

# **Palvelupolun kehittäminen palvelun tunnetta- vuutta lisäämällä**

**Etelä-Karjalan perhetyön kehittämissyhdistyksen Ero lapsiper-  
heessä -työ**

LAB-ammattikorkeakoulu

Sosionomi (YAMK)

Integroitujen hyvinvointipalvelujen kehittäjä ja johtaja

2024

Hanne Hotti

## Tiivistelmä

Tekijä(t)	Julkaisun laji	Valmistumisaika
Hanne Hotti	Opinnäytetyö, YAMK	2024
	Sivumäärä	
	44, 6 liitesivua	
Työn nimi		
<b>Palvelupolun kehittäminen palvelun tunnettavuutta lisäämällä</b>		
Etelä-Karjalan perhetyön kehittämissyhdistyksen Ero lapsiperheessä -työ		
Tutkinto ja koulutusala		
Sosionomi (YAMK), Integroitujen hyvinvointipalvelujen kehittäjä ja johtaja		
Toimeksiantajaorganisaatio (jos opinnäytetyöllä on toimeksiantaja)		
Etelä-Karjalan perhetyön kehittämissyhdistys ry		
Tiivistelmä		
<p>Opinnäytetyön toimeksiantaja oli Etelä-Karjalan perhetyön kehittämissyhdistys ry:n Ero lapsiperheessä -työ. Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli Etelä-Karjalan perhetyön kehittämissyhdistyksen Ero lapsiperheessä -työn näkyvyyden ja tunnettavuuden kehittäminen niin, että asiakkaat löytäisivät palveluihin paremmin. Opinnäytetyön tarkoituksena oli Ero lapsiperheessä -työn palvelupolun selkiyttäminen niin asiakkaille, kuin yhteistyötahoille. Opinnäytetyö toteutettiin tutkimuksellisenä kehittämistyönä ja sen lähestymistapana oli laadullisten sekä määrällisten tutkimusmenetelmien hyödyntäminen aineistonkeruu- ja analyysimenetelminä. Lisäksi aineiston keruussa hyödynnettiin Ero lapsiperheessä -työn tiimille toteutettua työpajaa sekä Alueellisen Erotiimin tapaamisessa toteutunutta keskustelua. Tutkimusmenetelminä käytettiin Ero lapsiperheessä -työn tiimille tehtyä strukturoitua teemahaastattelua sekä jo olemassa oleville ja yhteistyöhön rekrytoitaville yhteistyötahoille toteutettua sähköistä verkkokyselyä. Opinnäytetyön tulosten analysoinnissa laadullisen aineiston osuudessa käytettiin aineistolähtöisen sisällönanalyysin menetelmiä ja määrällisen aineiston analysoinnissa hyödynnettiin webropol-ohjelman tarjoamia työkaluja.</p> <p>Haastattelu, sähköinen kysely sekä Ero lapsiperheessä -työn tiimille toteutettu työpaja ja yhteistyöverkoston kanssa järjestetty keskustelutilaisuus tukivat toinen toisiaan tulosten näkökulmasta. Opinnäytetyön tuloksista käy ilmi, että Ero lapsiperheessä -työn tunnettavuutta sekä kentällä, että perheiden kanssa työskentelevien keskuudessa olisi hyvä lisätä. Tunnettavuus lisää asiakkaiden palveluun ohjautumista niin itsenäisesti, kuin muiden eroauttamispalveluita tarjoavien ohjaamana. Jatkotutkimusaihe voisi liittyä hyvinvointialueen yhdyspintatyöskentelyn toteutumisen seurantaan erityisesti kolmannen sektorin näkökulmasta, sekä kuinka sähköinen perhekeskus on auttanut ihmisiä löytämään eropalveluiden piiriin.</p>		
Asiasanat		
Tunnettuus, avioero, perhetyö, lapsinäkökulma, verkostotyö		

## Abstract

Author(s) Hanne Hotti	Type of Publication Master thesis, UAS Number of Pages 44	Published 2024
Title of Publication <b>Improvement service path for individual client by increasing awareness of service</b> Assistance service for divorced family with children of South-Karelian family work development association		
Degree, Field of Study Bachelor of social services (UAS), Developer and manager of integrated welfare services		
Organisation of the client (if the thesis work is commissioned by another party) South-Karelian family work development association ra		
Abstract <p>The client of the thesis was the Assistance service for divorced family with children of South-Karelian family work development association ra. The goal of this thesis was to develop the visibility and familiarity of the Assistance for divorced family with children of the South Karelia family work development association so that customers can find the services better. The purpose of the thesis was to clarify the service path of the Assistance for divorced family with children for both clients and partners. The master's thesis was carried out as a research development work and its approach was the utilization of qualitative and quantitative research methods as data collection and data analysis methods. In addition, in the collection of the material, the workshop implemented for the team of Assistance service for divorced family with children was used, as well as the discussion that took place at the meeting of the regional divorce supporting team. The research methods used were a structured thematic interview conducted for the team of the Assistance service for divorced family, as well as an electronic online survey conducted for existing and recruiting partners. The methods of subject-oriented content analysis and tools served by Webropol-software were used in the analysis of the results of the thesis.</p> <p>The interview, electronic survey, as well as the workshop implemented for the workshop for team of the Assistance service for divorced family and the discussion event held with the cooperation network supported each other from the point of view of the results. The result of the thesis shows that it would be good to increase the awareness of the Assistance service for divorced family both in the field and among those who work with families. Familiarity increases customers orientation to the service both independently and when guided by other providers of separation services. The topic of further research could be related to the monitoring of the realization of joint surface working in the welfare area, especially from the perspective of the third sector and how online family center has helped people to find divorce support services.</p>		
Keywords Familiarity, divorce, familywork, children`s perspective, networking		

## Sisällys

1	Johdanto.....	1
2	Kehittämistyön lähtökohdat.....	3
2.1	Yhteistyöorganisaatio .....	3
2.2	Nykytila ja kehittämistarve .....	3
3	Ero lapsiperheessä -työn tunnettavuuden kehittäminen .....	5
3.1	Ero kriisinä.....	5
3.2	Eron vaikutus lapseen .....	5
3.3	Eroauttaminen .....	7
3.4	Ero lapsiperheessä -työ .....	7
3.5	Ero lapsiperheessä -työn palvelupolku ja palvelukokonaisuuden rakentuminen..	8
3.6	Ero lapsiperheessä -työn palveluiden tunnettavuus ja sen lisääminen.....	8
3.6.1	Verkostoituminen.....	9
3.6.2	Palveluiden tunnettavuuden lisäämisen mahdollisuudet digitaalisten palvelualueiden avulla.....	10
4	Tutkimuksellisen kehittämistyön tarkoitus, tavoite ja tutkimuskysymykset.....	12
5	Menetelmälliset lähtökohdat.....	13
5.1	Tutkimuksellinen kehittäminen.....	13
5.2	Tiedonkeruumenetelmät.....	15
5.2.1	Ero lapsiperheessä -työn tiimin haastattelu.....	16
5.2.2	Yhteistyöverkostolle toteutettu sähköinen kysely .....	17
5.3	Aineiston analysointi .....	18
6	Tutkimuksellisen kehittämistyön tulokset.....	21
6.1	Ero lapsiperheessä -työn tunnettavuuden ja asiakkaan palvelupolun nykytila....	21
6.2	Ero lapsiperheessä -työn tunnettavuus ja sen lisäämisen merkitys yhteistyöverkostossa .....	22
6.3	Palvelupolun rakentumisen ja yhteistyöverkoston laajenemisen haasteisiin vastaaminen.....	24
6.4	Verkoston kokemukset Ero lapsiperheessä -työstä ja sen tunnettavuudesta .....	26
6.5	Tulosten esittäminen Etelä-Karjalan perhetyön kehittämissyhtymän Ero lapsiperheessä -työn tiimille .....	30
7	Pohdinta .....	34
7.1	Tulosten tarkastelu .....	34
7.2	Eettisyys ja luotettavuus .....	39
7.3	Johtopäätökset ja kehittämissuhteet .....	43
	Lähteet .....	45

Liite 1. Tutkimukseen osallistuvan tietoon perustuva suostumus

Liite 2. Saatekirje Ero lapsiperheessä -työn tiimin jäsenille

Liite 3. Opinnäytetyötä koskeva tietosuojailmoitus

Liite 4. Ero lapsiperheessä -työn tiimin haastattelurunko

Liite 5. Saatekirje Ero lapsiperheessä -työn yhteistyöverkostolle

Liite 6. Sähköisen kyselyn runko

## 1 Johdanto

Avio- ja avoerot koskettavat useita suomalaisia lapsiperheitä ja lapsiperheiden tukeminen erotilanteessa on yksi Sosiaali- ja terveysministeriön 2016-2019 aloitetun ja 2020-2023 hallitusohjelman mukaisesti jatkettua Lapsi- ja perhepalvelujen muutosohjelmaa. Lapsen etu ja oikeudet mainitaan Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelman eroauttamisen ensimmäisinä prioriteetteinä. Sen takaamiseksi eroauttamiseen kuuluu muun muassa yhteistyövanhemmuuden tukeminen, sekä vanhempien huolen vähentäminen. (Bildjuschkin 2018, 7.)

Chang ym. (2016) on tutkimuksessaan käsitellyt vanhempien eron vaikutuksia eroperheen lapsiin ja erityisesti sitä, vaikuttaako avioero lapsen aikuisikään esimerkiksi mielenterveysongelmien suurempana esiintymisenä. Muun muassa vanhempien eron ajoituksella todetaan olevan jonkin verran merkitystä pitkän tähtäimen vaikutusten esiintymiselle. Mitä lähempänä murrosikää ero ajoittuu, sitä helpommin tutkimuksen mukaan erilaisia masennukseen viittaavia oireita kasaantuu lapselle aikuisiässä. (Chang. ym. 2016, 599-680.) Avioeron ei kuitenkaan katsota itsessään vaikuttavan eroperheen lapsiin, vaan suurempi vaikutus on sillä, kuinka eroprosessi toteutuu ja millä tavalla eroavat vanhemmat sen hoitavat. Esimerkiksi vanhempien huonot välit, heikko kommunikointi ja mahdollinen riitaisuus eron aikana sekä sen jälkeen voi vaikuttaa negatiivisesti lapseen. (Korhonen 2021.)

Ero luo eräänlaisen kriisitilan niin eroa tekeville vanhemmille, kuin perheen lapsille. Eroavilla vanhemmilla voi olla haasteellista omien voimavarojensa säätelyyn, jolloin lapsen tilanteen ja tarpeiden näkeminen on usein haasteellista. Eroprosessin ollessa haastava, esimerkiksi riitaisan huoltajuudesta sopimisneuvottelun, sekä siihen liittyvän negatiivisen käyttäytymisen seurauksena vanhempien tulehtuneet välit heijastuvat lapseen ja on usein lapsen psyykelle vahingollista. Eroaville ja eroa suunnitteleville perheille tarjotaan eroauttamispalveluita niin lakisääteisesti kunnan toimesta, kuin myös muiden eri toimijoiden tarjoamina. Palveluiden haasteina on ollut muun muassa heikko tietämys palveluiden tarjonnasta, sisältöerot, sekä palveluihin ohjautuminen ajoissa. (Nurmela & Kaittila 2019. 422-424.) Etelä-Karjalassa tällä hetkellä eroauttamista tarjoavat niin hyvinvointialueiden perhetyön palveluiden lisäksi seurakuntien perhetyö, sekä eri järjestöt. Yksi eroauttamista tarjoava yhdistys on Etelä-Karjalan perhetyön kehittämissyhdistys ry ja sen Ero lapsiperheessä -työ. (EKHVA.)

Tämän opinnäytetyön toimeksiantajana on Etelä-Karjalan perhetyön kehittämissyhdistys ry:n Ero lapsiperheessä -työ. Etelä-Karjalan perhetyön kehittämissyhdistys ry on valtakunnallisen Ensi- ja turvakotien liiton jäsenyhdistys. Lapsiperheiden tukemiseen ja yhteiskunnallisen aseman parantamiseen painottuvana organisaationa se on toiminut vuodesta 1995. Etelä-Karjalan perhetyön kehittämissyhdistys ry:n palvelutarjontaan kuuluu yhtenä osa-alueena

Ero lapsiperheessä -työ. Ero lapsiperheessä-työ on muotoutunut 2012-2014 toteutuneen EEVA -eväitä eron jälkeiseen vanhemmuuteen -hankkeen pohjalta vakiinnuttaen asemansa yhdeksi Etelä-Karjalan perhetyön kehittämissyhdistys ry:n pysyvästi tarjolla olevaksi toiminnaksi. (Etelä-Karjalan perhetyön kehittämissyhdistys ry Ensi- ja turvakotien liitto.) Ero lapsiperheessä -työn kohderyhmää ovat lapsiperheet, joissa vanhemmat, taikka toinen vanhemmista harkitsevat eroa, tai ovat jo jossakin vaiheessa eroprosessia. Ero lapsiperheessä -työ tarjoaa järjestöpohjaista, maksutonta matalan kynnyksen keskusteluapua eroa pohtiville ja eronneille vanhemmille, sekä heidän alaikäisille lapsilleen. (Etelä-Karjalan perhetyön kehittämissyhdistys.)

Opinnäytetyö toteutetaan laadullisen ja määrällisen tutkimuksen menetelmiä hyödyntäen tutkimuksellisen kehittämistoiminnan näkökulmasta. Opinnäytetyön tavoitteena on Etelä-Karjalan perhetyön kehittämissyhdistyksen Ero lapsiperheessä -työn näkyvyyden ja tunnettavuuden kehittäminen niin, että asiakkaat löytäisivät palveluihin paremmin. Opinnäytetyön tarkoituksena on Ero lapsiperheessä -työn palvelupolun selkiyttäminen niin asiakkaille, kuin yhteistyötahoille.

## 2 Kehittämistyön lähtökohdat

### 2.1 Yhteistyöorganisaatio

Ensi- ja turvakotien liiton Etelä-Karjalan perhetyön kehittämissyhdystys ry:n Ero lapsiperheessä -työ tarjoaa ilmaista matalan kynnyksen tukea lapsiperheille, joissa mietitään eroa, taikka ollaan jo prosessissa. Lähtökohdana on lapsen näkökulman huomioiminen erotilanteessa tukien vanhempien yhteistyövanhemmuutta, sekä lapsen ja molempien vanhempien hyvinvointia erotilanteessa. Ero lapsiperheessä -työ tarjoaa tukea niin ammattilaisten, kuin vertaistukijoiden antamana. (Ero lapsiperheessä -työn laatukriteerit 2021, 5.)

Maksuttomuuden lisäksi Ero lapsiperheessä -työllä on muitakin vahvuuksia. Ensimmäkin palvelun tarjoamisessa on kiinnitetty huomiota siihen, että siihen hakeutuminen olisi mahdollisimman vaivatonta ja kynnys hakeutua palveluihin olisi matala. Asiakkaalla on mahdollisuus valita itselleen sopiva tapa käyttää Ero lapsiperheessä -työn palveluita, sillä kohtaaminen on tehty mahdollisimman joustavaksi. Ero lapsiperheessä -työ tarjoaa erilaisia palvelutapa- vaihtoehtoja. Tarjonta käsittää muun muassa Ero lapsiperheessä -työn ammattilaisen kanssa tehtävän yksilöllisen asiakastyön, sekä erilaisia vertaistukipalveluita. Asiakastyön toteuttamisen suhteen pyritään joustamaan asiakkaan tarpeen mukaan ja tapaamisia voidaan järjestää sellaisella tavalla mikä on asiakkaalle sopivin. (Ero lapsiperheessä -työn tiimi 2023.)

### 2.2 Nykytila ja kehittämistarve

Tällä hetkellä Ero lapsiperheessä -työhön ohjautuu asiakkaita eniten Lasten- ja nuorten talon perheoikeudellisista palveluista ja perhesosiaalityöstä ja harvakseltaan myös seurakunnan ja erotyötä tekevien järjestöjen taholta, kuten Saimaan kriisikeskus sekä työterveys- huollon puolelta. Vanhemmat löytävät myös yhä useammin palveluun itsenäisesti. Ero lapsiperheessä työn tärkeimpiä yhteistyökumppaneita ovat Etelä-Karjalan hyvinvointialueen Lasten ja nuorten talo, Imatran ja Lappeenrannan seurakunnat ja muut eropalveluja tuottavat järjestöt, kuten Saimaan kriisikeskus ja Mannerheimin lastensuojeluliitto. Etelä-Karjalan perhetyön kehittämissyhdystyksen Ero lapsiperheessä -työn tiimi on kuitenkin pohtinut, voisiko palveluiden löydettävyyttä ja tunnettavuutta lisätä esimerkiksi yhteistyötahoja lisäämällä. Yhteistyöverkoston laajentamista on mietitty muun muassa varhaiskasvatuksen, sekä perusopetuksen sektoreille. Haasteena yhteistyölle kyseisten tahojen kanssa on se, että perheen tilanteet eivät välttämättä suoraan näy varhaiskasvatuksen tai perusopetuksen työntekijöille. mahdollisesti tästä syystä yhteistyöhalukkuus on ollut niukan laista. Varhaiskasvatuksessa ja perusopetuksessa tehdään kuitenkin kasvatusyhteistyötä suoraan perheen kanssa ja tietoisuus perheille tarjottavista palveluista on hyvä olla olemassa, jotta heitä

voidaan ohjata niitä käyttämään, mikäli tarvetta on. Varhaiskasvatuksen kuraattori, sekä koulukuraattorit voisivat olla mahdollinen yhteistyölinkki. (Ero lapsiperheessä -työn tiimi 2023.)

Etelä-Karjalan hyvinvointialue on osa valtakunnallista Terveyden ja hyvinvointilaitoksen (THL) johtamaa perhekeskusverkostoa, jonka avulla kehitetään hyvinvointialueen perhekeskustoimintaa. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2023a.) Etelä-karjalan hyvinvointialueella perhekeskus käsittää useista toimijoista muodostuvan verkoston. Etelä-Karjalan hyvinvointialueen perhekeskusmalli on tällä hetkellä työn alla ja sen tarkoitus on olla virtuaalinen perhekeskus, joka kokoaa yhteen eri toimijat. Etelä-Karjalan perhetyön kehittämissyhdystys ry palveluineen on tarkoitus linkittää yhdeksi palveluita tarjoavaksi osaksi Etelä-Karjalan hyvinvointialueen virtuaalista perhekeskusta. Etelä-Karjalan hyvinvointialueen virtuaalisen perhekeskuksen tilanteesta ei juuri tällä hetkellä ole kirjoitettua tietoa, mutta tämä voisi olla yksi kanava, jolla palveluiden tunnettavuutta voitaisi lisätä. Tällä hetkellä Etelä-Karjalan perhetyön kehittämissyhdistyksen Ero lapsiperheessä -työn palveluista löytyy tietoa lähinnä Etelä-Karjalan hyvinvointialueen internetsivustolta monen klikkauksen takaa, sekä fyysisesti esimerkiksi Lasten ja nuorten talon aulassa löytyvästä esitteestä.

### 3 Ero lapsiperheessä -työn tunnettavuuden kehittäminen

#### 3.1 Ero kriisinä

Lapsiperheissä parisuhteen päättyminen on suuri kriisi ja vaikka eroa tekevät perheen vanhemmat, ulottuvat sen vaikutukset myös perheen lapsiin. Yleisesti kriisiin katsotaan sisältyvän tavallisesti neljä eri vaihetta: shokkivaihe, toimintavaihe, prosessointi sekä uuden perspektiivin hakemisen vaihe. Nämä vaiheet voivat tulla eri yksilöille eri järjestyksessä ja ilmetä eri tavoin. Kriisistä yli pääseminen on yksilöllistä ja siihen vaikuttavat monet eri tekijät, kuten esimerkiksi henkilön kokemus elämästä, hänen luonnetyyppinsä ja onko hänellä ystäviä. taikka perheenjäseniä, joilta saa tukea. (MIELI Suomen mielenterveysseura Ry.)

Kuten kriisitilanteet, niin myös erotilanteet ovat aina yksilöllisiä ja ero voi toteutua joko sopuisasti taikka riitaisesti. Eeroon liittyy erilaisia tunteita, jotka vaikuttavat siihen, kuinka sopuisasti ero toteutuu. Tänä päivänä yli 30 000 lasta kokee vanhempiensa eron. Eroavien vanhempien olisi kyettävä sopimaan lapsen asioista yhteisymmärryksessä. Aina se ei kuitenkaan onnistu eron ollessa riitaisa. (Bildjusckin 2018, 5.)

#### 3.2 Eron vaikutus lapseen

Miralles ym. (2021) ovat käsitelleet artikkelitutkimuksessaan vanhempien eron aikaisten konfliktien ja erityisesti toiseen vanhempaan kohdistuvan vieraannuttamisen seurauksia lapsen aikuisiän käyttäytymiseen ja ongelmiin. Tutkimuksessa nousee esiin muun muassa vaikutukset mielenterveyteen, lapsen ja vanhemman välisen emotionaalisen suhteen heikouteen ja päihdeongelmien esiintymiseen aikuisiällä. Vanhempien käyttäytymisellä toisiaan kohtaan eron sattuessa on tutkimuksen mukaan kauaskantoiset seuraukset lapsen tulevaisuutta ajatellen. Tutkimuksessa suositellaankin, että eroperheen kanssa työskentelevien asiantuntijoiden pitäisi tiedostaa riitaisen eron ja siihen liittyvän vieraannuttamisen vaikutukset perheen lapsiin ja pyrkiä ennalta ehkäisemään se ja auttamaan perhettä. (Miralles 2021. 6-11.)

Goisis ym. (2019) ovat puolestaan tutkineet Englannissa vanhempien eron vaikutusta lapsen fyysiseen terveyteen seuraamalla 2001 vuoden tienoilla syntyneiden vanhempiensa eron kokeneiden lasten kohderyhmää noin 14 ikävuoteen saakka. Tutkimus perustui lapsen painoindeksin kehityksen seurantaan ja siihen, kuinka lapsen painon kasvu vaikuttaa hänen terveyteensä. Dataa kerättiin vertaamalla lapsen painoindeksin kehitystä eron tapahtumahetkestä eteenpäin noin 14 ikävuoteen saakka. Tutkimuksessa osoitettiin yhteys vanhempien eron vaikutuksesta lapsen negatiiviseen painon ja terveyden kehitykseen. Tutkimuksen tekijät toteavatkin artikkelissaan, että heidän tutkimuksensa keskittyy pääasiallisesti

seurauksiin, ei syihin. Eli sitä miksi eroperheen lapsella olisi suurempi riski ylipainoisuuteen sekä sen aiheuttamiin terveysongelmiin ei tutkimus avaa. (Goisis ym. 2019. 787-808.)

Perheen erotessa vanhempien on pohdittava ja ennen kaikkea sovittava uusista keinoista pyörittää perheen arkea kahden eri kodin välillä, kuinka lapsen huoltajuus ja asuminen järjestetään, ja kuinka he toteuttavat vanhemmuuttaan tässä uudessa tilanteessa. Lapset puolestaan joutuvat omaksumaan nämä lukuisat eron aiheuttamat elämänmuutokset, sekä niiden ohessa uusia toimintatapoja ja sääntöjä. Ero onkin tutkitusti stressaava prosessi niin eroperheen vanhemmille, kuin heidän lapsilleen. Lapsi näkee kuinka hänen vanhempansa koettavat selviytyä eron tuomasta stressistä. Vaikeasti käsiteltäviä tunteita lapselle voi luoda esimerkiksi vanhemman kuormittuminen niin psyykkisesti kuin fyysisesti esimerkiksi taloudellisen tilanteen muuttuessa eron seurauksena, taikka vanhempien välisten konfliktien aiheuttama vanhemman tunne-elämän ylikuormitus, sekä vanhemman negatiivisuus. (Zartler 2021. 300-301.)

Myös Härkönen ym. (2017) nostavat tutkimuksessaan voimakkaasti esiin eron vaikutukset ja niiden tuomat elämänmuutokset. Eroon liittyä usein konfliktitilanteita vanhempien välillä ja se, että lapsi joutuu niitä kohtaamaan vaikuttaa väkisin lapseen lisäämällä stressitekijöitä ja osaltaan vaikuttamalla tämän psyykkiseen kehitykseen. Perhesuhteiden muutosten lisäksi perheen jäsenten erilleen muuttaminen tuo talouteen muutoksia, kuten taloudellisten resursien vähenemisen. Monesti lapset saattavat joutua muuttamaan uuteen kotiin ja vaihtamaan koulua, mikä voi aiheuttaa tunne-elämän stressiä. Eroperheiden lapsilla on aiemmissa tutkimuksissa havaittu olevan enemmän psyykkisiä- ja käytösongelmia, heikkoa koulumenestystä, sekä ongelmia sosiaalisissa suhteissa, erityisesti etävanhempaan. Tutkimuksessa tehdään huomio siitä, että myös perheessä, jossa vanhemmat eivät ole eronneet, mutta jossa on paljon vanhempien välisiä konflikteja, on lasten pulmat hyvin samankaltaisia kuin eronneiden perheiden lapsilla. Toisaalta, jos perheessä on näennäisesti kaikki ollut hyvin, mutta vanhemmat päätyvät eroamaan, voi erotilanne tulla lapsille suurempana shokkina, kuin tilanteessa, jossa vanhempien välillä on ollut selkeää eripuraa. Tämä puolestaan aiheuttaa lapselle psyykkistä kuormitusta ja hämmennystä johtaen edellä kuvattuihin ongelmiin. (Härkönen, ym. 2017. 164-179.)

Olisikin tärkeätä, että lapselle annetaan ikätasoisesti tietoa erosta, sen seurauksista ja että lasta myös kuunneltaisiin. Tämän katsotaan helpottavan lapsen psyykkistä hyvinvointia ja mahdollisesti eroprosessin aiheuttamia turvattomuuden, pelon, vihan taikka syyllisyyden tunteita. Onkin toivottavaa, että vanhemmat kykenisivät hoitamaan lapseen liittyvät asiat, kuten huoltajuuden, sekä siihen liittyvän yhteydenpidon ja kommunikoinnin sopuisasti. On kuitenkin muistettava, että jokainen erotilanne ja -prosessi on yksilöllinen ja tämä tulee huomioida erojärjestelyissä. (Zartler 2021. 309.)

### 3.3 Eroauttaminen

Eroauttamiseen tarkoitetuilla palveluilla pyritään ennalta ehkäisemään erokriisin aiheuttama vanhempien riitautumista, sekä lapsen edun mukaan tukemaan vanhempia yhteistyövanhemmuudessa. Eroauttamisen keskiössä on lapsi. Lapsen etu, lapsen oikeudet ja turvallisen kasvuympäristön varmistaminen ovat tärkeä prioriteetti. Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) on säädetty erotilanteessa tarjottavista palveluista. Palveluita tulee olla saatavilla akuutisti ja kattavasti erilaiset käyttäjät huomioiden. Palveluita tarjoavat kunnat, sekä kolmannen sektorin järjestöt. (Bildjusckin 2018, 5-9.)

Eroauttamisen palvelutarjonta on monipuolista, joskin hajanaista johtuen siitä, että palveluita on tarjolla usealla eri sektorilla ja palveluiden tarjoajalla. Kunnat tarjoavat eroaville perheille erotilanteessa tuen huoltajuuteen liittyvien asioiden ratkaisemiseen ja sovitteluun, sekä tarpeen mukaan sosiaaliohjausta, kasvatusta- ja perheneuvontaa, perhetyön ja kotipalvelun, sekä lapsen ja valvotut lapsen ja vanhemman tapaamiset. Eroauttamispalveluita tarjoavat tämän lisäksi myös seurakunnat, sekä eri järjestöt, kuten esimerkiksi Mannerheimin lastensuojeluliitto sekä Ensi- ja turvakotien liiton alaiset järjestöt. (Bildjusckin 2018, 9.)

Eroauttamisen kehittämiseen ja palveluiden tarjonnan löytämiseen helpottumiseen on jo vastattu hallituksen lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelman (LAPE) puitteissa ja se on osa Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskusohjelmaa. Perheiden varhaiseen tuen saamiseen panostetaan muutosohjelmassa monin tavoin ja eroauttaminen on yksi tapa tukea eroamista suunnittelevaa taikka jo eronnutta perhettä. Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelman mukaan hyvinvointialueille perustetaan perhekeskuksia, jotka kokoavat kaikki lapsille, nuorille ja perheille tarkoitetut palvelut saman katon alle. Osa perhekeskuksista on fyysisiä perhekeskuksia ja osa virtuaalisia. Perhekeskuksesta on tarkoitus löytää myös kolmannen sektorin, eli seurakuntien sekä järjestöjen tarjoamat palvelut. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2023a.)

Lapsen etu määrittää vahvasti eroperheiden kanssa työtä tekevien ammattilaisten työn kuvaa ja sitä ohjaa lainsäädäntö (Laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta annetun lain muuttamisesta 190/2019; Autonen-Vaaraniemi 2019, 371). Lapsen etua lisää vanhemmuuden pysyvyys, sekä vanhempien kykeneminen eron jälkeiseen sopuun. (Taskinen. 2001; Trinder, ym. 2008; Autonen-Vaaraniemi 2019, 371 mukaan).

### 3.4 Ero lapsiperheessä -työ

Etelä-Karjalan perhetyön kehittämissyhdistyksen tarjoama Ero lapsiperheessä -työ on Ensi- ja turvakotien liiton alaista, koordinoimaa ja valvomaa eroauttamistyötä. Se on ammatillista

ja maksutonta matalan kynnyksen eroauttamispalvelua, ja Ero lapsiperheessä -työn työntekijät ovat sosiaali- ja terveysalan koulutuksen käyneitä ammattilaisia ja perehtyneitä eroauttamiseen. Palveluihin voi hakeutua, kun eroaminen on suunnitteilla, taikka jo tapahtunut joko yhdessä taikka yksin. Palveluita tarjotaan eroa pohtiville, jo eronneille, eroperheen alaikäisille lapsille, sekä uusperheille. (Ero lapsiperheessä -työn palvelukuvauskortit.) Etelä-Karjalan perhetyön kehittämissyhdistyksen Ero lapsiperheessä työtä rahoitetaan pääasiassa STEA:lta haettavalla rahoituksella. (Kupiainen 2023).

Ero lapsiperheessä -työn työskentelyllä tähdätään siihen, että eroavalle perheelle tarjotaan turvallinen ympäristö, jossa tulla kuulluksi. Lapsi on keskeisessä roolissa Ero lapsiperheessä -työssä ja tavoitteena on turvata lapselle hänen oikeutensa molempiin vanhempiin, sekä turvalliseen kasvu-ympäristöön. Vanhempia tuetaan heidän vanhemmuuden roolissaan erotilanteessa lapsen hyvinvointi huomioiden. (Ero lapsiperheessä -työn palvelukuvauskortit.)

### 3.5 Ero lapsiperheessä -työn palvelupolku ja palvelukokonaisuuden rakentuminen

Ero lapsiperheessä -työn palvelukokonaisuus rakentuu erovan perheen toimivan yhtistyön ja vanhemmuuden tukemisen ympärille lapsen hyvinvoinnin näkökulmaa korostaen. Ero lapsiperheessä -työn palveluihin hakeutuminen tapahtuu joko itse yhteyttä ottamalla, taikka esimerkiksi perheen, tai eroavan henkilön kanssa työskentelevän työntekijän yhteydenotolla tai suosituksella. (Ero lapsiperheessä -työn palvelukuvauskortit.)

Ensimmäinen tapaaminen järjestetään mahdollisimman pian yhteyden oton jälkeen. Työskentelyn tavoitteista sovitaan ensimmäisessä tapaamisessa ja tavoitteiden toteutumista arvioidaan työskentelyn aikana. Asiakkuuden kestosta päätetään yhdessä perheen kanssa ja viimeisessä tapaamisessa asiakkaiden kanssa tehdään loppuarviointi ja heiltä pyydetään palaute toiminnan kehittämistä varten. (Ero lapsiperheessä -työn palvelukuvauskortit.)

### 3.6 Ero lapsiperheessä -työn palveluiden tunnettavuus ja sen lisääminen

Ensi- ja turvakotien liitto, sekä sen jäsenyhdistykset eri puolilla Suomea tarjoavat eroauttamispalveluita Ero lapsiperheessä -työn muodossa. Palveluista tiedotetaan Ensi- ja turvakotien liiton internetsivujen, sekä muiden tiedotuskanavien, kuten lehdet, sosiaalinen media ym. kautta. Myös yhteistyötahojen toivotaan kertovan Ero lapsiperheessä -työn palveluista niistä hyötyville asiakkailleen. Tunnettavuus, näkyvyys ja toimiva paikallinen verkostoyhteistyö ovat ensisijaisessa asemassa siinä, että asiakkaat löytäisivät palveluihin. (Ero lapsiperheessä -työn tiimi 2023.)

### 3.6.1 Verkostoituminen

Etelä-Karjalan perhetyön kehittämissyhdistyksen Ero lapsiperheessä -työn yksi tärkeä osatekijä on yhteistyö perheiden kanssa työskentelevien verkostojen kanssa. Tällä hetkellä Etelä-Karjalan hyvinvointialueella yhteistyöverkoston kuuluvat Etelä-Karjalan hyvinvointialueen lastenvalvojat, Imatran ja Lappeenrannan seurakuntien perheasioiden neuvottelukeskukset, Saimaan kriisikeskus ja sen yhteydessä toimiva Miehen Mieli-hanke sekä Mannerheimin lastensuojeluliitto Kaakkois-Suomen piiri. Verkostoyhteistyö on yksi tärkeä kanava asiakkaiden ohjautumisessa Ero lapsiperheessä-työn palveluihin. (Ero lapsiperheessä -työn tiimi 2023.)

Etelä-Karjalan perhetyön kehittämissyhdistyksen Ero lapsiperheessä -työ koollekutsuu neljä kerta vuodessa kokoontuvan alueellisen erotiimin. Alueellinen Erotiimi koostuu paikallisista yhteistyötahoista ja tällä hetkellä sen jäsenenä on Ero lapsiperheessä -työn edustajan lisäksi Ekhvan edustus: Lastenvalvoja, turvakoti, koulukuraattorit (toinen aste Kimpinen ja Sampo/Joutseno opisto), sekä päihde- ja mielenterveyspalvelujen perhetiimi, Lappeenrannan kaupungin varhaiskasvatus, Imatran ja Lappeenrannan seurakuntien perheasioiden neuvottelukeskukset, Mannerheimin lastensuojeluliitto, sekä Saimaan kriisikeskus ja siellä toimiva Miehen Mieli -hanke. Erotiimissä eri organisaatioissa eroperheitä kohtaavien ammattilaisten kanssa vaihdetaan työpaikkakohtaisia kuulumisia, keskustellaan ajankohtaisista asioista, kehitetään yhdessä alueen eropalveluja ja luodaan uusia yhteistyökuvioita. Ero lapsiperheessä -työn vastaava ohjaaja toimii erotiimin koollekutsujana ja puheenjohtajana. Erotiimi on koettu hyväksi yhteistyöfoorumiksi ja sen kautta eroperheiden kanssa työskentelevät tahot tulevat toistensa työmuodoille tutuksi, sekä toimivat työpaikan yhteyshenkilöinä tiedon jakamisessa. Tuttuuden myötä palveluohjaus puolin ja toisin on sujuvampaa. Erotiimin kautta saadaan ajankohtaista tietoa meneillään olevista ryhmistä, tapahtumista ja suuntauksista, sekä vertaistukea. (Pelli-Cyprian 2023.)

Verkostotyöskentelyllä tarkoitetaan eri organisaatioiden ja ihmisten muodostaman kokonaisuuden välistä yhteistyötä, niin verkoston välistä tiedon välittämistä, kuin myös resurssien jakamista. Verkostotyöskentely hyödyntää verkostoon kuuluvien organisaatioiden ja työntekijöiden osaamista yhteisen hyödyn saavuttamiseksi. (Valtioneuvoston kanslia 2019c, 13-15.) Verkostotyössä onkin kyse itsenäisten toimijoiden välisestä yhteistyöstä. Toimijat ovat itsenäisiä päätöksentekijöitä, jotka valitsevat itse omat tavoitteensa, toimintatapansa, prioriteettinsa ja sen, mihin verkostoihin osallistuvat ja millä tavalla. (Järvensivu 2020, 25.)

Verkostoituminen edellyttää organisaatioissa toimivien ihmisten sitoutumista yhteisen toiminnan ylläpitämiseen, sekä vastavuoroista toimivaa vuorovaikutussuhdetta. Kun verkostoa halutaan laajentaa, on uusille yhteistyötahoille hyvä tehdä selväksi, minkälaisen aiheen

tiimoilta verkosto työskentelee, ja selvitettävä heidän roolinsa verkostossa; mitä heiltä odotetaan ja mitkä ovat heidän odotuksensa. (Valtioneuvoston kanslia 2019c, 25-31.)

Tällainen vastavuoroinen yhteistyö verkostotyössä perustuu jatkuvaan antamiseen ja saamiseen, josta molemmat osapuolet hyötyvät: kun annan yhteistyölle, luotan että myös saan ja hyödyn yhteistyöstä. Vastavuoraisuus ei perustu esimerkiksi työsopimukseen, kuten hierarkioissa, tai ostajan ja myyjän väliseen hankintasopimukseen, kuten markkinoilla. Sen edellytyksenä on että verkostoon kuuluvat varmuudella hyötyvät vaihdannan tuloksista. Hyödyn todellinen lopputulos ei ole ennalta tiedossa ja siksi verkostotyön on oltava mukautumiskykyistä eteenpäin katsovaa, sekä ennalta arvaamattomuuden sallivaa: verkostotyötä tekevät toimijat eivät ennalta tiedä, mitä vastavuoraisuus pitää sisällään ja tuo tullessaan. Luottamus verkostossa toteutuvaan vastavuoroiseen yhteistyöhön onkin tärkeätä verkoston toimivuuden kannalta. (Järvensivu 2020, 25.)

Hyvällä verkostolla ja verkostoyhteistyöllä voidaan vahvistaa organisaation toimintaa. Kun kootaan eri tahoja, joilla on sama fokus ja siihen liittyvää asiantuntemusta ja kerätään niiltä kehittämis ehdotuksia verkoston toimintaa ajatellen, lisätään luottamusta, sekä yhteiseen päämäärään sitoutumista. (Järvensivu 2020, 36-38.)

### 3.6.2 Palveluiden tunnettavuuden lisäämisen mahdollisuudet digitaalisten palveluistojen avulla

Palveluiden tarjoaminen digitaalisia menetelmiä hyödyntäen on tätä päivää. Internet ja sen tarjoamat digitaaliset alustat tarjoavatkin monia keinoja lisätä organisaation tunnettavuutta. Internet toimiikin alustana useille palveluiden tarjoamista edistäville toiminnoille. Tällaisten toimintojen avulla voidaan esimerkiksi vaikuttaa asenteisiin koskien palvelua ja organisaatiota, sekä lisätä tietoisuutta palveluiden olemassaolosta. Organisaation tehtävä on löytää itselleen sopivimmat kanavat sen mukaan, miten tarjolla oleva toiminta on sovellettavissa organisaation käyttöön. Digitaalisten menetelmien keinoin tunnettavuuden lisäämiselle löytyy useita eri väyliä. Sen avulla palvelua voidaan markkinoida suoraan esimerkiksi linkkinä aiheeseen liittyvillä internetsivuilla, saada palvelulle näkyvyyttä esimerkiksi erilaisten sosiaalisen median kanavien kautta. Internet ja sen tarjoamia digitaalisia alustoja voidaan käyttää vahvistamaan asiakasryhmälle luotavaa mielikuvaa palvelusta ja saada palvelu erottumaan muista vastaavista palveluista. Internet toimiikin monipuolisena markkinointikanavana erilaisille palveluille ja tuotteille. (Dann & Dann 2011, 186-219.)

Sähköinen perhekeskus on yksi työn alla oleva digitaalinen alusta, jota myös Etelä-Karjalan perhetyön kehittämissyhdystys tulee hyödyntämään. Se pohjaa valtakunnalliseen LAPE-muutosohjelmaan, joka puolestaan on osa Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus-

muutosohjelmaa. THL:n mukaan sähköinen perhekeskus tulee olemaan perheille suunnattu asiointiväylä, jonne on koottu kattavasti lapsiperheille eri sektoreilla tarjolla olevat palvelut. Sähköisten perhekeskusten kehittämistä koordinoi DigiFinland. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2023b).

Ammattilaisille sähköisen perhekeskuksen tavoitteena on tarjota tietopankki hyvinvointialueen palveluista, sekä ammattilaistietopankki perheiden kanssa työskenteleville. Sähköisen perhekeskuksen on tarkoitus olla helposti saavutettava, monipuolinen ja luotettava palvelu, josta perheet löytävät helposti tarvitsemansa avun. Sähköinen perhekeskus hyödyntää toiminnassaan Suomi.fi-palvelutietovarantoa ja toimii sen ohjeiden mukaisesti. Laki hallinnon yhteisistä sähköisen asiointin tukipalveluista (571/2016) velvoittaa julkishallinnon organisaatioita kuvaamaan palvelunsa Suomi.fi-palvelutietovarantoon. Sähköisen perhekeskuksen kaikki asiointi tapahtuukin palvelutietovarantoon vietyjen palveluiden ja niiden asiointikanavien kautta. Palvelutietovaranto velvoittaa kuvaamaan palvelun niin, että käyttäjän on mahdollisimman helppo löytää omaan tilanteeseensa sopiva palvelu. Sähköinen perhekeskus hyödyntää palvelutietovarannon lisäksi alueiden itse tuottamia palveluita, kuten esimerkiksi kolmannen sektorin tarjoamia palveluita. (Pulli 2023.) Ero lapsiperheessä -työn tiimissä pohditaankin sähköisen perhekeskuksen roolia Etelä-Karjalan perhetyön kehittämissyhdistyksen Ero lapsiperheessä -työn tunnettavuuden lisäämisessä ja palvelupolun kehittämisessä. (Ero lapsiperheessä -työn tiimi 2023).

#### **4 Tutkimuksellisen kehittämistyön tarkoitus, tavoite ja tutkimuskysymykset**

Opinnäytetyön tavoitteena on Etelä-Karjalan perhetyön kehittämissyhtymän Ero lapsiperheessä -työn näkyvyyden ja tunnettavuuden kehittäminen niin, että asiakkaat löytäisivät palveluihin paremmin. Opinnäytetyön tarkoituksena on Ero lapsiperheessä -työn palvelupolun selkiyttäminen niin asiakkaille, kuin yhteistyötahoille. Ero lapsiperheessä -työ on kolmannen sektorin palvelua ja Ero lapsiperheessä -työn työntekijöiden kokemuksen mukaan palveluihin ohjautuminen voisi olla tehokkaampaa. Tällä hetkellä asiakkaat löytävät Ero lapsiperheessä -työn palveluihin vaihtelevasti. (Ero lapsiperheessä -työn tiimi.) Opinnäytetyön tarkoituksena on palvelun tunnettavuuden kehittämisen kautta auttaa Ero lapsiperheessä -työn tiimiä kehittämällä keinoja luoda uusia yhteistyöverkostoja/tapoja palvelupolun rakentumisen tueksi.

Opinnäytetyölle asetettiin seuraavat tutkimuskysymykset:

1. Miten Ero lapsiperheessä -työn palvelupolkua voidaan palveluverkostossa kehittää?
2. Kuinka Ero lapsiperheessä -työtä voidaan tehdä tunnettavammaksi yhteistyöverkostoille?
3. Mitkä ovat Ero lapsiperheessä -työn tiimin tunnistamia haasteita palvelupolun rakentumisessa ja yhteistyöverkoston laajentumisessa?

## 5 Menetelmälliset lähtökohdat

### 5.1 Tutkimuksellinen kehittäminen

Tämä opinnäytetyö toteutettiin tutkimuksellisena kehittämistyönä ja sen lähestymistapana on laadullisten sekä määrällisten tutkimusmenetelmien hyödyntäminen aineistonkeruu- ja aineiston analyysimenetelminä. Opinnäytetyöprosessi alkoi kevättalvella 2023 aiheen valinnalla ja rajaamisella yhteistyökumppanin kanssa. Ajatus tunnettavuuden tutkimisesta ja sen lisäämisestä osana Ero lapsiperheessä -työn palvelupolun kehittämistä nousi vahvasti esiin keskusteltaessa Ero lapsiperheessä -tiimin kanssa. Tutkimusmenetelminä käytettiin Ero lapsiperheessä -työn tiimille tehtyä puolistrukturoitua teemahaastattelua, jolla pyritään saamaan tietoa tietyn teeman pohjalta esitettyihin kysymyksiin, mutta myös vuorovaikutteista keskustelua haastattelijan sekä haastateltavien välillä. (Vilka 2021, 76). Tutkimuksellisen kehittämistyön toisena menetelmänä käytettiin jo olemassa oleville ja yhteistyöhön rekrytoitaville yhteistyötahoille toteutettua sähköistä verkkokyselyä. Tuloksia läpikäytiin ja niiden pohjalta nousevia ideoita jatkotyöstettiin niin Ero lapsiperheessä -työn tiimin kanssa järjestetyssä tilaisuudessa, kuin myös Alueellisessa Erotiimissä. Tulosten pohjalta Ero lapsiperheessä -työn tiimille esitettiin kehittämisehdotukset Etelä-Karjalan perhetyön kehittämisskeskuksen Ero lapsiperheessä -työn tunnettavuuden lisäämiseksi.

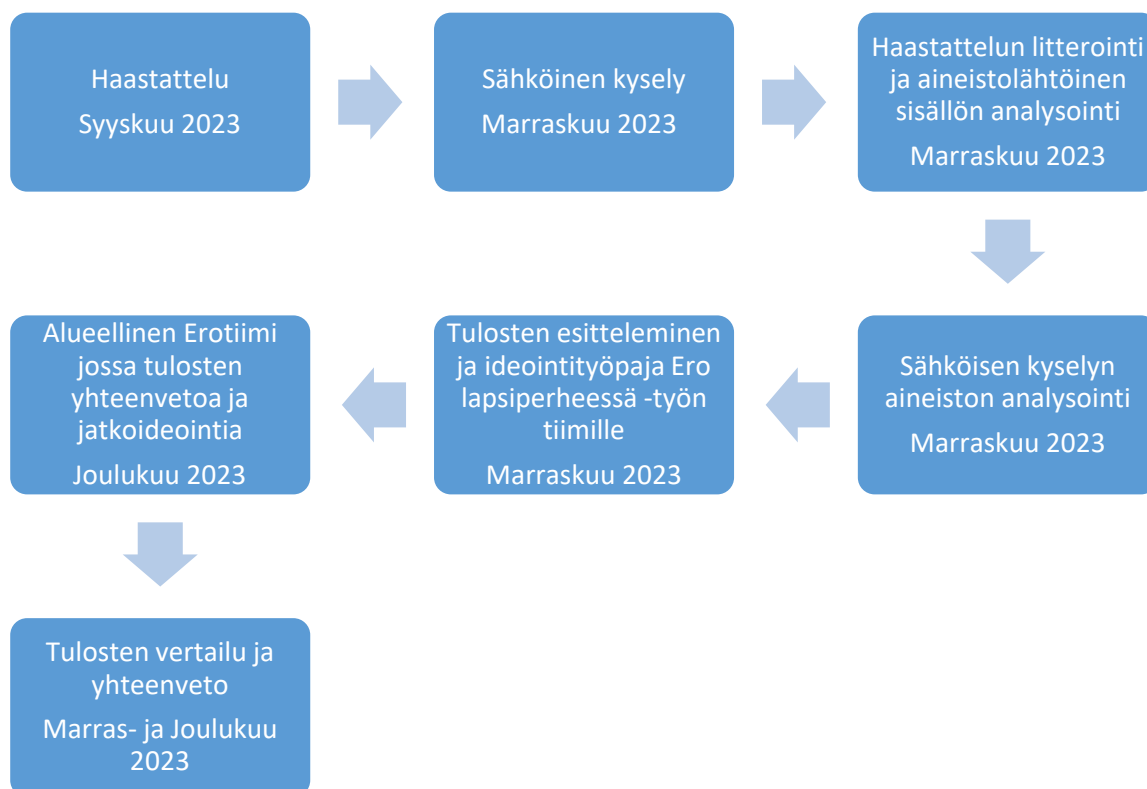
Työympäristöissä tehtäviä tutkimuksia määrittää se, että tutkimuksen tarve tulee työelämästä itsestään. Työelämässä tehtävän tutkimuksen on tarkoitus olla toteuttamiskelpoista ja se nousee nykyhetken tarpeesta. Työelämässä tehtävän tutkimuksen fokuksessa ovatkin työelämästä nousseet kehitettävät toimintatavat ja sen avulla halutaan selvittää, miten tutkimustietoa voidaan käytännössä hyödyntää. Tavoitteena tämän tyyppisellä työympäristössä tehtävällä tutkimuksellisella kehittämistyöllä on sulauttaa yhteen teoreettinen kehys, ammattitaidon ja työssä opitun käytännön kokemus, sekä työkäytänteet. Keskiössä on työn kehittäminen, sekä työelämän tutkimuksella on yhdistää teoria, kokemus ja ammattikäytännöt, jossa keskeistä ovat kehittäminen ja kerätyn tiedon analysoiminen ja jakaminen. (Vilka 2021, 18–19.)

Kehittämistoiminta näyttäytyy usein sosiaalisena prosessina, jota määrittää siihen osallistuvien henkilöiden aktiivinen vuorovaikutus ja tiedon jakaminen. Kehittämistyön kannalta on tärkeätä, että kehittämistyöhön osallistuvat ne, jotka hyötyisivät kehittämisen tuloksista. Tämä sitouttaa kehittämistyöhön osallistuvia ja lisää muutoshalukkuutta ja innokkuutta kehittämiseen. Kehittämisellä tavoitellaankin aina muutosta. Menestyksellinen ja toimivampi tapa on kehittämistyön yksi merkittävä punainen lanka. Lähtökohtana voivat olla haasteet nykytilanteessa ja menettelyssä, tai hahmotelma uudentlaisista ratkaisuista. Kohteena

kehittämisessä voivat olla joko yksittäiset ihmiset, työyhteisöt, toimintamenetelmät, yrityksen kokonaisuudessaan tai tuotteet, joita yrityksessä valmistetaan. (Toikko ym. 2009, 14–90.)

Tuottamalla tietoa kehittämistoiminnassa pyritään tukemaan kehittämistä antamalla käytännöllistä tietoa erilaisiin kehittämistä tukeviin prosesseihin. Kehittämisprosessin aikana saadaan tietoa, joka on käytännöllistä. Tästä syystä kehittämistoiminta eroaa perinteisestä tutkimuksesta. Kehittämistoiminnan kautta tuotetulla tiedolla on mahdollista pyrkiä oman toiminnan kehittämiseen. Tällöin toiminnassa korostuu reflektiivinen ammatillisuus ja jatkuva itsehavainnointi ja -analysointi, sekä uuden oppiminen. Lisäksi kehittämistoiminnan tiedontuotannolla voidaan arvioinnin lisäksi tuottaa esimerkiksi uutta perspektiiviä sekä uusia oivalluksia. Kehittämistoiminnalla voidaan saada aikaan uusia toimivia käytäntöjä, joita voidaan mahdollisuuksien mukaan juurruttaa myös toisiin organisaatioihin sekä laajemmin ajateltuna siirtää ideapohjaksi myös julkishallinnon kehittämiseen. (Toikko ym. 2009, 113–115.)

Kehittämistutkimuksen tavoite onkin muutoksen aikaansaaminen. Se ei ole itsenäinen tutkimusote, vaan se perustuu kvalitatiivisen ja kvantitatiivisen tutkimuksen yhdistelmään. Kehittämistutkimus on prosessi, jossa keskitytään kehittämään jotain tiettyä aluetta tai käytäntöä tutkimuksellisella lähestymistavalla. Kehittämistutkimus vaatii välttämättä tutkimuksellisen osion, jossa kerätään tietoa, analysoidaan sitä ja tehdään päätelmiä kehittämistoimien perustaksi. Kehittämistutkimus eroaakin perinteisestä laadullisesta ja määrällisestä tutkimuksesta siinä, että se sisältää lisäksi ongelman ratkaisemisen. Kehittämistutkimuksen tavoitteena on tunnistaa ja poistaa jokin konkreettinen ongelma tai kehittää olemassa olevaa käytäntöä. Tämä tehdään tutkimuksellisen lähestymistavan avulla, joka perustuu sekä laadullisen että määrällisen tutkimuksen menetelmiin. (Kananen 2019, 81-82.) Opinnäytetyön kehittämistyön aikataulu ja kulku esitellään kuviossa 1.



Kuvio 1. Kehittämistyön aikataulu ja kulku

## 5.2 Tiedonkeruumenetelmät

Laadullisia tutkimuksia on tehty sosiaali- ja terveystieteiden alueella jo pitkään. Laadullisella tutkimuksella halutaan saada tietoa, kuinka ihmiset käsittävät, tuntevat ja mieltävät sosiaalista maailmaansa (Hammersley & Campbell 2012, 10). Tässä opinnäytetyössä yhtenä tutkimusmenetelmänä käytetään kvalitatiivista eli laadullista tutkimusmenetelmää, jonka avulla haluttiin nimenomaan saada tietoa kohderyhmien mielipiteistä, ajatuksista ja kokemuksista. Laadulliselle tutkimukselle tyypillistä on, että siinä tarkastellaan ihmisten subjektiivisia mielikuvia ja kokemuksia. (Puusa & Juuti 2020, 59).

Laadullisen tutkimuksen tavoitteena on erityisesti saada syvälinen käsitys asioista ja ilmiöistä. Tutkimukseen kuuluu myös aina teoreettinen osuus, joka muodostaa tutkimuksen viitekehysten. Teoreettisen viitekehysten luominen on tärkeitä, jotta tutkimuksen kokonaisuus saadaan hahmotettua selkeästi. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 23–73.) Laadullinen tutkimus yhdistettynä määrällisen tutkimusnelementtejä hyödyntävään kyselytutkimukseen sopii tässä opinnäytetyössä tutkittavan asian selvittämiseen parhaiten, koska sen avulla etsitään tutkimusaiheesta uudenlaista tietoa. Löydetyt tiedon avulla tehdään kehittämisehdotukset Ero lapsiperheessä -työn tiimille.

Tutkittavasta aihepiiristä ei ole tällaisenaan tuotettu aikaisempaa tutkimustietoa. Ensi- ja turvakotien liiton Ero lapsiperheessä -työstä on olemassa muutamia AMK-tasoisia opinnäytetöitä, jotka löytyvät Theseuksesta. Esimerkiksi Jolkkonen ja Sorvisto (2023) ovat tehneet liiketalouden AMK-tutkintoonsa liittyen opinnäytetyön aiheesta Ensi- ja turvakotien liiton Ero lapsiperheessä -työn Huoltajat -keskustelufoorumin markkinoinnin kehittäminen. Ero lapsiperheessä -työn palvelupolun kehittämisestä tunnettavuutta lisäämällä ei ole aiheena tutkittu.

Tässä opinnäytetyössä tähdättiin Ero lapsiperheessä-työn palvelupolun ja tunnettavuuden kehittämiseen. Sen keskeisenä tekijänä kehittämistoiminnassa on moniammatillinen verkostoyhteistyö ja sen toimintatapojen kehittäminen entistä paremmaksi. Valmiin opinnäytetyöraportin toivotaan toimivan työkaluna alalla työskenteleville ammattilaisille antaen heille uusia näkökulmia ja keinoja tehdä työtään tunnetuksi asiakkaille ja yhteistyöverkostolle.

### 5.2.1 Ero lapsiperheessä -työn tiimin haastattelu

Opinnäytetyö toteutettiin kvalitatiivisia, eli laadullisia sekä myös sähköisen kyselyn osalta kvantitatiivisia eli määrällisiä tutkimusmenetelmiä hyödyntäen. Lähestymistavan valinta vaikuttaa siihen, millaisia menetelmiä tutkimuksessa tulee soveltaa. Laadullisen tutkimuksen aineiston kerääminen voidaan toteuttaa useilla eri menetelmillä. Haastattelu on yksi eniten käytetty menetelmä laadullisen tutkimusaineiston keräämisessä. Laadullisella tutkimuksella ei tavoitella vastausten määrää, vaan oleellisempaa on vastausten sisältö. (Vilka 2021, 122–129.) Laadullisessa tutkimuksessa halutaan selvittää tutkimukseen osallistuvien subjektiivisia kokemuksia ja näkemyksiä. Laadullisen tutkimusmuodon aineiston hankkimiseksi käytetään yleensä yksilöhaastatteluja, ryhmähaastatteluja, dokumenttiaineistoja tai havainnointia. Näitä aineistonkeruumenetelmiä voidaan myös yhdistellä. Uuden näkökulman hankkimiseksi laadullinen tutkimusote on havaittu hyväksi menetelmäksi. (Puusa & Juuti 2020,103.)

Ero lapsiperheessä -työn tiimille toteutettiin ryhmähaastattelu, jossa selvitettiin tiimin ajatuksia Ero lapsiperheessä -työn palveluiden tunnettavuuden kehittämisestä palvelupolun rakentumisen ja verkostoyhteistyön avulla. Haastattelussa kartoitettiin myös työntekijöiden tunnistamia haasteita palvelun tunnettavuuden lisäämiselle. Haastattelu toteutettiin koko Ero lapsiperheessä -työn tiimille, jonka jäseniä oli sillä hetkellä kolme. Opinnäytetyön tekijä sopi Ero lapsiperheessä -työn tiimin kanssa haastatteluajan ja teki Teams-kutsun. Hän lähetti haastatteluun osallistuville Teams-kutsun, sekä tutkimukseen osallistuvan tietoon perustuva suostumus -lomakkeen (Liite 1.), sekä saatekirjeen (Liite 2.) Ero lapsiperheessä -työn tiimille. Tutkimukseen osallistuvan tietoon perustuva suostumus -lomakkeesta tuli omat kappaleensa sekä osallistujille, että opinnäytetyöntekijälle. Tietosuojailmoituksen

(Liite 3.) opinnäytetyöntekijä toimitti Ero lapsiperheessä -työn tiimille opinnäytetyösuunnitelman kanssa ennen haastattelua. Opinnäytetyön tekijä laati haastattelurungon (Liite 4.), jonka pohjalta haastattelu eteni. Haastattelurunko oli toimitettu suunnitteluvaiheessa yhteistyökumppanille ja heiltä oli myös pyydetty kommentteja runkoon ja kysymyksiin liittyen. Haastattelurunkoon liittyvät teemat opinnäytetyön tekijä lähetti Ero lapsiperheessä -työn tiimille ennakkoon tutustuttavaksi ennen haastattelua.

Haastattelu toteutettiin Teams-videokokouksena ja se tallennettiin. (Microsoft). Haastattelun nauhoittaminen helpottaa sisällön analysointia, sekä ennaltaehkäisee väärymmäryksiä. Nauhoittamisen avulla haastattelija pystyi keskittymään paremmin haastattelutilanteeseen. (Kylmä & Juvakka 2012, 90; Vilkkä 2021.) Vastaukset litteroitiin Teams-sovelluksen avulla. Haastattelutallenteet hävitetään asianmukaisesti poistamalla tiedostot, sekä varmuuskopiot opinnäytetyöntekijän tietokoneen muistista opinnäytetyön hyväksymisen jälkeen. (Arene 2020, 4-14.) Ero lapsiperheessä -työn tiimi osallistui haastatteluun yhdessä yhdellä yhteysvälineellä. Haastattelu kesti kokonaisuudessaan noin kaksi tuntia. Kysymyksiin haastateltavat vastasivat kukin vuorollaan toistensa vastuksia täydentäen.

### 5.2.2 Yhteistyöverkostolle toteutettu sähköinen kysely

Määrällistä tutkimuksen piirteet tulevat esiin tutkimuksen toisessa vaiheessa, kun aineiston keruun menetelmänä käytettiin lomakekyselyä, jossa jokaiselle kyselyyn vastaavalle esitetään samat kyselyyn valitut kysymykset. Määrällisen tutkimuksen keinoilla saadaan tilastollista tietoa tutkittavasta aiheesta. Käytettävän lomakkeen kysymykset ovat monivalintakysymyksiä, sekä avoimia kysymyksiä. Monivalintakysymyksissä vastaaja valitsee ehdotetuista vaihtoehdoista itselleen sopivimman vastauksen. Avoimet kysymykset antavat puolestaan vastaajalle mahdollisuuden ilmaista mielipiteensä kysytystä aiheesta, joskin rajatusti. (Vilkkä 2021, 94-107.)

Ero lapsiperheessä -työn yhteistyöverkoston kuuluvat tällä hetkellä Etelä-Karjalan hyvinvointialueen Lasten ja nuorten talon perhetyö, lastenvalvojat, seurakunnan perhetyö, järjestöt, kuten Mannerheimin lastensuojeluliitto, sekä työterveyshuolto. Lisäksi kyselyyn vastaamaan kutsuttiin uusina mahdollisina yhteistyöverkoston rekrytoitavina perusopetuksen oppilashuollon koulukuraattorit ja varhaiskasvatuksen Varma-tiimi. Ennen varsinaista sähköisen kyselyn lähettämistä opinnäytetyösuunnitelman hyväksymisen jälkeen selvitettiin kyselyyn osallistuvien organisaatioiden tutkimuslupatarve ja haettiin tarvittavat tutkimusluvut. Opinnäytetyön tekijä esitesti Webropol-kyselyä pienelle testaajajoukolle ennen kyselyn avaamista varsinaiseen käyttöön. Testaamisella haluttiin varmistaa kyselyn toimivuus ja siihen osallistumisen vaivattomuus. Tämän jälkeen Ero lapsiperheessä -työn yhteyshenkilö lähetti opinnäytetyön tekijän saatekirjeen (Liite 5.), sekä linkin Webropolissa laadittuun

sähköisen kyselyn (Liite 6.). (Webropol 2023). Saatekirjeessä on opinnäytetyöntekijän yhteystiedot mahdollisia kysymyksiä varten. Sähköinen kysely lähetettiin noin 50 henkilölle.

Kyselyllä kartoitettiin yhteistyötahojen tietoisuutta Etelä-Karjalan perhetyön kehittämissyhdistyksen Ero lapsiperheessä -työstä, sekä tunnettavuuden lisäämisen keinoja, jolla voidaan kehittää yhteistyötä ja asiakkaan ohjaamista Ero lapsiperheessä -työn palveluihin. Sähköinen kysely valikoitui toiseksi aineiston keruumenetelmäksi, sen käytännöllisyyden takia. Kysely kohdennetaan jo olemassa oleville, sekä mukaan rekrytoitaville yhteistyötahoille ympäri kaupunkia. Ero lapsiperheessä-työn yhteistyötahot ovat toimivat eri organisaatioissa, joten tästäkin syystä sähköinen kysely tuntui luontevimmalta vaihtoehdolta. Oletus oli, että sähköpostitse lähetettävä sähköinen kysely tavoittaisi kohderyhmän parhaiten.

Sähköinen kysely on yleistynyt tutkimuksen teon aineistonkeruumenetelmänä. Sen etuna on se, että se on helppo ja nopea toimittaa vastaajille. Vastaajan täytettyä kyselyn palautuu myös kysely nopeasti tutkimuksen tekijälle. Lisäksi sähköisen kyselylomakkeen visuaalisuuteen on mahdollista kiinnittää huomiota ja sillä voidaan vaikuttaa kohderyhmän halukkuuteen vastata kyselyyn. Sähköinen kysely ei myöskään aiheuta kustannuksia tutkijalle ja on siitä syystä taloudellisesti kannattava. (Valli & Perkkilä 2018, 117–119.)

Sähköisen kyselyn valittaessa tutkimusmetodiksi säästetään myös tutkimuksen tekijän aikaa. Sähköisen kyselyn aineisto on valmis sellaisenaan jatkotyöstöä varten. Tämä vähentää myös erityisesti tulosten kirjaamisen yhteydessä tapahtuvien virheiden määrää. Sähköisen kyselyn voi toteuttaa kätevästi välittämällä kyselyn tutkimukseen kutsutuille henkilöille sähköpostilla. Tällöin on tutkimuksen tekijän huomioitava henkilötietosuoja ja pyydettävä henkilöiltä suostumus tietojen käyttöön, sillä sähköpostiosoitetta käytettäessä ei voida puhua nimettömänä toteutettavasta aineistonkeruusta. Hyvän tutkimuskäytännön edellyttämänä nimettömyys tulee huomioida tutkimuksen raportointivaiheessa. Nopealla ja helpolla sähköpostikyselyllä ei kuitenkaan voida täysin taata sitä, että kyselyn vastausprosentti olisi korkein mahdollinen. Onkin hyvä kiinnittää huomiota selkeisiin vastausohjeisiin, sekä hyvin laadittuun saatekirjeeseen. Näillä voidaan vaikuttaa vastaajien vastausinnostukseen. (Valli & Perkkilä 2018, 117–119.)

### 5.3 Aineiston analysointi

Opinnäytetyön analyysi toteutettiin kahdella eri tavalla, koska tuloksia kerättiin sekä laadullisten että määrällisten menetelmien avulla. Laadullisen tutkimuksen menetelmillä kerätty aineisto analysoitiin aineistolähtöisen sisällönanalysoinnin menetelmiä hyödyntäen. Sisällönanalyysiä käytetään tavallisimmin laadullisen tutkimuksen yhteydessä. Sen avulla voidaan arvioida tutkimusaineistoa laaja-alaisesti. Aineistolähtöisen sisällönanalyysin

vaiheisiin kuuluvat analyysiyksikön valinnan jälkeen aineistoon perehtyminen, sen muokkaaminen yksinkertaisempaan muotoon, tutkimusongelman kannalta oleellisimpien aiheiden paikantaminen teemoittain ja kategorioittain, sekä aineiston lopullinen tulkitseminen. Aineiston kiteyttämisen ja yksinkertaistamisen avulla aineistosta saadaan tarkoituksen mukainen tieto. Tiivistetty aineisto jaetaan eri teemoihin ja kategorioihin. Tämän avulla saadaan selville tutkimuksessa etsittävät vastaukset. Analyysiä tehdessään tutkija perustelee tutkimuksessaan tekemänsä valinnat tavoitteena vakuuttava ja paikkansa pitävä tulkinta. (Puusa & Juuti. 2020. 143; Vilkkä 2021, 122-127.)

Teemahaastatteluna toteutettava haastattelu nauhoitettiin, jonka jälkeen aineisto muutettiin tekstiksi litteroimalla. Haastatteluaineistoa litteroitaessa on kiinnitettävä huomiota siihen, että teksti on sanatarkasti nauhoitetun puheen mukaista. Tutkija ei saa muuttaa haastattelujen sanomisia vaan teksti tuotetaan sellaisena kuin se on lausuttu. Litterointivaiheessa tutkija käy läpi systemaattisesti koko aineiston ja se helpottaa sen luokittelua ja ryhmittelyä. (Vilkkä 2021, 137–138.) Teemahaastatteluaineiston litteroinnissa tässä opinnäytetyössä hyödynnettiin Teams-sovelluksen litterointiominaisuutta.

Laadullista tutkimusta tehdessään opinnäytetyön tekijän tulee päättää mitä hän tutkimuksellaan hakee ja mikä häntä kiinnostaa. Valitun tutkimuksen kohteen on oltava samalla suuntaviivalla kuin tutkimuksen tarkoitus, tavoitteet ja tutkimusongelma. Aineistoa analysoitaessa siitä erotetaan osiot, jotka koskevat tutkimusta ja kaikki muu ylimääräinen jätetään pois. Aineistosta valitut asiat kootaan omaksi osiokseen erilleen muusta aineistosta, jonka jälkeen aineistoa voidaan alkaa prosessoida ja auki kirjoittaa. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 104–105.) Tämän opinnäytetyön aineistosta pyritään löytämään oleellinen tieto, jonka avulla halutaan saada vastaukset aikaisemmin esitettyihin tutkimuskysymyksiin.

Sähköisen kyselyn aineisto on helpommin ja nopeammin käsiteltävissä, koska vastaukset ovat valmiina tekstimuodossa juuri sellaisena kuin vastaaja on ne kirjoittanut (Valli & Perkkilä 2018, 118). Sähköisen kyselyn aineiston analysoinnissa käytettiin apuna kyselyn toteutuksessa käytettävää Webropol-ohjelmaa. Kirjalliset vastaukset analysoitiin yhdessä Ero lapsiperheessä -työn tiimin haastatteluvastausten kanssa, kysymysten ollessa samaan aihepiiriin liittyviä. Sähköisellä kyselyn kvantitatiivisen osion tulokset esitetään lukumäärinä taulukoissa, sekä havainnollistavissa kuvioissa. Taulukoista nähdään vastaukset ja niiden avulla voidaan tehdä havaintoja ja päätelmiä tutkittavasta aiheesta ja esittää konkreettisesti kyselyssä esitettyjen väittämien erot. (Vilkkä 2021, 110). Näiden havaintojen perusteella tehdään johtopäätökset, joiden pohjalta muodostetaan kehittämisehdotukset Ero lapsiperheessä -työn palvelupolun kehittämiseksi tunnettavuutta lisäämällä.

Seuraavassa kuviossa 2. on nähtävillä esimerkki laadullisen aineiston analyysistä. Aineistosta on poimittu tutkimuskysymysten kannalta oleellisia ilmauksia, jonka jälkeen niistä on muodostettu alaluokat, yläluokka ja pääluokka.

<b>Alkuperäisilmaukset:</b>	<b>Pelkistetty ilmaus:</b>	<b>Alaluokka:</b>	<b>Yläluokka:</b>	<b>Pääluokka:</b>
Haasteena on asiakkaiden löytäminen palvelun piiriin, sillä he eivät välttämättä tiedä Ero lapsiperheessä -työstä.	Asiakkaat löytäisivät paremmin Ero lapsiperheessä -työn palveluihin, kun heillä olisi siitä tietoa.	Tunnettavuuden lisäämisen vaikutus palveluihin löytämiseen.	Palvelu paremmin esille.	Ero lapsiperheessä -työn tunnettavuuden kehittämisen pääkohdat.
Ero lapsiperheessä -työtä hyödynnettäisiin paremmin, jos perheiden kanssa työskentävillä olisi enemmän tietoa heidän palvelustaan.	Tunnettavuuden lisääminen yhteistyöverkostolle helpottaisi perheiden ohjaamista palveluihin.	Ero lapsiperheessä -työn tunnettavuuden vaikutus yhteistyöhön		
Ero lapsiperheessä -työllä on erityisosaamisalueita, joita voitaisi hyödyntää tehokkaammin eroauttamistyössä kun ne tunnetaan paremmin yhteistyöverkostoissa.	Ero lapsiperheessä -työn erityisosaamis-alueet on hyvä huomioida palveluluohjauksessa.	Ero lapsiperheessä -työn vahvuudet eroauttamistyössä		

Kuvio 2. Esimerkki laadullisen aineiston analyysistä

## 6 Tutkimuksellisen kehittämistyön tulokset

Opinnäytetyön tuloksia esitellään seuraavissa luvuissa ja niiden esittelyä ohjaavat opinnäytetyölle asetetut kysymykset. Tässä tutkimuksellisessa kehittämistyössä tiedonkeruun tarkoituksena oli saada tietoa siitä, kuinka Ero lapsiperheessä -työn palvelupolkua voitaisi selkiyttää niin asiakkaille kuin yhteistyötahoille.

Opinnäytetyön aineisto kerättiin haastattelemalla Ero lapsiperheessä -työn tiimiä ja tekemällä sähköinen kysely sekä jo olemassa oleville yhteistyötahoille, että heille, joita toivotaan mukaan yhteistyöverkostoon. Tuloksia, sekä niiden pohjalta syntyneitä kehitysideoita esiteltiin Ero lapsiperheessä -työn tiimille järjestetyssä tilaisuudessa, joka toteutettiin Inno-paja -työskentelymenetelmää hyödyntäen. Opinnäytetyön tekijä piti myös alustuksen ja keskustelutilaisuuden yhteistyöverkostolle järjestettävässä alueellisessa Erotiimissä joulukuussa 2023 ja siellä nousseet ajatukset täydensivät opinnäytetyön tiedonkeruuosiota.

Seuraavaksi esitellään Ero lapsiperheessä -työn tiimille tehdyn haastattelun vastaukset, joihin on yhdistetty yhteistyötahoille tehdyn sähköisen kyselyn avointen kysymysten vastaukset. Tämän jälkeen käsitellään sähköisen kyselyn monivalintakysymysten tuloksia. Kaikki vastaukset esitetään nimettöminä. Vastauksista löytyi paljon yhteneväisyyksiä keskenään, mikä johdatteli tutkimustulosten muodostamista.

### 6.1 Ero lapsiperheessä -työn tunnettavuuden ja asiakkaan palvelupolun nykytila

Etelä-Karjalan perhetyön kehittämissyönteiden tarjoama Ero lapsiperheessä työ tarjoaa eroaville ja eroa pohtiville perheille eroauttamispalveluita erityisesti lapsen näkökulmaa painottaen. Lapsen kehitysvaiheiden huomioiminen ja niiden tukemien erotilanteissa on Ero lapsiperheessä työn punainen lanka. Lapsen tilanne perheen erotessa jää usein huomioimatta eikä aina ymmärretä, että erolla ja siitä aiheutuvilla tapahtumilla voi olla kauaskantoiset seuraukset lapsen elämässä. Ero lapsiperheessä -työn tiimi kokikin haasteeksi asenteen siitä, miten ero vaikuttaa lapseen. Monesti ajatellaan, että lapsihan sopeutuu kaikkeen.

*” Lapsi niinku sopeutuu, mut sen pitäis tapahtuu mahollisimman nopeasti, niin miten tukea sitä, ette lapsen tiettyjen kehitysvaiheitten tarpeet jää toteutumatta, kun siinä haetaan ja haetaan sitä uutta elämäntapaa.”*

*” Siihen pitäisi niin paljon painottaa, että sinne korjaavaan puoleen, että että kun hyvässä ajoin tai sanotaanko oikea aikaisesti, niin voidaan antaa tietoa ja tukea, niin tota sitten vältytään isommilta ongelmilta. Silleen ennaltaehkäisevästi.”*

Tähän vaikuttaa vahvasti, se, missä vaiheessa perhe ohjautuu Ero lapsiperheessä -työn palveluihin. Useimmiten se tapahtuu eron ollessa jo vireillä. Perhe on mahdollisesti

hakeutunut lastenvalvojalle sopimaan huoltajuudesta ja sieltä on ohjattu Ero lapsiperheessä -työhön. Toinen, varsin marginaalinen ryhmä ovat he, jotka suunnittelevat eroa ja etsivät sovittelupalveluita virallisten tahojen ulkopuolelta. Ero lapsiperheessä -työn tiimin käsitys on, että tällöin palvelun löytyminen on haasteellisempaa, erityisesti jos palvelusta ei ole mitään tietoa.

*”Esimerkiksi jos nyt pidettäis joku galluppi kadulla vastaantuleville meidän potentiaaliselle kohdeyleisölle, niin ei varmaan kauhean moni tietäisi ja tuntisi meitä.”*

*”Uutisetkin ja jotku esittelyt voi mennä ohi sen kaltaisilta ihmisiltä, joita ero ei kosketa, niin se on varmaan se yks syy miksi tavallinen kadun tallaaja ei tunne tätä palvelua.”*

Etelä-Karjalan perhetyön kehittämissyhdistyksellä on internet-sivut, sekä esimerkiksi facebook- ja instagram-tilit, joissa yhdistyksen toiminnasta tiedotetaan yleisesti. Tätä kautta myös Ero lapsiperheessä -työn palveluita mainostetaan ja näin voidaan tavoittaa myös sellaisia perheitä, joille palvelusta voisi olla ennakoivaa hyötyä. Sosiaalisen median hyödyntäminen on kuitenkin vielä verrattain vähäistä.

*”Nyt varmaan viimesimpänä on sitten tullu tää laajentuminen sosiaalisen median alustoille, joka onkin sit meille selvästi vieraampi.”*

## 6.2 Ero lapsiperheessä -työn tunnettavuus ja sen lisäämisen merkitys yhteistyöverkostossa

Ero lapsiperheessä -työn tunnettavuus koetaan Ero lapsiperheessä -työn tiimissä erittäin tärkeäksi tekijäksi sille, että perheet ohjautuisivat paremmin käyttämään palvelua. Kun Ero lapsiperheessä -työtä alettiin vuodesta 2014 EEVA -eväitä eron jälkeiseen vanhemmuuteen -hankkeen jälkeen toteuttaa Etelä-Karjalan perhetyön kehittämissyhdistyksen vakiintuneena työmuotona, tehtiin myös paljon jalkautumista palvelun tunnettavuuden edistämiseksi.

*”Sillon alkuaikoina tosi paljon kuljettiin päiväkodeissa ja kouluissa. Oli flyereita ja käytiin tapahtumissa, joissa toimintaa on esitelty”*

*”Joo, ja sitten muistan et on ollut semmoisia vanhempainiltoja ja tilaisuuksia, joissa on kerrottu, että on tämmöistä ero perhetyötä, joka on lapsi keskeistä ja on kerrottu sitten niinku työn teoriasta, että mitä myö ajatellaan, että on havaittu, että mikä lapselle on tärkeää ja minkä asioiden on tärkeä toteutua eron jälkeen, että se lapsi voi hyvin ja miten niitten asioiden tukemisessa me autetaan.”*

Yhteistyöverkosto vakiintui, mutta muun muassa yhteistyöorganisaatioissa tapahtuva vaihtuvuus, sekä pandemiavuosien tuomat rajoitteet ovat omalta osaltaan vaikuttaneet

tunnettavuuteen ja sen edistämiseen ja uusia viestintä- ja yhteistyökanavia on otettu käyttöön. perustettu Erotiimi, johon on kutsuttu osallistumaan yhteistyöorganisaatioiden yhteishenkilöitä, on ollut hyvä kanava tehdä palvelua tutuksi eroperheiden kanssa työskentelevien viranomais- ja järjestötaidoille.

*”Lasten ja nuorten talon kanssa ja aika luonnollisesti sitten lastenvalvojien kanssa, että se se niin kun toimii ja on toiminut ja toimii edelleenkin”*

*”Joo siellä niinku kun on ollut yhteisiä asiakkaita, niin on pyritty menemään ihan suoraan sinne niinku palavereihin mukaan tai kutsua meille, että se tieto on vaihtunut, silleen että niillä oli ihan naamakin eikä vaan paperilla, että tulisi niinku semmoisia henkilökohtaisiakin kontakteja että tiedettäisiin ketkä tässä työskentelee.”*

Haastateltavat painottavat palvelujen vastavuoroisuutta. Ero lapsiperheessä -työn palvelu voi olla esimerkiksi sopimusten valmistelua, taikka yhteistyövanhemmuuden suunnittelua ennen lastenvalvojalla tehtävää virallista sopimista. Yhteistyötahoilta puolestaan voidaan ohjata akuutisti Ero lapsiperheessä-työn palveluihin, esimerkiksi vertaistukiryhmiin, taikka jopa terapeutukseen keskusteluapuun.

### **Yhteistyöverkoston näkemykset verkostoyhteistyön tarpeellisuudesta**

Yhteistyöverkoston merkitys ja Ero lapsiperheessä -työn tunnettavuus yhteistyöverkostoille tunnustetaan Ero lapsiperheessä -työn tiimissä. Yhteistyötä halutaan lisätä ja verkostoa laajentaa, jotta asiakkaan palvelupolkua voitaisi muokata sujuvammaksi. Yhteistyön merkitys tunnustettiin myös sähköisen kyselyn vastauksissa, joita saatiin kymmeneltä yhteistyöverkoston kuuluvilta ja siihen liittyväksi toivotulta henkilöltä. Suurin osa kyselyyn vastanneista ilmaisi halukkuutensa yhteistyöhön. Osa vastaajista oli jo tehnyt tiivistäkin yhteistyötä Ero lapsiperheessä -työn tiimin kanssa ja kokee, että yhteistyöllä on arvoa ja hyötyä (ks. Kuvio 1. ja Kuvio 4.).

Ero lapsiperheessä -työn kanssa yhteistyötä tehneet tahot kertovat, että yhteistyötä on tehty muun muassa pitämällä yhteisiä Ero-infoiltoja, suunniteltu yhdessä erovertaisryhmiä lapsille ja aikuisille, sekä järjestetty yhteisiä tilaisuuksia ja koulutuksia. Yhteistyöverkostossa koetaan, että asiakkaiden ohjaaminen Ero lapsiperheessä -työhön on luontevaa ja muun muassa eroperheiden lapsia ohjaaminen Ero lapsiperheessä -työn järjestämiin lapsille tarkoitettuihin ero-ryhmiin on tuottanut positiivisia kokemuksia.

*”Olen ohjannut eroperheiden lapsia lapsille tarkoitettuihin ero-ryhmiin ja niistä on erittäin hyviä kokemuksia. Ajattelen että erityisesti poikalapset on hyöttyneet ryhmien tuomasta tuesta ja vertaistuesta ikätovereiden kanssa.”*

Kyselyvastauksissa todetaankin, että eroperheitä on paljon ja erotilanteet voivat olla monesti hyvinkin haastavia, jolloin on hyvä olla tietoa palveluista, joita perheille voi tarjota. Ero lapsiperheessä -työtä arvostetaankin yhtenä eroauttamisen muotona yhteistyöverkoston keskuudessa.

*”Eronneita ja eroavia on paljon ja todella paljon hankalia eroja sekä huoltajuusasioita, joissa lapsi kyllä jää ihan jalkoihin, siksi kaikki apu eroasioissa on ensiarvoista.”*

Vastavuoroista palveluohjaamista toivotaan olevan puolin ja toisin. Yhteiset keskustelut, muun muassa Erotiimin tiimoilta koetaan tarpeellisiksi toiminnan kehittämisen näkökulmasta puolin ja toisin. Sähköisen kyselyn vastauksissa nousee esiin myös halu tehdä yhteismarkkinointia, jotta asiakkaat ja toimintaa ohjaavat olisivat paremmin tietoisia eri palveluvaihtoehdoista. Jo olemassa olevassa yhteistyöverkostossa koetaan, että tiedonvälitys on toimivaa ja sähköposti nousee toimivimmaksi tiedonvälityskanavaksi.

### 6.3 Palvelupolun rakentumisen ja yhteistyöverkoston laajenemisen haasteisiin vastaaminen

Tunnettavuus ja henkilökohtaisten kontaktien luominen yhteistyöorganisaatioiden työntekijöihin nähdään myös haasteena, erityisesti henkilöstön vaihtuvuuden vuoksi. Uudella työntekijällä voi olla tieto palvelusta, mutta sitä ei välttämättä muista ehdottaa, jos se ei ole itselle tuttua. Yhteistyöverkoston laajentaminen esimerkiksi varhaiskasvatukseen ja perusopetuksen oppilashuoltoryhmiin olisi Ero lapsiperheessä -työn tiimin mielestä tarpeen.

*”Sit on tää kun myö palvellaan lapsiperheitä niin lapset on joko päivähoidossa ja koulussa, niin se ois se välitaso, jossa vois kanssa olla tarve tietää meidän palveluista.”*

Perusopetuksessa koulukuraattorit ja terveydenhoitajat voisivat olla myös potentiaalisia yhteistyökumppaneita, sillä usein he ovat se taho, joka ohjaa esimerkiksi vanhempien eroa oireilevan lapsen tai nuoren eteenpäin, yleensä lasten ja nuorten talolle, vaikka Ero lapsiperheessä -työ voisi myös olla erityisesti ennalta ehkäisevästi hyvä tukimuoto. Ero lapsiperheessä -työ on Ensi- ja turvakotien liiton alaista toimintaa, mutta se, onko Ensi- ja turvakotien liitto perheiden kanssa työskentelevien työntekijällä yhtä hyvin tunnettu järjestönä, kuin esimerkiksi Mannerheimin lastensuojeluliitto voi vaikuttaa myös siihen, kuinka hyvin sen alajärjestöjen tarjoamat palvelut tunnetaan.

*”Niinku tiedon eteenpäin viemistä voisi lisätä. Myö ollaan osa tällaista kokonaisuutta versus nyt, vaikka joku Mannerheimin lastensuojeluliitto. Kaikki tietää MLL:n ei ihmisen tarvitse niinku selittää siellä. No mie en tiä tietääkö kaikki Ensi ja turvakotiliiton, mut se ehkä mielletään vaativien asiakkaitten kanssa työtä tekeväks järjestöksi.”*

Ero lapsiperheessä -työn ollessa kolmannen sektorin palvelu voi sen tunnettavuus jäädä erityisesti terveydenhuollon henkilöstöllä vähäiseksi. On varmasti helpompi ohjata perhettä itselle tuttuun tukimuotojen piiriin.

*”Sit siinä voi olla tää viranomaistyön versus kolmannen sektorin työn, että luotetaanko siellä ja uskotaanko että täällä tehdään ammatillisesti.”*

Tunnettavuuden lisäämiselle koulun oppilashuoltoon olisi siis Ero lapsiperheessä -työn tiimin mielestä perusteita, jotta vältetään päällekkäisyyksiä, jotka voivat kuormittaa perhettä ja lasta entisestään.

Varhaiskasvatuksen yhteyshenkilö onkin nyt syksyllä osallistunut Erotiimiin ja Ero lapsiperheessä -työn tiimi onkin pohtinut, josko sitä kautta varhaiskasvatuksen kanssa voitaisi luoda yhteistyötä. Erotiimin lisäksi uudelleen käynnistetään jo olemassa olevia, mutta pandemia- vuosien takia tauolla olleita yhteistyöprojekteja järjestöjen ja seurakuntien kanssa.

*Sillon ennen koronaa niin oli vielä tätä järjestöjen ja seurakuntien kanssa yhteisiä eroiltoja järjestetty ahkerasti, eli sitä yhteistyötä seurakunnan ja järjestöjen kanssa, kuten myöskin sitten ihan näitä eron vertaisryhmiä on ollut ja nyt taas viritellään uudestaan. Että tää korona niinku typisti sitä yhteistyötä.”*

Sähköisen kyselyn vastauksista käy ilmi, että myös varhaiskasvatuksessa, sekä perusopetuksessa ollaan kiinnostuneita yhteistyöstä Ero lapsiperheessä -työn kanssa. Ero lapsiperheessä -työstä halutaan saada lisää tietoa esimerkiksi siitä, miten Ero lapsiperheessä -työ toimii, sekä miten ja milloin palveluihin olisi hyvä asiakkaita ohjata.

Palveluiden näkyvyys sosiaalisessa mediassa yhdistyksen tileillä ja internetsivuilla on myös alkanut tuomaan asiakkaita palveluiden pariin ja Ero lapsiperheessä -työn tiimi näkeekin siinä mahdollisuuden tunnettavuuden lisäämiselle. Järjestönäkyvyyden lisääminen olisi Ero lapsiperheessä -tiimin mukaan tärkeitä. Tällöin ihmiset voisivat löytää palvelun paremmin ilman niin sanottuja välikäsiä ja jo siinä vaiheessa, kun palvelun avulla voitaisi ennalta ehkäistä tilanteiden tulehtuminen ja vaikutus perheen alaikäisiin.

*”Just sitä että nimenomaan ollaan järjestö ja erottaudutaan niin me ollaan niinku erilaisissa tapahtumissa ja voidaan myös järjestää tällöisiä omia jalkautumisia jossa mennään ihmisten pariin.”*

Ero lapsiperheessä -työn tiimin haastattelussa nouseekin esiin tiimin halu lisätä toiminnan tunnettavuutta järjestönäkyvyyden avulla useilla eri keinoilla. Erilaisiin tapahtumiin osallistumisen, sekä popup-tapahtumien järjestämisen lisäksi tiimi pohtii mahdollisuutta osallistua

esimerkiksi varhaiskasvatuksen, taikka perusopetuksen järjestämiin teemallisiin vanhempainiltoihin.

*”Niin jos esimerkiksi ajatellaan, et joka kolmas lapsi on ehkä eroperheen lapsi, niin miks ei vois ajatella, että jos päiväkotia järjestäisi semmosen vanhempainillan missä puhuttaisi tällasista asioista, niin mie luulen, että sinne vois tulla niitä eronneita vanhempia.”*

Myös palvelun laadun esilletuominen koetaan tärkeänä. Ero lapsiperheessä -työ on Ensi- ja turvakotien liiton koordinoimaa toimintaa, johon työntekijät koulutetaan ja jonka laatua valvotaan. Tätä halutaankin korostaa Ero lapsiperheessä -työn tunnettavuutta lisättäessä.

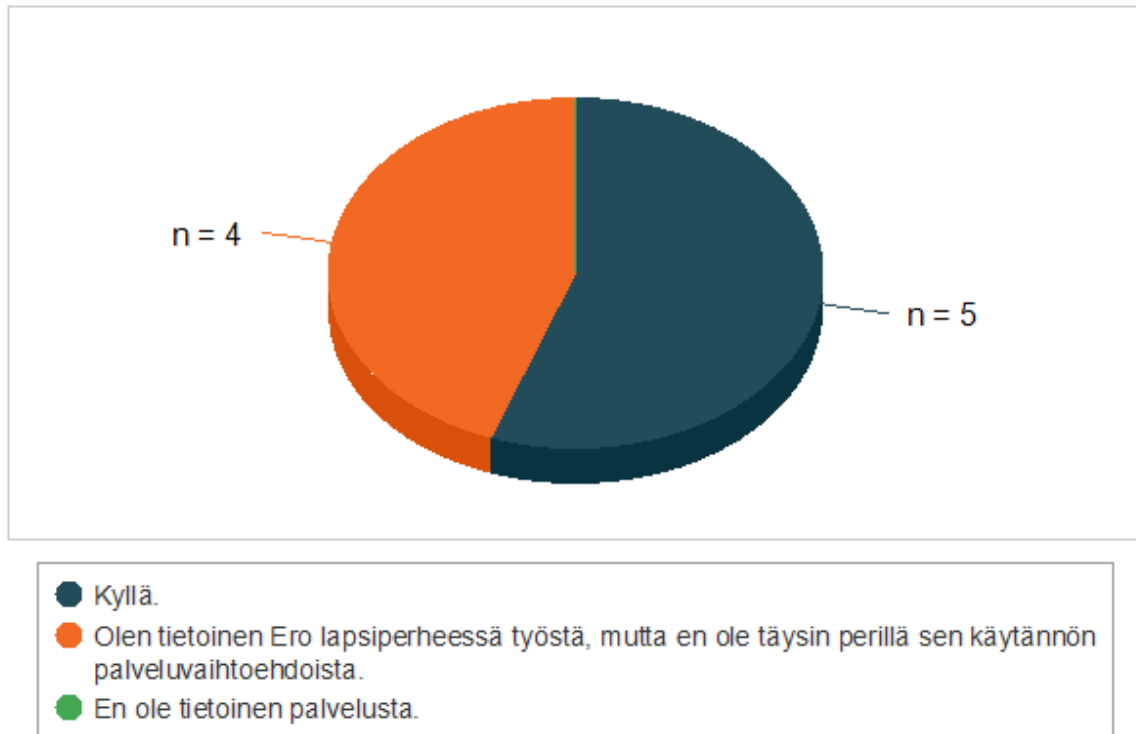
#### 6.4 Verkoston kokemukset Ero lapsiperheessä -työstä ja sen tunnettavuudesta

Sähköinen kysely lähetettiin yhteistyötahojen yhteyshenkilöille, joiden oli määrä lähettää kysely eteenpäin. Kyselyn oli tarkoitus tavoittaa noin 50 henkilöä eri yhteistyöorganisaatioissa. Kyselyyn vastasi 10 vastaajaa. Vastauksia tuli lähes kaikilta kyselyyn kutsuilta yhteistyöorganisaatioilta. Kyselyyn kutsutut tahot olivat valikoituneet sen perusteella, että yhteistyötä joko oli tehty tai Ero lapsiperheessä -työn tiimi toivoi kyseistä ryhmää liittymään osaksi yhteistyöverkosta.

Yhteistyöverkostolle tehty kysely sisälsi yhteensä viisi monivalintakysymystä, joilla haluttiin kartoittaa, miten hyvin Ero lapsiperheessä -työ tunnetaan muissa eroperheiden kanssa asioivissa organisaatioissa. Monivalintakysymyksillä haluttiin selvittää halukkuutta verkostoyhteistyöhön, sekä sen tuomia mahdollisuuksia ja hyötyjä.

Kuvio 3. osoittaa, että Ero lapsiperheessä -työ tunnetaan kohtalaisesti Ero perheiden kanssa työskentelevien keskuudessa. Kuviossa 3. kuvataan, että viisi vastanneista tuntee palvelun ja neljälle vastaajista ei ole täysin selvillä, mitä Ero lapsiperheessä -työn palvelut käytännössä ovat.

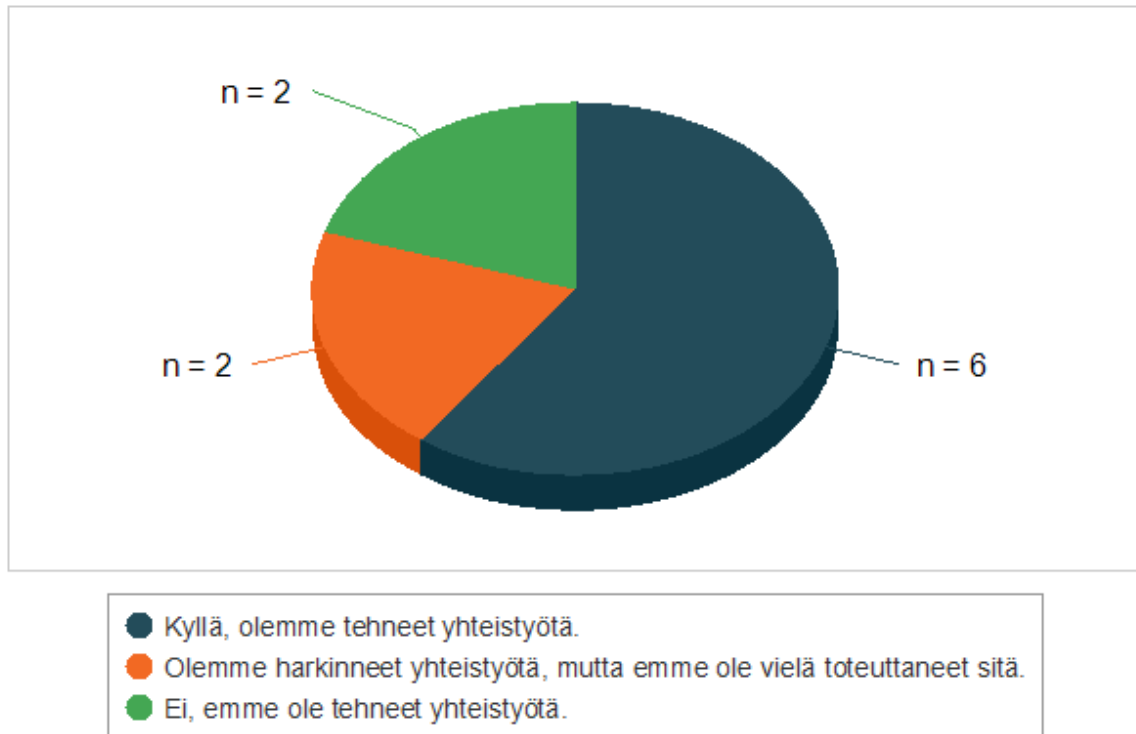
Vastaajien määrä: 9



Kuvio 3. Tietoisuus Etelä-Karjalan perhetyön kehittämissyhdistyksen Ero lapsiperheessä työn tarjoamista palveluista

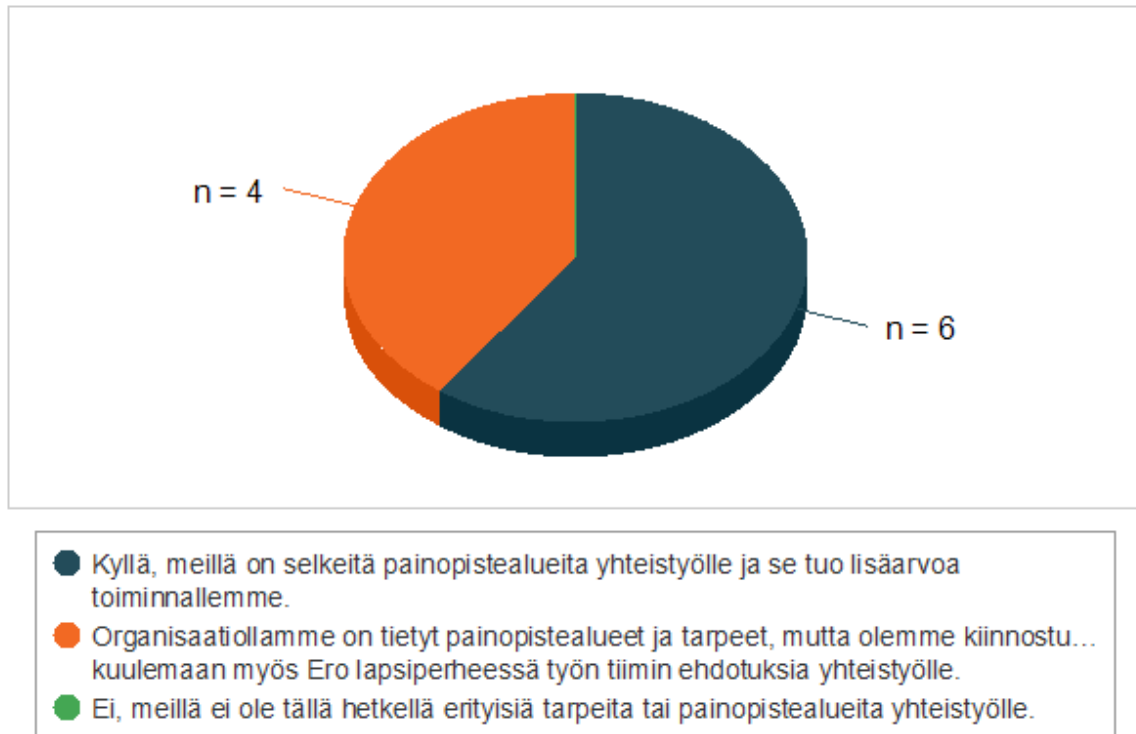
Seuraavasta kuviosta 4. käy ilmi, kuinka moni vastanneista on jo tehnyt yhteistyötä Ero lapsiperheessä -työn tiimin kanssa. Kuvion 4. perusteella voidaan havaita, että vastanneista kuusi kertoo tehneensä yhteistyötä Ero lapsiperheessä -työn tiimin kanssa. kaksi harkitsee yhteistyön aloittamista ja kaksi vastasi, ettei ole tehnyt yhteistyötä.

Vastaajien määrä: 10



Kuvio 4. Ero lapsiperheessä -työn tiimin kanssa yhteistyötä tehneet

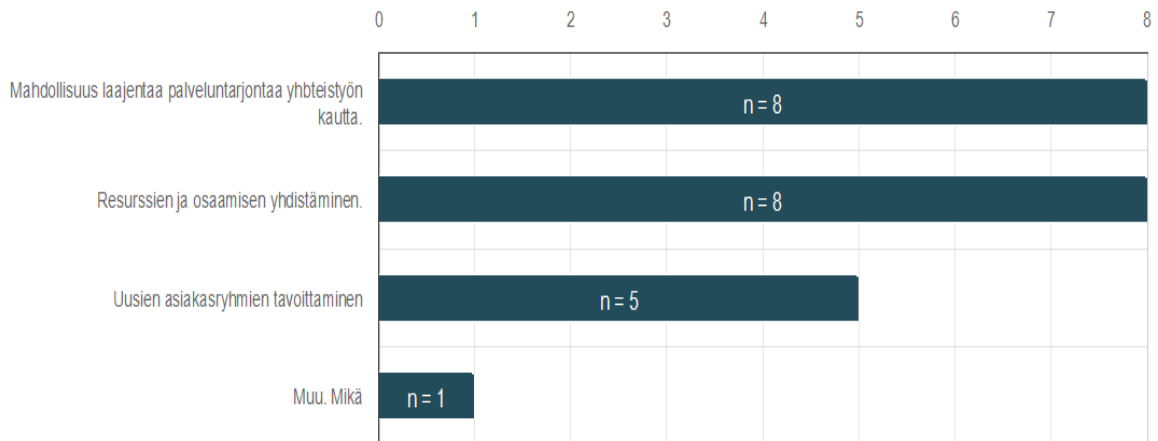
Kyselyn monivalintakysymyksillä selvitettiin myös, minkälaista yhteistyötä yhteistyöverkossa toivottaisiin. Kuvio 5. selviää, että vastaajista kuusi kokee, että yhteistyölle on tarvetta ja organisaation painopistealueet olisivat yhteistyön kannalta yhteensopivat. Yhteistyön koettiin myös tuovan toiminnalle lisäarvoa. Neljä vastaajista puolestaan kokee organisaatiollaan olevan tietyt painopistealueet, jotka mahdollisesti eivät täysin vastaa Ero lapsiperheessä -työn painopistealueita, mutta yhteistyöstä ollaan kuitenkin kiinnostuneita.



Kuvio 5. Yhteistyöhalukkuus

Monivalintakysymyksellä haluttiin selvittää, miten yhteistyö nähdään verkostossa. Tämän kysymyksen tuloksia tarkasteltaessa on hyvä huomioida, että vastauksista oli mahdollista valita useampi vaihtoehto. Kuvioista 6. nähdäänkin mitä hyötyä yhteistyötahojen näkemysten mukaan yhteistyöstä Ero lapsiperheessä -työn tiimin kanssa voisi heille olla. Vastaajista kahdeksan pitää tärkeänä mahdollisuutta laajentaa palveluntarjontaa yhteistyön kautta. Kahdeksan vastaajaa pitää tärkeänä resurssien ja osaamisen yhdistämistä. Uusien asiakasryhmien tavoittamisen oli vastaukseksi valinnut viisi vastaajaa ja Muu- vaihtoehdoksi, jonka lisävastauskohtaan oli vastattu kohdennettu asiakasohjaus.

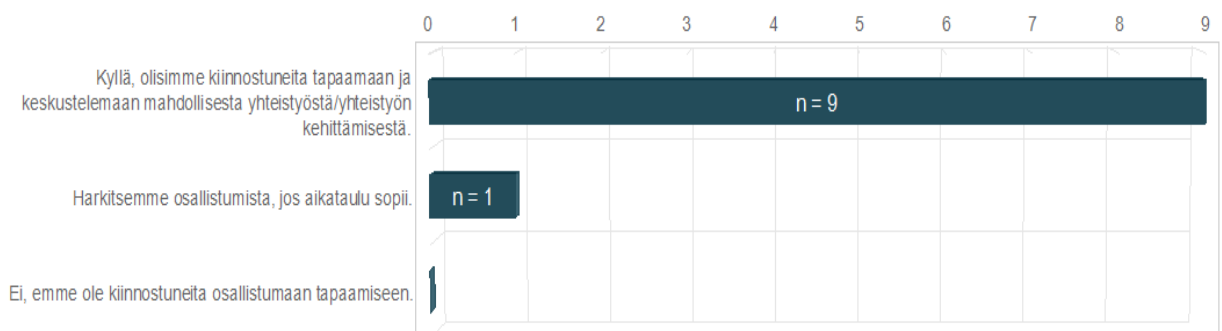
Vastaajien määrä: 10



Kuvio 6. Näkemykset hyödyistä yhteistyöstä Ero lapsiperheessä -työn kanssa.

Yhteistyö nähdään positiivisena ja tarpeellisena niin yhteistyöverkostossa, kuin Ero lapsiperheessä -työn tiimin keskuudessa. Viimeisessä monivalintakysymyksessä kartoitettiin halukkuutta tehdä yhteistyötä Ero lapsiperheessä -työn kanssa. Kuvioista 7. nähdään, että suurin osa olisi kiinnostunut yhteistyöstä. yhdeksän vastaajista ilmoittaa olevansa kiinnostunut yhteistyöstä ja sen kehittämisestä ja yksi harkitsee yhteistyötä, mikäli sopiva ajankohta järjestyy mahdolliselle tapaamiselle.

Vastaajien määrä 10.



Kuvio 7. Halukkuus verkostoitua

## 6.5 Tulosten esittäminen Etelä-Karjalan perhetyön kehittämissyhdistyksen Ero lapsiperheessä -työn tiimille

Vastausten analysoinnin perusteella opinnäytetyön tekijä laati tulosten ja johtopäätösten esittelyn, jonka hän esitti Etelä-Karjalan perhetyön kehittämissyhdistyksen Ero

lapsiperheessä -työn tiimille järjestettävässä tilaisuudessa marraskuussa 2023. Tilaisuuteen osallistui haastatteluun osallistuneiden lisäksi myös Ero lapsiperheessä -työn tiimissä aloittanut uusi työntekijä, sekä Etelä-Karjalan perhetyön kehittämissyhdistyksen toiminnanjohtaja. Tilaisuus järjestettiin innopaja-työkalua (Peränen 2013, 1-3.) hyödyntäen. Ero lapsiperheessä -työn tiimillä oli vielä tässä vaiheessa mahdollisuus vaikuttaa kehittämissuunnitelman lopulliseen versioon, kuten esimerkiksi siihen minkälaisiin toimenpiteisiin tiimi haluaa sitoutua.

Innopaja-työmenetelmä on aiheen työstämistä ryhmässä niin, että osallistujilla on mahdollisuus ilmaista oma näkemyksensä käsiteltäviin aiheisiin. Innopajan tavoitteena on löytää yhteiseen näkemys kehittämiseen ja uusien käytäntöjen tarpeen arviointiin sekä käyttöön ottamiseen. Innopaja-työskentely on tavoitteellista ja sen tarkoituksena voi olla esimerkiksi uusien menetelmien ideoiminen ja niiden käyttöönottamisen suunnittelu. (Peränen 2013, 1-3.) Innopaja-työskentelyn tulokset kootaan yhteen ja arvioidaan. Niiden pohjalta opinnäytetyöntekijä tekee lopulliset johtopäätökset ja kokoaa yhteen tutkimuksellisen kehittämistyön tulokset.

Tulosten läpikäyntiin työpajassa osallistui koko tällä hetkellä toimiva Ero lapsiperheessä -työn tiimi, sekä Etelä-Karjalan perhetyön kehittämissyhdistyksen toiminnan johtaja. Opinnäytetyöntekijä oli valmistanut Power Point -esityksen, jossa käytiin läpi opinnäytetyön teemat ja esiteltiin yllä kuvattuja tuloksia. Power Point -esityksen jälkeen Ero lapsiperheessä -tiimin kanssa pohdittiin Ero lapsiperheessä -työn palvelupolun ja tunnettavuuden kehittämismahdollisuuksia. Tärkeimmäksi tunnettavuuden lisäämisessä nousi se, että mainonnassa olisi hyvä korostaa, että Ero lapsiperheessä -työ on Ensi- ja turvakotien organisoimaa ja valvomaan, ammatillista toimintaa, jossa terapeutin keskustelu on keskiössä. Pohdittaessa mihin tiimi voisi itse vaikuttaa, tultiin siihen tulokseen, että heidän oma aktiivisuutensa palveluiden esille tuomisessa on avainasemassa. ”Puskaradion” koetaan toimivan eron kokeneiden ja sitä kautta myös eroa pohtivien keskuudessa.

Yhtenä ”puskaradiona” tänä päivänä toimii internet ja sosiaalinen media, jonka hyödyntämistä Ero lapsiperheessä -tiimillä on heidän itsensä mukaan rajallisesti kokemusta. Sosiaalisen median hyödyntämisen tehostamisesta sovittiin. Etelä-Karjalan perhetyön kehittämissyhdistyksellä on olemassa oleva some-tiimi, jonne Ero lapsiperheessä -työn tiimi voisi jatkossa tuottaa enemmän sisältöä ja näin lisätä toiminnan mainostamista. Pohdittavaksi nousi myös ajatus palvelun konkreettisen sijainnin esittelemisestä esimerkiksi videomuodossa. Videossa voidaan esimerkiksi näyttää mistä Etelä-Karjalan perhetyön kehittämissyhdistyksen ja Ero lapsiperheessä -työn tilat löytyvät. Videon voisi linkittää Etelä-Karjalan perhetyön kehittämissyhdistyksen omien internet-sivujen lisäksi myös yhdistyksen käytössä

oleviin sosiaalisen mediankanaviin. Pohdittavaksi jäi muun muassa anonyymien keskustelualustojen, kuten esimerkiksi Jodel hyödyntäminen. Jodel-keskustelualustalla on mahdollista avata organisaation nimissä keskustelu, jossa ihmiset voisivat anonyymisti kysellä tietoa palveluista ja toiminnasta. Sähköistä perhekeskusta odotetaan avattavaksi tammi-kuussa 2024, jolloin myös Etelä-Karjalan perhetyön kehittämissyhdistyksen Ero lapsiperheessä -työn palvelut saisivat enemmän näkyvyyttä.

Myös verkostotyön tehostamista käsiteltiin. Sähköisestä kyselystä yhteistyöverkostolle saatiin nähdä, että yhteistyöstä ollaan kiinnostuneita ja Ero lapsiperheessä -työn toiminnasta toivotaan informaatiota. Ero lapsiperheessä -työn tiimi totesikin, että Erotiimi on tässä yksi hyvä kanava, sillä sen kautta toimintaa voidaan tehdä tutuksi ja yhteistyötä kehittää yhdessä verkoston kanssa. Uusille yhteistyöhön rekrytoitaville voidaan järjestää esimerkiksi infotilaisuuksia, joko menemällä paikan päälle kertomaan toiminnasta, taikka esimerkiksi Teams-kokouksen, tai muun sellaisen avulla. Ero lapsiperheessä -työstä on mainoslehtinen, joita voidaan myös jakaa julkisiin tiloihin, kuten esimerkiksi perheneuvolaan ja kouluterveydenhuoltoon.

Ero lapsiperheessä -työn palvelupolun kehittämisestä tunnettavuuden lisäämisen avulla tehdyn opinnäytetyön tulokset esitellään myös Alueellisessa Erotiimissä. Tällöin esitellään myös kehittämissuhteet ja jätetään tilaa keskustelulle yhteistyöverkoston ja Ero lapsiperheessä -työn tiimin kesken. Erotiimiä voisikin jatkossa hyödyntää kehittämissuhteiden "hautomona".

### **Alueellinen Erotiimi**

Alueellinen Erotiimi koostuu Ero lapsiperheessä -työn tiimin kanssa yhteistyötä tekevien organisaatioiden edustajista, Alueellisen Erotiimin puitteissa eroauttamisen parissa eri organisaatioissa työtä tekevät muun muassa vaihtavat työpaikkakohtaisia kuulumisia, kehittävät yhdessä alueen eropalveluja ja uusia yhteistyökuvioita. Alueellinen Erotiimi kokoontui joulukuussa 2023 kuulumisten vaihtamisen merkeissä. Tarkoituksena oli myös että opinnäytetyöntekijä pääsee avaamaan tämän opinnäytetyön ideaa ja tuloksia, sekä kuulla, että mitä ajatuksia se verkostossa herättää. Opinnäytetyön tekijää kiinnosti erityisesti minkälainen tarve verkostolla Ero lapsiperheessä -työn tiimiltä yhteistyötä ajatellen olisi. Opinnäytetyön tekijä toivoi myös saavansa kuulla yhteistyöverkoston näkökulmia näkyvyyden parantamiseen ja tunnettavuuden lisäämiseen asiakkaan palvelupolun kehittämistä ajatellen.

Erotiimi-tapaaminen vahvisti ajatusta siitä, että verkostoyhteistyölle on todella tarvetta. Kentällä on erittäin laajaa osaamista ja hyvin tarjontaa eroauttamistyötä ajatellen ja yhteistyötä tehdäänkin jo, esimerkiksi yhteisten teemallisten ryhmien muodossa. Verkosto tunnistaa kunkin palveluntarjoajan erityisosaamisen ja sen että palvelut tukevat toisiaan.

Alueellisessa Erotiimissä nostettiin esiin myös haasteita, jotka vaikuttavat eroauttamistyöhön niin Ero lapsiperheessä -työssä, kuin muissakin eroperheiden kanssa tehtävässä työssä. Esimerkiksi vertaisryhmiä on asiakkaiden toiveesta perustettu, mutta niihin on osallistuttu ja sitouduttu heikosti. Erityisesti etätapaamisena järjestetyissä vertaisryhmissä osallistujamäärä on ollut pienempi. Lähitapaamisina järjestettyihin vertaisryhmiin ilmoittautuneet ovat sitoutuneet paremmin.

Osallistujat pohtivat kuinka palveluita voitaisiin tehdä tutuksi kentälle lapsiperheiden parissa työskenteleville, sekä potentiaalisille asiakkaille. Ero lapsiperheessä -työn tiimin jalkautuminen nähtiin parhaaksi keinoksi erityisesti lapsiperheiden parissa työskentelevien tietoisuuden lisäämiseksi. Muun muassa infotilaisuuksien pitäminen eri yhteistyöorganisaatioiden työntekijöille voisi olla tehokkaampi keino, kuin esimerkiksi sähköpostilla lähetettävät tiedotteet ja mainokset, jotka tahtovat jäädä runsaan sähköpostitulvan alle. Organisaatioissa ja työyhteisöissä olisivat tietyt työntekijät linkkinä palveluohjauksen näkökulmasta ja heiltä tieto voisi välittyä sekä kentälle, että Ero lapsiperheessä -työn tiimille. Asiakkaiden saattamisajatus eli sitä, että työntekijä asiakkaan luvalla pyytäisi Ero lapsiperheessä -työn työntekijöiltä yhteydenottoa asiakkaaseen sivuttiin myös. Tämän keinoon käyttäminen pohditutti erityisesti tietosuoja-asioiden kannalta.

Asiakkaiden tavoittamisen kannalta hyvänä keinona katsottiin olevan sen, että palvelua tarjoava organisaatio jalkautuisi sinne, missä potentiaaliset asiakkaat ovat. Muun muassa jo olemassa olevat teemaillat, taikka oleskelutilat ja kahvilat olisivat hyviä paikkoja kohdata palvelua mahdollisesti tarvitsevia asiakkaita. Palvelusta mainostamisessa voi myös käyttää hyvinkin luovia keinoja, joissa palvelua ja organisaatiota mainostetaan perinteisten mainoslappusten sijaan. Vuoden 2024 alussa avautuvan virtuaalisen perhekeskuksen toivotaan myös lisäävän asiakkaiden tietoisuutta eri palveluista erotilanteessa.

## 7 Pohdinta

### 7.1 Tulosten tarkastelu

Tässä opinnäytetyössä kehittämisen päätavoite on tunnettavuuden lisääminen sekä potentiaalisille asiakkaille, että yhteistyöverkostolle. Konkreettisenä tavoitteena oli kehittää Etelä-Karjalan perhetyön kehittämissyhdistyksen Ero lapsiperheessä -työn näkyvyyttä ja tunnettavuutta niin, että asiakkaat löytäisivät palveluihin paremmin.. Opinnäytetyön edetessä kehittämistoimenpiteiden hahmottelu keskittyi palvelupolun kehittämiseen näkyvyyden ja tunnettavuuden lisäämisen näkökulmasta. Opinnäytetyön tarkoituksena olikin Ero lapsiperheessä -työn palvelupolun selkiyttäminen niin asiakkaille, kuin yhteistyötahoille. Ero lapsiperheessä -työn palveluiden näkyvyyden ja tunnettavuuden kehittämisen tarve tuli Ero lapsiperheessä -työn tiimiltä itseltään ja opinnäytetyössä pyrittiinkin kartoittamaan Ero lapsiperheessä -työn tiimin ajatuksia näkyvyyden ja tunnettavuuden lisäämisen merkityksestä palvelupolun kehittämässä. Pohjan kehittämistyölle loivat Ero lapsiperheessä -työn tiimille tehty haastattelu, sekä yhteistyöverkostolle suunnattu sähköinen kysely, sekä niiden analysoinnin tuloksena syntyneet kehittämissuositukset. Kehittämissuosituksia työstettiin vielä Ero lapsiperheessä -tiimille suunnatussa työpajassa, sekä yhteistyöverkoston Erotiimi-tapaamisessa.

Opinnäytetyön tutkimuskysymykset sivusivat toisiaan ja niihin saatiin vastauksia opinnäytetyön kaikista tiedonkeräysosuuksista. Tutkimuskysymyksenä oli, miten Ero lapsiperheessä -työn palvelupolkua voidaan palveluverkostossa kehittää. Tutkimuskysymyksenä oli myös, kuinka Ero lapsiperheessä -työtä voidaan tehdä tunnettavammaksi yhteistyöverkostolle, sekä mitkä ovat Ero lapsiperheessä -työn tiimin tunnistamia haasteita palvelupolun rakentumisessa ja yhteistyöverkoston laajenemisessa. Tutkimuskysymyksiin saatiin vastaukset haastattelemalla Ero lapsiperheessä -työn tiimiä, yhteistyöverkostolle tehdyllä sähköisellä kyselyllä, Ero lapsiperheessä -työn tiimille pidetyssä ideointityöpajan, sekä yhteistyöverkoston Erotiimi-tapaamisessa pidetyn tulosten esittelyn pohjalta käydyn keskustelun avulla. Tiedettävästi aikaisempaa tutkimusta ei Ero lapsiperheessä -työn palvelupolun kehittämistä näkyvyyden ja tunnettavuuden lisäämisen näkökulmasta ei ole tehty. Ensi- ja turvakotien liiton Ero lapsiperheessä -työstä löytyy jonkin verran tutkimuksia ja ne ovat useimmiten AMK tai YAMK-tasoisia opinnäytetöitä. Aiemmat tutkimukset keskittyvät enimmäkseen itse palvelun kehittämiseen, sekä työkalujen työskentelymenetelmien luomiseen. Esimerkiksi Mehto (2016, 75-78) on tutkinut YAMK opinnäytetyössään erovanhemmuuteen liittyvää problematiikkaa, sekä eroauttamisen organisointia sosiaalipalveluiden kentällä. Tutkimuksessa haastateltiin lastenvalvoja sekä perhetyöntekijöitä. Opinnäytetyössä nostetaan eroavan perheen haasteiden lisäksi esiin tietoisuuden lisäämisen merkitys eroperheiden erilaisista tuen tarpeista erityisesti verkostoyhteistyön näkökulmasta. Opinnäytetyön

tuloksissa käsitellään eroauttamispalveluita, mutta kolmannen sektorin osuus jää siinä kuitenkin verrattain vähäiseksi. Tässä opinnäytetyössä tärkeiksi tekijöiksi kaikissa opinnäytetyön tiedonkeruu osioissa nousivat sekä palvelun markkinointi asiakkaille eri sektoreilla, että yhdyspintatyöskentely yhteistyöverkoston kanssa.

Ero lapsiperheessä -työn tiimi pohti sekä ryhmähaastattelussa että ideointipajatilaisuudessa Ero lapsiperheessä -työn palvelun asemaa eroauttamistyön kentällä. Etelä-Karjalan perhetyön kehittämissyhdistys on Ensi- ja turvakotien liiton alainen yhdistys ja Ensi- ja turvakotien liitto valvoo ja koordinoi myös Ero lapsiperheessä -työn toimintaa. Ero lapsiperheessä -työ profiloituu erityisesti lapsen aseman, sekä kehityksen tukemiseen ja huomioimiseen erotilanteessa. (Ensi- ja turvakotien liitto 2021, 5.) Ero lapsiperheessä-työn palvelut vastaavat hyvin muun muassa Miralles ym. (2021), Zartler (2021), sekä Goisis ym. (2019) tutkimusten esittämiin johtopäätöksiin. He tarkastelevat eron vaikutusta lapseen hieman erilaisista näkökulmista. Yhdistävänä tekijänä näissä tutkimuksissa oli se, että eron ollessa haasteellinen esimerkiksi vanhempien riitaisuuden, stressaavan elämäntilanteen ja eron aiheuttamien muutosten vuoksi sillä on nähty olevan negatiivista vaikutusta niin lapsen psyykkiseen kuin fyysiseen kehitykseen. Tutkimuksissa peräänkuulutettiin vanhempien tukemista erityisesti haastavissa erotilanteissa, sekä korostettiin jokaisen erotilanteen ja eroperheen jäsenten tarpeiden olevan yksilöllisiä ja se tulisi huomioida eroperheiden kanssa työskennellessä.

Haastattelussa nousikin keskusteluun Ero lapsiperheessä -työn tiimin havainnot siitä, millä tavalla asenteet eron vaikuttamisesta lapseen ilmenevät tänä päivänä. Lapsen oletetaan usein automaattisesti sopeutuvan kaikkeen uuteen, myös eron tuomiin elämän muutoksiin. Lapsen kehitysvaiheiden huomioiminen perheen hajotessa on tärkeitä. Zartler (2021) esittääkin yhtenä lapsen tilannetta helpottavana tekijänä eron ja siihen liittyvien tapahtumien ja seurausten käsittelemistä yhdessä lapsen kanssa tämän ikätaso huomioiden. Tähän Ero lapsiperheessä -työn tiimi näkeekin voivansa vastata tarjoamallaan palveluilla. Palvelua markkinoitaessa Ero lapsiperheessä -työn tiimi pitikin tärkeänä ammatillisuuden korostamista. Vaikka Ero lapsiperheessä -työ on maksuton matalan kynnyksen palvelu, ovat sen työntekijät koulutettuja tarjoamaan asetusten mukaista yksilöllistä eroauttamispalvelua. Tunnettavuuden kannalta Ero lapsiperheessä -työn tiimi koki tärkeäksi myös Ensi- ja turvakotien liiton mainitsemista esimerkiksi mainonnassa. Kuuluminen suurempaan ja tunnetumpaan järjestöön lisää positiivista tunnetta palvelun luotettavuudesta ja ammatillisuudesta.

Haastateltavat nostivat myös esiin palvelukokemuksen merkityksen. Sen koetaan tällä hetkellä vaikuttavan eniten siihen, miten asiakkaat löytävät Ero lapsiperheessä -työn palvelut. Hyvä kokemus tarjotuista palveluista ja asiakkuudesta käynnistää ”puskaradio”-efektin ja

tieto palvelusta siirtyy ystävien ja tuttavien kautta uusille potentiaalisille asiakkaille. Tuulaniemen (2011) mukaan palvelukokemus tarkoittaa asiakkaan ja palveluja tuottavan yrityksen välillä tapahtuvaa vuorovaikutustilannetta. Palvelukokemus muodostuu asiakkaan omista palvelun tarpeista, odotuksista, saadusta palvelusta sekä koko palveluprosessin kuluista. Saarijärvi ja Puustinen (2020) toteavat, että palvelukokemuksen vaikutuksesta asiakkaalle muodostuu asiakaskokemus, joka on aina asiakkaan omaan kokemukseen ja arviointiin perustuva subjektiivinen kokemus. Laadukas palvelukokemus onkin usean tekijän kokonaisuus, jossa kohtaa asiakkaan ennakko-oletukset palvelun laadusta ja palveluntuottajan palvelun tasokkuus.

Kuuru (2022) puolestaan tarkastelee väitöskirjassaan asiakaskokemusta asiakkaan kehollisen kokemuksen kautta ja asiakkaan palvelukokemus syntyy hänen mukaansa viiden eri ulottuvuuden kautta. Asiakas aistii, tiedostaa, eli saa palvelussa fyysisen kokemuksen, tai saa palvelun kautta hyviä taikka huonoja aistikokemuksia ja kaikki tämä tapahtuu sosiaalisessa kanssakäymisessä asiakkaan ja palvelun tarjoajan välillä. Palvelusta saatujen positiivisten suositusten myötä asiakkaat ovat etsineet tietoa palveluista muun muassa internetistä, esimerkiksi Etelä-Karjalan perhetyön kehittämissyhdistyksen internet-, ja Facebook sivuilta. Internetiä ja sen tarjoamia digitaalisia alustoja, sekä sosiaalista mediaa voikin pitää nykyajan ”puskaradiona”, jossa sekä palveluiden käyttäjät, että tuottajat voivat helposti markkinoida palvelua. Dann ja Dann:n (2011) mukaan internetin tarjoamien alustojen avulla voidaan edistää palveluiden tarjoamista ja markkinoida palvelua erilaisia väyliä hyödyntäen kokonaisvaltaisemmin. Myös muista vastaavista tarjolla olevista palveluista erottumiselle digitaaliset alustat luovat hyvän kanavan.

Yhteistyöverkoston ja verkostotyön haastateltavat kokevat olevan erittäin merkityksellistä. Ero lapsiperheessä -työn tiimi on halukas kehittämään verkostoyhteistyötä ja laajentamaan yhteistyöverkostoa. Valtioneuvoston kanslia (2019) on määritellyt sosiaalialan verkostotyölle kriteerit. Niiden mukaan verkostotyöskentelyllä tarkoitetaan eri organisaatioiden ja ihmisten muodostaman kokonaisuuden välistä yhteistyötä, niin verkoston välistä tiedon välittämistä, kuin myös resurssien jakamista yhteisen hyödyn saavuttamiseksi.

Valtioneuvoston kanslian (2019) mukaan verkostoitumiseen vaaditaan kunkin organisaation verkostoyhteistyöhön lähtevän henkilön sitoutumista yhteistyöhön, sekä vastavuoroisuutta. Kun verkostoa halutaan laajentaa, on yhteistyötahoja informoitava kattavasti muun muassa siitä miksi verkostotyötä halutaan tehdä ja mitä sillä tavoitellaan. Tällä hetkellä Ero lapsiperheessä -työn tiimin yhteistyöverkoston kuuluu useita eroauttamistyötä tekeviä tahoja eri sektoreilta. Tietoisuutta Ero lapsiperheessä -työn palveluista halutaan kuitenkin levittää myös jo mukana oleville tahoille, sillä Ero lapsiperheessä -työn tiimi kokee, että

esimerkiksi pandemiavuodet, sekä yhteistyötahoilla mahdollisesti tapahtuneet henkilöstövaihdokset ovat hieman vähentäneet yhteistyötä. Ero lapsiperheessä -työn tiimi ilmaiseekin haastattelussa halukkuutensa jakaa informaatiota niin uusille kuin vanhoille yhteistyöverkoston jäsenille. Yhteistyöverkoston liittyminen on toki jokaisen organisaation itse päätettävissä omien prioriteettien ja tavoitteidensa pohjalta. Järvensivu (2020) painottaakin verkostotyön olevan itsenäisten toimijoiden välistä yhteistyötä.

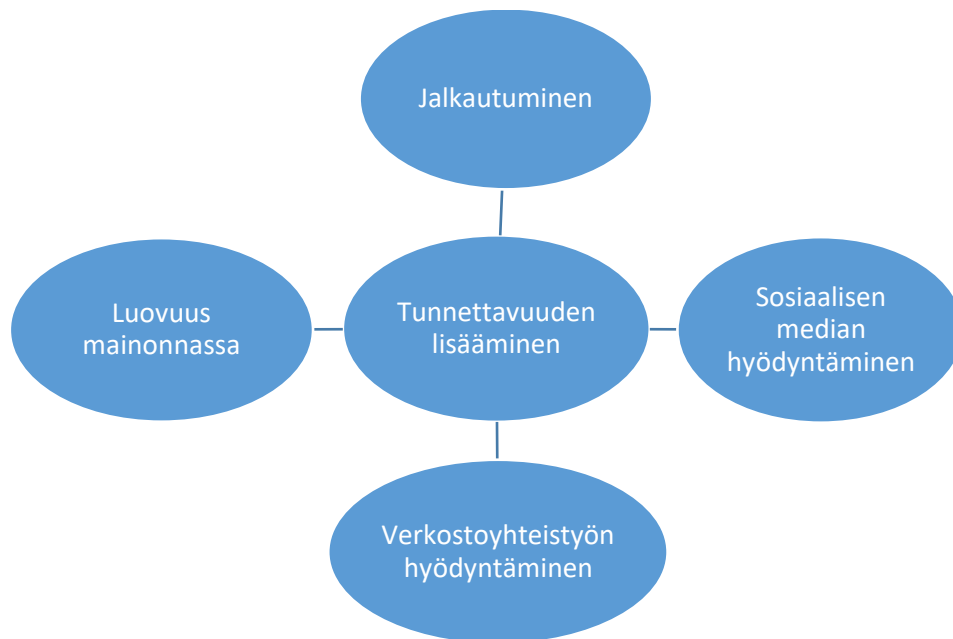
Sähköisellä kyselyllä haluttiin selvittää yhteistyöverkoston tietoisuutta Ero lapsiperheessä -työn palveluista, sekä halukkuutta tehdä yhteistyötä. Vaikka sähköisen kyselyn vastausten määrä oli vain yksi viidesosa (20%) siitä, mitä odotus oli, tukivat vastaukset Ero lapsiperheessä -työn tiimin näkemyksiä verkostotyöstä, sekä Ero lapsiperheessä -työn tunnettavuudesta eroperheiden kanssa yhteistyötä tekevien keskuudessa. Vastauksissa kävi ilmi, että erityisesti niillä tahoilla, joita haluttiin rekrytoida yhteistyöverkoston, ei tunnettu Ero lapsiperheessä -työn palveluita kovinkaan hyvin. Ero lapsiperheessä -työn tiimiltä toivottiinkin lisäinformaatiota Ero lapsiperheessä -työstä konkreettisella tasolla.

Erojen yksilöllisyys ja tarve erilaisiin eroauttamisen muotoihin tuli esille niin sähköisen kyselyn, kuin haastattelun vastauksissa. Zartlerin (2021) mukaan eroperheiden tilanteiden ja eroprosessien yksilöllisyyden huomioiminen eroauttamistyössä tulisi olla osa eroauttamistyön rakennetta. Tähän vastaamista voikin helpottaa eroperheiden kanssa työskentelevien laaja tietoisuus erilaisista eroauttamispalveluista. Laaja tietoisuus erilaisista palveluvaihtoehdoista helpottaa asiakkaan ohjaamista tälle sopivimman palvelun piiriin. Yleisesti ottaen yhteistyöstä Ero lapsiperheessä työn tiimin kanssa ollaan kentällä kiinnostuneita ja verkostotyö nähdään voimavarana. Tämä vahvistui puolestaan Erotiimi-tapaamisessa, jossa jo yhteistyöverkkoon kuuluvat yksimielisesti totesivat yhteistyön lisäävän resursseja ja tuovan laajempaa ammatillista tietämystä työhön.

Yhteistyöverkoston tiedostetaan yhteinen työkenttä ja kuten Järvensivu (2020) esittää nähdään verkostotyö vastavuoroisena kaikkia osapuolia hyödyttävänä toimintana. Verkoston jäsenillä on luja luottamus toistensa asiantuntijuuteen, yhteisen päämäärän eteen työskentelemiseen, sekä yhteistyön kehittämiseen. Verkoston tunnistetaan haasteet asiakkaiden löytämisessä palveluihin ja tunnettavuuden ja näkyvyyden merkitys tässä yhteydessä. Myös eroauttamispalveluiden tarjonnan moninaisuus tiedostetaan ja esimerkiksi perhekeskusmallin käyttöön ottamisen nähdään olevan yksi potentiaalinen vastaus eroauttamispalvelutarjonnan helpompaan löytämiseen. Etelä-Karjalassa onkin määrä ottaa käyttöön omaperhe.fi:n tarjoama sähköinen alusta 1.1.2024. Omaperhe.fi on valtakunnallinen online-palvelu, joka toimii keskitettynä resurssina perheille tarjoten tietoa, tukea ja palveluita yhdessä verkkoympäristössä. Sen tarkoituksena on tukea Perhekeskus-

palvelukokonaisuutta ja tarjota kattava valikoima perheitä hyödyttäviä resursseja ja palveluita. Omaperheen avulla perheet voivat helposti saada tarvitsemaansa tietoa ja tukea yhdeltä sivustolta, mikä tekee siitä kätevän ja hyödyllisen välineen perheiden arjen tueksi. Omaperhe-verkkosivuston sisältö muodostuu monipuolisesta asiantuntijatiedosta eri muodoissa, kuten artikkeleina, videomateriaalina ja infografiikkana. Se kokoaa yhteen eri toimijoiden, kuten kansallisten toimijoiden, hyvinvointialueiden, kunnan, kolmannen sektorin ja seurakunnan tarjoamat palvelut perhekeskustyön yhteydessä. Lisäksi sivustolta löytyy itsehoito- ja omatoimiohjeita, jotka auttavat perheitä ratkaisemaan erilaisia haasteita ja edistämään hyvinvointia omatoimisesti. Omaperhe tarjoaa myös ohjausta ja neuvontaa asukkaille, jotka tarvitsevat opastusta fyysisten ja sähköisten palveluiden käyttöön. Sivustolta löytyy siis kattava valikoima erilaisia resursseja, jotka tukevat perheitä monin eri tavoin. (Omaperhe.fi.) Sähköisen perhekeskuksen toteutumista odotellaan eroauttamispalveluita tarjoavan verkoston keskuudessa suurella mielenkiinnolla ja sen odotetaan vastaavan omalta osaltaan asiakkaiden palvelupolun selkiytymiseen.

Opinnäytetyön tulosten mukaan tunnettavuuden lisääminen on yksi tärkeä tekijä asiakkaan palvelupolun kehittämisessä. Se, että eropalveluita tarjoava verkosto on tietoinen toistensa ammatillisesta erityisosaamisesta lisää mahdollisuutta tarjota yksilöllisempiä eroauttamispalveluita. Ero lapsiperheessä -työ tekee Erotiimin puitteissa yhteistyötä usean eroauttamispalveluita tarjoavan organisaation kanssa ja Erotiimissä verkostoyhteistyön kehittäminen onkin yksi yhteistyön kulmakivistä. Yhdyspintatyöskentely nähdään resursseja lisäävänä voimavarana ja Erotiimin koetaan olevan toimiva keino tiedon jakamiselle ja ammatillisten resurssien hyödyntämiselle yli organisaatorajojen. Kuviossa 8. esitetään yksinkertaistetusti opinnäytetyön tulosten pohjalta nousseita keinoja Ero lapsiperheessä -työn palveluiden näkyvyyden ja tunnettavuuden lisäämiseksi.



Kuvio 8. Toimintaehdotukset Ero lapsiperheessä -työn palveluiden tunnettavuuden ja näkyvyyden parantamiseksi

## 7.2 Eettisyys ja luotettavuus

### Eettisyys

Opinnäytetyöprosessissa noudatettiin Arenen Ammattikorkeakoulujen opinnäytteiden eettisiä suosituksia. Arenen ohjeisiin nojaten opinnäytetyön tekijän ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon suorittajana tulee noudattaa hyvää tieteellistä käytäntöä ja huolehtia tutkimukseen osallistuvien yksityisyyden suojasta asianmukaisesti. (Arene 2020. 4-14.) Opinnäytetyön tekijä teki yhteistyökumppanin kanssa tarvittavat sopimukset ennen opinnäytetyöprosessin aloittamista. Yhteistyösopimus allekirjoitettiin huhtikuussa 2023.

Etelä-Karjalan perhetyön kehittämissyhdistyksen Ero lapsiperheessä -työn tiimin haastattelu varten ei vaadittu erillisen tutkimusluvan hakemista ja haastattelu päästiin toteuttamaan heti kun opinnäytetyösuunnitelma oli esitetty syksyllä 2023. Haastateltavien osallistuminen haastatteluun oli vapaaehtoista ja haastateltavat allekirjoittivat kukin oman tutkimukseen osallistuvan tietoon perustuva suostumus -lomakkeen (Liite 1.). Tähän käytettiin LAB-ammattikorkeakoulun omaa mallilomaketta. Haastatteluosion eettisyys huomioitiin litterointiosuuden sanatarkalla kirjaamisella kuitenkin henkilön anonyymiteetti huomioiden.

Haastattelunauhoitteet sekä tutkijan mahdolliset muistiinpanot hävitetään asiaankuuluvien menetelmin opinnäytetyön valmistumisen ja hyväksymisen jälkeen. Opinnäytetyön tekijä on myös täyttänyt opinnäytetyötä koskevan tietosuojailmoituksen (Liite 3.). Sähköistä kyselyä varten haettiin tutkimuslupia useammasta eri organisaatiosta. Tutkimuslupia haettiin Etelä-Karjalan hyvinvointialueelta, Saimaan kriisikeskukselta, Lappeenrannan ja Imatran seurakunnilta, sekä Lappeenrannan kaupungilta. Tutkimusluvanhakuprosessi yllätti jähmeydelään ja sähköisen kyselyn toteuttaminen viivästyi, mikä puolestaan viivästytti opinnäytetyöprosessia.

Opinnäytetyölle haettiin lisää aineistoa myös kehittämistyön tulosten läpikäymiseen tapauksissa. Toinen näistä oli Ero lapsiperheessä -työn tiimille järjestetty työpaja ja toinen yhteistyöverkostolle järjestetty Erotiimi-Teams-tapaaminen. Molemmissa opinnäytetyöntekijä kertoi osallistujille vielä erikseen toiveensa keskustelun luottamuksellisuudesta ja ettei keskusteluosuutta nauhoiteta, eikä litteroida, vaan opinnäytetyöntekijä poimii keskustelusta lähinnä oleelliset ajatukset ja kehittämisideat käytettäväksi opinnäytetyössä. Keskusteluun osallistuminen oli jokaiselle vapaaehtoista. Erotiimissä toteutettua tiedonkeruuta varten opinnäytetyöntekijä oli informoinut kutakin organisaatiota ja pyytännyt tutkimusluville jatkoa.

Opinnäytetyön tekijän tulee noudattaa työssään tutkimuseettisiä periaatteita. Etiikalla käsitteenä tarkoitetaan filosofian oikean, väärän ja hyvän ja pahan, sekä toiminnan moraalisuuden tutkimussuuntaa. Siinä on kyse arvoista ja ihanteista, jotka ohjaavat ihmisen toimintaa sekä valintoja kohti hyvää elämää. Kun tehdään opinnäytetyötä, jossa on tarkoitus koostaa aineisto ihmisten tuottamista vastauksista ja ajatuksista on tutkimusprosessissa tärkeää huomioida tutkimuseettinen arviointi ja hyvät tutkimuskäytännöt. Näillä tarkoitetaan niitä toimintatapoja, joita tutkijan tulee noudattaa tuottaakseen kestävästä tietoa ja kohdellakseen tutkimiansa ihmisiä hyvin. Tutkimusetiikka on osa hyvää tieteellistä käytäntöä. Tutkimuksen eettisyyteen ja keskeisiin arvoihin kuuluu pyrkimys tuottaa uutta ja merkityksellistä tutkimustietoa asioista, joista meillä ei ole tarpeeksi tietoa. (Kallinen & Kinnunen 2022.)

Tutkimusetiikka määrittää yleisesti sovitut ohjeet ja opinnäytetyön tekijän on käytettävä opinnäytetyössään tiedeyhteisönsä hyväksymiä tiedonhankinta- ja tutkimusmenetelmiä perustuen opinnäytetyönsä muun muassa tieteellisen lähdeaineiston tuntemukseen, tutkimustuloksiin ja niiden analysointiin sekä omiin havaintoihinsa. Opinnäytetyöntekijän on hallittava käyttämänsä tutkimusmenetelmät, tiedonhankinta, sekä tutkimuksen tulosten tuoma tieto. Opinnäytetyön tekijän vilpittömyys suhteessa opinnäytetyön tekijän kollegoihin on myös yksi tärkeä tutkimuseettinen näkökulma. Opinnäytetyössä on muistettava kirjata tarkasti muiden tutkijoiden tutkimusten pohjalta esitetty tieto viittausmerkinnöin. Haasteeksi tässä voi muodostua se, että tietyillä aloilla käytetään ammattisanastoa, jolle on hankala

löytää kiertävää ilmaisua, jolloin voidaan katsoa viittauksen olevan väärä. Tästä huolimatta tutkimuksen laadukkaaseen ja tarkkaan raportointiin täytyy kiinnittää huomiota, olipa tutkimus suuri taikka pieni. (Vilka 2021, 41-45.)

Opinnäytetyötä tehtäessä tutkimusetiikkaan kuuluu olennaisesti se, että tutkimukseen osallistuville kerrotaan etukäteen tutkimuksen tavoitteet, menetelmät sekä mahdolliset riskit. Heidän osallistumisensa tulee olla vapaaehtoista ja tutkimuksessa esiin tulevan tiedon on oltava luottamuksellista. Tutkimukseen osallistuvat on häivyttävä tunnistamattomiksi, anonyymeiksi tiedon lähteiksi ja kaikki tutkimuksen aikana koottu materiaali tulee poistaa ja tuhota asianmukaisesti tutkimuksen päätyttyä. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 147.)

### **Luotettavuus**

Opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa mahdollisimman luotettavaa tietoa Ero lapsiperheessä -työn palvelupolun kehittämisen sekä tunnettavuuden lisäämisen mahdollisuuksista. Tässä opinnäytetyössä tutkittavan aineiston kerääminen tapahtui haastattelun, sekä sähköisen kyselyn avulla. Aineistoa täydennettiin Ero lapsiperheessä -työn tiimille pidetyn työpajan, sekä verkostolle järjestetyn Erotiimin keskustelujen pohjalta nousseilla oivalluksilla.

Tutkimuksen luotettavuutta määriteltäessä keskeisimpiä tarkastelukohteita ovat tutkimuksen pätevyys ja merkityksellisyys. Tutkimuksen yleistettävyyden kytkeytyminen vahvasti luotettavuuden määrittelyyn. Laadullisessa tutkimuksessa luotettavuuden määrittelemisen näillä termeillä on häilyvää, sillä tutkimuksen tulokset pohjaavat ihmisten subjektiivisiin kokemuksiin tutkimusalueesta. Laadullisessa tutkimuksessa tutkitaankin ilmiötä ja tällöin ilmiön yhteneväisyyden kautta tarkastellaan tutkimuksen pätevyyttä. Tutkimuksen merkityksellisyyttä voidaan puolestaan perustella, kun vähintään kaksi vastaajaa antaa samankaltaisen vastauksen. Laadullisen tutkimuksen luotettavuus käsitetäänkin monipuolisemmin. Sen yhteydessä huomioidaan muun muassa tutkimuksen toistettavuus erilaisissa tutkimuskohteissa, sekä tutkimuksen uskottavuus. Luotettavuuden arviointia helpotetaan tekemällä tutkimusraportti kuvaten tutkimuksen vaiheet selkeästi ja perinpohjaisesti. (Puusa & Juuti 2020, 179-181.)

Haastatteluosuuden luotettavuutta tukee haastattelutilaisuuteen valmistautuminen. Haastateltavien kanssa sovittiin Teams-haastattelu-aika ja opinnäytetyöntekijä lähetti haastateltaville tietosuojaa koskevan materiaalin, sekä suostumuslomakkeet. Haastateltavat saivat myös tutustua ennakkoon haastattelun kysymyksiin. Haastattelutilanteen luottamuksellisuutta arvioidaan lisänneen sen, että opinnäytetyöntekijä oli aktiivisesti yhteydessä Etelä-Karjalan perhetyön kehittämissyhdistyksen Ero lapsiperheessä -työn yhteyshenkilönsä ja tutustui Ero lapsiperheessä -työn tiimiin yhteistyöpalaverissa. Tämä vaikutti positiivisesti luontevan keskusteluyhteyden luomiseen.

Sähköisen kyselyn osuudessa luotettavuuteen vaikuttavaksi haasteeksi muodostui tutkimuslupakäytäntö sekä heikko vastausprosentti. Tutkimusluvan tarvetta opinnäytetyöntekijä tiedusteli jo hyvissä ajoin kustakin tutkimukseen osallistuvaksi kutsuttavasta organisaatiosta. Kyselyyn osallistuvilla organisaatioista usealla oli omat tutkimuslupakäytäntönsä ja yhden organisaation alla oli useita kohteita, joille kullekin täytyi hakea oma tutkimuslupansa. Tämän lisäksi sähköisesti haettavien tutkimuslupien kanssa ilmeni ongelma, kun tutkimuslupahakemukset eivät jostakin syystä löytäneetkään ensimmäisellä kerralla vastaanottajalle. Tämä viivytti sähköisen kyselyn jakamista ja kysely jaettiin lopulta vastaajille sitä mukaa kun tutkimuslupapäätökset saapuivat. Saatekirje ja sähköinen kysely lähetettiin organisaatioille tutkimuslupa-asian selvittyä.

Sähköisen kyselyn tuloksien luotettavuuteen vaikuttaa saatujen vastausten vähäinen määrä. Kysely jaettiin yhteistyöorganisaatioihin keskitetysti ja tarkoituksena oli, että kysely tavoittaisi yli 50 henkilöä. Sähköiseen kyselyyn vastasi kuitenkin vain 10 henkilöä. Täyttä varmuutta ei ole siitä, mistä vähäinen vastausmäärä johtui. Kysely on voitu todellisuudessa jakaa oletettua pienemmälle otannalle, jolloin kysely ei olekaan tavoittanut kaikkia haluttuja tahoja. Kysely lähetettiin sähköpostilla saatekirjeen kera. Onkin myös voinut käydä niin, että kysely on ohitettu vastaanottajien saadessa työnsä puolesta muutenkin runsaasti sähköpostia. Sähköpostitse jaettavien kyselyiden riski on usein se, että ne avataan, mutta niihin ei ehditä avaamishetkellä vastata. Tällöin kyseinen sähköposti ja kyselyyn vastaaminen aivan inhimillisestä syystä unohtuu. Tämä huomioitiin opinnäytetyöprosessissa ja sähköisen kyselyn vastausaikaa pidennettiin kahdella viikolla. Se ei kuitenkaan tuonut toivottua tulosta ja kyselyn vastausprosentti jäi valitettavan pieneksi. Sähköinen kysely oli kuitenkin vain osa opinnäytetyön aineistonkeruuta ja lisäaineistoa saatiin muista osioista verrattain hyvin.

Analyysivaiheessa opinnäytetyöntekijä etsi vastauksia tutkimuskysymyksiin aineistosta. Opinnäytetyöntekijä oli perehtynyt Ero lapsiperheessä -työn toimintaan, sen perusteisiin, sekä erilaisiin keinoihin palveluiden tunnettavuuden lisäämistä ajatellen. Opinnäytetyön tekijä pyrki tiedonhaussa löytämään mahdollisimman luotettavia ja tuoreita lähteitä ja tiedonhakua toteutettiin useista eri tietokannoista. Joitakin käyttökelpoiseksi ajattelemiaan lähteitä opinnäytetyöntekijä joutui jättämään käyttämättä, koska niihin ei opinnäytetyöntekijällä ollut pääsyä. Tiedonhakua tehdessään opinnäytetyön tekijä ei löytänyt lähdeä, jossa olisi tutkittu kolmannen sektorin palveluiden tunnettavuuden lisäämisen vaikutusta asiakkaan palvelupolun rakentumiselle, joten aikaisempaan tutkimustietoon tätä opinnäytetyötä ei voinut linkittää.

### 7.3 Johtopäätökset ja kehittämisehdotukset

#### **Johtopäätökset**

Opinnäytetyön tuloksista voidaan päätellä, että Ero lapsiperheessä -työn tunnettavuuden lisäämiselle on tarvetta niin potentiaalisten asiakkaiden, kuin perheiden kanssa työskentelevien keskuudessa. Avioerot ovat kukin omanlaisensa prosessi ja perheiden tuen tarpeet ovat yksilöllisiä. Eroauttamispalveluiden laaja kirjo muodostaa helposti asiakkaan näkökulmasta palveluviidakon, josta voi olla vaikeata löytää itselle sopivin palvelumuoto. Myös ero-perheiden kanssa työskentelevillä ammattilaisilla olisi hyvä olla kattava tietoisuus erilaista eroauttamispalveluista, jotta he voivat ohjata asiakkaan niihin palveluihin, joista hän siinä hetkessä eniten hyötyisi.

Haastattelun, sähköisen kyselyn, sekä työpajassa ja yhteistyöverkostotapaamisessa saatujen tulosten perusteella löydettiin keinoja tunnettavuuden ja näkyvyyden kehittämiseen. Niin Ero lapsiperheessä -työn tiimi, kuin yhteistyöverkosto olivat yhtä mieltä siitä, että hyvä keino lisätä Ero lapsiperheessä -työn tunnettavuutta on jalkautuminen. Ero lapsiperheessä -työn tiimi voisi esimerkiksi tarjota toimintansa esittelyä eri yhteistyötahoille, jotta palvelua voitaisi tehdä tunnetummaksi erityisesti niille, jotka eivät vielä ole Ero lapsiperheessä -työn kanssa yhteistyötä tehneet. Myös perheiden kanssa työskenteleville voidaan jakaa tietoa palveluista esimerkiksi sähköpostitse taikka konkreettisesti paikan päälle vietävällä mainoslehtisellä, sekä tarjoamalla yhteistä tapaamista, jossa toimintaa voitaisi tarkemmin avata.

Asiakkaiden pariin jalkautuminen puolestaan tapahtuu konkreettisesti erilaisiin lapsiperheille tapahtumiin osallistumalla esimerkiksi Etelä-karjalan perhetyön kehittämissyhdistyksen edustajana, sekä myös digitaalisia kanavia hyödyntäen. Sosiaalisen median käyttämisestä mainonnassa on hyvä lisätä, sillä mainonta kannattaa toteuttaa siellä missä ihmiset ovat. Etelä-Karjalan perhetyön kehittämissyhdistykseltä löytyy omat internetsivut, sekä sen lisäksi Facebook- ja Instagram-tilit, joissa myös Ero lapsiperheessä -työn palveluista tiedotetaan. Tiedottamiseen sosiaalisen median kanavilla voidaan panostaa lisää esimerkiksi kohdennetuilla mainoksilla Instagram- ja Facebook-tarinoissa. Myös Ero lapsiperheessä -työn toimintaa voisi esitellä tarkemmin näillä jo olemassa olevilla alustoilla. Luovuuden voidaan katsoa olevan avainasemassa tämän päivän palvelumarkkinoinnissa.

Ero lapsiperheessä -työn tiimi tekee verkostoyhteistyötä eroperheiden kanssa työskentelevien organisaatioiden kanssa. Opinnäytetyöllä selvitettiin kiinnostusta yhteistyöhön Ero lapsiperheessä -työn tiimin kanssa. Yhteistyöstä, sekä Ero lapsiperheessä -työn tarjoamista palveluista ollaankin kiinnostuneita kentällä. Tämä puoltaakin ajatusta infotilaisuuksien järjestämisestä yhteistyöhön toivotuille tahoille. Verkostoyhteistyötä tehdään jo tiiviisti

Alueellisen Erotiimin puitteissa useiden eri tahojen kanssa. Alueellisen Erotiimin koetaankin olevan yksi tapa keittää eroauttamispalveluita.

### **Kehittämisehdotukset ja jatkotutkimusaiheet**

Opinnäytetyön avulla Etelä-Karjalan perhetyön kehittämissyhdistyksen Ero lapsiperheessä -työ on saanut suuntaviivoja Ero lapsiperheessä -työn palvelupolun kehittämiseen erityisesti tunnettavuuden lisäämisen näkökulmasta. Opinnäytetyön avulla saatiin tietoa, mitä yhteistyöverkosto toivoo Ero lapsiperheessä -työn tiimiltä ja minkälaisia mahdollisuuksia tunnettavuuden lisäämiselle olisi. Ero lapsiperheessä -tiimin vastuulle jää nyt se, mitä keinoja he ottavat käyttöön. Opinnäytetyön tuloksia voidaan hyödyntää jatkossa myös muiden vastaavien organisaatioiden kehittämistoiminnoissa ja kehittämisasihetta on helppo syventää esimerkiksi markkinoinnin taikka palvelumuotoilun näkökulmasta.

Opinnäytetyöprosessin aikana nousi esiin useita jatkotutkimusaiheita, joista olisi kiinnostava saada lisätietoa. Keskusteluissa nousi yhtenä aiheena maahanmuuttajaperheet ja heidän tavoittamisensa, sekä asiakkaiden palveluihin sitoutumisen kehittäminen. Näissä yhdistävänä tekijänä on se, että palveluille on kysyntää ja tarvetta, mutta se, sitoudutaanko palveluun, on vaihtelevaa. Toinen kiinnostava jatkotutkimusaihe voisi olla se, kuinka voittoa tavoittelematonta järjestöä voitaisi tehokkaasti markkinoida asiakkaille. Jatkossa tähän opinnäytetyöaiheeseen liittyen voisi myös selvittää, kuinka verkostoyhteistyön kehittäminen yli sektorirajojen ja yhdyspintatyöskentely on Sote-uudistuksen suunnitelmien mukaan hyvinvointialueilla toteutunut. Myös sähköisen perhekeskuksen käyttöön ottaminen tarjoaa useita jatkotutkimusaiheita muun muassa palvelupolun selkiyttämiseen. Näillä tutkimuksilla voitaisi saada monipuolisesti lisätietoa eroauttamispalveluiden tarjonnan kehittämistä ajatellen.

## Lähteet

Arene, 2019. Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset. Viitattu 8.12.2023. Saatavissa <https://www.arene.fi/wp-content/uploads/Raportit/2020/AMMATTI-KORKEAKOULUJEN%20OPINN%C3%84YTET%C3%96IDEN%20EETTISET%20SUO-SITUKSET%202020.pdf? t=1578480382>

Autonen-Vaaraniemi, L. 2019. Perheammattilaisten aseoituminen vanhemmuuteen ja vanhemmuutta koskevat kehykset erotyössä. Janus Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti, 27(4), 362-378. Viitattu 7.12.2023, Saatavissa <https://doi.org/10.30668/janus.87982>

Bildjuschkin, K. (toim.) 2018. Eropalveluilla kohti sovinnollisuutta. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Työpaperi. 40/2018. Viitattu 3.5.2023. Saatavissa <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-257-4>

Chang, S-Y. & Jang, S-Y. & Choi, J-W. & Shin, J. & Park, E-C. 2016. Long-term effects of parental divorce timing on depression: A population-based longitudinal study. International Journal of Social Psychiatry. Volume 62. Issue 7. Viitattu 16.8.2023. Saatavissa <https://doi-org.ezproxy.saimia.fi/10.1177/0020764016667756>

Cyprian-Pelli, E. 2023. Etelä-Karjalan perhetyön kehittämissyhdistyksen Ero lapsiperheessä -työn tiimin vastaava ohjaaja. Etelä-Karjalan perhetyön kehittämissyhdistys ry. Yhteistyöpalaveri. 29.3.2023.

Dann, S & Dan, S. 2011. E-marketing: theory and application. Palgrave Macmillan. United Kingdom.

DigiFinland Oy. 2023. Omaperhe.fi Viitattu 26.12.2023. Saatavissa <https://omaperhe.fi/about>

Ensi- ja turvakotien liitto. Ero lapsiperheessä -työ yksilö- pari- ja perhetapaamiset, Palvelukuvauskortit

Etelä-Karjalan perhetyön kehittämissyhdistys. Ero lapsiperheessä-työ esite.

Etelä-Karjalan hyvinvointialue. Ero lapsiperheessä. Viitattu 15.4.2023. Saatavissa <https://www.ekhva.fi/asiakkaalle/kanssasi/perhe-ja-lapset/kun-perheessa-on-vaikeaa/ero-lapsiperheessa/>

Etelä-Karjalan perhetyön kehittämissyhdistys. Ensi- ja turvakotien liitto. Viitattu 15.4.2023. Saatavissa <https://ensijaturvakotienliitto.fi/ek-perhetyo/yhdistys/>.

Etelä-Karjalan perhetyön kehittämissyhdistyksen Ero lapsiperheessä -työn tiimi. 2023. Etelä-Karjalan perhetyön kehittämissyhdistys ry. Yhteistyöpalaveri. 24.5.2023.

Goisis, A., Berkay, Ö. & Van Kerm, P. 2019. Do children carry the weight of divorce? Demography. (2019) 56 (3): 785-811. Duke university press. Viitattu 22.12.2023. Saatavissa <https://doi.org/10.1007/s13524-019-00784-4>

Hammaersley, M. & Campbell, J-L. 2012. What is qualitative research? E-kirja. London: Bloomburry publishing.

Härkönen, J. & Bernardi, F. & Boertien, D. 2017. Family dynamics and child outcomes: An overview of research and open questions. European journal of population. (2017) 33: 169-184. Viitattu 25.12.2023. Saatavissa <https://doi.org/10.1007/s10680-017-9424-6>

Järvensivu, T. 2019. Verkostojen johtaminen Opi ja etene yhdessä. E-kirja. Helsinki: Books on demand GmbH. Adlibris.

Kallinen, T. & Kinnunen, T. Etnografia. Teoksessa Vuori, J. (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. Viitattu 11.7.2023. Saatavissa <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/metelmaopetus/>.

Kananen, J. 2019. Opinnäytetyön ja pro gradun pikaopas Avain opinnäytetyön ja pro gradun kirjoittamiseen. Jyväskylän ammattikorkeakoulu julkaisuja 262.

Korhonen, L. 2021. Vanhempien ero. Teoksessa Korhonen L. & Sinkkonen, J. 2021. Pullassa lapsen kanssa. Duodecim terveyskirjasto. Viitattu 22.8.2023. Saatavissa <https://www.terveyskirjasto.fi/pla00032>

Kupiainen, N. 2023. Etelä-Karjalan perhetyön kehittämissyhdistyksen toiminnanjohtaja. Yhteistyöpalaveri 14.6.2023.

Kuuru, T-K. 2022. Embodied Customer Experience in Human Touch Services. A phenomenological perspective. Akateeminen väitöskirja. Tampereen yliopisto. Viitattu 28.12.2023. Saatavissa <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-03-2563-3>

Kylmä, J. & Juvakka T. 2012. Laadullinen terveystutkimus. Helsinki: Edita Prima Oy

Mehto, T. 2016. Eroauttamisen kehittäminen Kohti sovittelevaa yhteistyövanhemmuutta. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. YAMK-Opinnäytetyö. Viitattu 27.12.2023. Saatavissa <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2016081713723>

Microsoft Teams. viitattu 7.9.2023. Saatavissa <https://www.microsoft.com/fi-fi/microsoft-teams/log-in>

MIELI Suomen mielenterveys Ry. Mieli.fi. Shokista uuteen alkuun. Viitattu 7.12.2023. Saatavissa <https://mieli.fi/vaikea-elamantilanne/shokista-uuteen-alkuun/>

Miralles, P., Godoy, C. & Hidalgo, M.D. 2021. Long-term emotional consequences of parental alienation exposure in children of divorced parents: A systematic review. *Current psychology*. (2023) 42:12055-12069. Viitattu 31.10.2023. Saatavissa <https://doi.org/10.1007/s12144-021-02537-2>

Nurmela, N. & Kaittila, A. 2019. Lapsiperheiden eropalveluiden kehittäminen sosiaali- ja terveystalvelujärjestelmässä. *Janus Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti* 27(4). Viitattu 16.8.2023. Saatavissa <https://doi.org/10.30668/janus.87987>

Pelli-Cyprian, E. 2023. Etelä-Karjalan perhetyön kehittämissyhdystys, Ero lapsiperheessä -työn vastaava ohjaaja. Yhteistyöpalaveri.

Peränen, N. 2013. Innopajaopas kehittäjälle. Innokylä. Viitattu 11.8.2023. Saatavissa <https://innokyla.fi/sites/default/files/2020-02/Innopajaopas%20kehitt%C3%A4j%C3%A4lle%205%203%202013.pdf>

Pulli, J., Hietanen, P., Koskinen, T., Vehkoja, P., Kettunen, M., Arbelin, P., Huotari, S. & Niiranen, S. 2021. Ensi- ja turvakotien liitto. Ero lapsiperheessä -työn laatuksiteerit.

Pulli, J. 2023. Tietoisku sähköisestä perhekeskuksesta, tärkeät ja ajankohtaiset asiat-diat. Vaativan vauvatyön esihenkilöiden työkokous. 6.6.2023.

Puusa, A. & Juuti, P. 2020. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Tallinna: Gaudeamus.

Saarijärvi, H. & Puustinen, P. 2020. Strategiana asiakaskokemus. Miksi, Mitä, Miten? E-kirja. Jyväskylä: Docendo Oy. Ellibslibrary.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2023a. Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma (LAPE). Viitattu 27.6.2023. Saatavissa <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/lapsi-ja-perhepalveluiden-muutosohjelma-lape->

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2023b. Perhekeskus. Viitattu 5.7.2023. Saatavissa <https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/sote-palvelut/perhekeskus>

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Tampereen yliopistopaino.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki. Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. 4.painos. E-kirja. Talentum Media Oy.

Valli, R. & Perkkilä, P. 2018. Sähköinen kyselylomake ja sosiaalinen media aineistonkeruussa. Teoksessa: Valli, R. (toim.) 2018. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Keuruu: Otavan Kirjapaino. 117–128

Valtioneuvoston kanslia. 2019c. Verkostojohtamisen opas. Viitattu 27.6.2023. Saatavissa <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-287-710-9>

Vilkka, H. 2021. Näin onnistut opinnäytetyössä Ratkaisut tutkimuksen umpikujiin. PS-kustannus.

Vilkka, H. 2021. Tutki ja kehitä. Keuruu: Otava Kirjapaino

Webropol 3.0. Viitattu 7.9.2023. Saatavissa <https://webropol.fi/>

Zartler, U. Children and parents after separation. Teoksessa Schnider, N.F. & Kreynefeld, M. 2021. Research handbook on the sociology of the family. Cheltenham, UK/ Northampton, MA, USA. Edward Elgar publishing limited. 300-313. Viitattu 25.12.2023. Saatavissa <https://www.e-elgar.com/shop/gbp/research-handbook-on-the-sociology-of-the-family-9781788975537.html>

Liite 1. Tutkimukseen osallistuvan tietoon perustuva suostumus

## **Suostumus koskien henkilötietojen käsittelyä ja opinnäytetyöhön osallistumista**

Minua on pyydetty osallistujaksi opinnäytetyöhön ”Etelä-Karjalan perhetyön kehittämissyhdistyksen Ero lapsiperheessä -työn palvelupolun kehittäminen tunnettavuutta lisäämällä” liittyvään aineiston keräämiseen. Opinnäytetyön tekijä on Hanne Hotti ja hän tekee opinnäytetyötään LAB-ammattikorkeakoulussa. Tällä lomakkeella ilmoitan halukkuudestani osallistua opinnäytetyön aineiston keräämiseen.

Osallistumiseni edellä mainittuun opinnäytetyöhön on täysin vapaaehtoista. Minulla on oikeus milloin tahansa peruuttaa suostumukseni tai keskeyttää opinnäytetyöhön osallistumisen, eikä minun tarvitse kertoa syytä päätökselleni. Suostumuksen peruuttamisesta tai osallistumisen keskeyttämisestä ei aiheudu minulle mitään kielteisiä seurauksia. Jos keskeytän osallistumiseni, minusta siihen mennessä kerättyjä tietoja voidaan kuitenkin yhä käyttää opinnäytetyössä.

Olen saanut riittävästi tietoa opinnäytetyöstä ja minulla on ollut myös mahdollisuus esittää opinnäytetyötä ja aineiston keräämistä koskevia kysymyksiä. Minulle on annettu aineiston keräämistä koskeva tiedote. Lisäksi minua on informoitu aineiston keräämiseen liittyvästä henkilötietojen käsittelystä tietosuojailmoituksella.

Allekirjoittamalla tämän lomakkeen annan suostumukseni osallistua edellä mainitun opinnäytetyön aineiston keräämiseen sekä suostumukseni henkilötietojeni käsittelyyn tietosuojailmoituksessa kerrotulla tavalla.

---

Osallistujan allekirjoitus

---

Osallistujan nimenselvennys

---

Lappeenrannassa  
Päivämäärä ja paikka

## Liite 2. Saatekirje Ero lapsiperheessä -työn tiimin jäsenille

Hyvä Etelä-Karjalan perhetyön kehittämissyhdistyksen Ero lapsiperheessä-tiimin jäsen. Kutsun teidät osallistumaan ryhmähaastatteluun Teams:ssa 18.9.2013 klo 10.00-12.00.

Opiskelen sosiaalialan ylempää ammattikorkeakoulututkintoa (sosionomi YAMK) LAB-ammattikorkeakoulussa ja teen opinnäytetyötä, jonka tavoitteena on Etelä-Karjalan perhetyön kehittämiskeskuksen Ero lapsiperheessä -työn palvelupolun kehittäminen tunnettavuutta lisäämällä ja sitä kautta moniammatillisen yhteistyön kehittäminen eroauttamistyössä. Opinnäytetyössäni olen kiinnostunut siitä, miten yhteistyöverkostossa tunnetaan ja hyödynnetään Ero lapsiperheessä -työn palveluita. Opinnäytetyön aineisto koostuu kahdesta tutkimusosiosta. Toinen muodostuu jo olemassa olevien yhteistyötahojen edustajille, sekä verkoston laajentamisen näkökulmasta valittujen lapsiperheiden parissa työskenteleville henkilöille tehtävän sähköisen kyselyn kautta kerätystä aineistosta. Toinen tutkimusosio on Ero lapsiperheessä-työn tiimille tehtävä teemahaastattelu. Opinnäytetyön koko aineisto analysoidaan niin, ettei yksittäisten työntekijöiden henkilöllisyys ole tunnistettavissa valmiissa työssä.

Teams-linkki lähetetään erillisenä viestinä. Haastattelu tallennetaan litterointia varten. Tallennettu aineisto on vain opinnäytetyön tekijän käytettävissä ja se säilytetään luottamuksellisesti siihen saakka, kunnes valmis opinnäytetyö on julkaistu. Tämän jälkeen tallenne hävitetään asianmukaisesti. Valmis opinnäytetyö julkaistaan Theseus-tietokannassa ja vapaasti eri toimijoiden hyödynnettävissä. Opinnäytetyön on tarkoitus valmistua vuoden 2023 loppuun mennessä.

Opinnäytetyöstä heränneissä kysymyksissä annan mielelläni lisätietoja ja minuun voi olla yhteydessä sähköpostitse osoitteeseen xxxxxxxx, tai puhelimitse numeroon: xxxxxxxx.

Ystävällisin terveisin

Hanne Hotti, Sosionomi (YAMK)-opiskelija, Lab-ammattikorkeakoulu

Liite 3. Opinnäytetyötä koskeva tietosuojailmoitus

**Laatimispäivämäärä: 28.9.2023**

***Mitä tarkoitusta varten henkilötietoja kerätään? / Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus***

Opinnäytetyössä tutkitaan tunnettavuuden ja verkostoyhteistyön merkitystä palvelupolun kehittämisessä.

Opinnäytetyössä henkilötiedot (Nimi ja nimen selvennys) kerätään tutkimukseen suostumislomakkeissa, jotka hävitetään asianmukaisesti opinnäytetyön julkaisemisen jälkeen. Sähköinen kysely toteutetaan anonymisti sähköisellä kyselylomakkeella. Työntekijät osallistuvat ryhmähaastatteluun, joka tallenetaan Teams-tallenteena. Tällöin ääni ja kuva muodostavat henkilötunnisteen. Myös nämä tallenteet hävitetään opinnäytetyön julkaisemisen jälkeen.

***Mitä tietoja keräämme? / Tutkimusrekisterin tietosisältö***

Opinnäytetyön tekijä kerää tietoa palvelun tunnettavuudesta, sekä verkostoyhteistyön laajentamisen mahdollisuuksista.

***Millä perusteella keräämme tietoja? / Henkilötietojen käsittelyn oikeusperuste***

Tietojen keräämisen perusteena on suostumus.

***Mistä kaikkialta henkilötietoja keräämme / Tietolähteet***

Keräyt tiedot saadaan kyselyyn vastanneilta sekä haastatteluun osallistuneilta.

**Kenelle tietoja siirretään? / Tietojen siirto tai luovuttaminen ulkopuolelle**

Henkilötietoja ei luovuteta eteenpäin.

**Minne tietoja siirretään? / Tietojen siirto tai luovuttaminen EU:n tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle**

Henkilötietoja ei siirretä eikä luovuteta eteenpäin.

**Kerättyjen tietojen turvallinen säilyttäminen / Rekisterin suojauksen periaatteet**

Tietoja käsitellään LAB-ammattikorkeakoulun tietoturvaisilla palvelimilla ja tietoihin pääsy on mahdollista ainoastaan opinnäytetyön tekijällä. Aineisto pyydetään anonymisointia, mikäli tunnistetietoja kuitenkin on, ne anonymisoidaan ennen analysointia.

### **Kuinka kauan kerättyä aineistoa säilytetään? / Tutkimusaineiston käsittely tutkimuksen päättymisen jälkeen**

Aineisto säilytetään opinnäytetyön tekijän henkilökohtaisessa sähköisessä arkistossa opinnäytetyön tekemisen ajan. Aineisto hävitetään pysyvästi opinnäytetyön valmistuttua.

### **Millaista päätöksentekoa? / Automatisoitu päätöksenteko**

Aineistoa käsiteltäessä ei tapahdu automaattista päätöksentekoa.

### **Oikeutesi / Rekisteröidyn oikeudet**

Rekisteröidyllä on oikeus peruuttaa antamansa suostumus, milloin henkilötietojen käsittely perustuu suostumukseen.

Rekisteröidyllä on oikeus tehdä valitus Tietosuojavaltuutetun toimistoon, mikäli rekisteröity katsoo, että häntä koskevien henkilötietojen käsittelyssä on rikottu voimassa olevaa tietosuojalainsäädäntöä.

Rekisteröidyllä on seuraavat EU:n yleisen tietosuojasetuksen mukaiset oikeudet:

- a) Rekisteröidyn oikeus tarkistaa itseään koskevat tiedot.
- b) Rekisteröidyn oikeus tietojensa oikaisemiseen.
- c) Rekisteröidyn oikeus tietojensa poistamiseen. Oikeutta henkilötietojen poistamiseen ei sovelleta, jos tietojen käsittely on tarpeen yleisen edun mukaisia arkistointitarkoituksia taikka tieteellisiä tai historiallisia tutkimustarkoituksia tai tilastollisia tarkoituksia varten, jos oikeus tietojen poistamiseen estää tai suuresti vaikeuttaa henkilötietojen käsittelyä.
- d) Rekisteröidyn oikeus tietojen rajoittamiseen.

- e) Rekisteröidyn oikeus siirtää tiedot toiselle rekisterinpitäjälle.
- f) Rekisteröidyn oikeus vastustaa tietojensa käsittelyä, kun käsittely perustuu yleistä etua koskevaan tehtävään, rekisterinpitäjälle kuuluvaan julkiseen valtaan tai rekisterinpitäjän tai kolmannen osapuolen oikeutettuun etuun.

EU:n yleisen tietosuojasetuksen mukaiset rekisteröidyn oikeudet eivät ole automaattisia kaikessa henkilötietojen käsittelyssä.

### **Tutkimusrekisterin tiedot**

Etelä-Karjalan perhetyön kehittämissyhtymän Ero lapsiperheessä -työn palvelupolun kehittäminen tunnettavuutta lisäämällä

Lab ammattikorkeakoulu, Sosiaali- ja terveystieteiden koulutus (ylempi AMK), Integroitujen hyvinvointipalveluiden kehittäjä ja johtaja

Kertatutkimus

Opinnäytetyön arvioitu kesto: Huhtikuu 2023- Joulukuu 2023

Kerättyjen tietojen säilytysaika: 1.9.2023 – 31.12.2023

### **Rekisterinpitäjän ja yhteys henkilön tiedot**

Hanne Hotti, sp/puh. xx/xx

### **Tutkimuksen suorittajat**

Hanne Hotti

Liite 4. Ero lapsiperheessä -työn tiimin haastattelurunko

### **Ero lapsiperheessä-tiimin haastattelurunko**

**Haastattelun teemat:**

**Palvelun tunnettavuus ja tunnettavuuden kehittäminen**

**Palvelupolun kehittäminen**

**Verkostoyhteistyö ja sen kehittäminen**

**Kysymyksiä Ero lapsiperheessä -tiimille:**

1. Kuinka mielestäsi Ero lapsiperheessä työn palvelut tunnetaan kohdeyleisön keskuudessa?
2. Millaisia keinoja olette tähän mennessä käyttäneet palvelun tunnettavuuden lisäämiseksi? Miten ne ovat toimineet?
3. Entä miten asiakkaat ovat löytäneet Ero lapsiperheessä työn palveluihin tähän mennessä?
4. Mitkä ovat mielestäsi palvelupolun vahvuudet ja mikä tekee siitä toimivan? Onko jotain, joka toimii hyvin? Mikä on ollut haastaa?
5. Onko teillä ehdotuksia palvelupolun parantamiseksi?
6. Kuinka hyvin yhteistyötahojen työntekijät ovat valmiita tai osaavat ohjata asiakkaita palvelupolun eri vaiheissa?
7. Kuinka tärkeänä pidätte verkostoyhteistyötä Ero lapsiperheessä työn toiminnassa ja palveluiden tarjoamisessa?
8. Mitä hyötyjä näette verkostoyhteistyössä? Miten se on parantanut tai voisi parantaa Ero lapsiperheessä -työn toimintaa?
9. Mitä haasteita olette kohdanneet verkostoyhteistyössä? Miten olette ratkaisseet tai voisitte ratkaista nämä haasteet?

## Liite 5. Saatekirje Ero lapsiperheessä -työn yhteistyöverkostolle

Hyvä Etelä-Karjalan perhetyön kehittämissyhdistyksen Ero lapsiperheessä-työn yhteistyö-/yhteistyöhön rekrytoitava henkilö.

Kutsun teidät osallistumaan sähköiseen kyselyyn, johon osallistuminen antaa mahdollisuuden tuoda esiin työnne kannalta tärkeitä asioita, liittyen yhteistyöhön Ero lapsiperheessä-työn-tiimin kanssa. Kyselyyn osallistuminen on vapaaehtoista ja vastaamiseen kuluu enintään noin 15–20 minuuttia.

Opiskelen sosiaalialan ylempää ammattikorkeakoulututkintoa (sosionomi YAMK) LAB-ammattikorkeakoulussa ja teen opinnäytetyötä, jonka tavoitteena on Etelä-Karjalan perhetyön kehittämisskeskuksen Ero lapsiperheessä-työn palvelupolun kehittäminen tunnettavuutta lisäämällä ja sitä kautta moniammatillisen yhteistyön kehittäminen eroauttamistyössä. Opinnäytetyössäni olen kiinnostunut siitä, miten yhteistyöverkostossa tunnetaan ja hyödynnetään Ero lapsiperheessä-työn palveluita. Opinnäytetyön aineisto tulee koostumaan jo olemassa olevien yhteistyötahojen edustajille, sekä verkoston laajentamisen näkökulmasta valittujen lapsiperheiden parissa työskenteleville henkilöille tehtävän sähköisen kyselyn kautta kerätystä aineistosta ja Ero lapsiperheessä-työn tiimille tehtävästä teemahaastattelusta. Opinnäytetyön koko aineisto analysoidaan niin, ettei yksittäisten työntekijöiden henkilöllisyys ole tunnistettavissa valmiissa työssä.

Tästä sähköpostista löydätte linkin Webropol-kyselyyn, joka sisältää yhdeksän kysymystä, joihin toivon teidän vastaavan. Vastaukset tallentuvat nimettöminä. Vastausaikaa on kolme viikkoa, .2023 asti. Vastaukset ovat vain opinnäytetyön tekijän käytettävissä ja ne säilytetään luottamuksellisesti siihen saakka, kunnes valmis opinnäytetyö on julkaistu. Tämän jälkeen ne hävitetään asianmukaisesti. Valmis opinnäytetyö julkaistaan Theseus-tietokannassa ja on vapaasti eri toimijoiden hyödynnettävissä. Opinnäytetyön on tarkoitus valmistua vuoden 2023 loppuun mennessä.

Opinnäytetyöstä heränneissä kysymyksissä annan mielelläni lisätietoja ja minuun voi olla yhteydessä sähköpostitse osoitteeseen xxxx, tai puhelimitse numeroon: xxxxxxxx.

Ystävällisin terveisin

Hanne Hotti, Sosionomi (YAMK)-opiskelija, Lab-ammattikorkeakoulu

## Liite 6. Sähköisen kyselyn runko

### Sähköisen kyselyn runko

1. Organisaatio, jota vastaaja edustaa:
2. Oletteko tietoinen Etelä-Karjalan perhetyön kehittämissyhdistyksen Ero lapsiperheessä työn tarjoamista palveluista?
  - a) Kyllä.
  - b) Olen tietoinen Ero lapsiperheessä työstä, mutta en ole täysin perillä sen käytännön palveluvaihtoehdoista.
  - c) En ole tietoinen palvelusta.
3. Onko organisaatiollanne aikaisempaa kokemusta verkostoyhteistyöstä Ero lapsiperheessä työn tiimin työntekijöiden kanssa?
  - a) Kyllä, olemme tehneet yhteistyötä.
  - b) Olemme harkinneet yhteistyötä, mutta emme ole vielä toteuttaneet sitä.
  - c) Ei, meillä ei ole aiempaa kokemusta vastaavasta yhteistyöstä.
4. Onko organisaatiollanne painopistealueita tai tarpeita, joihin verkostoyhteistyöllä voitaisi vaikuttaa?
  - a) Kyllä, meillä on selkeitä painopistealueita yhteistyölle ja se tuo lisäarvoa toiminnallemme.
  - b) Organisaatiollamme on selkeitä painopistealueita ja tarpeita, mutta olemme kiinnostuneita kuulemaan myös Ero lapsiperheessä työn tiimin ehdotuksia yhteistyölle.
  - c) Ei, meillä ei ole tällä hetkellä erityisiä tarpeita tai painopistealueita yhteistyölle.
5. Mitä hyötyä mielestänne on/voisi olla verkostoitumisesta Etelä-Karjalan perhetyön kehittämissyhdistyksen Ero lapsiperheessä työn tiimin kanssa? Valitkaa halutesanne yksi tai useampi vaihtoehto.
  - a) Mahdollisuus laajentaa palvelutarjontaa yhteistyön kautta.
  - b) Resurssien ja osaamisen yhdistäminen.
  - c) Uusien asiakasryhmien tavoittaminen.
  - d) Muut hyödyt, jotka ovat:

6. Olisitteko valmiita osallistumaan tapaamiseen tai työpajaan verkostoitumisen tiimoilta?
  - a) Kyllä, olisimme kiinnostuneita tapaamaan ja keskustelemaan mahdollisesta yhteistyöstä/yhteistyön kehittämisestä.
  - b) Harkitsemme osallistumista, jos aikataulu sopii.
  - c) Ei, emme ole kiinnostuneita osallistumaan tapaamiseen.
  
7. Mikäli olette jo tehneet yhteistyötä Etelä-Karjalan perhetyön kehittämissyhdistyksen Ero lapsiperheessä -työn tiimin kanssa, niin minkälaisia tuloksia verkostoyhteistyöllä on ollut?
  
8. Millä tavalla haluaisitte saada lisäinformaatiota Etelä-Karjalan perhetyön kehittämissyhdistyksen Ero lapsiperheessä -työstä?
  
9. Haluatteko vielä lisätä jotakin oleellista, mikä ei ole tullut esille kyselyssä?