

Yhdessä kohti perhetyön yhteisiä toimintamalleja

**Sosiaalihuoltolain mukaisen perhetyön prosessikuvauksen
kehittäminen**

LAB-ammattikorkeakoulu

Sosionomi (YAMK) Lapsi- ja perhepalveluiden kehittäminen

Sosionomi (YAMK) Tulevaisuuden johtaja sosiaali- ja terveysalalla

2024

Elina Lintula ja Tuula Skog

Tiivistelmä

Tekijä(t)	Julkaisun laji	Valmistumisaika
Elina Lintula	Opinnäytetyö, YAMK	2024
Tuula Skog	Sivumäärä	
	112 +57	
Työn nimi		
Yhdessä kohti perhetyön yhteisiä toimintamalleja		
Sosiaalihuoltolain mukaisen perhetyön prosessikuvauksen kehittäminen		
Tutkinto ja koulutusala		
Sosionomi (YAMK), Lapsi- ja perhepalveluiden kehittäminen		
Sosionomi (YAMK), Tulevaisuuden johtaja sosiaali- ja terveysalalla		
Toimeksiantajaorganisaatio (jos opinnäytetyöllä on toimeksiantaja)		
Varsinais-Suomen hyvinvointialue		
Tiivistelmä		
<p>Hyvinvointialueuudistuksen keskeisenä tavoitteena oli tuottaa kaikille hyvinvointialueen asukkaille tasavertaisia palveluita. Perhetyöstä ei kuitenkaan ole olemassa kansallisella tasolla luotua kokonaiskuvausta, joka määrittelisi perhetyön sisältöä niin, että yhdenvertainen palvelun saanti mahdollistuisi riippumatta asiakkaan asuinpaikasta tai palvelua tuottavasta organisaatiosta.</p> <p>Kehittämistyön yhteistyökumppanina toimi Varsinais-Suomen hyvinvointialue. Kehittämistyön tavoitteena oli edistää yhtenäisten toimintamallien muodostumista Varsinais-Suomen hyvinvointialueella ja mahdollistaa sosiaalihuoltolain mukaisen perhetyön asiakkaiden tasavertaista palvelun saantia koko hyvinvointialueella hyödyntäen työntekijöiden kokemustietoa ja asiakkaiden kokemuksia laadukkaista perhetyön prosesseista. Kehittämistyön tarkoituksena oli luoda sosiaalihuoltolain mukaiselle perhetyölle yhtenäinen toimintamalli perhetyön prosessiin.</p> <p>Opinnäytetyö toteutettiin tutkimuksellisenä kehittämistyönä, jonka lähestymistavaksi valittiin toimintatutkimus. Kehittämismenetelminä käytettiin Varhan työntekijöille suunnattua sähköistä kyselyä, esihenkilöille ja johdolle suunnattua SWOT-analyysiä, toiselle hyvinvointialueelle tehtyä benchmarking-käyntiä sekä asiakkaita ja Varsinais-Suomen hyvinvointialueen työntekijöitä osallistavia yhteiskehittämisen työpajoja.</p> <p>Kehittämistyön tuloksena syntyi sosiaalihuoltolain mukaisen perhetyön toimintamalliehdotus. Toimintamallin keskeisiksi huomioitaviksi näkökulmiksi nousivat perhetyön aloitusvaiheen merkityksellisyys, tavoitteellisuus ja suunnitelmallisuus, lapsen näkökulman huomioiminen sekä asiakkaan osallisuuden vahvistaminen omassa prosessissaan. Jatkotutkimusaiheena esille nousee lapsen osallisuuden vahvistaminen sosiaalihuoltolain mukaisen perhetyön prosessissa.</p>		
Asiasanat		
perhetyö, asiakaslähtöisyys, yhteiskehittäminen, hyvinvointialue		

Abstract

Author(s)	Type of Publication	Published
Elina Lintula	Master's Thesis	2024
Tuula Skog	Number of Pages	
	112 + 57	
Title of Publication		
Co-creating a unified operating model for family work		
Creating a process flowchart for family work within Social Welfare Act services		
Degree, Field of Study		
Master's Degree Programme in Social Services, Development of Child and Family Services		
Master's Degree Programme in Social and Health Care, Leader of the Future in Social and Health Services		
Organisation of the client (if the thesis work is commissioned by another party)		
Wellbeing services county of Southwest Finland		
Abstract		
<p>The main goal of the wellbeing services county reform was to provide equal services to all residents of wellbeing services county. However, there is no comprehensive description of family work created at the national level, which would define the content of family work in such a way, that equal access to the service would be possible regardless of the customer's place of residence or the organization providing the service.</p> <p>The development work was carried out in cooperation with the wellbeing services county of Southwest Finland. The aim of the development work was to promote the formation of uniform operating models and to enable equal access to services for family work clients of the Social Welfare Act services in the entire wellbeing services county, utilizing the experience knowledge of employees and customers' experiences of high-quality family work processes. The purpose of the development work was to create a unified operating model for the family work process within the Social Welfare Act services. The thesis was carried out as a research-based development work, the approach of which was action research. The development methods used were an electronic survey aimed at employees of the wellbeing services county of Southwest Finland, a SWOT analysis aimed at supervisors and management, a benchmarking visit to another wellbeing services county and co-development workshops involving customers and employees of the wellbeing services county of Southwest Finland. As a result of the development work, an operating model for family work within the Social Welfare Act services was created. The key aspects to be considered in the operating model are the relevance of the initial phase of family work, goal orientation and planning, taking the child's perspective into account and strengthening the client's involvement in their own process. Strengthening the child's participation in the process of family work within to the Social Welfare Act emerges as a further research topic.</p>		
Keywords		
family work, customer orientation, co-creation, wellbeing services county		

Sisällys

1	Johdanto.....	1
2	Kehittämistyön lähtökohdat.....	4
2.1	Nykytilan kuvaus ja kehittämisen tarve	4
2.2	Yhteistyökumppani	5
2.3	Tavoite, tarkoitus ja kehittämistehtävät.....	7
3	Perhetyö lapsiperhesosiaalityössä.....	8
3.1	Sosiaalihuoltolain mukainen perhetyö palvelumuotona.....	8
3.2	Perhetyön rooli palvelukokonaisuudessa.....	9
3.3	Perhetyön kehittämissuositukset ja -tarpeet	11
4	Perhetyön prosessit toiminnan ohjaajina ja laadun huomiointi	14
4.1	Prosessi ja sen suunnitelmallisuus perhetyön toimintamallin määrittelijänä	14
4.2	Laadun huomioiminen ja kehittäminen perhetyön prosessissa	15
4.3	Perhetyössä tunnistetut prosessin vaiheet.....	18
5	Osallisuus kehittämisen lähtökohtana	22
5.1	Asiakasosallisuus	22
5.2	Työntekijöiden osallisuuden merkitys kehittämistyössä	23
5.3	Tiedolla johtaminen kehittämistyön lähtökohtana.....	27
5.4	Yhteiskehittäminen	30
6	Menetelmälliset lähtökohdat.....	34
6.1	Tutkimuksellinen kehittämistoiminta	34
6.2	Lähestymistapana toimintatutkimus.....	35
6.3	Tutkimus ja kehittämismenetelmät.....	37
7	Kehittämistyön toteutus.....	45
7.1	Kehittämistyön aikataulu ja kulku.....	45
7.2	Aineiston keruu.....	47
7.3	Aineiston analysointi.....	53
8	Tulokset.....	61
9	Sosiaalihuoltolain mukaisen perhetyön prosessin toimintamalliehdotus.....	74
10	Pohdinta	84
10.1	Tulosten tarkastelu	84
10.2	Eettisyys ja luotettavuus	91
10.3	Hyödynnettävyys ja jatkokehittämisideat	93
	Lähteet	96

Liite 1. Allekirjoitettu tutkimusasiakirja

Liite 2. Kysely Varhan perhetyöstä

Liite 3. Tutkimustiedote

Liite 4. Opinnäytetyötä koskeva tietosuojailmoitus

Liite 5. Saatekirje perhetyön ammattilaisille asiakastyöpajoihin liittyen

Liite 6. Saatekirje asiakastyöpajaan perhetyön asiakkaille

Liite 7. Saatekirje perhetyön asiakkaille

Liite 8. Saatekirje perhetyön ammattilaisille yhteiskehittämisen työpajaan

Liite 9. Tervetuloa Varhan tulevaisuuden perhetyön asiakkuuteen

Liite 10. SHL:n mukaisen perhetyön prosessikuvaus ja sen toimintamalli Varhalla

1 Johdanto

Tämän hetken Suomessa lapsuuden aikainen hyvinvointi on eriarvoistunutta. Pääosa suomalaislapsista voi hyvin, mutta osa voi huonosti. (Valtioneuvosto 2021, 17.) Huomioitavaa on, että lasten ja nuorten kokemus tyytyväisyydestä omaan elämäänsä on ollut laskusuuntaista vuodesta 2019 lähtien (THL 2023a). Lapsuudessa koetulla huono-osaisuudella on vaikutuksia lapsuuden sekä myöhemmän aikuisuuden hyvinvoinnin kokemuksiin (Valtioneuvosto 2021, 17; Hakovirta & Kallio 2020). Lapsuuden huono-osaisuutta voidaan määrittää hyvinvoinnin ja sen puuttumisen kautta, jolloin hyvinvoinnin osatekijät liittyvät taloudelliseen elintasoon, terveyteen, turvallisuuteen, kouluun, kaveri- ja perhesuhteisiin, sekä vapaa-aikaan (Hakovirta & Kallio 2020). Lapsiperheiden kokema sosiaalinen, henkinen ja aineellinen hyvinvointi määrittyvät pääasiassa vanhempien mukaan (Vuorenmaa 2016, 16). Mäkinen ym. (2006, 10) ovat jo vuonna 2006 tutkimuksessaan todenneet, että jo yksittäisillä lapsuuden perheen olosuhteilla on yhteyksiä lapsen myöhemmän aikuisiän toimintakykyyn. Lasten tarpeita ja hyvinvointia tulisikin aina tukea, kun vanhemmalla olevat haasteet tai sairaudet kuormittavat perhettä (Merikukka 2020, 92–93).

Haavoittuvassa asemassa olevat lapset eivät aina saa oikeaa palvelua tai oikeaa tukea tarpeisiinsa (Valtioneuvosto 2021, 19). Eriarvoisuuden kehitystä ovat nopeuttaneet hajanaiset palvelut, sekä haasteet asiakkaiden kohtaamisessa, joilla on ollut vaikutusta lasten ja perheiden tarpeita vastaavien palveluiden saantiin sekä niiden oikea-aikaisuuteen. (Valtioneuvosto 2019, 26.)

Sosiaalihuoltolain mukaisten palveluiden tarkoituksena on ennaltaehkäistä hyvinvointia uhkaavia sosiaalisia ongelmia, sekä tukea lasta ja hänen perhettään lapsen hyvinvointiin ja kehityksen liittyvissä haasteissa (Araneva 2022, 62). Sosiaalihuoltolain mukaisen perhetyön avulla pyritään vahvistamaan perheen omia lasta suojaavia tekijöitä (Alatalo ym. 2019, 24–26). Perhetyön ytimessä on lapsen hyvän elämän tukeminen tavoitteellisen ja muutoksiin tähtäävän työskentelyn avulla (Pohjolainen 2019, 132; Araneva 2022, 116). Perhetyön työskentelyllä tavoitellaan aina jotain muutosta perheen arjessa ja lapsen kasvuolosuhteissa (Araneva 2022, 16).

Perhetyön sisältö rakentuu aina perheen yksilöllisistä tarpeista käsin (STM 2017, 58). Silti moni vanhempi on kokenut jääneensä ilman riittävää perhetyön tukea, sekä kokenut saamansa perhetyön tuen riittämättömänä (Ilmarinen 2023, 49–52). On kuitenkin huomioitavaa, että jos palvelukuvaukset ovat puutteellisia tai niiden sisällöstä ei ole tietoa, ei perheiden ole myöskään mahdollista hahmottaa millaisessa tilanteessa palveluista on mahdollista saada apua (Alatalo ym. 2019, 11). Perhetyön palvelu voidaan tulkita saavutettavaksi vasta, kun sen tuottama palvelu vastaa käyttäjien tarpeisiin. Saavutettavuus puolestaan tukee

yhdenvertaisuuden edistämistä ja vaatii onnistuakseen asiakaslähtöisten toimintamallien kehittämistä. (Perälä ym. 2014, 228–238.)

Kehittämistyön yhteistyökumppanina toimii Varsinais-Suomen hyvinvointialue, josta käytetään jatkossa lyhennettä Varha. Varha kattaa 27 kuntaa ja vastaa alueensa sosiaalihoitolain mukaisista lapsiperhesosiaalityön palveluista (Varsinais-Suomen hyvinvointialue 2024a). Hyvinvointialueen sisällä palvelut tulee toteuttaa yhdenvertaisesti (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021, 4§). Tarve sosiaalihoitolain mukaisen perhetyön prosessin kehittämiseksi nousee perhetyön arjen tarpeista, sillä useista kunnista muodostuneella Varhalla on edelleen moninaisia tapoja organisoida ja toteuttaa sosiaalihoitolain mukaista perhetyötä.

Työterveyslaitoksen syksyllä 2023 toteuttamaan Mitä kuuluu -kyselyn mukaan vain 16 % hyvinvointialueilla työskentelevistä koki muutokset työssään myönteisinä. Lisäksi 48 % kertoi kokevansa, ettei heillä ole vaikutusmahdollisuuksia työssään tapahtuviin muutoksiin. Eriytyisen vähäisinä vaikutusmahdollisuudet koettiin sirpalealueilla, kuten Varhassa, joilla muodostettiin hyvinvointialueuudistuksen myötä nopealla aikataululla yhteinen toiminta-alue monista aiemmin erillisinä toimineista organisaatioista. (Laitinen ym. 2024, 8, 11, 20.)

Laki hyvinvointialueesta (611/2021, 29 §) edellyttää, että palvelun käyttäjillä on mahdollisuus vaikuttaa hyvinvointialueen toimintaan esimerkiksi osallistamalla palveluiden kehittämiseen. Tämän kehittämistyön tavoitteena on osallistaa asiakkaita omissa asiakastyöpajoissaan, sekä asiakkaita ja työntekijöitä osallistavissa yhteiskehittämisen työpajoissa. Yhteiskehittäminen on lähestymistapa, jossa palvelun kehittämiseen osallistuvat sekä organisaation eri tasojen toimijat ja asiakkaat yhdessä (Kauppinen ym. 2020, 6). Yhteiskehittäminen on Varhan sosiaalihoitolain mukaisen perhetyön palvelun toimintakulttuurissa uudenlainen lähestymistapa palveluiden kehittämiseen. Perhetyön työntekijöiden mahdollisuudet osallistua Varha-tasoiseen kehittämistyöhön ovat olleet melko vähäiset, asiakkaiden osallisuutta ei ole hyödynnetty vielä lainkaan

Opinnäytetyö toteutetaan tutkimuksellisenä kehittämistyönä, jonka tarkoituksena on luoda sosiaalihoitolain mukaiselle perhetyölle yhtenäinen toimintamalli perhetyön prosessiin, jossa tavoitteena on huomioida työntekijöiden ja asiakkaiden olemassa oleva kokemustieto toimivista perhetyön prosesseista. Kehittämismenetelminä työssä käytetään Varhan työntekijöille suunnattua sähköistä kyselyä, esihenkilöille ja johdolle suunnattua SWOT-analyysiä, toiselle hyvinvointialueelle tehtyä benchmarking- käyntiä, sekä asiakkaita ja Varhan työntekijöitä osallistavia yhteiskehittämisen työpajoja. Lukuisista yrityksistä huolimatta kehittämistyön asiakastyöpajoihin ei saatu osallistettua asiakasperheiden vanhempia, eivätkä asiakastyöpajat toteutuneet suunnitellusti osana kehittämistyötä. Lopullisena tuotoksena

kehittämistyöllä pyritään saamaan aikaan koko Varhan kattava sosiaaliuoltolain mukaisen perhetyön prosessin toimintamallikuvaus.

2 Kehittämistyön lähtökohdat

2.1 Nykytilan kuvaus ja kehittämisen tarve

Ennen hyvinvointialueuudistusta 1.1.2023 kunnat ovat toteuttaneet perhetyötä eri tavoin ja eri käsitteitä käyttäen, mikä on aiheuttanut epäyhtenäisyyttä perhetyön palveluihin ja palveluiden sisältöön. Sosiaalihuoltolain mukaisen perhetyön kohderyhmää on myös rajattu eri alueilla eri tavoin, mikä on aiheuttanut haasteita perhetyön palvelun tarjoamiselle asiakkaan näkökulmasta oikea-aikaisesti. Perhetyöstä ei ole olemassa kansallisella tasolla luotua kokonaiskuvausta, jossa määriteltäisiin perhetyön käsitteitä ja sisältöä niin, että yhdenvertainen palvelun saanti mahdollistuisi riippumatta asiakkaan asuinpaikasta tai palvelua tuottavasta organisaatiosta. (Alatalo ym. 2019, 12–13.) Varsinais-Suomen hyvinvointialueelle siirtyneillä kunnilla ja kuntayhtymillä on ollut erilaisia tapoja organisoida ja toteuttaa perhetyötä. Vuoden 2023 aikana sosiaalihuoltolain mukaiseen lapsiperhesosiaalityöhön ja lastensuojeluun on luotu Varha-tasoiset työohjeet, jotka kuvaavat myös perhetyön sisältöä ja toimintatapoja (Varsinais-Suomen hyvinvointialue 2024b; Varsinais-Suomen hyvinvointialue 2024c).

Kehittämistyön aiheen kohdistamisesta keskusteltiin marraskuussa 2023 Varhan lapsiperhepalveluiden johtajan kanssa, joka painotti erityisesti perhetyön palveluiden kohdentamista tarkoituksenmukaisesti perhetyöstä hyötyville asiakasperheille, sekä perhetyön laadun näkökulman huomioimista. Tapaamisella keskusteltiin myös asiakasosallisuudesta, sekä asiakkaan kokemustiedon esiin tuovista menetelmistä. Lapsiperhepalveluiden johtaja nosti myös esille asiakkaiden osallisuuden merkityksen ja osallisuuden lisäämisen kehittämistyössä ja koki tämän tärkeäksi näkökulmaksi Varhan perhetyön kehittämistyössä. Myös terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL 2023b, 4, 14) linjaa palvelun käyttäjien osallisuuden nostamisesta keskiöön sosiaali- ja terveystieteiden kehittämisessä. Varhan visioon on kirjattuna tavoite asukkaiden ja asiakkaiden osallistumisesta hoito- ja palvelupolkujen kehittämiseen (Varsinais-Suomen hyvinvointialue 2024b).

Tärkeänä lähtökohtana kehittämistyön aiheen valinnassa oli kehittämistyön suuntaaminen koko Varhan alueen kattavaksi, jonka vuoksi aiheen pohdintaan osallistettiin koko Varhan alueen perhetyön esihenkilötiimiä. Perhetyön esihenkilöt kuvasivat perhetyön olevan arvostettu ja vakiintunut työmuoto koko Varhan alueella. Perhetyön esihenkilöt nostivat esille keskeisenä kehittämisen tarpeena yhteisen prosessikuvauksen luomisen Varhan perhetyölle. Perhetyön esihenkilöt näkivät prosessikuvauksen tarpeellisena perhetyön yhtenäistämisen ja yhdenvertaisen palvelun tuottamisen näkökulmasta. Osalla hyvinvointialueelle siirtyneistä kunnista on ollut perhetyön prosessikuvaus, mutta yhtenäinen

hyvinvointialueitasoinen prosessikuvaus puuttuu. Keskeisenä kehittämisen lähtökohtana nousi perhetyön organisoinnin yhteinen suunnittelu, perhetyön esihenkilökysymyksen selkiyttäminen, sekä ajoittain haasteellisena näyttäytynyt yhteistyö sosiaalityön ja perhetyön välillä. Myös laatutyöskentely nousi vahvasti esille: Perhetyön vaikuttavuuden arvioiminen ja laadukkaan palvelun tuottaminen ovat jatkossa perhetyön esihenkilöiden mukaan perhetyön kehittämisen keskeisiä teemoja.

Koko Varhan yhteisen prosessikuvauksen avulla on mahdollista luoda perusta sosiaalihuoltolain mukaisen perhetyön yhtenäisille toimintatavoille, jotka ovat edellytys tasalaatuisen perhetyön toteutukselle koko Varhan alueella. Perhetyön toimintatapojen ja asiakasprosessin selkeyttäminen edellyttää yhteisesti hyväksyttyä ja käyttöön otettua prosessikuvausta, jota voidaan käyttää perhetyön suunnittelun ja toteutuksen pohjana kaikkialla Varsinais-Suomen alueella. Kehittämistyö on hyvin vahvasti työelämän tarpeista lähtevä, mikä korostaa kehittämistyön tarpeellisuutta ja ajankohtaisuutta.

2.2 Yhteistyökumppani

Kehittämishankkeen yhteistyökumppanina toimii Varsinais-Suomen hyvinvointialue, josta käytetään lyhennettä Varha. Varhan toiminta alkoi 1.1.2023 sosiaali- ja terveydenhuollon ja pelastustoimen uudistuksen myötä (Varsinais-Suomen hyvinvointialue 2024a). Varha muodostui 195 sosiaali- ja terveystoimen organisaatiosta ja 22 pelastuslaitoksesta. Varhan alueella asuu noin 500 000 asukasta. Varhassa työskentelee noin 23 000 sosiaali- ja terveydenhuollon, pelastustoimen sekä konserni- ja järjestämisen palveluiden ammattilaista. (Varsinais-Suomen hyvinvointialue 2024f.)

Laki hyvinvointialueesta (611/2021, 1§) luo edellytykset itsehallinnolle kuntia suuremmalla hallintoalueella (hyvinvointialue), sekä asukkaiden osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien toteuttamiselle hyvinvointialueen toiminnassa. Lain tarkoituksena on myös edistää hyvinvointialueen toiminnan suunnitelmallisuutta ja taloudellista kestävyyttä, sekä luoda hyvinvointialueelle edellytykset tukea asukkaidensa hyvinvointia.

Laki sosiaali- ja terveydenhuoltoa ja pelastustoimea koskevan uudistuksen toimeenpanosta ja sitä koskevan lainsäädännön voimaanpanosta (616/2021, 6§) määrittää Varsinais-Suomen maakunnan muodostaman hyvinvointialueen nimeksi Varsinais-Suomen hyvinvointialue. Varsinais-Suomen maakuntaan kuuluvat lain mukaan kunnat Aura, Kaarina, Kemiönsaari, Koski TI, Kustavi, Laitila, Lieto, Loimaa, Marttila, Masku, Mynämäki, Naantali, Nousiainen, Oripää, Paimio, Parainen, Pyhäranta, Pöytyä, Raisio, Rusko, Salo, Sauvo, Somero, Taivassalo, Turku, Uusikaupunki ja Vehmaa.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021/612, 1§, 4§, 8§, 11§) määrittää hyvinvointialueesta annetussa laissa tarkoitetun hyvinvointialueen vastuut sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä, kehittämisestä, ohjauksesta ja valvonnasta. Hyvinvointialueella on vastuu suunnitella ja toteuttaa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut, palveluiden sisältö, palveluiden laajuus ja palveluiden laatu, asiakkaiden tarpeet huomioiden. Palvelut tulee toteuttaa yhdenvertaisesti ja hyvinvointialueen väestön tarpeet huomioiden lähellä asiakkaita. Hyvinvointialueen on varmistettava, että sillä on riittävä osaaminen, toimintakyky ja valmius, jotta sosiaali- ja terveystalouden tarpeeseen vastaaminen on mahdollista kaikissa tilanteissa. Hyvinvointialueen on huolehdittava siitä, että sillä on oltava palveluksessa toiminnan edellyttämä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöstö sekä hallinnollinen ja muu henkilöstö, hallinnassaan asianmukaiset toimitilat ja toimintavälineet, sekä muut tarvittavat toimintaedellytykset. Hyvinvointialueella tulee olla järjestämisvastuun toteuttamiseksi riittävästi omaa palvelutuotantoa. Hyvinvointialueen velvollisuutena on laatia talouden ja toiminnan suunnittelun ja johtamisen tueksi palvelustrategia. Palvelustrategiassa määritetään sosiaali- ja terveydenhuollon tavoitteet pitkällä aikavälillä, sekä tavoitteet palveluiden järjestämiselle alueen asukkaiden tarpeet, paikallisuus, saatavuus, saavutettavuus ja kustannusvaikutukset huomioiden.

Varhan missio on ”turvaamme, parannamme, pelastamme – hyvinvointia yhdessä, joka päivä” (Varsinais-Suomen hyvinvointialue 2024f). Varhan palvelustrategiassa kuvataan yleisiä palvelulupauksia, kuten palveluiden laadukkuutta ja oikea-aikaisuutta, osaavaa henkilöstöä palveluiden tuottamiseen ja asiakkaan mahdollisuutta osallistua palveluiden jatkuvaan kehittämiseen. Palvelustrategian yleisiä periaatteita kuvataan lasten, nuorten ja perheiden palveluiden näkökulmasta korostaen lasten ja nuorten hyvinvoinnin vahvistumista, ennalta ehkäisevää ja varhaista tukea, palveluiden laadukkuutta, vaikuttavuutta, oikea-aikaisuutta ja yhdenvertaisuutta, sekä eriarvoisuuden vähentämistä. Myös perus- ja erityistason välisten hoito- ja palveluketjujen kehittäminen, sekä monipuolisten palvelutapojen tarjoaminen on nostettu palvelustrategian keskeisiksi teemoiksi. (Varsinais-Suomen hyvinvointialue 2024e.)

Vuonna 2024 Varhan alue on jaettu kahdeksaan palvelualueeseen. Jokaisella palvelualueella kullakin on sosiaalihuoltolain mukaista lapsiperhesosiaalityötä ja lastensuojelun avoimuuden sosiaalityötä johtava lapsiperhepalveluiden palvelupäällikkö (Varsinais-Suomen hyvinvointialue 2024g; Varsinais-Suomen hyvinvointialue 2024h). Varhan organisaatio on jaettu kuuteen tulosalueeseen: Sosiaali- ja terveystalouden palvelut, TYKS sairaalapaikalliset palvelut, ikääntyneiden palvelut, Varsinais-Suomen pelastuslaitos/pelastuspalvelut, järjestämisen palvelut sekä konsernipalvelut. Sosiaalihuoltolain mukainen perhetyö sijoittuu sosiaali- ja terveystalouden tulosalueelle sosiaali- ja vammaispalveluiden kokonaisuuden alle. (Varsinais-

Suomen hyvinvointialue 2024g.) Varhassa omana palveluna tuotettua sosiaalihuoltolain mukaista perhetyötä toteutetaan sosiaalihuoltolain mukaisen lapsiperhesosiaalityön tukitoimena sekä lastensuojelun avohuollon tukitoimena (Varsinais-Suomen hyvinvointialue 2024b, 2024c).

2.3 Tavoite, tarkoitus ja kehittämistehtävät

Kehittämistyön tavoitteena on edistää yhtenäisten toimintamallien muodostumista Varsinais-Suomen hyvinvointialueella ja mahdollistaa niiden avulla asiakkaiden tasavertaista palvelun saantia koko hyvinvointialueen perhetyön asiakaskunnassa. Tavoitteena on nostaa esille Varsinais-Suomen hyvinvointialueen työntekijöillä olemassa olevaa kokemustietoa, sekä asiakkaiden kokemuksia laadukkaista perhetyön prosesseista ja hyödyntää esiintullutta tietoa kehittämistyössä.

Kehittämistyön tarkoituksena on luoda sosiaalihuoltolain mukaiselle perhetyölle yhtenäinen toimintamalli perhetyön prosessiin, jossa huomioidaan työntekijöiden ja asiakkaiden olemassa oleva kokemustieto toimivista perhetyön prosesseista.

Tutkimustehtävänä on:

- Kartoittaa sähköisen kyselyn avulla Varhan työntekijöillä olevaa kokemustietoa perhetyön prosessiin liittyvistä hyvistä toimintamalleista sekä erityistä kehittämistä vaativista prosessin osa-alueista.

Kehittämistehtävinä ovat:

- Sitouttaa johtoa ja perhetyön esihenkilöitä kehittämistyöhön, sekä hyödyntää heidän näkemystään kehittämistyön eteenpäin viemisessä.
- Nostaa esille perhetyön asiakkailla olevaa kokemustietoa laadukkaista perhetyön prosesseista sekä niihin vaikuttaneista asioista.
- Oppia toisen toimijan kehittämistyöstä, sen onnistumiseen vaikuttaneista toimista ja löytää sen avulla kehittämisehdotuksia kehittämistyöhön.
- Ideoida ja kehittää sosiaalihuoltolain mukainen perhetyön toimintamalli yhdessä asiakkaiden ja eri työtehtävissä toimivien Varhan lapsiperhesosiaalityön työntekijöiden kanssa hyödyntäen aiemmin kerättyä aineistoa.

3 Perhetyö lapsiperhesosiaalityössä

3.1 Sosiaalihuoltolain mukainen perhetyö palvelumuotona

Uudistettu sosiaalihuoltolaki (1301/2014) tuli voimaan vuonna 2014. Lain tarkoituksena on edistää sekä ylläpitää hyvinvointia, sosiaalista turvallisuutta, ja osallisuutta sekä vähentää eriarvoisuutta. Lailla tavoitellaan kansalaisten yhdenmukaisin perustein saatavia riittäviä ja laadukkaita sosiaalipalveluita. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 1 §; STM 2017, 15.) Palveluiden riittävyyden käsitteellä voidaan kuvata sellaista palvelujen tasoa, jolla turvataan henkilölle mahdollisuudet toimia täysivaltaisena jäsenenä yhteiskunnassa (STM 2017, 15). Sosiaalihuoltolaki on niin sanottu yleislaki, jonka mukaan palveluita järjestetään, jos lapsen tuen tarpeen takia ei ole tarvetta erityislaeissa määritellyille palveluille (Araneva 2022, 61).

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) määrittelee sosiaalihuollon asiakkaaksi sosiaalihuoltoa hakevan, käyttävän tai tahdosta riippumattaan sen kohteena olevan henkilön (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 3§). Sosiaalihuoltolain mukaisessa lapsiperhesosiaalityössä lapsi on aina asiakkaana riippumatta siitä, kenen perheenjäsenen tarpeista tuen tarve perheessä on käynnistynyt tai kenen perheenjäsenen tarpeista sosiaalipalvelun toteutus johtuu. Tämä edellyttää, että lapsen yksilöllinen huomiointi hänen tarpeisiinsa, hyvinvointiinsa ja kasvun turvaamiseen liittyen on aina huomioitava. (HE 164/2014 vp, 7; Araneva 2022, 59.) Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014, 3 §) lapsi määritellään alle 18-vuotiaaksi henkilöksi.

Lapsiperhesosiaalityön palvelut ja tukitoimet poikkeavat lastensuojelun palveluista niiden tarkoituksen mukaan. Lapsiperhesosiaalityön palveluiden tavoitteena on tukea lapsen hyvinvointia ja ennalta ehkäistä kehitystä uhkaavia sosiaalisia ongelmia, sekä ehkäistä niiden pahenemista. Lapsiperhesosiaalityössä lapsen hyvinvointia ja kehitystä turvataan tuemalla lapsen vanhempia heidän vanhemmuuteensa kuuluvissa hoito- ja kasvatustehtävissä. Lapsiperhesosiaalityön palvelut tulee erottaa lastensuojelun palvelutehtävästä. Lastensuojelun palvelutehtävästä voidaan puhua siinä vaiheessa, kun perheen ongelmat ovat pitkällä ja ne uhkaavat lapsen hyvinvointia ja kehitystä, sekä lapsen mukaisen edun turvaamiseen tarvitaan ongelmia korjaavia toimia. (Araneva 2022, 62.)

Perhetyö on yksi merkittävimmistä lapsiperheille kohdennetuista sosiaalipalveluista. Tästä huolimatta lainsäädäntö aiheuttaa perhetyön tulkintaan haasteita lastensuojelun ja sosiaalihuoltolain välisen perhetyön rajapinnoille, sekä perhetyön eri muotojen sisällöllisten määritysten välille. (Alatalo ym. 2019, 11–13.) Sosiaalihuoltolain mukainen perhetyö on sosiaalihuoltolakiin perustuva palvelu, eikä vaadi lastensuojelun asiakkuutta. Tehostettu perhetyö vaatii aina lastensuojelun asiakkuuden. (THL 2022.) Perhetyön tarpeen kohdentamisen yhteydessä rajan vetäminen lastensuojelun tehostetun perhetyön ja sosiaalihuoltolain

mukaisen perhetyön välille on haastavaa, koska yhtenäisiä valtakunnallisia kriteereitä palveluiden välille ei ole olemassa (Alatalo ym. 2019, 11–13). Eroa perhetyön palveluiden välillä voidaan tarkastella lapsen suojeluun liittyvien elementtien ja lasta suojaavien ja perheen omia voimavaroja vahvistavien elementtien kautta (Alatalo ym. 2017, 4; Alatalo ym. 2019, 26). Sosiaalihuoltolain mukaisen perhetyön tehtävänä on vahvistaa perheen omia lasta suojaavia tekijöitä ja vastata perheen tarvitsemiin tuen tarpeisiin varhaisessa vaiheessa. Tehostettu perhetyö puolestaan toimii lapsen suojeluna silloin kun vanhemmuus ei yksin riitä. (Alatalo ym. 2019, 24–26.) Lastensuojelun tehostettu perhetyö on määritelty työskentelyksi, jonka ytimenä ovat lapsen suojelu, sekä koko perheen kuntoutus. Lapsikeskeinen suojelu voidaan nähdä merkittävimpänä erottavana elementtinä lastensuojelun tehostetun perhetyön ja muun perhetyön välillä. (Alatalo ym. 2017, 4.)

3.2 Perhetyön rooli palvelukokonaisuudessa

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014, 18 §) turvaa lapselle ja hänen perheelleen subjektiivisen oikeuden saada viipymättä perhetyötä silloin, kun palvelu katsotaan lapsen terveyden ja kehityksen kannalta välttämättömäksi sosiaalipalveluksi. Tällöin kyseessä on tilanne, jolloin perheen sisäiset ongelmat luovat uhan lapsen terveydelle ja kehitykselle (Araneva 2022, 115). Tavoiteltavaa on, että perheen olisi mahdollista saada perhetyötä heti, kun palvelujen tarve on havaittu ja siinä määrin kuin perhe sitä tarvitsee. Oikea-aikaisella perhetyöllä voidaan ehkäistä lastensuojelun tarvetta, ongelmien kasvamista sekä syrjäytymistä. (THL 2022.)

Sosiaalihuoltolain mukaisen perhetyön lähtökohtana on perheen omien voimavarojen vahvistaminen, sekä perheen sisäisen vuorovaikutuksen tukeminen. Sosiaalihuoltolain mukainen perhetyö voidaan nähdä psykososiaalisen tuen sekä käytännön avun yhdistelmänä, jonka ytimessä on aina lapsen edusta huolehtiminen. (THL 2020.) Pohjolainen (2019, 132) kuvaa perhetyön päämääräksi lapsen hyvän elämän tukemista ja perhetyön rooliksi toimia yhteiskunnallisena resurssina kotikasvatuksen tukijana lapsen hyvän elämän toteuttamiseksi.

Tavoitteellinen ja muutokseen tähtäävä työskentely on perhetyön ytimessä ja ohjaa työntekijää tavoitteiden suuntaisesti kohti myönteisiä muutoksia, joilla pyritään vaikuttamaan perheen arkeen ja lapsen kasvuolosuhteisiin (Araneva 2022, 116). Arvostavan kohtaamisen ja luottamuksellisen työskentelysuhteen pohjalle muodostuu parhaimmillaan perhetyössä muutostyöskentelyä, jossa keskeisenä tavoitteena on lapsen ja vanhemman toimijuuden vahvistuminen. Tätä voidaan kuvata yhteistoiminnallisen auttamisen mallilla, joka perustuu ajatukseen perheen viisauden kunnioittamisesta, perheen voimavaroihin uskomisesta,

kumppanuudesta perheen kanssa, palveluiden sovittamisesta perheen tarpeisiin, sekä perhettä voimaannuttaviin työskentelytapoihin sitoutumisesta. (Alatalo ym. 2017, 34–35.)

Perhetyössä työ on suureksi osaksi psykososiaalista tukea sisältäen myös konkreettista yhdessä tekemistä ja käytännön apua. Perhetyön avulla perheelle kohdennettu apu on mahdollista tuottaa lähellä perheen omaa arkea ja sitä toteutetaankin pääsääntöisesti perheen kodissa, jolloin perheelle kohdennettava tuki saadaan vietyä suoraan perheen arkeen. (Araneva 2022, 116.) Pohjolainen (2019, 12) pohtii väitöskirjassaan perhetyön työskentelyympäristöä ja sen haasteellisuutta ammatillisen työn tekemiseen. Perhetyössä työntekijä joutuu puuttumaan perheenjäsenten välisiin suhteisiin, arvioimaan lapsen ja vanhemman välistä suhdetta sekä vanhemmuutta lapsen edun näkökulmasta käsin (Gambrill 2006; Pösö 2007; Mäntysaari 2016, Pohjolainen 2019, 12 mukaan). Perhetyö työskentelee perheiden kotona, usein puuttuen vanhempien tapaan toimia vanhempina ja kasvattajina. Perheiden kodeissa tapahtuva ammatillinen toiminta vaatii perhetyön ammattilaisilta moraalista harkintaa. Ammattirooliin kuuluu antaa kasvatustueta vanhemmille, jossa ammattilainen voi olla tukemassa keskusteluapuna ja kasvatustilanteiden mallintajina. (Pohjolainen 2019, 137.)

Perhetyössä ammattilaisen tehtävänä on tukea vanhemmuutta, sekä perheen arjen toimivuutta. Perhetyön yleisenä tavoitteena voidaan nähdä eri menetelmien avulla saatu positiivinen muutos perheen arkeen ja lapsen kasvuolosuhteisiin. Luonteeltaan perhetyö on aina tavoitteellista työskentelyä, johon sisältyy toiminnan ohjausta ja tarpeen mukaan toiminnan konkreettista tukea. (Araneva 2022, 16.) Perhetyössä ammattilaisen tulee kuitenkin puuttua tekijöihin perheen arjessa ja lapsen elämässä, jotka estävät lapsen edun toteutumista. Tämä vaatii ammattilaisilta vahvaa ammatillista reflektointia, jotta oman toiminnan vaikutuksia lapsen kasvuun ja kehitykseen on mahdollista ennakoita. Työparityöskentelyllä sekä muulla ammatillisella vertaistuellalla on merkityksellinen rooli erityisesti haastavissa muuttuvissa perhetilanteissa työskenneltäessä. (Pohjolainen 2019, 135–136.)

Perhetyön rooli suhteessa muihin perheiden kanssa työskentelevien ammattilaisten rooliin on usein erilainen. Pohjolainen (2019, 91) on kuvannut perhetyön asiakasvanhempien nostavan esiin perhetyön työntekijöiden näkevän realistisempaa kokonaiskuvaa perheen tilanteesta, verrattuna harvemmin perheen kotona käyviin viranomaisiin. Perhetyön rooliin kuuluu myös kohdata perhe heidän ehdoillaan silloin, kun työskentely tapahtuu perheen kodissa (Pohjolainen 2019, 95). Kotiin vietävänä tukimuotona perhetyön työntekijän on työskenneltävä ja toimittava perheen yksityisalueella ja sitä voidaankin kuvailla tasapainotteluna palvelujärjestelmän ja perheen yksityisyyden välillä (Rautio 2016, 116).

3.3 Perhetyön kehittämissuosituksset ja -tarpeet

Sosiaalityöllä on erityinen rooli ja merkitys yhteiskunnassa, erityisesti eettisenä vastuuna haavoittuvassa asemassa olevien auttamisesta sekä lasten, nuorten ja heidän perheidensä tukemisesta. Perhetyön keskeisimmiksi sisällön elementeiksi THL:n mallinnustyöryhmä on määrittänyt lapsen ja perheen tilanteen ja tuen tarpeen arvioinnin, ohjauksen, konkreettisen avun, hoidon ja kuntoutuksen. (Alatalo ym. 2017, 26.) Erityisesti lasten, nuorten ja perheiden tukemista tulee vahvistaa, jotta varmistetaan väestön hyvinvoinnin positiivinen kehitys. Tulevaisuuden kehittämistyössä on tärkeää keskittyä lasten, nuorten ja perheiden tuen oikea-aikaisuuteen, koska oikea-aikainen tuki vähentää kalliiden palveluiden tarvetta. (STM 2019a, 23.)

Perhetyön oikea-aikaisuus ja tuen tarjoaminen perheelle perhetyön keinoin aikaisemmassa vaiheessa on asiakkaalle inhimillisempää ja organisaatiolle kustannustehokkaampaa. Merkityksellistä on, että perheet saavat tukea, joka vastaa heidän tarpeisiinsa. Perhetyön rinnalle perheen omaan ympäristöön olisi oleellista jalkauttaa myös muita ammattilaisia ja muodostaa perheen tueksi moniammatillinen tiimi. Perhetyön kehittämisessä ja perhetyön laadun määrittelyssä on huomioitava verkostomaisen yhteistyön elementit. Verkostomaisuutta on merkityksellistä tarkastella perhetyön palveluiden laadun määrittelyn yhteydessä ja huomioida muut toimijat osana perheen kokonaisvaltaista tukea. (Alatalo ym. 2017, 22–24.)

Alatalo ym. (2017, 20–21) ovat nostaneet esille huomion kohdentamisen perhetyön suhdeperustaiseen luonteeseen. Lapsiperhesosiaalityössä palvelut rakentuvat usein määräaikaista tukipalveluista, johon sisältyvät asiakkaan siirtymät palveluiden välillä. Asiakkaiden ja työntekijöiden kokemus nostaa esiin jatkuvuuden ja siirtymävaiheen organisoinnin merkitystä asiakkaan siirtyessä palvelusta toiseen. Tällä on voitu kokemusten mukaan vaikuttaa oleellisesti perhetyön tuen laatuun. Asiakkaiden näkökulmasta riittävä jatkuvuus pystytään turvaamaan silloin, kun työskentelyä uuden työntekijän kanssa on mahdollista jatkaa sujuvasti, eikä yhteisen ymmärryksen luomista tarvitse aloittaa tyhjästä.

Sosiaali- ja terveysministeriön sekä opetus- ja kulttuuriministeriön ohjaaman Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelmaan (LAPE) on kirjattu tavoite tukea perheen hyvinvointia osana lapsen suotuisan kasvuympäristön vahvistamista. Muutosohjelman tavoitteena on ollut uudistaa lapsiperheiden tuen toimintakulttuuria, palveluita ja palvelurakenteita. Muutosohjelman keskiöön on nostettu lasten, mutta myös heidän vanhempiensa osallisuus muutoksen suunnittelussa ja toteutuksessa. Koko sosiaali- ja terveysalaa haastaa tarve jatkuvasta uudistumisesta. Yksittäisten palveluiden sijaan tulisi nyt ja tulevaisuudessa keskittyä kehittämään palveluiden kokonaisuutta. (STM 2018, 66, 123.)

Varsinais-Suomen tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus -hankeen raportti on kuvannut perhetyön palveluntuotantoa Varsinais-Suomen kunnissa vuoden 2022 aikana. Raportissa on todettu, että kunta-aikana 88 % sosiaalihuoltolain mukaisista perhetyön palveluista on tuotettu omana palveluna. Kunnissa, joissa lapsiperhesosiaalityön palvelut on tuotettu lähes kokonaan omana työnä, palveluiden tuottamisen tapa on koettu onnistuneena, asiakkaiden edun mukaisena ja kustannustehokkaana. Omasta perhetyön palveluntuotannosta olisi tärkeää pitää kiinni myös hyvinvointialueuudistuksen toimeenpanon jälkeen. Raportti toteaa, että lapsiperhesosiaalityössä, kuten sosiaalialalla yleisemminkin, on haasteena pula osavasta henkilöstöstä. Lapsiperhesosiaalityön resurssia on tarvetta lisätä tulevaisuudessa, jotta voidaan tuottaa riittävät palvelut asiakkaiden tarpeisiin. Raportin mukaan lapsiperhesosiaalityön ja siten myös perhetyön kehittämisen kulmakiviä ovat yhtenäiset ohjeet ja toimintatavat, organisoinnin selkiyttäminen, sekä henkilöstön saatavuus ja hyvinvointi. (Lehtola ym. 2022, 11–12.)

Ilmarinen ym. (2023, 38) ovat tutkineet pienten lasten vanhempien riittävää sosiaalipalvelujen tuen saantia. Yhtenä tarkastelun kohteena on ollut perhetyö ja siihen liittyvä riittävä tuen saanti. Tutkimustulokset osoittavat, että joka toinen vanhempi on kokenut jääneensä ilman riittävää perhetyön palvelua riippumatta siitä, millä alueella Suomessa perhe asui. Vanhempien kokemus riittämättömästä tuen saannista yhdistyi vanhemman haavoittuvaan asemaan. Erityisesti vanhemman heikko taloudellinen tilanne, huono terveys tai vanhemman yksinäisyyden kokemus yhdistyivät riittämättömään perhetyön tukeen. Samaan tulokseen on päätyneet myös Perälä ym. (2014, 234). Perälä ym. (2014, 234) nostavat näiden lisäksi myös yksinhuoltajaperheet, joissa on vain yksi vanhempi vastaamassa perheen toimeentulosta. Yksinhuoltajat kokivat perheisiin saatavan tuen vaikeammin saavutettavana, sekä saadun palvelun riittämättömämpänä kuin perheet, joissa oli kaksi vanhempaa. Tähän saattaa vaikuttaa paremmassa sosioekonomisessa asemassa olevien vanhempien paremmat mahdollisuudet vaatia tukea, sekä löytää tiedot saatavissa olevista palveluista.

Tutkimus nostaa esiin, että suomalaisessa yhteiskunnassa lapsen kohdentuvat tuen palvelut toimivat paremmin kuin vanhemman tilanteeseen liittyvä tuki. Tutkimus korostaa ammattilaisten tunnistavan paremmin lasten tuen tarpeita verrattuna vanhempien tuen tarpeiden tunnistamiseen. (Ilmarinen ym. 2023, 49.) Sosiaalihuoltolaissa säädetty lapsen hyvinvoinnin ja kehityksen turvaamiseen liittyvä tuki ja sen tarve on usein todellisuudessa osoitus lapsen vanhemman tuen tarpeesta, koska vastuu lapsen hyvinvoinnista on lapsen vanhemmalla. Sosiaalihuoltolaki velvoittaa yhteiskuntaa järjestämään tukea lapsen vanhemmalle tukemalla heitä. (Araneva 2022, 95.) Ilmarinen (2023, 52) nostaa esille, ettei tutkimus kerro syytä siihen, mikseivät vanhemmat ole kokeneet perhetyön täyttäneen perheen tarpeita ja ovat kokeneet sen tarjoaman tuen riittämättömänä. Tutkimuksen tekijät nostavat esiin, että

perhetyön sisällöllisen kehittämisen tulisi jatkua, jotta perheiden kokemuksiin tarpeisiin olisi mahdollisuus vastata tulevaisuudessa nykyistä paremmin.

Perhetyön sisällöistä ja toimintatavoista tiedottaminen yhteistyökumppaneille, sekä yhteistyön kehittäminen eri toimijoiden kanssa tulevaisuudessa on merkityksellistä, jotta perheiden tavoitesuuntautunut tuki ja perhetyön osaamista vaativat työtehtävät osana lapsiperheiden palveluiden järjestelmää jäsentyisivät (Pohjolainen 2019, 137). Palveluista tiedottaminen voidaan nähdä myös kognitiivisen saatavuuden lisääntymisenä, jolloin tietoisuus palveluiden toiminnoista ja laadusta lisääntyvät. Palveluntuottajilla oleva riittämätön tieto perheistä tukevista palveluista heijastuu perheille yhteensovittamattomina palvelukokonaisuuksina, joka osaltaan saattaa lisätä perheiden kokemusta riittävistä palveluista. (Perälä ym. 2014, 228–238.)

4 Perhetyön prosessit toiminnan ohjaajina ja laadun huomiointi

4.1 Prosessi ja sen suunnitelmallisuus perhetyön toimintamallin määrittelijänä

Prosessin käsiteellä kuvataan, *miten* jokin asia tehdään. Prosesseille on tyypillistä kuvata yhden tai useamman toiminnon peräkkäisyyttä. Erilaiset tapahtumat ja niiden aikajärjestys ovat prosessien perusteita, joita prosesseja analysoitaessa on otettava huomioon. Huomioidavaa on, että pelkästään tapahtumat ja niiden aikajärjestys eivät riitä niiden toimintamallien ymmärtämiseen. (Miettinen 1999, 37.) Sosiaalityön kentällä prosessi kuvautuu erilaisina työvaiheina, mutta sitä on tärkeä tarkastella myös prosessikokonaisuutena. Usein yksittäisten toimintojen merkitys näyttäytyy kokonaisuudessaan vasta osana prosessin kokonaisuutta. (Kempainen ym. 2010; Kananoja 2017, Kivistö & Hautala 2020, 268 mukaan.) Huomioitavaa on, että prosessi voi näyttäytyä virheellisesti asiakaslähtöisenä, jos sitä ei tarkastella kokonaisvaltaisesti. Prosessin asiakaslähtöisyyttä tarkastellessa tulee katsoa koko prosessin kokonaisuutta huomioiden sen vaikutukset asiakkaan elämäntilanteeseen, sekä kiinnittää huomio asiakkaan tilanteeseen ennen prosessia ja ennakoida asiakkaan tilanteen etenemistä. (Kivistö & Hautala 2020, 168.)

Sosiaalityössä prosessi voidaan nähdä kuvautuvan erilaisina työvaiheina. Erityisyytenä sosiaalityön kentällä on tärkeää kiinnittää työvaiheiden lisäksi huomio asiakaslähtöisyyden näkökulmaan. (Kivistö & Hautala 2020, 168.) Sosiaalipalveluissa prosessin tarkoituksena on tuottaa asiakkaalleen merkitystä ja vahvistaa asiakkaan omaa elämänhallintaa (Kananoja 2017).

Perhetyön prosessille luo perustan vastuutyöntekijän luoma asiakassuunnitelma (Alatalo ym. 2017, 59). Asiakassuunnitelmaan kirjataan asiakkaan tuen tarpeet ja se laaditaan yhdessä asiakkaan ja hänen huoltajiensa kanssa. Asiakassuunnitelman laatiminen on osa prosessia, jossa asiakas ja hänen perheensä pääsevät sosiaalihuollon ammattilaisten avustuksella arvioimaan perheen tilannetta, sekä keinoja tarvittavan muutoksen aikaansaamiseksi. (STM 2017, 119.) Perhetyön työskentely perustuu lapsen asioista vastaavan työntekijän tekemään lapsen tilanteen ja tuen tarpeen arviointiin. Huolellisesti tehty arviointi lapsen ja perheen tilanteesta mahdollistaa perhetyön asiakaslähtöisen ja tarkan kohdentamisen perheen tarpeisiin. (Alatalo ym. 2017, 28.)

Perhetyön sisältö rakentuu aina perheen yksilöllisistä tarpeista käsin (STM 2017, 58). Perhetyön suunnittelu näyttäytyy merkityksellisenä osana perhetyön prosessia ja siitä tulee luoda oma työskentelysuunnitelma, jossa asiakassuunnitelmaan kirjattuja tavoitteita konkretisoidaan yhdessä lapsen ja perheen kanssa. Yhdessä luodun suunnitelman avulla on mahdollista kuvata prosessia lapsille ja vanhemmille työskentelyjaksoina, sekä helpottaa

kokonaisuuden ymmärtämistä. Perhetyön kokonaisuutta suunniteltaessa on merkityksellistä kiinnittää huomio perheen ja sen jäsenten elämäntilanteeseen ja kohdentaa perhetyön painopiste lapsen ja perheen tarpeiden mukaisessa tärkeysjärjestyksessä. Asiakassuunnitelmat kokoavat perheen tuen usein monista kohdennetuista tukimuodoista, jonka vuoksi perhetyön toteutuksen suunnitteluun on merkityksellistä käyttää erillistä työskentelysuunnitelmaa. (Alatalo ym. 2017, 59.)

Perhetyön työskentelysuunnitelman tarkoituksena on konkretisoida asiakassuunnitelmassa perhetyölle asetettujen laajempia tavoitteita perheen ja lapsen kanssa yhdessä. Perhetyön suunnitelmien tekemisellä yhdessä perheen kanssa pystytään vaikuttamaan lasten ja perheiden osallisuuteen ja omaan toimijuuteen. Yhdessä tehty suunnitelma luo perheelle konkreettisen kuvan tulevasta perhetyön jaksosta ja mahdollistaa myöhemmän perhetyön työskentelyn arvioinnin yhdessä perheen kanssa. (Alatalo ym. 2017, 58–59.) Perhetyön suunnitelmaa tehtäessä yhdessä työntekijöiden ja perheiden kanssa onkin tärkeä käyttää epävirallista kieltä, joka tukee jokaisen toimijan ymmärrystä sovitusta asioista (Pohjolainen 2019, 118). Perhetyön suunnitelma voidaankin nähdä perhetyön merkityksellisenä asiakasdokumenttina, joka konkretisoi perheelle perhetyön kokonaisuutta, vahvistaa perheen toimijuutta perhetyön prosessissa ja toimii konkreettisena kuvauksena perheelle toteutettavasti perhetyön jaksosta, johon perheen arkeen kiinnitetyt tavoitteen asettelut ovat avattuina (Alatalo ym. 2017, 58–59).

Perhetyön prosessiin liittyvä suunnittelu, perheen kanssa työskentely, sen arviointi ja uudelleen suunnittelu ja näiden toistuminen ovat merkityksellisessä roolissa koko perhetyön prosessin ajan. Tällä voidaan vaikuttaa perhetyön oikein kohdentamiseen sekä perhetyön oikea-aikaisuuteen. (Alatalo ym. 2017, 58.)

4.2 Laadun huomioiminen ja kehittäminen perhetyön prosessissa

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014, 30 §) velvoittaa sosiaalipalveluiden tuottajia toteuttamaan laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa. Araneva (2022, 67) määrittelee sosiaalipalveluiden laadun muodostuvan asiakkaan saaman palvelukokemuksen onnistumisesta, asuinpaikkaan sitoutumattomista yhdenmukaisista toimintatavoista, sosiaalihuollon sekä ammattilaisten määrittämästä tieteellisestä ja ammatillisesta laadusta, sekä hyvin toimivista prosesseista.

Grönroosin (2020) mukaan asiakas määrittelee saamansa palvelun laatua tyypillisesti vuorovaikutuskokemuksena palvelun tuottajan kanssa. Laadun ulottuvuuksina voidaan nähdä se, mitä asiakas saa (tekninen laatu) ja toisaalta se, miten hän sen saa (toiminnallinen laatu) (Grönroos 2020). Asiakkaan näkökulmasta laatu määrittyy henkilöstön luotettavuuden ja reagointialttiuden, saadun palvelun vakuuttavuuden ja palvelutilanteessa koetun empatian

kautta. National Academy Of Medicine jakaa laadun kuuteen keskeiseen osaan: Turvallisuuteen, vaikuttavuuteen, asiakaskeskeisyyteen, oikea-aikaisuuteen, tehokkuuteen ja oikeudenmukaisuuteen. On tärkeä huomioida myös, että kokemus laadusta sisältää erilaisia elementtejä riippuen siitä, tarkastellaanko laatua asiakkaan, ammattilaisen, johtamisen, rakenteiden, prosessien tai lopputuloksen näkökulmasta. Kansalliset laatusuositukset korostavat asiakaslähtöisyyttä sekä asiakkaan osallisuutta ja asiakkaan omien prosessien hallintaa. (STM 2019a, 10–11.)

Lapsiperhesosiaalityön laadun keskeisiä periaatteita ovat lapsi- ja perhelähtöisyys, yhdenmukaisuus, lapsen oikeuksien toteutuminen, toiminnan vaikuttavuus ja riittävät resurssit. Laadukkaan lapsiperhesosiaalityön tavoitteena on toteuttaa toimintaa, joka tuottaa lapsen ja tämän perheen elämään myönteisiä vaikutuksia niin, että lapset, nuoret ja perheet voivat osallistua omien palveluidensa suunnitteluun ja kehittämiseen. (Kananoja & Ruuskanen 2019, 15, 24, 34, 37.)

Perhetyössä laatu liittyy palvelun monipuolisuuteen, jotta mahdollisuus vastata perheiden erilaisiin tarpeisiin säilyy. Myös perhetyön kokonaisuuden jäsentäminen ja kehittäminen asiakkaiden tarpeista käsin, yhdenvertaisen palvelun tuottaminen, sekä laadun kriteeristön luominen vahvistavat perhetyön laatua. (Kananoja & Ruuskanen 2019, 34.) Perhetyön laadun toteutumisen edellytyksiksi on nostettu perheen saama kokonaisvaltainen tuki, mutta myös perhetyön ja perheen välisen suhteen laatu. Perhetyö on suhdeperustaista, jonka vuoksi sen laadukkaan toteutumisen edellytys on työntekijän toimivan suhteen rakentuminen niin perheen vanhempiin kuin lapsiinkin. THL:n mallinnustyöryhmän mukaan perhetyön työskentelyssä on oleellista kiinnittää riittävää huomioita niin koko perheen, vanhempien kuin lasten tuen tarpeisiin perhetyön laadun kehittämisen yhteydessä. (Alatalo 2017, 20, 29.)

Palvelujen saatavuus ja erityisesti saavutettavuus ovat kehittämistyössä huomioitavia sosiaalihuoltolain mukaisen perhetyön laatutekijöitä. Pelkkä saatavuus ei kerro, toimiiko palvelu perhetyötä tarvitsevien henkilöiden kannalta hyvin ja näin ollen onko palvelulta haluttu tuki saavutettavissa. Palvelun ollessa saavutettava, se vastaa kohderyhmänsä tarpeisiin ja sitä on saatavilla silloin, kun sille on tarvetta. Palvelun saavutettavuus tukee asiakkaiden yhdenvertaisuuden edistämistä ja tämän vuoksi pohdittaessa laatua kehittämistyössä. Palvelujen saavutettavuus vaatii onnistuakseen hyvinvointialueilta asiakaslähtöisten palvelukokonaisuuksia tukevien toimintamallien ja toimintatapojen kehittämistyötä. (Perälä ym. 2014, 228–238.)

Osana prosessin laatua sosiaalityön prosesseissa on asiakaslähtöisyyden huomioiminen. Asiakaslähtöisyyden huomioinnissa prosessissa tulee huomio kiinnittää erityisesti

asiakkaaseen ja hänen tarpeisiinsa. Prosessin dokumentointi on merkityksellistä ja myös siinä on merkityksellistä huomioida asiakaslähtöisyys. (Kivistö & Hautala, 2020, 268.) Alatalon ym. (2017, 9, 56–59) mukaan perhetyön prosessin luomisessa on oleellista huomioida asiakkaiden osallistaminen. Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistuksessa tuleekin huomioida erityisesti asiakasryhmistä lapsiperhepalveluiden asiakasperheet, joilla on laaja-alaista tuen tarvetta. Tämän asiakasryhmän palvelun tarpeisiin vastaaminen laadukkaasti nähdään raportissa sekä inhimillisesti että taloudellisesti tärkeänä.

Perhetyön prosessin kehittämistyössä laadusta puhuttaessa tulee huomioida perhetyön suunnitelmallisuus, tavoitteellisuus ja määräaikaisuus osana hyvää ja laadukasta perhetyötä. Erityisesti perhetyön työntekijöiden ammattiryhmä on kokenut tutkimuksen (Pohjolainen 2019, 17) mukaan yhteissuunnittelun merkityksen yhdessä perheen ja perheen vastuutyöntekijän kanssa tärkeänä, jolla pyritään löytämään yhteinen näkemys perhetyön tavoitteista ja tarkoituksesta. Perhetyön ammattiryhmä on tutkimuksessa myös nostanut esille suunnitelmallisuuden ja ajan varaamisen suunnitelmallisen työn tekemiseen merkityksellisenä sen onnistumiseksi. (Pohjolainen 2019, 17.) Työskentelyn ja yhteistyön sovitut toimintatavat ja pelisäännöt on tärkeä dokumentoida selkeästi (Kananaja 2017). Määräaikaisuuden koettiin toteutuvan parhaiten siten, että työskentelyä arvioitaisiin kolmen neljän kuukauden sykleissä ja aina niin, että perheellä olisi mahdollisuus käydä läpi kirjallinen yhteenveto perheen sen hetkisestä elämäntilanteesta (Pohjolainen 2019, 96).

Perhetyölle asetettaviin tavoitteisiin kytkeytyy aina myös arvopäämääriä, joihin liittyy käsitys lapsen hyvinvoinnista ja hyvän elämän edellytyksistä. Perhetyön tavoitteellinen työskentely ja sitoutuminen vaatii konkreettista tavoitteiden asettamista, sekä vanhempien mahdollisuuden saada tietoa arviointitiedoista ja perheen tilanteen muutoksista dokumentoituna. Perhetyön arvioinnissa olisi hyvä dokumentoida myös lapsivaikutusten arviointia perhetyön prosessin eri vaiheissa, jolla on mahdollista tukea lapsen oikeuksien toteutumista. (Pohjolainen 2019, 133.) Prosessin dokumentoinnissa tulisikin kiinnittää erityistä huomioita asiakkaan kokemukseen omasta palveluprosessistaan, sekä avata prosessiin liittyvät kohtaamiset näkyviksi (Kivistö & Hautala, 2020, 268). Läpinäkyvän työskentelyn ja tavoitteiden etenemisen arviointi ja sen dokumentointi voidaan nähdä osana eettistä ja ammatillista vastuuta, joka on olennainen osa prosessia. Arviointi mahdollistaa asiakkaalle tilaisuuden pohtia omaa osuuttaan ja odotuksiaan muutostyössä. Arviointi on lisäksi merkityksellistä, jotta voidaan pohtia, onko suunnitelluilla toimenpiteillä toivottua vaikutusta. Jos toimilla ei päästä toivottuun vaikutukseen, tulee tilannetta ja asetettavia tavoitteita pohtia uudelleen. (Kananaja 2017.)

Tavoitteiden ja muutostyön etenemisestä tulee käydä avointa keskustelua perheen kanssa (Kananoja 2017). Perhetyön ammatilliseen rakenteeseen kuuluu osallistaa ja vastuuttaa vanhempia osallistamalla heitä omaa perhettään koskevien tavoitteiden suunnitteluun sekä arviointiin (Pohjolainen 2019, 133–134). Vanhempien ottaminen mukaan tasaveroiseksi kumppaniksi ammattilaisen rinnalle pohtimaan työskentelyn tavoitteita ja lähtökohtia tiedetään lisäävän perheen kokemaa luottamusta, vanhempien osallisuutta, sekä kokemusta oman perhearkensa asiantuntijuudesta (Rautio 2016, 125).

Vanhempien lisäksi perhetyössä lasten huomioiminen on merkityksellistä ja sen tiedetään lisäävän myös vanhempien sitoutumista perhetyön työskentelyyn (Rautio 2016, 125). Tavoitteiden suunnittelu ja arviointi yhdessä perheen kanssa, sekä niihin sitoutuminen edellyttää ammattilaisilta yhteisymmärryksen saavuttamista asiakasperheiden kanssa. Toimijoiden onkin merkityksellistä pohtia tavoitteita lapsen hyvinvoinnin näkökulmasta, koska usein perhetyön tavoitteiden taustalla on työntekijän ammatilliset näkemykset ja vanhemmilla omaan elämäntilanteeseensa pohjautuvat tavoitteet, jotka voivat haastaa aidon yhteisymmärryksen saavuttamista. (Pohjolainen 2019, 133–134.)

4.3 Perhetyössä tunnistetut prosessin vaiheet

Muutostyöstä puhuttaessa on tärkeää ymmärtää, ettei siihen riitä asiantuntijan tekemät toimenpiteet, vaan muutos vaatii aikaa ja moniulotteisia prosesseja, jotka toteutuvat yhteistyössä ammattilaisen ja asiakkaan välillä. Prosessin toteuttamisessa on tärkeää huomioida asiakkaan ja ammattilaisen välinen yhteistyö ja yhteinen pohdinta. (Kananoja 2017.)

Luottamus nähdään kaikessa sosiaalityössä muutostyöskentelyn välttämättömänä edellytyksenä, jonka päälle vuorovaikutussuhdetta on mahdollista lähteä rakentamaan. Sosiaalityössä luottamussuhteen rakentaminen ei aina toteudu helposti, vaan sille on varattava sen vaatima aika. (Kananoja 2017.) Pohjolaisten (2019, 134) mukaan perhetyön työskentely aloitetaan tyypillisesti tilanteissa, joissa perheet kokevat kriisejä ja muutoksia elämässään. Tällöin luottamussuhteen luomiselle perhetyön alussa on oleellista antaa sen vaatima aika, jotta myös asiakkaan kokema turvallisuuden tunne suhteessa perhetyöhön vahvistuu. Luottamussuhteen rakentamiseen vaikuttavat myös asiakkaan kokemat aiemmat negatiiviset kokemukset palveluista ja kohtaamisista. (Kananoja 2017.)

Aloitusvaihe

Prosessin aloitusvaihe on merkityksellinen työskentelyn onnistumiseksi. Prosessin alussa on kaksi elementtiä, joiden toteutuminen vaikuttaa koko prosessin onnistumiseen. Ensimmäinen elementti on rakentaa yhteistä ymmärrystä asiakkaan lähtötilanteesta, sekä siitä mihin asioihin aloitettavalla työskentelyllä lähdetään tavoittelemaan muutosta ja mitkä ovat

keinot muutokseen pääsemiksi. Toinen elementti on rakentaa ammattilaisen ja asiakkaan välistä yhteistyösuhdetta, joka on edellytys luottamussuhteen syntymiselle, ja joka puolestaan mahdollistaa työskentelylle hyvän vuorovaikutussuhteen muutostyön perustaksi. (Kananoja 2017.) Perhetyön aloitusvaiheessa on tärkeää pyrkiä luomaan turvallisuutta sekä hyväksyvää ja inhimillistä ilmapiiriä, jotka toimivat edellytyksenä oikeanlaisen tuen vastaanottamiselle. Tämän mahdollistamiseksi erityisesti aloitusvaiheeseen tulisi panostaa ajallisesti enemmän resurssia. Perhetyön prosessia suunniteltaessa on tärkeää huomioida aloitusvaiheen erityinen resurssitarve. Aloitusvaihe on merkityksellinen kohta perhetyön prosessissa, joka vaikuttaa siihen, miten perheen vanhemmat sitoutuvat perhetyön työskentelyyn ja miten perhetyö perheessä pääsee lähtemään alkuun. (Pohjolainen 2019, 117, 134.)

Aloitusvaiheen lähtötilanteen tilannearviointi- ja kartoitus kuuluu prosessin alkuun. Erityisen merkityksellistä hyvin tehty arviointi on silloin, kun asiakkaalla on pitkäaikaisia ja moninaisia haasteita elämässään. Kartoituksen tekeminen yhdessä asiakkaan kanssa jäsentää samalla myös asiakkaalle hänen tilannettaan ja mahdollistaa sen, että asiakas pystyy näkemään tilanteensa myös eri näkökulmasta käsin. (Kananoja 2017.)

Prosessin alkuvaiheessa on merkityksellistä käydä yhdessä läpi se, miksi työskennellään, työskentelyn tavoitteet eli mihin työskentelyllä pyritään ja miten se tapahtuu. Huomioitavaa on käydä avointa keskustelua työskentelyn tavoitteista, sekä asiakkaan ja eri toimijoiden osuudesta työskentelyn kokonaisuudessa. (Kananoja 2017.) Ilmarinen ym. (2023, 50) ovat tutkimuksessaan todenneet, että sosiaalihuoltolain mukaisen perhetyön asiakkaat ovat kokeneet hankalaksi hahmottaa heille kohdistetun perhetyön tavoitteita sekä palvelun sisältöä (Ilmarinen ym. 2023, 50). Asiakkaalla tulisikin olla tavoitekeskustelun jälkeen selkeä kuva siitä, mikä hänen roolinsa ja tehtävänsä prosessissa on ja mitä häneltä odotetaan. Asiakkaan on tärkeää saada myös ilmaista omat odotuksensa prosessille. Huolella sovitut tavoitteet ja toimintatavat luovat perustan muutostyöskentelyn onnistumiselle. (Kananoja 2017.) Yhteisen näkemyksen luominen perhetyön konkreettisista tavoitteista perhetyön aloitusvaiheessa on tutkimuksen mukaan niin perhetyön asiakasvanhempien kuin perhetyön työntekijöiden näkökulmasta edellytys sille, että tavoitteiden saavuttamista voidaan arvioida jatkuvasti. Niin asiakasperheiden vanhemmat kuin perhetyön työntekijät ovat kokeneet vastuutyöntekijän paikalla olon merkityksellisenä perhetyön prosessiin liittyvissä arviointi- ja seurantatapaamisissa. (Pohjolainen 2019, 117–118.)

Hietämäki (2015, 161) on tutkinut lastensuojelutyöhön liittyvää alkuarviointia vanhempien näkökulmasta. Hietämäki on tuloksissaan havainnut, että asiakkuuden alkamiseen liittyvillä tekijöillä on merkitystä siihen, saavutetaanko aloitetulla työllä vaikutuksia. Tuloksissa nousee erityisesti esille vaikutusten saavuttamisen haasteet, silloin kun perheen tuen tarpeet

kytkytyvät vanhempien ongelmiin. Parhaimpiin vaikutuksiin on päästy silloin, kun yhteistyösuhde työntekijän ja asiakasperheen välillä on saatu rakennettua hyväksi ja työntekijät ovat keskittyneet tarkastelemaan perheiden voimavaroja. Positiiviset vaikutukset näyttävät työntekijän ja asiakasperheen perhetilannetta koskevan näkemyksen yhdenmukaisuutena sekä muutostarpeiden tietoisuuden lisääntymisenä. Erityisen merkityksellisiä voimavarasuuntautunut vuorovaikutus ja hyvä yhteistyösuhde olivat silloin, kun haasteet perheessä johtuivat vanhemman ongelmista. Perhetyön työskentelyvaiheessa on oleellista muistaa työskentelyn erityinen sensitiivisyys ja huomioida yhteistyösuhteen näkökulma, kun lähdetään työskentelemään vanhemmuuden taustalla olevien haasteiden kanssa.

Työskentelyvaihe

Perhetyön työskentelyvaiheen muutostyön käynnistämistä helpottaa se, että asiakas kokee yhteistyön hyödyllisenä (Kananaja 2017). Perhetyön työskentelyvaihetta voidaankin kuvata ohjaukselliseksi muutostyöksi, jossa ammattilaiset pyrkivät vaikuttamaan lapsen hyvinvointia ja turvallisuutta luovaan kasvuympäristöön (Pohjolainen 2019, 119). Perhetyön työskentelyvaihe kuvautuu auttamistyönä, jossa on vahva muutosorientoituneisuus. Tavoitteiden asettaminen ennen työskentelyn aloitusta helpottaa työskentelyn käynnistymistä ja sen merkitys nähdään niin palveluiden tuottamisen näkökulmasta, mutta erityisesti asiakkaan odotusten näkökulmasta käsin tärkeänä. Tavoitteiden avaaminen, perhetyön käyntien sisältöjen suunnitteleminen yhdessä keskustellen helpottaa ja luo kehyksen työskentelyn toteuttamiselle. (Sekki 2018, 169.)

Perhetyön sisältöön kuuluvat muun muassa vanhemmuuden tuki, ohjaaminen lasten kasvatuksessa ja hoidossa, arjen rutiinien hallinnan tuki, perheen oman toimintakyvyn tuki, vuorovaikutuksen tukeminen sekä syrjäytymisen ehkäiseminen (Hämeen-Anttila 2017). Perhetyön työskentelyn keskiössä on aina lapsi ja lapsen edun näkökulma, josta perheen ja vanhempien ohjaustyö lähtee. Lapsen edun näkökulmaa onkin työskentelyssä sovitettava vanhempien todellisuuden yhteyteen. Ohjaustyön todellisuudessa lasten, vanhempien ja perhetyön työntekijöiden todellisuudet kohtaavat toisensa. Työskentelyssä vanhemman roolin tulisi kuvastua lapsen hoivaajana, joka on ensisijaisessa vastuussa lapsesta. Voidaankin puhua vanhemmuuden identiteetin vahvistamisesta, jolloin perhetyön tuen avulla vanhemmat saisivat kokemuksen autetuksi tulemisesta sen sijaan, että kokisivat olevansa muusta väestöstä poikkeavia. Perhetyön rooliin kuuluu vanhemman vastuuttaminen lapsen hoivaajana, kuitenkin huomioiden vanhemmilla käytössä olevat voimavarat. Tärkeimpänä voidaan pitää joka tapauksessa työskentelyn avulla pyrkimystä yhteistyössä edistää lapsen etua tukevaa arkea ja todellisuutta. (Pohjolainen 2019, 119, 134.)

Päätösvaihe

Perhetyön päätösvaiheessa tärkeänä elementtinä voidaan pitää konkreettisten yhdessä luotujen tavoitteiden saavuttamisen arviointia. Tavoitteiden saattamisen jälkeen tulee arvioida työskentelyn päättämistä. Päätösvaiheessa on merkityksellistä arvioida lapsen ja vanhemman edun näkökulmia ja yhdenmukaistamista, sekä perhetyön päättämisen aiheuttavia seurauksia. Perhetyön päättämisen voidaan katsoa olevan oikein silloin, kun sen päättäminen tuottaa hyvinvointia koko perheelle. Perhetyön päättäminen voidaan nähdä arviointina, joka vaatii arviointitietoa lapsen edun toteutumisesta perhetilanteessa. Päättäminen voidaan nähdä perheen ja työntekijöiden yhteistyösopimuksena, jonka tulevaisuutta tai perheen arjen kannattelevuutta on haastava lähteä ennakoimaan. Perhetyön päättämisen yhteydessä tulisi aina huomioida ja keskustella auki perheen mahdollisuus palata perhetyön piiriin myöhemmin tarpeen vaatiessa. (Pohjolainen 2019. 118–119.)

5 Osallisuus kehittämisen lähtökohtana

5.1 Asiakasosallisuus

Osallisuus voidaan määritellä ihmisen kuulumisena johonkin sekä toimimisena yhteydessä muiden kanssa (Nivala & Ryyänen 2013, 26). Osallistumisen ja osallisuuden käsitteitä käytetään tyypillisesti samaa tarkoittavina ja samassa yhteydessä toistensa kanssa. Myöskään laki ei määrittele osallisuuden käsitettä yksiselitteisesti, vaan se määrittyy käsitteenä eri tavoin erilaisissa yhteyksissä. (Kivinen ym. 2020, 269–270, 275.) Osallistumisen käsitteellä kuvataan henkilön osallistumista johonkin toimintaan (Nivala & Ryyänen 2013, 26). Osallisuutta syntyy osallistumisen, toiminnan ja vaikuttamisen kautta (Kivinen ym. 2020, 269–270). Osallisuuden keskiössä nähdään olevan yksilön tarpeen puhua, toimia ja organisoida itse omaan elämäänsä liittyviä asioita (Beresford 2016, 171). Osallisuuden kokemuksen mahdollistumiseen vaikuttavat niin yhteiskunnan rakenteet, asenteet kuin yksilön omat voimavarat (Särkelä-Kukko 2014, 38–40).

Asiakkaan asemasta ja oikeuksista säädetään useissa eri laeissa, kuten perustuslaissa, kuntalaissa ja hallintolaissa. Sosiaali- ja terveystalouden osalta asiakkaan asemaa säätelee sosiaalihuoltolaki sekä laki potilaan asemasta ja oikeuksista. (Kivinen ym. 2020, 274.) Suomen perustuslaki (731/1999, 2 §) ohjaa siihen, että kansalaisilla on oltava mahdollisuuksia vaikuttaa ja osallistua yhteiskunnan kehittämiseen. Julkista valtaa käyttävien toimijoiden on myös edistettävä yksilöiden mahdollisuuksia vaikuttaa ja osallistua kehittämiseen, sekä itseään koskevaan päätöksentekoon. Laki hyvinvointialueesta (611/2021, 29 §) ohjaa myös asukkaiden ja palvelun käyttäjien mahdollisuuksia osallistua ja vaikuttaa hyvinvointialueen toimintaan muun muassa ottamalla heitä mukaan palvelujen suunnitteluun ja kehittämiseen. Sosiaalihuoltolaki (1301/2014, 10 §) nostaa esille erityisesti huomion kohdistamisen lasten ja nuorten tarpeisiin ja toiveisiin kehittämistyössä. Sosiaali- ja terveysalalla osallisuutta muodostuu niin yhteiskunnallisella, palvelujärjestelmällisellä kuin asiakaskohdallisella palvelutapahtuman tasolla (Kivinen ym. 2020, 270).

Meriluoto (2018, 16) toteaa asiakkaiden kokemukseen perustuvan asiantuntijuuden tunnistamisen olevan lähtöisin Iso-Britanniasta, missä asiakkaiden roolia on pyritty muuttamaan aktiivisemmaksi sosiaali- ja terveydenhuollossa. Suomessa ajatus kokemusasiantuntijuuden hyödyntämisestä heräsi 2000-luvun alussa Tampereella aloitetun mielenterveyspalveluihin liittyvän kokemusasiantuntijakoulutuksen kautta, ja asiakasosallisuuden tavoite on nostettu myös osaksi sosiaali- ja terveysministeriön suunnitelmaa. Suunnitelmassa on linjattu asiakkaan kokemustiedon ja vertaistoimijoiden hyödyntämistä palvelujen suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa. (Rissanen 2015.)

Niskala ym. (2017) mukaan asiakkaan rooli on nähty perinteisesti palvelun kohteena. Asiakkaan rooli on kuitenkin muuttunut asiakaslähtöisyyden ja asiakaskeskeisyyden korostuksen kautta tilanteeseen, jossa asiakas toimii aktiivisena toimijana omassa prosessissaan. Seuraava etappi asiakkaan aseman muutoksessa on asiakkaan mahdollisuus toimia yhteistyössä ammattilaisten kanssa tasaveroisena palveluiden kehittäjänä ja vaikuttajana niin, että palvelun tuottajat arvostavat asiakkaan osaamista.

Asiakasosallisuuden keskeisen perustan voidaankin nähdä olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välisessä yhteydessä ja vuorovaikutuksessa (Sampson & Chase 2022, 123). Asiakkaiden kokemuksen hyödyntäminen organisaation kehittämistyössä luo perustan vaikuttavien ja laadukkaiden palveluiden tuottamiselle (Xie ym. 2021, 632). Asiakkaiden näkökulman ja asiakasosallisuuden lisäksi on hyvä puhua asiakaslähtöisyydestä kehittämistyön arvona, jolloin palvelun kehittämisen voidaan katsoa perustuvan asiakkaiden tarpeisiin. Asiakaslähtöisyys tulisivikin olla palvelukokonaisuuksien suunnittelun ja toteuttamisen perusta. (Sihvo ym. 2018, 12.)

Tutkimusten mukaan organisaatio hyötyy huomattavasti asiakkaan kehittämistyöhön tuomasta näkökulmasta (Xie ym. 2021, 632). Asiakkaan osallisuus tarjoaa organisaatiolle parhaimmillaan mahdollisuuden suunnitella ja kehittää toimintaa innovatiivisesti asiakkaiden kokemuksen avulla (Anning-Dorson ym. 2018, 1275). Asiakas tuottaa kehittämistyön tueksi palautteensa ja kokemuksensa palveluiden käyttäjänä, mutta myös tuoreita ja erilaisia näkökulmia palveluista ja niiden kehittämismahdollisuuksista. Asiakkaiden kokemuksen hyödyntäminen parantaa organisaation kehittämisprosessia, sekä vahvistaa asiakastyytyvyyttä ja sitoutumista palveluiden käyttämiseen. (Xie ym. 2021, 632.) Asiakasta osallistavassa toimintatavassa tiedon kulku asiakkaan ja organisaation välillä tehostuu, jolloin organisaation on mahdollista saada tietoa siitä, mitä asiakas tarvitsee tällä hetkellä ja mitä toivoo tulevalta (Anning-Dorson ym. 2018, 1275). Asiakkaan kokemuksen hyödyntämisestä onkin tullut organisaatioille kriittinen menestystekijä palveluiden innovatiivisen kehittämistyön osana (Xie ym. 2021, 632). Asiakasosallisuus voidaankin nähdä keinona onnistua yhdenvertaisten ja vaikuttavien palvelujen kehittämisessä (Sihvo ym. 2018, 11).

5.2 Työntekijöiden osallisuuden merkitys kehittämistyössä

Henkilöstöä osallistava innovointi tarkoittaa henkilöstön aktiivista ja systemaattista osallistamista tuotteiden, palvelujen ja niiden tuottamisen tapojen uudistamisen ideointiin, ideointiin perustuvan innovoinnin kautta syntyvien uusien ratkaisujen tuottamiseen ja tätä kautta aikaansaataan arvонуontiin asiakkaalle. Kyse on työelämää ja liiketoiminta-ajattelua kokonaisvaltaisesti uudistavasta, uudenlaisesta tavasta toimia, joka on enemmän kuin esimerkiksi omiin työtehtäviin ja työympäristöön kohdistuva

”suora osallistuminen” tai johdon määrittelemissä rajoissa tapahtuva inkrementaalisiin innovaatioihin tähtäävä ”jatkuva parantaminen.” (Alasoini 2021, 53.)

Alasoini (2021, 36–37, 45) erottaa kolme erilaista työnantajan ja työntekijän vuorovaikutusta kuvaavaa järjestelmää. Perinteinen, lisäarvon tuottamiseen keskittyvä järjestelmä rakentuu työnantajan ja työntekijän hierarkkiselle suhteelle. Neuvottelujärjestelmä pohjautuu lisäarvon jakamiseen, tällöin työnantajan ja työntekijän suhde on ainakin periaatteellisella tasolla tasavertainen. Kehitysjärjestelmä taas kuvaa organisaation toimintaa tilanteessa, jossa organisaatio pyrkii kehittämään aktiivisesti tapaansa tuottaa lisäarvoa. Tällöin työnantajan ja työntekijän suhde on lähtökohtaisesti tasavertainen, riippuen kuitenkin organisaation avoimuudesta, tiedon jakamisen tavoista sekä osapuolten toisiaan kohtaan tuntemasta luottamuksesta. Alasoini kuvaa kahta vaikutinta työntekijöiden osallistumiseen työyhteisön kehittämistyössä: Työnantajaohjautuva osallistuminen toteutuu organisaation johdon määrittelemänä tukien johdon työntekijälle asettamien tavoitteiden saavuttamista. Työntekijän itseohjautuva osallistuminen taas mahdollistaa olemassa olevien toimintatapojen kyseenalaistamisen ja myös työntekijän omien tavoitteiden saavuttamisen.

Sulander ym. (2015, 36, 46) nostavat oleellisiksi osallisuutta mahdollistaviksi tekijöiksi työyhteisön ilmapiirin, muutokseen asennoitumisen, yhteiset tavoitteet ja kyvyn tarkastella kriittisesti työyhteisön toimintatapoja. He määrittelevät työyhteisön innovatiivisuuden innovaatioiden kehittelyksi, innovaatioiden käsittelyksi ja niiden toimeenpanoksi. Innovatiivinen työyhteisö on kehittämiskykyinen ja toimintaperiaatteiltaan kehittämiseen kannustava, uusia ideoita arvioiva ja muutostoimenpiteisiin aktiivisesti ryhtyvä. Wihlman ym. (2014, 162) määrittelevät työntekijälähtöisen innovoinnin (engl. employee-driven innovation) työn kehittämiseksi sekä uusien palveluiden, toimintatapojen ja palveluprosessien implementoinniksi työntekijöiden tietoa, ideoita ja luovuutta hyödyntäen. Työntekijöillä nähdään olevan oleellista tietoa prosessien toimivuudesta ja yhteistyökumppaneilta tulevasta palautteesta. Työntekijälähtöistä innovointia mahdollistavat johdon tuki, itseohjautuvuus, toimiva yhteistyö ja uuden kokeilemiseen kannustava ilmapiiri. Julkisella sektorilla on erityisen merkityksellistä, että innovointiin on mahdollista käyttää työaika johdon kanssa yhdessä sovitulla tavalla.

Leinonen (2016, 82) toteaa kaikkien ihmisten kykenevän uuden suunnittelemiseen ja kehittämiseen. Näin ollen lähes kaikkeen mitä ihminen tekee, liittyy myös kehittämisen ja uuden luomisen näkökulma. Sulander ym. (2015, 36) kuvaavat tutkimuksessaan työntekijöiden pohtivan tyypillisesti keinoja organisaation toiminnan kehittämiseksi, monet myös osallistuvat kehittämisideoiden toteuttamiseen.

Työntekijän mahdollisuus osallistua kehittämistyöhön voi toteutua monella tasolla (Alasoini & Selander 2023, 8). Tiedon jakaminen, avoin keskustelu johdon ja työntekijöiden välillä,

yhteinen ongelmanratkaisu, toimenkuvan muokkaamisen mahdollisuus, sekä suunnittelun ja kehittämisen liittäminen työntekijän toimenkuvaan ovat toimintamalleina johdon ja työntekijöiden yhteistyötä vahvistavia. (Lindström & Taipale 2021, 99.) Qi & Wang (2018, 746) toteavat henkilöstön osallisuuden toteutuvan myös tiedon jakamisena johdolta työntekijöille, palautteen antamisena ja saamisena, sekä henkilöstön osallistamisena organisaation päätöksentekoon.

Nechanska ym. (2020, 1–2, 4) kuvaavat työntekijän äänen kuulemista organisaatiossa mahdollisuutena kertoa mielipiteensä ja ajatuksensa, sekä vaikuttaa organisaation toimintatapoihin, jotka liittyvät työntekijän omiin työtehtäviin, mutta myös organisaation johtamiseen ja kehittämiseen. Työntekijän osallisuus on merkityksellistä myös organisaation sitoutumisen näkökulmasta. Työntekijöiden ideat mahdollistavat parhaimmillaan organisaation kehittämisen ja toiminnan tehostamisen. Työntekijän näkökulma voi myös haastaa organisaation johdon toimintatapoja ja pyrkiä vaikuttamaan toimintatapojen muutokseen työntekijän näkökulmasta tarkoituksenmukaisempaan ja toimivampaan suuntaan.

Organisaatioiden perinteinen toimintatapa, kontrollia korostava hierarkia tai ylhäältä annettun päämäärän toteuttaminen, on väistymässä ja tilalle on tulossa itseorganisoituvia työyhteisöjä. Tämä muuttaa ajatusta siitä, millainen rooli työntekijällä on organisaatiossa ja edellyttää uudenlaisten käytäntöjen etsimistä. Työntekijää ei enää nähdä vain resurssina, jota voidaan ohjata ja kontrolloida, vaan organisaation kantavana toimijana, joka ottaa aktiivisesti vastuuta työn kehittämisestä muiden organisaatioon kuuluvien kanssa. (Oksanen 2017, 23–24.) Keskeinen kysymys osallistavan kehittämisen hyödyntämisessä on, millä tavoin organisaatio muuntaa yksilöiden oivallukset ja tiedon yhteiseksi tiedoksi (Mäkelä 2015, 235).

Organisaation toimintakulttuurilla ja johdon tuella on suuri vaikutus siihen, miten työntekijät pääsevät osallisiksi kehittämiseen (Wihlman ym. 2014, 175). Johtamisen näkökulmasta työntekijää osallistavaa toimintatapaa vahvistaa työyhteisön toimiva vuorovaikutus ja yhteistyö, kriittisen ajattelun salliminen, ongelmanratkaisutaitojen vahvistaminen, sekä oppimista ja kehittämistä mahdollistavan ilmapiirin luominen (Laitinen 2016, 155–156). Organisaatioon on oleellista rakentaa toimintatapoja, joiden avulla varmistetaan työntekijän mielipiteen ja näkökulman huomioiminen työntekijän oman työtiimin tai organisaation toiminnan kehittämisessä. Näitä voivat olla esimerkiksi intranet tai organisaation sisäiset tiedotteet, joissa työntekijät voivat nostaa esille ideoita olemassa olevien käytäntöjen kehittämiseksi. (Nechanska ym. 2020, 2.) Myös työntekijän osaamisen hyödyntämiseksi on sovittava toimintatapoja ja huolehdittava siitä, että muutosprossin omistajuus jakautuu aidosti johdon ja työntekijöiden kesken (Alasoini 2021, 53).

Peltoniemi (2018, 43) toteaa henkilöstön sitoutumisen muutokseen olevan keskeinen muutosta edistävä elementti. Osallistamalla henkilöstöä muutosprosessiin on mahdollista sitouttaa heitä toiminaan työn arjessa muutoksen tavoitteita edistäen. Organisaation johdon näkökulmasta työntekijöiden osallistaminen muutosprosessiin saattaa olla houkuttelevaa, kun organisaatio tavoittelee toimintansa tulosten paranemista. Henkilöstön vahva osallistaminen organisaation toimintaan, kuten mahdollisuus osallistua päätöksentekoon, vahvistaa henkilöstön työtyytyväisyyttä ja organisaatioon sitoutuneisuutta, sekä antaa henkilöstölle kokemuksen arvostuksesta ja avoimen pääsyn organisaatiossa olevaan tietoon (Qi & Wang 2018, 748).

Työntekijän osallistaminen organisaation kehittämistyöhön mahdollistaa organisaatiossa hajallaan olevan tiedon ja ymmärryksen näkyväksi tekemisen. Osallisuus motivoi tehokkaasti työntekijää toimimaan aktiivisesti muutostilanteessa, kun työntekijä kokee voivansa kertoa ajatuksistaan sekä työstää eteenpäin muiden ideoita. Yhdessä kehittäminen vahvistaa työntekijöiden suhdetta toisiinsa ja auttaa löytämään työhön uusia näkökulmia. (Harrisalo 2016, 101–102.)

Tyypillisesti henkilöstöä osallistava toimintatapa on liitetty taloudellisen tuloksen vahvistamisen tavoitteeseen. 2000-luvulla on korostunut taloudellisen hyödyn lisäksi myös osallistavan toimintatavan taustalla oleva tavoite yksilön ja yhteisön hyvinvoinnin lisääntymisestä. (Lindström & Taipale 2021, 104.) Työntekijöiden osallistaminen organisaation kehittämiseen vahvistaa kokemusta siitä, että työntekijällä on mahdollisuus vaikuttaa ja hyödyntää olemassa olevaa osaamistaan, tuntee oman roolinsa merkitykselliseksi ja kokee olevansa arvostettu organisaation jäsenenä (Alasoini 2021, 52).

Henkilöstön osallistaminen vaikuttaa organisaation tulokseen myönteisesti sekä yksityisellä että julkisella sektorilla (Qi & Wang 2018, 747). Alasoini & Selander (2023, 3, 15, 19) tutkivat vuoden 2012 MEADOW-työnantajakyselyn ja yritysrekisteriaineiston avulla henkilöstön osallistumismahdollisuuksien ja yrityksen tuottavuuden kehitystä vuosina 2013–2019. Tutkimuksen havaintona todetaan, että ne yritykset, joiden henkilöstö osallistui aktiivisesti työyhteisön kehittämiseen, onnistuivat kasvattamaan tuottavuuttaan enemmän kuin vertailtavat yritykset. Kun organisaation koko henkilöstö osallistui kehittämiseen, organisaation tuottavuus kasvoi voimakkaammin ja nopeammin kuin niissä organisaatioissa, joissa kehittämistoimintaan osallistui vain osa henkilöstöstä.

Laine (2015, 3) kuvaa organisaation kehittämisen haasteena henkilöstön näkökulman unohtamista tilanteessa, jossa johto keskittyy organisaatorakenteeseen ja sen näkökulmiin. Sulander ym. (2015, 36, 48) kuvaavat työntekijän osallisuuden haasteena puuttuvaa luottamusta organisaation johtoon ja sitä, miten työntekijöiden esille nostamia ideoita

käsitellään ja miten niitä hyödynnetään organisaation kehittämisissä. Haasteeksi voi muodostua myös mahdollisuus viedä ideoita organisaation johtotasolle. Myös muiden työntekijöiden innostaminen muutokseen koettiin haastavana. Tavoitteeseen työntekijän osallistumisesta organisaation kehittämiseen liittyy myös epäilyksiä: Kriitikot ajattelevat työntekijöitä osallistavan kehittämisen vievän työntekijän aikaa hänen oikeasta työstään (Wihlman ym. 2014, 161).

Sosiaalialalla hyödynnetään vielä melko vähän henkilöstön osallistamista innovointiin, työtapojen kehittämiseen ja palvelun parantamiseen (Laine 2015, 3). Kuitenkin myös sosiaali- ja terveysalalla työntekijä voidaan nähdä kehittämistyön aktiivisena toimijana. Suuri osa sosiaali- ja terveysalan kehittämistyöstä tapahtuu edelleen ylhäältä alas-toimintamallilla, mutta yhä useammat organisaatiot ovat oivaltaneet, että työntekijöitä osallistava tapa kehittää organisaation toimintaa hyödyttää organisaatiota, koska julkisella sektorilla työntekijä asiakkaita työssään kohtaavana on tyypillisesti tietoinen siitä, mitkä asiakkaan tarpeet ovat. (Wihlman ym. 2014, 161.)

Julkisen sektorin työntekijät kokevat tutkimusten mukaan keskimäärin enemmän työtyytyväisyyttä kuin yksityisen sektorin työntekijät. Tämä liittyy siihen, että julkisella sektorilla työskentelevät ovat motivoituneempia työhönsä, kokevat työnsä yleisesti merkitykselliseksi ja saavat tyydytystä asiakkaan saamasta palvelusta. Julkisella sektorilla työskentelevien mahdollisuus osallistua organisaationsa kehittämiseen ei niinkään lisää organisaation tulosta, kuten yksityisellä sektorilla vaan vahvistaa työntekijöiden sitoutuneisuutta ja lisää heidän työmotivaatiotaan. (Qi & Wang 2018, 750, 760.)

5.3 Tiedolla johtaminen kehittämistyön lähtökohtana

Tietojohtaminen tarkoittaa niitä käytäntöjä ja toimintatapoja, joiden avulla organisaatio kerää, jalostaa ja hyödyntää tietoa sekä organisaation sisäisessä toiminnassa että yhteistyössä toisten organisaatioiden kanssa (Klemola ym. 2014, 11). Helander ym. (2020, 24) kuvaavat tietojohtamisen tähtäävän tietoperustaiseen päätöksentekoon, jolloin päätöksenteko, ongelmanratkaisu ja strateginen suunnittelu tapahtuvat analysoidun tiedon perusteella. Tietojohtaminen voidaan jakaa tiedon johtamiseen ja tiedolla johtamiseen. Tiedon johtaminen keskittyy tietojärjestelmiin ja tarkoittaa uuden tiedon luomista, sekä tiedon varastoinnin ja tietovirtojen hallintaa. Tiedolla johtaminen taas liittyy käsitteenä organisaatiossa olemassa olevan tiedon jalostamisen ja hyödyntämisen rakenteisiin johtamisen näkökulmasta. (Leskelä ym. 2019, 16–17.)

Perinteisesti organisaatioissa on keskitytty teknologia- ja lähtöisesti luomaan toimintatapoja informaation jakamiseen. Tiedolla johtamisen näkökulmana sen sijaan on toiminnan ja

prosessien muutosten tarkasteleminen teknologiaa hyödyntäen. Keskeistä on selvittää organisaation toimijoiden informaatiotarve ja tarkastella ilmiötä kokonaisvaltaisesti, prosessien muutostarpeiden ja toimintaympäristön muutosvalmiuden näkökulmasta. Tällöin teknologia on muutoksen mahdollistaja, ei itseisarvo. (Immonen 2024, 60.) Tiedon keräämiseen ja analysointiin hyödynnettävä teknologia on organisaatiolle strategisen kehittämistyön keskeinen väline, mutta teknologiakeskeisyyttä on myös kritisoitu ja kuvattu sen olevan aikamme muoti-ilmiö. Organisaatiossa vallitseva yleinen asenne tai yksilön mahdollinen pelko teknologiaa kohtaan, sekä uuden teknologian käyttöönottoon liittyvät hankaluudet saattavat haastaa teknologian hyödyntämistä. (Väyrynen 2019, 37–38.)

Immonen (2024, 60) kuvaa tiedolla johtamista joukkona menetelmiä, joiden avulla organisaatio kerää, arkistoi ja jakaa dataa, informaatiota ja tietämystä. Tiedolla johtamiseen liittyvät vahvasti myös prosessit, toimintaympäristö ja organisaation toimijat. Tiedolla johtaminen on johtamisen lähestymistapa, jossa päätökset ja kehittämistyö tehdään hyödyntäen tietoa ja analytiikkaa. Tällöin organisaation kehittämistyön perustaksi saadaan tilannekuva, joka perustuu analyttisesti kerättyyn näyttöön. Jalonen (2015, 46) näkee tiedolla johtamisen kokonaisuutena, jonka keskiössä ovat tiedon luominen, organisointi, jakaminen ja soveltaminen sekä näitä tukevat rakenteet ja teknologiat. Organisaation toimintaa voidaan toteuttaa kustannus- ja resurssitehokkaammin, kun päätöksenteko perustetaan kattavaan, oikea-aikaiseen, tarkkaan ja johdonmukaiseen tietoon (Salmenkaita ym. 2019, 5). Väyrynen (2019, 36) pohtii tiedolla johtamisen erilaisia rooleja organisaatiossa: Tiedolla johtaminen voidaan nähdä informaation ja kommunikaation johtamisena, organisaation prosessien johtamisena, kilpailukyvyen johtamisena tai organisaation näkyvyyden johtamisena.

Tiedolla johtamisen teoria perustuu ajatukseen siitä, miten tietämystä luodaan. Organisaatiot tuottavat uutta tietoa omissa prosesseissaan, kun taas tietämystä jaetaan organisaation sisäisessä vuorovaikutuksessa. Tiedolla johtamisen keskiössä on hiljaisen ja eksplisiittisen, näyttöön perustuvan tiedon erottaminen ja tunnistaminen niin, että hiljaista tietoa on mahdollista muuttaa eksplisiittiseksi ja siten jakaa sitä organisaation sisällä. Organisaation päätöksenteossa ja kehittämistyössä on kuitenkin mahdollista huomioida myös kokemus ja intuitio, mutta päätöksenteon on oleellista perustua näyttöön perustuvan tiedon ja kokemuksen vuoropuheluun. (Immonen 2024, 58–59.) Organisaation menestymisen näkökulmasta keskeistä ei ole pelkästään uuden tiedon luominen vaan myös yksilöihin sitoutuneen tiedon tehokas hyödyntäminen. Olennaista on kiinnittää huomiota siihen, että organisaatiossa kehitetään systemaattisesti toimintatapoja ja käytäntöjä, jotka mahdollistavat henkilöstön ja asiakkaiden hiljaisen tiedon valjastamisen organisaation tietopääomaksi. Käytännössä tämä voisi tarkoittaa esimerkiksi moniammatillisia kehittämistyöpajoja, joiden keskeinen tavoite on tehdä näkyväksi ja jakaa ammattilaisten ja asiakkaiden hiljaista tietoa. (Jalonen

2015, 11–12.) Saukkosen (2020, 27) mukaan tiedolla johtaminen ja organisaation kehittämistoiminta linkittyvät tyypillisesti toisiinsa organisaation arjessa, mutta ne voidaan nähdä toisaalta myös erillisinä prosesseina. Tiedolla johtaminen toimii tällöin myös tietojohtamista ja kehittämistoimintaa yhdistävänä tekijänä.

Saukkonen (2020, 28) toteaa tiedolla johtamisen olevan organisaation toimintakulttuurin keskeinen elementti, jolloin tieto määrittellään organisaation oleelliseksi arvoksi ja organisaatioon luodaan toimintatapoja, jotka tukevat tiedon tuottamisen ja jakamisen prosesseja. Immosen (2024, 58–59, 71–72) mukaan organisaation menestys liittyy vahvasti tiedon tehokkaan luomisen, jakamisen ja hyödyntämisen kulttuuriin, sekä organisaation valmiuteen muokata toimintakulttuuriaan tiedolla johtamisen tehostamisen näkökulmasta. Organisaatiossa on mahdollista hyödyntää kerättyä dataa ilmiöiden tunnistamisessa, tulevaisuuden tutkimisessa, prosessien ja resurssien kehittämisessä sekä päätöksenteon tukena, mutta myös osana riskienhallintaa, jotta organisaatiossa voidaan tunnistaa ei-toivottua toimintaa. Tiedolla johtaminen tapahtuu käytännössä tavoitteiden ja tietotarpeiden määrittelyn, määritellyn tiedon keräämisen, aineiston analysoinnin, tiedon esittämisen ja siirtämisen sekä tietoon perustuvien päätösten tekemisen kautta. Jotta tiedolla johtamista voidaan hyödyntää organisaatiossa onnistuneesti, organisaation johdolla tulee olla ymmärrys siitä toimintaympäristöstä, missä organisaatio toimii.

Vakkala & Syväjärvi (2020, 126–127, 132) toteavat organisaation tietokulttuurin ja tiedon kanssa toimimisen tapojen kytkeytyvän vahvasti organisaation yleiseen toimintakulttuuriin ja toimijoille muodostuneisiin ammatillisiin rooleihin. Sosiaali- ja terveydenhuoltoalalla kulttuuriset erityispiirteet, kuten vahva ammatillisuus, arvosidonnaisuus sekä hierarkkisuus ja normatiivisuus, muodostavat organisaation tiedon hyödyntämiselle ja johtamiselle erityisen toimintaympäristön. Organisaation tietokulttuuria edistävät ilmapiirin avoimuus, luottamus, yhteiset pelisäännöt, vuorovaikutteisuus sekä keskusteleva työyhteisö. Myös hyvä tiedon laatu, saatavuus ja ajantasaisuus ovat organisaatiossa hyvän tietokulttuurin elementtejä. Näiden lisäksi vahva johtajuus toimii keskeisenä tietokulttuurin edistäjänä organisaatiossa.

Tiedolla johtaminen pohjautuu lainsäädäntöön ja kansallisiin kehittämissuunnitelmiin (Laihonen & Ahlgren-Holappa 2020, 9–10). Vakkala & Syväjärvi (2020, 123) toteavat tiedolla johtamisella olevan keskeinen rooli sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioissa ja niiden toiminnassa. Sosiaali- ja terveysalaa voidaan kutsua jo lähtökohtaisesti tietointensiiviseksi, koska sen toiminta pohjautuu oireisiin, sairauksiin ja niiden hoitoon liittyvään tietoon. Sosiaali- ja terveyspalveluiden näkökulmasta keskeisiä tiedon ominaisuuksia ovat ajankohtaisuus, luotettavuus ja saatavuus. Haasteina tietointensiivisissä organisaatioissa nähdään tiedon jakamiseen, ajantasaisuuteen ja luotettavuuteen liittyvät näkökulmat.

Sosiaali- ja terveysalan tiedolla johtamisen lähtökohtana on data, joka toimii ajantasaisesti johtamisen ja päätöksenteon tukena, sekä tukee kehittämistoimintaa (Laihonen & Saranto 2021, 9). Sosiaali- ja terveyspalveluiden tuottaminen asiakaslähtöisesti ja laadukkaasti edellyttää toiminnan johtamista, arviointia, ohjausta ja valvontaa tietoon perustuen. Toimivan, vaikuttavan ja kustannustehokkaan palvelujärjestelmän luominen sosiaali- ja terveyspalveluihin taas edellyttää laadukkaan tietopohjan käyttöä tietoon perustuvan päätöksenteon tukena. (Toivo-ohjelman loppuraportti 2023, 4.) Hyvinvointialueella tiedolla johtaminen toimii poliittisen päätöksenteon tukena ja kehittää hyvinvointialueen toimintaa, sekä selkeyttää sen sisäisen tiedonkulun tarpeita (Hujala & Laihonen 2023, 19).

5.4 Yhteiskehittäminen

Yhteiskehittämisen käsitteen ydin on ajatus palvelun käyttäjän osallistumisesta palvelun kehittämiseen. Asiakas on mukana yhteiskehittämisen prosessin kaikissa vaiheissa; suunnittelussa, kehittämisessä, toteutuksessa ja arvioinnissa. (Keskitalo 2021, 9.) Yhteiskehittämistä voidaan kuvata toimintatavaksi, jossa asiakas sekä ammattilainen suunnittelevat ja kehittävät toimintaa yhdessä (Pohjola ym. 2019). Yhteiskehittäminen alkaa parhaimmillaan palvelun käyttäjän aloitteesta, palvelun kehittämisprosessin suunnittelemisesta tai palveluiden strategisesta suunnittelusta yhdessä palvelun käyttäjän kanssa (Brandsen & Honingh, 2018, 13, 15).

Hyysalo (2022, 41) toteaa, että yhteiskehittämiseen liittyvät käsitteet eivät ole yksiselitteisiä. Yhteissuunnittelun (co-design), yhteiskehittämisen (co-creation), käyttäjäkeskeisen suunnittelun (human centred design) ja käyttäjälähtöisen suunnittelun (user-driven design) käsitteet otettiin käyttöön 1990-luvulla. Näiden termien käyttö on edelleen kirjavaa, ja niitä saatetaan käyttää myös toistensa synonyymeina. Lähtökohtaisesti yhteissuunnittelu (co-design), yhteiskehittäminen (co-creation) ja osallistava suunnittelu (participatory design) voidaan nähdä rinnakkaisina käsitteinä tarkoittaen yhdessä suunnittelua ja yhteistekemistä, keskiössä asiakaskeskeinen lähestymistapa kehittämiseen ja suunnitteluun. Yhteiskehittämisen (co-creation) ja yhteistuotannon (co-production) ero liittyy palvelun käyttäjän rooliin palveluiden ideointivaiheessa. Yhteistuotanto-ajattelussa kehittäminen keskittyy palvelun käytännön toteutukseen, kun taas yhteiskehittäminen osallistaa palvelun käyttäjät palvelun tavoitteiden määrittelyyn ja palvelun kokonaisuuden luomiseen. (Jalonen ym. 2021, 7.)

Yhteiskunnan toimintakulttuurin muutos mahdollistaa yhteiskehittämisen roolin vahvistumisen, kun perinteinen auktoriteettiajattelu vähenee ja yksilön rooli aktiivisena toimijana vahvistuu. Palvelun käyttäjä hyväksytään yhä useammin oman elämänsä asiantuntijana mukaan ottamaan vastuuta käyttämistään palveluista. Myös hallinnossa ymmärretään palvelun käyttäjän osallisuuden merkitys palveluiden kehittämiseen. (Brandsen ym. 2018a, 4–5.)

Jalonen ym. (2021, 7) jakavat yhteiskehittämisen neljään vaiheeseen: Alullepano, suunnittelu, tuotanto ja arviointi. Palvelun käyttäjät voivat toimia yhteiskehittämisessä aloitteentekijän, muotoilijan ja toteuttajan roolissa. Mitä aikaisemmin palvelun käyttäjät pääsevät osallistumaan kehittämisprosessiin, sitä suurempi vaikutusvalta heillä on kehittämistyön lopputulokseen. (Jalonen ym. 2020, 7.) Käyttäjälähtöinen ja osallistava palvelun kehittäminen perustuu palvelun käyttäjän kokemuksen hyödyntämiseen. Tämä kokemus voidaan nostaa esille työpajoissa tai ryhmätapaamisissa, ja sitä tulee hyödyntää aktiivisesti palvelun kehittämisen ja muokkaamisen lähtökohtana. (Soto Hormazába 2021, 24.)

Yhteiskehittämisen lähtökohtana on ajatus siitä, että palvelunkäyttäjällä on palvelun kehittämistyössä tarvittavaa tietoa, kokemusta ja osaamista. Yhteiskehittämisen keskiössä on asiakkaan suora, aktiivinen panos palvelun kehittämiseen. (Keskitalo 2021, 9,15.) Yhteiskehittäminen perustuu aina tasavertaisuuteen, sekä jokaisen osallistujan asiantuntijuuden tunnustamiseen ja kunnioittamiseen. Asiakkaiden toimijuuden ja asiantuntemuksen tunnustaminen onkin merkityksellinen osa työn kehittämisen kulttuuria palveluiden kehittämis- ja suunnittelutyön rakenteissa. (Pohjola ym. 2019.)

Soto Hormazába (2021, 23) löytää onnistuneesta yhteiskehittämisen prosessista kolme pääperiaatetta: 1) kehittämisprosessi liittyy paikalliseen tilanteeseen tai tarpeeseen, 2) prosessin lähtökohtana on toiminnan tai palvelun kehittäminen yksilön kokemuksesta käsin ja 3) itse prosessi on keskeinen osa kehittämistä, huomioiden prosessiin osallistujien keskinäinen vuorovaikutus, vaikutusmahdollisuudet sekä myönteinen, osallistava toimintatapa. Julkisten palveluiden kehittämisessä on palvelun käyttäjän osallistaminen palvelun suunnitteluun ja toteutukseen (Brandsen ym. 2018a, 3).

Yhteiskehittäminen edellyttää julkisilta organisaatioilta avoimuutta, läpinäkyvyyttä ja yhteistoiminnallisuutta. Yhteiskehittäminen on mahdollista, jos organisaatio on valmis jakamaan valtaa ja päätöksentekomahdollisuuksia palvelua käyttävien kanssa. (Keskitalo 2021, 17, 20.) Asiakkaiden osallistuessa tasaveroisina kumppaneina kehittämistoimintaan myös ammattilaisten toimijuus rakentuu uudelleen (Tarvainen 2017). Yhteiskehittämisen hyödyntämiseen organisaatiossa vaikuttavat organisaation toimintakulttuuri ja kyky sietää riskien ottamista osana kehittämistyötä. Asiakkaan näkökulmasta kehittämistyöhön osallistumiseen vaikuttavat koulutustaso, perherakenne ja persoonalliset tekijät, ymmärrys omista taidoista sekä sosiaalinen pääoma. (Keskitalo 2021, 19.) On myös merkityksellistä huomioida, etteivät kaikki asiakkaat halua osallistua kehittämistoimintaan, vaikka he haluaisivat saada toimivia palveluita vastaamaan tarpeisiinsa (Tarvainen 2017).

(Brandsen ym. (2018b, 299–301) ehdottavat yhteiskehittämistoiminnan vahvistamiseksi käytännön keinoja:

- Palvelun käyttäjien osallistamisesta palveluiden suunniteluun ja kehittämiseen tulee suunnitella organisaatiossa.
- Palvelun käyttäjä tulee nähdä kehittämistyön keskeisenä toimijana, joka on mukana kehittämisprosessissa alusta alkaen.
- Yhteiskehittämisen hyödyistä tulee kertoa avoimesti palvelun käyttäjille, jotta käyttäjät motivoituvat osallistumaan kehittämisprosesseihin.
- Organisaatioihin tulee luoda toimintatapoja, jotka tukevat yhteiskehittämisen hyödyntämistä.
- Yhteiskehittämisen keskeisinä elementteinä tulee nähdä luottamuksellisen ilmapiirin luominen ja myönteisen vuorovaikutuksen mahdollistaminen.

Palvelun käyttäjän osallisuus palveluiden kehittämisessä ei kuitenkaan tarjoa automaattisesti nopeaa ratkaisua olemassa oleviin haasteisiin. Vaikka palvelun käyttäjiä pyritään osallistamaan tavoitteellisesti luomalla toimintamalleja ja ohjeita hallinnon tasolla, todellinen ja aito osallisuus vaatii myös palvelun käyttäjältä kiinnostusta ja aktiivisuutta. Yhteiskehittämisen haasteina nähdään palvelun käyttäjän kiinnostuksen puute, jaettu turhautuminen kehittämiseen ja osallistujien löytymisen hankaluus yhteiskehittämisen työskentelyyn. Myös palvelun käyttäjän tuoman tiedon ja kokemuksen hyödyntäminen kehittämistyön lopputuloksessa saattaa olla vähäistä, mikä ei motivoi palvelun käyttäjää osallistumaan ja vaikuttamaan. Myös lainsäädäntö saattaa asettaa rajoitteita palvelun käyttäjän osallisuudelle kehittämistyössä. (Brandsen ym. 2018a, 5,7.)

Yhteiskehittäminen voi toteutua käytännössä monin eri tavoin. Palvelun käyttäjistä ja työntekijöistä voidaan koostaa kehittämistyöryhmiä, palvelun käyttäjää voidaan konsultoida osana palvelun kehittämisprosessia, palvelun käyttäjän rooli on mahdollista rakentaa sisään päätöksentekoprosessiin, palvelun käyttäjää voidaan osallistaa strategiseen suunnitteluun tai palvelun käyttäjistä muodostetun työryhmän osaamista voidaan hyödyntää toiminnan tai palvelun kehittämisessä. (Aquino & Sorrentino 2018, 178–179; Jo & Nabatchi 2018, 162; Ranzato, M. 2018, 193; Ranzato & Moretto 2018, 181.) Yhteiskehittämisen prosessissa voidaan havaita eri vaiheita, joita ovat kehittämistyön suunnittelu, osallistujien rekrytointi ja yhteiskehittämisen työryhmän kokoaminen, toiminnan ideointi ja toteutus, tulosten tiivistys, uusien ideoiden synnyttäminen ja niiden liittäminen olemassa oleviin toimintatapoihin sekä tiedottaminen ja vaikuttaminen (Kinnunen 2018, 183–185).

Yhteiskehittämisen onnistumiseen vaikuttaa työskentelyä johtavan henkilön tapa toimia, joka omalta osaltaan mahdollistaa vuorovaikutusta ja ajatusten vaihtoa avoimessa ja rakentavassa ilmapiirissä. Yhteinen keskustelu varsinkin suuressa ryhmässä saattaa keskittyä

puheliaampien osallistujien pohdinnaksi. Jotta jokainen työskentelyyn osallistuva pääsee kertomaan ajatuksistaan, osana työskentelyä on kannattavaa käyttää myös pienryhmäkeskusteluja ja ajatusten vaihtamista vierellä istuvan kanssa. (Hietala 2018, 129–130.) Kehittämistapaamisen järjestäjän on huolehdittava siitä, että tapaamisella on selkeä tavoite ja rakenne, tapaamisen sisältö on osallistujille ymmärrettävä ja tilanne on aidosti vuorovaikutteinen, jotta osallistujien näkökulmat voivat tulla esille työskentelyssä. Oleellista on rakentaa kehittämistapaamisista tilanteita, jotka kannustavat palvelun käyttäjää kertomaan kokemuksistaan ja joissa osallistujat kokevat tulleen kuulluiksi. Kehittämistapaamista järjestävän tulee ymmärtää palvelun käyttäjän kokemuksen koostuvan sekä tiedosta että tunnekokemuksesta, joita kumpaakin on mahdollista hyödyntää kehittämistyössä. Palvelun käyttäjän on myös saatava tietoa siitä, miten hänen tuottamaansa kokemustietoa hyödynnetään kehittämisprosessin lopputuloksessa. (Soto Hormazába 2021, 24.)

Yhteiskehittämisessä on mahdollista hyödyntää toiminnallisia menetelmiä. Toiminnallisten menetelmien avulla voidaan herätellä osallistujia kehittämisen teemoihin ja yhteistyöhön. Yhteiskehittämisen työskentelyssä voidaan hyödyntää myös tarinoita. tarinat voivat olla osallistujien omia elämäkokemuksia, työntekijöiden työhön liittyviä tapahtumia tai koosteita tutkittavana olevaan teemaan liittyen. Tarinoiden avulla voidaan luoda kokemusta yhteisestä todellisuudesta ja vertaisuudesta. Yhteiskehittämisen tavoitteena on mahdollistaa osallistujien välillä tasavertaisuutta ja vastavuoroisuutta, ja narratiivisuuden avulla näitä elementtejä voidaan vahvistaa yhteiskehittämisen työskentelyssä. Myös yhteinen kahvittelu ja kuulumisten vaihtaminen ennen työskentelyn aloitusta virittävät osallistujia yhteiseen keskusteluun. (Hietala 2018, 128, 131–132.)

Tulevaisuuden sosiaalityön keskeinen tavoite on osallisuus ja asiakkaan aktiivinen osallistuminen, sekä sosiaalihuollon palveluiden toteuttaminen käyttäjälähtöisesti (STM 2019b, 10, 24). On myös tarpeen vahvistaa asiakkaan asiantuntemuksen hyödyntämistä ja huomioida yhteiskehittämisen näkökulma jo palveluiden suunnittelun ja menetelmien kehittämistyön aikana. Sosiaali- ja terveysministeriön sekä opetus- ja kulttuuriministeriön ohjaaman Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelmaan (LAPE) tavoitteena on ollut uudistaa sekä lapsiperheiden tuen toimintakulttuuria että palveluita ja palvelurakenteita lapsia ja heidän vanhempiaan osallistaen. (STM 2018, 66.) Sosiaali- ja terveysministeriön selvitys (STM 2019b, 20, 22) toteaa yhdeksi sosiaalityön keskeiseksi kehittämiskohteeksi asiakasosallisuuden viemisen sosiaalityön rakenteisiin ja kantavaksi periaatteeksi.

6 Menetelmälliset lähtökohdat

6.1 Tutkimuksellinen kehittämistoiminta

Tutkimuksellisen kehittämistoiminnan käsitteen avulla voidaan kuvata tutkimustoiminnan ja kehittämistoiminnan yhteyttä (Toikko & Rantanen 2009, 21). Tutkimuksellisesta kehittämisestä voidaan puhua silloin, kun kehittäminen kytkeytyy tieteelliseen tutkimukseen (Heikkilä ym. 2008, 18). Tutkimus on tieteellistä toimintaa, kun taas kehittämistä voidaan tehdä myös ilman sen yhdistymistä tieteeseen. Tällöin voidaan puhua arkiajatteluun perustuvasta kehittämisestä, joka ei pohjautu tutkimukseen vaan kehittäjän omiin näkemyksiin. (Ojasalo ym. 2015, 17.) Tutkimus- ja kehittämistoiminnasta on kyse silloin, kun kehittämisessä sovelletaan tutkimuksen avulla tuotettua tietoa (Toikko & Rantanen 2009, 19). Tutkimus- ja kehittämistoiminnan tärkeänä elementtinä on aina tuottaa jotain uutta. Toiminta on systemaattista, sen avulla tavoitellaan tiedon lisäämistä, sekä tutkimus- ja kehittämistoiminnan käyttämistä uusien sovellusten löytämiseksi. (Ojasalo ym. 2015, 17.)

Tutkimuksellisen kehittämistoiminnan tavoitteena on konkreettisen muutoksen aikaansaaaminen tuottamalla samalla perusteltua tietoa. Se voidaan nähdä yleiskäsitteenä, jolla kuvataan tutkimus- ja kehittämistoiminnan yhteyttä. Tutkimuksellisessa kehittämistoiminnassa käytännöstä nousevat ongelmat määrittävät tiedontuotantoa. Tietoa tuotetaan käytännön toimintaympäristöissä ja tutkimukselliset menetelmät toimivat apuna tiedontuotannossa. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta voidaan nähdä uudenaikaisena tiedontuotannon tapana, jossa tutkimuksen rooli on avustava. (Toikko & Rantanen 2009, 21–23.)

Tutkimuksellinen kehittäminen on projektiluontoista, ja siinä korostuu suunnitelmallisuus. Kehittämistyössä edetään etukäteen tehdyn suunnitelman mukaisesti. Kehittämistyötä raportoidaan projektiraportilla, jossa kuvataan lähtökohdat ja tavoitteet kehittämiselle, työmuodot, prosessin eteneminen, sekä saadut tulokset. Tutkimuksellista kehittämistoimintaa voidaan kuvata myös prosessina, joka alkaa ideoinnista ja päättyy useiden vaiheiden kautta ratkaisuun, toteutukseen ja arviointiin. Tutkimuksellinen kehittäminen on tiiviissä yhteydessä käytäntöön. Se saa alkunsa käytännön tavoitteista, joihin saadaan tukea teoriasta ja tietoperustasta. Saadut tulokset siirretään käytäntöön ja kehitettyjä ideoita viedään toteutukseen. (Ojasalo ym. 2015, 20.)

Tutkimuksellisessa kehittämistoiminnassa käytännön ongelmat ovat kehittämisen lähtökohdana ja viitoittavat tiedontuotantoa. Tietoa saadaan käytännön toimintaympäristöistä, ja tiedonhankinnan apuna käytetään tutkimuksellisia menetelmiä. Tämä luo kehittämiselle tutkimuksellisen luonteen. Tutkimuksellisessa kehittämistoiminnassa painotetaan kehittämistä, jossa käytetään apuna tutkimuksellisia periaatteita. Tutkimus toimii kehittämisen

pohjana. Tutkimuksellisella kehittämistoiminnalla pyritään saamaan aikaan konkreettista muutosta ja samalla tuottamaan perusteltua tietoa. (Toikko & Rantanen 2009, 22.)

Tutkimuksellista kehittämistoimintaa voidaan lähestyä eri näkökulmista. Kehittävä työntutkimus on Suomessa kehitetty muutosstrategia, jossa yhdistyvät tutkimus, käytännön kehittäminen ja koulutus. Kehittävä työntutkimus keskittyy toiminnan käsitteen analyysiin ja tavoittelee työn uudelleenarviointia ja sen myötä työn analysointia ja mallintamista uudella tavalla. Käytäntötutkimus yhdistää käytäntöä koskevaa tutkimustoimintaa ja tutkimukseen perustuvaa käytännön kehittämistyötä. Käytäntötutkimuksen tavoitteena on luoda käytännön teoria, jonka toimivuutta tarkastellaan työn arjessa. Työelämän tutkimusavusteinen kehittäminen hyödyntää käsitteellisiä, aikaisempaan tutkimustietoon perustuvia malleja, luon näiden mallien avulla tutkimusongelmia ja tarkastelee kriittisesti prosessin aikana tehtyjä johtopäätöksiä sekä jalostaa näin alkuperäisiä käsitteellisiä malleja edelleen. Toimintatutkimuksessa (engl. action research) korostuu todellisuuden muuttamisen näkökulma tutkimusprosessin aikana. Toimintatutkimus tuottaa tietoa prosessinomaisesti, jolloin prosessin aikana tuotetut havainnot muokkaavat prosessin etenemistä. (Toikko & Rantanen 2009, 29–33.)

Tutkimuksellinen kehittäminen voi edetä noudattaen erilaisia malleja. Spiraalimalli kuvaa kehittämisprosessin etenemistä jatkumona, jossa jokainen prosessin vaihe muodostaa yhden kehän ja kehät seuraavat toisiaan. Kehät ovat projektin osia, kuten perustelu, organisointi, toteutus ja arviointi. Kehät eivät seuraa toisiaan suoraan, vaan muun muassa arviointi tulee tehtäväksi useita kertoja. Arvioinnin seurauksena on mahdollista tarkentaa projektin toteutusta, organisointia ja perusteluja. Spiraalimallissa kehittämistoiminta nähdään jatkuvana prosessina. Spiraalimallia käytetään usein toimintatutkimusta tehdessä. (Toikko & Rantanen 2009, 67.) Malli on toimintatutkimuksen luonteen vuoksi toimintatutkimukseen sopiva. Toimintatutkimuksessa tiedon hankinta, aineiston analysointi, sekä muutosten tekeminen tapahtuvat yhtä aikaa. (Salonen ym. 2017, 41.)

6.2 Lähestymistapana toimintatutkimus

Coghlan & Shani (2018) määrittelevät toimintatutkimuksen prosessiksi, jonka aikana ymmärrys organisaation toiminnasta liittyy tieteellisen tutkimuksen tuottamaan tietoon tuottaen tutkimuksen tuloksena ratkaisuja organisaation todellisiin haasteisiin. Toimintatutkimuksen tavoitteena on tuottaa organisaatiossa muutosta vahvistaen organisaatiossa toimivien kykyä ratkoa haastaviin tilanteisiin liittyviä ongelmia tieteelliseen tutkimustietoon pohjautuen. Toimintatutkimus on jatkuvasti muuttuva ja kehittävä prosessi, jonka keskiössä ovat tutkimukseen osallistuvien yhteistyö ja yhteinen tutkiminen.

Toimintatutkimuksen määritelmä ei ole yksiselitteinen. Toimintatutkimuksessa voidaan nähdä erilaisia, toisistaan selkeästi eroavia suuntauksia. Toimintatutkimus voi olla laajaa yhteiskunnallista muutosta tavoitteleva tai suppeampi henkilökohtaista oppimista korostava prosessi. Myös toimintatutkimuksen muutostavoitteet voivat olla erilaisia. Toimintatutkimuksen avulla voidaan tavoitella tietyn organisaation toimintatapojen muutosta tai laajasti koko yhteisöä koskevaa muutosprojektia. (Toikko & Rantanen 2009, 30.) Yhteistä erilaisille määritelmille on toiminnan tarkastelu, reflektointi, pyrkimys toiminnan muuttamiseen, sekä teorian ja toiminnan tiivis yhdistäminen toisiinsa. Toimintatutkimus liittyy laadulliseen tutkimusperinteeseen. Toimintatutkimuksessa sekä tutkimus että käytäntö ovat läsnä samanaikaisesti. Toimintatutkimukselta edellytetään systemaattista tieteellisten menetelmien käyttämistä huolimatta sen käytännönläheisyydestä. Toimintatutkimusta toteutettaessa on oleellista huolehtia siitä, että tutkimus ja toiminnan kehittäminen ovat tasapainossa. Toimintatutkimusta voidaan pitää tieteellisenä tutkimuksena, koska sen keskeinen elementti on kerätyn tiedon analysointi tieteellisten menetelmien avulla. (Puusa & Juuti 2020.)

Toimintatutkimus ei ole tutkimusmenetelmä vaan lähestymistapa, jossa yhdistyvät tutkimus ja käytännön kehittämistyö (Heikkinen 2018). Toimintatutkimuksen keskiössä on todellisuuden muuttaminen tutkimusprosessin kautta. Toimintatutkimuksen periaatteena on saada aikaan todellisia muutoksia ja samaan aikaan tutkia niitä. Toimintatutkimuksessa on kyse toiminnan kehittämisestä ja samalla toiminnan systemaattisesta seurannasta. (Toikko & Rantanen 2009, 29–30.) Toimintatutkimuksella pyritään tutkimaan todellisuutta samalla tavoitteena muuttaa sitä (Kallinen & Kinnunen 2021). Toimintatutkimuksen avulla pyritään tiedon lisäämiseen ja saadun tiedon avulla edelleen käytäntöjen kehittämiseen. Tutkimusmenetelmät toimivat toimintatutkimuksessa tiedon tuottajina. (Heikkinen 2018.) Toimintatutkimuksen prosessia ei ole mahdollista suunnitella täysin etukäteen, vaan toimintatutkimuksessa kehittämisprosessin aikana syntyvät huomiot ohjaavat prosessin etenemistä (Toikko & Rantanen 2009, 30). Puusa & Juuti (2020) nimeävät toimintatutkimuksen hyvänä lähestymistapana organisaatioiden kehittämistyöhön.

Toimintatutkimuksen ytimessä ovat uuden oppiminen ja oppimiseen johtavan prosessin tarkkailu, sekä tutkimuksen kohteena olevaan teemaan liittyvä teoreettisen ymmärryksen lisääntyminen. Oppiminen nähdään yhdessä oppimisena, jolloin organisaation eri tasojen toimijat osallistuvat yhdessä uuden tiedon luomiseen. Toimintatutkimus on tyypillisesti spiraalimainen prosessi, jossa suunnittelua, toimintaa, havainnointia, reflektiota ja toiminnan suunnittelua tapahtuu vuorotellen ja toisiinsa liittyen. (Puusa & Juuti 2020.)

Tutkijan rooli toimintatutkimuksessa poikkeaa perinteisestä tutkimuksesta. Toimintatutkimuksen tutkijan tavoitteena on osallistua toiminnan kehittämiseen tarvittavaan

muutosprosessiin ja luoda tilanteita, joissa organisaation toimijat voivat käydä keskustelua ja tuottaa uusia näkökulmia toiminnan kehittämiseksi. Tutkijan on oleellista huolehtia tarkasta havainnoinnista tutkimusprosessin aikana. Tutkijan ja tutkimuksen kohteena olevan organisaation välillä on välttämätöntä olla riittävästi luottamusta, jotta organisaation toimijat voivat osallistua tutkimukseen turvallisesti. Tästä kaikesta huolimatta tutkijan on pidettävä mielessä tutkijan roolinsa, ja huolehdittava esimerkiksi tarkasta muistiinpanojen tekemisestä. (Puusa & Juuti 2020.)

Toimintatutkimukselle on tyypillistä, että tutkija ei ole ulkopuolinen kehittämisprosessista, vaan yksi prosessin aktiivinen toimija (Heikkinen 2018). Tyypillistä on myös, että toimijat ja tutkija osallistuvat ja oppivat yhdessä, sekä tuovat oman panoksensa prosessin ja teorian kehittämistyöhön (Puusa & Juuti 2020). Tutkijan rooli tutkimusongelmien asettamisessa, tutkimusmenetelmien valitsemisessa ja tutkimuksen luotettavuuden tarkastelemisessa on keskeinen (Toikko & Rantanen 2009, 31). Toimintatutkimuksen tulosten raportointi poikkeaa perinteisestä tutkimustulosten raportoinnista, sillä toimintatutkimusta toteutettaessa tutkimukseen osallistuneet osallistuvat myös tutkimustulosten analysointiin, johtopäätösten tekemiseen ja tulosten raportointiin (Puusa & Juuti 2020).

6.3 Tutkimus ja kehittämismenetelmät

Opinnäytetyö toteutetaan tutkimuksellisena kehittämistyönä, jonka lähestymistavaksi on valittu toimintatutkimus. Kehittämistyössä on piirteitä myös konstruktiiivisesta tutkimuksesta. Ojasalon ym. (2015, 65) mukaan konstruktiiivisen tutkimuksen lähestymistavan avulla pyritään ratkaisemaan ongelmaa käytännönläheisesti uuden rakenteen tai mallin luomisella. Mallin luomiseen käytetään teoreettista tietoa, sekä käytännöstä nousevaa tietoa. Konstruktiiivisessa lähestymistavassa tärkeänä lähtökohtana on olemassa oleva tutkimustieto. Sen tavoitteena voidaan pitää teoreettisen perustelun omaavaa ratkaisua, joka tuo yhteisön toimintaan uutta tietoa. Tärkeää on linkittää käytännössä havaittu ongelma ja sen ratkaisu teoreettisiin perusteisiin.

Sähköinen kysely

Sähköinen kysely on määrällinen tapa kerätä tutkimusaineistoa (Valli & Perkkilä 2018). Kyselylomake on tyypillisin tiedon keräämisen tapa määrällisessä tutkimusmenetelmässä (Vilka 2021). Sähköisen kyselyn etuna on sen nopeus ja käytännöllisyys sekä mahdollisuus saavuttaa suuri joukko vastaajia. Kyselyn lähettäminen ja vastausten palauttaminen on helppoa ja nopeaa. Sähköiseen kyselyyn on mahdollista vastata myös älylaitteilla. Vastausten käsittelyä nopeuttaa niiden oleminen valmiiksi sähköisessä muodossa. (Valli & Perkkilä 2018.)

Sähköisen kyselyn laadinnassa on hyvä pitää tavoitteena mahdollisimman yksinkertaista lomaketta. Kysymyksiä muotoiltaessa tulee kiinnittää huomiota siihen, että jokainen vastaaja löytää vaihtoehdoista itselleen oikean vastauksen. Sähköisen kyselyn suunnitteluun on varattava riittävästi aikaa ja ennen sen käyttöä sitä on koetettava pienellä kohdejoukolla. (Valli & Perkkilä 2018.) Kyselylomakkeen huolellinen suunnittelu on tärkeää koko tutkimuksen onnistumisen kannalta. Kyselylomake on kokonaisuus, jossa toteutuvat tilastolliset näkökohdat ja sen kysymykset on luotu sisällöllisesti vastaamaan tutkimuksen tarpeita. (Vehkalahti 2019, 20.)

Kyselytutkimuksessa kysymysten lukeminen ja niihin vastaaminen on vastaajan tehtävänä. Kyselyssä kysymykset ovat vakioituja, jolloin kaikilta osallistujilta kysytään kysymykset samalla tavalla. Kyselylomakkeessa esitetyt muuttujat nousevat tutkimuksen teoreettisesta viitekehuksesta ja tavoitteista. Termillä selittävä muuttuja kuvataan tutkittavia ilmiöitä ja termillä taustamuuttuja puolestaan selittäviä tekijöitä, kuten sukupuoli tai ammattiroolia. (Vilkkä 2021.) Lomakkeen alussa on suositeltavaa olla taustakysymyksiä, joilla saadaan tietoa selittävästä muuttujasta. Taustakysymysten avulla pystytään selvittämään haluttua yhteyttä tutkittavaan asiaan. (Valli 2018.) Muuttujilla kuvataan yleensä numeerisena muotona mitattavaa ja tallennettua tietoa mitattavana olleen aineiston osan sisällöstä (Vehkalahti 2019, 26).

Kyselyn kysymykset luovat perustan tutkimuksen onnistumiselle ja niiden muotoilussa on noudatettava huolellisuutta (Valli & Perkkilä 2018). Kyselyssä on perusteltua käyttää suljettuja ja avoimia kysymyksiä. Suljetussa kysymyksessä vastausvaihtoehdot on annettu valmiiksi, kun avoimeen kysymykseen vastaava taas vastaa vapaamuotoisesti. Avointen kysymysten avulla tutkittavasta asiasta on mahdollisuus saada tietoa, joka voisi jäädä ilman tätä havaitsematta. (Vehkalahti 2019, 24–25.) Kyselyn kysymyksien on oltava tarkkarajaisia ja niiden muotoilun pitää lähteä tutkimuksen tavoitteista. Kysymysten asettelussa on kiinnitettävä huomioita kysymyksen asetteluun, jotta vastaaja ymmärtää kysymyksen samalla tavalla kuin kyselyn laatija on sen asettanut tutkimustulosten oikeellisuuden näkökulmasta. (Valli & Perkkilä 2018.) Kyselylomaketta luotaessa on huomioitava, ettei kyselyssä kysytä sellaista, mikä ei ole olennaista tavoitteiden saavuttamisen kannalta (Ojasalo ym. 2015, 130).

Likertin asteikko sopii hyvin kyselyyn, jossa pyritään kartoittamaan vastaajien mielipiteitä kysyttävistä teemoista (Gall ym. 2003, Valli & Perkkilä 2018 mukaan). Viisiportainen vastausasteikko on Likertin asteikossa eniten käytetty asteikko. Merkityksellistä Likertin asteikossa on vastausvaihtoehtojen parittomuus, joka turvaa vastaajalle mahdollisuuden valita asteikon keskeltä en osaa sanoa – vaihtoehdon. (Valli & Perkkilä 2018.) Asteikossa on

suositeltavaa koodata asteikot niin, että suurin numero kuvaa eniten samaa mieltä olevaa vaihtoehtoa. Järjestys on selkeyden vuoksi hyvä pitää koko lomakkeen ajan samana. Vastajaalle on selkeämpää vastata kysymyksiin, kun vastausvaihtoehdot on avattu sanallisesti. (Vehkalahti 2019, 37–39.)

SWOT-analyysi

Toiminnan kehittäminen edellyttää jonkin olemassa olevan muuttumista. Muutos taas edellyttää toiminnan ja sen osien uudelleen ajattelua. Toiminnan kehittämisprosessissa on mahdollista hyödyntää erilaisia menetelmiä ja työvälineitä, kuten SWOT-analyysia. (Ahlin & Marcusson 2017, 17, 93.)

SWOT-analyysi (engl. Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats) on yksi vanhimmista ja laajimmin käytetyistä strategiatyövälineistä (Puyt ym. 2023, 1). SWOT-analyysin neljä elementtiä kuvaavat sekä organisaation sisäisiä että ulkoisia näkökulmia. Vahvuudet (Strengths) kuvaavat niitä organisaation sisäisiä elementtejä, jotka mahdollistavat tavoitteiden saavuttamisen. Heikkoudet (Weaknesses) taas ovat niitä sisäisiä elementtejä, jotka estävät organisaation tavoitteiden saavuttamista. Mahdollisuudet (Opportunities) ovat ulkoisia näkökulmia, jotka tukevat organisaatiota tavoitteiden saavuttamisessa. Mahdollisuudet voivat olla myös haasteita, joiden kautta organisaatio pystyy reagoimaan toiminnassa havaittuihin puutteisiin. Uhat (Threats) ovat organisaation ulkopuolisia, tavoitteiden saavuttamista mahdollisesti estäviä elementtejä. (Benzaghta ym. 2021, 55–56.)

Vuorinen & Huikkola (2023, 97) kuvaavat SWOT-analyysia yhteen vetäväksi synteetisomaiseksi analyysiksi. Benzaghta ym. (2021, 58) mukaan SWOT-analyysi on käyttäjäystävällinen ja yksinkertainen menetelmä, joka tuottaa realistista tulkintaa siitä, mitkä ovat organisaation vahvuudet. Analyysin avulla on myös mahdollista saada kokonaiskuva tulevaisuuden haasteista ja toimintaympäristön vaatimuksista. Puyt ym. (2023, 1,2,14) toteavat, että SWOT-analyysin avulla on mahdollista tehostaa organisaation strategista suunnittelua ja kehittämistyötä, sekä vahvistaa sisäistä kommunikaatiota ja oppimista. SWOT-analyysin avulla organisaation strategiseen kehittämistyöhön voidaan tuoda laadun näkökulmaa. SWOT-analyysi mahdollistaa perusteellisen ja suunnitelmallisen strategisen suunnittelun organisaation kaikkia johtamisen tasoja osallistaen. SWOT-analyysin vahvuutena nähdään tietoon pohjautuvan johtamisen vahvistuminen, sekä huolellinen eri organisaation tasoilta saadun tiedon hyödyntäminen huomioiden paikallisuus ja päätösten vaikutukset organisaatiossa työnteleville.

SWOT-analyysin tavoitteena on ensin analyysin tuottaminen ja analyysin jälkeen toimintasuunnitelman tekeminen (Vuorinen & Huikkola 2023, 98). SWOT-analyysi toimii hyvin nykytilan arvioinnin ja suunnittelun välineenä. Yhteisen ymmärryksen luominen kehittämisen

kohteena olevasta teemasta on merkityksellistä kehittämisprosessin alussa. Kehittämisen tarpeiden tunnistamiseksi on oleellista nostaa esiin eri tahojen näkemykset kehitettävästä alueesta. SWOT-analyysin avulla pyritään tekemään johtopäätöksiä siitä, miten vahvuuksia voidaan hyödyntää, olemassa olevia heikkouksia voidaan muuttaa vahvuuksiksi ja uhkia välttää tulevaisuudessa. (Salonen ym. 2017, 57.) SWOT-analyysin avulla tehty tiedon luokittelu on subjektiivinen valinta, ja tietty asia saattaa olla sekä vahvuus että heikkous. SWOT-analyysia voidaan hyödyntää eri näkökulmista, esimerkiksi nykyhetken arvioinnin, jonkin organisaation osa-alueen kehittämisen tai strategioiden luomisen apuvälineenä. (Vuorinen & Huikkola 2023, 98.)

Harrikari ym. (2021, 1648–1649, 1659–1660) ovat tutkineet sosiaalityöntekijöiden kokemuksia covid-19-pandemian vaikutuksista sosiaalityön arkeen SWOT-analyysin avulla. Tutkimuksessa kuvataan SWOT-analyysin valikoituneen tutkimusmenetelmäksi nimenomaan siitä syystä, että SWOT-analyysi on analyttinen menetelmä, jonka avulla on mahdollista tarkastella monimuotoista ilmiötä eri näkökulmista. SWOT-analyysi tuottaa tietoa nykytilasta, mutta myös kehittämiskohteista ja tulevaisuuden haasteista. Tutkimuksessa todetaan, että SWOT-analyysin avulla on mahdollista tunnistaa niitä organisaation sisäisiä tekijöitä, joihin voidaan vaikuttaa, sekä niitä ulkoisia tekijöitä, joihin ei ole mahdollista vaikuttaa. SWOT-analyysin tuloksia voidaan tarkastella erillisinä elementteinä, mutta myös elementtien yhdistelminä ja niiden vaikutuksena toisiinsa.

Benchmarking

Benchmarking on yksi vertaiskehittämisen menetelmistä. Vertaiskehittämisessä on kyse kumppanuudesta, vuorovaikutuksesta muiden kanssa, sekä sen avulla syntyvästä oppimisesta ja vaikuttamisesta. Kaikkiin vertaiskehittämisen menetelmiin liittyy arvostus kokemuksen avulla syntyneeseen asiantuntijuuteen, muutosta vaativien asioiden havaitsemiseen, sekä näkemystä siihen, että oppimisen mahdollistamiseksi vaaditaan vertaisten kokemuksia ja tietoja, johon omaa toimintaa voidaan peilata. (Seppänen-Järvelä 2004, 11–14.)

Benchmarking määritellään menetelmäksi, jossa opitaan parhailta toimijoilta ja jonka tavoitteena on luoda omaan toimintaan parannuksia. APQC (1993, Strömmer 2004, 55 mukaan) on määritellyt benchmarkingin seuraavasti.

Benchmarking tarkoittaa sitä, että on oltava riittävän nöyrä myöntääkseen, että joku toinen on parempi ja riittävän viisas oppiakseen, kuinka voi itse tulla yhtä hyväksi, ellei jopa paremmaksi.

Benchmarkingin ydin on kiinnostus siihen, miten muut toimivat ja tekevät asioita (Karjalainen 2002, 10). Menetelmän avulla pyritään ottamaan oppia parhailta toimijoilta (Seppänen-

Järvelä 2004, 14). Benchmarking on kehittävää arviointia, jonka tehtävänä on lisätä tietoisuutta ja tukea kehittämistyössä (Karjalainen 2002, 10). Se on tietoista oman toiminnan vertaamista ja arviointia toisen organisaation toimintatapoihin peilaamalla (Seppänen-Järvelä 2004, 14). Menetelmänä benchmarking on systemaattinen keino parantaa tulevaisuuden hallittavuutta toimintaprosessien tasolla, sekä lisätä organisaation mahdollisuuksia vastata asiakkaiden tarpeisiin. Menetelmän avulla voidaan muuttaa toimintaprosessien aiempia toimintatapoja rakentavasti ja sen avulla on mahdollista osoittaa, millä keinoilla tavoitteet ovat saavutettavissa. (Strömmer 2004, 56–57.)

Benchmarkingin käyttö on yleistynyt 1970–1980 luvun taitteessa. Menetelmä on saanut alkunsa halusta löytää parhaita toimintatapoja muilta organisaatioilta oman organisaation toiminnan ongelmiin, jonka jälkeen menetelmä on kehittynyt nykyiseen porrastettuun malliin, joka etenee tietyn prosessin mukaisesti. (Karjalainen 2002, 12.) Benchmarking toimintana on järjestelmällinen kokonaisuus, jonka avulla ensin tunnistetaan parhaat toimintatavat ja menetelmät (Strömmer 2004, 56). Benchmarkingin tavoitteena on saada toisen toimijan kokemukseen perustuvaa osaamista sekä tietoa omaan käyttöön. Menetelmän avulla saatua osaamista ja tietoa soveltamalla voidaan lähteä kehittämään omaa toimintaa. (Seppänen-Järvelä 2004, 14.) Benchmarkingin vahvuutena on sen osallistava toimintatapa, sekä sen mahdollisuudet tuottaa oppimista. Vertailukehittämisen edellytyksenä on toive kehittyä, sekä löytää oikea suunta kehittämisen tiellä. Parhaimmillaan vertailukehittämisessä on mahdollista nähdä oman toimintansa tulevaisuus toisen organisaation nykypäivässä ja löytää sen avulla oivalluksia omaan toimintaan. Benchmarkingissa on pelkistettynä kyse opin hakemisesta parhailta toimijoilta. Hyvien käytäntöjen näkeminen luo myös uskoa oman toiminnan mahdollisuuksiin ja onnistumiseen. (Strömmer 2004, 57–59.)

Benchmarking-prosessi sisältää kolme ulottuvuutta. Benchmarkingin yksi ulottuvuus on tarkastelun painopiste, joka linkittyy tarkasteltavan asian prosessiin, eli tekemisen ketjuun. Toisena ulottuvuutena on menetelmällisyys, joka liittyy hyvien käytäntöjen tutkimukseen ja analysointiin, sekä niiden perusteella johtopäätösten tekemiseen ja oppimiseen. Kolmantena ulottuvuutena ovat menetelmän avulla saavutetut vaikutukset, joiden seurauksena tapahtuu organisaation toiminnan tehostumista tai paranemista, sekä organisaatiossa tapahtuvaa oppimista. (Strömmer 2004, 57.)

Benchmarkingin prosessi voidaan jakaa viiteen vaiheeseen, joita voidaan soveltaa kehittämistarpeen ja tavoitteiden mukaan. Prosessin ensimmäisessä vaiheessa on arvioitava omaa kehittämistä vaativan osa-alueen nykytilaa, sekä määritettävä kehittämisen kohde ja luotava prosessille aikataulu. Tavoitteiden hyväksyttäminen oman organisaation johdolla on tärkeää, näin varmistetaan johdon sitouttaminen kehittämistyön avulla syntyneiden tulosten

käsittelyyn ja toimenpiteiden laatimiseen. Toisessa vaiheessa etsitään ja valitaan kehittämistyölle vertaiskumppani ja määritellään kehittämistyön tavoitteet. Lähtökohtana kumppanin valinnassa on hyvä pitää kehitettävässä kohteessa esimerkillistä toimijaa, jonka toimintatavoista halutaan oppia. Taustatietojen selvittäminen ja kumppaniin perehtyminen on tärkeää kehittämistyön onnistumisen kannalta. Kolmas vaihe on vierailun ja vertailukäynnin suunnittelu ja kysymysten laatiminen, sekä kysymysten toimittaminen etukäteen vierailun kohteelle. Tähän sisältyy usein kumppaneiden etukäteen tehtävä itsearviointi käsiteltävästä osa-alueesta, jotta tietoista saadaan vertailukelpoista. Etukäteen laadittu pohja kysymyksistä helpottaa tiedon keräämistä ja niiden vertaamista. Neljäntenä vaiheena toteutetaan vierailu, sekä järjestetään tarpeelliseksi katsotuille osallisille tapaamisen reflektointitilaisuus. Viidentenä vaiheena on saatujen tulosten analysointi, kehittämistyön tuloksena syntyneiden kehittämistoimien ehdotuksen ja prosessin raportin laadinta ja niistä tiedottaminen, sekä kehittämistyössä syntyneiden kehittämissuositusten toteutus ja juurruttaminen käytännön työhön. (Kaartinen-Koutaniemi 2002a, 103; Kaartinen-Koutaniemi 2002b, 104–107).

Oppimiskahvila asiakastyöpajan menetelmänä

Löhr ym. (2020, 1) kuvaavat oppimiskahvilaa (engl. World Cafe tai Learning Cafe) menetelmäksi, jonka avulla on mahdollista osallistaa laaja joukko ihmisiä koostamaan tietoa toiminnan tai palvelun vahvuuksista ja heikkouksista. Tutkimusmenetelmänä oppimiskahvila täydentää muita menetelmiä, mahdollistaa tutkittavan tiedon laajan keräämisen, vahvistaa osallisuuden kokemusta sekä tuottaa parhaimmillaan hyötyä tutkimuksen lisäksi myös osallistujille yhteisen keskustelun ja oppimisen kautta. Ropes ym. (2021, 303, 307) mukaan oppimiskahvila on interventio, jolla pyritään organisaation toiminnan kehittämiseen avoimen ja luovan keskustelun kautta. Oppimiskahvila-menetelmää käytetään laajasti kansalaisten osallistamisen ja organisaatiomuutosten työvälineenä. Oppimiskahvilan on avoin ympäristö, jossa tietoa luodaan sosiaalisessa tilanteessa, keskustellen pienissä ryhmissä. Kirjallisuus luokittelee oppimiskahvilat tyypillisesti sosiaalisen konstruktivisen oppimisen ympäristöiksi.

Oppimiskahvila mahdollistaa tietyn aiheen tutkimisen ja pohtimisen erilaisista ihmisistä koostuvassa ryhmässä. Oppimiskahvila on keskusteleva prosessi, joka auttaa ryhmää pohtimaan rakentavasti myös kriittisiä teemoja, luomaan henkilökohtaisia suhteita ja edistämään yhteistä oppimista. Oppimiskahvila-menetelmän vahvuus on mahdollisuus ”pölyttää ristiin” ajatuksia keskustelukierrosten aikana sekä kahvilatyyllisen ympäristön positiivinen vaikutus jakamisen, yhdenvertaisuuden ja psyykkisen turvallisuuden kokemukseen. Oppimiskahvilaa kuvataan menetelmäksi, joka pyrkii kokoamaan tietoa todellisten ihmisten elämästä ja korostamaan yksilöllisiä kokemuksia. (Löhr ym. 2020, 2.) Oppimiskahvila

sopii tutkimusten mukaan menetelmänä hyvin sosiaalialan kehittämiseen. Sosiaalialan näkökulmasta on keskeistä hyödyntää yksilön eletyt kokemukset osana kehittämistyötä, vahvistaa yksilön osallisuuden kokemusta palveluiden kehittäjänä ja koota kehittämistyöhön mukaan joukko erilaisia yksilöitä tuomaan yksilöllisiä näkemyksiä ja ehdotuksia. (Monforte ym. 2023, 404.)

Toivelistatekniikka

Toivelistatekniikka menetelmänä soveltuu hyvin palvelun kehittämiseen. Toivelistatekniikan avulla on mahdollista selvittää palvelun käyttäjän odotukset ja tarpeet suhteessa kehitettävään palveluun. Palvelun käyttäjä ei ole aina tietoinen palveluun kohdistuvista odotuksista tai toiveista, ja palvelun käyttäjän saattaa olla helpompi kuvata, mitä hän ei saa palvelulta kuin kertoa, mitä hän haluaisi saada tai tarvitsisi kussakin tilanteessa. Toivelistatekniikka vastaa tähän haasteeseen mahdollistamalla asiakkaan toiveiden ja odotusten esille tuomisen ilman rajoitteita esimerkiksi kysyen:” Jos ei olisi mitään esteitä ja voisit saada mitä tahansa, mitä toivoisit kehitettävältä palvelulta?” Toivelistatekniikkaa on mahdollista käyttää sekä henkilökohtaisen haastattelun tai ryhmäkeskustelun muodossa. (Ojasalo ym. 2015, 172–173.)

Toivelistatekniikan hyötynä on mahdollisuus keskittää huomio sekä todellisiin että kuviteluihin hyötyihin. Tekniikan avulla voidaan rohkaista tuomaan esille odotuksia ilman tarvetta miettiä niiden toteuttamisen mahdollisuutta tai perustella niitä järkevästi. Käytettäessä toivelistatekniikkaa ryhmäkeskustelussa esille tulleet ideat ja ajatukset voidaan kirjata kaikkien nähtäville ja niitä tarkastellaan ilman kritiikkiä. Näin rohkaistaan ryhmään osallistuvia tuomaan esille avoimesti uusia näkökulmia ja ideoita. (Ojasalo ym. 2015, 173.)

Työprosessien mallintaminen yhteiskehittämistyöskentelyn menetelmänä

Menetelmänä työprosessien mallintaminen on keino työn yhteiseen kehittämiseen. Työprosessien mallintaminen mahdollistaa työyhteisön työprosessien ja toimintatapojen analysointia, työprosesseihin liittyvien ongelmien esille nostamista sekä ratkaisumallien pohtimista. Työprosessien mallintamisen tavoite on työprosessien kehittäminen niin, että ne ovat turvallisia, sujuvia, tehokkaita ja laadukkaita, sekä edistävät työntekijöiden hyvinvointia. Työprosessien mallintaminen tukee työyhteisön yhteistä oppimista, auttaa ymmärtämään prosessin erityispiirteitä ja vahvistaa kokonaisvaltaista ymmärrystä työstä. Oleellista on nostaa esille hiljainen tieto, arkisen työn yksityiskohdat, sekä yhdessä tekemisen merkitys. (Ala-Laurinaho ym. 2022, 9.)

Ala-Laurinaho ym. (2022, 9) kuvaavat työprosessien mallintamisen pääperiaatteita:

- Työprosessien mallintamiseen osallistuvat ne työntekijät, joiden työtä kehittäminen koskettaa. Jokainen työntekijä tuo prosessiin oman, oleellisen näkökulmansa.
- Työn arki nostetaan kehittämistyön keskiöön ja kuvataan sitä, millaista työ käytännössä on.
- Tiedon jakaminen ja kokemusten esille nostaminen laajentavat ymmärrystä työstä ja avaavat uusia näkökulmia työn oleellisimpiin vaiheisiin.
- Onnistumisten ja kehittämiskohteiden tunnistaminen mahdollistaa uusien ratkaisumallien löytymisen ja konkreettiseen muutokseen tähtäävän toimintasuunnitelman tekemisen.

Työprosessien mallinnusmenetelmää voidaan hyödyntää tilanteissa, joissa on havaittu tarve vahvistaa yhteistä ymmärrystä tietyn toistuvan työprosessin toteuttamisesta, sekä samalla kehittää ja uudistaa työprosessia monen toimijan yhteisen kokemustiedon avulla. (Ala-Laurinaho ym. 2022, 9–10, 16). Mallinnusmenetelmän avulla voimavarojen keskittäminen arvoa tuottavaan toimintaan mahdollistuu ja tuloksellisuutta heikentäviä tekijöitä voidaan poistaa (Martinsuo & Blomqvist 2010, 1).

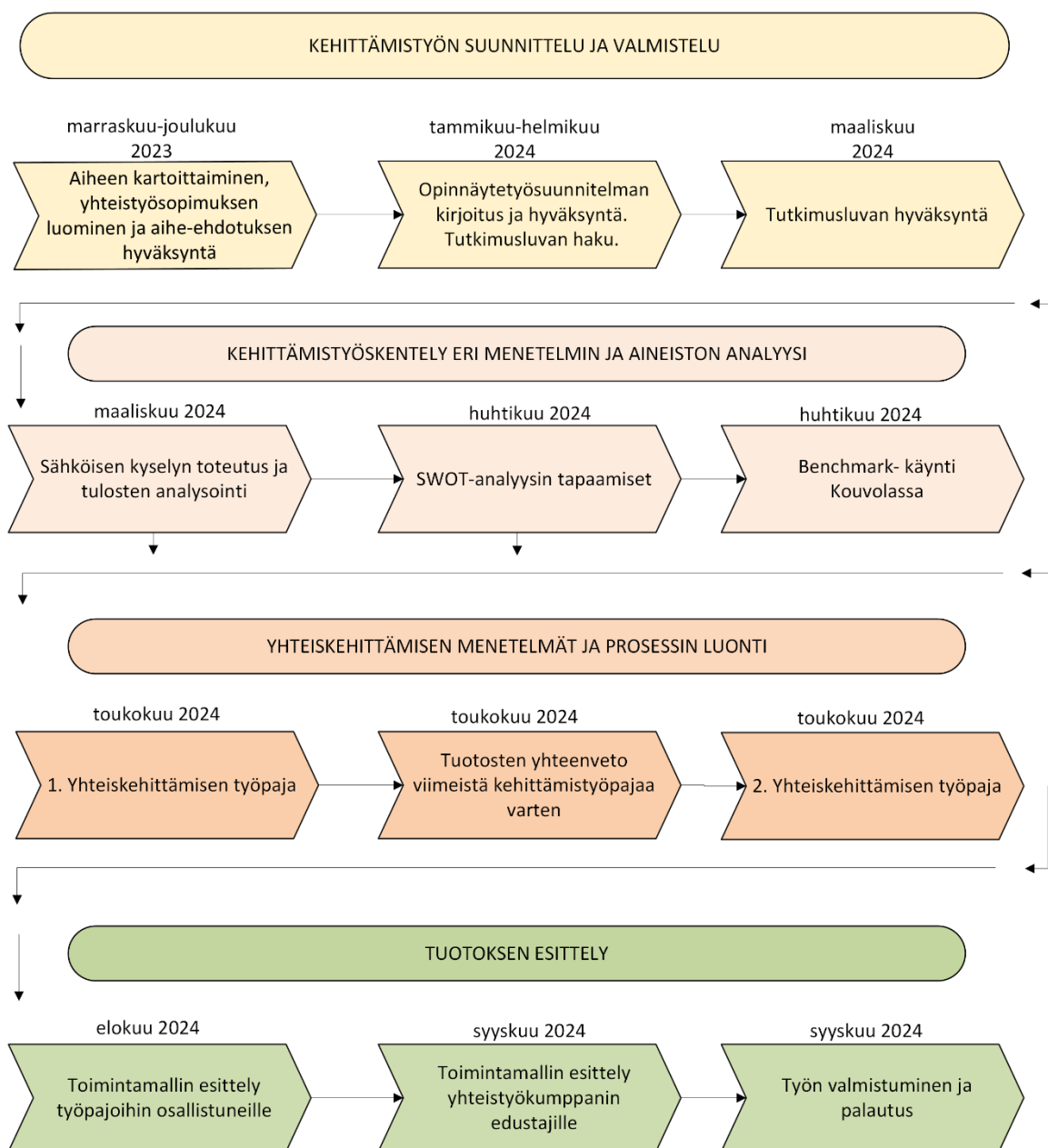
Mallinnusmenetelmän avulla on mahdollista hahmottaa yhteistä käsitystä prosessin kokonaisuudesta, prosessin vaiheista ja osista. Kokonaiskäsityksen kautta hahmottuvat myös osavaiheiden vaikutukset toisiinsa. Mallinnuksessa tuotetaan visuaalinen kuvaus olemassa olevasta prosessista, yhteistyöstä ja tiedonkulusta, hyvistä käytännöistä, kriittisistä vaiheista, prosessin keskeisistä elementeistä, sekä tunnistetuista kehittämiskohdista. Ihanne-tilanteessa mallintamistyöskentelyyn osallistuvat kaikki ne, joiden työ linkittyy työstettävään prosessiin. (Ala-Laurinaho ym. 2022, 12, 16, 20–21.) Prosessien mallintamisen avuksi on olemassa It-sovelluksia, mutta prosessin kehittämisvaiheessa on hyödyllistä kuvaila nykyinen ja tavoiteltu prosessi yhdessä mallintamiseen osallistuvien kanssa esimerkiksi kortteja tai post-it-lappuja hyödyntäen (Martinsuo & Blomqvist 2010, 13).

Työprosessin mallintaminen mahdollistaa organisaation voimavarojen keskittämisen arvoa lisäävään toimintaan ja tuloksellisuutta heikentävien tekijöiden poistamisen. Mallintamista voidaan toteuttaa monella eri tasolla ja eri tavoin riippuen siitä, millainen sisältö ja tehtävä tutkittavalla prosessilla on. Tavoitteena voi olla joko prosessin kuvaaminen tai prosessin osan kehittäminen laadun näkökulmasta. Prosessien kehittämiseen liittyy myös tavoite tarkastella keskisiä vastuita sekä tunnistaa resurssien käyttöä ja kohdentamista. (Martinsuo & Blomqvist 2010, 1–3.)

7 Kehittämistyön toteutus

7.1 Kehittämistyön aikataulu ja kulku

Kehittämistyö käynnistyi keskusteluilla Varhan lapsiperheiden palveluiden johdon ja esihenkilöiden kanssa perhetyön kehittämisen tarpeista Varhassa marras-joulukuussa 2023. Kehittämistyöstä solmittiin yhteistyösopimus Varhan edustajan kanssa joulukuussa 2023. Tämän jälkeen aloitettiin opinnäytetyösuunnitelman laatiminen. Suunnitelma hyväksyttiin helmikuun 2024 alussa, minkä jälkeen kehittämistyölle haettiin tutkimuslupa yhteistyökumppanin käytäntöjen mukaisesti. Tutkimuslupa kehittämistyölle saatiin maaliskuussa 2024 (Liite 1). Tutkimusluvan saamisen jälkeen aloitettiin suunnitelman mukainen kehittäminen. Kehittämistyön eteneminen on kuvattuna kuviossa 1.



Kuvio 1. Kehittämistyön eteneminen

Kehittämistyössä noudatettiin spiraalimallia. Spiraalimallissa kehittämisprosessin eteneminen hahmotetaan spiraalimaisena eli jatkuvana sykleinä etenevänä kehittämisenä. Kehittämistehtävät muodostavat kehiä, joissa perusteluvaihetta seuraa organisoiminen, toteutus ja arviointi. Prosessi etenee kehältä eteenpäin seuraavalle kehälle ja spiraali sisältää lopulta useita peräkkäin toteutettuja kehiä. Spiraalimallissa kehittämistoiminnalla saadut tulokset tulevat aina uudestaan arvioitaviksi, ja työskentelyn tuloksena perusteluja, organisoimista ja toteutusta tarkennetaan aiemmasta. Spiraalimallissa kehittämistoiminta nähdään jatkuvana prosessina. (Toikko & Rantanen 2009, 66.) Kehittämistyö eteni sykleittäin

kehittämismenetelmä kerrallaan ja jakaantui alussa olevaan aineiston keruuseen ja sen tuloksia hyödyntäen toteutettuihin yhteiskehittämisen työpajoihin.

7.2 Aineiston keruu

Sähköinen kysely

Varhan sosiaalihuoltolain mukaisen perhetyön prosessia, sen hyvin toimivia käytäntöjä ja kehittämisen kohteita selvitettiin Varhan työntekijöille suunnatun sähköisen kyselyn avulla (Liite 2). Sähköisen kyselyn avulla pyrittiin nostamaan kehittämistyön lähtökohdaksi Varhan sosiaalihuoltolain mukaisen perhetyön työntekijöiden, sekä perheiden omatyöntekijöiden kokemustieto perhetyön prosessista ja prosessiin liittyvistä hyvin toimivista käytännöistä, joiden koettiin parantavan perhetyön prosessiin liittyvää laatua.

Webropol-ohjelmalla luotu sähköinen kysely lähetettiin kaikille Varhan sosiaalihuoltolain mukaisessa lapsiperheiden sosiaalityössä ja lastensuojelun avohuollossa työskenteleville perhetyön työntekijöille, perheohjaajille, perhevalmentajille ja sosiaaliohjaajille, sekä sosiaalihuoltolain mukaisissa lapsiperheiden sosiaalityössä työskenteleville sosiaalityöntekijöille. Varhassa perhetyötä tekevät ammattilaiset työskentelevät alueesta riippuen joko ainoastaan lastensuojelun tai sosiaalihuoltolain mukaisten lapsiperheiden perhetyötä tehden tai vaihtoehtoisesti tehden molempien palveluiden perhetyön ammatti- ja asiantuntijatehtäviä. Perhetyötä tehdään lisäksi monen eri nimikkeen alla, minkä vuoksi kysely päätettiin lähettää kaikille, joiden työtehtäviin perhetyö oli mahdollista kuulua. Eri nimikkeiden vuoksi perhetyötä tekevästä ammattilaisista puhutaan jatkossa perhetyön työntekijöinä. Omatyöntekijällä kuvastetaan lapsen vastuutyöntekijää, joka on koulutukseltaan sosionomi tai sosiaalityöntekijä riippuen siitä, onko kyseessä erityistä tukea tarvitseva lapsi. Kyselyn liitteenä osallistujille lähetettiin tutkimustiedote (Liite 3) sekä linkki tietosuojailmoitukseen (Liite 4). Tutkimustiedotteessa vastaanottajille avattiin kehittämistyön tavoitteita ja sen merkitystä, sekä kerrottiin vastaajien roolista kehittämistyön onnistumisessa.

Listaus kohderyhmään kuuluvien henkilöiden sähköpostiosoitteista saatiin Varhan henkilöstöpalveluiden kautta maaliskuussa 2024 olleen työntekijätilanteen perusteella. Lapsiperhesosiaalityön alaisten työntekijöiden lisäksi kysely lähetettiin myös niille lastensuojelun alaisuudessa toimiville työntekijöille, joiden nähtiin mahdollisesti työskentelevän myös sosiaalihuoltolain mukaisten lapsiperhesosiaalityön asiakkaiden kanssa. Työntekijät, joiden työskentely rajoittui ainoastaan lastensuojelun asiakkuudessa tehtävään työhön tai ennaltaehkäisevään perhetyöhön, rajattiin pois kyselyn ensimmäisen työtehtävää määrittävän kysymyksen avulla. Tällä varmistettiin kyselyn kohdistuminen halutulle kohderyhmälle. Lastensuojelun asiakasperheet saavat myös sosiaalihuoltolain mukaista perhetyötä, mutta

Varhassa palvelupäätökset tehdään tällöin lastensuojelulain mukaisina tehostetun perhetyön palvelupäätöksinä. Tämän vuoksi päädyttiin siihen, ettei kyselyä lähetetä lastensuojelun sosiaalityöntekijöille, jotka tekevät työtä ainoastaan lastensuojelun asiakkuuksien parissa.

Sähköinen kysely lähetettiin heti tutkimusluvan saavuttua maaliskuun puolivälissä sähköpostilinkin kautta. Aikaa kyselyyn vastaamiseen annettiin 2 viikkoa. Muistutus kyselyyn vastaamisesta lähetettiin viikon kuluttua henkilöille, jotka eivät olleet vielä vastanneet kyselyyn. Kysely lähetettiin yhteensä 301 Varhan työntekijälle ja määräaikaan mennessä kyselyyn vastasi 67 henkilöä, joista 56 henkilöä ohjautui vastaamaan lopulliseen kyselyyn. Kyselyyn vastasi niin perhetyön työntekijöitä (31 vastaajaa), asiakasperheiden omatyöntekijöitä (17 vastaajaa), kuin muita asiakkaan asioista vastaavia sosiaalihuoltolain mukaisissa lapsiperhepalveluissa työskenteleviä työntekijöitä (8 vastaajaa). Kaikki vastaajat työskentelivät Varhassa sosiaalihuoltolain mukaisessa asiakkuudessa olevien perheiden kanssa.

Kyselylomake jakautui kolmeen osa-alueeseen, joita olivat perhetyön aloitusvaihe, perhetyön työskentelyvaihe ja perhetyön päätös vaihe. Vaiheiden keskkiset sisällöt kuvattiin ennen kysymyksiä jokaisen osa-alueen alussa. Tällä varmistettiin, että jokainen vastaaja tiesi, mistä perhetyön prosessiin liittyvästä osa-alueesta vastaajilta haluttiin kysyä. Kyselyn alussa vastaajat luokiteltiin kolmeen eri ammattiluokkaan, jotta vastaajien eroavia vastauksia oli mahdollisuus tarkastella raportointivaiheessa ammattiryhmittäin. Vastaajat jaoteltiin omatyöntekijään, perhetyön työntekijään, sekä ryhmään muu perheen asioista vastaava työntekijä. Kysely toteutettiin anonyyminä.

Kysely sisälsi kaikille vastaajille kohdistettuja monivalintakysymyksiä ja avoimia kysymyksiä. Monivalintakysymyksillä kartoitettiin vastaajien kokemuksia kysytyn asian toimivuudesta Varhan sosiaalihuoltolain mukaisessa perhetyössä. Jokaisen aihealueen osalta vastaajille avautui avoin kysymys, jos he kokivat prosessiin liittyvän kysytyn asian sujuvan hyvin. Avoimissa kysymyksissä vastaajat pääsivät kertomaan, minkä he kokivat vaikuttavan siihen, että asia toimi heidän mielestään hyvin. Tällä tavoin pyrittiin nostamaan esille erityisesti hyvin toimivia käytäntöjä vastaajien kokemuksista. Kaikille suunnatuilla avoimilla kysymyksillä kartoitettiin jokaisen prosessin vaiheen lopussa ajatuksia siitä, miten vastaajat kehittäisivät kyseessä ollutta prosessin vaihetta. Kyselyn lopussa vastaajilta kysyttiin, mitä he ovat kokeneet perhetyön työskentelyssä erityisen toimivana, jonka he haluaisivat tuoda mukaan koko hyvinvointialueen perhetyön työskentelyyn. Sähköisen kyselyn kysymykset nousivat sähköisen kyselyn tutkimustehtävästä. Kysymyksen asettelut nousivat perhetyöhön, sen laatuun ja prosesseihin liittyvästä tutkimus- ja teoretiedosta.

SWOT-analyysi

SWOT-analyysin avulla selvitettiin Varhan lapsiperheiden palvelupäälliköiden ja perhetyön esihenkilöiden näkemyksiä sosiaalihoitolain mukaisen perhetyön kehittämiseen liittyvistä vahvuuksista, heikkouksista, mahdollisuuksista ja uhista. SWOT-työskentelyyn osallistettiin sekä lapsiperheiden palvelupäälliköitä että perhetyön esihenkilöitä, jotta työskentelyn tuloksena oli mahdollista saada mahdollisimman laaja otanta Varhan johdon ja esihenkilöiden näkemyksistä perhetyön kehittämiseen liittyen.

SWOT-analyysityöpajat järjestettiin Teams-alustalla Whiteboard-sovelluksen avulla huhtikuussa 2024. Perhetyön esihenkilöiden yhteystiedot saatiin Varhan perhetyön esihenkilöiden verkoston kautta ja heille lähetettiin erillinen Teams-kutsu SWOT-työskentelyyn. Lapsiperheiden palvelupäälliköiden SWOT-työskentely liitettiin lapsiperhepalveluiden viikkotaapaamisen yhteyteen, kokoonkutsujana toimi lapsiperhepalveluiden johtaja.

SWOT-työskentelyssä esille nousseita teemoja nostettiin keskusteluun vertaiskehittämisen benchmarking-käynnillä. Teemoja hyödynnettiin myös jakamalla kooste SWOT-työskentelyn keskeisistä teemoista ryhmätehtävien perustaksi yhteiskehittämisen työpajan osallistujille.

Asiakastyöpajojen toteutus

Asiakastyöpajojen tavoitteena oli kuulla sosiaalihoitolain mukaisen perhetyön asiakkuudessa olevien tai lähiaikoina olleiden perheiden vanhempien kokemuksia laadukkaista perhetyön prosesseista ja hyödyntää tätä tietoa kehittämistyössä. Asiakastyöpajat suunniteltiin toteutettavaksi huhtikuussa 2024 lähitapaamisena ja Teams-alustan välityksellä. Asiakastyöpajoissa käytettäväksi menetelmäksi valittiin oppimiskahvila-menetelmä.

Sosiaalihoitolain mukaisen perhetyön asiakkaita lähestyttiin perhetyön esihenkilöiden kautta lähettämällä perhetyön esihenkilöille maaliskuussa 2024 sähköpostiviesti, jossa pyydettiin esihenkilöä välittämään perhetyön työntekijöille saatekirjeet kehittämistyöhön liittyen (Liite 5). Perhetyön työntekijöitä pyydettiin sähköpostissa ja saatekirjeessä ottamaan kehittämistyö puheeksi asiakasvanhempien kanssa ja välittämään kehittämistyöstä kiinnostuneiden vanhempien tiedot kehittämistyön tekijöille. Perhetyön työntekijöille välitettävässä sähköpostilla oli myös saatekirje asiakasperheen vanhemmalle annettavaksi (Liite 6). Perhetyön esihenkilöille lähetettiin muistutus sähköposti asiakastyöpajoista huhtikuussa 2024. Viimeiseen ilmoittautumispäivään mennessä asiakastyöpajoihin ei ilmoittautunut yhtään asiakasperheen vanhempaa. Perhetyön työntekijöille, sosiaalihoitolain mukaisen sosiaalityön sosiaalityöntekijöille ja sosiaaliohjaajille lähetettiin huhtikuussa 2024 suora tiedote asiakastyöpajoista sähköpostitse. Tässä sähköpostissa työntekijöitä pyydettiin selvittämään

asiakkaidensa halukkuutta osallistua kehittämistyöhön liittyviin asiakastyöpajoihin. Perhetyön työntekijöiden, sosiaalihuoltolain mukaisen sosiaalityön sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien yhteystietolistaus saatiin Varhan henkilöstöpalveluista.

Useista sähköpostiviesteistä sekä perhetyön esihenkilöiden, sosiaalihuoltolain mukaisen sosiaalihuollon työntekijöiden ja perhetyön työntekijöiden muistuttamisesta huolimatta asiakastyöpajoihin ei ilmoittautunut yhtään asiakasvanhempaa. Kehittämistyön näkökulmasta olisi ollut erittäin tärkeää kuulla asiakasvanhempien ajatuksia ja näkökulmia perhetyön kehittämiseksi. Kehittämistyön kokonaisuus oli kuitenkin suunniteltu ennakkoon ja tiedotettu osallistujille myös yhteiskehittämisen työpajojen osalta. Jotta kehittämistyötä oli mahdollista jatkaa suunnitellusti, kehittämistyön tekijät päätyivät siihen, että asiakastyöpajoja ei pyritty siirtämään, vaan niiden todettiin peruuntuneen.

Vertaiskehittäminen benchmarking- menetelmällä

Vertaiskehittämisen benchmarking käynnin kohteeksi valittiin mahdollisimman samankaltainen toimija, joka on kehittänyt sosiaalihuoltolain mukaista perhetyötä organisaatiossaan tuloksellisesti. Kehittämiskohteeksi valikoitui Kymenlaakson hyvinvointialueen sosiaalihuoltolain mukaisen perhetyön yksikkö. Kohdeorganisaation kehittämistyöstä löytyi ajankoh- taista tietoa Innokylä-sivustolta, jossa tuotiin esille organisaatiossa tehty vaikuttava kehittä- mistyö (Innokylä 2023).

Benchmarking-käynnin suunnittelu käynnistyi yhteydenotolla Kymenlaakson hyvinvointialu- een perhetyön esihenkilöihin ja kertomalla heille kehittämistyöstä ja sen tavoitteista. Tämän jälkeen sovittiin tapaaminen Kymenlaakson hyvinvointialueen perhetyön Kouvolan toimipis- teelle vertaiskehittämiskäyntiä varten huhtikuulle 2024.

Viikkoa ennen tapaamista Kymenlaakson hyvinvointialueen perhetyön esihenkilöille toimi- tettiin sähköpostilla tavoitteet tapaamiselle ja alustavat kysymykset, joista tapaamisella olisi oleellista keskustella. Kysymysten teemana ja tapaamisen tavoitteena oli päästä keskuste- lemaan ja kuulemaan kokemuksista ja hyvistä toimintamalleista liittyen perhetyön vaikutta- vuuden, suunnitelmallisuuden ja tavoitteellisuuden lisäämiseen, sen keinoihin, sekä asia- kasosallisuuden toteutumiseen osana perhetyön prosessia. Tapaamisen alustavat kysy- mykset ja teemat nousivat kehittämistyön tavoitteista, sähköisen kyselyn kautta nousseista sosiaalihuoltolain mukaisen perhetyön kehittämisen kohteista Varhassa, sekä Kymenlaak- son hyvinvointialueen perhetyön kehittämistyön tuloksista.

Yhteiskehittämisen työpajat

Yhteiskehittämisen työpajoihin kutsuttiin osallistujia sekä Varhan johdosta, perhetyön esi- henkilöistä, sosiaalihuoltolain mukaisen sosiaalityön ja perhetyön työntekijöistä, että

sosiaalihuoltolain mukaisen perhetyön asiakkaisperheiden vanhemmista. Perheille välitettiin kutsu yhteiskehittämisen työpajoihin perhetyön työntekijöiden ja asiakkaiden omatyöntekijöiden kautta saatekirjeenä (Liite 7). Työntekijöille välitettiin sähköpostitse kutsuna oma saatekirje (Liite 8). Kutsut työpajoihin lähetettiin maaliskuussa 2024. Työpajoihin ilmoitettiin sähköpostitse kehittämistyön tekijöille.

Yhteiskehittämisen työpajat toteutettiin lähitapaamisina Turussa toukokuussa 2024. Työpajan 1 työskentelyyn osallistui 9 henkilöä ja työpajan 2 työskentelyyn 12 henkilöä. Työpajoihin osallistui sosiaalihuoltolain mukaisen perhetyön asiakkaita, perhetyön työntekijöitä, perheiden omatyöntekijöitä, sekä perhetyön esihenkilöitä.

Toivelistatekniikka

Toivelistatekniikan avulla pyrittiin herättelemään työpajoihin osallistujien ajatuksia ja ideoita sosiaalihuoltolain mukaisen perhetyön prosessin kehittämisestä ilman rajoituksia ja kehittämistä ohjaavia ennako-odotuksia. Toivelistatekniikka-työskentelyn pohjaksi koottiin esimerkkitarinoita perhetyöhön liittyvistä kuvitteellisista asiakastilanteista, joiden avulla pyrittiin suuntaamaan työpajaan osallistujien ajatuksia toimivan perhetyön prosessin eri vaiheisiin ja niihin liittyviin toimiviin käytäntöihin (Liite 9).

Jokainen osallistuja sai jatkaa kuvitteellista tarinaa ihanteellisimman perhetyön prosessin kulun mukaan. Perhetyön prosessin eri vaiheet oli avattu tarinan muodossa, jotta jokainen osallistuja pystyi jatkamaan tarinaa myös ilman ammattiosaamista. Osallistujia pyydettiin merkitsemään paperiin oma roolinsa (asiakas vai ammattilainen), jotta erityisesti asiakkaiden esiin nostamat seikat tulisivat huomioiduiksi vastauksia läpikäydessä.

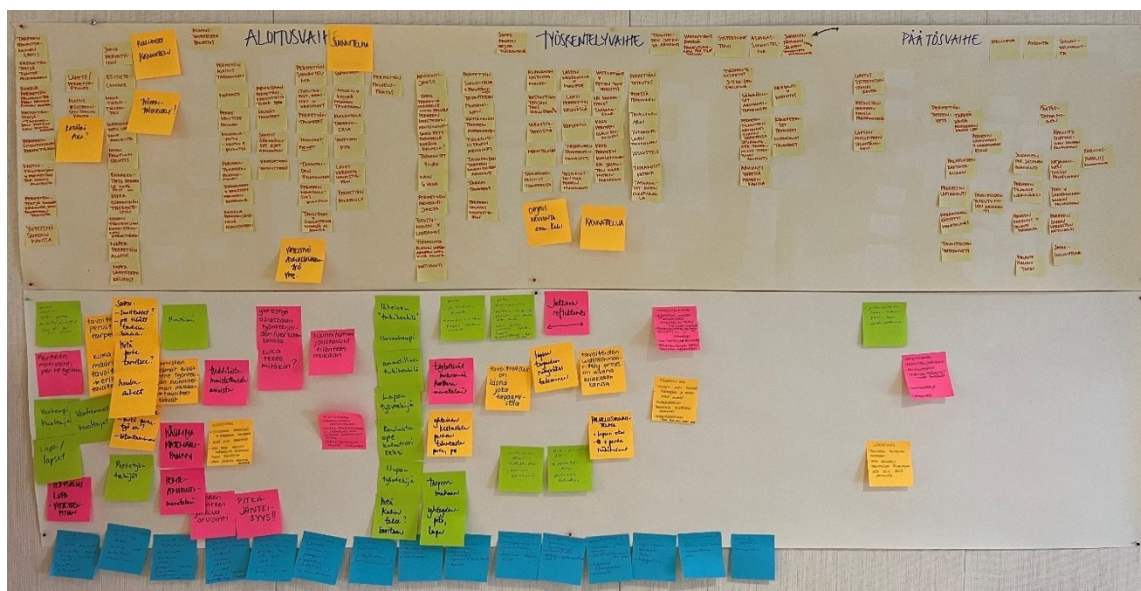
Toivelistatekniikan avulla saatu materiaali koottiin yhteen perhetyön prosessin vaiheiden mukaan. Toivelistatekniikka-työskentelyssä esille nousseita ajatuksia hyödynnettiin toisen yhteiskehittämisen työpajan pohjamateriaalin työstämisessä.

Työprosessin mallintaminen

Työprosessin mallintamisen avulla lähdettiin hahmottamaan sosiaalihuoltolain mukaisen perhetyön prosessia perhetyön vaiheiden kautta. Yhteiskehittämisen työpajassa 1 osallistujat jaettiin 3–4 henkilön ryhmiin, jotka saivat tehtäväkseen tarkastella yhtä perhetyön prosessin vaihetta ja siihen liittyviä toimivia käytäntöjä ja oleellisia näkökulmia. Ryhmät työskentelivät kahdessa vaiheessa: Ensimmäinen työskentelyosa toteutui osallistujien ajatuksia ja ideoita vapaasti kooten. Työskentelyn toisessa osassa osallistujat saivat käyttöönsä sähköisen kyselyn, SWOT-analyysin ja benchmarking-vertaiskehittämisen avulla koottua tietoa prosessiin liittyen. Ryhmät kirjasiivat esille nousseita asioita ja huomioita post-it-lapuille, jotka koottiin työskentelyn jälkeen seinälle suurelle paperille kaikkien nähtäväksi. Lopuksi

käytiin yhdessä keskustellen läpi post it –lapuilla olevia havaintoja ja lisättiin yhteisessä keskustelussa esille nousseita huomioita ryhmien tuottaman materiaalin joukkoon.

Yhteiskehittämisen 2. työpajassa keskityttiin työskentelemään suunnitelmallisuuden ja tavoitteellisuuden ympärillä sekä hahmottelemaan sitä, keiden on oleellista olla mukana perhetyön prosessin eri vaiheissa ja mitkä osallisten roolit prosessissa ovat. Työpaja 2 aloitettiin kertaamalla edellisessä työpajassa koottu materiaali, koska toiseen työpajaan osallistui myös sellaisia henkilöitä, jotka eivät olleet läsnä ensimmäisessä työpajassa. Työpajan alussa käytiin myös keskustelua siitä, havaitsivatko osallistujat puutteita esitellyssä, edellisen työpajan työskentelyyn pohjautuvassa materiaalissa perhetyön prosessin näkökulmasta. Tämän jälkeen osallistujat jaettiin 3–4 henkilön pienryhmiin, jotka työskentelivät kahdessa vaiheessa. Työskentelyn ensimmäisessä vaiheessa ryhmät työskentelivät suunnitelmallisuuden parissa ja kokosivat ajatuksia siitä, keitä prosessiin osallistuu missäkin vaiheessa. Työskentelyn toisessa vaiheessa ryhmät pohtivat tavoitteellisuuden toteutumista ja prosessiin osallistujien keskeisiä rooleja. Ryhmät kirjasivat työskentelyn tuotoksia post-it –lapuille, jotka koottiin seinällä olevalle suurelle paperille kaikkien nähtäväksi (Kuva 1). Ryhmätyöskentelyn jälkeen käytiin yhteinen kokoava keskustelu työskentelyteemoittain ja lisättiin keskustelussa esille nousseita huomioita ryhmien tuottaman materiaalin joukkoon. Näin kaikilla työpajaan osallistuvilla oli mahdollisuus tuoda esille omia ajatuksiaan kaikkiin teemoihin liittyen.



Kuva 1. Työprosessin mallintamainen käytännössä, 2. yhteiskehittämisen työpaja.

7.3 Aineiston analysointi

Sähköinen kysely

Tutkimuksellisen kehittämistoiminnan prosessi etenee yksilöllisesti kehittämistyön tilanteen määrittäessä etenemistä. Kehittämistoiminnassa kerätyn tiedon tavoitteena on ohjata kehittämisprosessia, joka ohjaa kehittämismenetelmien avulla saadun tiedon analysoinnin menetelmiä. Tieteellisen tiedon tuotannon keskeisenä tunnusmerkkinä pidetään luotettavuutta, joka kohdistuu tutkimuksen menetelmiin, prosessiin ja saatuihin tuloksiin. Kehittämistoiminnassa luotettavuuden mittarina pidetään erityisesti kehittämistyön käyttökelpoisuutta eli kehittämistyön hyödyllisyyttä. Tämän lisäksi kehittämistoiminnan luotettavuuden kriteerit ovat tutkimuksellisten asetelmien osalta samanlaiset tieteellisten tutkimusten kanssa. (Toikko & Rantanen 2009, 121–122).

Kehittämistoiminnassa aineiston analysointitapa nousee kehittämistyön kysymyksenasetteluiden perusteella. Aineistoa voidaan analysoida teorialähtöisesti tai aineistolähtöisesti. (Toikko & Rantanen 2009, 140.) Lähtökohtana aineiston analyysissä on tuoda esiin aineistosta nousevia tutkimustehtävän näkökulmasta merkityksellisiä asioita (Tuomi & Sarajärvi 2018, 104–105). Laadullisen aineiston analysoinnissa käytetään aineistolähtöistä sisällön analyysiä. Sisällönanalyysillä pyritään kuvaamaan saadun tiedon sisältöä sanallisesti ja sen avulla pyritään etsimään ja tunnistamaan aineiston merkityksiä. (Ojasalo ym. 2015, 137–140.) Analyysin joka vaiheessa tulee pyrkiä ymmärtämään tutkittavia heidän omasta näkökulmastaan (Tuomi & Sarajärvi 2018).

Tässä kehittämistyössä käytetty sähköinen kysely on tutkimusmenetelmänä määrällinen menetelmä, mutta sen avulla voidaan tuottaa määrällistä ja laadullista tietoa. Laadullista tietoa syntyy avoimien kysymysten vastuksista. Sähköisen kyselyn analyysiä on lähestytty määrälliseen tutkimuksen analyysiin perustavien menetelmien kuten keskilukujen avulla. (Ojasalo ym. 2015, 134.) Keskilukujen avulla pystytään nostamaan esille eri prosessin vaiheiden erityistä kehittämistä vaativat osa-alueet. Määrällisen aineiston analyysille on tyypillistä kuvata ja tulkita aineistoa numeroiden avulla (Jyväskylän yliopisto 2021). Määrällisten kysymysten muuttujia koskevia väittämiä pystytään tarkastelemaan taulukoinnin kautta, jonka avulla aineiston pystytään käsittelemään (Vilkkä 2021). Avoimien kysymysten vastauksia on analysoitu aineistolähtöisen sisällönanalyysin avulla.

Aineistolähtöisen sisällön analyysi lähtee kerättyyn materiaaliin perehtymisestä, jonka jälkeen aineistosta poistetaan tutkimustehtävälle tarpeeton materiaali. Redusointi eli pelkistäminen saadaan poistamalla aineistosta data, joka ei vastaa tutkimustehtävän tarkoitukseen. Pelkistämisen eli redusoinnin tarkoituksena on tiivistää suurta ja monimuotoista aineistoa

löytämällä ja rajaamalla sieltä rajallinen määrä näkökohtia. Tiivistäminen tapahtuu yhdistämällä aineistosta nousevia yhteisiä nimittäjiä. Tiivistäminen on merkityksellinen vaihe, jotta aineistosta nouseva informaatio saadaan hyödynnettävään muotoon. (Ojasalo ym. 2015, 137–140.)

Pelkistetty aineisto kerätään listauksena allekkain, jonka jälkeen aineistoa on mahdollista lähteä klusteroimaan eli ryhmittelemään. Tässä vaiheessa koodattu aineisto käydään tarkkaan läpi ja aineistosta etsitään samankaltaisuuksia tai eroja kuvaavia käsitteitä. Samaa tarkoittavat käsitteet muodostavat ryhmän, jotka nimetään kuvaavalla käsitteellä. (Ojasalo ym. 2015, 137–140; Tuomi & Sarajärvi 2018.)

Lopuksi analyysiin kuuluu aineiston abstrahointi. Abstrahoinnilla tarkoitetaan pelkistämistä, jolla pyritään yleiskäsitteiden muodostukseen. Yleiskäsitteiden tavoitteena on luoda kuvaus tutkittavasta kohteesta. (Ojasalo ym. 2015, 139–140.) Aineistolähtöisessä sisällönanalyyssissä pyritään löytämään käsitteitä yhdistelemällä vastaus tutkimuskysymykseen. Abstrahoinnin avulla syntyvää luokkien määrää ei voida määrittää ennalta, vaan niiden määrä ja taso selviävät vasta analyysivaiheessa. (Tuomi & Sarajärvi 2018.)

Sähköisen kyselyn aineisto siirrettiin webropolista raporttimuotoon ja sitä tarkasteltiin aineiston kokonaisuutena, sekä lisäksi ammattikunnittain verraten vastauksia toisiinsa. Perhetyön prosessin nykytilan toimivuudesta saatiin tietoa monivalintakysymysten vastausten perusteella. Niiden avulla oli mahdollista nostaa esille erityistä kehittämistyötä vaativia prosessin osakokonaisuuksia yhteiskehittämisen työpajatyöskentelyyn. Saatuja vastauksia aloitettiin tarkastelemaan kysymys kerrallaan. Avoimien vastausten analysointi aloitettiin lukemalla saadut vastaukset useaan kertaan, jonka jälkeen aineistoa pelkistettiin erottamalla vastaukset, jotka vastasivat tutkimuskysymykseen.

Saatu aineisto käsiteltiin taulukoimalla kaikki kysymysten vastaukset allekkain. Vastauksia taulukoitaessa niistä poistettiin tutkimustehtävälle tarpeeton materiaali. Aineisto redusointiin eli pelkistettiin poistamalla vastauksista ylimääräiset sanat. Pelkistämisen jälkeen aineisto klusteroitiin eli ryhmiteltiin samankaltaisten teemojen mukaan yhteen. Viimeisenä vaiheena aineisto abstrahointiin, jolloin ryhmästä muodostettiin kuvaus merkityksenä olevasta asiasta. Alla esimerkki redusoinnista (Taulukko 1), klusteroinnista (Taulukko 2) ja abstrahoinnista (Taulukko 3). Abstrahointia eli käsitteellistämistä jatkettiin, kunnes saadusta aineistosta pystyttiin muodostamaan tutkimuksellisen osuuden kannalta johtopäätökset. Lopuksi kyselyssä nousseet teemat yhdistettiin kokonaisuuksiksi prosessikuvauksen vaiheistuksen mukaan, jotta saatuja tuloksia pystyttiin hyödyntämään kehittämistyöpajoissa ja yhdistämään niitä muihin kehittämismenetelmien.

Vastaukset kyselyssä	Redusointi
<p>Työntekijän oma suuntaus suunnitelmalliseen, prosessinomaiseen työtöteeseen on ollut merkittävä tekijä. Tätä ovat tukeneet esimerkiksi perhetyöstä yhdessä asiakkaan kanssa laadittava suunnitelma, sekä käytettävät menetelmät (esim. Lapset puheeksi).</p> <p>Suhtautuminen suunnitelmallisuuteen, tavoitteiden asettaminen, sen seuranta, niiden muuttaminen, mikäli tavoitteet eivät ole realistisia.</p>	<p>Työntekijän oma suuntaus suunnitelmallisuuteen</p> <p>Asiakkaan kanssa laadittava suunnitelma</p> <p>Erialaisten menetelmien käyttö</p> <p>Tavoitteiden muuttaminen tarpeen mukaan</p>
<p>"Työntekijöiden ammattitaito lukea tilanteita ja neuvotella ja suunnitella yhdessä asiakkaiden kanssa. Suunnitelmien joustavuus auttaa suunnitelmallisen työtöteen ylläpitämistä, suunnittelua tehdään koko ajan. Kollegiaalinen tuki auttaa pitämään työtä suunnitelmallisena."</p>	<p>Ammattitaito lukea tilanteita</p> <p>Taito neuvotella ja suunnitella yhdessä asiakkaan kanssa</p> <p>Suunnitelmien joustavuus</p> <p>Suunnitelmallinen työtöte</p> <p>Suunnittelua tehdään koko ajan</p> <p>Kollegiaalinen tuki</p>
<p>Osaavat työntekijät ja halu sekä mahdollisuus suunnitella työskentelyä.</p>	<p>Osaavat työntekijät</p> <p>Mahdollisuus suunnitella työskentelyä</p>
<p>Suhtautuminen suunnitelmallisuuteen, tavoitteiden asettaminen, sen seuranta, niiden muuttaminen, mikäli tavoitteet eivät ole realistisia.</p>	<p>Suhtautuminen suunnitelmallisuuteen</p> <p>Tavoitteiden asettaminen ja seuranta ja tarvittaessa muuttaminen</p>
<p>Työntekijän oma suunnitelmallisuus työskentelyssä ja joustavuus työskentelyn aikana. Suunnitteluun pitää olla resursoitu riittävästi aikaa. Asiakkaan ja työntekijän yhteinen ymmärrys prosessin kulusta.</p>	<p>Suunnitelmallinen työskentely</p> <p>Joustavuus työskentelyn aikana</p> <p>Suunnitteluun ajan resursointi</p> <p>Asiakkaan ja työntekijän yhteinen ymmärrys prosessin kulusta</p>
<p>Itselläni vaikuttaa pitkä työhistoria ja erilaisten perheiden kanssa työskenteleminen. Pystyn tekemään pitkän tähtäimen suunnitelmia asiakkaideni kanssa ja tarpeen vaatiessa muuttamaan suunnitelmaa nopeastikin.</p>	<p>Pitkä työhistoria ja työskentely erilaisten perheiden kanssa</p> <p>Taito tehdä pitkätähtäimen suunnitelmia asiakkaiden kanssa</p> <p>Tarpeen vaatiessa suunnitelman muuttaminen</p>

Taulukko 1. Esimerkki aineiston redusoinnista suunnitelmallisen perhetyön onnistumiseen vaikuttavista tekijöistä.

Ryhmitelty redusointiaineisto	Alaluokat
<p>Työntekijän oma suuntaus suunnitelmallisuuteen.</p> <p>Suunnitelmallinen työtöte</p> <p>Suhtautuminen suunnitelmallisuuteen</p> <p>Suunnitelmallinen työskentely</p> <p>Asiakkaan kanssa laadittava suunnitelma</p>	<p>Työntekijän oma suhtautuminen suunnitelmallisuuteen</p> <p>Työntekijän suunnitelmallinen työskentely</p> <p>Suunnittelu yhdessä asiakkaan kanssa</p>

<p>Taito neuvotella ja suunnitella yhdessä Taito tehdä pitkäntähtäimen suunnitelmia asiakkaiden kanssa</p> <p>Ammattitaito lukea tilanteita asiakkaan kanssa Asiakkaan ja työntekijän yhteinen ymmärrys prosessin kulusta</p> <p>Osaavat työntekijät Kollegiaalinen tuki Pitkä työhistoria ja työskentely erilaisten perheiden kanssa Erilaisten menetelmien käyttö</p> <p>Suunnitelmien joustavuus Suunnittelua tehdään koko ajan Mahdollisuus suunnitella työskentelyä Suunnitteluun ajan resursointi Tarpeen vaatiessa suunnitelman muuttaminen Tavoitteiden muuttaminen tarpeen mukaan Tavoitteiden asettaminen ja seuranta ja tarvittaessa muuttaminen Joustavuus työskentelyn aikana</p>	<p>Suunnitelmallisuuteen liittyvä ammattitaito</p> <p>Asiakkaan ja työntekijän yhteisymmärrys</p> <p>Työntekijän osaaminen Työn tuki Työntekijöiden ammattitaito Menetelmällinen osaaminen</p> <p>Suunnitelmallisuus työssä ja taito muuttaa suunnitelmaa tarvittaessa. Tavoitteiden tarpeenmukaisuus Tavoitteet tarpeiden mukaan ja niiden seuranta Työskentelyn joustavuus</p>
--	--

Taulukko 2. Esimerkki aineiston klusteroinnista suunnitelmallisen perhetyön onnistumiseen vaikuttavista tekijöistä.

Alaluokka	Yläluokka	Pääloukka
<p>Työntekijän oma suhtautuminen suunnitelmallisuuteen Työntekijän suunnitelmallinen työskentely Suunnittelu yhdessä asiakkaan kanssa</p>	<p>Suhtautuminen suunnitelmallisuuteen</p> <p>Suunnitelmallisuus Asiakkaan osallistaminen suunnitteluun</p>	<p>Suunnitelmallinen työote</p>
<p>Työntekijöiden ammattitaito Suunnitelmallisuus työssä ja taito muuttaa suunnitelmaa tarvittaessa</p>	<p>Ammattitaito Taito muuttaa suunnitelmaa tarpeen mukaan</p>	<p>Suunnitelmallisuuden kuuminen osaksi ammattitaitoa</p>

Taulukko 3. Esimerkki abstrahoinnista suunnitelmalliseen perhetyöhön vaikuttavista tekijöistä.

SWOT-analyysi

SWOT-analyysityöskentelyyn osallistuneiden esille nostamat havainnot koottiin Excel-tilukoon allekkain aihealueittain (vahvuudet, heikkoudet, mahdollisuudet ja uhat). Taulukko rakennettiin niin, että useammin kuin kerran mainitut havainnot yhdistettiin ja mainintojen määrä kirjattiin excel-tilukkaan. Taulukosta poimittiin tämän jälkeen kustakin aihealueesta viisi useimmiten esiintynyttä havaintoa jatkotyöskentelyn pohjaksi (Taulukko 4).

<p>VAHVUUDET</p> <p>Perhetyön aktiivinen rooli systeemisessä tiimissä (8)</p> <p>Ammattitaitoinen henkilöstö (6)</p> <p>Yhteistyö ja toimiva tiedonkulku eri ammattiryhmien välillä (6)</p> <p>Perhetyön kehittäminen perhetyön tiimissä (2)</p> <p>Verkostoyhteistyö (2)</p>	<p>HEIKKOUEDET</p> <p>Täydennyskoulutuksen puute (6)</p> <p>Joustamaton työaika (5)</p> <p>Perhetyön riittämätön resurssi (4)</p> <p>Perhetyössä eriävät käytännöt eri alueilla (3)</p> <p>Jono perhetyöhön (3)</p>
<p>MAHDOLLISUUDET</p> <p>Moniammatillinen yhteistyö (5)</p> <p>Tieteellisen tutkimuksen hyödyntäminen (2)</p> <p>Hyvien käytäntöjen jakaminen palvelualueiden välillä (2)</p> <p>Yhdenmukaiset perhetyön prosessit koko Varhan alueella (2)</p> <p>Toimiva ennaltaehkäisevä perhetyö (2)</p>	<p>UHAT</p> <p>Resurssipula (4) ja perhetyön resurssin siirtyminen perhekeskukseen (2)</p> <p>Palvelualueiden erilaiset käytännöt (4)</p> <p>Työntekijöiden vaihtuvuus (3)</p> <p>Haastavat asiakkaat (2)</p> <p>Rekrytointihaasteet (2)</p>

Taulukko 4. SWOT- analyysien havainnot

SWOT-työskentelyn lopuksi osallistujien kanssa käytiin keskustelua siitä, miten heikkouksia olisi mahdollista muuttaa vahvuudeksi ja uhkia mahdollisuuksiksi. Taulukossa 5 on kuvattuna keskustelussa esille nousseet näkökulmat:

Heikkous tai uhka	Mahdollisuus muutokseen
Varhan organisaatiomuutoksen nopea aikataulu	Ylemmän johdon tehtävänä on viestiä tehokkaammin muutokseen liittyvistä asioista esihenkilön tuki muutostilanteessa on oleellinen perhetyön työntekijöille vahva yhteistyö johdon ja perhetyön esihenkilöiden välillä tärkeää
Resurssipula	Resurssien jakaminen tasapuolisemmin alueiden välillä

	mahdollisuus hyödyntää resursseja yli palvelualue rajojen työntekijöiden vaihtuminen voidaan nähdä myös mahdollisuutena
Joustamaton työaika	Huomioidaan työntekijän toive yleistyöajan tekemisestä (vs. jaksotyöaika)
Perhetyön organisoituminen omaksi yksiköksi	Pohditaan yhdessä, onko perhetyö perheelle oikea tukimuoto mahdollisuus perhetyön kehittämiseen ammattimaisuus fokusointi

Taulukko 5. Heikkouksien muuttaminen vahvuuksiksi.

Benchmarking

Saadun aineiston analyysitapaa on merkityksellistä pohtia jo aineiston keräämisen vaiheessa (Hirsjärvi & Hurme 2022). Kerätty aineisto tulee ensin saattaa sellaiseen muotoon, että sitä on mahdollista lähteä käsittelemään ja analysoimaan. Haastatteluaineiston saattaminen tekstimuotoon onnistuu litteroimalla kerätty aineisto, mikä on merkityksellistä aineiston analysoinnin mahdollistumiseksi. (Vilka 2021.)

Aineistoon voidaan tehdä myös osittainen litterointi tutkimuksen teemojen mukaan. Osittaisessa litteroinnissa tekstin tulee kuitenkin vastata haastateltavien lausuntoja ja niille annettuja merkityksiä, eikä puhetta saa litteroinnissa muokata. (Vilka2021; Hirsjärvi & Hurme 2022). Kun koko aineistoa ei pureta sanatarkasti litteroimalla, tulee aineiston käsittelijän olla haastattelussa mukana ollut henkilö, jotta tallenteen teema-alueet ovat nopeasti tunnistettavissa (Hirsjärvi & Hurme 2022).

Kymen hyvinvointialueelle toteutettu benchmarking-käynti nauhoitettiin haastateltavien suostumuksella. Saatu haastatteluaineisto purettiin äänitallenteesta litteroimalla aineisto tarpeellisiin osiin. Litteroitu aineisto jaettiin teema-alueisiin, joita tiivistämällä ja analysoimalla saatiin nostettua esiin kehittämistehtävän kannalta oleelliset tulokset.

Yhteiskehittämisen työpajojen analyysi

Yhteiskehittämisen työpajat toteutettiin työprosessin mallintamisen menetelmän avulla. Työprosessin mallintamisen keskeisenä tuloksena pidetään yhteisen ymmärryksen muodostumista kehitettävästä prosessista kokonaisuutena sekä sen keskeisistä yksityiskohdista, mutta myös yhteyksistä eri toimijoiden ja tehtävien välillä. Lopputuloksena syntyy

tyypillisesti konkreettinen kehityssuunnitelma ja ideoita prosessin parantamisesta. Työprosessin mallintamisen tuloksena voidaan nähdä myös lisääntynyt ymmärrys kehitettävästä prosessista ja siihen liittyvistä oleellista elementeistä, kuten asiakkaista, toimintaympäristöstä tai kustannuksista. Syvällisemmän ymmärryksen kautta voidaan löytää uudenlaista näkemystä ja siten ideoita prosessin kehittämiseen. (Ala-Laurinaho ym. 2022, 13–14.)

Kehittäminen on työprosessin mallintamisen viimeinen vaihe. Mallintamistyöskentelyssä esille nousseet näkökulmat käydään läpi ja haasteisiin lähdetään tuottamaan ratkaisuja prosessin sujuvuuden näkökulmasta. Ratkaisuja on tarkoituksenmukaista tuottaa nimenomaan prosessin lopussa, kun osallistujille on muodostunut yhteinen käsitys kehitettävän prosessin kokonaisuudesta. Näin on mahdollista löytää yksittäisten parannusideoiden sijaan kokonaisvaltaisempia kehittämiskäsitteitä. Mallinnusprosessin lopuksi on oleellista työstää tuloksia organisaation johdon kanssa. Tällöin on myös mahdollista tehdä päätös kehittämissideoiden toteuttamisesta tai kehittämisestä edelleen. Samalla voidaan pohtia, onko kehittämistyön tuloksia mahdollista hyödyntää organisaation muissa toiminnoissa. (Ala-Laurinaho ym. 2022, 21.)

Yhteiskehittämisen työpajojen aineistoa teemoiteltiin temaattisen analyysin avulla. Tuomi & Sarajärvi (2018) toteavat temaattisen analyysin olevan keskeisesti teemoittamista eli aineiston pelkistämistä etsimällä siitä olennaisimmat asiat. Temaattinen analyysi on suhteellisen vapaa analyysimetodi, joka on mahdollista tehdä joko teoria- tai aineistolähtöisesti. Aineistolähtöisen temaattisen analyysin viitekehyksenä on aineisto. Temaattinen analyysi etenee aineistoon tutustumisen ja muistiinpanojen tekemisen, kiinnostavien seikkojen yhdistämisen, pelkistämisen ja järjestämisen kautta temaattisen kartan luomiseen ja teemojen nimeämiseen. Lopuksi analyysistä kirjoitetaan raportti. Temaattisen analyysin lähtöajatuksena on tunnistaa aineistosta perus- ja johtoajatuksia, joiden ympärille on mahdollista koota temaattisen kartan avulla teemaan liittyvä kokonaisuus. Temaattisessa analyysissä siis tiivistetään karttoja ja luodaan johdonmukaisia teemoja. Temaattisen analyysin teemat nousevat tutkijan aktiivisesta toiminnasta aineiston tulkinnassa. Lopputulos riippuu aineistosta mutta myös tutkijasta, jolloin samasta aineistosta on mahdollista tuottaa erilaisia tulkintoja.

Työpajassa 1 tuotettiin työprosessin mallintamisen menetelmän avulla aineistoa sosiaalihuoltolain mukaisen perhetyön prosessin vaiheista, niiden keskeisistä elementeistä ja huomioitavista näkökulmista. Työpajan jälkeen työpajassa esille nostetut havainnot teemoiteltiin prosessin vaiheiden mukaan järjestykseen niin, että kuhunkin vaiheeseen liittyvät havainnot yhdistettiin yhtenäiseksi kokonaisuudeksi sekä ajalliseksi jatkumoksi (Kuva 2). Prosessikaavion ensimmäisen vaiheen tuloksia täydennettiin sähköisen kyselyn ja benchmarking-

vertaiskehittämisen käynnin tuloksilla, joissa nousi esille prosessissa huomioitavia hyviä perhetyön käytäntöjä.



Kuva 2. Työprosessin mallintamisen teemoittelua.

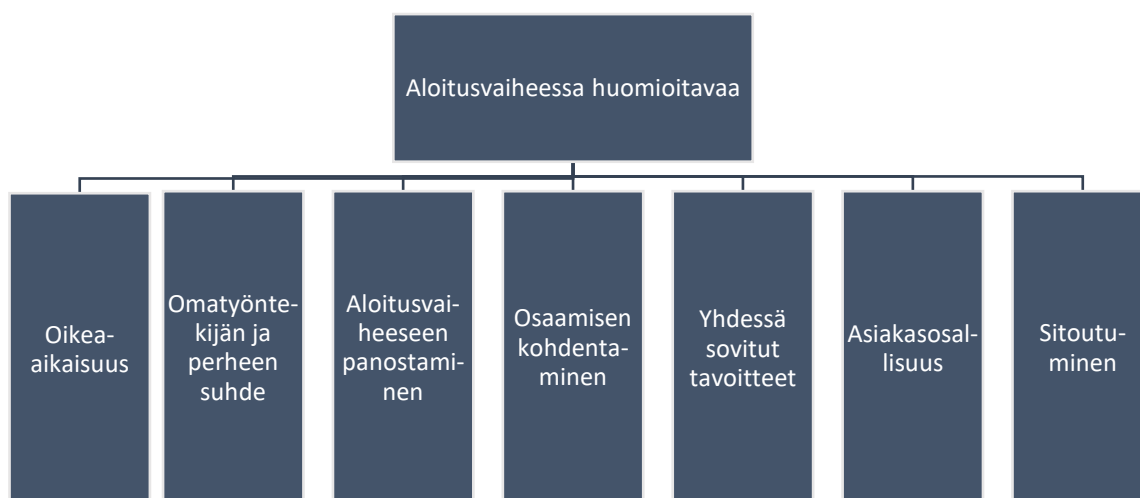
Työpajan 2 jälkeen työpajassa tuotettua aineistoa teemoiteltiin uudelleen ja teemoitellun aineiston avulla koostettiin sekä sosiaalihuoltolain mukaisen perhetyön kokonaisprosessikaavio että vaiheita kuvaavat tarkemmat prosessin osat. Vaiheiden prosessikuvauksiin liitettiin myös tietoa prosessiin osallistujien rooleista ja tehtävistä prosessissa sekä suunnitelmallisuuteen ja tavoitteellisuuteen liittyviä huomioita. Prosessikuvauksen lisäksi koostettiin myös työpajoissa ideoidut muistilistat tukemaan käytännön työtä perhetyön eri vaiheissa.

8 Tulokset

Sähköisen kyselyn avulla pyrittiin kartoittamaan Varhan työntekijöillä olevaa kokemustietoa perhetyön prosessiin liittyvistä hyvistä toimintamalleista, sekä nostamaan esille kehittämistyössä erityisesti huomioitavat kehittämistä vaativat prosessin osa-alueet. Perhetyön aloitusvaihe nousi kyselyssä esiin kehittämistyössä erityisesti huomioitavana prosessin osana. Aloitusvaiheen toimivuudessa koettiin eniten haasteita verrattuna perhetyön työskentelyvaiheeseen ja päätösvaiheeseen.

Aloitusvaiheen toimivuus perhetyön perustana

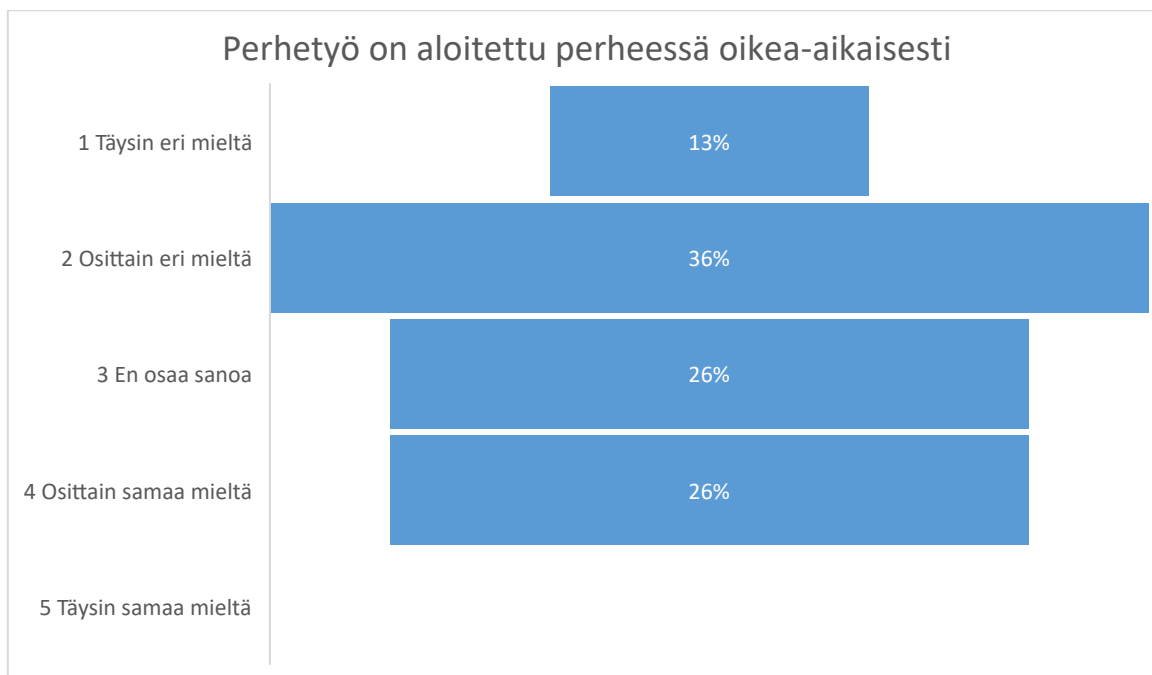
Perhetyön aloitusvaiheen merkitys nousi esiin laadukkaan perhetyön prosessin lähtökohdaksi. Vastauksista nousi esiin seitsemän osa-aluetta, joiden huomioiminen perhetyön aloitusvaiheessa koettiin olevan merkityksellistä sosiaalihuoltolain mukaisen perhetyön kehittämistyössä (Kuvio 1). Vastauksissa nousi esiin, että aloitusvaiheen toimivaksi saaminen vaatisi huomioimaan työskentelyn oikea-aikaisuuden, omatyöntekijän ja asiakkaan suhteen olemassa olon, sekä vastuutyöntekijän velvollisuuden tuntoa asiakas ja hänen tilanteensa ennen asiakkaan ohjaamista perhetyön piiriin, aloitusvaiheen merkityksellisyyden huomiointin ja siihen panostamisen, oikean ammatillisen osaamisen kohdentamisen työskentelyyn, yhdessä sovittujen tavoitteiden lähtökohdaksi ottamisen työskentelylle, asiakasosallisuuden vahvistamisen työskentelyn suunnittelussa, sekä asiakkaan sitoutumisen merkityksen ja sen arvioinnin jo ennen palvelun aloitusta.



Kuvio 1. Merkitykselliset osatekijät perhetyön aloitusvaiheessa

Perhetyön oikea-aikaisuus

Lähes puolet kyselyyn vastaajista koki, ettei sosiaalihuoltolain mukaista perhetyötä aloiteta Varhassa oikea-aikaisesti (Kuvio 2). Huomioitavaa on, että kukaan vastaajista ei kokenut perhetyön alkavan täysin oikea-aikaisesti.



Kuvio 2. Kokemus perhetyön oikea-aikaisesta aloituksesta.

Eniten oikea-aikaiseen aloitukseen koettiin vaikuttavan resurssipulan. Lisäksi oikea-aikaiseen aloitukseen vaikuttavina tekijöinä koettiin olevan yhteisen ajan sopimisen haasteiden, lähetekäytäntöjen, asiakkaiden saapumisen palveluiden piiriin liian myöhään, jolloin perheiden ongelmat olivat jo kriisiytyneet, liian vajavaisesti tehdyn arvioinnin, organisaatiolähtöisen byrokratian, sekä ulkopuolisten palveluntuottajien kilpailuttamisen hitauden.

Jonottaminen perhetyön palveluun koettiin haastavana. Moni vastaaja nosti esiin, että palvelun tarjoaminen liian myöhään on vaikuttanut perheiden tilanteiden kriisiytymiseen. Tärkeäksi nähtiin aloitusvaiheeseen panostaminen ja yhteiset aloitustapaamiset perhetyön työntekijän, omatyöntekijän ja perheen välillä. Perhetyön työskentelyn aloitukset, jotka on aikapulan vuoksi aloitettu ilman selkeää suunnitelmaa, näyttäytyivät epämääräisinä työskentelyinä, joista puuttuu tavoitteellisen työskentelyn vaatima jämäkkyyys.

Riittävä palvelutarpeen arviointi ennen perhetyön aloitusta

Vastaajat nostivat esiin, että perhetyön tarpeen arviointia tulisi tehdä tarkemmin ennen perheen ohjaamista perhetyön palveluihin. Vahvana näkökohtana vastauksissa nousi erityisesti omatyöntekijän ja asiakasperheen välinen suhde. Tärkeänä nähtiin, että omatyöntekijä tuntee perheen ja heidän tilanteensa. Edellytyksenä perhetyön työskentelyn aloitukselle nostettiin, että omatyöntekijän tulisi tavata perhe ja kartoittaa perheen tilannetta, vaikka perhetyön tarpeen arviointi olisi jo tehty muualla. Tärkeänä näkökohtana nostettiin myös esille omatyöntekijän arvio sosiaalihuoltolain mukaisen perhetyön vastaavuudesta asiakasperheen palvelujen tarpeeseen ja sen selvittäminen ennen perheen ohjaamista perhetyön piiriin. Toisaalta vastauksissa nostettiin esiin perhetyön nopea aloitus palvelun tarpeen havaitsemisen jälkeen. Omatyöntekijänä toimiva vastaaja nosti esiin, että tehdyn palvelutarpeen arvioinnin tulisi olla tässä tapauksessa riittävän laaja, jotta palvelu pystyttäisiin käynnistämään oikeiden perusteiden.

Tehdyn palvelutarpeen arvioinnin tulisi olla riittävän laaja ja informatiivinen, jotta varsinainen palvelun käynnistyminen tapahtuisi oikein perusteiden ja oikeaa osaamista hyödyntäen. Riittämättömien tietojen käynnistyvä prosessi aiheuttaa sekaannusta, epäselvyyttä tavoitteissa sekä vaikuttavuuden heikkenemistä. (Asiakkaan omatyöntekijänä työskentelevä työntekijä.)

Vastauksissa nousi esiin haasteena perhetyön aloitukset, joissa ei luoda yhdessä selvää suunnitelmaa perhetyölle. Aloitusvaiheeseen panostaminen nähtiin tukevan ja luovan perustan koko työskentelylle. Perhetyön toimivan aloituksen koettiin olevan usein myös riippuvainen siitä, kuka omatyöntekijänä toimii ja miten kattavasti perheen palvelun tarvetta on todellisuudessa arvioitu.

Ennen perhetyön aloitusta olisi hyvä pohtia, onko kyseessä nimenomaan perhetyön tarve, vai olisiko jokin muu palvelu voinut tukea perhettä paremmin. Vastuutyöntekijän määrittelemät tavoitteet perhetyölle ovat välillä epämääräisiä ja näennäisiä. (Perhetyötä tekevä työntekijä.)

Vastauksissa todettiin, että usein kauemmin asiakkuudessa olleiden perheiden kanssa aloitettava perhetyö on suunnitelmallisempaa ja sen toteutuksen suunnittelussa on otettu paremmin huomioon perheen omat lähtökohdat työskentelylle. Omatyöntekijän ja perheen pohtiessa yhdessä perhetyön tukea perheen tilanteeseen, määritellään perhetyölle jo alustavia tavoitteita, joita tarkennetaan perhetyön alkaessa. Omatyöntekijät nostivat esiin yhteisen ymmärryksen lisäämisen tarvetta siitä, milloin perhetyön keinoin on mahdollista vaikuttaa asiakkaan tilanteeseen.

Aloitusvaiheeseen panostaminen

Perhetyön aloitusvaiheeseen panostaminen koettiin merkityksellisenä asiana perhetyön prosessin laadun kehittämistyössä. Aloitusvaiheen koettiin olevan merkityksellinen vaihe perhetyössä, jolloin luodaan luottamuksellista suhdetta työskentelyn perustaksi, sekä rakennetaan yhteistä ymmärrystä perheen tilanteesta ja työskentelyn päämääristä. Perhetyön alkaessa hyvänä koettiin lyhyempi aloitusjakso, jonka jälkeen perhetyön tavoitteita voidaan tarkentaa. Aloitustapaamisessa merkityksellisenä koettiin avoin keskustelu perheen, perheessä työskentelyä aloittavan perhetyön työntekijän sekä omatyöntekijän välillä. Keskustelussa koettiin tärkeäksi kiinnittää huomiota keskustelun avoimuuteen, jotta perhe pystyy tuomaan ajatuksensa esille.

Yhteinen aloitustapaaminen, johon osallistuu perhetyön työntekijä, asiakkaan omatekijä ja perhe koettiin merkityksellisenä konkreettisen perhetyön aloitushetkenä. Perhetyön aloitustapaaminen nähtiin tapahtumana, jolloin kaikki osapuolet pääsevät yhdessä miettimään perhetyön tavoitteita. Vastauksissa korostui erityisesti asiakkaiden osallisuus perhetyön tavoitteiden pohdinnassa ja suunnittelussa.

Asiakasosallisuuden vahvistaminen, yhdessä sovitut tavoitteet ja sitoutumisen merkitys

Vastauksissa nostettiin erityisesti esiin asiakkaan osallisuuden vahvistaminen perhetyön tavoitteiden asettamisessa. Perheelle tulisi järjestää aito mahdollisuus tulla kuulluksi. Tavoitteet tulisi luoda ja tehdä suunnitelma perhetyön työskentelylle yhdessä asiakasperheen kanssa.

Asiakkaan pitäisi olla aktiivisemmin mukana suunniteltaessa perhetyön tavoitteita. Palvelun perusteena on vapaaehtoisuus, joten asiakkaan omia toiveita ja tavoitteita olisi kuunneltava ja pyrkiä tukemaan niissä. Perhetyön tavoitteena on aina jokin muutos ja asiakas pystyy muutokseen vain, kun se lähtee hänen omista tarpeistaan ja tavoitteistaan eikä ulkoapäin (sosiaalityöntekijä/perhetyöntekijä) annetuista tavoitteista. (Perhetyön työntekijä.)

Asiakasosallisuuden lisääminen koettiin merkityksellisenä kehittämiskohtana perhetyön tavoitteiden asettamisessa. Yhdessä luotujen tavoitteiden nähtiin vaikuttavan myös asiakkaan sitoutumiseen perhetyön työskentelyyn. Asiakkaan sitoutuminen palveluun puolestaan nähtiin tärkeänä palvelun vaikuttavuuden mahdollistumiseksi. Vastauksissa nostettiin merkityksellisenä esiin avoin keskustelu ja arviointi perheen sitoutumisen merkityksestä palvelun onnistumiseen ja muutokseen tähtäävän työskentelyn toteuttamiseksi.

Perhetyön tavoitteena on aina jokin muutos ja asiakas pystyy muutokseen, kun se lähtee hänen omista tarpeistaan ja tavoitteistaan eikä ulkoapäin (Perhetyötä tekevä työntekijä).

Perhetyötä kohdennettaessa tulisikin arvioida, onko perheellä aikaa ja motivaatiota aloittaa muutokseen tähtäävää työskentelyä. Perhetyön arvo tulisi nostaa esille sekä sen vaatima aika ja panostus myös käsitellä avoimesti perheen näkökulmasta, jotta olemassa oleva perhetyön resurssi olisi mahdollista kohdentaa oikein. Asiakkaan sitoutumista kuvataan vastauksissa yhteistyösopimuksella, johon perhe sitoutuu, ja jota tarkastellaan kokoaikaisesti. Perheen oman motivaation selvittäminen nähtiin merkityksellisenä, jotta olemassa oleva resurssi voitaisiin kohdentaa niin, että perhetyötä saavat perheet voisivat hyötyä heille suunnatusta palvelusta.

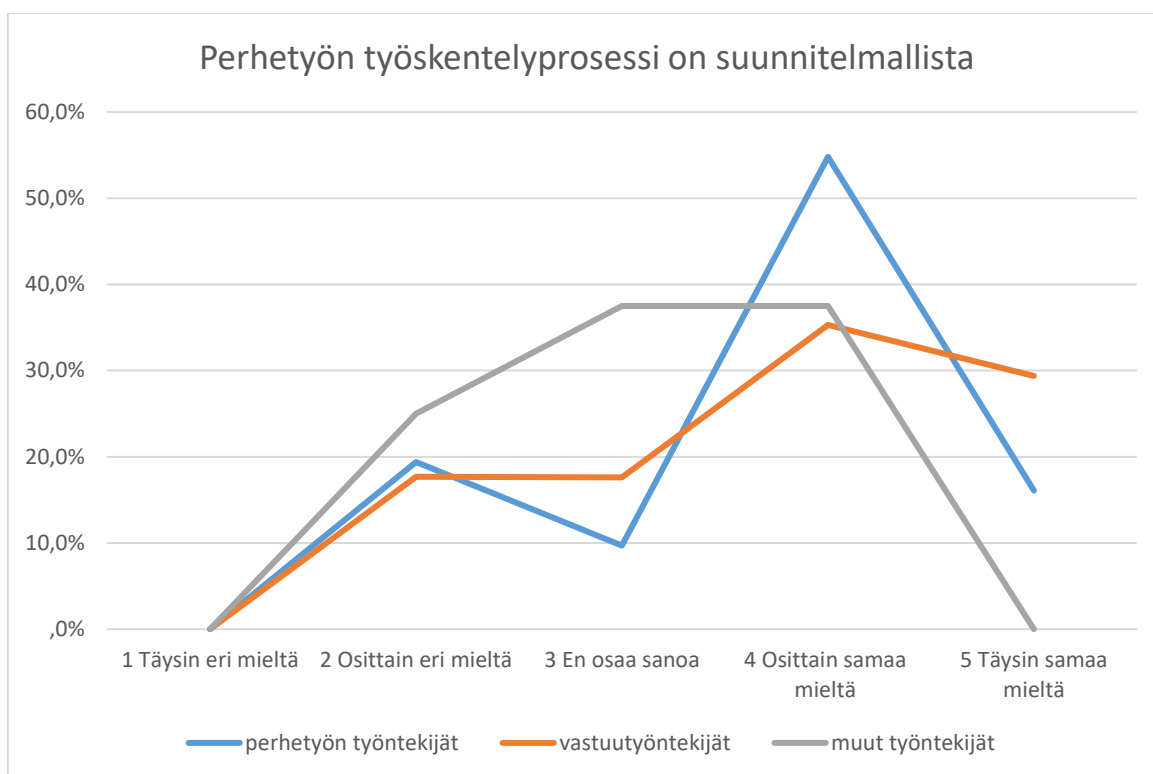
Ammatillisen osaamisen kohdentaminen työskentelyyn

Oikean osaamisen kohdentaminen työskentelyyn ja sen merkitys nousivat esiin perhetyön aloituksen yhteydessä. Tärkeäksi koettiin, että perheen tunteva omatyöntekijä voisi toivoa perhetyön työskentelyyn tiettyä substanssiosaamista sekä persoonaa. Oikean osaamisen edellytyksenä nähtiin olevan riittävän laajasti tehty palvelutarpeen arviointi ja omatyöntekijän ja asiakkaan välinen tuntemus, jotta on mahdollista pyytää ja osoittaa oikeaa osaamista perheeseen kohdennettuun työskentelyyn.

Suunnitelmallisuus ja tavoitteellisuus perhetyön prosessin ytimessä

Perhetyön työskentelyvaihe koettiin toimivana osana perhetyön prosessia ja vain alle 4 % vastaajista koki, ettei työskentelyvaihe ole toimivaa. Perhetyön työskentelyvaiheen kehittämistä vaativina asioina nostettiin suunnitelmallinen työote, sekä siihen liittyvä ammatillisen osaamisen vahvistaminen, perhetyön suunnitelman käyttö suunnitelmallisen työskentelyn tukena, tavoitteiden konkreettinen asettaminen ja niiden toteutumisen seuranta, asiakasosallisuuden lisääminen, perhetyön tarpeellisuuden kokoaikainen arviointi, sekä vastuutyöntekijän työskentelyn merkitys perhetyön aikana suhteessa perheeseen ja perhetyön työntekijään.

Työskentelyyn kuuluva suunnitelmallinen työote ja selkeä tavoitteiden asettelu nousivat kyselyn vastauksista perhetyön prosessin kehittämistyössä erityisesti huomioitavana osa-alueena. Huomioitavaa on, että muiden kuin perhetyön työntekijöiden näkökulmasta perhetyön prosessi kuvastui suunnittelemattomampana prosessina kuin perhetyötä tekevien ammattilaisten näkökulmasta (Kuvio 3). Suunnitelmallisen ja tavoitteellisen työskentelyn koettiin olevan perhetyön laadukkaan työskentelyn ytimessä. Perhetyön suunnitelma nostettiin vastauksissa esiin hyvänä työkaluna perhetyön suunnitelmallisuuden lisäämisen keinona.



Kuvio 3. Vastaajien kokemus perhetyön työskentelyprosessin suunnitelmallisuudesta.

Suunnitelmallisuuden lisääminen koettiin tärkeänä perhetyön kehittämistarpeena. Vastauksissa nousi esille suunnitelmalliseen työskentelyyn ohjaavien struktuurien puuttuminen. Perhetyön työntekijät nostivat erityisesti esiin omatyöntekijän osallistumisen ja yhteistyön merkityksen tavoitteiden seurannassa ja arvioinnissa. Selkeiden rakenteiden ja sovittujen käytäntöjen koettiin tukevan suunnitelmallisen perhetyön toteuttamista, jolloin työskentelyn arvioinnin toteutuminen ei riipu niin paljoa siitä, kuka perheen työntekijänä työskentelee.

Perhetyön työntekijät nostivat merkittävänä tekijänä suunnitelmallisen työskentelyn onnistumiseksi perheen osallisuuden suunnitelman ja tavoitteiden laadintaan.

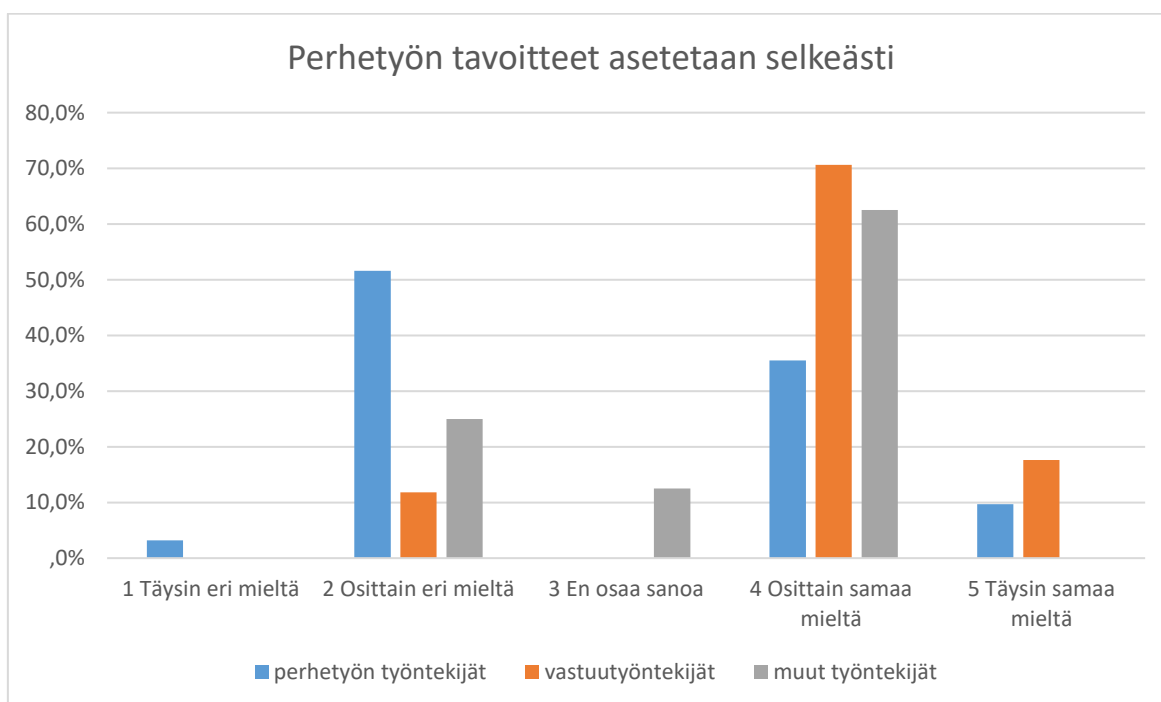
Suunnitelman tekeminen työskentelyn alussa perheen kanssa yhdessä (Perhetyön työntekijä).

Työntekijän oma suunnitelmallisuus työskentelyssä ja joustavuus työskentelyn aikana. Suunnitteluun pitää olla resurssoitu riittästi aikaa. Asiakkaan ja työntekijän yhteinen ymmärrys prosessin kulusta. (Perhetyön työntekijä.)

Työntekijöiden ammattitaito lukea tilanteita ja neuvotella ja suunnitella yhdessä asiakkaiden kanssa (Perhetyön työntekijä).

Työntekijän oma suuntaus suunnitelmalliseen, prosessinomaiseen työotteeseen on ollut merkittävä tekijä. Tätä ovat tukeneet esimerkiksi perhetyöstä yhdessä asiakkaan kanssa laadittava suunnitelma, sekä käytettävät menetelmät (esim. Lapset puheeksi.)
(Perhetyön työntekijä.)

Vaikka perhetyön työskentelyvaihe koettiin suhteellisen toimivaksi, perhetyön tavoitteiden asettelu herätti ristiriitaisia ajatuksia. Erityisesti perhetyötä tekevät työntekijät kokivat perhetyön tavoitteiden olevan epäselviä, mikä poikkesi täysin vastuutyöntekijöiden vastauksista (Kuvio 4).



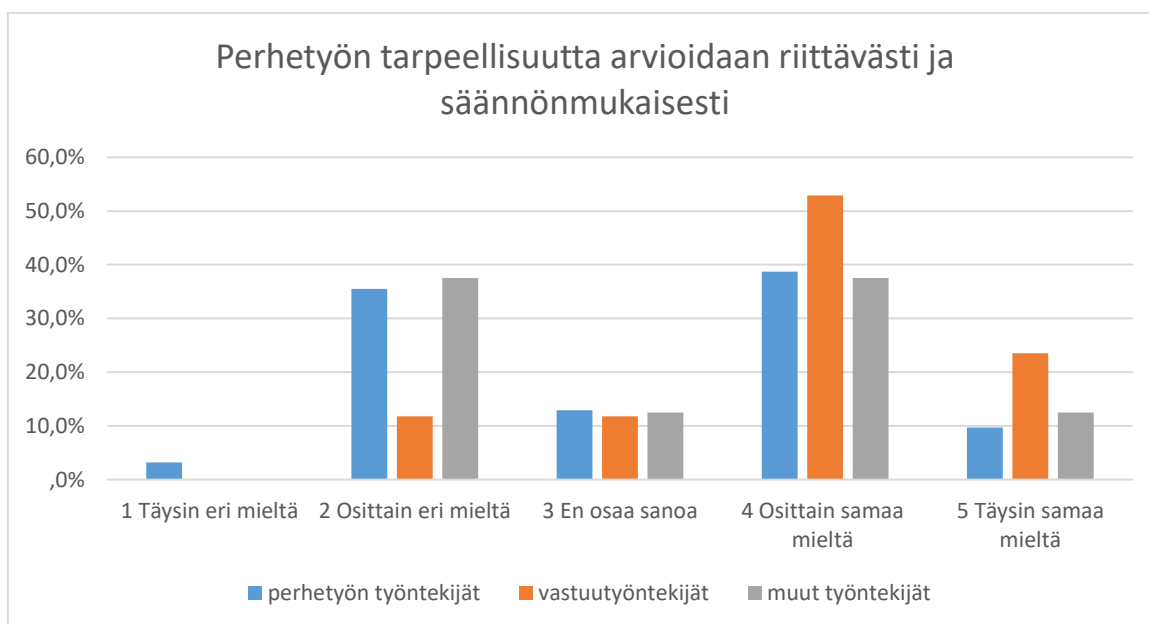
Kuvio 4. Perhetyön tavoitteiden asettaminen.

Suunnitelmallisuutta ja tavoitteellisuutta tukevinä tekijöinä nimettiin ennalta sovitut säännölliset yhteiset tapaamisajat tavoitteiden arviointiin, jolloin mukana on omatyöntekijä, perhe ja perhetyön työntekijä. Lisäksi tärkeänä nähtiin omatyöntekijän toimivan yhteistyön merkitys suhteessa perheeseen ja perhetyöhön, eri toimijoiden välinen avoin keskustelu, perheen sitoutumisen merkitys ja muutoshalukkuus, perhetyön suunnitelman käyttö, konkreettisten mitattavien tavoitteiden avaaminen, työntekijöiden ammattitaito toteuttaa suunnitelmallista työskentelyä, sekä raportoinnin merkitys.

Vastauksissa nousi esille, että asiakkaat tulisi ottaa nykyistä tasaveroisemmin mukaan perhetyön tavoitteiden asettamiseen, sekä perhetyön tavoitteita tulisi arvioida nykyistä

säännönmukaisemmin. Asiakassuunnitelmassa asetetut tavoitteet koettiin välillä hyvin ylä-tasoisina ja epämääräisinä. Vastauksissa nostettiin useasti esiin tarvetta tarkemmalle tavoitteiden avaamiselle, sekä tavoitteiden pilkkomiselle aiempaa pienemmiksi ja konkreettisimmiksi tavoitteiksi, joiden koettiin vaikuttavan erityisesti tavoitteellisen työskentelyn toteuttamisen mahdollisuuksiin perhetyössä.

Erityisesti perhetyötä tekevien työntekijöiden ammattiryhmä koki perhetyön tarpeellisuuden arvioinnin liian vähäiseksi, kun taas omatyöntekijänä työskentelevät kokivat arvioinnin säännönmukaisempaan (Kuvio 5). Huomioitavaa on myös perhetyön työntekijöiden jakautuminen vastauksissa. Tähän voivat vaikuttaa osaltaan Varhan perhetyön eri alueiden hyvin erilaiset rakenteet ja perhetyön prosessit. Vastaajat nostivat esiin, että säännölliset ja toistuvat tapaamiset tavoitteiden päivittämiseksi ja niiden arvioimiseksi yhdessä perheen, omatyöntekijän ja perhetyön kesken, omatyöntekijän ja perhetyön tiivis yhteistyö, sekä lyhyet päätökset tukevat parhaiten riittävää perhetyön tarpeellisuuden arviointia.



Kuvio 5. Kokemus perhetyön tarpeellisuuden arvioinnista.

Työskentelyn päättäminen yhteistyössä perheen kanssa

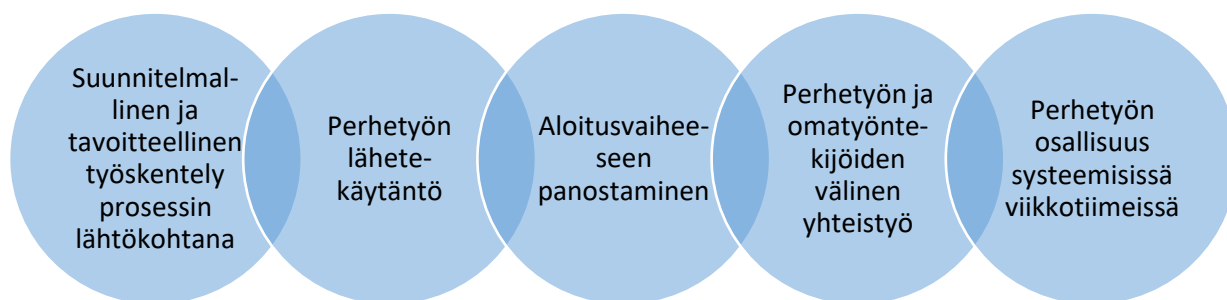
Perhetyön päättäminen koettiin pääsääntöisesti toimivana Varhan sosiaalihuoltolain mukaisen perhetyön palvelun osalta. Kaikki kyselyyn vastanneet perheiden omatyöntekijät kokivat päätösvaiheen toimivana ja vastasivat, että päätösvaihe suunnitellaan yhdessä perheen kanssa. Perhetyön työntekijöistä 13 % oli eri mieltä päätösvaiheen toimivuudesta, mutta ainoastaan 3 % vastaajista koki, ettei perhetyön päättämistä suunnitella yhdessä perheen

kanssa. Huomioitavaa on myös, ettei kukaan vastaajista kokenut, ettei asiakasperhe voisi itse vaikuttaa perhetyön jatkumiseen tai päättämiseen perheessä.

Hallittu ja suunniteltu perhetyön päättäminen näyttäytyi vastauksissa tärkeänä kehittämistyössä huomioitava seikkana perhetyön prosessissa. Avoin keskustelu yhdessä perheen kanssa mahdollisesta päättämisestä nähtiin merkityksellisenä. Päätöstyöskentelyssä tulisi huomioida perhetyön yhteenvedon kirjaaminen asiakasperhettä osallistaen. Yhteenvedoon on tärkeää kirjata perhetyölle asetettujen tavoitteiden toteutuminen, lapsen ja perheen hallittu siirtyminen mahdollisiin muihin palveluihin, sekä yhteydenotto asiakkaaseen sovitusti perhetyön päättämisen jälkeen.

Erityisen hyvät käytännöt, joiden toivotaan siirtyvän hyvinvointialueen työskentelyyn

Kyselyssä haluttiin nostaa kunnissa olleita hyviä toimintamalleja esille ja hyödyntää niitä kehittämistyössä. Vastaajilta kysyttiin kyselyn lopussa, mikä perhetyön prosessissa on ollut erityisen toimivaa, jonka he haluaisivat ottaa mukaan hyvinvointialueen alueen kattavaan perhetyön työskentelyyn. Vastauksissa nousi esiin viisi toistuvaa teemaa (Kuvio 5). Näitä olivat perhetyön ja omatyöntekijän välinen yhteistyö, perhetyön suunnitelmallinen ja tavoitteellinen työskentely, työskentelyn väliarvioinnit ja pieniksi pilkotut tavoitteet, perhetyön osallisuus systeemisiin viikkotiimeihin, perhetyön lähetekäytäntö, sekä perhetyön aloitusvaiheeseen panostaminen niin, että perhetyön aloitukseen kuuluu alussa tiiviimpi ja arvioivampi työskentely.



Kuvio 5. Hyvät käytännöt hyvinvointialueen perhetyön työskentelyyn siirrettäväksi.

SWOT-analyysi

SWOT-analyysityöskentelyn tuloksena nostettiin esille perhetyön kehittämiseen liittyviä teemoja, joita hyödynnettiin sekä vertaiskehittämisen benchmarking-käynnillä ja yhteiskehittämisen työpajoissa.

Keskeiset SWOT-analyysityöskentelyssä esille nousseet perhetyön kehittämiseen liittyvät vahvuudet ja mahdollisuudet liittyivät ammattitaitoiseen henkilöstöön, yhteistyöhön sekä lapsiperhesosiaalityön yksikön sisällä että muiden toimijoiden kanssa, aktiiviseen perhetyön kehittämiseen, sekä Varhan yhteisten toimintamallien luomiseen ja toimivien työtapojen jakamiseen eri palvelualueiden kesken. Haasteena perhetyön kehittämisen näkökulmasta nähtiin perhetyön rakenteellisia seikkoja, kuten joustamaton työaika, esihenkilön puuttuminen ja työn vaativuuteen nähden riittämätön palkkaus. Resurssipula, rekrytointihaasteet ja palvelun odottaminen perhetyön jonossa nähtiin myös haastavan perhetyön kehittämistä.

Ratkaisuehdotuksina haasteiden ja uhkien muuttamiseksi vahvuuksiksi ja mahdollisuudeksi esille nousivat huomion kiinnittäminen koko Varha-tasoiseen muutosprosessiin työntekijän näkökulmasta, ratkaisujen etsiminen perhetyön resurssipulaan, joustavammat työaikaratkaisut, sekä perhetyön organisointi ja aktiivinen kehittäminen.

Benchmarking

Benchmarking käynnin tuloksina ja eteenpäin vietävinä kehittämissuhteiksi nousivat teemat, jotka ovat vaikuttaneet Kymenlaakson hyvinvointialueella perhetyön kehittämistyössä saavutettuihin tuloksiin, joilla perhetyön palvelu on muuttunut vaikuttavammaksi. Kehittämissuhteukset vastaavat Varhan työntekijöille suunnatun sähköisen kyselyn tuloksissa nousseisiin kehittämisen tarpeisiin, sekä kehittämistyön kehittämistehtäviin, ja ne tulisi ottaa huomioon Varhan perhetyön prosessin kehittämistyössä laadukkaamman perhetyön palvelun tuottamiseksi yhteisen toimintamallin näkökulmasta.

Kehittämissuhteiksi Benchmarking käynnin tuloksina nousivat seuraavat teemat:

- Tavoitteellisen perhetyön ja perhetyön suunnitelma -dokumentin käyttöönotto yhdenmukaisesti koko Varhan perhetyössä.
- Perhetyön suunnitelmien ratkaisukeskeisyys.
- Perhetyön kohdentaminen perheen tarpeista lähtevään työskentelyyn, jossa työskentelyä ohjaavat konkreettiset tavoitteet.
- Perheen osallisuuden huomiointi perhetyön suunnittelusta työskentelyn arviointiin. Lasten osallisuuden huomioinnin.

- Perhetyön kirjaaminen määritellyksi prosessiksi, johon kuuluu osana myös arviointi.

Toivelistatyöskentely

Toivelistatyöskentelyn vastauksista nousi esiin omatyöntekijän työskentelyn merkitys perheen kanssa jo perhetyötä suunniteltaessa. Omatyöntekijän tulisi käydä perheen kanssa läpi perhetyötä ja sen toimintaa kattavasti ennen perhetyön hankintaa perheeseen, sekä kartoittaa perheen mahdollisuuksia sitoutua perhetyön tapaamisiin. Perhetyön aloitus systeemin tiimin kautta, jossa perhe on itse osallisena, nousi esiin tavoiteltavana käytäntönä.

Sosiaalityöntekijä tulisi perheen vanhempien (ja tietyissä tapauksissa lapsenkin) kanssa systeemiseen tiimiin, jossa moniammatillisesti ja perheen asiantuntijuutta arvostaen reflektoitaisiin asiakkaan tilannetta. Tiimissä todettaisiin tuen tarpeet ja yhdessä mietittäisiin tavoitteet, joiden eteen aletaan työskentelemään.

Perhetyön alkaminen ja prosessin eteneminen nopeasti perhetyön tarpeen havaitsemisesta kohti perhetyön aloituspalaveria nousi esiin useassa vastauksessa osana hyvin toimivaa aloitusprosessia. Aloituspalaverissa merkityksellisenä korostui konkreettisten tavoitteiden luominen alkavalle työskentelylle, sekä perhetyön toteutuksesta ja käytänteistä sopiminen. Perhetyön aloituspalaverissa tulisi huomioida, että jokaisella perheen jäsenellä olisi mahdollisuus tulla kuulluksi.

Vastauksissa korostuivat selkeät perhetyön jaksot, jotka alkavat yhteisellä työskentelyn suunnittelutapaamisella ja päättyvät yhteiseen työskentelyn arviointitapaamiseen.

Sosiaalityöntekijän ja perheen kanssa perhetyö sopii tavoitteet, joiden edistystä seurataan väliarvioinneilla. Tavoitteet pilkotaan niin pieniin osiin, että myös perheellä on mahdollisuus onnistua ja saada muutosta aikaan.

Tärkeänä nähtiin lasten mielipiteen huomioiminen perhetyötä suunniteltaessa ja arvioitaessa, lapsen pitäminen keskiössä koko työskentelyn ajan, sekä perheen aikuisten vastuuttaminen vastaamaan vanhemmuudesta ja tämän huomioiminen työskentelyn suunnittelussa.

Lapsen vahvuudet ja näkökulma on nostettu aikaisempaa enemmän esille esim. lapsen puheeksi menetelmän avulla. Perhetyö tukee perheen omien verkostojen yhteistyötä ja pyrkii löytämään lapsen omasta arjesta lisää aikuisia, jotka ovat läsnä. Perhetyöntekijä toimii vanhemman tukena toteuttamassa yhteisiä hetkiä perheelle. Tehdään vanhemmista tukihenkilöitä, eikä ulkoisteta seuraa perheen ulkopuolelle.

Perhetyön aloituksen yhteydessä nousi esiin aloitusvaiheen tiiviimpi arviointijakso, jossa perheen haasteita kartoitetaan syvemmin ja perhettä tavataan erilaisten kokoonpanojen

avulla arvioinnin mahdollistamiseksi. Luottamuksen rakentaminen nostettiin esille tärkeänä elementtinä aloitusvaiheen työskentelyssä. Aloitusjakson arviointi kuvastui mahdollisuutena vielä tarkemmin arvioida perhetyön mahdollisuutta vastata perheen tuen tarpeeseen.

Perhetyön työskentelyssä tärkeänä nähtiin avoimet ja luottamukselliset välit perhetyön työntekijän ja perheenjäsenten välillä. Hyvän työskentelyn koettiin perustuvan vuorovaikutussuhteeseen. Laadukasta perhetyön työskentelyä kuvattiin asiakaslähtöiseksi, perheen voimavaroista lähtevä työskentelyksi, jossa perheenjäsenten haasteet pystytään ottamaan huomioon. Työskentelyn toteutus nähtiin perheen tarpeista lähteväksi, jolloin työskentelyä toteutetaan perheen tarpeista lähtien käyttäen hyödyksi erilaisia menetelmiä, mallintamista, toiminnallisuutta, ohjauksellista keskustelua, vanhempien tukena toimimista, sekä verkostoissa tehtävää moniammatillista työskentelyä.

Perhetyön päättämisen yhteydessä vastauksissa korostui yhteinen keskustelu ammattilaisten ja perheen välillä. Tärkeänä nähtiin perhetyön työskentelyn läpikäynti ja molemmin puolinen palautteen anto. Yhtenä elementtinä hyvin toimivassa perhetyön päätösvaiheessa nähtiin perheen palveluiden sujuva jatkuminen muissa palveluissa, jos se koettiin perheen tarpeiden kannalta tarkoituksenmukaiseksi.

Mallintaminen

Yhteiskehittämisen työpajojen tuloksena syntyi konkreettinen sosiaalihuoltolain mukaisen perhetyön prosessikaavio (Kuvio 6). Yhteiskehittämisen työpajojen tulokset on koottu prosessikaavioon lisäksi myös prosessin jokaisen vaiheen kokoavaan toimintamalliehdotukseen ja näiden vaiheiden omiin prosessikaavioihin, joka toimitetaan kehittämistyön tuotoksena yhteistyökumppanin käyttöön (Liite 10). Toimintamalliehdotukseen on nostettu myös kehittämistyöpajoissa esille noussut ajatus muistilistoista, jotka palvelevat perhetyön työntekijöitä ja tukevat perhetyön prosessissa merkityksellisiksi koettujen asioiden huomioimista perhetyön työskentelyn aikana.

Kehittämistyöpajoissa nousi esiin havainto perhetyön prosessin alkamisesta jo ennen perhetyön konkreettista aloitusta, joka tyypillisesti on aloituspalaveri yhdessä perheen, perhetyön työntekijän ja omatyöntekijän kesken. Perhetyön prosessia pohdittiin perheen saaman palvelun laadun, sekä oikein kohdennetun perhetyön resurssin näkökulmasta. Oleellisena havaintona esille nousi se, että perheen tulisi tietää jo ennen perhetyön aloitusta, mitä perhetyö on ja mitä se pitää sisällään, jotta perheellä olisi mahdollisuus sitoutua heille tarjottuun palveluun. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että omatyöntekijän tulisi pystyä kertomaan perheelle jo perhetyötä suunnitellessaan perhetyöstä ja sen toimintatavoista, sekä arvioida perheen mahdollisuuksia sitoutua palveluun. Yhtenä asiakaslähtöisenä näkökulmana

pidettiin perhetyön alkamista systeemisen viikkokokouksen kautta, jossa perhe on itse mukana pohtimassa perhetyön mahdollisuuksia tarjota perheen tarvitsemaa tukea.

Kehittämistyöpajoissa perhetyön prosessin yhtenä keskeisenä vaiheena nähtiin perhetyön aloitusvaihe. Aloitusvaiheeseen sisällytettyä kuuden tapaamisen aloitusjaksoa pidettiin mahdollisuutena perheen tilanteen tarkempaan havainnointiin yhdessä perheen kanssa, sekä sen arviointiin, onko perhetyö perheelle oikea tukimuoto. Aloitusvaiheessa tärkeänä koettiin myös perheen ja perhetyön työntekijän välille muodostuvan luottamuksellinen suhteen syntyminen, jotta tavoitteellinen muutostyöskentely on mahdollista perhetyön työskentelyn aikana.

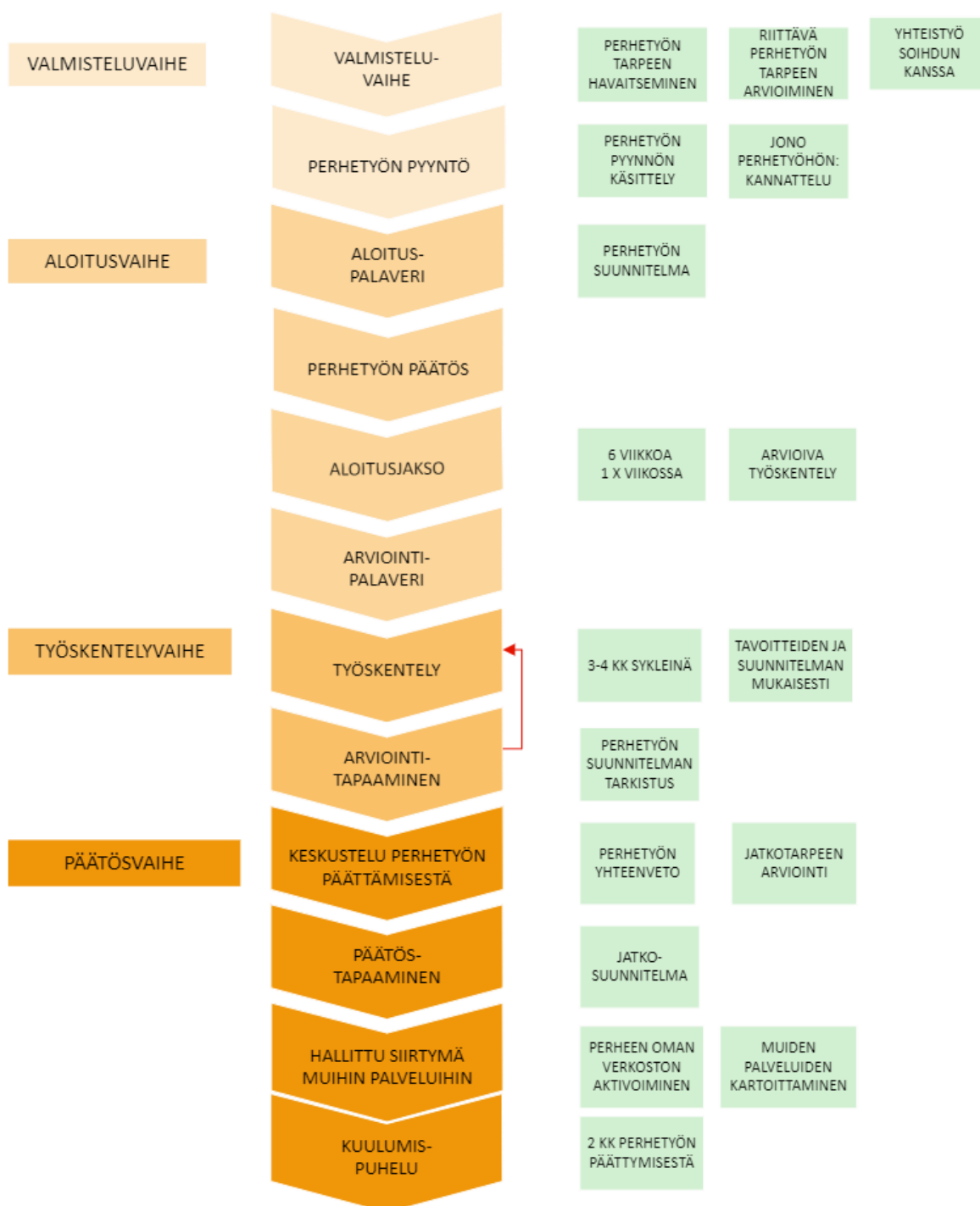
Tavoitteellisuutta ja suunnitelmallisuutta korostettiin kehittämistyössä perhetyön prosessin oleellisena elementtinä. Suunnitelmallisuutta tukemassa on oleellista hyödyntää perhetyön suunnitelmaa, johon kirjataan yhdessä perheen kanssa muutamia konkreettisia tavoitteita ja seurataan niiden toteutumista. Perhetyön suunnitelma linkittyy asiakassuunnitelmaan, joka toimii ylätasoinen asiakirjana perheen tuen kokonaisuudesta, kun taas perhetyön suunnitelman nähtiin toimivan perhetyön konkreettisen työskentelyn tukirakenteena ja työskentelyn edistymisen todentajana. Perhetyön suunnitelman käyttöönotossa oleellista on perhetyön esihenkilön tuki, jotta suunnitelma voi toimia aidosti perhetyön työntekijän työvälineenä ja perhetyön työskentelyn tukena. Ottamalla perhetyön suunnitelma systemaattisesti käyttöön vastataan myös tavoitteeseen tuottaa asiakkaille tasavertaista palvelua koko Varhan alueella.

Koko perhetyön prosessin aikana nähtiin merkityksellisenä omatyöntekijän ja perhetyön työntekijän yhteistyö. Sekä omatyöntekijällä että perhetyön työntekijällä on oma, erityinen työroolinsa. Toimiva yhteistyö ja esimerkiksi yhdessä sovitut yhteydenpidon tavat nähtiin kehittämistyöpajoissa perhetyön työskentelyä tukevin. Toimiva yhteistyö mahdollistaa yhteisen, jaetun ymmärryksen muodostumisen perheen kokonaistilanteesta, sekä nopean reagoinnin perheen tilanteen muutoksiin. Perheen kanssa on myös tärkeää keskustella siitä, miten omatyöntekijä ja perhetyön työntekijä tekevät yhteistyötä, jotta avoimuuden kokemus ja perheen osallisuus omassa asiakasprosessissaan vahvistuvat.

Perhetyön yhtenäisen toimintamallin merkitys nousi esiin kehittämistyön eri vaiheissa. Samalla nousivat esiin myös Varhan erilaiset käytänteet ja aluerakenteet sekä niiden huomioinen prosessin kehittämistyössä. Sosiaalihuoltolain mukaisen perhetyön toimintamalliehdotuksessa on pyritty ottamaan huomioon se, ettei prosessia ohjaava toimintamalli ole sidottu tiettyihin tiimirakenteisiin tai käytäntöihin. Keskeisenä on pidetty sitä, että perheen saama palvelu ja keskeiset toimintatavat toistuisivat samanlaisina riippumatta siitä, missä osassa Varhaa asiakasperhe asuu.

9 Sosiaalihuoltolain mukaisen perhetyön prosessin toimintamalliehdotus

SOSIAALIHUOLTOLAIN MUKAISEN PERHETYÖN PROSESSI



Kuvio 6. Sosiaalihuoltolain mukaisen perhetyön prosessikuvaus

Perhetyön valmisteluvaihe:

Perhetyön tarpeen havaitseminen

Perhetyön valmisteluvaihe alkaa, kun perhetyön mahdollinen tarve perheessä havaitaan. Valmisteluvaiheessa tulee arvioida riittävästi perhetyön tarvetta, sekä perheen mahdollisuuksia sitoutua perhetyön palveluun. Vastuu perhetyön arvioinnista on valmisteluvaiheessa omatyöntekijällä, jonka tulisi tuntea perhe ja pohtia perhetyöllä tavoiteltavia asioita jo harkitessa perhetyötä perheeseen. Omatyöntekijä voi konsultoida perhetyön työntekijää tarvittaessa, pohdittaessa voiko perhetyöllä tukea perhettä perheen yksilöllisessä tilanteessa. Jos asiakkuus on siirtynyt uutena asiakkaana Soihdun palvelutarpeen arvioinnista, on tässä kohden merkityksellistä tehdä riittävää yhteistyötä palvelutarpeen arvioinnin tekijöiden kanssa riittävän pohjatiedon saamiseksi.

Ennen perhetyön myöntämistä tulisi huomioida perheen motivaatio ja sitoutumisen mahdollisuudet perhetyön työskentelyyn, käydä keskustelu perheen kanssa perhetyöllä tavoiteltavista alustavista tavoitteista, sekä antaa perheelle selkeä tieto siitä, mitä perhetyö on.

Huomioitavat asiat/muistilista:

- Riittävä perhetyön tarpeen arviointi
- Omatyöntekijä tuntee perheen
- Perheen sitoutuminen työskentelyyn
- Asiakkaalle tietoa perhetyöstä ja toimintatavoista
- Työskentelyn tavoitteet perheen tarpeista lähtien
- Perhetyön mahdollinen konsultaatio

Perhetyön järjestäminen perheeseen:

Perhetyön palvelun järjestäminen omana palveluna kartoitetaan. Perhetyön palvelupyynnön toteutetaan alueellisen toimintatavan mukaan. Perhetyön järjestämisen yhteydessä tulee huomioida oikean osaamisen kohdentaminen aloitettavaan työskentelyyn. Perhetyön pyynnön tulisi edetä viivytyksettä perhetyötä aloittavalle työntekijälle. Jos perhetyötä ei voida aloittaa heti, tulee varmistaa perheen kannattelu työskentelyn alkamista odottaessa. Kun perheessä aloittava työntekijä on selvillä, tulee perhetyön työntekijän ja omatyöntekijän käydä keskustelu perhetyöstä ja sen roolista perheessä, sekä sopia aloituspalaveri viivytyksettä.

Perhetyön palvelua pyydetessä omatyöntekijän tulee luovuttaa riittävät perustiedot perheestä, sekä oleelliset tiedot lapsen, vanhemman ja perheen haasteista, joihin työskentelyn avulla toivotaan muutosta.

Huomioitavat asiat/muistilista:

- Sopivan työntekijän valinta
- Työparityöskentelyn arviointi
- Nopea aloitus
- Jonotuksen aikainen kannattelu ja tuki
- Perhetyön työntekijän ja omatyöntekijän välinen keskustelu
- Aloituspalaverin sopiminen

Perhetyön aloitusvaihe:

Aloituspalaveri:

Perhetyö alkaa perhetyön aloituspalaverilla, johon osallistuvat omatyöntekijä, perhetyötä aloittava(t) työntekijä(t), sekä perhe. Aloituspalaverin paikkaa pohdittaessa olisi hyvä kuulla perhettä heidän toiveistaan paikan suhteen. Aloituspalaverissa käydään läpi perheen tilannetta, huomioidaan perheen voimavarat, sekä haasteet sellaisina kuin perhe ne itse kokee. Ammattilaisten tulee varmistaa aloituspalaverissa jokaisen perheenjäsenen mahdollisuus osallisuuteen. Työskentelyä suunniteltaessa perheenjäsenten toiveet tulisi ottaa mahdollisuuksien mukaan huomioon.

Aloituspalaverissa laaditaan perhetyön suunnitelma, sekä asetetaan konkreettiset ja mitattavat tavoitteet perhetyön työskentelylle. Perhetyön tavoitteiden tulee olla linjassa asiakassuunnitelman tavoitteiden kanssa. Perhetyön suunnitelmaan kirjattavat tavoitteet ovat konkreettisempia, pienemmäksi pilkottuja mitattavia tavoitteita, johon perhetyön työskentelyn avulla pyritään. Perhetyön suunnitelmassa tulisi huomioida perheen tuen tarpeet, vahvuudet, voimavarat ja haasteet. Suunnitelmaan kirjattavat tavoitteiden tulisi olla niin pieniä, että perheellä on mahdollisuus onnistua niissä kuluvan jakson aikana ja saada aikaan muutosta. Tavoitteet tulisi pohtia niin, että niitä olisi mahdollista mitata ja niiden toteutusta seurata konkreettisesti. Tavoitteiden laadinnassa on tärkeä kiinnittää huomioita asiakkaan kokemukseen, sekä osallistaa ja vastuuttaa vanhempia heidän perhettään koskevan työskentelyn suunnitteluun ja myöhemmin arviointiin. Perhetyön tavoitteiden suunnittelussa

lähtökohtana on pidettävä lapsen hyvinvoinnin näkökulmaa. Aloituspalaverissa tulee pohtia perhetyön edellytyksiä tukea perhettä heidän tavoitteissaan.

Aloituspalaverissa sovitaan eri osallistujien työnjaosta, työntekijöiden vastuualueista, sekä sovitaan säännölliset ajat perhetyön arvioinnille. Aloituspalaverissa perhe saa tarvittavat yhteystiedot ja perhetyön työntekijät huolehtivat lupa-asioista muun muassa yhteistyöhön perheen verkoston ja muiden toimijoiden kanssa, sekä lapsen kuljettamiseen liittyen.

Huomioitavat asiat/muistilista:

- Perhetyön suunnitelma
- Konkreettisten ja mitattavien tavoitteiden sopiminen
- Työnjaosta sopiminen
- Perheenjäsenten osallisuuden varmistaminen
- Perheen oman kokemuksen kuuleminen
- Perhetyön arviointitapaamisen sopiminen
- Lupa-asiat

Perhetyön päätös:

Omatyöntekijä laatii perhetyöstä päätöksen sovitun jakson ajaksi ja avaa tarvittavat asiakasasiakirjat asiakastietojärjestelmään.

Aloituskakso:

Perhetyön aloituskakso on tiivis kuuden viikon mittainen kakso, jolloin perhetyö tapaa perhettä viikoittain. Perhetyön aloituskakso on luonteeltaan sekä arvioivaa että muutostyöskentelyn edellyttämää luottamuksen rakentamista. Arviointi tapahtuu muun työskentelyn ohella ja siinä on merkityksellistä pohtia, onko perhetyö perheen tarpeisiin nähden riittävää ja pysytäänkö perhetyöllä vastaamaan perheen tarpeisiin. Yhtenä arvioinnin elementtinä on arvioida perheen valmiutta ja motivaatiota muutostyöskentelyyn, sekä arvioida perhetyön työskentelytapaa.

Aloituskaksolla on tärkeää sitouttaa perhettä työskentelyyn, tutustua ja rakentaa luottamusta, sekä pyrkiä koko perheen osallisuuteen. Perheen lähiverkostoa voidaan ottaa mukaan työskentelyyn perheen yksilöllisen tilanteen mukaan.

Aloitusjakson aikana on tärkeää nostaa esiin lapsen näkökulma muutostyöskentelystä, sekä päästä yhdessä koko perheen kanssa keskustelemaan perheen tilanteesta. Aloitusjakso päättyy yhteiseen arviointiin ja jatkosuunnitelmien sopimiseen.

Huomioitavat asiat/muistilista:

- Motivointi
- Arvioiva työskentely
- Perhetyön palvelun oikeellisuus
- Vastaako perhetyö perheen tarpeisiin?
- Onko perhetyö riittävää?
- Koko perheen osallisuus
- Lapsen näkökulman esiin tuominen
- Luottamuksen rakentaminen
- Perheen sitoutuminen
- Jatkuva reflektio

Arviointipalaveri:

Arviointitapaamisella tarkastellaan aloitusjakson toteutumista, tarkennetaan perhetyön suunnitelmaa ja päivitetään tarvittaessa perhetyön tavoitteita. Merkityksellistä on käydä keskustelua yhdessä perheen, perhetyön työntekijän sekä omatyöntekijän välillä. Arviointipalaveriin voi tarpeen mukaan kutsua mukaan laajemmin muita toimijoita, jotka työskentelevät perheen kanssa.

Perhetyön suunnitelman tarkennuksen yhteydessä tulisi käydä läpi kulunut aloitusjakso, sopia asiakasperheen vastuista työskentelyyn liittyen, käydä läpi verkostoyhteistyö, sopia yhdessä tavoitteet perhetyön jatkotyöskentelylle, huomioida lapsen mielipide ja näkökulma, nostaa esiin niin perheen kuin ammattilaisten näkökulmat, huolet ja voimavarat perheen tilanteeseen liittyen, avata tulevaa perhetyön jaksoa ja sopia työskentelyn toimintatavoista ja menetelmistä. Tavoitteiden laadinnassa on tärkeä kiinnittää huomioita asiakkaan kokemukseen, sekä osallistaa ja vastuuttaa vanhempia heidän perhettään koskevan työskentelyn suunnitteluun ja arviointiin. Aloituspalaverissa tulee pohtia perhetyön edellytyksiä tukea perhettä heidän tavoitteissaan.

Tapaamisella tulisi huomioida perheen yksilölliset tarpeet työskentelyn suunnitteluun liittyen, lapsen edun ensisijaisuus suunnitelmaa luotaessa, koko perheen osallisuuden ja jokaisen jäsenen kuulemisen mahdollistaminen ja näkemysten huomiointi, perheen ohjaus ja neuvonta, sekä omatyöntekijän ja perhetyön tiivis yhteistyö. Yhteistyöstä eri toimijoiden kanssa sovitaan ja työnjako tehdään näkyväksi.

Huomioitavat asiat/muistilista:

- Tarvittavien toimijoiden kutsuminen neuvotteluun
- Perhetyön aloitusjakson toteutuminen ja arviointi
- Perhetyön suunnitelman päivittäminen
- Perheen osallisuus
- Jokaisen perheenjäsenen näkökulman huomiointi
- Lapsen edun ja näkökulman huomiointi
- Perhetyön toteutuksesta sopiminen
- Työnjaosta sopiminen
- Seuraavan arviointitapaamisen sopiminen

Perhetyön työskentelyvaihe

Työskentelyjakso:

Perhetyön työskentelyvaihe koostuu 3–4 kuukauden työskentelysykleistä. Perheen tilannetta, perhetyön tarvetta ja sen tavoitteita arvioidaan aina syklin loppuvaiheessa. Perhetyön työntekijät toteuttavat perhetyön työskentelyä perhetyön suunnitelman ja sovittujen tavoitteiden mukaisesti. Työskentelyyn voi osallistua perhetyön ja perheen lisäksi omatyöntekijä, systeeminen tiimi sekä perheen verkosto.

Perhetyön työntekijä työskentelee perheen kanssa perhetyön suunnitelmassa sovittujen tavoitteiden mukaisesti sovitusti yhteistyössä muun verkoston kanssa. Työskentely on jatkuvaa ja perhetyön käynneillä tulisi palata perheiden kanssa siihen, mihin edellisellä tapaamisella on jääty. Tavoitteellisuuden tulisi olla läsnä jokaisella tapaamisella. Perhetyön työntekijä voi suunnata tavoitteita uudelleen työskentelyjakson aikana asiakkaan kanssa, jos hän arvioi yhdessä asiakkaan kanssa, ettei aiemmin sovittu tavoite perheen kanssa ole mahdollinen. Työskentely sisältää jatkuvaa reflektointia.

Huomioitavat asiat/muistilista:

- Tavoitteiden mukainen työskentely
- Työskentelyn jatkuvuus
- Tavoitteellisuus on läsnä jokaisella tapaamisella
- Lapsen tarpeiden näkyväksi tekeminen
- Jatkuva reflektointi
- Yhteistyö verkoston kanssa ja sen läpinäkyvyys
- Perheen tilannetta arvioidaan yhdessä perheen kanssa jakson päättyessä
- Työskentelyjakson aikainen tiivis yhteistyö perhetyön työntekijän ja ja omatyöntekijän välillä

Työskentelyn arviointitapaaminen:

Tapaamisen tarkoituksena on arvioida kulunutta perhetyön jaksoa, asetettujen tavoitteiden toteutumista, perhetyön jatkon tarvetta, sekä perheen sitoutumista perhetyön työskentelyyn. Arviointitapaamisella työvälineenä toimii perhetyön suunnitelma, jota tarkastetaan ja päivitetään tapaamisella. Tapaamisen tarkoituksena on arvioida perheen tilannetta yhdessä perheen kanssa ja sopia jatkosta.

Arviointitapaamisella seurataan sovittujen tapaamisten toteutumista, sovitaan asiakkaan vastuista, verkostoyhteistyöstä, huomioidaan lapsen mielipide ja näkökulma työskentelyyn, käydään läpi ammattilaisten ja perheen näkökulmat liittyen perheen tilanteeseen ja huoliin, sekä perheen voimavarat. Tapaamisella on merkityksellistä käydä keskustelua yhdessä perheen, perhetyön työntekijän, sekä omatyöntekijän välillä. Arviointitapaamiseen voi tarpeen mukaan kutsua mukaan laajemmin muita toimijoita, jotka työskentelevät perheen kanssa.

Tapaamisella tulisi huomioida perheen yksilölliset tarpeet työskentelyn suunnitteluun liittyen, lapsen edun ensisijaisuus suunnitelmaa luotaessa, koko perheen osallisuuden ja jokaisen jäsenen kuulemisen mahdollistaminen ja näkemysten huomiointi, perheen ohjaus ja neuvonta, sekä omatyöntekijän ja perhetyön tiivis yhteistyö. Tapaamisella yhteistyöstä eri toimijoiden kanssa sovitaan ja työnjako tehdään näkyväksi.

Jos perhetyötä päädytään jakamaan, alkaa perheessä uusi työskentelyjakso. Jaksot seuraavat toinen toisiaan päättyen aina yhteiseen arviointitapaamiseen. Perhetyön jatkuessa

tapaamisella sovitaan yhdessä tavoitteet perhetyön jatkotyöskentelylle, sovitaan tulevasta perhetyön jaksosta sekä sovitaan työskentelyn toimintatavoista ja menetelmistä.

Huomioitavat asiat/muistilista:

- Tarvittavien toimijoiden kutsuminen neuvotteluun
- Perhetyön työskentelyjakson toteutuminen ja arviointi
- Perhetyön suunnitelman päivittäminen
- Perheen osallisuus
- Jokaisen perheenjäsenen näkökulman huomiointi
- Lapsen näkökulman huomiointi
- Perhetyön työskentelyn konkretiasta sopiminen
- Työnjaosta sopiminen
- Työskentelyn jatkuessa arviointitapaamisen sopiminen

Perhetyön päätösvaihe

Keskustelu perheen kanssa perhetyön tarpeesta:

Keskustelu perheen kanssa perhetyön tarpeesta sulautuu osittain päällekkäin perhetyön työskentelyvaiheen kanssa ja keskustelua on merkityksellistä käydä ennen perhetyön työskentelyjakson päätöstä. Keskustelu voidaan aloittaa silloin, kun ammattilainen pohtii, onko perhetyöllä enää vaikuttavuutta tai jos asiakasperhe ottaa perhetyön päättämisen itse puheeksi. Pääpaino on yhteisessä keskustelussa ja arvioinnissa.

Perhetyön päättämistä pohdittaessa on oleellista käydä avointa keskustelua ammattilaisen ja perheen välillä. Kun pohditaan perhetyön tarvetta perheen näkökulmasta, on merkityksellistä selvittää lapsen mielipide ikätaso huomioiden. Keskustelussa on hyvä huomioida jokainen perheenjäsen.

Keskustelussa on merkityksellistä kuulla perhettä ja heidän näkemyksiään. Perheen kanssa pohditaan yhdessä perhetyön tarvetta ja keskustellaan tarpeen mukaan tavoitteiden muuttamisesta. Keskustelu voidaan toteuttaa yksilöllisesti joko perhetyön työntekijän ja perheen välillä, omatyöntekijän ollessa mukana keskustelussa tai esimerkiksi systeemisessä tiimissä.

Perhetyöstä kirjataan yhdessä asiakkaan kanssa yhteenveto, johon nostetaan esiin myös perheen vahvuudet ja voimavarat.

Huomioitavat asiat/muistilista:

- Perhetyön tarpeen arviointi ja asiakkaan kokemuksen esille nostaminen
- Lapsen mielipiteen ja kokemuksen huomiointi
- Perheen vahvuudet ja voimavarat esille
- Perheen tuen tarve
- Perhetyön yhteenveto
- Palveluohjauksellinen näkökulma

Päätöstapaaminen:

Päätöstapaamisella sovitaan virallisesti perhetyön päättämisestä. Tapaamiselle on hyvä osallistua perheen, perhetyön työntekijän, omatyöntekijän, sekä tarpeellisen perhetyön verkoston. Tapaamisella käydään läpi perhetyön yhteenveto, kulunut perhetyön prosessi, perheen kokemus prosessista, perhetyössä käytetyt menetelmät, sekä perheen tämänhetkinen tilanne ja arvioidaan työskentelylle asetettujen tavoitteiden toteutumista.

Päätöstapaaminen on hyvä paikka antaa palautetta puolin ja toisin. Tapaamisella sovitaan myös asiakkaan jatkosuunnitelmasta perhetyön päättyessä. Perhetyö voi tavata perhettä sovitusvaiheeseen päätöstapaamisen jälkeen. Tästä sovitaan tapaamisessa.

Huomioitavat asiat/muistilista:

- Perhetyön yhteenvetoon läpikäynti
- Käydään läpi kulunut perhetyön prosessi ja sen vaikutukset
- Perhetyön tavoitteiden toteutuminen
- Palaute
- Jatkosuunnitelman tekeminen
- Sovitaan kuulumispuhelusta

Hallittu siirtyminen muihin palveluihin:

Tarvittaessa perhetyö tukee perhettä siirtymään hallitusti muihin palveluihin ja aktivoi perheen omaa verkostoa toimimaan ennen palvelun lopullista päättymistä.

Huomioitavat asiat/muistilista:

- Perheen tuki muihin palveluihin siirryttäessä
- Oman verkoston aktivointi

Kuulumispuhelu:

Perhetyön työntekijä on yhteydessä perheeseen noin kahden kuukauden kuluttua perhetyön päättymisestä. Tarpeen mukaan perhettä ohjataan olemaan yhteydessä tarvittaviin toimijoihin.

10 Pohdinta

10.1 Tulosten tarkastelu

Tuotoksen tarkastelu

Kehittämistyön tarkoituksena oli luoda sosiaalihuoltolain mukaiselle perhetyölle yhtenäinen toimintamalli perhetyön prosessiin, jossa huomioidaan työntekijöiden ja asiakkaiden olemassa oleva kokemustieto toimivista perhetyön prosesseista. Työntekijöiden kokemustietoa kerättiin sähköisen kyselyn avulla. Kehittämistehtävät toteutuivat suunnitellusti lukuun ottamatta asiakkaille suunniteltua työpajaa, jossa tarkoituksena oli nostaa esille asiakkaiden kokemustietoa. Työpaja ei toteutunut kehittämistyön tekijöiden lukuisista yrityksistä huolimatta. Asiakkaita tiedotettiin kehittämistyöstä perhetyön esihenkilöiden ja perhetyön työntekijöiden kautta perhetyön esihenkilöiden tapaamisilla, sekä sähköpostitse, koska asiakkaiden yhteystietoja ei ollut mahdollista saada kehittämistyön tekijöiden käyttöön salassapitovelvollisuuden takia. Viestinnässä painotettiin asiakkaiden roolin merkityksellisyyttä kehittämistyön toteutuksessa. Tästä huolimatta asiakastyöpajaan ei ilmoittautunut yhtään osallistujaa. Asiakastyöpajojen sijaan suunniteltiin asiakkaiden yksilöhaastatteluja, mutta näitä ei saatu toteutettua suunnitellussa aikataulussa yhteistyökumppanin tutkimuslupakäytänteiden prosessien takia.

Kehittämistyössä merkityksellisenä korostui aloitusvaiheen merkitys. Tärkeäksi nähtiin, että perhe saa nopeasti sosiaalihuoltolain mukaisen perhetyön tukea sitä tarvitessaan. Sähköisen kyselyn tuloksissa korostui erityisesti ammattilaisten näkemys siitä, etteivät perheet pääse oikea-aikaisesti perhetyön piiriin, missä suurimpana osatekijänä olivat resurssien aiheuttamat haasteet. Nyky-Suomessa hyvinvointialueet elävät taloudellisesti tiukkoja aikoja, mutta silti alueiden on varmistuttava, että se pystyy järjestämään sille asetetut velvoitteet lakisääteisten palveluiden turvaamiseksi (Valtiovarainministeriö 2024, 1–10). Tämän vuoksi onkin merkityksellistä tarkastella tarkemmin sosiaalihuoltolain mukaisen perhetyön palvelun kohdentamista perheille, joilla on mahdollisuus hyötyä palvelusta ja tarjota palvelun piirissä oleville perheille laadukasta perheiden tilanteisiin vaikuttavaa muutostyöskentelyä.

Tuloksissa nousi esiin perhetyön prosessin alkavan jo ennen perhetyön aloitusta siinä kohden, kun omatyöntekijä keskustelee perheen kanssa mahdollisesta perhetyön aloituksesta. Perheiden tulisikin saada jo tässä kohden tietoa siitä, mitä perhetyö on, mitä he voivat odottaa työskentelyltä ja mitä työskentely heiltä itseltään vaatii. Riittävä tieto perhetyöstä palveluna ja sen sisällöstä on edellytys sille, että perheellä on mahdollisuus sitoutua palveluun ja hahmottaa millaista tukea se heille tarjotaan (Alatalo ym. 2019, 11). Perheen sitoutuminen palveluun on merkityksellistä, jotta perhetyön resursseja voidaan kohdentaa perheille, joilla

on mahdollisuus hyötyä palvelusta. Muutoksen tapahtumiseen vaaditaan asiakkaan ja ammattilaisen yhteistyötä, eikä se mahdollistu ilman perheen sitoutumista palveluun (Kananoja 2017). Tärkeää on antaa aloitusvaiheessa perheelle riittävästi tietoa perhetyön aloittamisen perusteluista, jotta sitoutuminen palveluun on mahdollista (Pohjolainen 2019, 118).

Resurssien vapauttaminen perheille, joilla on mahdollisuus hyötyä palvelusta, nähdään lisäävän mahdollisuutta vastata perhetyön tarpeeseen oikea-aikaisesti ilman asiakkaan pitkää jonotusta ennen perhetyön palvelun alkamista. Oikealla resurssin kohdentamisella pystytään vastaamaan suurimpaan Varhan sosiaalihuoltolain mukaisten palveluiden työntekijöiden kokemaan epäkohtaan sosiaalihuoltolain mukaisen perhetyön prosessissa eli oikea-aikaisempaan perhetyön aloitukseen, silloin kun kyse on perhetyön resurssien vähyydestä johtuvasta aloituksen viivästyemisestä. Oikea-aikaisempi perhetyön tuki on myös valtakunnallisesti yksi perhetyön kehittämistyössä merkityksellisin huomioitava seikka. Lisäksi oikea-aikaisen tuen tiedetään vähentävän kalliiden palveluiden tarvetta (STM 2019a, 23). Tuloksissa nousikin esiin perheen palveluun sitoutumisen merkitys, sekä perhetyön aloitusvaiheen tiivis kuuden viikon arvioiva jakso, jossa perhetyön palvelun vastaavuutta perheen tarpeisiin pystytään arvioimaan.

Perhetyön aloitustapaamisesta alkava kuuden viikon aloitusjakso korostui perhetyön prosessissa merkityksellisenä vaiheena, jossa työskentely kuvastui vahvasti arvioivana ja perhettä motivoivana työskentelynä. Perhetyön alkaessa arviointi on merkityksellistä ja se kuuluu olennaisena osana työskentelyn aloitukseen (Kananoja 2017). Perhetyön alkuvaiheen arvioinnilla kuvastetaan perhetyön työntekijän ammattitaitoa arvioida, onko perhetyö riittävä ja pystytäänkö perhetyöllä vastaamaan perheen tarpeisiin. Myös Pohjolainen (2019, 118) tuo väitöskirjassaan esille aloitusvaiheen merkitystä, jolloin luodaan yhteistä näkemystä perhetyön konkreettisista tavoitteista sekä työskentelyn tarkoituksesta (Pohjolainen 2019, 118). Arvioinnin lisäksi aloitusjaksossa tärkeänä näyttäytyi perhetyön työntekijän ja perheen välisen luottamuksellinen suhteen rakentaminen. Kananoja (2017) kuvaakin perheen ja perhetyön suhdetta luottamuksellisena yhteistyösuhteena, jota rakennetaan aloitusvaiheessa ja joka on edellytys vuorovaikutukseen perustavalle muutostyöskentelylle.

Aloitussvaiheessa yhteinen avoin keskustelu perheen tilanteesta ja perhetyön tavoitteista korostui tärkeänä huomioitavana seikkana. Keskustelussa on merkityksellistä avata perheelle ja ammattilaisille, miksi perheessä työskennellään, mitä perhetyön työskentelyllä tavoitellaan ja miten työtä perheen kanssa tehdään (Kananoja 2017). Tavoitteiden avaaminen konkreettisella tasolla on merkityksellinen ja välttämätön vaihe perhetyön prosessin alussa, jotta perhetyön työskentelyn olisi mahdollista toteutua suunnitelmallisena ja tavoitteellisena muutostyöskentelynä. Huolella sovitut tavoitteet, toimintatavat ja toimijoiden roolin

avaaminen perheen muutostyön kokonaisuudessa ovatkin tärkeä perusta muutostyön mahdollistamiseksi (Kananoja 2017).

Perhetyön prosessin toteutuksessa on erityisen merkityksellistä kiinnittää huomioita muutostyön edellyttämään tavoitteiden tarkempaan avaamiseen perhetyön prosessia toteutettaessa. Keväällä 2024 toteutetun sähköisen kyselyn perusteella Varhan perhetyön työntekijöistä yli puolet (55 %) koki, ettei perhetyön tavoitteita aseteta selkeästi. Ilmarinen (2023, 50) on tutkimuksessaan todennut myös, ettei sosiaalihuoltolain mukaisen perhetyön asiakkaiden ole ollut helppo hahmottaa heille suunnatun perhetyön tavoitteita ja sisältöä. Pohjolaisten tutkimuksen (2019, 117–118) mukaan erityisesti perhetyön työntekijät sekä perhetyön asiakasperheiden vanhemmat ovat kokeneet aloitusvaiheessa tapahtuvan työskentelyn konkreettisten tavoitteiden avaamisen olevan edellytys työskentelyn ja perheen tilanteen myöhemmälle arvioinnille.

Perhetyön yhteinen suunnittelu ja tavoitteiden asettaminen perheen, perhetyön työntekijän ja omatyöntekijän kesken osoittautui erityisesti huomioitavaksi seikaksi perhetyön prosessin kokonaisuudessa laadukkaana sosiaalihuoltolain mukaisen perhetyön palvelun toteuttamisen kannalta. Tavoitekeskustelun tulisi avata asiakkaalle hänen rooliaan, tehtäviään ja vastuita, sekä toisaalta antaa mahdollisuus ilmaista omia toiveitaan työskentelyä kohtaan (Kananoja 2017). Pohjolainen (2019, 118) nimeääkin yhteisen suunnittelun toimivan lähtökohhtana vuorovaikutussuhteelle, joka sisältää kunnioitusta ja luottamusta. Yhdessä läpikäytyt ja suunnitellut tavoitteet ovat puolestaan edellytys tavoitteiden myöhemmälle arvioinnille.

Varhan työntekijät toivat esille sähköisen kyselyn tuloksissa tarvetta tavoitteiden tarkemmalle kirkastamiselle ja pilkkomiselle pienemmiksi konkreettisiksi tavoitteiksi, mikä mahdollistaisi muutostyöskentelyn. Tavoitteellisuutta ja suunnitelmallisuutta korostettiin yhteiskehittämisen työpajan tuloksissa perhetyön prosessin oleellisena elementtinä. Perhetyön suunnitelman nähtiin toimivan suunnitelmallisuuden tukena ja perhetyön konkreettisen työskentelyn tukirakenteena. Pohjolainen (2019, 133–134) nostaa esille perhetyön työntekijän roolin, johon kuuluu olennaisesti vanhempien osallistaminen ja myös vastuuttaminen heidän perhettään koskevien tavoitteiden suunnitteluun ja arviointiin. Myös lasten kuuleminen ja osallistaminen on merkityksellistä, lisäksi lasten osallistamisen tiedetään lisäävän vanhempien sitoutumista työskentelyyn (Rautio 2016, 125). Yhteinen pohdinta ammattilaisen ja perheen välillä vaatii kuitenkin yhteisymmärryksen saavuttamista, joka saattaa haastaa yhteisen suunnitelman luomisessa. Yhteinen keskustelu ja vanhempien ottaminen mukaan suunnitteluun ja arviointiin on kuitenkin tärkeää ja sen tiedetään lisäävän heidän kokemustaan oman perhearkensa asiantuntijuudesta (Rautio 2016, 125).

Perhetyön suunnitelman käyttö osana perhetyön prosessia kuvastuu merkityksellisenä välineenä konkreettisten tavoitteiden nimeämiseen ja työskentelystä sopimiseen. Myös Pohjolainen (2019, 118–119) nostaa perhetyön työskentelysuunnitelman esiin työvälineenä, jonka tiedetään tukevan perheen ja työntekijöiden välillä konkreettisten tavoitteiden asettamista (Pohjolainen 2019, 118–119). Suunnitelmallisemmalle perhetyölle Varhassa voidaan nähdä olevan tarvetta sähköisen kyselyn tulosten perusteella. Perhetyön suunnitelman kirjaaminen on perhetyön työntekijän vastuulla, mikä myös mahdollistaa perhetyön työntekijälle keinon vaikuttaa selkeämpään tavoitteiden asettamiseen perhetyön työskentelyssä. Perhetyön suunnitelman järjestelmällinen käyttö näyttyy merkityksellisenä perhetyön työntekijöiden vaikuttamisen välineenä suunnitelmallisemman perhetyön toteutuksen mahdollistamiseksi ja tasalaatuisemman perhetyön toteuttamiseksi koko Varhan alueella.

Vertaiskehittämisen käynti Kymenlaakson hyvinvointialueelle nosti esiin perhetyön suunnitelman säännöllisen käytön merkityksen suunnitelmallisen ja tavoitteellisen työn toteutuksen välineenä. Haastatellut perhetyön esihenkilöt kokivat perhetyön suunnitelman säännöllisen käyttöönoton olleen suurin tekijä, jonka avulla hyvinvointialueella on päästy toteuttamaan vaikuttavampaa perhetyötä. Lisäksi suunnitelman säännönmukaisella käytöllä on koettu olleen positiivisia vaikutuksia perhetyön asiakkuuksien lyhenemiseen. Myös muut tutkimukset (Sekki 2018, 169; Pohjolainen 2019, 118–119) tukevat yhdessä sovittujen suunnitelmallisten tavoitteiden luomista yhdessä asiakkaiden ja ammattilaisten välillä. Perhetyön suunnitelmien on myös havaittu lisäävän viranomaisten ja perheen yhteistä tavoitetietoista toimintaa (Pohjolainen 2019, 118–119.) Sekki (2019, 169) toteaa tavoitteiden avaamisen ja konkretisoimisen olevan erityisesti asiakkaan näkökannasta merkityksellistä, jotta perhe on tietoinen perhetyöllä tavoiteltavista asioista ja on saanut osallistua työskentelyn sisällön suunnitteluun. Konkreettiset tavoitteet puolestaan ovat edellytys suunniteltujen tavoitteiden saavuttamisen arvioinnille ja laadukkaalle perhetyölle.

Asiakkaiden vahvempi osallistaminen koettiin sähköisen kyselyn tuloksissa tärkeänä kehittämisen kohtana, jotta perheessä tehtävän muutostyön onnistumiselle olisi paremmat mahdollisuudet. Asiakasosallisuuden mahdollistamiseksi ammattilaisen ja asiakkaan välinen vuorovaikutus on välttämätöntä ja sitä tarvitaan enemmän (Sampson & Chase 2022, 123). Vanhempien ottamisen aktiivisesti osallisiksi perhetyön tavoitteiden pohdintaan tiedetään myös lisäävän perheen kokemaa osallisuutta, perheen kokemusta oman tilanteensa asiantuntijuudesta, sekä sitoutumista työskentelyyn (Rautio 2016, 125). Perhetyöhön vaikuttavuuteen liittyy asiakkaan kokemus siitä, että tämä on tullut autetuksi omassa prosessissaan (Pohjolainen 2019, 136). Asiakkaan osallisuutta ja hänen kokemuksensa kuulemista on siis jatkossa tarpeen vahvistaa, jotta sosiaalihuoltolain mukaisen perhetyön palvelua voidaan tuottaa laadukkaasti. On kuitenkin huomioitava, että ammattilaisten ja vanhempien yhteinen

näkemyks on hankalampi saavuttaa silloin, kun perheen haasteet liittyvät vanhemmuuden haasteisiin kuin jos ne liittyisivät pelkästään lapseen ja hänen haasteisiinsa (Hietamäki 2015, 150–151). Vanhemmat myös kokevat osallisuutensa heikommaksi silloin, kun heillä itsellään on huolta omista vanhemmuuden taitojensa riittävydestä tai arjen toimivuudesta lapsensa palveluihin liittyvissä tilanteissa (Vuorenmaa 2016, 59–65).

Kehittämistyössä nousi esille tärkeä havainto lasten mielipiteen huomioimisesta perhetyön suunnittelun ja arvioinnin yhteydessä sekä koko perhetyön työskentelyn ajan. Lapsen näkökannan huomioiminen nousi eri kehittämismenetelmien aikana kuitenkin esille vain ajoittain. Monesti perhetyön työskentelyä ja prosessia tarkasteltiin vain vanhempien näkökulmasta. Lapsen näkökulmaan ja mielipiteen selvittämiseen tulisi kuitenkin kiinnittää erityistä huomioita. Myös valtakunnallisessa lapsistrategiassa linjataan lapsen oikeudesta tulla kohdatuksi osallisena, eikä vain toimintojen kohteena (Valtioneuvosto 2021, 35). On kuitenkin huomioitavaa, että lasten ja nuorten osallisuuden lisääminen vaatii vahvaa ammatillisuutta, sekä työntekijältä valmiutta muuttaa tekemisen tapoja palvelun sisällä (Peltola & Moisio 2017, 46). Työntekijöiden tapa kohdata perheet, sekä luoda puitteet osallisuuden toteutumisella on ratkaisevassa asemassa siinä, onko perheenjäsenillä mahdollisuus tulla kuuluisiksi ja osallistua päätöksentekoon (Vuorenmaa 2016, 17).

Kehittämistyön eri osa-alueissa nousi esiin lapsilähtöinen työskentely ja lapsen kuuleminen perhetyön työskentelyn suunnittelussa, tavoitteiden asettelussa ja edelleen arvioinnissa. Peltola ja Moisio (2017, 46–47) nostavat esiin, että lasten ja nuorten osallisuus tulisi nähdä aktiivisena palvelun perusteisiin sidottuna työskentelytapana. Lasten ja nuorten osallisuutta voidaan lisätä ammattilaisten kohtaamisissa, mahdollisuuksissa kertoa oma mielipide, sekä palveluissa toimimisen osallisuutena. (Peltola & Moisio 2017, 46–47.) Perhetyön suunnitelmaa luodessa ja edelleen arvioitaessa on merkityksellistä pysähtyä erityisesti pohtimaan, onko lasta ja nuorta aidosti kuultu ja mahdollistettu osallisuus oman palvelun suunnitteluun ja toteutukseen. Lapsen tilannetta arvioitaessa ei voida sivuuttaa lapsen mielipidettä siitä, miten hän itse kokee oman tilanteensa (Jaakola 2020, 138).

Kohtaamisen toteutuminen voidaan nähdä osallisuuden mahdollistamisen lähtökohtana. Luotettavat aikuiset, joille lasten ja nuorten on mahdollista kertoa ajatuksistaan ovat erityisen merkityksellisessä roolissa lasten ja nuorten osallisuuden mahdollistajina. On kuitenkin tärkeää huomioida, ettei osallisuuden kokemus mahdollistu pelkästään tapaamisesta, vaan se vaatii ammattilaiselta läsnäoloa, pysähtymistä ja halua kuulla lasta tai nuorta. (Kallinen ym. 2018, 21.) Huomioitavaa on, että vaikka työntekijät kokisivat perheen osallisuuden vahvistamisen tärkeänä osana omaa työtään, silti osallisuuden tukemisessa on havaittu puutteita (Vuorenmaa 2016, 17). Jaakola (2020, 137) nostaa myös esiin, että toisinaan esteenä voivat

olla organisaation tarjoamat resurssit, jotka eivät mahdollista riittävää aikaa lapsikeskeiselle työskentelylle.

Kehittämistyössä perhetyön työskentelyvaihe näyttäytyi toimivana. Sähköisen kyselyn vastauksissa nostettiin esille tarve perhetyön suunnitelmallisuuden lisäämiseen, sekä säännömukaisempaan tavoitteiden arviointiin. Yhteiskehittämisen työpajassa nousivat esiin kolmen kuukauden arviointisyklit perhetyön työskentelyvaiheelle, jotka alkavat yhteisellä suunnitelman luonnilla ja päättyvät työskentelyn arviointiin. Sähköisen kyselyn vastauksissa sekä yhteiskehittämisen työpajoissa korostui omatyöntekijän ja perhetyön työntekijän välinen yhteistyö. Omatyöntekijän roolin koettiin olevan tärkeä perhetyön tavoitteita suunniteltaessa ja myöhemmin arvioitaessa, sekä myös työskentelyn aikana. Pohjolainen (2019, 117) nostaa asiakasperheiden kokevan merkityksellisenä, että omatyöntekijä on mukana luomassa yhteistä näkemystä perhetyön konkreettisista tavoitteista ja työskentelyn tarkoituksesta (Pohjolainen 2019, 117). Yhteiskehittämisen työpajoissa nostettiin esille myös perheen muun verkoston merkitys ja tarpeen mukaan sen kutsuminen perhetyön arviointitapaamiseen.

Sähköisen kyselyn tuloksissa perhetyön päätösvaihe koettiin pääsääntöisesti toimivana. Eri tutkimus- ja kehittämismenetelmien avulla korostui yhteinen keskustelu perheen kanssa perhetyön päättämisestä, sekä perheen ohjaaminen perhetyön päättyessä tarpeen mukaan muihin palveluihin. Niin sähköisessä kyselyssä kuin yhteiskehittämisen työpajoissa nähtiin merkityksellisenä olla perheeseen yhteydessä sovittu ajan päästä perhetyön päättämisen jälkeen. Osassa Varhan alueita tästä on ollut kokemusta ja sen on koettu tukevan asiakaslähtöistä työskentelyn päättämistä osana laadukasta perhetyön prosessia.

Yhteiskehittäminen ja osallisuus kehittämistyössä

Sosiaalihuoltolain mukaisen perhetyön prosessikuvausta ja toimintamallia lähdettiin luomaan yhteiskehittämisen keinoin osallistaen kehittämistyöhön sekä ammattilaisia että asiakasperheiden vanhempia. Yhteiskehittämisen työpajojen lopputuloksena syntyi prosessikuvaus, joka rakentui tukemaan sosiaalihuoltolain mukaisen perhetyön konkreettista toteuttamista ja mahdollistamaan uuden toimintamallin juurruttamista koko Varhan alueelle. Tavoite yhteiskehittämisen hyödyntämisestä julkisen sektorin sosiaalialan kehittämistyössä näkyy lähinnä hankkeissa. Esimerkiksi Varsinais-Suomen tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus -hankkeen loppuraportti (Varsinais-Suomen tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus -hanke 2023) toteaa yhtenä keskeisenä periaatteena, että tulevaisuudessa on oleellista mahdollistaa ammattilaisten ja asiakkaiden yhdessä toteuttamaa palveluiden kehittämistyötä, mikä taas mahdollistaa laadukkaiden palveluiden oikea-aikaisen tuottamisen. Leväsluodon (2023, vii, 138) mukaan lasten ja perheiden palveluissa työskennellään ja kehitetään

työtä tyypillisesti moniammatillisella otteella, mutta asiakkaiden osallistamiselle ei juurikaan ole luotu käytäntöjä ja toimintatapoja. Käytännön tasolla yhteiskehittämisen hyödyntäminen edellyttää organisaation toimintakulttuurin muutoksia ja kehittämistoiminnan pitkän tähtäimen suunnittelua. Myös tässä kehittämistyössä näkyy se, ettei yhteiskehittäminen ole kehittämistyön toimintatapana tuttu myöskään Varhassa; sekä yhteiskehittämisen työpajoihin osallistuneet asiakkaat että ammattilaiset kertoivat osallistuvansa yhteiskehittämiseen Varhassa ensimmäistä kertaa.

Yhteiskehittämisen työpajaan kutsuttiin laajasti sosiaalihuoltolain mukaisen sosiaalityön ja perhetyön työntekijöitä. Leväsluoto (2023, 141–142) toteaa, että sosiaalialan ammattilaiset ovat nykypäivänä usein kuormittuneita perustyössään, eikä heillä ole aikaa tai energiaa osallistua muihin, esimerkiksi kehittämiseen liittyviin tehtäviin, vaikka he näkisivätkin ne tärkeinä ja tarpeellisina. Ammattilaisille on myös resursoitava riittävästi aikaa yhteiskehittämistyöhön osallistumiseen, jotta heillä on mahdollisuus prosessoida kehitettävää teemaa ja linkittää uusia näkökulmia omaan työhönsä. Yhteiskehittämisen työpajoihin ilmoittautui enemmän työntekijöitä kuin niihin kuitenkaan konkreettisesti osallistui. Tämä saattoi johtua siitä, että työntekijöiden työtilanne on niin kiireinen, ettei työpajoihin osallistumiseen ollut aikaa. Myös Varhan laaja toiminta-alue saattoi haastaa työntekijöitä: Matka Turussa toteutettuun työpajoihin saattoi olla pisimmillään yli tunnin. Yhteiskehittämisen työpajoihin osallistuneiden ammattilaisten kokemus työskentelystä oli kuitenkin erittäin positiivinen. Erityisen merkittävänä koettiin työpajat päättäneessä kokoavassa keskustelussa oman osaamisen ja kokemuksen arvostaminen osana kehittämistyötä, sekä kokemusten jakaminen samaa työtä tekevien ammattilaisten kanssa.

Yhteiskehittäminen vaatii ammattilaisilta yhdenvertaisten osallisuuden mahdollisuuksien luomista asiakasperheille. Johtaminen on merkityksellisessä asemassa luomassa ja tuke-
massa yhdenvertaisten rakenteiden muodostumista sekä yhteisen tahtotilan saavuttamista. Perheet kokevat tärkeänä mahdollisuuden saada osallistua palveluiden kehittämiseen, mutta silti heillä olevaa asiantuntemusta ei useinkaan hyödynnetä. (Kallinen ym. 2018, 20–22). Vuorenmaa (2016, 58) on väitöskirjassaan todennut, että erityisesti äidit, joiden elämässä on ollut lapsuuden aikaisia haasteita, kuten taloudellisia vaikeuksia, vanhemman alkoholiongelmia tai vanhempien mielenterveyden haasteita, ovat arvioineet oman osallisuutensa palveluiden kehittämiseen heikommaksi kuin äidit, joiden vanhemmilla ei ole ollut vastavia haasteita. Isillä edellä mainitut syyt eivät tutkimukseen mukaan vaikuttaneet osallisuuden kokemukseen. Isillä puolestaan lapsuuden perheissä olleet ristiriidat heikensivät palveluiden kehittämiseen liittyvää osallisuuden kokemusta.

Itäpuisto ym. (2022, 126–127) toteavat, että asiakasosallisuutta hyödynnetään useimmiten sosiaalityön arjen työn tasolla kokemusasiantuntijuutena tai vertaistukena palvelun asiakkaalle, mutta vain harvoin tasavertaisena kumppanina organisaation kehittämistyössä. Kehittämistyön suunnitteluvaiheessa Varhan lapsiperhepalveluiden johtaja ilmaisi selkeän toiveen siitä, että kehittämistyössä huomioidaan erityisesti asiakkaiden kokemukset ja näkökulmat. Asiakkaiden osallistuminen yhteiskehittämisen työpajoihin oli tässä kehittämistyössä kuitenkin varsin vähäistä. Tämä saattaa johtua siitä, että yhteiskehittäminen on toimintatapana asiakkaille vielä tuntematon, eivätkä asiakkaat kehittämistyön tekijöiden useista yrityksistä huolimatta rohkaistuneet tulemaan mukaan yhteiskehittämiseen ammatillaisten rinnalle oman elämänsä ja kokemuksensa asiantuntijoina. Toisena haasteena oli viestintä kehittämistyöstä sosiaalihuoltolain mukaisen perhetyön asiakkaille, joka toteutettiin perhetyön esihenkilöiden ja työntekijöiden kautta. Tämä toimintatapa valittiin salassapitosäännökset huomioiden. Jotta asiakkaiden kokemuksia saatiin nostettua esille mahdollisimman tehokkaasti, yhteiskehittämisen työpajan toivelista-tekniikalla kerätystä aineistosta nostettiin erityisesti jatkotyöskentelyn pohjaksi asiakkaiden havaintoja toimivista perhetyön työskentelytavoista.

10.2 Eettisyys ja luotettavuus

Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (TENK) määrittelee hyvien tieteellisten käytäntöjen periaatteiksi luotettavuuden, rehellisyyden, arvostuksen ja vastuunkannon. Hyvät tieteelliset käytännöt muodostuvat menettelytavoista, jotka mahdollistavat hyvien tieteellisten käytäntöjen toteutumisen koko tieteellisen toimintajakson ajan. Tieteellisen asiantuntijuuden keskiössä ovat läpinäkyvyys, perustellut valinnat, luottamuksellisuus, sekä lain mukaisten säännösten noudattaminen. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2023, 11, 14.) Kehittämistyön prosessi toteutettiin kokonaisuudessaan hyvän tieteellisen käytännön periaatteita noudattaen ja luottamuksellisuus huomioiden. Kehittämistyön menetelmät valittiin perustellusti tuottamaan tietoa kehittämistyön tueksi.

Tieteellisen työn tekemisessä suunnittelun, toteutuksen ja dokumentoinnin tulee toteutua avoimia tieteen periaatteita noudattaen sekä aiempi tutkimustieto huomioiden (Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2023, 13). Kehittämistyössä noudatettiin koko kehittämisprosessin ajan rehellistä, huolellista ja tarkkaa toimintatapaa. Kehittämistyöhön liittyvät menetelmät valittiin perustellusti, olemassa oleva tutkimustieto huomioiden niin, että ne tuottivat tietoa kehittämistyön kohteesta mahdollisimman monipuolisesta ja luotettavasti.

Yhteistyökumppaneiden kanssa on tärkeää sopia jo tutkimusta suunniteltaessa tutkimuksen tavoitteista, sekä tutkimukseen liittyvistä oikeuksista ja velvollisuuksista (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2023, 14). Kehittämistyötä suunniteltiin yhdessä yhteistyökumppanin

kanssa. Yhteistyökumppanin näkökulmia ja toiveita huomioitiin kehittämistyön suunnittelussa ja toteutuksessa. Yhteistyökumppanin kanssa pidettiin välitapaamisia kehittämistyön aikana ja yhteistyökumppanin edustajalle raportoitiin kehittämistyön aikana sen etenemisestä. Kehittämistyön valmistuttua yhteistyökumppania tiedotettiin sen keskeisistä tuloksista ja sovittiin käytännön toimista toimintamallin jalkauttamiseksi.

Eettisyys on huomioitu huolehtimalla tutkimusprosessissa tarvittavien lupien hankkimisesta, sekä eettisen ennakoarvioinnin tekemisestä ennen tutkimusaineiston keräämistä. Tutkimuseettinen neuvottelukunta (2023, 13) painottaa tutkimukseen osallistujien turvallisuutta ja sen huomioimista, ettei turvallisuus saa vaarantua tutkimuksen takia. Arvostuksen osoittaminen sekä tieteelliseen toimintaan osallistuvia että tutkittavaa kohdetta kohtaan on keskeistä. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2023, 13.) Kehittämistyön tutkimuslupa hankittiin yhteistyökumppanin toimintaohjeita noudattaen heti opinnäytetyösuunnitelman hyväksymisen jälkeen. Tutkimuslupaa ja tietosuojaselostetta noudatettiin huolellisesti. Kehittämistyön tekijät tekivät yhteistyötä yhteistyökumppanin tutkimuspalveluyksikön kanssa kehittämistyöhön liittyvien yksityiskohtien tarkentamiseksi, jotta kehittämistyö oli mahdollista toteuttaa tarkasti yhteistyökumppanin ohjeistuksia noudattaen.

Tutkimusaineistoon liittyvät näkökulmat kuten aineiston omistus- ja käyttöoikeudet, käsittely, säilyttäminen tietosuojalainsäädäntöä ja salassapitovelvoitteita noudattaen tulee huomioida tutkimusta suunniteltaessa ja tehtäessä (Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2023, 13–14). Kehittämistyössä kerättyä aineistoa säilytettiin ja se hävitettiin kehittämistyön päätyttyä asianmukaisesti. Kehittämistyössä huomioitiin salassapitovelvollisuus asiakasvanhempien osalta erityistä huolellisuutta noudattaen. Salassapitovelvollisuuden toteutuminen varmistettiin toimimalla niin, ettei kehittämistyöhön osallistuneen asiakkaan henkilötietoja kerätty kehittämistyön tekijöille, vaan heihin otettiin yhteyttä heidän kanssaan työskentelevien työntekijöiden, pääasiassa perhetyön työntekijöiden kautta. Yhteiskehittämisen työpaajaan osallistuneet eivät tienneet, kuka osallistujista oli asiakas ja kuka työntekijä, eikä kehittämiseen liittyviä asioita käsitelty työpajassa henkilökohtaisista rooleista käsin. Hyväksytty opinnäytetyö tullaan julkaisemaan Theseus-verkkokirjastossa.

Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto Arene ry on koonnut ammattikorkeakouluille suosituksia eettisen ja hyvän tieteellisen käytännön mukaisen tutkimuksen opinnäytetyöprosessista. Nämä suositukset perustuvat tiedeyhteisön kansallisiin ja kansainvälisiin tutkimuseettisiin linjauksiin, periaatteisiin ja suosituksiin sekä voimassa olevaan lainsäädäntöön. YAMK-opinnäytetyön tekijän tulee hallita hyvät tieteelliset käytännöt, tieteellisiin käytäntöihin liittyvät tutkijan vastuut, sekä hyvän tieteellisen käytännön loukkauksen tunnusmerkistö. YAMK-opinnäytetyön tekijän tulee myös tuntea hyvän tieteellisen käytännön

loukkausepäilyjen käsittelyn toimintamalli, menettelytavat eettiseen ennakoarviointiin liittyen, ammattialakohtaiset eettiset normistot sekä periaatteet, jotka koskevat ihmiseen kohdistuvaa tutkimusta. (Arene 2020, 3, 18.) Kehittämistyössä noudatettiin huolellisesti sosiaalialan eettisiä ohjeita, sekä tunnistettiin mahdolliset haasteet asiakkaita ja työntekijöitä osallistavissa tutkimusmenetelmissä.

Tieteellisen tutkimuksen eettisyys on nähtävissä myös toisten tutkijoiden työn arvostamisena ja julkaisuihin viittaamisena asiaankuuluvalla tavalla (Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2023, 14). Kehittämistyöhön liittyvä tiedonhankinta toteutettiin ohjeistusten mukaisesti. Kehittämistyössä hyödynnetty lähdemateriaali merkittiin asianmukaisesti ja huolellisesti noudattaen LAB-ammattikorkeakoulun ohjeita.

Kananen (2017, 69–71) on pohtinut luotettavuuden varmentamista toimintatutkimus-viitekehyksessä ja toteaa, että luotettavuuden tarkasteleminen on haastavaa, koska tutkimuksen tavoitteena on toiminnan muuttaminen. Lisäksi tutkimuksessa käytettävät erilaiset menetelmät hankaloittavat luotettavuuden arviointia. Luotettavuutta tulisikin arvioida tuotoksena saavutetun ratkaisun toimivuuden ja onnistumisen kautta. Myös tutkimusprosessin kokonaisuutta tulee tarkastella luotettavuuden näkökulmasta. Luotettavuuteen liittyy prosessin riittävä dokumentointi, jotta on mahdollista jäljittää tutkimuksen eri vaiheet, arvioida tehtyjä ratkaisuja ja perustella tutkijan tekemiä valintoja. Kehittämistyö dokumentoitiin huolellisesti menetelmien erityisyys huomioiden. Tuotoksena luotua toimintamallia arvioitiin hyödynnettävyyden ja käytännön työn näkökulmasta. Asiakastyöpajojen peruunnuttua asiakkaiden näkökulma jäi kehittämistyössä suunniteltua vähäisemmäksi. Kehittämistyön kokonaisuikataulu oli suunniteltu jo prosessin alussa, eikä sitä ollut mahdollista muokata, kun asiakastyöpajoihin liittyvä haaste ilmeni. Kehittämistyön väljempi aikataulu olisi saattanut mahdollistaa tutkimusmenetelmän vaihtamisen ja asiakkaiden vahvemman osallistamisen kehittämistyöhön.

10.3 Hyödynnettävyys ja jatkokehittämisideat

Kehittämistyö on toteutettu vahvasti yhteistyössä yhteistyökumppanin kanssa niin, että kehittämistyön tuloksena syntyvä sosiaalihuoltolain mukaisen perhetyön prosessikuvausta on mahdollista hyödyntää käytännön työn kehittämisen ja toteuttamisen tukena koko Varhan alueella ja näin vastata tarpeeseen tuottaa yhtenäistä palvelua kaikille Varsinais-Suomessa asuvien sosiaalihuoltolain mukaisen perhetyön asiakkaille. Varhan lapsiperhepalveluiden johdon kanssa on oleellista suunnitella kehittämistyön hyödyntämistä, sekä sen konkreettista jalkauttamisesta Varhan perhetyön käyttöön.

Lopputuotoksena perhetyön prosessin toimintamalli pyrkii ohjaamaan Varhan sosiaalihuoltolain mukaista työskentelyä kohti tasalaatuisempaa perhetyön palvelua koko Varsinais-Suomen alueella. Työskentelyn aikana korostui Varhan perhetyössä olevat hyvin erilaiset tiimirakenteet ja toimintakäytännöt. Maantieteellisesti on myös huomioitavaa Varhan sisällä olevat erilaiset kuntarakenteet. Varha muodostuu sekä suuremmista kaupungeista että pienistä maalaismaisista kunnista, jolloin perhetyön työskentelyä saattaa olla tarkoituksenmukaista muokata alueen erityispiirteitä huomioiden.

Perhetyön prosessin toimintamalli on pyritty luomaan niin, että sen käyttö mahdollistuisi koko Varhan alueella erilaisista toimintakäytännöistä ja työyhteisörakenteista huolimatta, keskeiset perhetyön elementit ja arvot huomioiden. Pääosaan on nostettu eri tutkimus- ja kehittämismenetelmien avulla saatu tieto hyvin toimivista perhetyön prosessin käytännöistä laadukkaan perhetyön prosessin toteutuksen mahdollistamiseksi.

Käytännön työn helpottamiseksi kehittämistyön tuloksiin on kirjattu muistilista jokaisen työskentelyvaiheen osalta helpottamaan huomioitavien ja merkityksellisten asioiden toteuttamista. Näin pyritään edelleen yhdenmukaistamaan Varhan alueen sosiaalihuoltolain mukaisen perhetyön prosessia ja huomioimaan kehittämistyössä esille nousseita perhetyön laatuun liittyviä tekijöitä. Kehittämistyössä keskiöön nousseet perhetyön suunnitelmallisuus ja tavoitteellisuus liittyvät myös palvelun laatuun. Suunnitelmallisuutta ja tavoitteellisuutta on mahdollista tukea käyttämällä työskentelyn tukena perhetyön suunnitelmaa, joka konkretisoi perheen prosessin tavoitteita ja tekee muutoksia näkyväksi sekä perheelle että työntekijöille.

Kehittämistyö tarjoaa yhteistyökumppani Varhalle valmiin toimintamallin ja prosessikuvauksen, jota on mahdollista hyödyntää koko Varhan toiminta-alueella. Prosessikuvauksen ja toimintamallin jalkauttaminen koko Varhan alueen sosiaalihuoltolain mukaiseen perhetyöhön on kuitenkin merkityksellistä, jotta toimintamallin hyödyt perhetyön resurssin oikein kohdentamiseen ja suunnitelmallisen perhetyön lisäämiseen voisivat toteutua. Vertaiskehittämisen käynti Kymenlaakson hyvinvointialueelle nosti esiin jalkauttamiseen vaadittavan pitkäkestoisen työn, riittävän työajan käytön, perhetyön esihenkilöiden työpanoksen sekä pitkäjänteisyyden merkityksen jalkautuksen onnistumiseksi.

Lapsen edun ensisijaisuus ja näkökulman huomiointi on nostettu kehittämistyön tuloksissa esiin. Silti on ollut huomioitavaa, että usein perhetyötä ja asiakasosallisuutta tarkastellaan vanhempien osallisuutena palvelun suunnitteluun ja arviointiin. Jatkokehittämisessä tulisi kiinnittää erityistä huomioita lapsen ja nuoren kokemuksiin perhetyön prosessista. Olisi tärkeä selvittää, miten lapsen ja nuoren osallisuutta omaan perhetyön prosessiin olisi mahdollista tukea laadukkaan perhetyön toteuttamisen lähtökohdista. Myös Pohjolainen (2019,

134) muistuttaa, että sosiaalihuoltolain mukaisen palvelun asiakas on lapsi (Pohjolainen 2019, 134). Lapsen näkökulman huomioiminen kehittämistyössä on keskeistä, jotta asiakkaan kokemus on mahdollista huomioida mahdollisimman kattavasti – ei vain vanhemman kokemuksen kautta, vaan myös lapsen kokemusta ikätasoisesti kuullen. On kuitenkin merkityksellistä huomioida, että lapsen kokemuksen ja mielipiteen tutkiminen eettisesti ja laadukkaasti vaatii erityisosaamista ja riittävää resurssointia.

Perhetyön prosessin yksi keskeisimmistä vaiheista on aloitusvaihe. Aloitusvaiheessa perhe ja perhetyön työntekijä tutustuvat toisiinsa ja heidän välilleen alkaa syntyä vähitellen luottamussuhde. Luottamus on merkityksellistä erityisesti perhetyön työskentelyssä, koska muutostyöskentely perustuu luottamukselle (Pohjolainen 2019, 134). Osana perhetyön kehittämistä ja organisointia on tarpeen korostaa perhetyön erityisyyttä ja huolehtia siitä, että luottamuksen rakentumista tuetaan myös käytännön työn rakenteissa. Perhetyön aloitusvaihetta olisi hyödyllistä tutkia laajemmin ja luoda yhdenmukaisten rakenteiden tueksi aloitusvaiheeseen tarkempi struktuuri, jotta aloitusvaihe olisi mahdollista toteuttaa tasalaatuisena työskentely koko perheen systeemi huomioiden.

Leväsluoto (2023, 139) kiinnittää huomiota siihen, että julkisen sektorin palvelukulttuuria sekä ammattilaisten ja palveluiden käyttäjien asenteita on suositeltavaa tutkia jatkossa tarkemmin, jotta on mahdollista löytää toimivia tapoja palvelun käyttäjien ja ammattilaisten aidon yhteisen kehittämisen vakiinnuttamiselle kehittämistyössä. Yhteiskehittämisen toimintamallia on siis oleellista hyödyntää tietoisesti jatkossa ja vahvistaa sen roolia osana kehittämisprosessessa huolehtimalla sen kiinnittymisestä Varhan rakenteisiin, jotta yhteiskehittämisestä on mahdollista muodostua vakiintunut toimintatapa.

Lähteet

- Ahlin, A. & Marcusson, L. 2017. Att arbeta med processer. Lund: Studentlitteratur AB.
- Ala-Laurinaho, A., Asikainen, I., Puro, V. & Teperi, A-M. 2022. Työprosessin mallintaminen työn yhteisen kehittämisen välineenä. Työterveyslaitos. Viitattu 9.6.2024. Saatavissa <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/143832/TTL-978-952-391-010-2.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Alasoini, T. 2021. Työntekijän muuttuva rooli työelämän kehittämisspuheessa. Teoksessa Kettunen, P. (toim.) Työntekijän osallisuus. Mitä se on ja mitä sillä tavoitellaan. Helsinki: Gaudeamus Oy, 36–54.
- Alasoini, T. & Selander, K. 2023. Työntekijöiden osallistumismahdollisuudet ja yrityksen tu-loksellisuus. Pitkittäistutkimukseen perustuva MEADOW-analyysi 2023. Työterveyslaitos. Viitattu 4.6.2024. Saatavissa <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/146189/TTL-978-952-391-093-5.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Alatalo, M., Lappi, K. & Petrelius, P. 2017. Lapsikeskeinen suojele ja perheen toimijuuden tukeminen lastensuojelun perhetyössä ja perhekuntoutuksessa. Kohti monitoimijaista, yhteisteistä perhetyötä. Työpaperi 21/2017. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 20.1.2024. Saatavissa https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/134616/URN_ISBN_978-952-302-859-3.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Alatalo, M., Miettunen, N., Liukko, E., Kettunen, N. & Normia-Ahlsten, L. 2019. Porrasteisuus lapsiperheiden sosiaalipalveluissa. Näkökulmia sosiaalihuoltolain toimeenpanoon ja palveluiden järjestämiseen. Työpaperi 39/2019. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 8.6.2024. Saatavissa https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/139080/URN_ISBN_978-952-302-797-8.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Anning-Dorson, T., Hinson, R. E., Amidu, M. & Nyamekye, M. B. 2018. Enhancing service firm performance through customer involvement capability and innovativeness. Management research news, vol 41, 1271–1289. Viitattu 14.1.2024. Saatavissa <https://www.proquest.com/docview/2120798771/fulltextPDF/E3F8949383B3416EPQ/1?accountid=202350&sourcetype=Scholarly%20Journals>
- Aquino, G. & Sorrentino, M. 2018. Case Study—Co-Creating School Meals Services. Teoksessa Brandsen, T., Steen, T. & Verschuere, B. (toim.) Co-Production and Co-Creation. Engaging Citizens in Public Services. New York: Routledge, 177–179. Viitattu 23.6.2024.

Saatavissa https://library.oapen.org/bitstream/handle/20.500.12657/25001/9781138700116_text.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Aravena, M. 2022. Lapsen suojelu. Toteuttaminen ja päätöksenteko. Käsikirja lapsen asioista päättävälle. Helsinki: Alma Talent.

Arene. 2020. Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset. Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto Arene Oy. Viitattu 12.9.2024. Saatavissa <https://www.arene.fi/wp-content/uploads/Raportit/2020/AMMATTIKORKEAKOULU-JEN%20OPINN%C3%84YTET%C3%96IDEN%20EETTISET%20SUOSITUK-SET%202020.pdf?t=1578480382>

Benzaghta, M. A., Elwalda, A., Mousa, M. M., Erkan, I. & Rahman, M. 2021. SWOT Analysis Applications: An Integrative Literature Review. Journal of Global Business Insights, 6(1), 55–73. Viitattu 7.6.2024. Saatavissa <https://digitalcommons.usf.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1148&context=globe>

Beresford, P. 2016. All Our Welfare: Towards Participatory Social Policy. Bristol: Policy Press. Viitattu 12.1.2024. Saatavissa <https://web-p-ebSCOhost-com.ezproxy.saimia.fi/ehost/ebookviewer/ebook/ZTAwMHh3d19fMTE1MjM1NV9fQU41?sid=be77ff25-942a-44b7-8a75-b5f1394402f3@redis&vid=0&format=EB&rid=1>

Brandsen, T. & Honingh, M. 2018. Definitions of Co-Production and Co-Creation. Teoksessa Brandsen, T., Steen, T. & Verschuere, B. (toim.) Co-Production and Co-Creation Engaging Citizens in Public Services. New York: Routledge, 9–17. Viitattu 8.6.2024. Saatavissa https://library.oapen.org/bitstream/handle/20.500.12657/25001/9781138700116_text.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Brandsen, T., Steen, T. & Verschuere, B. 2018a. Co-Creation and Co-Production in Public Services. Urgent Issues in Practice and Research. Teoksessa Brandsen, T., Steen, T. & Verschuere, B. (toim.) Co-Production and Co-Creation Engaging Citizens in Public Services. New York: Routledge, 3–8. Viitattu 8.6.2024. Saatavissa https://library.oapen.org/bitstream/handle/20.500.12657/25001/9781138700116_text.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Brandsen, T., Steen, T. & Verschuere B. 2018b. How to Encourage Co-Creation and Co-Production. Some Recommendations. Teoksessa Brandsen, T., Steen, T. & Verschuere, B. (toim.) Co-Production and Co-Creation Engaging Citizens in Public Services. New York: Routledge, 299–302. Viitattu 8.6.2024. Saatavissa https://library.oapen.org/bitstream/handle/20.500.12657/25001/9781138700116_text.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Coghlan, D. & Shani, A. B. 2018. Conducting Action Research for Business and Management Students. E-kirja. New Delhi: SAGE Publications Ltd. Sage Publications.

Grönroos, C. 2020. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. E-kirja. Helsinki: Talentum. Primo.

Hakovirta, M. & Kallio, J. 2020. Lapsiperheiden köyhyys & huono-osaisuus. E-kirja. Tampere: Vastapaino. Primo.

Harisalo, R. 2016. Drafting the future of management. Teoksessa Kilpi, E. (toim.) Perspectives on new work. Exploring emerging conceptualizations. Sitra studies 114. Sitra, 101–102. Viitattu 4.6.2024. Saatavissa <https://www.sitra.fi/app/uploads/2017/02/Selvitys114.pdf>

Harrikari, T, Romakkaniemi, M., Tiitinen, L. & Ovaskainen, S. 2021. Pandemic and Social Work: Exploring Finnish Social Workers' Experiences through a SWOT Analysis. British Journal of Social Work (2021) 51, 1644–1662. Viitattu 7.6.2024. Saatavissa <https://academic.oup.com/bjsw/article/51/5/1644/6199123>

HE 164/2014 vp. 2014. Hallituksen esitys eduskunnalle sosiaalihoitolaiksi ja eräksi siihen liittyviksi laeiksi.

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

Heikkinen, H.L.T. 2018. Toimintatutkimus: Kun käytäntö ja tutkimus kohtaavat. Teoksessa Valli, R. & Aarnos, E. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. E-kirja. Jyväskylä: PS-kustannus. Primo.

Helander, N., Ahonen, O., Houhala, K. & Jääskeläinen, A. 2020. Tiedolla johtaminen julkisella sektorilla: käytännön tapauksia eri hallinnon aloilta. Focus Localis 3/2020. Helsinki: Focus Localis ry. Viitattu 6.1.2024. Saatavissa <https://journal.fi/focuslocalis/issue/view/7896/1239>

Hietala, O. 2018. Sosiaalisen kuntoutuksen yhteiskehittämisessä osallisuus avautuu kaikille. Teoksessa Kostilainen, H. & Nieminen, A. (toim.) Sosiaalisen kuntoutuksen näkökulmia ja mahdollisuuksia. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu, 118–138. Viitattu 24.6.2024. Saatavissa https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/141721/Diak_Tyolama_13_verkko.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Hietämäki, J. 2015. Lastensuojelun alkuarvioinnin vaikutukset vanhempien näkökulmasta. Jyväskylän yliopisto. Väitöskirja. Viitattu 15.5.2024. Saatavissa

https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/46576/978-951-39-6257-9_vai-tos_220812014.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2022. Tutkimushaastattelu: teemahaastattelun teoria ja käytäntö. E-kirja. Helsinki: Gaudeamus. Primo.

Hujala, T. & Laihonen, H. 2023. Knowledge management in a regional integrated health and social care system. Journal of Integrated Care Vol. 31 No. 5, 15–28. Viitattu 6.1.2024. Saatavissa <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JICA-06-2022-0032/full/pdf?title=knowledge-management-in-a-regional-integrated-health-and-social-care-system>

Hämeen-Anttila, L. 2017. Lasten ja perheiden sosiaalipalvelut. Teoksessa Kananojaoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. (toim.) Sosiaalityön käsikirja. E-kirja. Helsinki: Tietosanoma. Primo.

Hyysalo, V. 2022. Yhteissuunnittelu ja palvelumuotoilu julkisen sektorin kehityssuuntina: kaupunkilaiset tekijöinä, käyttäjinä ja kumppaneina keskustakirjasto Oodin suunnittelussa. Lapin yliopisto. Väitöskirja. Viitattu 1.9.2024. Saatavissa https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/64956/Hyysalo_Virve.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ilmarinen, K., Vuorenmaa, M., Karvonen, S. & Lammi-Taskula, J. 2023. Tyydyttämätön palvelutarve lapsiperheitä tukevissa sosiaalipalveluissa. Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti 60 (2023), 38–56. Viitattu 14.1.2024. Saatavissa https://lut.primo.exlibrisgroup.com/permalink/358FIN_LUT/1hujjmv/cdi_openaire_primary_doi_dedup_6f20e7257884dfe7e4a66facf03ec605

Immonen, A. 2024. Tapaustutkimus – tiedolla johtaminen kansainvälisten pilvipalveluiden tietosuojatyössä. Jyväskylän Yliopisto. Väitöskirja. Viitattu 12.8.2024. Saatavissa https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/94564/978-952-86-0128-9_vai-tos10052024.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Innokylä. 2023. Perheiden sosiaalityön perhetyön toimintamallin kehittäminen Kymenlaaksossa. Viitattu 20.5.2024. Saatavissa <https://innokyla.fi/fi/toimintamalli/perheiden-sosiaalityon-perhetyon-toimintamallin-kehittaminen-kymenlaaksossa>

Itäpuisto, M., Kiili, J. & Malinen, K. 2022. Asiakasosallistuminen ja sen johtaminen lapsi- ja perhepalveluiden johtajien kuvaamana. Työelämän tutkimus 20 (1) 2022, 118–139. Viitattu 27.8.2024. Saatavissa <https://journal.fi/tyoelamantutkimus/article/view/102542/68126?acceptCookies=1>

Jaakola, A-M. 2020. Lapsen tilanteen arviointi lastensuojelun sosiaalityössä. University of Eastern Finland. Väitöskirja. Viitattu 15.8.2024. Saatavissa https://www.utu.fi/bitstream/handle/10024/158052/Väitöskirja_Jaakola_FINAL_urn_isbn_978-952-61-3435-2.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Jalonen, H. 2015. Tiedolla johtamisen näyttämö ja kulissit. Teoksessa Virtanen, P., Stenvall, J. & Rannisto P-H. (toim.) Tiedolla johtaminen hallinnossa. Teoriaa ja käytäntöä. Tampere: Tampere University Press, 40–68. Viitattu 6.1.2024. Saatavissa https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/100694/Virtanen_ym_Tiedolla_johtaminen.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Jalonen, H., Kokkola, J., Kaartemo, V. & Vähämaa, M. 2021. Sosiaalisen median hyödyntäminen nuorten palvelujen yhteiskehittämisessä. Hallinnon Tutkimus 40 (1), 5–22. Viitattu 8.6.2024. Saatavissa <https://journal.fi/hallinnontutkimus/article/view/107611/62940>

Jo, S. & Nabatchi. T. 2018. Case Study—Co-Producing Recommendations to Reduce Diagnostic Error. Teoksessa Brandsen, T., Steen, T. & Verschuere, B. (toim.) Co-Production and Co-Creation. Engaging Citizens in Public Services. New York: Routledge, 161–163. Viitattu 23.6.2024. Saatavissa https://library.oapen.org/bitstream/handle/20.500.12657/25001/9781138700116_text.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Jyväskylän yliopisto. 2021. Määrällinen analyysi. Viitattu 14.5.2024. Saatavissa <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/aineiston-analyysi-menetelmat/maarallinen-analyysi>

Kaartinen-Koutaniemi, M. 2002a. Case-esimerkkien vertailu ja bechmarking-malli. Teoksessa Hämäläinen, K. & Kaartinen-Koutaniemi, M. (toim.) Benchmarking korkeakoulujen kehittämisen välineenä. Helsinki: Edita Publishing Oy, 98–103.

Kaartinen-Koutaniemi, M. 2002b. Suositukset menetelmän soveltamista varten. Teoksessa Hämäläinen, K. & Kaartinen-Koutaniemi, M. (toim.) Benchmarking korkeakoulujen kehittämisen välineenä. Helsinki: Edita Publishing Oy, 104–108.

Kallinen, K., Laitinen, M., Lantela, L., Leinonen, J., Nikupeteri, A., Nurmi, H. & Turunen, T. 2018. Lasten, nuorten ja perheiden osallisuus monitoimijaisen yhteistyön mahdollisuuksina ja haasteina. Teoksessa Petrelius, P. & Eriksson, P. (toim.) Uudistuva lastensuojelu – kohti asiakkaiden ja ammattilaisten yhteistoimintaa. Työpaperi 32/2018. Helsinki: Terveystieteiden tutkimuskeskus, 14–23.

Kallinen, T. & Kinnunen, T. 2021. Toimintatutkimus. Teoksessa Vuori, J. (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu

1.8.2024. Saatavissa <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvalii/tutkimusasetelma/toimintatutkimus/>

Kananoja, A. 2017. Asiakastyön lähtökohdat sosiaalialalla. Teoksessa Kanaoja, A., Lähteenen, M. & Marjamäki, P. (toim.) Sosiaalityön käsikirja. E-kirja. Helsinki: Tietosanoma. Primo.

Kananen, J. 2017. Kehittämistutkimus interventiotutkimuksen muotona. Opas opinnäytetyön ja pro gradun kirjoittajalle. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kananoja, A. & Ruuskanen, K. 2019. Selvityshenkilön ehdotukset lastensuojelun toimintaedellytysten ja laadun parantamiseksi. Loppuraportti. Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 24.1.2024. Saatavissa [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161379/Selvityshenkilön edellytykset lastensuojelun.pdf](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161379/Selvityshenkilön_edellytykset_lastensuojelun.pdf)

Karjalainen, A. 2002. Mitä benchmarking-arviointi on? Teoksessa Hämäläinen, K. & Kaartinen-Koutaniemi, M. (toim.) Benchmarking korkeakoulujen kehittämisen välineenä. Helsinki: Edita Publishing Oy, 98–103.

Kauppinen, S., Kesäniemi, E., Luojus, S., Lange, P. & Lönn, N. 2020. Tarpeesta ratkaisuksi - Yhteiskehittämisen opas sosiaali- ja terveydenhuollossa. Forum Virium Helsinki & Laurea-ammattikorkeakoulu. Viitattu 27.8.2024. Saatavissa https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/355342/Forum%20Viriumin%20ja%20Laurean%20yhteisjulkaisu_Tarpeesta%20ratkaisuksi.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Keskitalo, E. 2021. Yhteiskehittämisen tausta ja käsite. Teoksessa Keskitalo, E. & Vuokila-Oikkonen, P. (toim.). Yhteiskehittämällä ratkaisuja sote-palveluihin. Kansalaiset ja palvelunkäyttäjät mukaan kehittämiseen. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu, 12–22.

Kinnunen, S. 2018. Osaksi yhteisöjä kehittämällä – aikuissosiaalityön uusi suunta. Teoksessa Kostilainen, H. & Nieminen, A. (toim.) Sosiaalisen kuntoutuksen näkökulmia ja mahdollisuuksia. Tampere: Diakonia-ammattikorkeakoulu, 177–199. Viitattu 24.6.2024. Saatavissa https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/141721/Diak_Tyolama_13_verkko.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Kivinen, T., Vanjusov, H. & Vornanen R. 2020. Asiakkaan ääni - osallisuus ja vaikuttamisen mahdollisuudet. Teoksessa Hujala, A. & Taskinen H. (toim.) Uudistuva sosiaali- ja terveysala. Tampere: Tampere University Press, 267–294.

Kivistö, M. & Hautala, S. 2020. Dokumentoitu asiakaslähtöisyys? Vammaissosiaalityön prosessit asiakasdokumenttien kuvaamana. Janus Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti, 28(3), 254–272. Viitattu 22.5.2024. Saatavissa <https://journal.fi/janus/article/view/77648/56227>

Klemola, K., Uusi-Ilkainen, J. & Askola, T. 2014. Sosiaali- ja terveyspalveluiden tietojohdamisen käsikirja. Helsinki: Sitra. Viitattu 6.1.2024. Saatavissa [https://www.sitra.fi/app/uploads/2017/02/Sosiaali ja terveyspalveluiden tietojohdamisen kasikirja-2.pdf](https://www.sitra.fi/app/uploads/2017/02/Sosiaali_ja_terveyspalveluiden_tietojohdamisen_kasikirja-2.pdf)

Laihonen, H. & Ahlgren-Holappa, J. 2020. Tieto päätöksenteossa – 10 vuotta tietojohdamista julkisella sektorilla. Helsinki: Focus Localis Ry. Viitattu 6.1.2024. Saatavissa <https://journal.fi/focuslocalis/issue/view/7896/1239>

Laihonen H. & Saranto, K. 2021. Tiedä ensin, johda sitten. Sote-tietojohdamisen osaamistarpeet sekä kansallisen koulutuksen ja tutkimuksen nykytila. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 6.1.2024. Saatavissa https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/163618/STM_2021_33_rap.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Laine, M. 2015. Esipuhe. Teoksessa Saarisilta, J. & Heikkilä, J. (toim.) Yhdessä innovoimaan – osallistuva innovaatiotoiminta ja sen johtaminen sosiaali- ja terveysalan muutoksessa. Osuva- tutkimushankkeen loppuraportti. Helsinki: Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos, 3. Viitattu 5.6.2024. Saatavissa [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/125768/URN ISBN 978-952-302-433-5.pdf?sequence=1](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/125768/URN_ISBN_978-952-302-433-5.pdf?sequence=1)

Laitinen, I. 2016. Työn mielekkyyden ja mahdollisuuksien tukeminen johtamisella. Teoksessa Syväjärvi, A. & Pietiläinen, V. (toim.) Inhimillinen ja tehokas sosiaali- ja terveysjohtaminen. Tampere: Tampere University press, s. 147–183. Viitattu 4.6.2024. Saatavissa [https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/100410/Syvajarvi %26 Pietilainen OA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/100410/Syvajarvi_%26_Pietilainen_OA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Laitinen, J., Selander, K., Ervasti, J. & Kivimäki, M. 2024. Mitä kuuluu hyvinvointialueiden työhyvinvoinnille. Helsinki: Työterveyslaitos. Viitattu 8.9.2024. Saatavissa https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/148158/TTL_978-952-391-148-2.pdf?sequence=5&isAllowed=y

Laki hyvinvointialueesta 611/2021.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021.

Laki sosiaali- ja terveydenhuoltoa ja pelastustoimea koskevan uudistuksen toimeenpanosta ja sitä koskevan lainsäädännön voimaansaattamisesta 616/2021.

Lehtola, J., Lumio, M., Lindfors, R. & Rantala, L. Lastensuojelun ja lapsiperhesosiaalityön tilannekuva Varsinais-Suomessa 2022. Varsinais-Suomen tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus -hanke: Lapsiperhesosiaalityön ja lastensuojelun kehittäminen. Viitattu

21.1.2024. Saatavissa <https://www.varha.fi/sites/default/files/2022-11/Lastensuojelun-ja-lapsiperhesosiaalityon-tilannekuva-Varsinais-Suomessa-2022.pdf>

Leinonen, T. 2016. The democratisation of design. Teoksessa Kilpi, E. (toim.) Perspectives on new work. Exploring emerging conceptualizations. Sitra studies 114. Sitra, 82–83. Viitattu 4.6.2024. Saatavissa <https://www.sitra.fi/app/uploads/2017/02/Selvityksia114.pdf>

Leskelä, R-L., Haavisto, I., Jääskeläinen, A., Helander, N., Sillanpää V., Laasonen, V., Ranta, T. & Torkki, P. 2019. Tietojohtaminen ja sen kehittäminen: tietojohtamisen arviointimalli ja suosituksia maakuntavalmistelu pohjalta. Helsinki. Valtioneuvoston kanslia. Viitattu 6.1.2024. Saatavissa https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161659/42_19_Tulevaisuuden_tietojohtaminen.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Leväsluoto, J. 2023. Transition Through Co-creation in Social and Healthcare Services? Tampere University. Väitöskirja. Viitattu 28.8.2024. Saatavissa <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/152860/978-952-03-3191-7.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Lindström, S. & Taipale, T. 2021. Koneiston osa, prosessin noudattaja ja tunteella mukana. Johtamistutkimuksen ja johtamisoppaiden osallisuus 1980-luvulta 2010-luvulle. Teoksessa Kettunen, P. (toim.) Työntekijän osallisuus. Mitä se on ja mitä sillä tavoitellaan. Helsinki: Gaudeamus Oy, 99–121.

Löhr, K., Weinhardt, M. & Sieber, S. 2020. The “World Café” as a Participatory Method for Collecting Qualitative Data. International Journal of Qualitative Methods. Vol. 19, 1–15. Viitattu 7.6.2024. Saatavissa <https://journals-sagepub-com.ezproxy.saimia.fi/doi/epub/10.1177/1609406920916976>

Martinsuo, M. & Blomqvist, M. 2010. Prosessien mallintaminen osana toiminnan kehittämistä. Tampere: Tampereen teknillinen yliopisto. Viitattu 9.6.2024. Saatavissa https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/128389/prosessien_mallintaminen.pdf?sequence=1

Merikukka, M. 2020. Lapsuuden elinolojen yhteydet aikuisuuden hyvinvointiin. Kansallinen syntymäkohortti 1987 -rekisteritutkimus. Oulun yliopisto. Väitöskirja. Viitattu 9.9.2024. Saatavissa <https://oulurepo.oulu.fi/bitstream/handle/10024/37000/isbn978-952-62-2530-2.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Meriluoto, T. 2018. Making Experts-by-experience. Governmental Ethnography of Participatory Initiatives in Finnish Social Welfare Organizations. Jyväskylän yliopisto.

Väitöskirja. Viitattu 13.1.2024. Saatavissa https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/60096/978-951-39-7603-3_vaitos24112018.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Miettinen, A. 1999. Organisaatioiden muutos- ja kehittämisprosessit – luonne ja dynamiikka. *Aikuiskasvatus* 19(1), 37–47. Viitattu 22.5.2024. Saatavissa <https://journal.fi/ai-kuiskasvatus/article/view/93201/51879>

Monforte, J., Netherway, J. & Smith, B. 2023. The world café is an unmethod within co-produced research. *Qualitative Research in Psychology*, 20:3, 398–419. Viitattu 7.6.2024. Saatavissa <https://www.tandfonline.com/doi/epdf/10.1080/14780887.2023.2239728?needAccess=true>

Mäkelä, T. 2015. Älykäs ja henkilöstölähtöinen sosiaali- ja terveystalouden uudistaminen. Teoksessa Saarisilta, J. & Heikkilä, J. (toim.) *Yhdessä innovoimaan – osallistuva innovaatiotoiminta ja sen johtaminen sosiaali- ja terveysalan muutoksessa*. Osuva- tutkimushankkeen loppuraportti. *Terveys- ja hyvinvoinnin laitos*, 231–244. Viitattu 5.6.2024. Saatavissa https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/125768/URN_ISBN_978-952-302-433-5.pdf?sequence=1

Mäkinen, T., Laaksonen, M., Lahelma, E. & Rahkonen, O. 2006. Lapsuuden olosuhteet ja aikuisuuden toimintakyky. *Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti* 2006: 43, 3–12. Viitattu 9.9.2024. Saatavissa <https://journal.fi/sla/article/view/2356/2195>

Nechanska, E., Hughes, E., & Dundon, T. 2020. Towards an integration of employee voice and silence. *Human Resource Management Review*, 30(2020), 1–13. Viitattu 5.6.2024. Saatavissa <https://text2fa.ir/wp-content/uploads/Text2fa.ir-Towards-an-integration-of-employee-voice-and-silence-1.pdf>

Niskala, A., Kairala, M. & Pohjola, A. 2017. Asiakkaan aseman ja toimijaroolin muutos. Teoksessa Pohjola, A., Kairala, M., Lyly, H. & Niskala, A. (toim.) *Kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveystaloudessa*. E- kirja. Tampere: Vastapaino. Primo.

Nivala, E. & Ryyänen, S. 2013. Kohti sosiaalipedagogista osallisuuden ideaalia. *Sosiaalipedagoginen Aikakauskirja*. 2013: 14, 9–41. Viitattu 1.8.2024. Saatavissa <https://doi.org/10.30675/sa.122317>

Ojasalo K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2015. *Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan*. E-kirja. Helsinki: Sanoma Pro Oy. Primo.

- Oksanen, K. 2017. Valtioneuvoston tulevaisuusselonteon 1. osa. Jaettu ymmärrys työn murroksesta. Valtioneuvoston kanslian julkaisusarja 13a/2017. Valtioneuvoston kanslia. Viitattu 13.9.2024. Saatavissa https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80036/13_17_tulevaisuusselonteko_osa1_FI.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Peltola, M. & Moision, J. 2017. Ääniä ja äänettömyyttä palvelukentällä: katsaus lasten ja nuorten palvelukokemuksia koskevaan tietoon. Helsinki: Nuorisoseura.
- Peltoniemi, J. 2018. Kaiken keskellä. Keskijohto strategisen muutoksen tekijänä ja kokijana. Jyväskylän yliopisto. Väitöskirja. Viitattu 5.6.2024. Saatavissa https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/59127/978-951-39-7514-2_v%C3%A4it%C3%B6s17082018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Perälä, M-L.; Halme, N. & Kanste, O. 2014. Lapsiperheiden kokemus palvelujen saatavuudesta ja riittävydestä. Teoksessa Lammi-Taskula, J. & Karvonen, S. (toim.) Lapsiperheiden hyvinvointi 2014. Helsinki: Terveystieteiden tutkimuskeskus, 228–241.
- Pohjola, A., Kemppainen, T., Niskala, A. & Peronius, N. 2019. Sosiaalityö osana yhteiskunnallista kehityskulkua. Teoksessa Pohjola, A., Kemppainen, T., Niskala, A. & Peronius, N. (toim.) Yhteiskunnallisen asemansa ottava sosiaalityö. E- kirja. Tampere: Vastapaino. Primo.
- Pohjolainen, A. 2019. Julkista lastensuojelun perhetyötä yksityiskodissa. Jyväskylän yliopisto. Väitöskirja. Viitattu 8.1.2024. Saatavissa https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/60843/Pohjolainen_Auli_screen.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Puusa, A. & Juuti, P. 2020. Toimintatutkimus. Sekä toimintaa että tutkimusta. Teoksessa Puusa, A. & Juuti, P. (toim.) Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. E-kirja. Helsinki: Gaudeamus. Primo.
- Puyt, R. W., Lie, F. B. & Wilderom, C. P. M. 2023. The origins of SWOT analysis. Long Range Planning 56, 1–24. Viitattu 7.6.2024, Saatavissa <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0024630123000110>
- Qi, F. & Wang, W. 2018. Employee involvement, public service motivation, and perceived organizational performance: testing a new model. International Review of Administrative Sciences 2018, Vol 84(4), 746–764. https://www.researchgate.net/publication/310782491_Employee_involvement_public_service_motivation_and_perceived_organizational_performance_testing_a_new_model
- Ranzato, M. 2018. Case Study—Balade Verte et Bleue and Îlot d’eau: Co-Creation and Co-Production for the Environment. Teoksessa Brandsen, T., Steen, T. & Verschuere, B. (toim.)

Co-Production and Co-Creation. Engaging Citizens in Public Services. E-kirja. New York: Routledge. Perlego, 191–194.

Ranzato, M. & Moretto, L. 2018. Co-Production and the Environment. Teoksessa Brandsen, T., Steen, T. & Verschuere, B. (toim.) Co-Production and Co-Creation. Engaging Citizens in Public Services. E-kirja. New York: Routledge. Perlego, 180–190.

Rautio, S. 2016. Neuvolan perhetyö vanhemmuuden varhaisena tukena ja yhteistyönä. University of Jyväskylä. Väitöskirja. Viitattu 17.8.2024. Saatavissa https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/49289/978-951-39-6578-5_vai-tos23042016.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rissanen, P. 2015. Toivoton tapaus. Autoetnografia sairastumisesta ja kuntoutumisesta. Kuntoutussäätiön tutkimuksia 88/2015. Kuntoutussäätiö. Väitöskirja. Viitattu 13.1.2024. Saatavissa https://julkaisut.kuntoutussaatio.fi/wp-content/uploads/Paivi_Rissanen.pdf

Ropes, D., van Kleef, H. & Douven, G. 2020. Learning in The World Café: an empirical evaluation. Journal of Workplace Learning. Vol. 32 No. 4, 2020, 303–316. Viitattu 7.6.2024. Saatavissa <https://www-emerald-com.ezproxy.saimia.fi/insight/content/doi/10.1108/JWL-10-2019-0126/full/pdf?title=learning-in-the-world-cafe-an-empirical-evaluation>

Salmenkaita, N., Soinu, P., Soininen, T., Hakala, T., Heinikangas, A. & Järvinen, R. 2019. Tiedosta toimeen: Julkishallinnon tietojohdaminen 2030 tietojohdaminen mati-hankkeessa – loppuraportti ja työryhmän puheenvuoro 2019. Vimana maakuntien digipalvelut. Viitattu 6.1.2024. Saatavissa <https://docplayer.fi/142125531-Tiedosta-toimeen-julkishallinnon-tie-tojohdaminen-2030.html>

Salonen, K., Eloranta, S., Hautala, T. & Kinos, S. 2017. Kehittämistoiminta ja kehittämisen menetelmiä ammatillisessa korkeakoulutuksessa. Turku: Turun ammattikorkeakoulu. Viitattu 7.6.2024. Saatavissa <https://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522166494.pdf>

Sampson, S.E. & Chase, R.B. 2022. Optimizing Customer Involvement: How Close Should You Be to Your Customers? California management review vol. 65, 119–146. Viitattu 14.1.2024. Saatavissa <https://journals-sagepub-com.ezproxy.saimia.fi/doi/epub/10.1177/00081256221118117>

Saukkonen, J. 2020. Towards Dynamic Knowledge Management in Technology-based SMEs. Jyväskylän Yliopisto. Väitöskirja. Viitattu 12.8.2024. Saatavissa https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/71621/978-951-39-8192-1_vai-tos11092020.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Sekki, S. 2018. Arki perhetyön kohteena. Tutkimus uuden työtavan kokeilusta Arki haltuun -hankkeessa. Helsingin yliopisto. Väitöskirja. Viitattu 17.8.2024. Saatavissa <https://helda.helsinki.fi/server/api/core/bitstreams/b50dc686-b688-482e-8742-3b20f46bd6aa/content>

Seppänen-Järvelä, R. 2004. Vertaisuuteen perustuvat kehittämis- ja arviointimenetelmät: innovatiivisia ratkaisuja. Teoksessa Seppänen-Järvelä, R. (toim.) Vertaismenetelmät kehittävän arvioinnin välineinä. Helsinki: Stakes, 11–16.

Sihvo S., Isola, A-M., Kivipelto, M., Linnanmäki, E., Lyytikäinen, M. & Sainio, S. 2018. Asiakkaiden osallistumisen toimintamalli. Loppuraportti. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 16/2018. Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 13.1.2024. Saatavissa https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160828/STM_r1618_Asiakkaiden%20osallistumisen%20toimintamalli.pdf

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.

Soto Hormazába, M. 2021. Emotional skills for service designers in co-creation practices. Lapin Yliopisto. Väitöskirja. Viitattu 9.6.2024. Saatavissa https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/64495/Soto_Mariluz_Acta%20electronica%20Universitatis%20Laponiensis300.pdf?sequence=1&isAllowed=y

STM. 2017. Sosiaalihuoltolain soveltamisopas. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2017:5. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

STM. 2018. Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma (LAPE). Loppuraportti. Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu. 28.1.2024. Saatavissa https://stm.fi/documents/1271139/4067344/LAPE_k%C3%A4rkihanke_loppuraportti_2019.pdf/87d61c67-cf44-75a7-7d4f-cc5d0b258b8c/LAPE_k%C3%A4rkihanke_loppuraportti_2019.pdf

STM. 2019a. Laatu ja potilasturvallisuus ensihoidossa ja päivystyksessä – suunnittelusta toteutukseen ja arviointiin. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2019:23. Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 24.1.2024. Saatavissa https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161737/STM_2019_23_Laatu- ja potilasturvallisuus_ensihoidossa ja paivystyksessa.pdf?sequence=1&isAllowed=y

STM. 2019b. Tiekartta 2030. Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön tulevaisuus selvitys. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2019:42. Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 20.1.2024. Saatavissa https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161612/R41_19_Tiekartta_2030.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Strömmer, P. 2004. Vertailukehittäminen: virtuaalikypärä nimeltä benchmarking. Teoksessa Seppänen-Järvelä, R. (toim.) 2004. Vertaismenetelmät kehittävän arvioinnin välineenä. Helsinki: Stakes, 55–64.

Sulander, J., Pekkarinen, L. & Sinervo, T. 2015. Osuva-tutkimushankkeen henkilöstökysely. Teoksessa Saarisilta, J. & Heikkilä, J. (toim.) Yhdessä innovoimaan – osallistuva innovaatiotoiminta ja sen johtaminen sosiaali- ja terveysalan muutoksessa. Osuva- tutkimushankkeen loppuraportti. Terveiden- ja hyvinvoinnin laitos, 33–52. Viitattu 5.6.2024. Saatavissa [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/125768/URN ISBN 978-952-302-433-5.pdf?sequence=1](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/125768/URN_ISBN_978-952-302-433-5.pdf?sequence=1)

Suomen perustuslaki 731/1999.

Särkelä-Kukko, M. 2014. Osallisuuden eriarvoisuus ja eriarvoistuminen. Teoksessa Jämsén, A. & Pyykkönen, A. (toim.) Osallisuuden jäljillä. Joensuu: Pohjois-Karjalan sosiaaliturvayhdistys ry, 34–50.

Tarvainen, M. 2017. Historialliset painolastit asiakkaiden aseman haastajina. Teoksessa Pohjola, A., Kairala, M., Lyly, H. & Niskala, A. (toim.) Kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveyspalveluissa. E-kirja. Tampere: Vastapaino. Primo.

THL. 2020. Lastensuojelun käsikirja. Perhetyö ja tehostettu perhetyö. Viitattu 6.1.2024. Saatavissa <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/lastensuojelun-avohuolto/lastensuojelun-avohuollon-tukitoimet/perhetyo-ja-tehostettu-perhetyo>

THL. 2022. Perhetyö. Terveiden ja hyvinvoinninlaitos. Viitattu 6.1.2024. Saatavissa <https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/sote-palvelut/sosiaalipalvelut/perhetyo>

THL. 2023a. Lasten ja nuorten hyvinvointi – Kouluterveyskysely 2023. Tytöistä yli kolmannes ja pojista joka viides kokee terveydentilansa keskinkertaiseksi tai huonoksi. Tilastoraportti 48/2023. Viitattu 25.8.2024. Saatavissa https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/147270/Lasten%20ja%20nuorten%20hyvinvointi%20Kouluterveyskysely%202023%20Tilastoraportti%2048_2023.pdf?sequence=1&isAllowed=y

THL. 2023b. Osallisuuden edistäjän opas. Ohjaus 10/2023. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 20.1.2024. Saatavissa [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/146717/URN ISBN 978-952-408-088-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/146717/URN_ISBN_978-952-408-088-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Tampere university Press.

Toivo-ohjelman loppuraportti 2023. 2023. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos; Valvira Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto; Kela. Viitattu 7.1.2024. Saatavissa https://api.hankeikkuna.fi/asiakirjat/88381e84-f372-41ed-92a1-dff3e648e45f/84779603-47f3-4ee3-8bf2-ca8babf9b1be/KIRJE_20230615120457.PDF

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi. E-kirja. Helsinki: Tammi. Primo.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2023. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa 2023. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan HTK-ohje 2023. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja 2/2023. Helsinki: Tutkimuseettinen neuvottelukunta. Viitattu 31.8.2024. Saatavissa https://tenk.fi/sites/default/files/2023-03/HTK-ohje_2023.pdf

Vakkala, H. & Syväjärvi, A. 2020. Tietokulttuurin ulottuvuudet sosiaali- ja terveydenhuollon uudistuvissa organisaatioissa – vuorovaikutteisen tiedolla johtamisen haaste. Hallinnon Tutkimus, 2/2020, 122–139. Viitattu 13.8.2024. Saatavissa <https://journal.fi/hallinnontutkimus/article/view/98085/56033>

Valli, R. 2018. Vastausten tulkinta määrällisessä tutkimuksessa. Teoksessa Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. E-kirja. Jyväskylä: PS-kustannus. Primo.

Valli, R. & Perkkilä, P. 2018. Sähköinen kyselylomake ja sosiaalinen media aineiston keruussa. Teoksessa Valli, R. & Aarnos, E. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: Virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. E-kirja. Jyväskylä: PS-kustannus. Primo.

Valtioneuvosto. 2019. Lapsen aika. Kohti kansallista lapsistrategiaa 2040. Valtioneuvoston julkaisuja 2019:4. Viitattu 25.8.2024. Saatavissa https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161441/VN_2019_4_Lapsen_aika.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Valtioneuvosto. 2021. Kansallinen lapsistrategia. Komiteamietintö. Kansallisen lapsistrategian parlamentaarinen komitea. Valtioneuvoston julkaisuja 2021:8. Valtioneuvosto. Viitattu 25.8.2024. Saatavissa https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162864/VN_2021_8.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Valtiovarainministeriö. 2024. Hyvinvointialueiden talouden näkymät 2024–2028. Valtiovarainministeriö. Viitattu 31.8.2024. Saatavissa <https://vm.fi/documents/10623/0/Hyvinvointialuetalouden+näkymät+vuosina+2024-2028.pdf/1eaaec2f-9594-4e45-6643->

Varsinais-Suomen hyvinvointialue 2024h. Henkilöstötreffit 26.4. Varsinais-Suomen hyvinvointialue. Viitattu 8.6.2024. Saatavissa rajoitetusti <https://varha.sharepoint.com/sites/Ajan-kohtaista/SiteAssets/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FAjan-kohtaista%2FSiteAssets%2FSitePages%2FTervetuloa%2DHenkil%C3%B6st%C3%B6treffille%2Dke%2D26%2E4%2E%2Dklo%2D8%2E30%2Dalkaen%2FHenkil%C3%B6st%C3%B6treffit%2D2604%2Dmateriaali%2Epdf&parent=%2Fsites%2FAjan-kohtaista%2FSiteAssets%2FSitePages%2FTervetuloa%2DHenkil%C3%B6st%C3%B6treffeille%2Dke%2D26%2E4%2E%2Dklo%2D8%2E30%2Dalkaen>

Varsinais-Suomen tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus -hanke. Oma-arviointi loppuraportti. 2023. Viitattu 28.8.2024. Saatavissa <https://innokyla.fi/sites/default/files/2024-02/V-S%20tulevaisuuden%20sote-keskushanke%20oma-arvio%20loppuraportti%2031122023.pdf>

Vehkalahti. 2019. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. E-kirja. Helsinki: Helsingin yliopisto. Primo.

Vilka, H. 2021. Tutki ja kehitä. E-kirja. Jyväskylä: PS-kustannus. Primo.

Vuorenmaa, M. 2016. Äitien ja isien osallisuus perheessä ja lapsen palveluissa sekä osallisuuteen yhteydessä olevat tekijät. Väitöskirja. Tampereen yliopisto. Viitattu 18.8.2024. Saatavissa <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131461/978-952-03-0019-7.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Vuorinen, T. & Huikkola, T. 2023. Strategiakirja. 25 työkalua. Helsinki: Alma Talent Oy.

Väyrynen, H. 2019. Constructing Innovativeness in the Organization Knowledge Management and Information Technology Management Perspective. Tampere University. Väitöskirja. Viitattu 12.8.2024. Saatavissa https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/114728/TUNI_v_yrynen.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Wihlman, T., Hoppe, M., Wihlman, U. & Sandmark, H. 2014. Employee-driven Innovation in Welfare Services. Nordic Journal of Working Life Studies, Vol. 4, Number 2, 159–179. Viitattu 4.6.2024. Saatavissa https://www.researchgate.net/publication/263089506_Employeedriven_Innovation_in_Welfare_Services/link/00b49539dd2a70ed64000000/download

Xie, X., Wang, H. & García, J. S. 2021. How does customer involvement in service innovation motivate service innovation performance? The roles of relationship learning and knowledge absorptive capacity. Journal of business research. Vol. 136, 630–643. Viitattu

14.1. 2024. Saatavissa https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0148296321005701?fr=RR-2&ref=pdf_download&rr=84c8e80f7d53d92e

Liite 1. Allekirjoitettu tutkimusasiakirja



ALLEKIRJOITETTU TUTKIMUSASIAKIRJA SIGNED RESEARCH DOCUMENT SIGNERAD FORSKNINGSDOKUMENT

Tutkimusasiakirja on allekirjoitettu liitteineen twoday X-Sign -palvelussa. Prosessin tunnus on 5479e0a4-6522-4114-8dad-aa4389e6bf24.

Research document is signed with attachments in the twoday X-Sign service. The process ID is 5479e0a4-6522-4114-8dad-aa4389e6bf24.

Uppsats är signerad med bilagor i tjänsten twoday X-Sign. Process-ID är 5479e0a4-6522-4114-8dad-aa4389e6bf24.

Allekirjoitukset/Signatures/Signaturer

Allekirjoittaja/
Signer/
Undertecknare



Allekirjoitusaika/
Signing time/
Signeringstid

14.03.2024 12:27

Allekirjoittaja/
Signer/
Undertecknare



Allekirjoitusaika/
Signing time/
Signeringstid

14.03.2024 15:45

Allekirjoittaja/
Signer/
Undertecknare



Allekirjoitusaika/
Signing time/
Signeringstid

15.03.2024 13:46

Allekirjoitetut asiakirjat/Signed documents/Undertecknade dokument

Asiakirja/
Document/
Dokument

2024-0364-OP Tutkimuslupa 263310.pdf

Perustiedot / Grundläggande information

Opinnäytetyön nimi / Lärdomsprovs namn *

Perhetyön prosessikuvauksen luominen
yhteiskehittämisen menetelmin

Opinnäytetyön lyhenne / Lärdomsprovs förkortning *

Prosessikuvaus

Projektinumerot / projektnumret

Lupakäsittelijä täyttää

Tillståndshandläggaren ifyller

Opinnäytetyön tekijän tiedot / Studiearbetets utförare

Sukunimi / Efternamn *

Lintula & Skog

Puhelinnumero / Telefonnummer

Etunimi / Förnamn *

Elina & Tuula

Sähköpostiosoite / E-post *

Oletko Varhan työntekijä? / Är du anställd på Varha? *

- Kyllä / Ja
 Ei / Nej

Yksikkö / Enhet *

Lapsiperhesos. työ

Opinnäytetyön lisätiedot / Ytterligare information om lärdomsprovet

Minkä tyyppinen opinnäytetyö on kyseessä? Vilken typ av examen avses? *

- AMK / Yrkeshögskola
 Kandidaattitutkinto / Kandidatexamen
 Ylempi AMK / Högre Yrkeshögskole -examen
 Pro Gradu
 Licensiaattitutkinto / Licentiatexamen
 Muu, mikä? / Annat, vad?

Kehen olet ollut yhteydessä Varhan yksikössä, jossa aiot opinnäytetyön suorittaa? Personen du varit i kontakt med på Varhas enhet, där examensarbetet utförs? *

Opinnäytetyön ohjaaja

Vain opinnäytetyön ohjaaja pystyy lähettämään hakemuksen käsittelyyn.

Lärdomsprovets handledare

Endast handledaren kan skicka ansökan för handläggning.

Sukunimi / Efternamn *

[REDACTED]

Etunimi / Förnamn *

[REDACTED]

Huom! "Hae"-toimintoa tulee käyttää aina henkilöitä lisättäessä.

Obs! Man måste alltid använda "Sök"-funktionen när man tillägger personer

Tehtävänimike / Titel

Sähköpostiosoite / E-post *

[REDACTED]

Yksikkö / Enhet *

Lapsiperheiden sosiaalityö alue 2

Vaihtoehtoinen sähköpostiosoite / Alternativ e-post

Puhelinnumero / Telefonnummer

Tutkimuksen yhteyshenkilöt

Forskingens kontaktpersoner

Sukunimi /
Efternamn

Lintula

Etunimi / Förnamn
Elina

Sähköpostiosoite / E-
post

[REDACTED]

Puhelinnumer
o /
Telefonnumme
r

Huom! "Hae"-toimintoa tulee käyttää aina henkilöitä lisättäessä.

Obs! Man måste alltid använda "Sök"-funktionen när man tillägger personer

Sukunimi /
Efternamn

Skog

Etunimi / Förnamn
Tuula

Sähköpostiosoite / E-
post

[REDACTED]

Puhelinnumer
o /
Telefonnumme
r

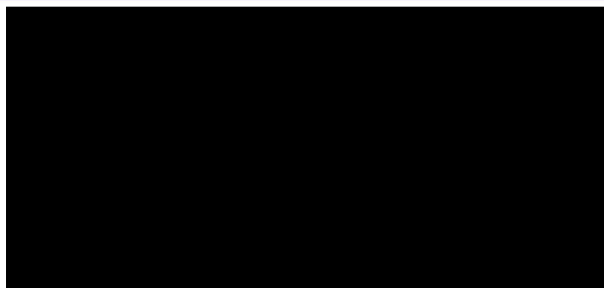
Huom! "Hae"-toimintoa tulee käyttää aina henkilöitä lisättäessä.

Obs! Man måste alltid använda "Sök"-funktionen när man tillägger personer

Pääsyn ja tulostuksen valvonta (ylläpitäjille)

Ohje: Käyttäjät joiden tunnus on listalla voivat nähdä ja muokata lomaketta. Tiedot päivitetään automaattisesti lomakeen muista osista. OnBase-käyttäjiä, joilla ei ole AD-tunnusta VSSHP:ssä, voidaan lisätä ja poistaa manuaalisesti.

AccessControl Mikg - Antaa pääsyn tähän dokumenttiin näille käyttäjille

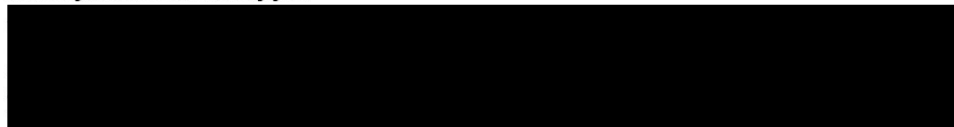


Käyttäjätunnus
LINTULA ELINA

Käyttäjätunnus
SKOG TUULA

Käyttäjätunnus
[REDACTED]

Ohje: Opinnäytetyön ohjaajalla on oltava käyttäjätunnus allaolevassa kentässä, se mahdollistaa hakemuksen lähetyksen käsittelyyn.



Käyttäjätunnus
[REDACTED]

Mille ajalle opinnäytetyön lupaa haetaan?

Tidsplan för lärdomsprovet?

Lupa myönnetään pääsääntöisesti enintään viideksi vuodeksi kerrallaan, paitsi rekisteritutkimuksissa enintään kymmeneksi vuodeksi.

Aloituspäivä /

Inledningsdatum*

14.03.2024

Lopetuspäivä /

Avslutningsdatum*

30.11.2024

Varhan yksikkö, jossa opinnäytetyö pääosin toteutetaan? *

Varhas enhet för huvudsakliga genomförandet?

Sosiaali- ja vammaispalvelut

Tutkittavien arvioitu lukumäärä / Uppskattat antal försökspersoner*

250

Normaalihoitoon kuulumattomien tutkimuskäyntien lukumäärä/tutkittava /

Antal vårdbesök, som inte hör till normalvård*

1

Tieteenala / Vetenskapsområde*

- Lääketiede / Medicin
 Hammaslääketiede / Tandvetenskap
 Hoitotiede / Vårdvetenskap
 Muu, mikä? / Annat, vad?

Muu tieteenala / Annat vetenskapsområde
Sosiaaliala

Mistä opinnäytetyön kustannukset katetaan? / Hur finansieras forskningen*

- 1 - Tutkimukselle perustetaan uusi projektinumero / Ett nytt projektnummer grundas
 2 - Kustannukset katetaan olemassa olevalta projektinumerolta / Täcks av ett befintligt projektnummer
 3 - Ei tutkimuksesta aiheutuvia kustannuksia, jotka laskutettaisiin Varhan projektinumeron kautta / Inga kostnader som täcks genom projektnummer

Olemassa oleva projektinumero / Existerande projektnummer

Yksikön resurssien käyttö*

Valitse vähintään yksi.

Användning av enhetens resurser*

Välj minst ett alternativ.

- Käytetään Varhan tiloja tai laitteita / Användning av Varhas utrymmen eller apparatur
 Tarvitaan Varhan henkilökunnan työpanosta / Användning av annan personal som inte tillhör forskningen (t.ex. sekreterare)
 Käytetään Varhan muita resursseja / Användning av Varhas övriga resurser
 Ei tarvetta yksikön resurssien käytölle / Inget behov av enhetens resurser

Opinnäytetyön hyödyt/vaikutukset Varhan toimintaan / Examensarbetets fördelar/effekterna på verksamheten inom Varha*

- Ei välitöntä sovellettavuutta / Ingen omedelbar tillämpning
 Välitön soveltuvuusarvo toimintaan / Omedelbart tillämpningsvärde för verksamheten

Mihin ja miten? / Vad och hur?

Perhetyön yhtenäistäminen ja tasavertaisen palvelun tuottaminen koko Varhan alueella.

Tarvitsetko opinnäytetyön tekemiseen Varhan rekisteritietoja? / Behöver du Varhas registeruppgifter för utförandet av examensarbetet?*

- Kyllä / Ja
 Ei / Nej

Rekisterinpitäjä / Registeransvarig*

- 1 - Varha
- 2 - Turun yliopisto / Åbo universitet
- 3 - Varhan ja Turun yliopiston yhteisrekisterinpitäjyys / Varha och Åbo universitet är gemensamt ansvariga
- 4 - Muu / Annat
- 5 - Ei muodostu henkilökisteriä / Inget personregister skapas

Lisätietoja / Ytterligare information

TurkuCRC:n lisäys: Opinnäytetyön ohjaaja oppilaitoksessa on Elina Kosonen [REDACTED]

Lisätäksesi liitteitä, avaa liiteosiot auki alla olevista otsikoista.

För att bifoga bilagor öppna bilagsdelen från nedanstående rubriker.

1. Lupahakemuksen liitetiedostot / Bilagor till tillståndsansökan*

Tutkimus- tai kehittämissuunnitelma /
Forsknings- eller utvecklingsplan* (1)

[2024-0364-OP Tutkimussuunnitelma](#)

Eettisen toimikunnan lausunto/lausunnot /
Utlåtande av Etiska kommitté (0)

Toimeksiantajan tietosuojaseloste tai muu
henkilötietojen käsittelyä kuvaava dokumentti /
Uppdragsgivarens dataskyddsbeskrivning eller
annat document, som beskriver behandlingen
av personuppgifter* (1)

[2024-0364-OP Tietosuojaseloste](#)

Tutkittavan informoimiseksi laaditut tiedote- ja
suostumuslomakkeet / För försökspersonen
gjorda informations- och samtyckesformulär (0)

2. Muut liitteet / Andra bilagor

Muu liite 1, mikä? / Annan bilaga 1
Tiedote, kyselyrunko, sähköposti

(3)

Liitetty asiakirja on poistettu (Asiakirjatunnus:
250467).

[2024-0364-OP MuuLiite Tutkimustiedote ja
kyselyrunko](#)

[2024-0364-OP MuuLiite](#)

[Tiedote, kyselyrunko, sähköposti](#)

Muu liite 2, mikä? / Annan bilaga 2
Saatekirjeet

(6)

[2024-0364-OP MuuLiite Saatekirjeet](#)

[2024-0364-OP MuuLiite Saatekirjeet](#)

[2024-0364-OP MuuLiite Saatekirjeet](#)

[2024-0364-OP MuuLiite Saatekirjeet](#)

[2024-0364-OP MuuLiite Saatekirjeet](#)

[2024-0364-OP MuuLiite Saatekirjeet](#)

Luvan edellytykset (lupakäsittelijä täyttää)

Lupa tietojen saamiseen salassa pidettävästä asiakirjasta voidaan myöntää hakijalle tieteellistä tutkimusta, tilastointia tai viranomaisen suunnittelu- ja selvitystyötä varten. Lupa voidaan myöntää, jos on ilmeistä, ettei tiedon antaminen loukkaa niitä etuja, joiden suojaksi salassapitovelvollisuus on säädetty.

Mahdolliset epäilyt hyvän tieteellisen käytännön loukkaamisesta käsitellään noudattaen Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohjetta "Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa" (www.tenk.fi)

Luvan yleisehdot (koskee kaikkia)

- Luvan nojalla saadut tiedot ovat salassa pidettäviä ja niitä saa käyttää vain lupahakemuksen liitteenä olevassa tutkimussuunnitelmassa määriteltyyn tutkimukseen.
- Tutkimuksen muut tiedot tulee saada laillisesti joko viranomaisluvalla tai tutkittavan suostumuksella.
- Saatuja tietoja ei saa luovuttaa, siirtää taikka myydä kolmannelle osapuolelle, eikä niitä voida liittää muihin kuin tätä tutkimusta varten suostumuksella tai viranomaisluvalla saatuihin tietoihin tai rekistereihin.
- Tutkimuksen aikana tutkimusrekisterin pitäjän on huolehdittava siitä, että tutkimuksessa muodostuvat yksittäisen henkilön identifiointin mahdollistavat tutkimusaineistot säilytetään tutkimuksen aikana omina, potilasasiakirjoista/sosiaalihuollon asiakirjoista/muun asiakas-, palvelu-, tai hallintotoiminnan asiakirjoista erillisinä aineistoinaan ja suojattuina asiattomalta pääsylvä tietoihin kaikissa käsitteilyn vaiheissa sekä manuaalisten että atk-teidostojen osalta siten, että vain luvassa mainituilla henkilöillä on oikeus käsitellä tietoja.
- Luvan nojalla saatuja salassa pidettäviä tietoja ei käytetä yksittäisiä tutkimushenkilöitä koskevassa päätöksenteossa.
- Tutkimuksen tulokset tulee julkistaa.
- Tietosuojasyyistä tutkimuksen tulokset tulee julkaista siten, ettei niistä voi tunnistaa yksittäisiä henkilöitä. Tulosten raportoinnissa ja julkaisemisessa on noudatettava tieteen yleisiä eettisiä ohjeita.
- Tutkimusluvan saajan on toimitettava tutkimusluvan myöntäneelle viranomaiselle julkaisujen kopiot tai muu vastaava selvitys tutkimuksen etenemisestä tutkimuksen päättyessä.
- Tutkimuksen päätyttyä yksittäisen henkilön identifioinnin mahdollistava tutkimusaineisto tulee hävittää tai siirtää arkistoitavaksi tai sen tiedot tulee muuttaa sellaiseen muotoon, ettei tiedon kohde ole niistä tunnistettavissa, kun henkilötiedot eivät ole enää tarpeen tutkimuksen suorittamiseksi tai sen tulosten asianmukaisuuden varmistamiseksi.
- Yksityisen tutkimusrekisterin osalta henkilötietoja sisältävä tutkimusaineisto voidaan arkistoida vain, jos se on tieteellisen tutkimuksen kannalta tai muusta syystä merkityksellinen ja kansallisarkisto on antanut siihen luvan. Aineisto tulee arkistoida korkeakoulun tai tutkimustyötä lakisääteisenä tehtävänä suorittavan laitoksen tai viranomaisen arkistoon kansallisarkiston määräysten mukaisesti. Kansallisarkisto voi antaa yhteisölle, säätiölle ja laitokselle luvan siirtää arkistoonsa omassa toiminnassaan syntyneitä henkilötietoja sisältäviä tutkimusaineistoja, jotka ovat tieteellisesti tai muusta syystä merkittäviä.
- Lupa voidaan peruuttaa, jos lupapäätökseen sisältyviä ehtoja rikotaan, jolloin luvan saajan on palautettava tutkimusta varten saamansa tiedot.
- Tutkimuksen vastuullisen johtajan tulee antaa lupapäätös tiedoksi kaikille tutkimusryhmä jäsenille ja valvoa lupaehtojen noudattamista.
- Jos tutkimusta suorittavassa organisaatiossa tai rekisterinpitäjän osalta tapahtuu olennaisia muutoksia, niistä tulee ilmoittaa luvan myöntäjälle, joka harkitsee edellyttääkö muutos uutta lupaa.

Erityisehdot

Tätä kyseessä olevaa tutkimusta koskevia erityisiä ehtoja.

Förutsättningar för forskningstillstånd (tillståndshanteraren ifyller)

Tillstånd kan å den sökande beviljas för sekretessbelagda dokument när det gäller vetenskaplig forskning, statistik eller myndighetens planerings- och utredningsarbete. Tillstånd kan beviljas om det är uppenbart att utlämnandet av data inte strider mot de intressen för vilka tystnadsplikt har fastställts.

Eventuella misstankar om kränkning av god vetenskaplig praxis handläggs i enlighet med forskningsetiska delegationens riktlinjer "God vetenskaplig praxis och hantering av misstänkta kränkningar av den i Finland" (www.tenk.fi)

Allmänna villkor för tillstånd

- För den information som erhållits genom tillståndet gäller tystnadsplikt och får endast användas för den forskning som anges i forskningsplanen som bifogas tillståndsansökan.
- Studiens övriga uppgifter ska erhållas lagligt, antingen genom myndighetens tillstånd eller med försökspersonens samtycke.
- Den information som erhålls får inte överlämnas, överlåtas eller säljas till tredje part, och den får inte bifogas andra uppgifter eller register än de som inhämtats för denna forskning med samtycke eller myndighetstillstånd.

- Under forskningen ska innehavaren av forskningsregistret se till att det forskningsmaterial som möjliggör identifiering av en enskild person förvaras under forskningen som separat material från patienthandlingar/ socialvårds-handlingar eller handlingar från annan kund-, service- eller administrativ verksamhet, och skyddas från obehörig åtkomst till uppgifterna i alla led av behandlingen, gällande både manuella- och datorfiler, så att endast de personer som nämns i tillståndet har rätt att behandla uppgifterna.
- Sekretessbelagd information som erhållits genom tillståndet, bör inte användas som underlag för beslutsfattning angående enskilda försöks-personer.
- Resultaten av forskningen bör offentliggöras.
- Av dataskyddsskäl ska resultaten av forskningen publiceras på ett sådant sätt, att enskilda personer inte kan identifieras. Vid rapportering och publicering av resultaten ska vetenskapens allmänna etiska riktlinjer följas.
- Mottagaren av forskningsstillståndet ska till den myndighet som beviljat forskningsstillståndet lämna kopior av publikationer eller annan liknande rapportering om forskningens framsteg efter avslutad forskning.
- Efter avslutad forskning ska det forskningsmaterial som möjliggör identifiering av en enskild person utplånas eller överflyttas för arkivering, eller ändras så att föremålet för uppgifterna inte kan identifieras utifrån dem, när personuppgifterna inte längre är nödvändiga för att genomföra forskningen eller för att säkerställa dess resultat.
- När det gäller privata forskningsregister kan forskningsmaterial som innehåller personuppgifter endast arkiveras om det är relevant för vetenskaplig forskning eller av andra skäl och riksarkivet har gett tillstånd till det. Materialet ska arkiveras i lärosätets arkiv eller den institution eller myndighet som bedriver forskningsarbete som en lagstadgad uppgift enligt riksarkivets föreskrifter. Riksarkivet kan ge en samfällighet, stiftelse eller institution tillstånd att till sitt arkiv överföra forskningsmaterial som innehåller personuppgifter som genererats i den egna verksamheten och som av vetenskapliga eller andra skäl är väsentliga.
- Tillståndet kan återkallas om villkoren i tillståndsbeslutet åsidosätts, varvid tillståndsinnehavaren bör återlämna de uppgifter som inhämtats för forskningen.
- Ansvarig ledare för forskningen ska meddela alla forskargrupsmedlemmar om tillståndsbeslutet och övervaka att tillståndsvillkoren följs.
- Om det sker väsentliga förändringar i den organisation som bedriver forskningen eller förändringar gällande den personuppgiftsansvarige, bör det rapporteras till tillståndsgivaren som överväger om förändringen kräver ett nytt tillstånd.

Specialvillkor

Specifika förutsättningar för i fråga varande forskning.

Kysely Varhan perhetyöstä

Sosiaalihuoltolain mukainen perhetyö Varhassa - kokemuksia perhetyön prosessista

Kiitos, kun osallistut kehittämään Varhassa tehtävää perhetyötä!

Kyselyn avulla pyritään kartoittamaan Varhassa omana työnä tehtävän perhetyön prosessin toimivia käytäntöjä, sekä prosessin eri vaiheissa olevia erityistä kehittämistä vaativia kohtia. Kyselyn avulla saatuja tuloksia tullaan käyttämään sosiaalihuoltolain mukaisen perhetyön prosessin kehittämistyön lähtökohtana.

Kyselyyn vastaamiseen menee aikaa noin 5–15 minuuttia.

Kysely sisältää monivalintakysymyksiä väittämiä perhetyön prosessiin liittyen, sekä muutaman avoimen kysymyksen, jotka valikoituvat vastustesi perusteella.

Vastaa monivalintakysymyksiin asteikolla 1–5 annetuilla vaihtoehdoilla. 1 = Täysin eri mieltä, 2 = Osittain eri mieltä, 3 = En osaa sanoa, 4 = Osittain samaa mieltä, 5 = Täysin samaa mieltä

Kokemuksesi on meille arvokas! Kiitos, että jaat sen.

Lupa käyttää kyselyssä antamiani tietoja kehittämistyössä *

- Annan luvan
- En anna lupaa

Kysymyksen säännöt

Lupa käyttää kyselyssä antamiani tietoja kehittämistyössä

Annan luvan

Ei vaihtoehdon sääntöjä

En anna lupaa

Työssäni toimin: *

Perhetyötä tekevänä työntekijänä

Perheen omana/vastuutyöntekijänä

Muuna perheen kanssa työskentelevänä työntekijänä

Teen pelkästään tehostettua perhetyötä tai ennalta ehkäisevää perhetyötä, eikä kysely koske minua

Kysymyksen säännöt

Työssäni toimin:

Perhetyötä tekevänä työntekijänä

Ei vaihtoehdon sääntöjä

Perheen omana/vastuutyöntekijänä

Ei vaihtoehdon sääntöjä

Muuna perheen kanssa työskentelevänä työntekijänä

Ei vaihtoehdon sääntöjä

Teen pelkästään tehostettua perhetyötä tai ennalta ehkäisevää perhetyötä, eikä kysely koske minua

Sääntö: Lopeta kysely

Jos vaihtoehto on valittu Lopeta kysely ja ohjaa vastaaja kiitossivulle.

Perhetyön prosessi kattaa perhetyön palvelun tilaamisesta työskentelyn päättämiseen ja yhteenvedon saakka.

Seuraavissa kysymyksissä käsitellään Varhan sosiaalihoitolain mukaista perhetyön prosessia lähtien perhetyön tarpeen havaitsemisesta työskentelyn päättämiseen saakka. Sosiaalihoitolain mukaista perhetyötä voidaan tuottaa palveluna lapsiperhesosiaalityön ja lastensuojelun asiakasperheille. Kyselyssä ei tarkastella ennalta ehkäisevää, eikä lastensuojelun tehostettua perhetyötä.

Perhetyön aloitusvaihe:

Perhetyön aloitusvaihe alkaa, kun vastuutyöntekijä havaitsee perhetyön tarpeen ja päättyy, kun perhetyö perheessä alkaa.

Perhetyön aloitusprosessi on toimiva

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Perhetyö on aloitettu perheessä oikea-aikaisesti

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Mikä on vaikuttanut aloituksen viivästymiseen

- Lähetekäytännöt
- Resurssipula
- Yhteisen ajan sopimisen haasteet Muu,
- mikä? _____

Kysymyksen säännöt

Mikä on vaikuttanut aloituksen viivästymiseen

Kysymys **Perhetyö on aloitettu perheessä oikea-aikaisesti** on *Näytä kysymyksiä* sääntö tälle kysymykselle

Kysymys **Perhetyö on aloitettu perheessä oikea-aikaisesti** on *Näytä kysymyksiä* sääntö tälle

Perhetyön tavoitteet asetetaan selkeästi

1

2

3

4

5

Asiakas on riittävän tasavertaisesti mukana työskentelyn tavoitteita suunniteltaessa

1

2

3

4

5

Miten perhetyön aloitusta pitäisi mielestäsi kehittää?

Perhetyön työskentelyvaihe

Tässä osiossa tarkastellaan perhetyön työskentelyn prosessia, johon sisältyy myös perhetyön työskentelyn arviointi. Perhetyön työskentelyprosessi toteutetaan perheessä palvelupäätöksen mukaisesti.

Perhetyön työskentelyvaihe perheessä on toimivaa

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Yhteistyö perhetyön ja sosiaalityön välillä on toimivaa

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Perhetyön työskentelyprosessi on suunnitelmallista

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Kysymyksen säännöt

1

Ei vaihtoehdon sääntöjä

2

Ei vaihtoehdon sääntöjä

3

Ei vaihtoehdon sääntöjä

4

5

Sääntö: Näytä kysymyksiä

Jos vaihtoehto on valittu Näytä kysymyksiä Mikä on vaikuttanut suunnitelmallisuuden onnistumiseen

Mikä on vaikuttanut suunnitelmallisuuden onnistumiseen

Kysymyksen säännöt

Mikä on vaikuttanut suunnitelmallisuuden onnistumiseen

Kysymys **Perhetyön työskentelyprosessi on suunnitelmallista** on *Näytä kysymyksiä* sääntö tälle kysymykselle

Kysymys **Perhetyön työskentelyprosessi on suunnitelmallista** on *Näytä kysymyksiä* sääntö tälle

Perhetyön tarpeellisuutta perheessä arvioidaan riittävästi ja säännönmukaisesti yhdessä perheen, perhetyön työntekijän sekä perheen vastuutyöntekijän kesken

1

2

3

4

5

Kysymyksen säännöt

Perhetyön tarpeellisuutta perheessä arvioidaan riittävästi ja säännönmukaisesti yhdessä perheen, perhetyön työntekijän sekä perheen vastuutyöntekijän kesken

1

Ei vaihtoehdon sääntöjä

2

Ei vaihtoehdon sääntöjä

3

Ei vaihtoehdon sääntöjä

4

Sääntö: Näytä kysymyksiä

Jos vaihtoehto on valittu Näytä kysymyksiä Mikä on vaikuttanut riittävään tarpeellisuuden arvioinnin onnistumiseen

5

Sääntö: Näytä kysymyksiä

Jos vaihtoehto on valittu Näytä kysymyksiä Mikä on vaikuttanut riittävään tarpeellisuuden arvioinnin onnistumiseen

Mikä on vaikuttanut riittävään tarpeellisuuden arvioinnin onnistumiseen

Kysymyksen säännöt

Mikä on vaikuttanut riittävään tarpeellisuuden arvioinnin onnistumiseen

Kysymys **Perhetyön tarpeellisuutta perheessä arvioidaan riittävästi ja säännönmukaisesti yhdessä perheen, perhetyön työntekijän sekä perheen vastuutyöntekijän kesken** on *Näytä kysymyksiä* sääntö tälle kysymykselle

Kysymys **Perhetyön tarpeellisuutta perheessä arvioidaan riittävästi ja säännönmukaisesti yhdessä perheen, perhetyön työntekijän sekä perheen vastuutyöntekijän kesken** on *Näytä kysymyksiä* sääntö

Perhetyön tavoitteita arvioidaan säännöllisesti

1

2

3

4

5



Kysymyksen säännöt

Perhetyön tavoitteita arvioidaan säännöllisesti

1

Ei vaihtoehdon sääntöjä

2

Ei vaihtoehdon sääntöjä

3

Ei vaihtoehdon sääntöjä

4

Sääntö: Näytä kysymyksiä

5

Sääntö: Näytä kysymyksiä

Jos vaihtoehto on valittu Näytä kysymyksiä Mikä on vaikuttanut tavoitteiden säännöllisen arvioinnin toteutumiseen

Mikä on vaikuttanut tavoitteiden säännöllisen arvioinnin toteutumiseen

Kysymyksen säännöt

Mikä on vaikuttanut tavoitteiden säännöllisen arvioinnin toteutumiseen

Ei vielä kysymyssääntöjä

Kysymys **Perhetyön tavoitteita arvioidaan säännöllisesti** on *Näytä kysymyksiä* sääntö tälle kysymykselle

Kysymys **Perhetyön tavoitteita arvioidaan säännöllisesti** on *Näytä kysymyksiä* sääntö tälle kysymykselle

Asiakas pystyy vaikuttamaan perhetyön tavoitteisiin ja niiden arviointiin

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Miten perhetyön työskentelyvaihetta tulisi mielestäsi kehittää?

Perhetyön päätösvaihe alkaa, kun perhetyön päättämisestä aletaan keskustelemaan asiakkaan ja ammattilaisen välillä. Päätösvaiheeseen sisältyy mahdollinen päätöstapaaminen perheen kanssa. Päätösvaihe päättyy, kun dokumentointi perhetyön työskentelystä on valmis.

Perhetyön päätösvaihe on toimivaa

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Perhetyön päättäminen suunnitellaan yhdessä asiakkaan kanssa

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Perhetyön prosessista kirjataan yhteenveto

1

2

3

4

5



Asiakas pystyy vaikuttamaan perhetyön jatkumiseen tai päättymiseen perheessä

1

2

3

4

5

Työskentelyn siirtyessä toiseen palveluun perhetyön nivelvaihe hoidetaan asiakaslähtöisesti

1

2

3

4

5

Miten perhetyön päätösvaihetta pitäisi mielestäsi kehittää?



Tutkimustiedote

Hei arvoisa kollegamme,

Opiskelemme LAB-ammattikorkeakoulussa sosionomin YAMK- tutkintoa, tulevaisuuden johtaja koulutusohjelmassa sekä lapsi- ja perhepalveluiden kehittämisen koulutusohjelmassa.

Opinnäytetyömme tavoitteena on nostaa esille Varsinais-Suomen hyvinvointialueen työntekijöillä olemassa olevaa kokemustietoa, sekä asiakkaiden kokemuksia laadukkaista perhetyön prosesseista ja hyödyntää esiin tullutta tietoa kehittämistyössä. Tavoitteena on myös pyrkiä yhtenäisten toimintamallien edistämiseen Varsinais-Suomen hyvinvointialueella, joilla pyritään edistämään asiakkaiden tasavertaista palvelun saantia koko hyvinvointialueen perhetyön asiakaskunnassa. Kehittämistyömme tarkoituksena on luoda sosiaalihuoltolainmukaiselle perhetyölle prosessikuvaus, jossa huomioidaan työntekijöiden ja asiakkaiden olemassa oleva kokemustieto toimivista perhetyön prosesseista.

Kehittämistyön onnistumiseksi tarvitsemme teidän asiantuntijoiden kokemustietoa perhetyön prosessiin liittyvistä hyvistä käytännöistä, toimintamalleista sekä perhetyön laatuun vaikuttavista näkökulmista. Kehittämistyö tehdään yhdessä teidän ammattilaisten ja perhetyön asiakkaiden kanssa.

Keittämistyössä noudatetaan hyvän tutkimuksellisen käytännön ohjeita ja eettisiä periaatteita. Opinnäytetyön aikana ei kerätä osallistujista henkilötietoja. Sähköisessä kyselyssä kysytään vastaajan asemaa perhetyön prosessissa ja selvitetään, työskenteleekö vastaaja perhetyön työntekijänä vai sosiaalityön viranhaltijana. Vastaajan henkilöllisyyttä vastauksien perusteella ei ole mahdollisuutta selvittää. Kaikki opinnäytetyön aikana saadut materiaalit ja tuotokset analysoidaan. Aineistoa käsitellään niin, ettei kenenkään yksittäisen henkilön vastuksia ole mahdollista tunnistaa. Opinnäytetyön valmistuttua kerätyt materiaalit hävitetään. Valmis opinnäytetyö julkaistaan Theseus- tietokannassa.

Kehittämistyöhön osallistuminen on täysin vapaaehtoista. Voit milloin tahansa keskeyttää tai peruuttaa kehittämistyöhön osallistumisen, eikä sinun tarvitse kertoa syitä päätöksellesi.

Osallistuminen kehittämistoimintaan katsotaan suostumukseksi, eikä erillisiä suostumuslomakkeita kerätä.

Saatteen liitteenä on tietosuojailmoitus. Toivottavasti innostut osallistumaan ja tuomaan oman asiantuntijuutesi työn kehittämiseksi sekä asiakkaidemme hyödyksi.

Vastaaamme mielellämme kysymyksiin, joten ole rohkeasti yhteydessä.

Ystävällisin terveisin,

Tuula Skog,

Elina Lintula,

**OPINNÄYTETYÖTÄ KOSKEVA
TIETOSUOJAILMOITUS
EU:n yleinen tietosuoja-asetus (2016/679)
artiklat 13 ja 14**

Mitä tarkoitusta varten henkilötietoja kerätään? / Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus

Henkilötietoja ei kerätä.

Opinnäytetyön aiheena on *Perhetyön prosessikuvauksen luominen yhteiskehittämisen menetelmin*. Yhteistyökumppanina toimii Varsinais-Suomen hyvinvointialue. Opinnäytetyön tavoitteena on luoda Varsinais-Suomen hyvinvointialueelle sosiaalihuoltolain mukaisen perhetyön prosessikuvaus, jonka avulla yhtenäistetään perhetyön toimintatapoja ja tuotetaan tasalaatuaista palvelua koko hyvinvointialueella. Opinnäytetyön keskiössä on yhteiskehittäminen asiakkaita, perhetyön työntekijöitä, vastuutyöntekijöitä, esihenkilöitä ja johtoa osallistaen.

Mitä tietoja keräämme? / Tutkimusrekisterin tietosisältö

Henkilötietoja ei kerätä.

Kyselyssä kerätään seuraava tieto: työntekijän asema työskentelyssä. Sähköisessä kyselyssä kysytään, onko vastaaja perhetyön työntekijä vai viranhaltija, joka tekee päätöksen perhetyöstä. Tiedot eivät sisällä tunnistetietoja.

Millä perusteella keräämme tietoja? / Henkilötietojen käsittelyn oikeusperuste

Henkilötietoja ei kerätä.

Mistä kaikkialta henkilötietoja keräämme / Tietolähteet

Henkilötietoja ei kerätä.

Kenelle tietoja siirretään? / Tietojen siirto tai luovuttaminen ulkopuolelle

Opinnäytetyön aikana saatuja tietoja ei luovuteta ulkopuolisille.

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

Tietoja ei siirretä EU:n tai ETA-alueen ulkopuolelle.

Kerättyjen tietojen turvallinen säilyttäminen / Rekisterin suojauksen periaatteet

Kerätyt tiedot eivät sisällä tunnistetietoja. Opinnäytetyön aikana kertyneitä tietoja säilytetään ainoastaan opinnäytetyön tekijän hallussa olevassa sähköisessä järjestelmässä, joka on salasanalla suojattu. Ainoastaan opinnäytetyöntekijöillä on mahdollisuus päästä käsiksi tietoihin.

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

Kerätty aineisto säilytetään ainoastaan opinnäytetyön kirjoituksen ajan, jonka jälkeen se hävitetään.

Kerätty aineisto ei sisällä tunnistetietoja ja se arkistoidaan opinnäytetyön kirjoituksen ajaksi opinnäytetyön tekijöiden henkilökohtaiseen sähköiseen arkistoon, joka on salanasuojattu.

Opinnäytetyön valmistuttua kerätty aineisto tuhoetaan.

Kyselyn ja työpajatyöskentelyn tuloksia käsitellään opinnäytetyön raportissa.

Millaista päätöksentekoa? / Automatisoitu päätöksenteko

Aineistoa käsiteltäessä ei tapahdu automaattista päätöksentekoa.

Oikeutesi / Rekisteröidyn oikeudet

Rekisteröidyllä on oikeus peruuttaa antamansa suostumus, milloin henkilötietojen käsittely perustuu suostumukseen. Tutkimuksen keskeyttämiseen ja suostumuksen peruuttamiseen mennessä kerättyjä tietoja voidaan käyttää osana tutkimusaineistoja.

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

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.

Tutkimusrekisterin tiedot

Rekisterin nimi: Perhetyön prosessikuvauksen luominen yhteiskehittämisen keinoin
Kyseessä on kertatutkimus
Opinnäytetyön kesto aika: 1.2.-30.11.2024
Saadut tiedot hävitetään viimeistään joulukuussa 2024 tai opinnäytetyön valmistuttua.

Rekisterinpitäjän ja yhteys henkilön tiedot

Tuula Skog



Elina Lintula,



Ilmoitettava rekisterinpitäjän ja yhteys henkilön (voivat olla sama henkilö) nimi sekä yhteystiedot.

Tutkimuksen suorittajat

Tuula Skog ja Elina Lintula

Tähän kirjataan kaikki ne henkilöt, joilla on tutkimuksen kuluessa oikeus käsitellä tutkimusrekisterin tietoja (tutkija ja muut mahdolliset henkilöt).



Saatekirje perhetyön ammattilaisille asiakastyöpajoihin liittyen

Hei arvoisa perhetyön ammattilainen,

Opiskelemme LAB-ammattikorkeakoulussa sosionomin YAMK- tutkintoa, tulevaisuuden johtaja koulutusohjelmassa sekä lapsi- ja perhepalveluiden kehittämisen koulutusohjelmassa.

Opinnäytetyömme tavoitteena on nostaa esille Varsinais-Suomen hyvinvointialueen työntekijöillä olemassa olevaa kokemustietoa, sekä asiakkaiden kokemuksia laadukkaista perhetyön prosesseista ja hyödyntää esiin tullutta tietoa kehittämistyössä. Tavoitteena on myös pyrkiä yhtenäisten toimintamallien edistämiseen Varsinais-Suomen hyvinvointialueella, joilla pyritään edistämään asiakkaiden tasavertaista palvelun saantia koko hyvinvointialueen perhetyön asiakaskunnassa. Kehittämistyömme tarkoituksena on luoda sosiaalihuoltolainmukaiselle perhetyölle prosessikuvaus, jossa huomioidaan työntekijöiden ja asiakkaiden olemassa oleva kokemustieto toimivista perhetyön prosesseista.

Perhetyön asiakkaiden näkemyksen esille tuomiseksi etsimme mukaan työpajoihimme Varhan perhetyön piirissä olleita asiakasperheiden vanhempia. Työpajaan osallistuvilla asiakasperheillä voi olla perhetyön prosessi käynnissä tai perhetyön työskentely on saattanut loppua muutama kuukausi sitten. Perheellä voi olla lastensuojelun asiakkuus tai he voivat olla sosiaalihuoltolain mukaisten lapsiperhepalveluiden piirissä. Tärkeää on huomioida, ettei perheessä ole menossa akuutti kriisitilanne.

Perhetyön ammattilaisena pyydämme sinulta, että voisit tarjota asiakasperheille mahdollisuutta osallistua kehittämistyöhön. Kehittämistyöpajat tullaan järjestämään kahdessa osassa. Työpajat tulevat olemaan 16.4.2024, joka toteutuu fyysisesti paikassa Linnankatu 31, 20100 Turku, sekä 18.4.2024, joka tullaan järjestämään virtuaalisesti teamsin välityksellä. Tarjoamme kahta vaihtoehtoista aikaa, jotta mahdollisimman usean asiakasperheen vanhemman osallistuminen kehittämistyöhön mahdollistuisi. Toivomme sinun arvioivan asiakkaan mahdollisuuksia osallistua läsnäoloa vaativaan kehittämistyöpajaan. Jos arvioit, ettei tämä ole asiakkaalle mahdollinen, voit tarjota hänelle mahdollisuutta osallistua

virtuaalisesti teamsin kautta järjestettävään työpajaan. Tarkemman informaation työpajoista löydät asiakkaille suunnatusta saatekirjeestä, jonka saat tämän kirjeen liitteenä. Toivomme, että jakaisit asiakasperheiden vanhemmille heille suunnattua saatekirjettä.

Perhetyön asiakkaat ovat merkityksellisessä roolissa kehittämistyön onnistumisessa, sekä aidon asiakasnäkökulman esiin tuomisessa palvelujen kehittämisen lähtökohtana. Perhetyön ammattilaisena sinä olet avainasemassa asiakkaiden löytämisessä kehittämistyöpajoihin. Työpaja on tarkoitettu perheiden vanhemmille, eikä meillä ole valitettavasti lastenhoitomahdollisuutta paikan päällä. Kehittämistyöpajassa tarjoillaan kahvia ja pientä purtavaa.

Kehittämistyössä noudatetaan hyvän tutkimuksellisen käytännön ohjeita ja eettisiä periaatteita. Opinnäytetyön aikana ei kerätä osallistujista henkilötietoja. Hyvä on kuitenkin huomioida, että tilaisuudessa on paikalla muita perhetyön asiakkaita. Osallistuminen ei vaadi erityisosaamista, eivätkä työpajat edellytä valmistautumista.

Keskustelutilaisuudessa syntyneitä tietoja ei yksilöidä, eikä nousseita kommentteja tai havaintoja yksilöidä. Kaikki opinnäytetyön aikana saadut materiaalit ja tuotokset analysoidaan. Aineistoa käsitellään niin, ettei kenenkään yksittäisen henkilön vastuksia ole mahdollista tunnistaa. Opinnäytetyön valmistuttua kerätyt materiaalit hävitetään. Valmis opinnäytetyö julkaistaan Theseus- tietokannassa.

Asiakas voi itse ilmoittautua suoraan kehittämistyöpajan vetäjille QR-koodin kautta. Voimme ottaa kehittämistyöpajoihin mukaan vain rajallisen osallistujamäärän, joten toimittehan nopeasti.

Vastaamme mielellämme kysymyksiin, joten ole rohkeasti yhteydessä.

Ystävällisin terveisin,

Tuula Skog,

Elina Lintula,



Saatekirje asiakastyöpajaan perhetyön asiakkaille

Hei arvoisa perhetyön asiakas,

Opiskelemme LAB-ammattikorkeakoulussa sosionomi YAMK-tutkintoa, tulevaisuuden johtaja koulutusohjelmassa sekä lapsi- ja perhepalveluiden kehittämisen koulutusohjelmassa.

Opinnäytetyömme tavoitteena on nostaa esille Varsinais-Suomen hyvinvointialueen työntekijöillä olemassa olevaa kokemustietoa, sekä asiakkaiden kokemuksia laadukkaista perhetyön prosesseista ja hyödyntää esiin tullutta tietoa kehittämistyössä. Tavoitteena on myös pyrkiä yhtenäisten toimintamallien edistämiseen Varsinais-Suomen hyvinvointialueella, joilla pyritään edistämään asiakkaiden tasavertaista palvelun saantia koko hyvinvointialueen perhetyön asiakaskunnassa. Kehittämistyömme tarkoituksena on luoda sosiaalihuoltolainmukaiselle perhetyölle prosessikuvaus, jossa huomioidaan työntekijöiden ja asiakkaiden olemassa oleva kokemustieto toimivista perhetyön prosesseista.

Perhetyön asiakkaina olette merkityksellisessä roolissa kehittämistyön onnistumisessa, sekä aidon asiakasnäkökulman esiin tuomisessa palvelujen kehittämisen lähtökohtana.

Kutsumme sinut mukaan kehittämistyöpajaan. Valittavana on kaksi aikavaihtoehtoa, työpajat toteutuvat saman sisältöisinä:

lähitapaaminen tiistaina 16.4.2024 klo 13–15.30 Turun keskustassa tai

etätapaaminen Teamsin välityksellä torstaina 18.4.2024 klo 17–19.

Osallistuminen työpajoihin on merkityksellistä, jotta kehittämistyössä olisi mahdollista aidosti huomioida asiakasnäkökulma. Kehittämistyöpajassa tavoitteenamme on kuulla teidän kokemuksistanne liittyen teillä toteutettuun perhetyön palveluun. Osallistumalla työpajaan teillä on mahdollisuus päästä vaikuttamaan tulevaisuuden perhetyöhön ja sen toimintatapoihin Varsinais-Suomen hyvinvointialueella. Kehittämistyöpajassa tarjoillaan kahvia ja pientä purtavaa. Työpaja on tarkoitettu perheiden vanhemmille, eikä meillä ole valitettavasti lastenhoitomahdollisuutta paikan päällä.

Kehittämistyössä noudatetaan hyvän tutkimuksellisen käytännön ohjeita ja eettisiä periaatteita. Opinnäytetyön aikana ei kerätä osallistujista henkilötietoja. Huomioithan kuitenkin, että tilaisuudessa on paikalla muita perhetyön asiakkaita. Sinulla ei tarvitse olla etukäteen erityisosaamista, eivätkä työpajat edellytä valmistautumista. Meille on tärkeintä, että saavut paikalle ja pääset osallistumaan pohdintaan oikeanlaisista toimintatavoista, jotka tukevat asiakasta perhetyön prosessin aikana.

Keskustelutilaisuudessa syntyneitä tietoja ei yksilöidä, eikä nousseita kommentteja tai havaintoja henkilöidä. Kaikki opinnäytetyön aikana saadut materiaalit ja tuotokset analysoidaan. Aineistoa käsitellään niin, ettei kenenkään yksittäisen henkilön vastuksia ole mahdollista tunnistaa. Opinnäytetyön valmistuttua kerätyt materiaalit hävitetään. Valmis opinnäytetyö julkaistaan Theseus- tietokannassa.

Kehittämistyöhön osallistuminen on täysin vapaaehtoista. Voit milloin tahansa keskeyttää tai peruuttaa kehittämistyöhön osallistumisen, eikä sinun tarvitse kertoa syitä päätöksellesi. Osallistuminen kehittämistoimintaan katsotaan suostumukseksi, eikä erillisiä suostumuslomakkeita kerätä.

Saatteen liitteenä on tietosuojailmoitus. Toivottavasti innostut osallistumaan ja tuomaan oman asiantuntijuutesi työn kehittämiseksi sekä asiakkaidemme hyödyksi.

Ilmoittautua voit meille alla olevan QR-koodin avulla. Jätäthän ilmoittautumislomakkeeseen sähköpostiosoitteesi. Saat ilmoittautuessasi sähköpostiisi tarvittavat tiedot tapaamisen paikasta. Pyydä tarvittaessa tukea ilmoittautumiseen perhetyön työntekijältäsi.

Ilmoittauduthan pikaisesti, koska voimme ottaa mukaan vain rajallisen määrän ilmoittautuneita.

Alla olevan koodin avulla pääset ilmoittautumaan työpajaan:



Vastaamme mielellämme kysymyksiin, joten ole rohkeasti yhteydessä.

Ystävällisin terveisin,

Tuula Skog, [REDACTED] Elina Lintula, [REDACTED]



Saatekirje perhetyön asiakkaille

Hei arvoisa perhetyön asiakas,

Opiskelemme LAB-ammattikorkeakoulussa sosionomin YAMK- tutkintoa, tulevaisuuden johtaja koulutusohjelmassa sekä lapsi- ja perhepalveluiden kehittämisen koulutusohjelmassa.

Opinnäytetyömme tavoitteena on nostaa esille Varsinais-Suomen hyvinvointialueen työntekijöillä olemassa olevaa kokemustietoa, sekä asiakkaiden kokemuksia laadukkaista perhetyön prosesseista ja hyödyntää esiin tullutta tietoa kehittämistyössä. Tavoitteena on myös pyrkiä yhtenäisten toimintamallien edistämiseen Varsinais-Suomen hyvinvointialueella, joilla pyritään edistämään asiakkaiden tasavertaista palvelun saantia koko hyvinvointialueen perhetyön asiakaskunnassa. Kehittämistyömme tarkoituksena on luoda sosiaalihuoltolainmukaiselle perhetyölle prosessikuvaus, jossa huomioidaan työntekijöiden ja asiakkaiden olemassa oleva kokemustieto toimivista perhetyön prosesseista.

Perhetyön asiakkaina olet merkityksellisessä roolissa kehittämistyön onnistumisessa, sekä aidon asiakasnäkökulman esiin tuomisessa palvelujen kehittämisen lähtökohtana.

Kutsumme sinut mukaan yhteiskehittämisen työpajaan 6.5.2024 sekä 28.5.2024. Osallistuminen työpajoihin on merkityksellistä, jotta kehittämistyössä olisi mahdollista aidosti huomioida asiakasnäkökulma. Osallistumalla työpajaan sinulla on mahdollisuus päästä vaikuttamaan tulevaisuuden perhetyöhön ja sen toimintatapoihin Varsinais-Suomen hyvinvointialueella. Kehittämistyöpajassa tarjoillaan kahvia ja pientä purtavaa. Työpaja on tarkoitettu perheiden vanhemmille, eikä meillä ole valitettavasti lastenhoitomahdollisuutta paikan päällä.

Kehittämistyössä noudatetaan hyvän tutkimuksellisen käytännön ohjeita ja eettisiä periaatteita. Opinnäytetyön aikana ei kerätä osallistujista henkilötietoja. Huomioithan kuitenkin, että tilaisuudessa on paikalla muita perhetyön asiakkaita sekä hyvinvointialueen lapsiperhesosiaalityön työntekijöitä. Kaikilla työpajaan osallistuvilla työntekijöillä on vaitiolovelvollisuus. Sinulla ei tarvitse olla etukäteen erityisosaamista, eivätkä työpajat edellytä

valmistautumista. Meille on tärkeintä, että saavut paikalle ja pääset osallistumaan pohdintaan oikeanlaisista toimintatavoista, jotka tukevat asiakasta perhetyön prosessin aikana.

Keskustelutilaisuudessa syntyneitä tietoja ei yksilöidä, eikä nousseita kommentteja tai havaintoja henkilöidä. Keskustelutilaisuudesta voidaan nostaa esiin eri esihenkilöportaan mahdollisia eroavia näkemyksiä, sekä asiakkaiden ja työntekijöiden eroavia näkemyksiä, jos se on kehittämistyön toteutuksen kannalta merkityksellistä. Kaikki opinnäytetyön aikana saadut materiaalit ja tuotokset analysoidaan. Aineistoa käsitellään niin, ettei kenenkään yksittäisen henkilön vastuksia ole mahdollista tunnistaa. Opinnäytetyön valmistuttua kerätyt materiaalit hävitetään. Valmis opinnäytetyö julkaistaan Theseus- tietokannassa.

Kehittämistyöhön osallistuminen on täysin vapaaehtoista. Voit milloin tahansa keskeyttää tai peruuttaa kehittämistyöhön osallistumisen, eikä sinun tarvitse kertoa syitä päätöksellesi. Osallistuminen kehittämistoimintaan katsotaan suostumukseksi, eikä erillisiä suostumuslomakkeita kerätä.

Saatteen liitteenä on tietosuojailmoitus. Toivottavasti innostut osallistumaan ja tuomaan oman asiantuntijuutesi työn kehittämiseksi sekä asiakkaidemme hyödyksi.

Ilmoittautua voit meille sähköpostilla tai oman perhetyöntekijäsi välityksellä 10.4.2024 mennessä.

Vastaamme mielellämme kysymyksiin, joten ole rohkeasti yhteydessä.

Ystävällisin terveisin,

Tuula Skog,

Elina Lintula,

Liite 8. Saatekirje perhetyön ammattilaisille yhteiskehittämisen työpajaan



Saatekirje perhetyön ammattilaisille yhteiskehittämisen työpajaan

Hei arvoisa perhetyön ammattilainen,

Opiskelemme LAB-ammattikorkeakoulussa sosionomin YAMK- tutkintoa, tulevaisuuden johtaja koulutusohjelmassa sekä lapsi- ja perhepalveluiden kehittämisen koulutusohjelmassa.

Opinnäytetyömme tavoitteena on nostaa esille Varsinais-Suomen hyvinvointialueen työntekijöillä olemassa olevaa kokemustietoa, sekä asiakkaiden kokemuksia laadukkaista perhetyön prosesseista ja hyödyntää esiin tullutta tietoa kehittämistyössä. Tavoitteena on myös pyrkiä yhtenäisten toimintamallien edistämiseen Varsinais-Suomen hyvinvointialueella, joilla pyritään edistämään asiakkaiden tasavertaista palvelun saantia koko hyvinvointialueen perhetyön asiakaskunnassa. Kehittämistyömme tarkoituksena on luoda sosiaalihuoltolainmukaiselle perhetyölle prosessikuvaus, jossa huomioidaan työntekijöiden ja asiakkaiden olemassa oleva kokemustieto toimivista perhetyön prosesseista.

Opinnäytteenä tehtävä kehittämistyö toteutetaan tutkimuksellisenä kehittämistyönä. Tutkimus- ja kehittämismenetelminä kehittämistyössä käytetään sähköistä kyselyä, joka kohdennetaan koko perhetyötä koskevalle sosiaalipalveluiden henkilöstölle. Lisäksi kehittämismenetelminä käytetään perhetyön esihenkilöille ja lapsiperhepalveluiden päälliköille kohdennettua SWOT- analyysiä, asiakastyöpajoja, benchmarkingia sekä yhteistä työpajaa, johon toivomme saavamme osallistujia niin perhetyön asiakaskunnasta, perhetyön työntekijöistä, perhetyön esihenkilöistä, sekä asiakkaiden vastuutyöntekijöistä ja lapsiperhepalvelupäälliköistä.

Perhetyön ammattilaisena olet merkityksellisessä roolissa laadukkaaseen lopputulokseen pääsemiseksi. Kutsumme sinut mukaan tuomaan ammattitaitosi yhteiskehittämisen työpajaan 6.5.2024 sekä 28.5.2024. Osallistuminen työpajoihin on merkityksellistä, jotta alueenne perhetyön ammattilaisten ääni tulee kuuluviin ja saamme mahdollisimman kattavasti osallistujia koko Varhan alueelta. Työpajat toteutetaan työpäivien sisällä ja ne ovat

osallistujille työaikaa. Ennen työpajaa osallistujille tarjotaan kahvia, joten on hyvä saapua paikalle ajoissa.

Kehittämistyössä noudatetaan hyvän tutkimuksellisen käytännön ohjeita ja eettisiä periaatteita. Opinnäytetyön aikana ei kerätä osallistujista henkilötietoja. Keskustelutilaisuudessa syntyneitä tietoja ei yksilöidä, eikä nousseita kommentteja tai havaintoja henkilöidä. Keskustelutilaisuudesta voidaan nostaa esiin eri esihenkilöportaan mahdollisia eroavia näkemyksiä, sekä asiakkaiden ja työntekijöiden eroavia näkemyksiä, jos se on kehittämistyön toteutuksen kannalta merkityksellistä. Kaikki opinnäytetyön aikana saadut materiaalit ja tuotokset analysoidaan. Aineistoa käsitellään niin, ettei kenenkään yksittäisen henkilön vastuksia ole mahdollista tunnistaa. Opinnäytetyön valmistuttua kerätyt materiaalit hävitetään. Valmis opinnäytetyö julkaistaan Theseus- tietokannassa.

Kehittämistyöhön osallistuminen on täysin vapaaehtoista. Voit milloin tahansa keskeyttää tai peruuttaa kehittämistyöhön osallistumisen, eikä sinun tarvitse kertoa syitä päätöksellesi. Osallistuminen kehittämistoimintaan katsotaan suostumukseksi, eikä erillisiä suostumuslomakkeita kerätä.

Saatteen liitteenä on tietosuojailmoitus. Toivottavasti innostut osallistumaan ja tuomaan oman asiantuntijuutesi työn kehittämiseksi sekä asiakkaidemme hyödyksi.

Vastaamme mielellämme kysymyksiin, joten ole rohkeasti yhteydessä.

Ystävällisin terveisin,

Tuula Skog,

Elina Lintula,

Liite 9. Tervetuloa Varhan tulevaisuuden perhetyön asiakkuuteen

Valitse ensin oma roolisi kehittämistyöpajassa ympäröimällä seuraavista vaihtoehdoista sopivin

Perhetyön asiakas,

Perhetyön ammattilainen,

Shl:n vastuutyöntekijä tai muu asiakkaan asioista vastaava työntekijä



Tervetuloa Varhan tulevaisuuden perhetyön asiakkuuteen!

On vuosi 2030 ja tällä hetkellä perhetyön palvelut toimivat sujuvasti ja toimivasti. Perhetyön asiakasperheet ovat tyytyväisiä saamaansa palveluun ja tukeen, sekä yhteistyö eri toimijoiden kanssa sujuu parhaalla mahdollisella tavalla. Jatka tarinaa seuraavien kolmen alustuksen alle ja kerro, miten Unelma Auvoisen perheen asiassa perhetyön palvelu etenee perhetyön tarpeen havaitsemisesta palvelun päättämiseen saakka.

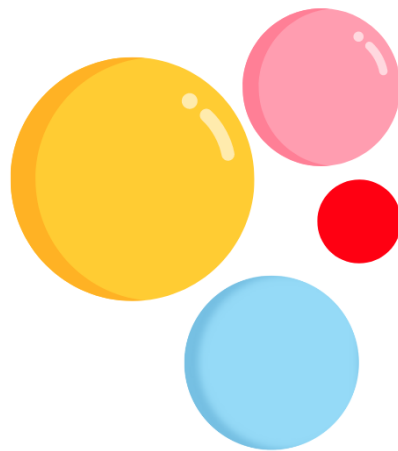
Unelma on 14-vuotias tyttö, joka asuu yhdessä vanhempiensa kanssa perheen yhteisessä kodissa. Sosiaalityöntekijä Tahvanainen on tapaamassa Unelmaa ja hänen perhettään perheen kotona. Sosiaalityöntekijä ehdottaa Unelmalle ja hänen vanhemmilleen perhetyötä tukemaan perheen arkea ja vanhempia perheen sisäisissä haasteissa. Vanhemmat ja Unelma ovat halukkaita ottamaan palvelun vastaan. Kerro, miten tilanne etenee siihen, että perhetyö perheessä päästään aloittamaan. Kerro mielellään myös siitä, kun perhetyöstä ja sen käytännöistä sovitaan.

Perhetyö työskentelee Unelman ja hänen perheensä kanssa. Kerro meille millaista työskentely on, miten se etenee ja mikä työskentelyssä on merkityksellistä.

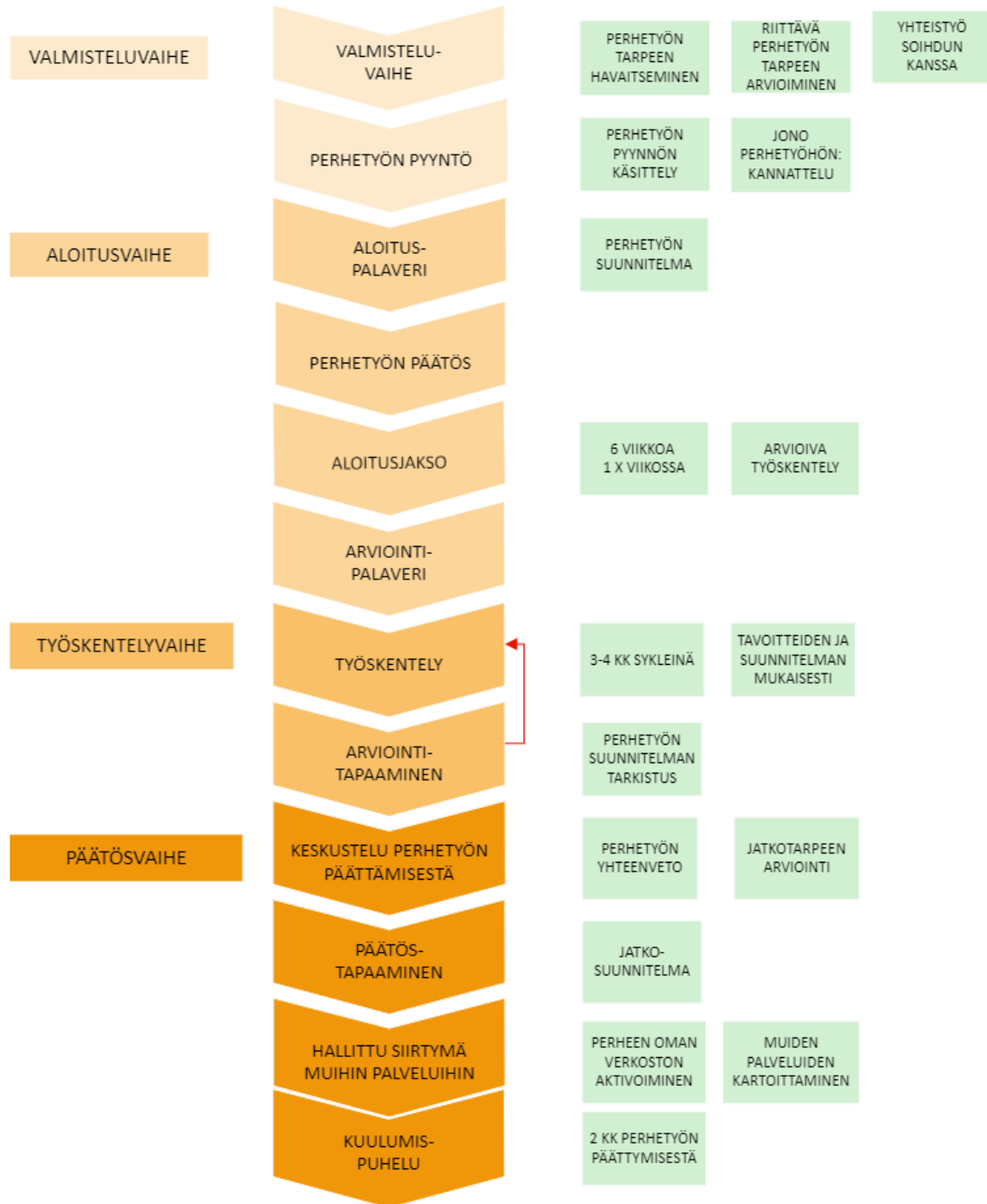
Perhetyö on käynyt Unelman perheen luona säännöllisesti. Unelma ja hänen vanhempansa kertovat perhetyön työntekijälle kotikäynnillä, etteivät he koe enää tarvetta käynneille, koska perheen tilanne on mennyt eteenpäin. Unelman vanhemmat toivoisivat kuitenkin tukea keskinäiseen parisuh-teeseensa ja ovat pohtineet, voisiko perheneuvola tukea heitä tässä asiassa. Kerro, miten perheen tilanne etenee.

SHL:n mukaisen perhetyön

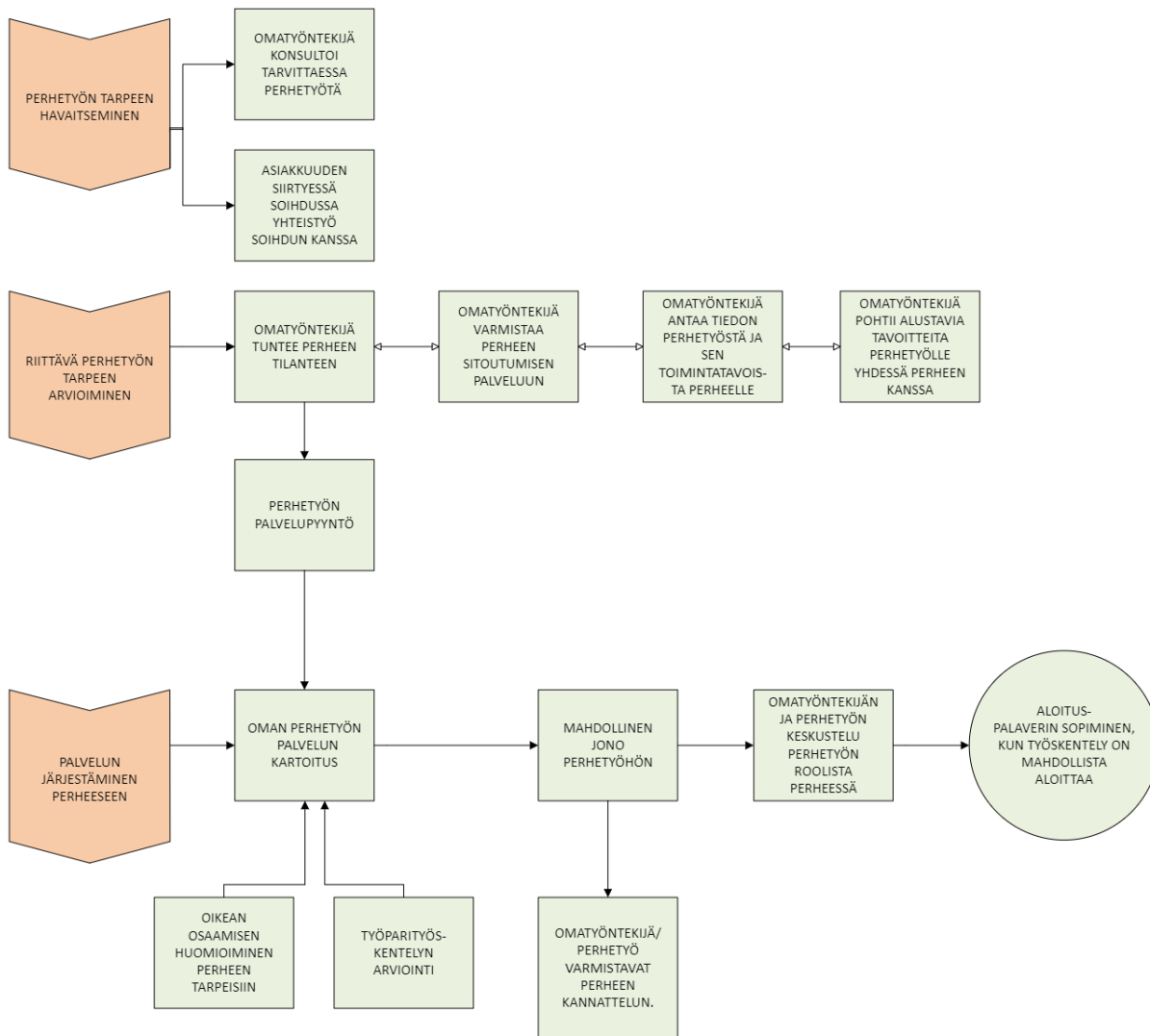
Prosessikuvaus ja sen
toimintamalli Varhalla



SOSIAALIHUOLTOLAIN MUKAISEN PERHETYÖN PROSESSI



PERHETYÖN VALMISTELUVAIHE



Perhetyön valmisteluvaihe:

Perhetyön tarpeen havaitseminen

Perhetyön valmisteluvaihe alkaa, kun perhetyön mahdollinen tarve perheessä havaitaan. Valmisteluvaiheessa tulee riittävästi arvioida perhetyön tarvetta, sekä perheen mahdollisuuksia sitoutua perhetyön palveluun. Vastuu perhetyön arvioinnista on valmisteluvaiheessa omatyöntekijällä, jonka tulisi tuntee perhe ja pohtia perhetyöllä tavoiteltavia asioita jo harkitessa perhetyötä perheeseen. Omatyöntekijä voi konsultoida perhetyön työntekijää tarvittaessa, pohdittaessa voiko perhetyöllä tukea perhettä perheen yksilöllisessä tilanteessa. Jos asiakkuus on siirtynyt uutena asiakkaana Soihdun palvelutarpeen arvioinnista, on tässä kohden merkityksellistä tehdä riittävä yhteistyötä palvelutarpeen arvioinnin tekijöiden kanssa riittävän pohjatiedon saamiseksi.

Ennen perhetyön myöntämistä tulisi huomioida perheen motivaatio ja sitoutumisen mahdollisuudet perhetyön työskentelyyn, käydä keskustelu perheen kanssa perhetyöllä tavoiteltavista alustavista tavoitteista, sekä antaa perheelle selkeä tieto siitä, mitä perhetyö on.

Huomioitavat asiat/muistilista:

- Riittävä perhetyön tarpeen arviointi
- Omatyöntekijä tuntee perheen
- Perheen sitoutuminen työskentelyyn
- Asiakkaalle tietoa perhetyöstä ja toimintatavoista
- Työskentelyn tavoitteet perheen tarpeista
- Perhetyön mahdollinen konsultaatio

Perhetyön järjestäminen perheeseen:

Perhetyön palvelun järjestäminen omana palveluna kartoitetaan. Perhetyön pyyntö toteutetaan alueellisen toimintatavan mukaan. Perhetyön järjestämisen yhteydessä tulee huomioida oikean osaamisen kohdentaminen aloitettavaan työskentelyyn. Perhetyön pyynnön tulisi edetä viivytyksettä perhetyössä aloittavalle ammattilaiselle. Jos perhetyötä ei voida aloittaa heti, tulee perheen kannattelu työskentelyn aloittamista odotellessa varmistaa. Kun perheessä

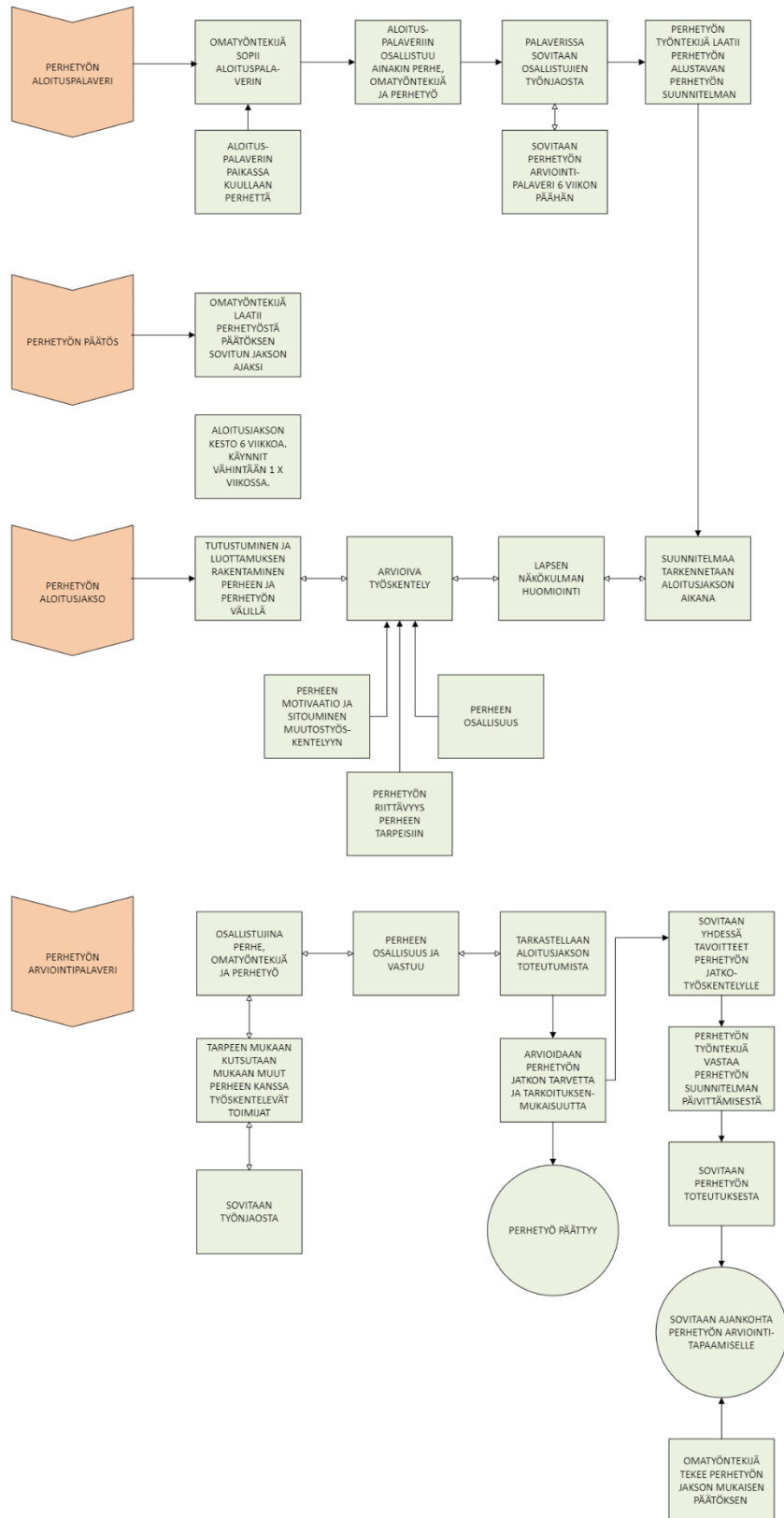
aloittava työntekijä on selvillä, tulee perhetyön työntekijän ja omatyöntekijän käydä keskustelu perhetyöstä ja sen roolista perheessä, sekä sopia aloituspalaveri viivytyksettä.

Perhetyön palvelua pyydetessä omatyöntekijän tulee luovuttaa riittävät perustiedot perheestä, sekä oleelliset tiedot lapsen, vanhemman ja perheen haasteista, joihin työskentelyn avulla toivotaan muutosta.

Huomioitavat asiat/muistilista:

- Sopivan työntekijän valinta
- Työparityöskentelyn arviointi
- Nopea aloitus
- Jonotuksen aikainen kannattelu ja tuki
- Perhetyön työntekijän ja omatyöntekijän välinen keskustelu
- Aloituspalaveri

PERHETYÖN ALOITUSVAIHE



Perhetyön aloitusvaihe:

Aloituspalaveri:

Perhetyö alkaa perhetyön aloituspalaverilla, johon osallistuvat omatyöntekijä, perhetyössä aloittavat ammattilaiset sekä perhe. Aloituspalaverin paikkaa pohdittaessa olisi hyvä kuulla perhettä heidän toiveistaan paikan suhteen. Aloituspalaverissa käydään läpi perheen tilannetta, huomioidaan perheen voimavarat, sekä haasteet sellaisina kuin perhe ne itse kokee. Ammattilaisten tulee varmistaa aloituspalaverissa jokaisen perheenjäsenen mahdollisuus osallisuuteen. Työskentelyä suunniteltaessa perheenjäsenten toiveet tulisi ottaa mahdollisuuksien mukaan huomioon.

Aloituspalaverissa laaditaan perhetyön suunnitelma ja asetetaan konkreettiset ja mitattavat tavoitteet perhetyön työskentelylle. Perhetyön tavoitteiden tulee olla linjassa asiakassuunnitelman tavoitteiden kanssa. Perhetyön suunnitelmaan kirjattavat tavoitteet ovat konkreettisempia, pienemmäksi pilkottuja mitattavia tavoitteita, johon perhetyön työskentelyn avulla pyritään. Perhetyön suunnitelmassa tulisi huomioida perheen tuen tarpeet, vahvuudet, voimavarat ja haasteet. Suunnitelmaan kirjattavat tavoitteet tulisi olla niin pieniä, että perheellä on mahdollisuus onnistua niissä kuluvan jakson aikana ja saada aikaan muutosta. Tavoitteet tulisi pohtia niin, että niitä olisi mahdollista mitata ja niiden toteutusta konkreettisesti seurata. Tavoitteiden laadinnassa on tärkeä kiinnittää huomioita asiakkaan kokemukseen, sekä osallistaa ja vastuuttaa vanhempia heidän perhettään koskevan työskentelyn suunnitteluun ja myöhemmin arviointiin. Perhetyön tavoitteiden suunnittelussa lähtökohtana on pidettävä lapsen hyvinvoinnin näkökulmaa. Aloituspalaverissa tulee pohtia perhetyön edellytyksiä tukea perhettä heidän tavoitteissaan.

Aloituspalaverissa sovitaan eri osallistujien työnjaosta, työntekijöiden vastuualueista, sekä sovitaan säännölliset ajat perhetyön arvioinnille. Aloituspalaverissa perhe saa tarvittavat yhteystiedot ja perhetyön ammattilaiset huolehtivat lupa-asioista muun muassa yhteistyöhön perheen verkoston ja muiden toimijoiden kanssa, sekä lapsen kuljettamiseen liittyen.

Huomioitavat asiat/muistilista:

- Perhetyön suunnitelma
- Konkreettisten ja mitattavien tavoitteiden sopiminen
- Työnjaosta sopiminen
- Perheenjäsenten osallisuuden varmistaminen

- Perheen oman kokemuksen kuuleminen
- Perhetyön arviointitapaamisen sopiminen
- Lupa-asiat

Perhetyön päätös:

Omatyöntekijä laatii perhetyöstä päätöksen sovitun jakson ajaksi ja avaa tarvittavat asiakasasiakirjat asiakastietojärjestelmään.

Aloituskakso:

Perhetyön aloitusjakso on tiivis kuuden viikon mittainen jakso, jolloin perhetyö tapaa perhettä viikoittain. Perhetyön aloitusjakso on luonteeltaan arvioivaa, sekä muutostyöskentelyn edellyttämää luottamuksen rakentamista. Arviointi tapahtuu muun työskentelyn ohella ja siinä on merkityksellistä arvioida, onko perhetyö perheen tarpeisiin nähden riittävää ja pystytäänkö perhetyöllä vastaamaan perheen tarpeisiin. Yhtenä arvioinnin elementtinä on arvioida perheen valmiutta ja motivaatiota muutostyöskentelyyn, sekä arvioida perhetyön työskentelytapaa.

Aloituskaksolla on tärkeää sitouttaa perhettä työskentelyyn, tutustua ja rakentaa yhteistä luottamusta, sekä pyrkiä koko perheen osallisuuteen. Perheen lähiverkostoa voidaan ottaa mukaan työskentelyyn perheen yksilöllisen tilanteen mukaan.

Aloituskaksossa on tärkeää nostaa esiin lapsen näkökulma muutostyöskentelystä, sekä päästä yhdessä koko perheen kanssa keskustelemaan perheen tilanteesta. Aloitusjakso päättyy yhteiseen arviointiin ja jatkosuunnitelmien sopimiseen.

Huomioitavat asiat/muistilista:

- Motivointi
- Arvioiva työskentely
- Perhetyön palvelun oikeellisuus
- Vastaako perhetyö perheen tarpeisiin?
- Onko perhetyö riittävää?

- Koko perheen osallisuus
- Lapsen näkökulman esiin tuominen
- Luottamuksen rakentaminen
- Perheen sitoutuminen
- Jatkuva reflektio

Arviointipalaveri:

Arviointitapaamisella tarkastellaan aloitusjakson toteutumista, tarkennetaan perhetyön suunnitelmaa ja päivitetään tarvittaessa perhetyön tavoitteita. Merkityksellistä on käydä keskustelua yhdessä perheen, perhetyön, sekä omatyöntekijän välillä. Arviointipalaveriin voi tarpeen mukaan kutsua mukaan laajemmin muita toimijoita, jotka työskentelevät perheen kanssa.

Perhetyön suunnitelman tarkennuksen yhteydessä tulisi käydä läpi kulunut aloitusjakso, sopia asiakasperheen vastuista työskentelyyn liittyen, käydä läpi verkostoyhteistyö, sopia yhdessä tavoitteet perhetyön jatkotyöskentelylle, huomioida lapsen mielipide ja näkökulma, nostaa esiin niin perheen kuin ammattilaisten näkökulmat, huolet ja voimavarat perheen tilanteeseen liittyen, avata tulevaa perhetyön jaksoa ja sopia työskentelyn toimintatavoista ja menetelmistä. Tavoitteiden laadinnassa on tärkeä kiinnittää huomioita asiakkaan kokemukseen, sekä osallistaa ja vastuuttaa vanhempia heidän perhettään koskevan työskentelyn suunnitteluun ja arviointiin. Aloituspalaverissa tulee pohtia perhetyön edellytyksiä tukea perhettä heidän tavoitteissaan.

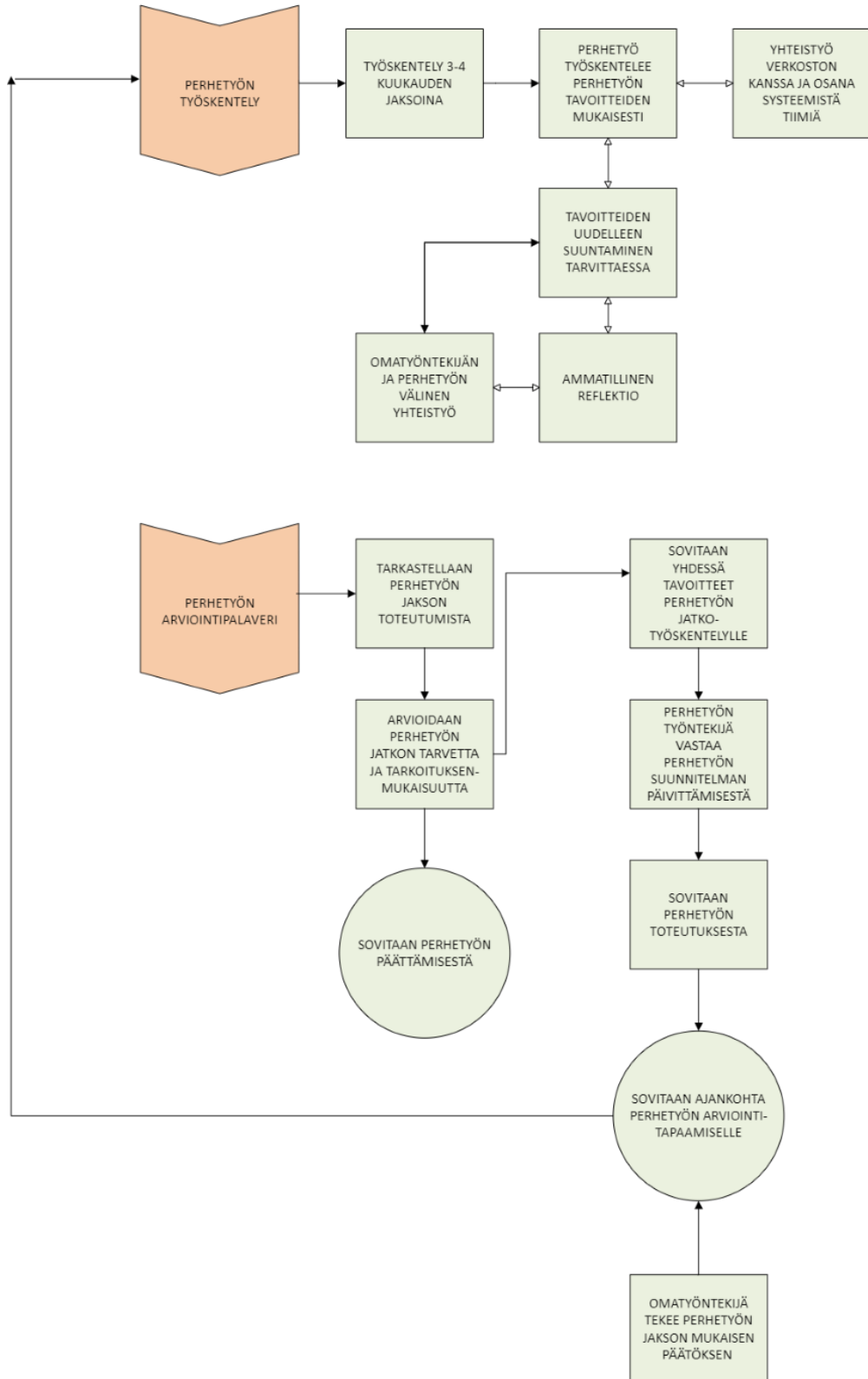
Tapaamisella tulisi huomioida perheen yksilölliset tarpeet työskentelyn suunnitteluun liittyen, lapsen edun ensisijaisuus suunnitelmaa luotaessa, koko perheen osallisuuden ja jokaisen jäsenen kuulemisen mahdollistaminen ja näkemysten huomiointi, perheen ohjaus ja neuvonta, sekä omatyöntekijän ja perhetyön tiivis yhteistyö. Yhteistyöstä eri toimijoiden kanssa sovitaan ja työnjako tehdään näkyväksi.

Huomioitavat asiat/muistilista:

- Tarvittavien toimijoiden kutsuminen neuvotteluun
- Perhetyön aloitusjakson toteutuminen ja arviointi
- Perhetyön suunnitelman päivittäminen

- Perheen osallisuus
- Jokaisen perheenjäsenen näkökulman huomiointi
- Lapsen edun ja näkökulman huomiointi
- Perhetyön toteutuksesta sopiminen
- Työnjaosta sopiminen
- Seuraavan arviointitapaamisen sopiminen

PERHETYÖN TYÖSKENTELYVAIHE



Perhetyön työskentelyvaihe

Työskentelyjakso:

Perhetyön työskentelyvaihe koostuu 3–4 kuukauden työskentelysykleistä. Perheen tilannetta, perhetyön tarvetta ja sen tavoitteita arvioidaan aina syklin loppuvaiheessa. Perhetyön ammattilaiset toteuttavat perhetyön työskentelyä perhetyön suunnitelman ja sovittujen tavoitteiden mukaisesti. Työskentelyyn voi osallistua perhetyön ja perheen lisäksi omatyöntekijä, systeminen tiimi sekä perheen verkosto.

Perhetyö työskentelee perheen kanssa perhetyön suunnitelmassa sovittujen tavoitteiden mukaisesti sovitusti yhteistyössä muun verkoston kanssa. Työskentely on jatkuvaa ja perhetyön käynneillä tulisi perheiden kanssa palata siihen, mihin edellisellä tapaamisella on jääty. Tavoitteellisuuden tulisi olla läsnä jokaisella tapaamisella. Perhetyön ammattilainen voi suunnata tavoitteita uudelleen työskentelyjakson aikana asiakkaan kanssa, jos hän arvioi yhdessä asiakkaan kanssa, ettei aiemmin sovittu tavoite perheen kanssa ole mahdollinen. Työskentely sisältää jatkuvaa reflektointia.

Huomioitavat asiat/muistilista:

- Tavoitteiden mukainen työskentely
- Työskentelyn jatkuvuus
- Tavoitteellisuus on läsnä jokaisella tapaamisella
- Lapsen tarpeiden näkyväksi tekeminen
- Jatkuva reflektointi
- Yhteistyö verkoston kanssa ja sen läpinäkyvyys
- Perheen tilannetta arvioidaan yhdessä perheen kanssa jakson päättyessä
- Työskentelyjakson aikainen tiivis yhteistyö perhetyön ja omatyöntekijän välillä

Työskentelyn arviointitapaaminen:

Tapaamisen tarkoituksena on arvioida kulunutta perhetyön jaksoa, asetettujen tavoitteiden toteutumista, perhetyön jatkon tarvetta, sekä perheen sitoutumista perhetyön työskentelyyn. Arviointitapaamisella työvälineenä toimii perhetyön suunnitelma, jota tarkastetaan ja päivitetään tapaamisella. Tapaamisen tarkoituksena on arvioida perheen tilannetta yhdessä perheen kanssa ja sopia jatkosta.

Arviointitapaamisella seurataan sovittujen tapaamisten toteutumista, sovitaan asiakkaan vastuista, verkostoyhteistyöstä, huomioidaan lapsen mielipide ja näkökulma työskentelyyn, käydään läpi ammattilaisten ja perheen näkökulmat liittyen perheen tilanteeseen ja huoliin, sekä perheen voimavarat. Tapaamisella on merkityksellistä käydä keskustelua yhdessä perheen, perhetyön, sekä omatyöntekijän välillä. Arviointitapaamiseen voi tarpeen mukaan kutsua mukaan laajemmin muita toimijoita, jotka työskentelevät perheen kanssa.

Tapaamisella tulisi huomioida perheen yksilölliset tarpeet työskentelyn suunnitteluun liittyen, lapsen edun ensisijaisuus suunnitelmaa luotaessa, koko perheen osallisuuden ja jokaisen jäsenen kuulemisen mahdollistaminen ja näkemysten huomiointi, perheen ohjaus ja neuvonta, sekä omatyöntekijän ja perhetyön tiivis yhteistyö. Tapaamisella yhteistyöstä eri toimijoiden kanssa sovitaan ja työnjako tehdään näkyväksi.

Jos perhetyötä päädytään jakamaan, alkaa perheessä uusi työskentelyjakso. Jaksot seuraavat toinen toisiaan päättyen aina yhteiseen arviointitapaamiseen. Perhetyön jatkuessa tapaamisella sovitaan yhdessä tavoitteet perhetyön jatkotyöskentelylle, sovitaan tulevasta perhetyön jaksosta ja sovitaan työskentelyn toimintatavoista ja menetelmistä.

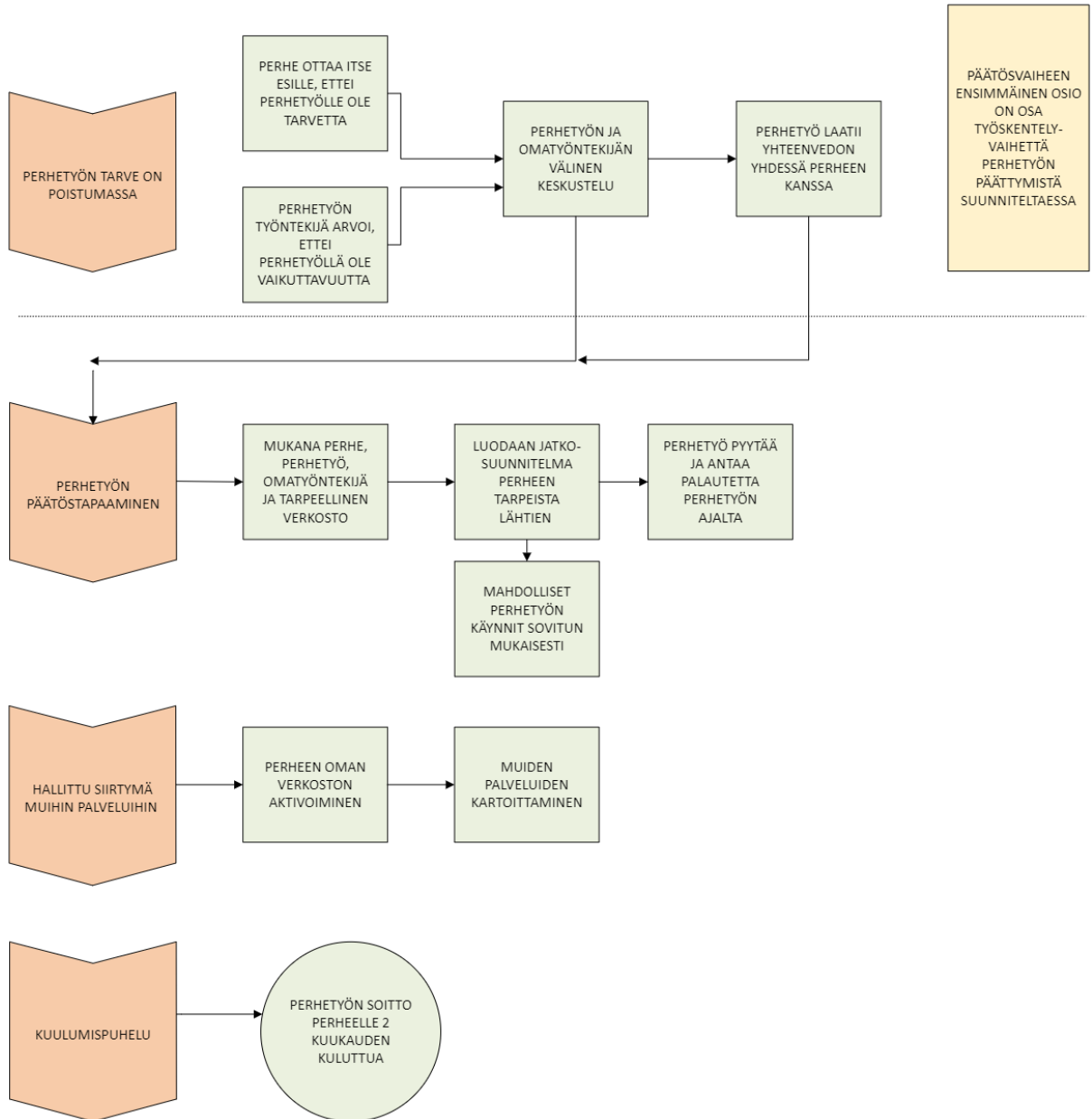
Huomioitavat asiat/muistilista:

- Tarvittavien toimijoiden kutsuminen neuvotteluun
- Perhetyön työskentelyjakson toteutuminen ja arviointi
- Perhetyön suunnitelman päivittäminen
- Perheen osallisuus
- Jokaisen perheenjäsenen näkökulman huomiointi
- Lapsen näkökulman huomiointi
- Perhetyön työskentelyn konkretiasta sopiminen

Työnjaosta sopiminen

Työskentelyn jatkuessa arviointitapaamisen sopiminen

PERHETYÖN PÄÄTÖSVAIHE



Perhetyön päätösvaihe

Keskustelu perheen kanssa perhetyön tarpeesta:

Keskustelu perheen kanssa perhetyön tarpeesta sulautuu osittain jo päällekkäin perhetyön työskentelyvaiheen kanssa ja keskustelua on merkityksellistä käydä ennen perhetyön työskentelyjakson päätöstä. Keskustelu voidaan aloittaa silloin, kun ammattilainen pohtii, onko perhetyöllä enää vaikuttavuutta tai jos asiakasperhe ottaa perhetyön päättämisen itse puheeksi. Pääpaino on yhteisessä keskustelussa ja arvioinnissa.

Keskustelussa on merkityksellistä käydä avointa keskustelua ammattilaisen ja perheen välillä. Kun pohditaan perhetyön tarvetta perheen näkökulmasta, on merkityksellistä selvittää lapsen mielipide ikätaso huomioiden. Keskustelussa on hyvä huomioida jokainen perheenjäsen.

Keskustelussa on merkityksellistä kuulla perhettä ja heidän näkemyksiään. Perheen kanssa pohditaan yhdessä perhetyön tarvetta ja voidaan keskustella tarpeen mukaan tavoitteiden muuttamisesta. Keskustelu voidaan toteuttaa yksilöllisesti joko perhetyön ja perheen välillä, omatyöntekijän ollessa mukana keskustelussa tai esimerkiksi systeemissä tiimissä.

Perhetyöstä täytetään yhteenveto yhdessä asiakkaan kanssa, johon nostetaan esiin myös perheen vahvuudet ja voimavarat.

Huomioitavat asiat/muistilista:

- Perhetyön tarpeen arviointi asiakkaan kokemuksen esille nostaminen
- Lapsen mielipiteen ja kokemuksen huomiointi
- Perheen vahvuudet ja voimavarat esille
- Perheen tuen tarve
- Perhetyön yhteenveto
- Palveluohjauksellinen näkökulma

Päätöstapaaminen:

Päätöstapaamisella sovitaan virallisesti perhetyön päättämisestä. Tapaamiselle on hyvä osallistua perheen, perhetyö, omatyöntekijän, sekä tarpeellisen perhetyön verkoston. Tapaamisella käydään läpi perhetyön yhteenveto, kulunut perhetyön prosessi, perheen

kokemus prosessista, perhetyössä käytetyt menetelmät sekä perheen tämänhetkinen tilanne ja arvioidaan työskentelylle asetettujen tavoitteiden toteutumista.

Tapaaminen on hyvä paikka antaa palautetta puolin ja toisin. Tapaamisella sovitaan myös asiakkaan jatkosuunnitelmasta perhetyön päättyessä. Perhetyö voi tavata perhettä sovitusti vielä päätöstapaamisen jälkeen. Tästä sovitaan tapaamisessa.

Huomioitavat asiat/muistilista:

- Perhetyön yhteenvedon läpikäynti
- Käydään läpi kulunut perhetyön prosessi ja sen vaikutukset
- Perhetyön tavoitteiden toteutuminen
- Palaute
- Jatkosuunnitelman tekeminen
- Sovitaan kuulumispuhelusta

Hallittu siirtyminen muihin palveluihin:

Tarvittaessa perhetyö tukee perhettä hallitusti siirtymään muihin palveluihin ja aktivoi perheen omaa verkostoa toimimaan ennen palvelun lopullista päättymistä.

Huomioitavat asiat/muistilista:

- Perheen tuki muihin palveluihin siirryttäessä
- Oman verkoston aktivointi

Kuulumispuhelu:

Perhetyö on yhteydessä perheeseen noin kahden kuukauden kuluttua perhetyön päättymisestä. Tarpeen mukaan perhettä ohjataan olemaan yhteydessä tarvittaviin toimijoihin.