaan tekstiksi ja aineisto analysoidaan. (Mäntyranta & Kaila 2008.)

Asiantuntijoiden haastattelut toteutettiin fokusryhmähaastatteluina. Työpajat perustuivat ennalta laadittuihin haastattelukysymyksiin, joita tarkasteltiin ja joiden pohjalta keskustelua johdateltiin.

Työpajat suunniteltiin ja toteutettiin kehittämisprojektin projektipäällikön, DigiFinlandin ja Turun Ammattikorkeakoulun yhteistyönä. Projektipäällikkö koordinoi työpajapäivät ja teki alustavan teemoittaisen haastattelurungon haastatteluun kutsutuille hyvinvointialueiden, kansallisten organisaatioiden, järjestöjen sekä seurakuntien edustajille. Alustavat haastattelukutsut (liite 1) lähetettiin kesäkuussa 2022. Ilmoittautumisaikaa oli kesäkuun 2022 loppuun saakka. Varsinaiset kutsut (liite 2) toimitettiin haastatteluihin ilmoittautuneille elokuussa 2022. Tavoitteena oli saada kumpaankin haastattelutilaisuuteen noin 10 henkilöä mukaan tuottamaan tietoa, mitä tietoa kuntien järjestämistä palveluista tulisi löytyä Sähköisestä perhekeskuksesta etenkin nuorten osalta. Asiantuntijoille suunnatut fokusryhmähaastattelut toteutuivat 1.9.2022 ja 2.9.2022. Ensimmäiseen haastatteluun osallistui viisi henkilöä ja toiseen haastatteluun yhdeksän henkilöä. Osallistujia oli hyvinvointialueilta ja kansallisista organisaatioista.

Projektipäällikkö rakensi haastattelutilaisuuteen haastattelurungon (liite 3), jonka mukaan työpajassa edettiin. Projektipäällikkö sai tukea ja ohjausta haastattelurungon laatimiseen Sähköisen perhekeskuksen projektipäälliköltä, DigiFinlandin konsultilta ja tutoropettajalta. Tilaisuudessa selvitettiin sekä perheellisten/perhettä perustamassa olevien asiointikokonaisuuden, että nuorten asiointikokonaisuuden osalta, mitä tietoa kuntien järjestämistä palveluista tulisi löytyä Sähköisestä perhekeskuksesta.

Tutkimuskysymyksiä olivat:

- 1) Mikä on mielestänne kuntiin jäävien palveluiden rooli perhekeskustyössä/sähköisessä perhekeskuksessa?
- 2) Mitä sisältöjä ja palveluita tulisi löytyä nuorten osiosta kuntiin jäävien palveluiden osalta? Eroavatko nuorten palvelu/sisällöt aikaisemmista, ja jos niin miten?

Asiantuntijoille esiteltiin (liite 3) kuntien palveluista mahdollisia osa-alueita, joita on ajateltu tuotavaksi sähköiseen perhekeskukseen:

- kulttuuri- ja kirjasto

- nuoriso- ja liikuntapalvelut
- työllisyyden hoito
- kotouttamispalvelut
- varhaiskasvatus (Omaperheen käyttäjät, ei koske nuorten osiota)
- esi- ja perusopetus
- 2. aste
- seurakunta (3. sektorin palvelu)
- joku muu, mikä?

Jokainen osa-alue käytiin yksittäin läpi. Projektipäällikkö esitti, mitä kuntiin jääneistä palveluista oli pohdittu olennaisiksi (esimerkiksi nuoriso- ja liikuntapalvelut), joita tulisi löytyä Sähköisestä perhekeskuksesta ja asiantuntijoiden toivottiin tuovan tietoa esiin myös siitä, kuuluvatko luetellut kokonaisuudet Sähköiseen perhekeskukseen, vai riittääkö, että tiedot löytyisivät esimerkiksi vain kaupungin tai kunnan sivuilla. Lopuksi työpajassa pohdittiin, mitä palveluita Nuorten osiosta tulisi löytyä ja eroavatko nuorten palvelut ja tulevat sisällöt aikaisemmin esiin tuoduista palveluiden tarpeesta ja jos, niin miten.

Ensimmäisen vaiheen tulokset esiteltiin DigiFinlandin Sähköisen perhekeskuksen projektipäällikölle. Tulosten pohjalta DigiFinlandilla oli mahdollisuus esittää vielä kehitysehdotuksia, puuttuiko tietopohjasta jotain olennaista. Asiantuntijoiden haastatteluihin pohjautuen lähdettiin rakentamaan nuorten innotyöpaja-kokonaisuutta.

5.3 Nuorten innotyöpajojen suunnittelu ja toteutus

Innopajatoiminta on työpajatyöskentelyä, jossa eri näkökulmien edustajat, kuten eri alojen opiskelijat kohtaavat. Innopajatyöskentelyä voidaan hyödyntää kehittämissuunnitelmassa. Innopajatoiminta tarjoaa eri toimijoille väylän osallistua,

sekä tuoda uusia näkökulmia käytäntöjen kehittämiseen terveys- ja hyvinvointialalla. Innopajatyöskentely perustuu Innokylän innovaatiomalliin, jonka mukaan kehittäminen on avointa, moniäänistä ja tarvelähtöistä. Kehitettävän asian kannalta keskeiset toimijat, eli tässä tapauksessa eri alojen opiskelijat, voivat osallistua kehittämiseen tuomalla keskusteluun omia näkökulmiaan. Työskentely vahvistaa kehittämistä ja erilaiset näkökulmat huomioidaan läpi kehittämisprosessin. Innopajoissa voidaan esimerkiksi kartoittaa tarpeita ja ideoita kehittämiskohteita, sekä tuottaa tai työstää sisältöjä. Projektipäällikkö toimi fasilitoijana työpajoissa. (Innokylä 2022.)

Nuorten työpajojen suunnittelu lähti liikkeelle projektipäällikön kartoituksella, mitä palveluita kunnat järjestävät sen jälkeen, kun hyvinvointialueet aloittavat toimintansa. Tutoropettaja toimi selvitystyössä apuna. Suunnittelutyön pohjalla oli asiantuntijahaastatteluiden tuotos. Nuorten työpajoihin rakennettiin runko (liite 4), jonka mukaan työskentely eteni. Sähköisen perhekeskuksen projektipäällikkö ja tutoropettaja tarkistivat rungon työpajoja edeltävästi.

Työpajoja oli suunniteltu alun perin pidettäväksi samansisältöisinä neljä kertaa. Yhteen työpajaan rekrytoitiin maksimissaan viisi osallistujaa. Nuorten rekrytointi aloitettiin lokakuussa 2022 ja työpajat toteutettiin marraskuussa 2022. Nuoret pyydettiin mukaan kahden opintopisteen laajuisen vapaavalinnaisen opintojakson myötä. Turun AMK:n Terveiden ja hyvinvoinnin kehittämis- ja tutkimuspäällikkö kontaktoi muiden toimialojen koulutuspäälliköt ja kartoitti mahdollisia osallistujia tätä kautta. Osallistujia haettiin myös Turun ammattikorkeakoulun intran kautta. Osallistuville nuorille kerrottiin vapaavalinnaiselle opintojaksolle ilmoittautumisen yhteydessä, kutsukirjeen ja tietosuojailmoituksen myötä (liite 5, liite 6, liite 7), että työpajoissa tuotettavaa materiaalia hyödynnettäisiin projektipäällikön kehittämisprojektissa.

Nuorille AMK-opiskelijoille suunnatut innopaja-työpajat toteutuivat 10.11.2022 (kaksi työpajaa) ja 11.11.2022 (yksi työpaja). Kolmeen työpajaan ilmoittautui yhteensä kahdeksan henkilöä. Viime hetken peruutuksia tuli kaksi kappaletta, eli osallistujia oli yhteensä kuusi. Ensimmäiseen työpajaan osallistui kolme henkilöä, toiseen työpajaan kaksi henkilöä ja kolmanteen työpajaan yksi

henkilö. Mukana työpajoissa oli ammattikorkeakouluopiskelijoita sosiaaalialalta, kaupalliselta alalta, kirjasto- ja tietopalvelu- sekä tietojenkäsittelyn alalta.

Osallistujat olivat 21–25 vuoden ikäisiä. Nuorten työpajat analysoitiin samalla tavalla kuin ammattilaisille järjestetyt työpajat. Osallistujien vähäisen määrän vuoksi yksittäisiä vastauksia ei nosteta esiin anonymiteetin takaamiseksi.

Työpajoissa selvitettiin nuorten näkökulmaa, mitä tietoa kuntien järjestämistä palveluista Nuorten sähköisestä perhekeskuksesta tulisi löytyä ja miten nuoret löytäisivät sähköisten palveluiden pariin.

Kehittämiprojektin tutkimuskysymykset nuorille olivat:

- Mitä sisältöjä ja palveluita tulee löytyä Helpperistä?
- Mitkä teidän mielestänne tärkeitä?
- Mitkä asiat tuovat hyvinvointia nuorille?

Työpajoissa projektipäällikkö esitteli Sähköistä perhekeskusta ja nuorten osiota, Helpperiä, ja tämän jälkeen pohdittiin ydinkysymysten kautta, mitkä kuntiin jääneistä palveluista nuoret kokivat itselleen tärkeiksi ja miksi, sekä mitä ajatuksia nuorille herää kuntien järjestämistä palveluista. Nuoret täyttivät työpajan aluksi ja lopuksi projektipäällikön laatimat kaksi erillistä kyselyä. Alkukyselyssä nuorilta kysyttiin, mistä kuntien järjestämistä palveluista nuoret etsisivät tietoa Helpperistä. Loppukyselyllä kartoitettiin nuorten näkemyksiä esimerkiksi siitä, mitä haasteita sähköisissä palveluissa voisi olla hyvinvoinnin edistämisen näkökulmasta ja millaisena nuoret näkevät sähköisten palveluiden roolin nuorten hyvinvoinnin edistämisessä tulevaisuudessa.

Nuorten työpajojen loppukyselyn kysymykset olivat:

- 1) Pohdi, muuttuivatko ajatukset työpajan aikana - vastaisitko nyt työpajan jälkeen johonkin kohtaan eri tavalla, mistä asioista hakisit tietoa Helpperistä?
- 2) Missä Helpperin pitäisi olla esillä, jotta nuoret löytäisivät sinne helposti? (missä sitä voisi mainostaa, esitellä, jne?)
- 3) Millainen Helpperin pitäisi olla, jotta sinä ja muut nuoret ottaisitte sen arkipäiväiseen käyttöön? Millaisia ominaisuuksia siinä tulisi olla?

- 4) Miten hyödynnät tällä hetkellä sähköisiä palveluita hyvinvointisi tukena?
- 5) Millaisia haasteita näet sähköisissä palveluissa hyvinvoinnin edistämisen näkökulmasta?
- 6) Millaisena näet sähköisten palveluiden roolin nuorten hyvinvoinnin edistämisessä tulevaisuudessa?
- 7) Ikäsi?
- 8) Koulutusalasasi?

5.4 Aineiston analysointi

Kun tutkimusaineisto on kerätty, se täytyy muuttaa tutkittavaan muotoon.

Litterointi tarkoittaa haastatteluaineiston muuttamista tekstimuotoon.

Tekstimuotoinen haastatteluaineisto helpottaa tutkimusaineiston analysointia eli aineiston järjestelmällistä läpikäyntiä, ryhmittelyä ja luokittelua. (Vilkkä 2015.)

Tässä kehittämissprojektissa haastattelut on analysoitu induktiivisella sisällönanalyysillä, joka tarkoittaa, että tutkijan tavoitteena on paljastaa odottamattomia seikkoja. Lähtökohtana ei ole hypoteesien tai teorian testaaminen, vaan aineiston yksityiskohtainen ja monitahoinen tarkastelu. Induktiivisessa sisällönanalyysissä tutkija ei määrittele sitä, mikä on tärkeää. (Hirsjärvi ym. 2018, 164.)

Induktiivisen sisällönanalyysin ensimmäinen vaihe on alkuperäisdatan redusointi eli pelkistäminen. Tämä voi olla datan tiivistämistä tai pilkkomista osiin. Auki kirjoitetusta aineistosta etsitään tutkimustehtävää kuvaavia ilmaisuja. Toinen vaihe on aineiston ryhmittely eli klusterointi. Aineistosta koodatut alkuperäisilmaukset käydään tarkasti läpi ja aineistosta etsitään joko samankaltaisuuksia tai eroavaisuuksia kuvaavia käsitteitä. Samaa ilmiötä kuvaavat käsitteet ryhmitellään eri luokiksi. Klusteroinnissa luodaan pohja kohteena olevan tutkimuksen perusrakenteelle ja samalla alustavia kuvauksia tutkittavasta ilmiöstä. Kolmas vaihe on käsitteellistäminen eli abstrahointi. Tässä erotetaan tutkimuksen kannalta oleellinen tieto ja tämän, valikoidun tiedon perusteella muodostuu teoreettisia käsitteitä. Käsitteellistämässä edetään

alkuperäisdatan ilmauksista johtopäätöksiin. Koko analyysin ajan on tarkkailtava, että siinä säilyy yhteys alkuperäisdataan. Aineistolähtöisen sisällönanalyysin tavoitteena on yhdistellä käsitteitä ja saada tätä kautta vastaus tutkimustehtävään. (Tuomi & Sarajärvi 2002.)

Sekä fokusryhmähaastattelut, että innotyöpajat litteroitiin ja tätä kautta päästiin pelkistämään alkuperäisdataa ja etsimään tutkimuskysymyksiin vastauksia. Fokusryhmähaastattelujen ja innotyöpajojen litteroinneista etsittiin samankaltaisuuksia ja eroavaisuuksia kuvaavia käsitteitä. Käsitteellistämisen vaiheessa erotettiin tutkimuskysymysten kannalta oleellinen tieto, jonka perusteella edettiin johtopäätöksiin. Haastattelut säilyivät pohjalla koko analyysin ajan.

6 Kehittämiprojektin tulokset ja tuotos

6.1 Asiantuntijoiden näkemykset Helpperiin tuotavista kuntien järjestämistä palveluista

Asiantuntijoiden kanssa käytiin aluksi yleistä keskustelua kuntien tarjoamista palveluista. Asiantuntijat kokivat, että kaikki kuntien palveluista esiin nostetut osa-alueet olivat mukana terveyden ja hyvinvoinnin edistämisessä.

Palvelupolkujen kuvaaminen ja kunnan palveluihin ohjaaminen koettiin tärkeäksi. Koettiin, että kaikki kuntien tarjoamat palvelut olisi hyvä näkyä yhdessä paikassa. Esille toivottiin myös käyttäjäkokemuksia, esimerkiksi ihmisten toivottiin jakavan tietoa miten aktivoitua yhdistystoiminnassa tai kunnan toiminnassa. Saatavuus ja saavutettavuus koettiin ykkösasioiksi. Tiedon haluttiin olevan paikallista. Koettiin kaukaa haetuksi, että tietoa tarjottaisiin valtakunnallisesti esimerkiksi kulttuuri- ja kirjastotyöstä. Toisaalta valtakunnallisten ja paikallisten palveluiden nähtiin kuitenkin kulkevan rinnakkain. Tietoa toivottiin eri ikävaiheisiin liittyvistä haasteista ja ongelmatilanteista. Tärkeäksi koettiin, että kaikki pirstaleinen tieto koottaisiin kasaan. Helpperiin tulisi löytää helposti kaupungin tai kunnan omien nettisivujen kautta. Helpperi nähtiin yhteen kokoajana, johon toivottiin tietoa palveluista edes pienesti. Ammatillaiset kokivat, kuntien järjestämistä palveluista ei kannattaisi lähteä nostamaan mitään osa-aluetta muiden ylitse, koska nuoret ovat erilaisissa elämäntilanteissa ja ikäjakauma on iso.

Kulttuuri ja kirjasto

Ammatillaiset kokivat, että kulttuuripalveluista pitäisi löytyä tietoa, ja näiden olisi näyttävä Helpperissä. Tietoa toivottiin aukioloajoista, yhteystiedoista, yhteydenottokanavasta ja kevyttä kuvausta siitä, mitä olisi tarjolla.

Yhteydenottoon toivottiin käteviä keinoja, esimerkiksi jos yhteydenottotapa olisi puhelinnumero, tähän toivottiin suoraa klikkausmahdollisuutta. Aukioloajat, yhteystiedot, kohderyhmä, sijaintitiedot ja harrastusmahdollisuudet koettiin tärkeiksi.

Tietoa toivottiin myös työväen opistoista ja kansalaisopistoista. Tieto kulttuuripalveluista ja tekemismahdollisuuksista koettiin hyväksi, esimerkiksi tieto museoista ja mitä ilmaisia palveluita olisi. Tiedon toivottiin olevan ytimekkäästi näkyvillä.

Nuoriso- ja liikuntapalvelut

Tietoa toivottiin liikunnasta ja vapaa-ajan palveluista. Nuoriso- ja liikuntapalvelujen näkyminen koettiin tärkeäksi. Tietoa toivottiin etenkin nuorisotiloista, läksykerhoista, aukioloajoista, yhteystiedoista, kohderyhmästä, sijaintitiedoista ja harrastusmahdollisuuksista. Ilmaiset harrastusmahdollisuudet toivottiin myös mukaan näkyviin. Nuorten työllisyyden hoidosta toivottiin tietoa ja kunnalliset työllisyyspalvelut haluttiin näkyviksi. Tämä koettiin sen vuoksi tärkeäksi, että nuori saisi lisätietoa juuri siinä vaiheessa, kun sitä tarvitsisi. Asuminen, työ, opinnot ja talous, harrastukset, tapahtumat ja avunsaanti nostettiin tärkeiksi ydinasioiksi. Kohtaamispaikkojen näkyminen Helpperissä koettiin tärkeäksi. Verkossa tapahtuvat, mahdollisesti pelilliset verkostoitumismahdollisuudet nostettiin tärkeiksi, samoin keskusteluryhmät. Asiantuntijat pohtivat, mistä nuoriso haluaisi puhua ja olisiko hyvä olla ohjattu tai teemoitettu keskustelualusta, jossa ammattilainen tai ohjaaja olisi vetämässä nuorille tarkoitettua teemoitettua keskustelua. Tiedon jakaminen jalkautuvasta nuorisotyöstä nostettiin myös esille. Kaikki nuoret eivät halua paikkaan, jossa on aikuisia.

Työllisyyden hoito ja kotouttamispalvelut

Työllisyyden hoidosta ja koulutuspalveluista toivottiin tietoa, erityisesti mahdollisuutta etsiä tietoa oman alueen palveluista. Pohdittiin, että nuorille voisi olla tietoa esimerkiksi kesätoista. Keskustelua herätti, minkä ikäisistä nuorista on kyse. Osa asiantuntijoista koki, että työllisyyden hoito ei ole ajankohtainen aihe osalle nuorista, ellei kyse ole kesätyöasioista. Tietoa toivottiin asumisesta, työstä, opinnoista ja taloudesta. Samoja asioita nousi esiin myös nuoriso- ja liikuntapalveluiden kohdalla.

Kotouttamispalveluiden osalta koettiin, että näissä palveluissa olisi asiantuntijuutta, jota ei välttämättä löytyisi muualta. Koettiin, että tietoa olisi hyvä olla jossain paikassa kootusti, kun saapuu uutena ihmisenä maahan tai kuntaan. Keskustelua herätti, ovatko kotouttamispalvelut Helpperin vai pelkästään kuntien asia. Asiantuntijat näkivät, että nuorten osalta kotouttamispalveluita tai maahanmuuttoasiaa ei pitäisi nähdä erillisenä. Jotta kotoutuminen olisi tehokasta, pitäisi päästä sisään tavalliseen yhteiskuntaan. Tärkeäksi koettiin, että Helpperistä löytyisi tietoa vastikään maahan saapuneelle, mutta koulun jo aloittaneelle: millainen kulttuuri Suomessa on ja miten nuoret toimivat täällä.

Perusopetus ja 2. aste

Perusopetuksen osalta koettiin tärkeäksi, että yhteystiedot löytyisivät. Toiveita tuli myös, että hankkeiden ja kehittämistyön kautta tulleita palveluita ja erilaisia rakenteita kuvattaisiin. Monissa kouluissa toimii esimerkiksi kouluvalmentajia, joista voisi olla tietoa. Opiskelupudokkaat koettiin myös tärkeäksi kohderyhmäksi, ja tietoa Ohjaamo-toiminnasta toivottiin. Opiskelijan tukeminen ja ohjaus opinnoissa, nivelvaihe, erilaiset vaihtoehdot, opintopolut, jopo- ja tuva-opinnot koettiin tärkeiksi kuvata. 2. asteen koulutuksesta toivottiin myös tietoa.

6.2 Nuorten näkemykset Helpperiin tuotavista kuntien järjestämistä palveluista

Työpajojen alkuun projektipäällikkö esitteli Sähköistä perhekeskusta (liite 4) ja Helpperin prototyyppejä, jotta nuorille muodostui kuva työstettävän asian taustoista. Työpajoissa toteutettiin alkukysely, käytiin tätä haastatellen läpi ja työpajan loppuksi nuoret täyttivät loppukyselyn. Alkukyselyssä nuorilta kartoitettiin aihealueittain, mistä he etsisivät Helpperistä tietoa. Aihealueet olivat jaoteltu seuraavasti:

1. Kulttuuri
2. Kirjasto
3. Nuoriso- ja liikuntapalvelut
4. Osallisuus ja vaikuttaminen

5. Koulu- ja opiskelupalvelut
6. Työllisyyden hoito

Ydinkysymyksinä jokaisen aihealueen kohdalla pohdittiin seuraavia:

1. Mitä sisältöjä ja palveluita tulee löytyä Helpperistä?
2. Mitkä teidän mielestänne tärkeitä?
3. Mitkä asiat tuovat hyvinvointia nuorille?

Lisäksi nuorten kanssa keskusteltiin, mitä kautta nuoret löytäisivät Helpperiin ja millainen Helpperin tulisi olla, että nuoret käyttäisivät palvelua.

Kulttuuripalvelut	Kirjastopalvelut	Nuoriso- ja liikuntapalvelut
<ul style="list-style-type: none"> • Edut • Kulttuurireitit • Monikulttuurisuus • Näyttelyt ja julkinen taide • Kaupunginteatteri • Kesäteatteri • Musiikki • Kansalaisopiston opetustarjonta • Kansalaisopiston aukioloajat 	<ul style="list-style-type: none"> • Aukioloajat • Kirjaston sijainti • Kirjaston tilat • Esteettömyys • Omatoimikirjasto (mahdollisuus käyttää kirjastoa palveluaikojen ulkopuolella) • Kirjaston tapahtumat (näyttelyt, tapahtumat eri ikäisille) • Verkkokirjasto • Lainausoikeus ja kirjastokortti • Kirjaston säännöt ja maksut • Aineisto, kirjaston kokoelma • Musiikki • Tietokoneen käyttömahdollisuus • Palvelut kouluille (kirjastovierailut, kirjasarjat, aineistopaketit) • Lukudiplomit • Opastukset, kirjastovierailut ja tietopalvelut 	<ul style="list-style-type: none"> • Nuoriso- ja liikuntapalvelujen yhteystiedot • Liikuntapalvelut esim. kuntosalit, liikuntahallit ja -salit, liikuntapaikat, liikunnanohjaus, uimahallit ja -rannat, ulkoilu- ja retkeilyalueet, vesireitit ja veneily • Edut ja hintatiedot • Seurat ja niiden toiminta • Harrastusmahdollisuudet • Etsivä nuorisotyö • Nuorten työpajat • Nuorisotilat esim. sijainti, aukioloajat • Tapahtumat, retket, leirit • Ohjaamo • Kuntien nuorisopalvelut somessa • Erityisnuorisotyö, nuorten uraohjaaja, Kohtaamo, sosiaalipalveluiden tuki nuorille, päihteet ja mielenterveys (yhteys nuorisotyöhön), nuorisotyö yleensä (eli eritellään missä asioissa voi olla yhteydessä), kesätöihin kaupungille, apua, tukea ja neuvontaa • Kesätoiminta • Perhekeskuksen palvelut nuorille • Yhdistystoiminta ja yhteystiedot • Asumiseen liittyvä tieto, asunnon hakeminen jne.
Osallisuus ja vaikuttaminen	Koulu- ja opiskelupalvelut	Työllisyyspalvelut
<ul style="list-style-type: none"> • Kuntalaisaloite • Nuorisovaltuusto • Vertti vertaistiedotustoiminta (alueellista toimintaa) • Osallisuutta vahvistavat palvelut, kuten asukasraadit, asukasbudjetti, aluefoorumit, asukasraadit, avustukset jne. 	<ul style="list-style-type: none"> • Koulut, sijainnit (peruskoulut, lukiot, ammatti- ja aikuiskoulutus, ammattikorkeakoulut, yliopistot, muut koulutukset esim. työpajat), opiskelu ja oppiaineet, koulun määräytyminen, kodin ja koulun välinen yhteistyö, työ ja loma-ajat • Koulumatkat ja koulukuljetus • Kouluruokailu ja ruokalistat • Wilma • Tapaturmat koulussa • Oppimisen tukeminen • Opetussuunnitelmat • Opintopolut • Nivelvaihe esim. peruskoulusta 2. asteelle tai 2. asteelta korkeakouluun • 2. asteen palvelut • Korkeakoulujen palvelut • Opiskelijan tukeminen ja ohjaus opinnoissa - opinto-ohjaus • Jopo-koulutus • Tuva-koulutus • Opintotukeen liittyvät asiat • Koulun nuorisotyö (voi yhdistää nuorisotyöhön) • Vertaistukitoiminta 	<ul style="list-style-type: none"> • Kuntouttava työtoiminta • Työhönvalmennuspalvelut • Työpajatoiminta • Työkokeilut • Palkkatuettu työ • Työllistymistä edistävät monialaiset palvelut (TYP) • Kesätyöseteli

Kuvio 1. Innotyöpajojen aihealueet

Kulttuuri

Ensimmäisenä aihealueena (kuvio 1) nuorten innotyöpajoissa käsiteltiin kulttuuriin liittyviä palveluita. Kulttuuriosiosta oli työpajoissa ristiriitaisia näkemyksiä. Osa nuorista katsoi, että kulttuuriosio ei välttämättä olisi lainkaan tarpeellinen, ja osa taas oli sitä mieltä, että kulttuuriosio olisi hyvä olla, jos kaikki kuvio 1:ssä mainitut kulttuuriin liittyvät osa-alueet olisivat siellä. Työpajassa koettiin, että toisia nuoria kulttuuriosio kiinnostaa ja toisia ei. Osa nuorista oli sitä mieltä, että teatteripalveluista osaisi etsiä tietoa teatterin omilta sivuilta. Nuoret toivat toistuvasti esiin, että tietoa etsisi ensisijaisesti kuntien sivuilta tai googlettamalla. Kulttuuri-sanaa ei koettu omaksi. Kansalaisopistojen opetustarjonta kuitenkin kiinnosti nuoria. Toisaalta osa osallistujista pohti, etteivät ylipäättään tiedä, millaisia palveluita kansalaisopisto tarjoaa. Erilaiset edut, näyttelyt, julkinen taide ja musiikkipalvelut koettiin kiinnostaviksi. Silti koettiin, että tietoa esimerkiksi näyttelyistä tai musiikista ei ensisijaisesti haettaisi Helpperistä. Osa osallistujista kertoi, että ainoa mikä jäi mieleen kulttuuri-osiosta, oli edut. Tiedot erilaisista tapahtumista ja harrastuksista kiinnostivat. Kaikkiaan toivottiin, että tieto löytyisi tiiviisti koottuna. Yhteenveto kulttuuriosion suhteen oli, että kaikki osiot koettiin tärkeinä ja mitään ei saisi jättää pois.

Kirjasto

Toisena aihealueena innotyöpajassa käsiteltiin kirjastopalveluita (kuvio 1). Kirjaston tarjoamista palveluista tärkeiksi koettiin sijaintitiedot, aukioloajat, verkkokirjasto, lainausoikeus ja kirjastokortti, omatoimikirjasto, tapahtumat, kirjaston säännöt ja maksut, aineisto, kirjaston kokoelma, tietokoneen käyttömahdollisuus, kirjastovierailut, opetukset ja tietopalvelut. Kirjastopalveluista toivottiin tietoa. Tärkeimmiksi koettiin aukioloajat. Nuoret kokivat tietokannat erittäin tärkeiksi, mutta näiden suhteen koettiin, että linkit tietokantoihin, aineistoihin ja kirjaston kokoelmiin tai kirjastojen omille nettisivuille riittäisivät. Helpperiin toivottiin mahdollisuutta valita paikkakunta, ja tätä kautta ohjautua paikkakunnan palveluihin. Kirjastopalveluiden suhteen tuotiin esiin, että monella ei ole tietoa, mitä kaikkia palveluita kirjastot tarjoavat.

Vähemmän kiinnostavaksi koettiin kirjaston järjestämät tapahtumat. Verkkokirjastoa nuoret kertoivat käyttävänsä jopa päivittäin. Maksuasiat kiinnostivat siinä mielessä, jos jotain maksuja tulisi, miten ne saisi hoidettua. Aineisto ja kirjaston kokoelma koettiin tärkeimmiksi palveluiksi, ja esimerkiksi tietokoneen käyttömahdollisuudet kiinnostivat. Musiikkipalvelut koettiin kuitenkin siinä mielessä tärkeiksi, että esimerkiksi vähävaraiset nuoret voivat lainata nuotteja kirjastosta. Omiin opiskeluihinsa peilaten nuoret ajattelivat, että kirjastopalvelut kouluille ovat todella tärkeitä, tosin he kokivat näiden palveluiden näkymisen lähtevän kirjaston ja koulun työntekijöistä. Lukudiplomia pidettiin lukutaidon kehittämisen kannalta tärkeänä, mutta haastatellut nuoret olivat ikänsä puolesta kohderyhmää, jolle tämä ei ollut ajankohtaista ja näin ollen osio ei kiinnostanut. Nuoret kommentoivat, että jos on tottunut käyttämään kirjaston sivuja, ei välttämättä hae kirjastopalveluista tietoa Helpperistä. Tärkeäksi kuitenkin koettiin, että Helpperin kautta kirjastopalvelut voisivat saada enemmän näkyvyyttä, ja tätä kautta enemmän käyttäjiä.

Nuoriso- ja liikuntapalvelut

Innotyöpajojen kolmantena aihealueena olivat nuoriso- ja liikuntapalvelut (kuvio 1). Nuoriso- ja liikuntapalvelut koettiin kaikkiaan tärkeäksi aihealueeksi, jonka nuoret toivoivat näkyvän Helpperissä. Hyväksi koettiin, että tiedot olisivat selkeästi koottuna yhteen paikkaan ja tätä kautta tietoa olisi helppo hakea esimerkiksi uudelle paikkakunnalle muuttaessa. Tärkeiksi koettiin harrastusmahdollisuudet, edut ja hintatiedot, nuorisopalvelujen yhteystiedot, seurat ja niiden toiminta, tapahtumat, retket ja leirit sekä tieto yhdistystoiminnasta. Helpperiin toivottiin linkkejä esimerkiksi seurojen sivuille, jolloin tietoa olisi helpompi löytää yhdestä paikasta. Kesäajan toiminnasta toivottiin myös tietoa. Nuorisotiloista toivottiin tietoa, esimerkiksi sijainti, aukioloajat, tarjotut palvelut ja olisiko tiloissa ohjattua toimintaa, tai voisiko tiloihin mennä vapaasti oleskelemaan ystävien kanssa.

Liikuntapaikat harrastusmielessä kiinnostivat. Edut, opiskelija-alennukset ja hinnat koettiin olennaisiksi siinä mielessä, olisiko opiskelijan mahdollista harrastaa halvemmalla. Harrastustoimintojen maksut palveluiden osalta ja

ylipäättään harrastusmahdollisuudet koettiin tärkeiksi. Näkyviin toivottiin matalalla kynnyksellä aloitettavia harrastuksia. Tärkeäksi koettiin, että harrastusmahdollisuudet löytyisivät jostain nopeasti ja helposti, ja alueiden harrastusmahdollisuuksia olisi helppo selailla.

Tieto erityisnuorisotyöstä koettiin tärkeäksi, samoin etsivä nuorisotyö. Nuoret toivat esiin, että heillä ei nuorempana ollut mitään tietoa näistä, tietoa ei ollut saatavilla. Liikuntapainotteisuus ja liikuntaharrastukset nostettiin myös tärkeiksi osa-alueiksi. Työpajassa heräsi myös toive, että Helpperissä olisi kaksi eri osiota, joista toinen esittelisi maksullisia palveluita esimerkiksi vanhemmille nuorille ja toinen nuoremmille suunnattuja ilmaisia palveluita, esimerkiksi kerhoja.

Pohdintaa herätti, kuuluvatko asumiseen liittyvät asiat nuoriso- ja liikuntapalveluihin. Osa nuorista oli sitä mieltä, että asumiseen liittyvät palvelut olisivat nuoriso- ja liikuntapalveluiden alaisia, koska esimerkiksi Ohjaamokin on ja Ohjaamossa autetaan asumiseen liittyvissä palveluissa. Nuoret kokivat, että asumisosiota olisi haastava sijoittaa muihinkaan kategorioihin.

Yhdistystoimintaa ja näiden yhteystietoja ei ensisijaisesti etsittäisi nuoriso- ja liikuntapalveluista. Koettiin, että jos peruskouluikäinen hakeutuisi nuorisotiloihin, hän etsisi harvemmin tietoa siitä etukäteen. Kuntien nuorisopalveluista toivottiin tietoa ja näiden toivottiin näkyvän sosiaalisessa mediassa. Nuoriso- ja liikuntapalveluihin liittyvistä palveluista kaikki koettiin tärkeiksi, mitään ei toivottu jätettäväksi pois.

Osallisuus ja vaikuttaminen

Neljäs innotyöpajojen aihealue (kuvio 1) oli osallisuus ja vaikuttaminen. Osio koettiin haastavaksi osa-alueeksi pohtia. Osallisuutta vahvistavat palvelut koettiin tärkeiksi yksinäisille nuorille. Tieto nuorisovaltuustosta koettiin tärkeäksi, jos haluaisi osallistua sellaiseen. Työpajassa tärkeimmäksi osa-alueeksi tästä osiosta nousi osallisuutta vahvistavat palvelut. Toisaalta esiin ei noussut ajatuksia, mitä tällaiset palvelut voisivat olla. Esiin nousi kuitenkin, että osallisuutta vahvistavien palveluiden myötä saisi olla vaikuttamassa asioihin ja

palveluihin, joihin voisi olla mahdollista vaikuttaa. Tietoa toivottiin, miten voisi osallistua nuorisotoimintaan, miten pääsisi mukaan yhteisöön, ja löytäisi yhteisöllisyyttä.

Osioon toivottiin ohjeita vaalien suhteen, esimerkiksi miten äänestetään. Kuntalaisaloitteista toivottiin infoa. Kunnan vapaaehtoistyö kiinnosti myös. Nuoret esittivät, että tähän osioon voisi siirtää myös yhdistystoiminnan ja näiden yhteystiedot.

Koulu- ja opiskelupalvelut

Koulu- ja opiskelupalveluiden palveluista (kuvio 1) tärkeimmäksi koettiin nivelvaihe. Opintotukiasiat, oppimisen tukeminen, koulut ja sijainnit koettiin myös tärkeiksi. Työpajoissa koettiin, että Helpperissä ei olisi tarvetta olla tietoa Wilmasta, koulutapaturmista, opetussuunnitelmista, opintopoluista, 2. asteen palveluista, jopo- ja tuva-koulutuksesta. Wilman suhteen kommentoitiin, että Wilma löytyy googlettamalla ja koska Wilma löytyy omana sovelluksenaan, ei sitä tarvitsisi erikseen tuoda näkyviin Helpperiin. Nuoret kokivat kaikkiaan, että jos jokin sovellus on olemassa omana ”appinaan”, tästä ei tarvitse tietoa Helpperiin. Wilman, koulutapaturmien, opetussuunnitelman ja opintopolkujen suhteen koettiin, että näistä saa riittävästi tietoa myös koulusta. Vastakkaista näkemystä kuitenkin tuli sen suhteen, että jos kyseessä olisi nuorempi oppilas, tietoa voisi kaivata esimerkiksi juuri Wilmasta tai 2. asteen palveluista. Kouluruokailusta ja ruokalistoista tietoa hakisi koulun sivuilta. Nuoret olivat sitä mieltä, että kaikista kouluun liittyvistä asioista tietoa etsii ensisijaisesti koulun sivuilta.

Nivelvaihe koettiin tärkeäksi, ja sen mukanaolo esiin nostetuissa palveluissa (kuvio 1) koettiin positiiviseksi. Nuoret kertoivat, että aiemmin nivelvaiheesta ei olisi juuri ollut tietoa saatavilla. Oppimisen tukeminen koettiin erittäin tärkeäksi sen kannalta, että kaikki eivät uskalla tai osaa koulussa mainita, jos tarvitsisi tukea. Myös vertaistukitoiminta oppimisen vaikeuksien suhteen nostettiin tärkeäksi. Etenkin koronavuosien jälkeisinä aikoina vertaistuki ja kaikenlainen tukitoiminta koetaan nuorten mielestä tärkeäksi. Opiskelijahyvinvointi nostettiin ”ehdottoman tärkeäksi”. Erilaisen tuen hakemisesta toivottiin tietoa. Keskustelua

herätti, että jollekin voi olla kynnyks hakea tukea omassa tutussa ympäristössä, koska pelkää jonkinlaista "leimaa" tuen hakemisen vuoksi. Tämän vuoksi koettiin tärkeäksi, että apua olisi haettavissa myös muualta, kuitenkin ihan yhtä turvallisesta ympäristöstä. Helpperin kautta olisi mahdollista hakea tietoa matalan kynnyksen palveluista.

Vaikka nuoret kokivat, että kouluun liittyvistä asioista hakisi ensisijaisesti tietoa koulujen sivuilta, kuitenkin tietoa korkeakoulujen palveluista toivottiin. Näiden suhteen kommentoitiin, että tietoa löytyy korkeakoulujen nettisivuilta, mutta olisi kiva, jos asiat esitettäisiin eri tavalla, ja kerrotaisiin esimerkiksi sellaista tietoa, mitä ei tulisi etsittyä koulun nettisivuilta tai olisi hankalammin löydettävää olevaa tietoa. Tähän ei tarkemmin eritelty, mitä tällainen tieto voisi olla.

Korkeakoulunäkökulmasta tärkeäksi koettiin opintopolut, kun miettii nuoren jatko-opintoja missä vain vaiheessa nuoruutta.

Jopo- ja tuvakoulutus eivät kiinnostaneet työpajaan osallistuneita nuoria. Näistä keskusteltiin, ja nuorilla ei ollut tietoa, mitä nämä ovat. Tämä herätti nuorissa idean, että Helpperissä voisi olla "termi-sanasto", jossa olisi avattu nuorisoon, kouluun ym. liittyviä asioita esimerkiksi jaoteltuna peruskoulu, 2. asteen koulut jne. Nämä voisivat löytyä Helpperissä samasta kohdasta, mutta erikseen jaoteltuina eri ikäryhmille.

Keskustelua herätti, että luetelluissa palveluissa oli paljon asioita, mistä ei itse tarvitsisi tietoa, mutta hyödylliseksi kuitenkin koettiin, että kaikki tiedot löytyisivät samasta paikasta, esimerkiksi opintotukiasioiden suhteen.

Opintotuesta toivottiin tietoa. Koettiin, että tietoa pitäisi olla kaikista opintotukeen liittyvistä asioista kootusti ja selkeästi. Nuoret kokivat mielekkääksi, että kaikki opintotukeen liittyvä tieto löytyisi Helpperistä, esimerkiksi tiedot opintotuesta- ja lainasta, asumistuesta, mahdollisista sairauslomista opintojen aikana, ja kuinka paljon saisi tienata opintojen ohessa.

Työllisyyden hoito

Nuorten mielestä tärkeimpiä työllisyyden hoitoon liittyviä palveluita (kuvio 1) olivat TYP eli työllistymistä edistävät monialaiset palvelut, työkokeilut,

kuntouttava työtoiminta, työpajatoiminta, palkkatuettu työ, kesätyöseteli ja työhönvalmennuspalvelut. Keskustelua herätti, että nuorille, joilla ei ole työkokemusta, työhönvalmennuspalvelut olisivat todella tärkeitä ensimmäisen työpaikan saamiseksi. Työkokeilut nähtiin nuorille hyväksi vaihtoehdoksi, mutta toisaalta nuorille voi olla vieras termi, mitä työkokeilut ovat. Työpajoissa pohdittiin, että työn hakeminen ei ole helppoa ja työpaikkaa ei ole helppo saada. Kaikki millä voisi edistää omaa työnsaantia, koettiin tärkeäksi.

Työpajoissa keskusteltiin, että nuorempana olisi ollut kiva, jos olisi ollut työkokeiluja, missä olisi päässyt katsomaan mikä olisi oma juttu. Työllistämistä edistävästä palveluista toivottiin tietoa. Tietoa toivottiin esimerkiksi, miten hakea töitä, miten tehdä CV, ja mahdollisuutta työstää tai miettiä CV:tä jonkun kanssa yhdessä. Tukea työhakemusten kirjoittamiseen toivottiin myös.

Kesätyöseteli herätti keskustelua. Koettiin, että kesätyösetelistä olisi hyvä kertoa ja nuoret miettivät, minkä verran siitä kerrotaan esimerkiksi koulussa. Kesätyösetelin kohderyhmää pohdittiin ja päädyttiin, että olisi varmaan hyvä avata asiaa nuoremmille, jotka aloittelevat työuraa.

TE-toimiston sivut koettiin monimutkaisiksi, ja nuoret kokivat, että Helpperistä voisi olla helpompi hakea tietoa. Tietoa toivottiin yksinkertaistettuna ja avattuna mitä mikäkin tarkoittaa. Tiedon toivottiin löytyvän helposti. Nuoret toivoivat, että Helpperissä tiedot olisivat selkeämmin muotoiltuna.

Kuntouttavaa työtoimintaa ei koettu tärkeäksi. Työpajassa mietittiin, että kuntouttavaan työtoimintaan hakeutuva henkilö on jo jonkun avun piirissä, ja saa tietoa tätä kautta.

Tärkeäksi koettiin, että kaikki tieto Helpperissä olisi kirjoitettu selkeästi ja ytimekkäästi. Ajatuksia herätti, että kun on nuorempi ja työelämässä monet asiat tulevat ensimmäistä kertaa vastaan, voi olla hyvä, että on olemassa palvelu, josta tietoa voisi hakea helposti ja nopeasti. Omista vanhemmista ei välttämättä ole tukea, jos ovat olleet monta vuotta samassa työpaikassa, eivätkä muista kaikkia työn alkuvaiheen haasteita. Nuoret kertoivat, että työuraa aloittaessa ei ”tiennyt mistään mitään”. Tukea toivottiin näin ollen erityisesti

työuran alkuvaiheeseen. Työn aloituksen suhteen toivottiin tietoa esimerkiksi verokortti-asioista. Helpperin suhteen pohdintaa herätti, saako Helpperistä neuvoja vain työn hakemisessa, vai myös tukea tilanteisiin, kun on jo töissä. Tärkeäksi koettiin, että ohjeita löytäisi myös niihin tilanteisiin, kun on jo töissä ja työssä tulee mahdollisesti vastaan haasteita ja ongelmia. Ohjeita toivottiin myös kesätyön hakemiseen ja työsopimuksen tekemiseen. Nuorten kannalta koettiin tärkeäksi, että olisi olemassa perusohjeita esimerkiksi työsopimuksen tekemiseen, ettei tulisi väärinkäytetyksi.

Kootusti kaikista kuntien palveluista ja toiveita Helpperin suhteen

Tärkeimmiksi osioiksi kaikista edellä läpikäytyistä nuoret kokivat nuoriso- ja liikuntapalvelut, työllisyyden hoidon, sekä koulu- ja opiskelupalvelut. Kulttuuri ja kirjasto-osio koettiin kivaksi lisäksi. Asumiseen liittyviä tietoja toivottiin työllisyyden tapaan omaksi osiokseen. AMK-opiskelijat kokivat, että nykyisessä elämänvaiheessa hakisivat tietoa eniten työllistymiseen ja asumiseen liittyvissä kysymyksissä. Tietoa toivottiin yleisellä tasolla opiskelusta, raha-asioista, terveydestä, harrastuksista yms. Yksittäisten koulujen tai kirjastojen tietoja ei koettu tärkeiksi. Tärkeimmäksi asiaksi nostettiin, että Helpperi olisi kokonaisvaltainen, selkeä tietopaketti. Linkkejä eri palveluihin toivottiin. Kunnan palveluita toivottiin esille.

Itse Helpperin suhteen nuoret toivat vahvasti esille, että Helpperin olisi hyvä löytyä mobiiliappina. Nuoret kokevat mobiiliappin olevan läheisempi, kuin verkkoversio, ja mobiiliappiin pääsee nopeammin kuin verkkosivuille. Mobiiliappi koettiin persoonallisemmaksi ja helpommin lähestyttävämmäksi kuin verkkosivusto. Mobiiliappiin toivottiin myös ilmoituksia, että Helpperi pysyisi arjessa mukana. Hyödylliseksi koettiin, että tieto löytyisi suoraan puhelimen appista. Nuoret kokivat, että nuorilla ei olisi aikaa etsiä tietoa, ja jos tieto ei löytyisi helposti, motivaatio tiedon etsimiseen katoaisi. Mobiiliappiin toivottiin chattia, johon voisi jättää kysymyksiä, ja palata myöhemmin katsomaan vastauksen. Appin koettiin laajentavan mahdollisuutta käyttää palvelua ”matalan kynnyksen” palveluna, johon olisi helppo hakeutua. Helpperiin toivottiin myös palauteosiota, johon voisi jättää palautetta tai toiveita. Tätä perusteltiin sillä, että

palvelun käyttäjät osaavat parhaiten kertoa, jos joku sellainen palvelu puuttuisi kokonaan, mitä toivoisivat.

Helpperiä toivottiin mainostettavaksi Instagramissa ja kouluissa esimerkiksi opinto-ohjaajan tunneilla. Helpperiä toivottiin esille kaikkiin palveluihin, mitä nuoret käyttävät, esimerkiksi opiskeluterveydenhuoltoon, terveydenhuoltoon, nuorisopalveluihin, sosiaaliseen mediaan (Instagram, Tiktok), peruskouluihin ja 2. asteen kouluihin. Instagram koettiin parhaaksi tavaksi löytää tietoa. Vaikuttajat koettiin tärkeiksi mainostajiksi, riippuen siitä, mitä kohderyhmää tavoiteltaisiin.

6.3 Digitaalisten palveluiden rooli nuorten hyvinvoinnin edistämisessä

Innotyöpajojen lopuksi AMK-opiskelijat vastasivat loppukyselyyn, jossa kartoitettiin digitaalisten palveluiden roolia nuorten hyvinvoinnin edistämisessä. Tähän liittyen kysyttiin:

- Miten hyödynnät tällä hetkellä sähköisiä palveluita hyvinvointisi tukena?
- Millaisia haasteita näet sähköisissä palveluissa hyvinvoinnin edistämisen näkökulmasta?
- Millaisena näet sähköisten palveluiden roolin nuorten hyvinvoinnin edistämisessä tulevaisuudessa?

Nuoret kertoivat seuraavansa sosiaalisessa mediassa erilaisia sisällöntuottajia, esimerkiksi Nuorten linkkiä ja Suomen mielenterveys ry:tä. Vastauksissa nostettiin esiin, että aihetta oli hankala pohtia siltä kannalta, että harva asia hoituu enää ilman sähköisten palveluiden hyödyntämistä. Ajanvaraukset eri palveluihin hoituvat netin välityksellä, tapahtumista haetaan tietoa (esimerkiksi kaupungin sivuilta ja Facebook-tapahtumakutsuista), ja asunto- ja opintoasiat hoituvat myös netin välityksellä. Liikunta- ja ravintosuosituksista haetaan tietoa netistä. Sähköisiä palveluita hyödynnetään aina, kun siihen on mahdollisuus. Esimerkkeiksi nostettiin Kela, sähköiset ajanvaraukset, verkkopankki ja vahva

tunnistautuminen. Sähköisten palveluiden koettiin nopeuttavan ja helpottavan asioiden hoitamista. Koulun tarjoamia palveluita hyödynnetään tarvittaessa.

Sähköiset palvelut nähdään hyvinä keinoina nuorten tavoittamiseen, mutta ne eivät korvaa aitoa kohtaamista turvallisen aikuisen kanssa. Toiveena on, että sähköisen palvelun kautta olisi mahdollisuus saada puhelinyhteys keskusteluavun saamiseksi, jolloin tämä loisi paremmin aidon kohtaamisen tunteen, ja nuorelle kuulluksi tulemisen kokemuksen. Pelkona on, että nuoret jäävät yksin ongelmiensa kanssa. Henkilökohtaisuuden ja ihmiskontaktin puuttuminen huolettivat, vaikka sähköiset palvelut olisivatkin helppokäyttöisiä.

Palveluiden kaatuminen välillä ja päivitysten osuminen huonoon kohtaan nousivat huolenaiheiksi. Tietoturvaan liittyvät riskit, esimerkiksi mahdolliset tietomurrot huolettivat. Sähköisten palveluiden koettiin lisäävän osaltaan myös ruutuaikaa. Sähköiset palvelut voivat vaikeuttaa kotoa lähtemistä, kun lähes kaikki hoituu nykyään sähköisesti. Hyvinvointia edistävilta sähköisiltä palveluilta toivottiin, etteivät ne kuitenkaan vähentäisi tärkeitä, aitoja kohtaamisia. Kaikkiaan kuitenkin sähköiset palvelut nähtiin positiivisena asiana, sillä ne tuovat palveluja usein jopa paremmin saavutettaviksi.

Haasteena nähdään myös ihmisten tavoitettavuus ja sovellusten toimivuudet. Jos sovelluksissa on linkkejä ja niitä päivitetään, on mahdollisuus ohjautua väärään paikkaan. Haasteena pohdittiin lisäksi, miten palveluita saadaan markkinoitua ja onko palveluiden käyttö helppoa. Jos palvelut ovat vaikeaselkoisia, käytetään outoja termejä ilman selityksiä ja asioita selitetään moniulotteisesti, moni ei jaksaa kiinnostua. Vaikka palvelun käyttö olisi helppoa, hakemusten ja lomakkeiden täyttäminen yksin voi tuntua vaikealta. Tukea ja apua ei välttämättä saa, jos ei osaa täyttää vaadittavia kohtia.

Tulevaisuuden suhteen nuoret näkevät, että sähköisten palveluiden rooli tulee olemaan suuri nuorten hyvinvoinnin edistämisessä, sillä tieto ja apu ovat helpommin saatavissa kenellä tahansa. Kaikkea etsitään nykyään netistä. Voi olla, että sähköiset palvelut tuovat palvelut lähemmäs nuoria, ja nuoret oppivat hyödyntämään niitä paremmin. Jotkut asiat voivat tuntua kaukaisilta ja vaikeilta, ja näitä voi olla vaikea kysyä suullisesti. Tiedonhaku on toisille haastavaa, jolloin

yksi palvelu, josta löytyy kattavasti nuoria koskevaa tai kiinnostavaa luotettavaa tietoa, koetaan tärkeäksi. Digitalisaatio nähdään vahvasti osana tulevaisuutta. Esiin nousee kuitenkin, että osa kokee kasvokkaiset kohtaamiset parhaana vaihtoehtona, esimerkiksi keskustelut asiantuntijoiden tai opinto-ohjaajan kanssa. Kaikkiaan sähköiset palvelut koetaan nuorille luontevaksi tavaksi asioida ja kynnys omien asioiden hoitamiseen on pienempi verrattuna puhelinpalveluihin tai toimipisteessä asioimiseen.

Valtakunnallisten palveluiden (esimerkiksi chat-palveluiden) nähdään yhdenvertaistavan avun saantia alueesta riippumatta. Anonyymi tapa lähestyä ammattilaisia tarjoaa nuorille mahdollisuuden kysyä ja saada tietoa arkoihin asioihin liittyen. Sähköisten palveluiden nähdään olevan vahvasti läsnä tulevaisuudessa, kuvataan että ”nuoriso on syntynyt puhelin kädessä” ja nuoret toimivat paljon verkossa. Helposti saatavilla olevia palveluita myös käytetään. Sosiaalisen median kautta on helppo lähestyä ja myös tuoda apua lähemmäs.

6.4 Kehittämiprojektin tuotos

Kehittämiprojektin tuotos (kuvio 2) toi esiin asiantuntijoiden ja nuorten näkemyksiä, mitkä heidän mielestään Helpperissä olisivat tärkeimpiä osa-alueita kuntien järjestämiin palveluihin liittyen. Tuotos nosti esiin myös nuorten näkemyksiä, millaisia digitaalisia palveluita nuoret käyttävät, mitä hyötyä digitaalisista palveluista voi olla nuorten elämässä ja millaisia haasteita digitaalisten palveluissa nähdään olevan. Tuotoksessa huomioitiin teoreettisen viitekehyksen ydinasiat ja Helpperin alkuperäiset tavoitteet. Tuotos kehitettiin avuksi DigiFinlandin sisällönkehittämisen tiimille Helpperin kehitystyön tueksi, sekä tarjoamaan myös laajempaa näkökulmaa digitaalisten palveluiden merkityksestä nuorille.

Fokusryhmähaastatteluiden ja innotyöpajojen sisällönanalyysin ja teoreettisen viitekehyksen pohjalta laadittiin tuotoksen yhteenveto. Tuotoksen sisältöä arvioitiin yhdessä projektin johtoryhmän kanssa. Projektin aikana fokusryhmähaastatteluiden ja innotyöpajojen yhteenvetoa esiteltiin DigiFinlandin

Sähköisen perhekeskuksen projektipäällikölle, Sähköisen perhekeskuksen sisällönkehittämisen tiimille, DigiFinlandin konsulteille ja tutoropettajalle. Tuotos perustui teoreettiseen viitekehykseen ja projektin johtoryhmän kanssa tehtyyn yhteistyöhön.

Tuotos sisälsi konkreettisia esimerkkejä nuorten ja asiantuntijoiden Helpperiin toivomista kuntien tarjoamien palveluiden sisällöistä ja nuorten näkemyksiä, miten Helpperin kaltainen portaali voisi tukea nuorten hyvinvointia. Ensiarvoisen tärkeäksi oli esiin noussut näkökulma ja toive kokonaisvaltaisesta, selkeästä ja ytimekkästä tietopakelistä, jossa olisi sekä alueellista, että kansallista tietoa.

Tuotos luovutettiin kehittämisprojektin toimeksiantajalle toukokuussa 2023. Kehittämisprojekti esiteltiin Sähköisen perhekeskuksen ohjausryhmälle ja projektiryhmän jäsenille kesäkuussa 2023. Tuotos sisälsi tulosten yhteenvedon. Loppuraportin luovuttamisen jälkeen DigiFinland oli mahdollisuus hyödyntää tuotosta Helpperin kehittämisessä.

Perhekeskustyön ytimessä

- Perhekeskuksen tavoite: monialaisten palveluiden tarjoaminen, jotka edistävät lasten, nuorten ja perheiden terveyttä ja hyvinvointia (Klavus ym. 2021, 232).
- Palveluiden kehittämisessä tuetaan rooleja, jotka mahdollistavat perheille yhdenvertaisen osallistumisen palveluihin ja niiden kehittämiseen (Nikupeteri ym. 2021, 83).
 - Perheiden hyvinvointiriskien tunnistetaan varhaisessa vaiheessa ja tukitoimet tarjotaan nopeasti (Klavus ym. 2021, 232).
- Olennainen osa lapsi- ja perhepalveluiden uudistamista ovat sähköiset palvelut. Sähköinen perhekeskus tulee täydentämään perinteistä perhekeskuspalvelua. (THL 2021b.)
- Sähköisten palveluiden osalta tärkeää, että tietojärjestelmien yhtenäinen tieto palvelee kaikkia palvelujärjestelmän toimijoita (Saranto ym., 204).
 - Digitaalisiin palveluihin tuetaan kansalaisen vastuunottoa omasta terveydestä ja hyvinvoinnista (STM 2016, 15).

Nuorten ja asiantuntijoiden top 3 toiveet Helpperin sisällöistä

- 1) Koulu- ja opiskelupalvelut
 - Nivelvaihe
 - Opintopolut
 - Opintotuki-asiat
 - Oppimisen tukeminen
- 2) Nuoriso- ja liikuntapalvelut
 - Kuntien nuorisopalvelut someen näkyviin
 - Nuorisotilat, aukioloajat ja sijainti
 - Harrastusmahdollisuudet
 - Edut ja hintatiedot
- 3) Työllisyyden hoito
 - Kunnalliset työllisyyspalvelut
 - Työllistymistä edistävät monialaiset palvelut (TYP)
 - Työkokeilut
 - Työhönvalmennuspalvelut
 - Kesätyöseteli, neuvoja kesätöiden hakemiseen, työhakemusten kirjoittamiseen, työsopimuksen tekemiseen

Helpperin tavoitteet

- Asiointiportaali 13–25-vuotiaille nuorille
- Palvelut, yhteystiedot, aukioloajat yhdessä kanavassa
- Nuorten helppo löytää nuorille soveltuva, heitä kiinnostavalla käyttöliittymällä
- Käyttäjien tulee kokea kokonaisuus itselleen tarkoitetuksi (Manelius 2022.)

Digitaalisten palveluiden haasteet

- Digitaaliset palvelut eivät korvaa aitoa kohtaamista turvallisen aikuisen kanssa, henkilökohtaisuuden ja ihmiskontaktin puuttuminen
- Ihmisten tavoitettavuus
- Nuoret jäävät yksin ongelmiansa kanssa
- Palveluiden kaatuminen
- Päivitysten osuminen huonoon ajankohtaan
- Sivujen/linkkien päivitys, riski eksyä "väärään" paikkaan tai linkki ei toimi
- Sovellusten toimimattomuus
- Tietoturvariskit
- Tietomurrot
- Kotoa lähtemisen vaikeus, jos kaikki hoituu netissä
- Ruutuajan lisääntyminen
- Palveluiden markkinoiminen voi olla vaikeaa
- Mistä saa apua, jos ei osaa itse täyttää hakemuksia, jääkö kokonaan ilman apua?

Digitaalisia palveluita, joita nuoret käyttävät:

- Ajanvaraukset eri palveluihin, sähköinen ajanvaraus
- Verkkopankki
- Vahva tunnistautuminen
- Koulun tarjoamat palvelut
- Eri sisällöntuottajien seuraaminen somessa, esim. Nuorten linkki ja Suomen mielenterveys ry
- Tiedot tapahtumista
- Liikunta- ja ravintosuositukset
- Opiskeluun ja asumiseen liittyvät asiat

Digitaaliset palvelut nuorten hyvinvoinnin tukena

- Sähköisten palveluiden rooli tulevaisuudessa suuri
- Palvelut, tieto ja apu helpommin saatavilla, lähempänä nuoria, nuoret oppivat hyödyntämään -> helposti saatavilla olevia palveluita myös käytetään
- Kattavasti nuoria koskevaa tai kiinnostavaa luotettavaa tietoa, koetaan hyväksi
- Anonyymi tapa lähestyä ammattilaisia tarjoaa nuorille mahdollisuuden kysyä ja saada tietoa arkoihin asioihin liittyen
- Digitalisaatio osa tulevaisuutta
- Kynnys hoitaa omia asioita pienempi verrattuna puhelinpalveluihin tai toimipisteessä asioimiseen
- Valtakunnalliset palvelut (esimerkiksi chat-palvelut) yhdenvertaistavat avunsaantia alueesta riippumatta

Kuvio 2. Digitaaliset palvelut nuorten hyvinvoinnin tukena ja sisältötoiveet Helpperiin

7 Kehittämiprojektin tulosten pohdinta ja arviointi

7.1 Tulosten tarkastelu

Suomesta löytyy kattavasti erilaisia nuorille suunnattuja palveluita. Palveluiden tulee olla selkeästi ja yhdestä paikasta löydettävissä. Saavutettavuutta parantaa valtakunnallinen palvelukeskus, joka tarjoaa pysyvän asiakasrajapinnan lasten, nuorten ja perheiden palveluille. (Ervamaa ym. 2015, 10.) Nuorten mielestä tärkeimpiä digitaalisia palveluita ovat sosiaalinen media, arkea helpottavat palvelut (esimerkiksi verkkopankki ja tiedonhakupalvelut), julkiset palvelut (esimerkiksi Kela, OmaKanta) sekä opiskeluun ja työhön liittyvät palvelut (Digi- ja väestötietovirasto 2021, 23-25).

Selkeimmäksi yhdistäväksi toiveeksi sekä fokusryhmähaastatteluissa, että innotyöpajoissa nousi, että kaikki nuorille digitaalisissa palveluissa tarjottava tieto kirjoitettaisiin selkeästi ja ytimekkäästi. Tiedon toivottiin olevan yksinkertaistettua, avattua ja löytyvän helposti. Helpperin toivottiin olevan kokonaisvaltainen, selkeä tietopaketti, joka tulisi käytettäväksi mobiiliversiona. Mobiiliversion koettiin olevan persoonallisempi ja helpommin lähestyttävä ”matalan kynnyksen palvelu” verrattuna verkkoselaimessa käytettävään portaaliin. Helpperin uskottiin tuovan hyötyä siinä mielessä, että tieto löytyisi helpommin, kun se olisi koottu yhteen paikkaan. Nuorten työpajojen tuloksista nousi esiin, että nuoret kaipaivat konkreettista apua esimerkiksi työnhakuun, asumiseen ja opintotukeen liittyvissä asioissa. Digi- ja väestötietovirasto on selvittänyt tätä näkökulmaa. Julkiset palvelut, kuten sosiaali- ja terveystalvet sekä virastojen sivut, erilaiset prosessit ja lomakkeet koetaan vaikeaselkoisiksi ja monimutkaisiksi. Pitkät tekstisisällöt ja virkakielisyyt ovat suurimpia ongelmia, joita nuoret kohtaavat julkisia palveluita käyttäessään, ja nuoret kokevat palveluiden käytön vaivalloiseksi. Tiedon selkokielisyyden lisäksi haasteita tuottaa myös tiedon löydettävyys. (Digi- ja väestötietovirasto 2021, 28–31.) Sekä haastatteluissa, että työpajoissa koettiin, että tietoa on vaikea löytää, koska se on pirstaleisesti eri paikoissa. Sama ajatus nousi esiin myös Diakonia-

ammattikorkeakoulun Nuorten kevyet palvelupolut -3X10D-hankkeessa, jossa tutkittiin muun muassa nuorille suunnattuja digitaalisia tukipalveluita. Nuoret kokevat palvelut nimenomaan pirstaleisiksi. Palveluihin hakeutuminen ja oikean palvelun löytäminen on vaikeaa. Avun saaminen pitkittyy ja monimutkaistuu palvelujärjestelmän sirpaleisuuden ja nuorten kokeman pompottelun ja vähättelyn vuoksi. Tuen tarpeisiin vastaaminen edellyttää paitsi ammattilaisilta, myös päättäjiltä uudenlaista ajattelua sekä muutosta nykyiseen ammatillisuuteen. (Paananen ym. 2019, 85.) Tähän tarpeeseen Helpperi voisi vastata hyvin ohjaamalla palvelupolulla eteenpäin avun äärelle. Yhdestä paikasta löytyisi kootusti sekä paikalliset, että kansalliset avuntarjoajat, oli kyseessä millainen terveyteen tai hyvinvointiin liittyvä asia tahansa. (DigiFinland 2023.)

Tietoa toivottiin laajalti siitä syystä, että Helpperin kohderyhmän ikäjakauma on iso, ja nuoret ovat erilaisissa elämäntilanteissa. Sekä asiantuntijat, että nuoret kokivat, että kaikki osa-alueet koskettaisivat nuoria. Näkyvien palveluiden määrän toivottiin olevan laaja ja sähköisen portaalin koettiin tuovan yhteen useita eri osa-alueita, olevan ”yhteen kokoaja”. Tämä on myös THL:n mukaan perhekeskuksen tehtävä: perhekeskus on asiakaslähtöinen ja kustannustehokas tapa koota ja yhteensovittaa lasten, nuorten sekä perheiden palvelut kokonaisuudeksi. Perhekeskusta johdetaan kokonaisuutena. (THL 2021b.) Perhekeskuspalvelut tarjotaan fyysisissä toimipisteissä, sähköisesti tai lasten, nuorten ja perheiden omassa arkiympäristössä. Kehittämistyö perhekeskuksissa kytkeytyy tiiviisti kuntien ja hyvinvointialueiden veloitteeseen edistää väestön terveyttä ja hyvinvointia. Palvelujen yhdenmukaisuuden on tarkoitus turvata lasten, nuorten ja perheiden yhdenvertaisuuden toteutumista. (Hastrup ym. 2021, 6.) Hyvin toimivan perhekeskuksen kehittäminen vaatii suurta toiminnallista ja kulttuurista muutosta niin ammattilaisten toimintatavoissa, kuin johtamisessa (Pelkonen ym. 2020, 4).

Teemoja, jotka sitouttavat ihmisiä palveluihin, ovat johdonmukainen palvelu ja jatkuva asiakaspolku sekä vuorovaikutuksen aitous. Yksi näkökulma palvelun sujuvuuden kannalta on vastata asiakkaalle hänen erityistarpeisiinsä. Tämän vuoksi personointi on keskeinen näkökohta sujuvan palvelupolun

rakentamisessa. (Jylkäs 2015, 43.) Helpperi tulee palvelemaan eri-ikäisiä ja erilaisissa elämäntilanteissa ja -vaiheissa olevia nuoria laajan kohderyhmänsä vuoksi. On ensiarvoisen tärkeää, että eri-ikäiset nuoret löytävät helposti tietoa heille ajankohtaisista asioista, eli saavat heidän erityistarpeisiinsa kuuluvia vastauksia. Ammattilaisten tulee kuulla nuorten näkemyksiä, jotta nuorille voidaan luoda tarkoituksenmukaisia palveluita ja kehittää uusia menetelmiä nuorten kanssa työskentelyyn, jotta digitaalisen yhteiskunnan haasteisiin voidaan vastata ja tarjota nuorille luotettavaa tietoa heitä askarruttavista asioista. (Aarum Hansen ym. 2017, 80–83.)

Huomionarvoinen seikka oli myös työpajoissa noussut ajatus, että nuoret ovat näppäriä netin ja tietokoneiden käyttäjiä, mutta esimerkiksi Digi- ja väestötietoviraston ”kartoitus (2021) nuorten digiosaamisesta digituen kehittämisen näkökulmasta” perusteella näin ei välttämättä ole. Kartoituksessa nousee esiin, että kaikki nuoret eivät ole automaattisesti digitaidot hallitsevia ”diginatiiveja”, vaan tarvittavat tiedot ja taidot täytyy oppia. Ei voida olettaa, että nuoret eivät tarvitse tukea digitaidoissa (Digi- ja väestötietovirasto 2021, 7.) Vaikka nuoret voivat tietää erilaisista verkkotrendeistä, alustoista ja sovelluksista enemmän kuin aikuiset, heidän ymmärryksensä sosiaaliseen mediaan liittyvistä vaikutuksista ja seurauksista voi olla naiivi, ja tähän he tarvitsevat aikuisen tukea (Aarum Hansen ym. 2017, 80–83). Tärkeää on myös muistaa, että kaikkia nuoria ei välttämättä tavoiteta esimerkiksi sosiaalisen median kautta (Digi- ja väestötietovirasto 2021, 43).

Perhekeskuksen tavoite on tarjota monialaisia palveluita, jotka edistävät lasten, nuorten ja perheiden terveyttä ja hyvinvointia (Klavus ym. 2021, 232).

Perhekeskustoimintamallia tutkittiin Keski-Suomen alueella vuonna 2018 KSLAPE-hankkeen myötä. Eri ammattiryhmien edustajat, joita haastateltiin hankkeeseen, pitivät perhekeskustoiminnan tärkeimpinä puolina matalan kynnyksen keskitettyä palvelua, tiedonkulun parantumista ja päällekkäisen työn vähentymistä, työntekijöiden välistä verkostoitumista ja aiempaa parempaa alueen perhepalveluiden tuntemusta. Tärkeänä pidettiin myös perheiden ja nuorten hyvinvoinnin edistämistä ja asiakkaan osallisuutta omien asioidensa hoidossa sekä päätöksenteossa. (Karhinen-Soppi 2019.)

Mielenkiintoinen seikka on, että maailmalta ei vaikuta löytyvän yhtä kokonaisvaltaista Sähköistä perhekeskusta, millainen Suomeen on kehitteillä. Lähimpänä on Ruotsissa toimiva nuorille suunnattu Netti-nuorisoklinikka, joka on suunnattu 13–25-vuotiaille nuorille. Tähän portaaliin on koottu laajasti tietoa terveydestä, seksuaalisuudesta ja ihmissuhteista. (Joronen ym. 2018, 92–93.) Myös Alankomaissa toimii perhekeskuksia, joiden palvelut on kohdennettu 0–23-vuotiaille sekä heidän perheilleen. Keskuksilla on kansallinen viitekehys, mutta viitekehystä sovelletaan paikallisiin oloihin. Viitekehys määrittelee, mitä palveluita keskuksen toimintaan tulee sisältyä, mutta kansallisia standardeja ei kuitenkaan ole luotu. Lapsi- ja perhekeskukset tarjoavat tietoa myös Internet-sivujen kautta sekä vanhemmille, että ammattilaisille. (Joronen ym. 2018, 93–94.) Alankomaiden malli vaikuttaa vastaavan myös läheisesti Suomen perhekeskusmallia, mutta Suomen perhekeskustoimintaa kehitetään valtakunnallisen perhekeskustoimintamallin avulla (Kanta 2021).

Verrattuna muualla maailmassa toimiviin digitaalisiin nuorille tarjottaviin hyvinvointiportaaleihin, Helpperiin kootaan tietoa myös esimerkiksi fyysisestä palvelutarjonnasta sekä nuoriso-, liikunta-, kulttuuri- ja sosiaalipalveluista terveyst- ja ihmissuhdeasioiden lisäksi. Näin ollen Helpperistä löytyy tietoa paljon laajemmin kuin pelkästään hyvinvointialueiden palvelutarjonnasta. (DigiFinland 2023.) Pohjoismaista perhekeskustutkimusta tarvitaan lisää. Tutkimusten kautta on mahdollista saada poikkileikkaustietoa ja tehdä pitkäaikaista seurantaa, mitä tulee esimerkiksi kuntien järjestämiin palveluihin. Taloudellisia ja ihmisiin vaikuttavia seikkoja on seurattava, kuten myös hyviä käytäntöjä ja kokemusperäistä tietoa. Perhekeskusten vaikuttavuutta on arvioitava jatkuvasti. (Kekkonen ym. 2012, 113.) Vuonna 2019 julkaistu tutkimus osoittaa monialaisen perhekeskuksen tarjoamien lähipalveluiden kokonaisuuden vähentävän korjaavien lapsiperhepalveluiden tarvetta (Klavus ym. 2019, 1). Sähköinen perhekeskus täydentää perinteistä perhekeskuspalvelua ja tarjoaa tietoa ja itsehoito-ohjeita, ohjausta hyvinvointialueen ja kolmannen sektorin palveluihin sekä yhteydenottokanavan perhekeskustyöntekijöihin (THL 2021b). Perhepalveluiden toimintaympäristö muuttuu (Kekkonen ym. 2012, 113). Palvelut tulevat helpommin kaikkien

saataville, kunhan tarvittava tuki digitaalisten palveluiden käyttöönottoon on mahdollista saada. Tärkeää on myös säilyttää mahdollisuus aitoihin kohtaamisiin. Vuorovaikutuksen merkitys nousee esiin etenkin sellaisten nuorten kohdalla, joilla ei ole kykyä osallistua palveluihin tai eivät ole aktiivisia. Tukea tarvitsevien nuorten mahdollisuutta osallistua erilaisiin toimintoihin ja vaikuttaa heitä koskeviin asioihin tulee kehittää. (Nikupeteri ym. 2021, 75.) Digitalisaation ja sähköisten palveluiden on tarkoitus toimia työkaluina, jotka ovat käytössä vuorokauden ympäri, eivätkä ole riippuvaisia yhteydenottajan asuinpaikasta (Ervamaa ym. 2015, 12).

7.2 Johtopäätökset

Tulosten analysoinnin käsitteellistämässä pyrittiin erottamaan tutkimuksen kannalta oleellinen tieto ja tämän, valikoidun tiedon perusteella muodostamaan teoreettisia käsitteitä. Käsitteellistämässä edettiin alkuperäisdatan ilmauksista johtopäätöksiin. Koko analyysin ajan tarkkailtiin yhteyttä alkuperäisdataan. Aineistolähtöisen sisällönanalyysin tavoitteena oli yhdistellä käsitteitä ja saada tätä kautta vastaus tutkimustehtävään. (Tuomi & Sarajärvi 2002.) Tämän perusteella tarkasteltiin saatujen tulosten merkitystä teoreettiseen viitekehykseen peilaten.

Kehittämiprojekti tuotti tietoa, mitkä kuntien järjestämistä nuorten palveluista asiantuntijat ja nuoret kokivat tärkeiksi, ja mistä haluttaisiin löytää tietoa Helpperistä. Kehittämiprojektissa tarkasteltiin myös laajemmin nuorten näkökulmaa siihen, miten Helpperin kaltainen portaali voi tukea nuorten hyvinvointia. Tuloksista voitiin tehdä seuraavanlaisia päätelmiä Helpperin sisällön kehittämisen tueksi.

Kaikkien haastatteluissa ja työpajoissa esille tuotujen kuntien järjestämien palveluiden koettiin olevan mukana terveyden ja hyvinvoinnin edistämässä ja näin ollen Helpperiin toivottiin näkyviin kaikkia näitä palveluita, mitkä tuovat hyvinvointia nuorille. Asiantuntijat toivat haastatteluissa esiin, että kuntien järjestämien palveluiden tulisi vahvistaa perhekeskuksen tehtävien toteutumista

ja edistää hyvinvointia, ja tästä tulisi tuottaa tietoa. Toisaalta koettiin, että tietoa paikallisista palveluista ei tarvitse, koska tietoa osaa etsiä kunnan tai muun palvelun tarjoajan sivuilta, mutta toisaalta Helpperin kautta toivottiin nimenomaan ohjautuvan oman alueen palveluihin. Yhteystietojen suhteen toivottiin, että yhteydenottoon olisi kätevät keinot.

Tärkeimpiä osa-alueita pohtiessaan nuoret nostivat kolme osa-aluetta välittömästi tärkeimmiksi. Asiantuntijat taas kokivat, että kaikki osa-alueet ovat yhtä tärkeitä. Asiantuntijoille esiteltyjen kuntien järjestämien palveluiden määrä oli suppeampi, nuorille esiteltyt palvelut taas pidemmälle pohditut ja yksityiskohtaisemmat. Kolmeksi tärkeimmäksi osa-alueeksi koettiin koulu- ja opiskelupalvelut, nuoriso- ja liikuntapalvelut sekä työllisyyspalvelut. Kaksi ensimmäistä koskettavat Helpperin koko kohderyhmää, eli 13–25-vuotiaita nuoria. Työllisyyspalvelut koskettavat enemmän täysi-ikäisiä nuoria, mutta sekä asiantuntijat, että nuoret kokivat tämän osion tarpeelliseksi ja hyödylliseksi. Kuitenkin myös alaikäiset nuoret tarvitsevat tietoa työllisyysasioista esimerkiksi kesätyöasioiden suhteen, ja näistä asioista toivottiin selkeää tietoa ja tukea Helpperiin. Tärkeäksi osa-alueeksi koettiin jossain määrin myös asumiseen liittyvät palvelut. Vähemmän tärkeiksi koettiin kulttuuriin ja kirjastoon liittyvät palvelut. Näiden suhteen koettiin, että tietoa etsii enemmän kirjastojen tai kulttuuripalveluiden tarjoajien omilta nettisivuilta, mutta aukioloajat ja sijainti olisi hyvä löytää Helpperistä. Perustietoja palveluista toivottiin näkyviin. Kulttuuri- ja kirjastopalveluiden koettiin olevan ”kiva lisä”. Asiantuntijat kokivat kulttuuri- ja kirjastopalvelut tärkeämmiksi kuin nuoret.

Koulu- ja opiskelupalveluiden suhteen selkeästi tärkeimmäksi aiheeksi nousi nivelvaihe ja erilaiset opintopolut. Nivelvaiheesta toivottiin tietoa, mitä eri vaihtoehtoja on. Oppimisen tukeminen koetaan tärkeäksi. Koulussa apua ei välttämättä uskalla pyytää, ja Helpperi voisi tarjota vaihtoehtoisia paikkoja, mistä hakea matalan kynnyksen apua. Myös koulupudokkaat nousivat keskusteluissa esiin. Asiantuntijoiden haastatteluista nousi esille, että jopo- ja tuvavaihe koettiin tärkeäksi, mutta työpajoihin osallistuneille nuorille nämä olivat terminä vieraita. Työpajoihin osallistuneiden nuorien kiinnostusta ei myöskään herättänyt 2. asteen palvelut, mutta kaikki osallistuneet nuoret olivat yli 20-

vuotiaita. Opintotuki- ja tähän liittyvät asiat toivottiin esitettäväksi helposti ja selkeästi. Koulu- ja opiskelumaailma määrittää lapsen ja nuoren identiteettiä ja teema nousee hyvin tärkeänä esiin asiantuntijoiden ja nuorten haastatteluihin ja työpajoihin perustuen.

Nuoriso- ja liikuntapalvelut täydentävät osaltaan koulun tarjoamia palveluita. Nuoriso- ja liikuntapalvelut tarjoavat tekemistä vapaa-ajalle ja aihealue koetaan tärkeäksi näkyä Helpperissä. Kaikki nuoriso- ja liikuntapalveluiden palvelut koetaan sellaisiksi, että nuoret voisivat hakea näistä tietoa. Etenkin harrastusmahdollisuudet ja nuorisotilojen sijainti ja aukioloajat koettiin tärkeiksi. Helpperin koettiin palvelevan myös uudelle paikkakunnalle muuttavia, tietoa palveluista olisi helppo hakea yhteen paikkaan koottujen tietojen/palveluiden avulla.

Digitaalisten palveluiden suhteen nuorten isoimmaksi huolenaiheeksi nousi aitojen kohtaamisten puute turvallisten ja luotettavien aikuisten kanssa. Digitaaliset hyvinvointipalvelut mahdollistavat paljon ja voivat helpottaa avun hakemista, mutta pelkona on, että kotiin on liian helppo jäädä, kun kaikki hoituu verkon kautta. Toisaalta nuoret pohtivat, miten palveluita saataisiin markkinoitua riittävästi ja mitä tehdä, jos hakemuksia ei osaisi täyttää yksin. Erilaiset tietoturvariskit ja tietomurrot pelottivat myös. Sovellusten ja palveluiden toimimattomuus huoletti, samoin ruutuajan lisääntyminen.

Tuloksissa oli nähtävissä jonkin verran ristiriitaisuutta asiantuntijoiden haastatteluita ja nuorten työpajoja verratessa. Asiantuntijat kokivat, että nuoret löytäisivät Helpperiin esimerkiksi kaupungin tai kunnan nettisivujen kautta. Nuoret taas kokivat, että mainonta esimerkiksi sosiaalisessa mediassa tai koulun kautta annettava informaatio tavoittaisi nuoret paremmin. Tässä nuorten näkemykset nousevat tärkeiksi, sillä he ovat kohderyhmä, jota Helpperin käyttäjiksi tavoitellaan ja joiden hyvinvointia digitaalisin palveluin pyritään edistämään.

Nuoret vaikuttavat kaipaavan apua konkreettiseen asiointiin ja vierellä kulkijaa esimerkiksi työhakemusten tekoon, opintotuki- ja asumiseen liittyvissä asioissa. Fyysisesti näissä tilanteissa vastaan tulevat erilaiset Ohjaamo-palvelut, mutta

Helperi voisi toimia osalle nuorista tukena edellä mainituissa arjen haasteissa, jos nuori haluaa saada avun nopeasti tai kotoa lähteminen on hankalaa. Tästä päästään johtopäätökseen, että digitaalisia väyliä apuna käyttäen apua voi hakea helpommin ja nopeammin. Digitaaliset palvelut voivat tuoda palvelut lähemmäs nuoria, ja palveluita opitaan hyödyntämään paremmin. Kynnys omien asioiden hoitamiseen voi olla pienempi puhelinpalveluihin tai toimipisteessä asioimiseen verrattuna, ja kansalliset palvelut voivat yhdenvertaista avun saantia asuinpaikasta riippumatta. Kaukaisilta ja vaikeilta tuntuvia asioita voi olla helpompi kysyä anonyymisti ja saada näin ollen tietoa arkoihin asioihin liittyen. Helposti saatavilla palveluita tulee myös käytettyä. Sosiaalisen median kautta nuorten ja ammattilaisten on helpompi lähestyä toisiaan ja apua voidaan tarjota esimerkiksi syrjäytyneille nuorille.

7.3 Eettisyys ja luotettavuus

Kehittämiprojekti oli osa kansallista kehittämiprojektia, Sähköisen perhekeskuksen kehittämistä. Tuotettu tutkimusmateriaali tulee olemaan hyödynnettävissä näin ollen kansallisella tasolla.

Kehittämiprojekti toteutettiin Tutkimuseettisen neuvottelukunnan hyvän tieteellisen käytännön (HTK) mukaan, siltä osin kuin ne olivat tässä kehittämiprojektissa keskeisessä roolissa. HTK-ohjeen tavoite on edistää hyvää tieteellistä käytäntöä (responsible conduct of research) sekä varmistaa, että loukkausepäilyt voidaan käsitellä asiantuntevasti, oikeudenmukaisesti sekä mahdollisimman nopeasti. Tässä kehittämiprojektissa noudatettiin tiedeyhteisön tunnustamia toimintatapoja, jotka ovat rehellisyys, yleinen huolellisuus ja tarkkuus tutkimustyössä sekä tulosten tallentamisessa ja esittämisessä, ja tutkimusten ja niiden tulosten arvioinnissa. Tutkimuksessa noudatettiin tieteellisen tutkimuksen kriteerien mukaisia ja eettisesti kestäviä tiedonhankinta-, tutkimus- sekä arviointimenetelmiä. Tutkimuksessa toteutui tieteellisen tiedon luonteeseen kuuluva avoimuus ja vastuullinen tiedeviestintä tutkimuksen tuloksia julkaistaessa. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2021.)

Muiden tutkijoiden tekemää työtä kunnioitettiin ja lähdeviittaukset tehtiin asianmukaisella tavalla. Tutkimus suunniteltiin, toteutettiin ja raportoitiin, ja siitä syntyneet tietoaineistot tallennettiin tieteelliselle tiedolle asetettujen vaatimusten mukaan. Hankkeen projektiryhmän kanssa oli sovittu kaikkien osapuolten oikeudet, tekijyyttä koskevat periaatteet, vastuut sekä velvollisuudet ja aineistojen säilyttämistä ja käyttöoikeuksia koskevat kysymykset kaikkien osapuolten hyväksymällä tavalla. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2021.)

Hyvinvointialueiden ja kuntien asiantuntijoille lähetettiin kutsukirje haastattelutilaisuuteen. Kutsukirjeessä tuli ilmi, että haastattelutilaisuudessa/työpajassa käytettävää materiaalia hyödynnettäisiin projektipäällikön kehittämisprojektissa. Haastattelutilaisuuksien aluksi käytiin läpi vielä tarkemmat yksityiskohdat, sekä eettiset näkökohdat kehittämisprojektiin liittyen. Haastattelutilaisuudet nauhoitettiin ja tämä kerrottiin etukäteen tilaisuuksiin osallistuneille. Tilaisuuteen osallistuminen edellytti, että hyväksyi tilaisuudessa tuotettavan materiaalin hyödyntämisen projektipäällikön kehittämisprojektissa.

Nuoret ammattikorkeakouluopiskelijat pyydettiin mukaan kahden opintopisteen laajuisen vapaavalinnaisen opintojakson myötä. Opiskelijat saivat työpajaan osallistumisesta osallistumistodistuksen. Terveiden ja hyvinvoinnin kehittämis- ja tutkimuspäällikkö kontaktoi muiden toimialojen koulutuspäälliköt ja kartoitti mahdollisia osallistujia tätä kautta. Osallistujia haettiin myös Turun ammattikorkeakoulun intran kautta. Osallistuville nuorille kerrottiin vapaavalinnaiselle opintojaksolle ilmoittautumisen yhteydessä ja kutsukirjeen myötä, että työpajoissa tuotettavaa materiaalia hyödynnettäisiin projektipäällikön kehittämisprojektissa. Työpajatilanteiden aluksi käytiin läpi myös tarkemmat yksityiskohdat ja eettiset näkökohdat. Työpajat nauhoitettiin ja tämä kerrottiin etukäteen tilaisuuteen osallistuville. Tilaisuuteen osallistuminen edellytti, että hyväksyi tilaisuudessa tuotettavan materiaalin hyödyntämisen kehittämisprojektissa.

Kehittämisprojektin luotettavuutta arvioitiin koko prosessin ajan hyvän tieteellisen käytännön edellyttämällä tavalla.

7.4 Kehittämiprojektin arviointi

Kehittämiprojektia arvioitiin sen toteutuksen kaikissa vaiheissa. Arviointia tehtiin ennen toiminnan alkua kesällä ja alkusyksystä 2022, tutkimusvaiheen aikana syksyllä 2022 ja loppuraportin kirjoittamisen vaiheessa talvella ja keväällä 2023 päättyen työn luovuttamiseen. Arviointiprosessiin sisältyi vaiheet ideavaiheesta lopputuloksen julkaisemiseen saakka. Arviointia toteutettiin pääasiassa itsearviointin keinoin.

Tämä kehittämiprojekti oli kokonaisuutena laaja. Kehittämiprojektin idea lähti liikkeelle DigiFinlandin Sähköisen perhekeskuksen projektipäällikön ideasta. Teoreettinen viitekehys loi vahvan pohjan asiantuntijoiden fokusryhmähaastatteluille ja nuorten innotyöpajoille. Haastatteluja ja työpajoja suunniteltiin kahdelle, toisistaan poikkeavalle kohderyhmälle. Haastatteluja ja työpajoja järjestettiin kaikkiaan viisi syksyn 2022 aikana.

Haasteeksi haastatteluiden ja työpajojen suhteen osoittautui osallistujien rekrytointi. Arvokkaana apuna asiantuntijoiden fokusryhmähaastattelujen rekrytoinnissa toimi Sähköisen perhekeskuksen projektipäällikkö ja nuorten työpajojen rekrytoinnissa Turun ammattikorkeakoulun projektiin osallistuneet henkilöt. Asiantuntijoiden työpajoihin saatiin tavoiteltu määrä osallistujia. Nuorten työpajojen osallistujamäärä jäi hieman asetetusta tavoitteesta.

Sekä ammattilaisten haastatteluissa, että nuorten työpajoissa haasteena oli erottaa kuntien järjestämät palvelut ja hyvinvointialueiden tuottamat sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut. Keskusteluun nousivat usein esimerkiksi hyvinvointialueiden järjestämät kouluterveydenhuollon, koulupsykologin ja kuraattorin palvelut, sekä nuorten mielenterveyspalvelut. Haastatteluissa aihetta jouduttiin rajaamaan ja ohjaamaan keskustelua takaisin kuntien järjestämiin palveluihin.

Nuoret olivat erittäin aktiivisia keskustelijoita ja tuottivat arvokasta tietoa nuorten näkökulmasta ja toiveista Helpperiin liittyen. Nuorten kohdalla haasteena oli, että kaikki työpajoihin osallistuneet nuoret olivat yli 20-vuotiaita Helpperin kohderyhmän ollessa 13–25-vuotiaat nuoret. Tämän havaitsi vastauksissa

esimerkiksi siinä, että esimerkiksi tieto 2. asteen palveluista ei ollut enää ajankohtaista korkeakoulussa opiskeleville nuorille. Myös tietyt termit (esimerkiksi jopo- ja tuva-koulutus), jotka koskettaisivat enemmän peruskoulussa tai 2. asteella opiskelevia nuoria, olivat vieraita korkeakouluikäisille.

Yhteistyö DigiFinlandin ja Turun ammattikorkeakoulun tutoropettajan kanssa sujui hyvin ja projektipäällikkö sai tarvittavan tuen projektille. Kehittämiprojektin aihe, tavoite, tarve ja tuotos elivät matkan varrella, mutta muotoutuivat johtoryhmän tuella selkeäksi kokonaisuudeksi. Tavoitteen, tarpeen ja tuotoksen muotoilussa Sähköisen perhekeskuksen projektipäällikön ja tutoropettajan kanssa käydyt keskustelut olivat tärkeitä. Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymykset muotoiltiin projektipäällikön ja johtoryhmän yhteistyönä. Kaikkiaan projektiorganisaation toiminta oli mutkatonta. Projektipäällikkö työskenteli DigiFinlandille ja Turun ammattikorkeakoululle opiskelija-assistenttina huhtikuusta 2022 joulukuuhun 2022 ja tämä mahdollisti säännölliset tapaamiset Sähköisen perhekeskuksen projektipäällikön ja tutoropettajan kanssa vuoden 2022 aikana.

Kehittämiprojekti eteni projektisuunnitelman mukaisesti. Tiivis työskentely syksyllä 2022 antoi joustovaraa loppuraportin kirjoittamisen suhteen talvella ja keväällä 2023. Projektipäällikkö kehitti omaa asiantuntijuuttaan etenkin digitaalisten palveluiden, palvelumuotoilun, sisällönkehittämisen ja perhekeskustuksen suhteen.

Valitut tutkimusmenetelmät tukivat kehittämiprojektia ja edesauttoivat tuotoksen hahmottelussa ja valmistumisessa. Sekä fokusryhmähaastattelu, että innotyöpajatyöskentely antoivat molemmat arvokasta tietoa kahdesta eri näkökulmasta. Asiantuntijoiden ja nuorten näkemykset olivat arvokkaita ja täydensivät toisiaan. Induktiivinen sisällönanalyysi oli toimiva valinta tutkimusmateriaalin analysointiin.

Kehittämiprojektin tavoite oli selvittää asiantuntijoiden ja 18–25-vuotiaiden nuorten näkökulmasta, mitä tietoa kuntien järjestämistä palveluista Helpperistä tulisi löytyä. Asetettu tavoite täyttyi kehittämiprojektin myötä. Tuotokseen

muodostui selkeästi, mitä tietoa kuntien järjestämistä palveluista erityisesti toivottiin ja lisäksi saatiin arvokasta tietoa, miten digitaaliset palvelut voisivat tukea nuorten hyvinvointia. Tuotos nosti esiin myös, mitä haasteita digitaalisiin palveluihin voi liittyä. Tuotoksen avulla DigiFinlandin sisällönkehittäjät saivat tietoa asiantuntijoiden ja nuorten mielestä tärkeimmistä kuntien järjestämistä palveluista ja miten Helpperi digitaalisena palveluportaalina voisi edistää nuorten hyvinvointia. Tuotoksen mahdollinen hyödyntäminen rajautui kehittämissuunnitelman ulkopuolelle, mutta DigiFinlandille esitellyistä asiantuntijoiden ja nuorten työpajojen koosteista esiin nousseita ideoita hyödynnettiin Helpperin kehittämisessä. Kokonaisuutena tuotoksella oli mahdollisuus vaikuttaa Helpperin sisältöön, ja tämä loi merkityksellisyyttä kehittämissuunnitelman projektille.

7.5 Jatkokehittämissuunnitelmat

Tässä työssä tutkittiin yli 20-vuotiaiden korkeakouluopiskelijoiden näkemyksiä siitä, mistä kuntien järjestämistä palveluista he toivoisivat tietoa Helpperiin. Hyödyllistä olisi tutkia aihetta myös Helpperin nuoremman kohderyhmän, eli 13–19-vuotiaiden nuorten näkökulmasta, ja millaista tietoa he etsisivät Helpperin kaltaisesta asiointikokonaisuudesta.

Sähköiseen perhekeskukseen liittyen jatkossa olisi mielenkiintoista tutkia myös, miten nuoret hyödyntäisivät Helpperiä omassa arkielämässään, ja millaista hyötyä he kokisivat portaalista omalle hyvinvoinnilleen. Kyseinen tutkimus voisi johdatella myös tutkimusaiheen pariin, miten perhekeskustoiminta (fyysinen, sähköinen tai näiden yhdistelmä) voisi kokonaisuutena tukea nuorten hyvinvointia.

Erillisenä tutkimusaiheena olisi mielenkiintoista tutkia, miten jatkuvasti eteenpäin menevä digitalisaatio vaikuttaa nuorten hyvinvointiin, ja onko digitalisaatiolla yhteyttä nuorten mielenterveyteen tai haasteisiin mielenterveyden kanssa. Tästä jatkotutkimusaiheena voisi olla digitaaliset mielenterveyspalvelut, ja miten nämä voisivat tukea nuorten hyvinvointia.

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. Viitattu 20.4.2023.
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5346898/>
- Warren, D. 2018. Children's use of health care services. Australian Institute of Family Studies. Viitattu 19.5.2023. https://growingupinaustralia.gov.au/research-findings/annual-statistical-report-2017/childrens-use-health-care-services?_ga=2.5118899.1278163486.1684494440-59351635.1684494439
- Bing, V. 2012. Historical development of family centres in Sweden and the Nordic countries. Teoksessa Kekkonen, M.; Montonen, M. & Viitala, R. (toim.) *Family Centre in the Nordic Countries: A Meeting Point for Children and Families*, 15-20. Viitattu 19.5.2023. <http://norden.diva-portal.org/smash/get/diva2:700870/FULLTEXT01.pdf>
- Bulling, I.S. 2017. Stepping through the door - exploring low-threshold services in Norwegian family centres. *Child & family social work*. Vol 22, No 3, p. 1264–1273. Vaatii kirjautumisen palveluun. Viitattu 6.5.2023. <https://web-p-ebscobhost-com.ezproxy.turkuamk.fi/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=df47b952-54af-4f5c-913c-c263f716fae9%40redis>
- Bulling, I.S. & Berit, B. 2018. "It's our children!" Exploring intersectorial collaboration in family centres. *Child & family social work*. Vol 23, No 4, p. 726–734. Vaatii kirjautumisen palveluun. Viitattu 5.5.2023. <https://web-s-ebscobhost-com.ezproxy.turkuamk.fi/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=c5a548fb-5470-474f-bc0f-866d35d4d8a3%40redis>
- DigiFinland. 2022a. Sähköinen perhekeskus-projekti. Viitattu 19.5.2022. <https://digifinland.fi/toimintamme/sahkoinen-perhekeskus-projekti/>
- DigiFinland. 2022b. Tutustu meihin. Viitattu 19.5.2022. <https://digifinland.fi/tutustu-meihin/>

DigiFinland. 2023. Helpperi. Viitattu 20.4.2023.

<https://digifinland.fi/toimintamme/sahkoinen-perhekeskus-projekti/helpperi/>

Digi- ja väestötietovirasto. 2021. Nuorten digitaidot - kartoitus 2021.

Diginatiivimyyttiä murtamassa – Myös nuoret kaipaavat digitukea. Viitattu 20.4.2023.

https://dvv.fi/documents/16079645/20502009/DVV_Nuortendigitaidot_kartoitus_raportti_2021.pdf/0eb032bd-1565-a621-5e03-834427377d34/DVV_Nuortendigitaidot_kartoitus_raportti_2021.pdf?t=1630291732706

Ervamaa, S.; Haahkola, K.; Illi, M.; Markkola, A.; Tukiainen, H. & Suomalainen, K. 2015. Lasten ja nuorten palvelut 2020. Jotta yksikään lapsi tai nuori ei tipahda turvaverkon läpi. Viitattu 20.4.2023.

https://www.sitra.fi/app/uploads/2017/02/Lasten_ja_nuorten_palvelut_2020-3.pdf

Family Resource Centre National Forum. 2023. What is a Family Resource Centre (FRC)? Viitattu 19.5.2023. <https://www.familyresource.ie/what-is-a-family-resource-centre.php>

Government of the Netherlands. 2023. Youth care and child protection. Viitattu 19.5.2023. <https://www.government.nl/topics/youth-policy/youth-care-and-child-protection>

Halme, N.; Kekkonen, M. & Perälä, M-L. 2012. Perhekeskukset Suomessa.

Palvelut, yhteistoiminta ja johtaminen. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Raportti 62/2012. Tampere: Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy. Viitattu 28.6.2022.

https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/90890/URN_ISBN_978-952-245-747-9.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Halme, N.; Vuorisalmi, M. & Perälä, M-L. 2014. Tuki, osallisuus ja yhteistoiminta lasten ja perheiden palveluissa - Työntekijöiden näkökulma. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Raportti 4/2014. Tampere: Juvenes Print - Suomen Yliopistopaino Oy. Viitattu 6.5.2023.

https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/114954/URN_ISBN_978-952-302-110-5.pdf?sequence=1

Hastrup, A.; Pelkonen, M. & Varonen, P. 2021. Perhekeskusten kehittäminen ja vakiinnuttaminen tulevilla hyvinvointialueilla: ohjeita toimintasuunnitelman laadintaan. Viitattu 7.6.2022.

https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/141560/URN_ISBN_978-952-343-635-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hirsjärvi, S.; Remes, P. & Sajavaara P. Tutki ja kirjoita. 2018. 22. painos. Helsinki: Tammi.

Innokylä. 2022. Innopaja. Viitattu 21.6.2022.

<https://innokyla.fi/fi/tyokalut/innopaja>

Joronen, K.; Kanste, O.; Halme, N.; Perälä, M-L. & Pelkonen, M. 2018. Lasten ja nuorten terveyttä, hyvinvointia, kasvua ja oppimista edistävien palvelujen integraatiota tukevat toimet eri maissa. Viitattu 7.6.2022.

<https://tietokayttoon.fi/documents/10616/6354562/35-2018->

[Lasten+ja+nuorten+palveluiden+integraatio+eri+maissa.pdf/33a4657e-0fda-4bd0-a7f3-5dcd9a131e39](https://tietokayttoon.fi/documents/10616/6354562/35-2018-Lasten+ja+nuorten+palveluiden+integraatio+eri+maissa.pdf/33a4657e-0fda-4bd0-a7f3-5dcd9a131e39)

Juliusdottir, S. & Karlsdottir, E. 2012. Child and family services in the Icelandic welfare system. Teoksessa Kekkonen, M.; Montonen, M. & Viitala, R. (toim.)

Family Centre in the Nordic Countries: A Meeting Point for Children and

Families, 36-39. Viitattu 19.5.2023. [http://norden.diva-](http://norden.diva-portal.org/smash/get/diva2:700870/FULLTEXT01.pdf)

[portal.org/smash/get/diva2:700870/FULLTEXT01.pdf](http://norden.diva-portal.org/smash/get/diva2:700870/FULLTEXT01.pdf)

Jylkäs, T. 2015. Designing a smooth service experience - Finding the balance between online and offline service. Pro gradu thesis. Faculty of Art and Design. Industrial Design. University of Lapland. Viitattu 20.4.2023.

https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/61990/master%20thesis_titta%20jylkas_2015.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Kanste, O.; Joronen, K.; Halme, N.; Perälä, M-L. & Pelkonen, M. 2018. Lasten ja nuorten terveyttä, hyvinvointia, kasvua ja oppimista edistävät palvelukokonaisuudet - kokemuksia eri maista. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos.

Tutkimuksesta tiiviisti 28, 9/2018. Helsinki. Viitattu 19.5.2023.

https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136957/URN_ISBN_978-952-343-186-7.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Kanta. 2021. Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistamisen keskeiset käsitteet.

Viitattu 22.6.2022. <https://sotesanastot.thl.fi/termed-publish-server/vocabulary/5deffdd9-14bf-4e5c-b1d7-b001cd52619e/concept/3feaf459-bc9f-4d2a-afe9-bdb5ba02ecfa>

Karhinen-Soppi, A. 2019. KSLAPE perhekeskustoimintamallin arviointitutkimus.

Viitattu 4.5.2023.

<https://www.jyu.fi/edupsy/fi/laitokset/psykologia/perhetutkimuskeskus/tutkimus/kslape-perhekeskustoimintamallin-arviointitutkimus>

Kekkonen, M.; Montonen, M. & Viitala, R. 2012. Family Centre in the Nordic

Countries: A Meeting Point for Children and Families. Viitattu 5.5.2023.

<http://norden.diva-portal.org/smash/get/diva2:700870/FULLTEXT01.pdf>

Klavus J.; Hastrup, A.; Jarvala, T.; Pusa, A-K. & Rissanen, P. 2019. Monialainen perhekeskus tuottaa kustannusvaikuttavia palveluja - lapsiperhepalvelujen

taloudellinen arviointi. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 4.5.2023.

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*.

Vol 6, No 2, 231–240. Viitattu 4.5.2023. https://journalhss.com/wp-content/uploads/jhhs_62_231-240.pdf

<https://vm.fi/digitalisoinnin-periaatteet>

Kopponen, A. 2022. Digitalisoinnin periaatteet. Viitattu 7.6.2022.

<https://vm.fi/digitalisoinnin-periaatteet>

Kyytsönen, M.; Aalto, A-M. & Vehko, T. 2021. Sosiaali- ja terveydenhuollon

sähköinen asiointi 2021–2021. Väestön kokemukset. Viitattu 6.6.2022.

https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/142675/URN_ISBN_978-952-343-680-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Lämsä, R.; Grundström, J. & Kouvonen, P. 2021. Lapsiperheiden auttaminen eri toimialojen yhteistoimintana kunnissa: Lapset puheeksi -palvelumallin toimijaverkostoteoreettinen tarkastelu. *Focus Localis*. Vol. 49, No, 2, 51–67. Viitattu 5.5.2023. <https://journal.fi/focuslocalis/issue/view/7894/1237>

Majlander, S.; Vihtari, J.; Kekkonen, M.; Sankalahti, K.; Turu, P. & Rautiainen, S. 2023. Lasten ja nuorten palveluiden yhdenvertainen saavutettavuus. Kansallisen lapsistrategian toimenpiteen 14 raportti. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Työpäperi 6/2023. Viitattu 4.5.2023. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/146346/TY%c3%962023_006_Lasten%20ja%20nuorten%20palveluiden%20yhdenvertainen%20saavutettavuus_s_korjattu%20280323.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Manelius, H. 2022. Nuorten sähköinen perhekeskus-powerpoint. Vaatii käyttäjätunnuksen. Viitattu 19.5.2022.

Ministry of Education. New Zealand Government. 2023. Early learning. Viitattu 19.5.2023. <https://www.education.govt.nz/early-childhood/>

Mäki-Valkama, S. 2016. Lapsiperheiden palveluohjaus asiakkaiden kokemana. Pro gradu -tutkielma. Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö. Tampere: Tampereen yliopisto. Viitattu 4.5.2023. <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/100275/GRADU-1481539325.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Mäntyranta, T. & Kaila, M. 2008. Fokusryhmähaastattelu laadullisen tutkimuksen menetelmänä lääketieteessä. *Lääketieteellinen aikakauskirja Duodecim*. 124(13): 1507–13. Viitattu 7.6.2022. <https://www.duodecimlehti.fi/duo97349>

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 20.4.2023. <https://www.jmir.org/2021/12/e31668/PDF>

Nikupeteri A.; Nurmi, H.; Lantela, L.; Leinonen, J.; Kallinen, K.; Turunen, T. & Laitinen, M. 2021. Hyvinvointia tukevien lähipalveluiden saavutettavuuden kehykset vanhempien ja nuorten näkökulmasta. *Focus Localis*. Vol. 49, No, 2, 68–86. Viitattu 5.5.2023. <https://journal.fi/focuslocalis/issue/view/7894/1237>

Paananen, R.; Kainulainen, S.; Hyppönen, E.; Leikas, H.; Lindström, A. & Lökfors, J. 2019. 10 tarinaa nuoruudesta ja tuen tarpeista - nuorten ajatuksia palveluiden kehittämiseksi. Diakonia-ammattikorkeakoulu. DIAK Puheenvuoro 21. Tampere: PunaMusta Oy. Saatavissa myös: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/167000/DIAK_Puheenvuoro_21_verkko.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Pelin, R. 2020. Projektihallinnan käsikirja. 8. painos. Norderstedt, Saksa: BoD – Books On Demand.

Pelkonen, M.; Hastrup, A.; Normia-Ahlsten, L.; Halme, N.; Kekkonen, M.; Kiviruusu, O.; Liukko, E.; Lämsä, R. & Muranen, P. 2020. Perhekeskukset Suomessa 2019 - Kehittämisen tilanne ja työn jatkuminen. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Työpaperi 6/2020. Viitattu 4.5.2023. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/139242/URN_ISBN_978-952-343-461-5.pdf

Rolfgaard, Anna Jin. 2012. Danish family policy and the Child Reform. Teoksessa Kekkonen, M.; Montonen, M. & Viitala, R. (toim.) *Family Centre in the Nordic Countries: A Meeting Point for Children and Families*, 34-35. Viitattu 19.5.2023. <http://norden.diva-portal.org/smash/get/diva2:700870/FULLTEXT01.pdf>

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. *KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto* [verkkójulkaisu]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 20.4.2023. https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L2_2.html

Sammons, P.; Hall, J.; Smees, R.; Goff, J.; Sylva, K.; Smith, T.; Evangelou, M.; Eisenstadt, N. & Smith, G. 2015. The impact of children's centres: studying the effects of children's centres in promoting better outcomes for young children

and their families. Evaluation of Children's Centres in England. Research brief. University of Oxford. Viitattu 20.5.2023.

https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/485347/DFE-RB495_Evaluation_of_children_s_centres_in_England__the_impact_of_children_s_centres_brief.pdf

Saranto, K.; Kinnunen, U-M.; Jylhä, V. & Kivekäs, E. 2020. Digitalisaatio ja sähköiset palvelut uudistuvassa sosiaali- ja terveydenhuollossa. Teoksessa Hujala, A. & Taskinen H. (toim.) Uudistuva sosiaali- ja terveysala. Tampere: Tampere University Press, 179–212.

Sote-uudistus. 2023. Mikä on hyvinvointialue? Viitattu 4.5.2023.

<https://soteuudistus.fi/mika-on-hyvinvointialue>

STM. 2016. Digitalisaatio terveyden ja hyvinvoinnin tukena. Sosiaali- ja terveysministeriön digitalisaatiolinjaukset 2025. Viitattu 28.6.2022.

<https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/75526/JUL2016-5-hallinnonalan-ditalisaation-linjaukset2025.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

THL. 2021a. Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma (LAPE). Viitattu 6.6.2022. <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/lapsi-ja-perhepalveluiden-muutosohjelma-lape->

THL. 2021b. Perhekeskusten kehittäminen LAPE-muutosohjelmassa. Viitattu 6.6.2022. <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/lapsi-ja-perhepalveluiden-muutosohjelma-lape-/perhekeskukset>

THL. 2022a. Perhekeskus. Viitattu 6.6.2022. <https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/sote-palvelut/perhekeskus>

THL. 2022b. Perhekeskustoimintamalli. Viitattu 7.6.2022.

<https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/sote-palvelut/perhekeskus/perhekeskustoimintamalli>

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. E-kirja Ellibs-kirjapalvelussa. 2018 uudistettu painos. Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Vaatii kirjautumisen palveluun. Viitattu 20.4.2022.

<https://www.ellibslibrary.com/reader/9789520400118>

Turun Ammattikorkeakoulu. 2022a. Kehitetään yhdessä. Viitattu 9.6.2022.

<https://www.turkuamk.fi/fi/tutkimus-kehitys-ja-innovaatiot/kehitetaan-yhdessa/>

Turun Ammattikorkeakoulu. 2022b. Avoin ja vastuullinen TKI. Viitattu 9.6.2022.

<https://www.turkuamk.fi/fi/tutkimus-kehitys-ja-innovaatiot/tki-turun-ammattikorkeakoulussa/>

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2021. Hyvä tieteellinen käytäntö (HTK).

Viitattu 14.6.2022. <https://tenk.fi/fi/tiedevilppi/hyva-tieteellinen-kaytanto-htk>

Valtiovarainministeriö. 2022a. Digitaalisten palvelujen ensisijaisuus. Viitattu

6.6.2022. <https://vm.fi/digipalvelujen-ensisijaisuus>

Valtiovarainministeriö 2022b. Kuntien tehtävät ja toiminta. Viitattu 13.6.2022.

<https://vm.fi/kuntien-tehtavat-ja-toiminta>

Vilka, H. 2015. Tutki ja kehitä. E-kirja Ellibs-kirjapalvelussa. 5., päivitetty

painos. Jyväskylä: PS-kustannus. Vaatii kirjautumisen palveluun. Viitattu

20.4.2022. <https://www.ellibslibrary.com/reader/9789523701731>



Kutsu

Hei!

Kutsumme Teidät Digifinlandin Sähköinen perhekeskus-projektin haastattelutilaisuuteen. Perhekeskustyö kohdistuu suurimmalta osalta tulevan hyvinvointialueen palveluihin. Sote-uudistuksen myötä osa palveluista jää kuntiin. Haastattelutilaisuudessa hahmotellaan Perhekeskustyöhön liittyvää rajapintaa eli asiasisältöjä, jotka liittyvät perhekeskuspalveluihin mutta jäävät kunnalle. Tavoitteena on selvittää, mitkä kuntiin jäävistä palveluista ovat sellaisia, joista täytyy löytyä infoa myös Sähköisen perhekeskuksen sisällöistä. Tällaisia palveluita tuottavat esimerkiksi nuoriso- ja liikuntapalvelut, varhaiskasvatus ja koulutus, kulttuuri- ja vapaa-aikapalvelut sekä työllisyys- ja kotouttamispalvelut.

Haastattelu toteutuu ryhmähaastatteluna, jossa asiaa selvitetään tarkemmin. Pyydämme teitä tilaisuuteen asiantuntijoina tuottamaan tietoa, mitä sisältöjä ja palveluita Sähköisestä perhekeskuksesta tulisi löytyä perhettä perustaville/perheellisille ja nuorille.

Keskustelutilaisuuksiin ovat tervetulleita tulevien hyvinvointialueiden, kuntien, 3. sektorin, kirkkohallituksen ja seurakuntien sekä kansallisten toimijoiden edustajat yhdenvertaisesti. Toivomme alueilta edustusta edellä mainituilta toimialoilta.

Haastattelutilaisuus toteutetaan kaksi kertaa samansisältöisenä Teamsin välityksellä to 1.9. ja pe 2.9. klo 9.00–10.30. Voitte osallistua kumpaan tilaisuuteen haluatte. Tilaisuudet nauhoitetaan. Tilaisuudessa tuotettavaa materiaalia hyödynnetään YAMK-opiskelija Sanna Vaskinin opinnäytetyöprosessissa. Opinnäytetyöstä informoidaan tarkemmin niitä henkilöitä, jotka osallistuvat haastatteluihin.

Ennakoilmoittautuminen 30.6.2022 mennessä oheisen linkin kautta. Kutsut lähetetään osallistujalistan perusteella.

Ilmoittautumislinkki: https://digifinland-my.sharepoint.com/:x/g/personal/ext_sanna_vaskin_digifinland_fi/Ec1QjQnkidFDsIW6aygDRdlBG_fyMHQhqHLeEa0GNO2984g?e=gTQ3ML

Ystävällisesti,

Hanna Manelius, projektipäällikkö

Sanna Vaskin, terveydenhoitaja, YAMK-opiskelija (Terveysten edistäminen)



Kutsu työpajaan

1.7.2022

Kuntiin ja 3. sektorille jäävät palvelut Sähköisessä perhekeskuksessa työpaja 1.9./2.9.2022 klo 9.00–10.30 (toteutuu samansisältöisenä)

Tilaisuudessa selvitetään kuntiin ja 3. sektorille jäävien palveluiden roolia Sähköisessä perhekeskuksessa, ja hahmotellaan mitä sisältöjä tulisi tuoda näkyviin Sähköiseen perhekeskukseen.

Aikataulu:

Klo 9.00–9.05 Tervetuloa ja työpajaohjeistus / Terveystoimittaja, yamk-opiskelija Sanna Vaskin

Klo 9.05–9.15 Sähköisen perhekeskuksen esittely / Projektipäällikkö Hanna

Manelius Klo 9.15–10.30 Työpajatyöskentely

Tilaisuudet tallennetaan ja tilaisuudessa tuotettavaa materiaalia hyödynnetään Sähköisen perhekeskuksen kehittämisessä ja yamk-opiskelija Sanna Vaskinin opinnäytetyö-prosessissa, jossa selvitetään nuorten kuntiin jääviä palveluita Sähköisessä perhekeskuksessa.

Tilaisuuteen osallistuminen katsotaan myöntymisenä tilaisuuden tallentamiselle ja materiaalin hyödyntämiselle em. käyttötarkoituksissa.

Jos tilaisuuden jälkeen herää kysymyksiä tai täydennettävää aiheeseen liittyen, ideoita ja kehitysehdotuksia otetaan mielellään vastaan: ext.sanna.vaskin@digifinland.fi

Sähköisestä perhekeskuksesta löytyy lisätietoa osoitteesta:
<https://digifinland.fi/toimintamme/sahkoinen-perhekeskus-projekti/>

Ystävällisesti

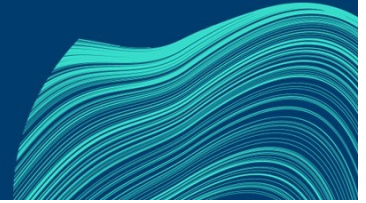
Hanna Manelius, projektipäällikkö

Sanna Vaskin, terveydenhoitaja, YAMK-opiskelija (Terveystoimittaja)

DigiFinland

Kuntiin jäävät palvelut Sähköisessä perhekeskuksessa

1.9.2022 klo 9.00-10.30





Aamupäivän aikataulu

- Klo 9.00-9.05 Tervetuloa ja työpajaohjeistus / th, yamk-opiskelija Sanna Vaskin
- Klo 9.05-9.15 Sähköisen perhekeskuksen esittely / Oskari Savisalo
- Klo 9.15-10.30 Työpajatyöskentely (Sähköisen perhekeskuksen osa-alueet n. 45min, Nuorten sähköisen perhekeskuksen osa-alueet n. 25min.)

2



Sähköinen perhekeskuskokonaisuus ja kuntien palvelut

- Sähköinen perhekeskuskokonaisuus jakautuu eri osa-alueisiin:
 1. Perheellisten ja perhettä perustamassa olevien asiointikokonaisuus (Omaperhe)
 2. Nuorten asiointikokonaisuus
 - (3. Ammattilaisten käyttöön tarkoitettu kokonaisuus)
- Lakisääteiset palvelut:

Koulutus- ja varhaiskasvatus, kulttuuri-, nuoriso-, kirjasto- ja liikuntapalvelut
- Kuntien itsehallinnolliset tehtävät:

Talous, työllisyys, asuminen

3

Mahdollisia osa-alueita, mistä tuoda tietoa Sähköiseen perhekeskukseen (klo 9.15-10.00)



- Mikä on mielestänne kuntiin jäävien palveluiden rooli perhekeskustyössä/sähköisessä perhekeskuksessa?
- kulttuuri- ja kirjasto
- nuoriso- ja liikuntapalvelut
- työllisyyden hoito
- kotouttamispalvelut
- perusopetus ja 2. aste
- varhaiskasvatus ja esiopetus
- seurakunta
- joku muu, mikä?

4

Nuorten sähköinen perhekeskus (klo 10.00-10.25)



- Mitä sisältöjä ja palveluita tulisi löytyä nuorten osiosta kuntiin jäävien palveluiden osalta?
- Eroavatko nuorten palvelut/sisällöt aikaisemmista, ja jos niin miten?
 - kulttuuri- ja kirjasto
 - nuoriso- ja liikuntapalvelut
 - työllisyyden hoito
 - kotouttamispalvelut
 - perusopetus ja 2. aste
 - seurakunta
 - joku muu, mikä?

5



Q&A

- Kysyttävää? Täydennettävää? Lisättävää?
- Ota yhteyttä ext.sanna.vaskin@digifinland.fi

6



Omaperhe

Sähköinen perhekeskus ja Nuorten osuus Helpperi

Nuorten osion eli Helpperin kehittäminen
11/2022



TYÖPAJAN AIKATAULU

- ❖ Tervetuloa (n. 5min)
- ❖ Mitä ovat Sähköinen perhekeskus ja Helpperi (n. 10min)
- ❖ Kysely (n. 15min)
- ❖ Keskustelu (n. 60min)
- ❖ Työpajan jälkeen – loppukysely, palautus 11.11. mennessä



Sähköinen perhekeskus on sähköinen kanava hyvinvointialueiden asukkaille

Sähköinen perhekeskus on perheiden, perhettä suunnittelevien, nuorten sekä ammattilaisten verkkopalvelu, joka kokoaa luotettavan tiedon, tuen ja palvelut yhteen paikkaan.



Käyttäjä löytää omaan elämäntilanteeseensa sopivaa luotettavaa tietoa ja apua eri muodoissa.

Verkkopalvelusta käyttäjä löytää fyysiset palvelut, kohtaamispaikkatoiminnan sekä sähköiset asiointipalvelut yhden kokonaisuuden alta.

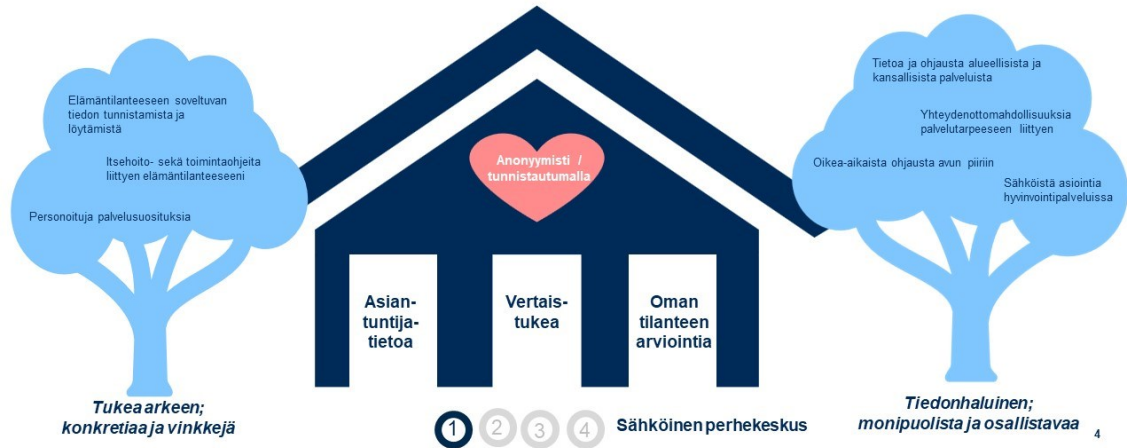
Sähköinen perhekeskus ei kehitä uusia palveluita, vaan kokoaa olemassa olevia palveluita yhteen paikkaan. Sähköinen perhekeskus kokoaa yhteen hyvinvointialueiden, kuntien ja 3. sektorin (järjestöt, seurakunnat) palvelut.



1 2 3 4 Sähköinen perhekeskus

3

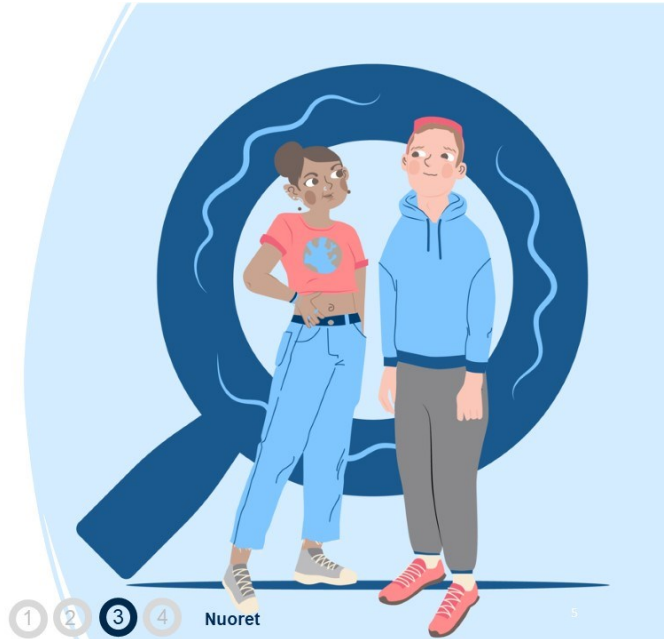
Sähköisestä perhekeskuksesta löytyy tukea ja tietoa arkeen



4

Nuorten kokonaisuus eli Helpperi

- Nuorten kokonaisuuden toteutus on alkanut syksyllä 2022
- Nuorten kokonaisuus on nimeltään Helpperi
- Nuorten osio on oma erillinen osionsa sähköisessä perhekeskuksessa
- Suunnattu 13-25-vuotiaille nuorille
 - Tärkeää että nuori kokee kokonaisuuden itselleen tarkoitetuksi
 - Tuodaan positiivisella tavalla nuoruus esiin
 - Sisällyttään nuorille ja nuorten maailmaan soveltuva
 - Nuoria kiinnostavaa tietoa ja nuorten palveluihin ohjauksia
- Ensimmäinen tuotantoversio valmistuu keväällä 2023



1 2 3 4 Nuoret

Ydin- kysymykset

- **Mitä sisältöjä ja palveluita tulee löytyä Helpperistä?**
- **Mitkä teidän mielestä tärkeitä?**
- **Mitkä asiat tuovat hyvinvointia nuorille?**

6



Kulttuuri

- Mitä sisältöjä ja palveluita tulee löytyä Helpperistä?
- Mitkä teidän mielestä tärkeitä?
- Mitkä asiat tuovat hyvinvointia nuorille?

7



Kirjasto

- Mitä sisältöjä ja palveluita tulee löytyä Helpperistä?
- Mitkä teidän mielestä tärkeitä?
- Mitkä asiat tuovat hyvinvointia nuorille?

8



Nuoriso- ja liikuntapalvelut

- Mitä sisältöjä ja palveluita tulee löytyä Helpperistä?
- Mitkä teidän mielestä tärkeitä?
- Mitkä asiat tuovat hyvinvointia nuorille?

9



Osallisuus ja vaikuttaminen

- Mitä sisältöjä ja palveluita tulee löytyä Helpperistä?
- Mitkä teidän mielestä tärkeitä?
- Mitkä asiat tuovat hyvinvointia nuorille?

10



Koulu- ja opiskelupalvelut

- Mitä sisältöjä ja palveluita tulee löytyä Helpperistä?
- Mitkä teidän mielestä tärkeitä?
- Mitkä asiat tuovat hyvinvointia nuorille?

11



Työllisyyden hoito

- Mitä sisältöjä ja palveluita tulee löytyä Helpperistä?
- Mitkä teidän mielestä tärkeitä?
- Mitkä asiat tuovat hyvinvointia nuorille?

12

Pohdittavaksi

- Millainen rooli Helpperillä voisi olla hyvinvointisi edistämisessä?
- Missä Helpperi pitäisi olla esillä, että sinne löytäisi?
- Millainen Helpperin pitäisi olla (esim. käyttöliittymä, mobiililappi?), että sitä käyttäisi?
- Millaisena näet sähköisten/digitaalisten palveluiden roolin tulevaisuudessa?

KIITOS OSALLISTUMISESTASI!
Kysyttävää, lisättävää?

➤ sanna.vaskin@edu.turkuamk.fi



Haemme alle 26-vuotiaita opiskelijoita mukaan Sähköisen perhekeskuksen nuorten osion sisällön kehittämisen työpajoihin marraskuussa 2022



Sähköisen perhekeskus- projektissa kehitetään kansallista asiointiportaalia Perhekeskustyöhön liittyen.

Voit lukea lisää projektista:

<https://digifinland.fi/toimintamme/sahkoinen-perhekeskus-projekti/>

Mitä tarjoamme:

- Työpajaan osallistuminen antaa hyvän näkemyksen kansalliseen IT-kehittämiseen ja tulevien hyvinvointialueiden valmisteluun liittyen. Olet mukana ainutlaatuisessa kehittämistyössä!
- Työpajasta saat opintopisteitä (2 op) ja todistuksen Sähköisen perhekeskuksen kehittämistyöhön osallistumisesta.

Työpajoissa:

- Kehitetään Sähköisen perhekeskuksen nuorten osion sisältöjä ja pohditaan käyttöliittymän toimivuutta nuorille.

Edellytykset työpajoihin osallistumiselle:

- Työpajoihin haetaan alle 26-vuotiaita osallistujia (Sähköisen perhekeskuksen nuorten osio suunnattu 12–25-vuotiaille, toivomuksena saada kohderyhmältä näkökulmaa)
- Aktiivinen keskustelu ja osallistuminen kehittämiseen työpajoissa

Kuinka paljon työaikaan tehtävä edellyttää ja millaisilla aikatauluilla: Osallistut yhteen 1,5 h mittaiseen työpajaan. Työpaja-päivät löytyvät oheisesta saatekirjeestä.

Kiinnostuitko?

Lue asiasta tarkemmin oheisesta saatekirjeestä ja ota yhteyttä mieluiten heti – kuitenkin viimeistään 28.10.2022.

Sanna Vaskin, terveydenhoitaja, yamk-opiskelija Terveyden edistäminen
sanna.vaskin@edu.turkuamk.fi

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

TURKU AMK



MASTER-tutkinnot /Terhy

TYÖPAJAN KUTSUKIRJE

Opinnäytetyön nimi: Sähköinen perhekeskus nuorten hyvinvoinnin tukena: nuorten kuntiin jäävät palvelut

Päiväys 14.10.2022

HALUATKO PÄÄSTÄ MUKAAN KEHITTÄMÄÄN AINUTLAATUISTA KANSALLISTA SÄHKÖISTÄ PERHEKESKUSTA?

Hyvä 18–25-vuotias ammattikorkeakouluopiskelija,

Sähköinen perhekeskus tulee olemaan asiointikanava hyvinvointialueiden Perhekeskustoiminnalle. Sähköinen perhekeskus kokoaa yhteen lapsille, nuorille ja perheille tarkoitettuja palveluita. Sähköisen perhekeskuksen toteuttaa DigiFinland yhdessä kumppaneiden kanssa. Lisätietoa Sähköisestä perhekeskuksesta löydät osoitteesta: <https://digifinland.fi/toimintamme/sahkoinen-perhekeskus-projekti/>

Haemme nyt opiskelijoita mukaan Sähköisen perhekeskuksen nuorten osion sisällön kehittämisen työpajoihin marraskuussa 2022. Vaikutat osallistumisellasi nuorille suunnatun palvelun sisältöön. Työpajoista saat opintopisteitä (2 op) ja todistuksen Sähköisen perhekeskuksen kehittämistyöhön osallistumisesta. Työpajoissa kartoitetaan nuorten näkökulmaa, mitä sisältöjä Sähköisen perhekeskuksen nuorten osiosta tulee löytyä, ja pohditaan, miten nuoret löytävät Sähköisen perhekeskuksen käyttäjiksi. Työskentelemme työpajassa vapaamuotoisesti keskustellen interaktiivisuutta hyödyntäen. Työpajat ovat osa Turun ammattikorkeakoulussa suorittamaani ylempää ammattikorkeakoulututkintoa (Terveystieteiden edistäminen YAMK) ja siihen kuuluvaa opinnäytetyötä. Opinnäytetyö toteutetaan yhteistyössä Digifinlandin kanssa.

Työpajat toteutuvat samansisältöisinä Teamsin välityksellä. Toivomme Sinun osallistuvan yhteen seuraavista työpajoista: **to 10.11. klo 9.00–10.30, to 10.11. klo 12–13.30, pe 11.11. klo 9–10.30 ja pe 11.11. klo 12–13.30**. Työpajan kesto on maksimissaan 1,5 h. Yhteen työpajaan otetaan enintään 4 osallistujaa. Työpajat tallennetaan.

Osallistuminen työpajaan katsotaan samalla suostumukseksi opinnäytetyöhön osallistumiseen. Osallistuminen on täysin vapaaehtoista ja Sinulla on oikeus keskeyttää osallistumisesi opinnäytetyöhön tai peruuttaa antamasi suostumus milloin tahansa seuraamuksitta ja syytä ilmoittamatta. Tilaisuudessa kerätään henkilötietoja ja näitä käsitellään Turun ammattikorkeakoulun tietosuojaselosteen mukaisesti. Liitteenä tietosuojaseloste, jossa on tarkemmat tiedot henkilötietojesi käsittelystä. Opinnäytetyön tekijä huolehtii aineiston tietoturvasäilyttämisestä, ja pääsy aineistoon on ainoastaan hänellä ja opinnäytetyön ohjaavalla opettajalla. Opinnäytetyön valmistuttua kerätty aineisto hävitetään 6 kuukauden kuluttua. Työpajojen tulokset tullaan raportoimaan niin, ettei yksittäinen työpajaan osallistuja ole tunnistettavissa tuloksista.

Ilmoittauduthan työpajaan pikaisesti allekirjoittaneelle sähköpostitse ja kerrot, mihin työpajaan pääset mukaan. Vastaa mielelläni mahdollisiin lisäkysymyksiin.

Osallistumisestasi kiittäen

Sanna Vaskin

Terveydenhoitaja, yamk-opiskelija

sanna.vaskin@edu.turkuamk.fi

Opinnäytetyön ohjaaja on Sanna-Maria Nurmi, lehtori, Turun amk/Terveys ja hyvinvointi, Master School.

SUOSTUMUS OSALLISTUA OPINNÄYTETYÖHÖN

Opinnäytetyön nimi: Sähköinen perhekeskus nuorten hyvinvoinnin tukena: nuorten kuntiin jäävät palvelut

Olen ymmärtänyt, että opinnäytetyöhön osallistuminen on vapaaehtoista ja voin keskeyttää osallistumiseni milloin tahansa ilmoittamalla asiasta opinnäytetyön tekijälle. Keskeyttämisestä ei aiheudu minulle minkäänlaisia kielteisiä seuraamuksia.

Minua on informoitu suullisesti ja kirjallisesti opinnäytetyön toteuttamiseen liittyvistä asioista, kuten opinnäytetyön toteutuksesta ja etenemisestä, vapaaehtoisuudesta ja oikeudestani keskeyttää osallistuminen syytä ilmoittamatta.

Kun osallistut työpajaan ilmaiset, että haluat osallistua opinnäytetyöhön.

Yhteystiedot:

Sanna Vaskin

Terveydenhoitaja, yamk-opiskelija

sanna.vaskin@edu.turkuamk.fi

Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus	Henkilötietoja käsitellään ja kerätään Sähköisen perhekeskuksen nuorten osion sisällön kehittämiseksi. Työpajat ovat osa Sanna Vaskinin yamk kehittämistyötä. Työpajat järjestetään Teams-kokouksena, jossa henkilötiedot näkyvät osallistujille. Kokous tallennetaan. Aineisto hävitetään heti, kun kehittämistyö on hyväksytty.
	Työpajojen tulokset tullaan raportoimaan niin, ettei yksittäinen työpajaan osallistuja ole tunnistettavissa tuloksista.
Henkilötietojen käsittelyn oikeusperuste	Oikeusperuste on rekisteröidyn suostumus.
Rekisterinpitäjän tai kolmannen osapuolen oikeudet edut	Rekisterinpitäjällä on oikeus käsitellä tietoja siinä määrin, missä ne ovat tarpeen Sähköisen perhekeskuksen sisällön kehittämiseksi ja/tai osana Sanna Vaskinin kehittämistyötä.
Käsiteltävät henkilötietoryhmät ja henkilötietojen säilytysajat	Työpajoihin osallistuvien opiskelijoiden käsiteltäviä tietoja ovat nimi, ikä, sähköpostiosoite, ääni, kasvot, ip-osoite, opiskelijanumero, opiskelupaikka, tapahtuma-aika. Henkilötietoja säilytetään Sanna Vaskinin kehittämistyön valmistumiseen saakka ja aineisto hävitetään heti, kun kehittämistyö on hyväksytty.
Säännönmukaiset tietolähteet	Henkilötietoja kerätään seuraavista lähteistä: <ul style="list-style-type: none"> • Suoraan rekisteröidyltä kohteelta • Haastattelu • Videointi Tietojen toimittaminen on vapaaehtoista.
Henkilötietojen vastaanottajat tai vastaanottajaryhmät	Kerättyjä henkilötietoja käsittelee ainoastaan opinnäytetyön tekijä Sanna Vaskin ja opinnäytetyön ohjaaja Sanna-Maria Nurmi.
Olellaiset tiedot henkilötietojen siirrosta kolmansiiin maihin (EU:n tai ETA:n ulkopuolelle)	Henkilötietoja ei siirretä kolmansiiin maihin.

Tietojen suojauksen periaatteet	Tietoihin on pääsy vain niillä henkilöillä, jotka tietoja työtehtäviensä puolesta tarvitsevat. Pääsyä on rajattu käyttäjätunnuksilla ja käyttöoikeuksilla.
Rekisteröidyn oikeudet	<p>https://tietosuoja.fi/rekisteroidyn-oikeudet</p> <p>Henkilötietojen perusteella ei tehdä profilointeja.</p> <p>Henkilötietojen käsittely kuvataan mahdollisimman kattavasti ja läpinäkyvästi tässä tietosuojailmoituksessa ja pyrkien kehittämään ilmoituksen sisältöä. Ilmoitamme merkittävistä muutoksista lain edellyttämällä tavalla.</p> <p>Rekisteröity voi käyttää oikeuksiaan ottamalla yhteyttä ilmoituksessa mainittuun yhteyshenkilöön tai tietosuojavastaavaan. Lisätietoja rekisteröidyn oikeuksista antavat yhteyshenkilö ja/tai tietosuojavastaava.</p>
	<p>Jos henkilötietojen käsittely ei edellytä rekisteröidyn tunnistamista ilman lisätietoja eikä rekisterinpitäjä pysty tunnistamaan rekisteröityä, niin oikeutta tietojen tarkastamiseen, oikaisuun, poistoon, käsittelyn rajoittamiseen, ilmoitusvelvollisuuteen ja siirtämiseen ei sovelleta.</p> <p>Sinulla on oikeus tehdä valitus Tietosuojavaltuutetun toimistoon, mikäli katsot, että henkilötietojesi käsittelyssä on rikottu voimassa olevaa tietosuojalainsäädäntöä.</p> <p>Tietosuojavastaavan yhteystiedot on mainittu tietosuojailmoituksen alussa. Kaikki pyynnöt käsitellään tapauskohtaisesti.</p>