



Karelia-ammattikorkeakoulu  
Sosionomi (AMK)

# Lapsiperheiden kotipalvelua palvelusetelillä

Yhteistyötä edistävä työpaja Pohjois-Karjalan  
hyvinvointialueen lapsiperheiden palvelujen  
ja palvelusetelituottajien edustajille

Terhi Lehikoinen

Opinnäytetyö, marraskuu 2024

[www.karelia.fi](http://www.karelia.fi)



**OPINNÄYTETYÖ**  
**Marraskuu 2024**  
**Sosiaalialan koulutusohjelma**

Tikkarinne 9  
80200 JOENSUU  
+358 13 260 600 (vaihde)

**Tekijä**  
Terhi Lehtikoinen

**Nimeke**  
Lapsiperheiden kotipalvelua palvelusetelillä: yhteistyötä edistävä työpaja Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen lapsiperheiden palvelujen ja palvelusetelituottajien edustajille

**Toimeksiantaja**  
Pohjois-Karjalan hyvinvointialue, Lapsiperheiden palvelut

**Tiivistelmä**

Kun lapsiperheiden kotipalvelua myöntää hyvinvointialue ja tuottaa palvelusetelituottaja, voi yhteistyössä olla monenlaisia haasteita. Toimiva yhteistyö on palvelun tarkoituksenmukaisen toteuttamisen kannalta kuitenkin tärkeää.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli yhteistyön kehittäminen lapsiperheiden kotipalvelua myöntävän viranomaisen eli Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen keskisen alueen lapsiperheiden palvelujen ja alueella lapsiperheiden kotipalvelua palvelusetelillä tuottavien palveluntuottajien välillä erityisesti tavoitteellisen työskentelyn näkökulmasta. Opinnäytetyön tavoitteena oli löytää keinoja vahvistaa osapuolten välistä yhteistyötä ja tavoitteellista työskentelyä. Lapsiperheiden kotipalvelun yleisenä tavoitteena on perheen omien voimavarojen vahvistaminen. Lisäksi kunkin perheen kanssa työskentelylle asetetaan yksilölliset tavoitteet.

Opinnäytetyö toteutettiin toiminnallisena opinnäytetyönä. Sen prosessia ohjasi konstruktivistinen malli. Opinnäytetyöhön osallistui Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen keskisen alueen lapsiperheiden palvelujen työntekijöitä ja alueella lapsiperheiden kotipalvelua tarjoavien palvelusetelituottajien edustajia. Opinnäytetyön tuotoksena oli osapuolten yhteinen työpaja, joka oli itsessään keino vahvistaa yhteistyötä. Lisäksi tuotoksena syntyi työpajassa esille nousseista ideoista laadittu kooste keinoista, joiden avulla yhteistyötä ja tavoitteellista työskentelyä on mahdollista jatkokehittää. Työpajassa ideoitiin lähes parikymmentä keinoa yhteistyön vahvistamiseksi ja tavoitteellisen työskentelyn edistämiseksi.

**Kieli**  
suomi

Sivuja 69  
Liitteet 3  
Liitesivumäärä 4

**Asiasanat**  
lapsiperheet, kotipalvelut, palvelusetelit, yhteistyö



**THESIS**  
**November 2024**  
**Degree Programme in Social Services**

Tikkarinne 9  
80200 JOENSUU  
FINLAND  
+ 358 13 260 600 (switchboard)

Author  
Terhi Lehtikoinen

Title  
Home Service for Families with Children with a Service Voucher: a Workshop Promoting Cooperation for Representatives of Wellbeing Services County of North Karelia's Services for Families with Children and Service Vouchers' Producers

Commissioned by Wellbeing Services County of North Karelia, Services for Families with Children

#### Abstract

When the home service for families with children is granted by a wellbeing services county and produced by a service voucher producer, many things can complicate the cooperation. However, efficient cooperation is important for the purposeful producing of the service.

The purpose of this thesis was to develop cooperation, especially from the point of view of goal-oriented working, between the authority granting home services for families with children, i.e. the Wellbeing Services County of North Karelia's Services for Families with Children in its middle area and service providers who provide home services for families with children with a service voucher in the area. The objective was to find ways to strengthen cooperation between the parties as well as goal-oriented working. The general goal of home service for families with children is to strengthen the family's own reserves of strength. In addition, individual goals are set for working with each family.

The thesis was carried out as a functional thesis. It was guided by a constructivist process model. The thesis involved employees in the middle area of the Wellbeing Services County of North Karelia's Services for Families with Children as well as representatives of service vouchers producers who provide home services for families with children in the area. The output of the thesis was a common workshop for the parties. The workshop was in itself one way to strengthen cooperation between the parties. Furthermore, another output was a compilation of the ways to further develop cooperation and goal-oriented working. The compilation is founded on almost 20 ideas that were brainstormed in the workshop.

Language  
Finnish

Pages 69  
Appendices 3  
Pages of Appendices 4

Keywords  
families with children, home help services, service vouchers, cooperation

## Sisältö

1	Johdanto .....	6
2	Lapsiperheiden kotipalvelu osana lapsiperheiden palveluja .....	7
2.1	Lapsiperheiden palvelukokonaisuus .....	7
2.2	Lapsiperheiden sosiaalipalvelut .....	9
2.3	Lapsiperheiden kotipalvelu sosiaalipalveluna .....	11
2.4	Tavoitteellinen työskentely lapsiperheiden kotipalvelussa .....	15
3	Palveluseteli sosiaali- ja terveystalouksissa .....	17
3.1	Palveluseteli palvelujen järjestämistapana .....	17
3.2	Palveluseteli eri toimijoiden näkökulmasta .....	18
3.3	Lapsiperheiden kotipalvelun palveluseteli Siun sotessa .....	21
4	Yhteistyö hyvinvointialueen ja yksityisten palveluntuottajien välillä .....	23
4.1	Julkisen sektorin ja yksityisten palveluntuottajien välinen yhteistyö .....	23
4.2	Yhteistyö palvelusetelipalveluissa .....	25
4.3	Yhteistyöllä tavoitteellista lapsiperheiden kotipalvelua .....	26
5	Aiempiä tutkimuksia ja opinnäytetöitä .....	28
6	Opinnäytetyön lähtökohdat .....	30
6.1	Opinnäytetyön toimeksiantaja .....	30
6.2	Opinnäytetyön tarkoitus, tavoite ja tuotokset .....	31
7	Opinnäytetyön menetelmälliset valinnat .....	31
7.1	Toiminnallinen opinnäytetyö .....	31
7.2	Prosessia ohjaava malli .....	33
7.3	Osallistamisen ja tiedonhankinnan menetelmät .....	34
7.4	Arvioinnin menetelmät .....	37
8	Opinnäytetyön prosessi .....	39
8.1	Aloituskäytännöt ja suunnitteluvaiheet .....	39
8.2	Esi-, työstö- ja tarkistusvaiheet .....	41
8.3	Viimeistelyvaihe ja valmiit tuotokset .....	44
9	Tuotokset .....	47
9.1	Fasilitoitu työpaja .....	47
9.2	Työpajassa syntyneet kehittämissideat .....	49
9.3	Tuotosten arviointi .....	52
10	Pohdinta .....	53
10.1	Opinnäytetyön tarkastelua .....	53
10.2	Luotettavuus ja eettisyys .....	57
10.3	Oppimisprosessi ja ammatillinen kasvu .....	60
10.4	Opinnäytetyön hyödyntäminen ja jatkokehitysmahdollisuudet .....	62
	Lähteet .....	64

### Liitteet

Liite 1	Kutsu työpajaan
Liite 2	Työpajakutsun saatekirje
Liite 3	Palautekysely

## 1 Johdanto

Monenlaisten kriisien sävyttämien vuosien 2020–2022 aikana elämän kuormittavuuden kokemukset ovat lisääntyneet kaikissa väestöryhmissä, mutta selvästi keskimääräistä enemmän näin on käynyt lapsiperheissä riippumatta perheessä olevien huoltajien määrästä (Niemelä & Laaninen 2024, 34). Lapsiperheiden kotipalvelu voi auttaa perheitä kuormittavissa elämäntilanteissa silloin, kun taustalla olevat syyt oikeuttavat palvelun saamiseen. Lapsiperheiden kotipalvelu on keino tukea varhain vanhemman jaksamista. Oikein ajoitettuna se voi säästää yhteiskunnan varoja ja estää traagisia ihmiskohtaloita. (Paasivirta 2020.) Parhaimmillaan lapsiperheiden kotipalvelu on tehokasta ehkäisevää lastensuojelua (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2023), jonka merkitystä kuvaa hyvin virke ”kun peruspalveluissa viilenee, lastensuojelussa kuumenee” (Paasivirta 2020). Tämän opinnäytetyön keskiössä on sosiaalihuoltolain (1301/2014 muutoksineen) perusteella yleisenä perhepalveluna myönnettävä lapsiperheiden kotipalvelu.

Toimiva yhteistyö lapsiperheiden kotipalvelua myöntävän viranomaisen ja yksityisten palveluntuottajien välillä on tärkeää. Opinnäytetyön tarkoituksena oli yhteistyön kehittäminen erityisesti tavoitteellisen työskentelyn näkökulmasta lapsiperheiden kotipalvelua myöntävän viranomaisen eli Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen (myöhemmin ”Siun sote”) keskisen alueen lapsiperheiden palvelujen ja alueella lapsiperheiden kotipalvelua palvelusetelillä tuottavien yksityisten palveluntuottajien (myöhemmin myös ”palvelusetelituottajat”) välillä. Opinnäytetyön tavoitteena oli löytää keinoja vahvistaa edellä mainittujen osapuolten välistä yhteistyötä sekä erityisesti tavoitteellista työskentelyä, kun lapsiperheiden kotipalvelua toteutetaan palvelusetelillä. Opinnäytetyön tuotoksena oli Siun soten keskisen alueen lapsiperheiden palveluissa työskentelevien ja alueen palvelusetelituottajien edustajien yhteinen työpaja. Lisäksi tuotoksena syntyi työpajassa esille nousseista ideoista opinnäytetyön raporttiin laadittu kooste keinoista, joiden avulla yhteistyötä ja tavoitteellista työskentelyä voidaan jatkokehittää.

Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys muodostui lapsiperheiden kotipalvelusta osana lapsiperheiden palveluja, palvelusetelistä sekä yhteistyöstä julkisen sektorin ja yksityisten palveluntuottajien välillä erityisesti palvelusetelipalveluissa.

## 2 Lapsiperheiden kotipalvelu osana lapsiperheiden palveluja

### 2.1 Lapsiperheiden palvelukokonaisuus

Lapsiperheiden hyvinvoinnin ja palvelujen edistäminen on ollut Suomessa pitkäaikainen terveystoiminnan tavoite. Lapsiperheille suunnatut palvelut voivat auttaa vahvistamaan kykyä selviytyä paremmin perheen arjessa sekä vanhempien voimaantumisen kokemuksia ja näin edistää perheiden kokonaisvaltaista hyvinvointia. (Kesanto-Jokipolvi, Vuorenmaa & Klemetti 2023, 1.)

Lapsiperheiden palvelukokonaisuuden taustalla on lukuisa joukko eritasoisia säädöksiä Suomea sitovista kansainvälisistä sopimuksista alkaen. Kansainvälisistä sopimuksista lapsen oikeuksien yleissopimus (60/1991) on painoarvoltaan merkityksellisin oikeuslähde silloin, kun kyse on lapsen oikeudellisesta asemasta (Araneva 2022, 8). Lapsen oikeuksien yleissopimuksessa on tunnustettu lapsen oikeuksina muun muassa oikeus valtioon antamaan erityiseen suojeluun ja tukeen, jos lapsi on pysyvästi tai tilapäisesti vailla perheen turvaa taikka lapsen edun mukaista ei ole antaa hänen pysyä perhepiirissä sekä oikeus lapsen riittävään elintasoon ruumiillisen, henkisen, sosiaalisen, moraalisen ja hengellisen kehityksen kannalta. Lapsen oikeuksien yleissopimuksessa asetetaan vanhemmille tai muille lapsen huollosta vastaaville ensisijainen velvollisuus turvata lapsen kehityksen kannalta välttämättömät elinolosuhteet kykyjensä ja taloudellisten mahdollisuuksiensa mukaisesti. Vastaavasti sopimusvaltioiden velvoitetaan ryhtyvän tarpeellisiin toimiin vanhempien ja muiden lapsesta vastuussa olevien tukemisessa edellä mainitun oikeuden toteuttamiseksi sekä antamaan tarvittaessa aineellista apua. Lapsen oikeuksien yleissopimuksessa tunnustettujen oikeuksien takaamiseksi ja edistämiseksi sopimusvaltioille on muutoinkin asetettu velvollisuus antaa vanhemmille ja muille laillisille huoltajille asianmukaista apua, kun he hoitavat lastenkasvatustehtävänsä. (Lapsen oikeuksien yleissopimus 60/1991, 18 artikla 2 kappale, 20 artikla 1 kappale, 27 artikla 1–3 kappaleet.) Myös ihmisoikeussopimuksissa edellytetään perheen ja vanhempien tukemista (Sosiaali- ja terveysministeriö 2024a, 75). Suomea sitovia

ihmisoikeussopimuksia ovat esimerkiksi Euroopan unionin perusoikeuskirja ja Euroopan ihmisoikeussopimus (Araneva 2022, 26–27).

Kansainvälisiin sopimuksiin vastaamiseen kansallisella tasolla luo pohjan Suomen perustuslaki (731/1999). Keskeinen säännös sosiaali- ja terveyspalvelujen järjestämisen näkökulmasta on etenkin sen 19 §. Mainitussa pykälässä muun muassa asetetaan julkiselle vallalle velvollisuus turvata jokaiselle riittävät sosiaali- ja terveyspalvelut sen mukaan kuin lailla tarkemmin säädetään sekä tukea perheen ja muiden lapsen huolenpidosta vastaavien mahdollisuuksia lapsen hyvinvoinnin ja yksilöllisen kasvun turvaamiseen (Suomen perustuslaki 731/1999, 19 § 3 momentti). Suomessa on lukuisa määrä niin sanottuja tavallisia lakeja, kuten sosiaalihuoltolaki ja lastensuojelulaki (417/2007 muutoksineen), joissa säädetty palvelut muodostavat lasten, nuorten ja perheiden palvelukokonaisuuksien.

Lapsiperheiden palvelujen järjestämisessä keskeisiä toimijoita ovat perhekeskukset eli palvelujen verkostot, jotka on koottu ja yhteensovitettu vastaamaan kunkin alueen lapsiperheiden avun ja tuen tarvetta (Sosiaali- ja terveysministeriö 2019, 78). Perhekeskustoimintamalli kehitettiin vuosina 2016–2019 lapsiperheiden palvelujärjestelmän uudistamiseksi (Kesanto-Jokipolvi ym. 2023, 1), ja perhekeskusten kehittämis- ja perustamistyötä on jatkettu edelleen 2020-luvulla osana sosiaali- ja terveydenhuollon uudistusta (Hastrup, Pelkonen, Varonen & Kekkonen 2021, 1). Paikallisesti toimivien perhekeskusten keskeisiä tehtäviä on yhdistää hajautettuja lapsiperheiden palveluja sekä koordinoita niitä siten, että ne vahvistavat varhaista tukea perheille. Vanhempien hyvinvoinnissa on alueellisia eroja, ja alueellisesti tarjottavia palveluja pidetäänkin tärkeänä osana hyvinvointia edistäviä lapsiperheiden palvelukäytänteitä. (Kesanto-Jokipolvi ym. 2023, 1.) Perhekeskuksen palvelukokonaisuudessa on mukana lukuisia eri toimijoita ja palveluja (kuviot 1).



\* Puhe-, fysio-, ravitsemus-, ja toimintaterapia

Kuvio 1. Perhekeskuksen palvelukokonaisuus (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2024).

Perhekeskusta voidaan pitää eräänlaisena ideaalimallina (Pitkänen ym. 2024, 137). Perhekeskusten toiminta voidaan rakentaa käytännössä usealla eri tavalla (Hastrup ym. 2021, 4; Pitkänen ym. 2024, 137). Perhekeskuksen toiminta-alue voi ensinnäkin käsittää yhden tai useamman kunnan, kun taas isoissa kaupungeissa voi olla useampikin perhekeskus. Toisaalta perhekeskusten palvelut voivat olla koottuina fyysisesti samaan paikkaan tai ne voidaan tarjota erillisissä toimipisteissä. Yleisimmin perhekeskusten palvelut on koottu fyysisesti samaan toimipisteeseen osittain. (Hastrup ym. 2021, 3–4.) Perhekeskukset voivat olla myös ainoastaan löyhiä eri toimijoiden verkostoja (Pitkänen ym. 2024, 137).

## 2.2 Lapsiperheiden sosiaalipalvelut

Lapsiperheiden sosiaalihuollon palvelukokonaisuus on laaja ja monialainen. Lisäksi palvelukokonaisuus on muotoutumassa uudelleen hyvinvointialueuudistuksen myötä. (Kiili, Moilanen & Hedman 2024, 19.) Uudistuksessa sosiaali- ja terveyspalvelujen järjestämisvastuu siirtyi vuoden 2023 alussa maakunnallisille hyvinvointialueille lukuun ottamatta Helsingin kaupunkia ja HUS-yhtymää.

Tässä opinnäytetyön raportissa on käytetty yksinkertaistamisen vuoksi hyvinvointialueen käsitettä myös yleiskäsitteenä tarkoittaessa sosiaali- ja terveyspalvelujen järjestämisvastuussa olevaa julkisen sektorin toimijaa.

Lapsiperheiden sosiaalipalvelujen järjestämisessä keskeisessä asemassa on sosiaalipalvelujen yleislakina toimiva sosiaalihuoltolaki. Sosiaalihuoltolaki velvoittaa järjestämään sosiaalipalveluja muun muassa lapsen tasapainoisen kehityksen ja hyvinvoinnin tukemiseksi (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 11 § 1 momentti 7 kohta). Mainitussa säännöksessä tarkoitetut tuen tarpeet voivat johtua sekä perheessä tapahtuneista äkillisistä elämänmuutoksista, kuten lapsen syntymästä, että pidempään jatkuneesta perhettä kuormittavasta tilanteesta. Esimerkkejä tällaisista pidempiaikaisista kuormittavista tilanteista ovat perheenjäsenen sairaus tai muusta syystä aiheutunut toimintakyvyn aleneminen sekä arjen kiireestä ja rasituksesta johtuvat vanhemmuutta kuormittavat liialliset vaatimukset. Tuen tarve voi vaihdella kevyestä ohjauksesta, neuvonnasta ja avusta pitkäkestoisiin palveluihin. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2024a, 52.) Sosiaalihuoltolain mukaiset perheiden sosiaalipalvelut ovat samanaikaisesti lapsen kehitystä ja terveyttä vaarantavien sosiaalisten ongelmien pitkittymistä ja kärjistymistä ehkäisevää lastensuojelua, josta on säädetty lastensuojelulaissa (Ara-neva 2022, 6).

Sosiaalihuoltolain mukaisia lapsiperheiden palveluja ovat muun muassa *sosiaaliohjaus*, *perhetyö* (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 16 §, 18 §) ja *lapsiperheiden kotipalvelu* (Sosiaalihuoltolaki 790/2022, 18 a §). Sosiaalihuoltolain mukaan lapsi ja hänen perheensä ovat oikeutettuja saamaan viipymättä lapsen kehityksen tai terveyden kannalta välttämättömät sosiaalipalvelut. Niiden on tuettava vanhempia, huoltajia sekä muita lapsen kasvatuksesta ja hoidosta vastaavia henkilöitä lapsen kasvatuksessa ja huolenpidossa. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 13 §.) Nimenomaan sosiaalihuoltolain 13 §:ään perustuu oikeus saada lapsen kehityksen ja terveyden turvaamiseksi välttämättömät sosiaalipalvelut ilman lastensuojelun asiakkuutta. Lapsen terveyden ja kehityksen kannalta välttämättömiksi arvioidut palvelut kirjataan asiakassuunnitelmaan. (Hämeen-Anttila 2017, 217–218; Sosiaali- ja terveysministeriö 2024a, 61.) Valtaosa sosiaalihuoltolaissa säädettyistä sosiaalipalveluista on määrärahasidonnaisia

palveluja, joiden myöntämisessä hyvinvointialueilla on harkintavaltaa. Hyvinvointialueiden on kuitenkin järjestettävä asiakassuunnitelmaan kirjatut välttämättömät palvelut sekä ne palvelut, joihin asiakkaalla on lailla säädetty subjektiivinen oikeus. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2024a, 61, 66.)

Lapsiperheiden saamat sosiaalipalvelut voivat perustua myös muihin lakeihin, kuten lastensuojelun asiakkuudessa olevilla perheillä lastensuojelulakiin. Lastensuojelun asiakkuudessa olevalle perheelle on järjestettävä muun muassa avohuollon tukitoimia, joista esimerkkejä ovat tehostettu perhetyö, perhekuntoutus ja sosiaalihuoltolain mukainen kotipalvelu (Lastensuojelulaki 610/2022, 36 §). Sosiaalihuoltolain yleiset perhepalvelut ovat kuitenkin ensisijaisia suhteessa lastensuojelulakiin perustuviin palveluihin (Sosiaali- ja terveysministeriö 2024a, 51).

Perhetyö ja lapsiperheiden kotipalvelu ovat lapsiperheille erityisen merkittäviä sosiaalipalveluja. Näiden ohella myös sosiaaliohjaus on keskeinen lasten, nuorten ja perheiden sosiaalipalvelu, joskin sosiaaliohjaus voidaan ymmärtää myös perhetyön yhdeksi työmuodoksi. (Alatalo, Miettunen, Liukko, Kettunen & Normia-Ahlsten 2019, 8, 30.)

### **2.3 Lapsiperheiden kotipalvelu sosiaalipalveluna**

Lapsiperheiden kotipalvelun järjestämisvelvoite koskee kaiken ikäisiä lapsia ja heidän perheitään (Sosiaali- ja terveysministeriö 2024a, 75). Sosiaalihuoltolaissa lapsella tarkoitetaan alle 18-vuotiasta henkilöä (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 3 § 1 momentti 4 kohta) samoin kuin lastensuojelulaissa (Lastensuojelulaki 417/2007, 6 §). Aiemmin todetun mukaisesti lapsiperheiden kotipalvelu on sosiaalipalvelua, joka voi olla luonteeltaan joko ilman lastensuojelun asiakkuutta annettavaa *sosiaalihuoltolain mukaista yleistä perhepalvelua* tai lastensuojelun asiakkaina oleville perheille *lastensuojelun avohuollon tukitoimena* annettavaa palvelua (Sosiaali- ja terveysministeriö 2024a, 51). Lastensuojelulain mukaisissa palveluissa painopisteenä on lapsen edun toteuttaminen tilanteissa, joissa lapsi tai nuori tarvitsee tukea ja suojelua. Sosiaalihuoltolain

mukaisessa lapsiperheiden kotipalvelussa painopisteenä on taas perheelle annettava tuki tilanteissa, joissa lapsen hyvinvointia ei ole mahdollista turvata laissa mainittujen toimintakykyä alentavien syiden taikka erityisen elämän- tai perhetilanteen vuoksi. (Pitkänen ym. 2024, 140.)

Sosiaalihuoltolain mukaista lapsiperheiden kotipalvelua koskevaa sääntelyä on uudistettu viimeisimmäksi sosiaalihuoltolain muuttamisesta annetulla lailla (790/2022), jolla lapsiperheiden kotipalvelua koskeva sääntely erotettiin omaan säännökseensä. Lapsiperheiden kotipalvelu määritellään perheen arjen toimintakykyä vahvistavaksi ja turvaavaksi palveluksi, johon sisältyy perheiden yksilöllisten tarpeiden mukaan hoitoa ja huolenpitoa, lapsen kasvatuksen ja hoidon tukemista tai tehtäviä, jotka liittyvät vaatteiden huoltamiseen, aterioiden valmistamiseen ja kodin siisteydestä huolehtimiseen. Lapsiperheiden kotipalvelu voi pitää sisällään muidenkin kuin edellä yksilöityjen, jokapäiväiseen elämään kuuluvien tehtävien tai toimintojen suorittamista taikka niissä avustamista. (Sosiaalihuoltolaki 790/2022, 18 a § 1 momentti.) Tiivistetysti voidaan todeta, että lapsiperheiden kotipalvelu on yhdessä perheen ja yhteistyötahojen kanssa tehtävää vanhemmuuden sekä arjessa selviytymisen ja jaksamisen tukemista niin tilapäisissä kuin pidempiaikaisissakin kuormittavissa tilanteissa (Sosiaali- ja terveysministeriö 2024a, 75). Se voi tarpeen mukaan olla myös konkreettista arjen apua ja puolesta tekemistä (Alatalo ym. 2019, 30), kuten kodin- tai lastenhoitoapua (Hämeen-Anttila 2017, 219).

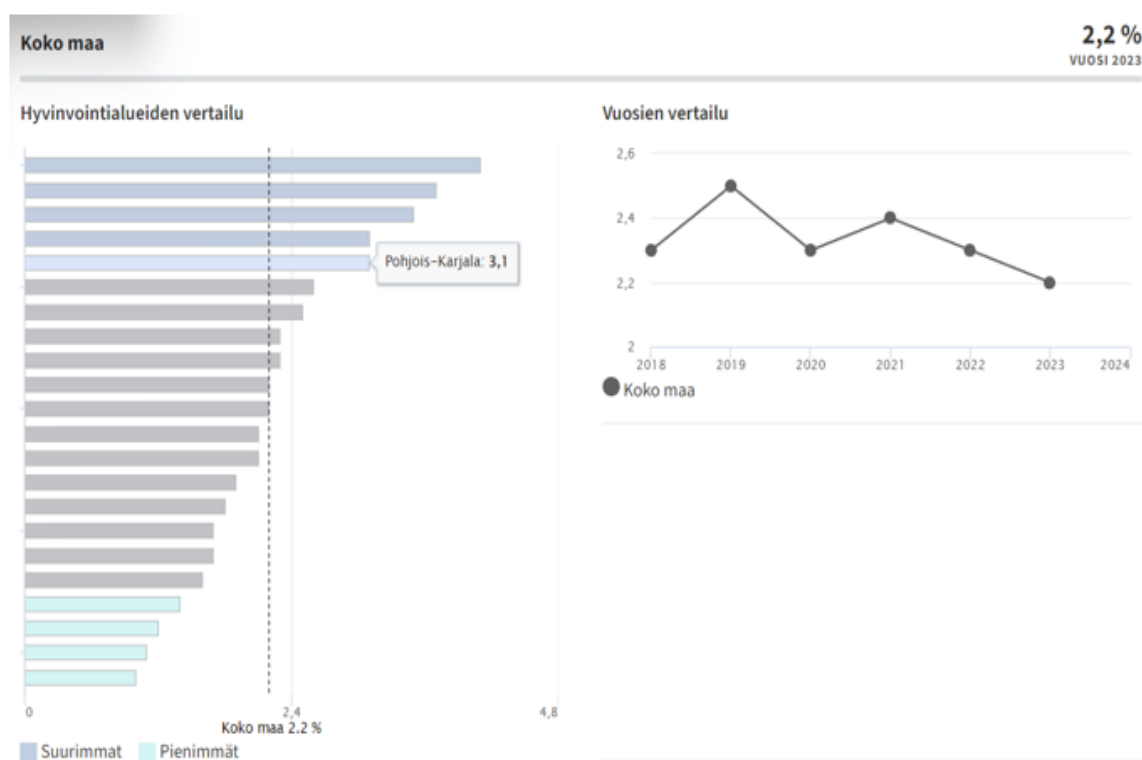
Vuonna 2015 tapahtuneen sosiaalihuoltolain uudistamisen jälkeen sosiaalihuoltolain mukaisessa lapsiperheiden kotipalvelussa on ollut kyse subjektiivisesta oikeudesta välttämättömään palveluun (HE 164/2014 vp, 113), jota lapsiperheellä on oikeus saada, mikäli lapsen hyvinvoinnin turvaaminen ei muutoin ole mahdollista sairauden, synnytyksen, vamman tai muun vastaavan toimintakykyä alentavan syyn taikka erityisen elämän- tai perhetilanteen vuoksi (Sosiaalihuoltolaki 790/2022, 18 a § 2 momentti). Toimintakykyä alentava muu vastaava syy voi olla esimerkiksi vanhemman uupumus. Erityinen elämäntilanne on kyseessä esimerkiksi silloin, kun perheenjäsen on kuollut, perheessä on vammainen lapsi tai kaksoset, perheessä on hoidettavana aikuinen omainen, perheen vanhemmat ovat eronneet tai toinen vanhempi on vankilassa. (Sosiaali- ja

terveysministeriö 2024a, 75.) Lapsiperheiden kotipalvelua saaneiden joukossa on paljon myös perheitä, joihin on sijoitettu tai adoptoitu lapsia sekä tukiperheinä toimivia perheitä (Monimuotoiset perheet -verkosto 2023, 17). Oikeutta lapsiperheiden kotipalveluun ei ole silloin, jos vanhemman alentunut toimintakyky on itse aiheutettua tai vanhempi tietoisesti laiminlyö toimintakykyä alentavan sairautensa hoitamista. Lapsiperheiden kotipalvelu ei ole myöskään lastenhoitopalvelua, joka mahdollistaa vanhemman sosiaalisen elämän. (Araneva 2022, 119.) Lapsiperheiden kotipalveluun ohjaututaan muun muassa varhaiskasvatuksen tai neuvolan kautta (Ilmarinen ym. 2023, 42; Pitkänen ym. 2024, 140). Vanhempi voi myös itse pyytää palvelutarpeen arviointia lapsiperheiden kotipalvelun myöntämistä koskevassa asiassa (Ilmarinen ym. 2023, 42).

Lapsiperheiden kotipalvelua voidaan järjestää joko tilapäisenä tai säännöllisesti ja jatkuvasti (Terveysten ja hyvinvoinnin laitos 2023). Monimuotoiset perheet -verkoston (2023) teettämässä kyselyssä perheet olivat saaneet lapsiperheiden kotipalvelua selvästi yleisimmin 2–3 kuukauden (29 % vastaajista) tai 6–12 kuukauden (24 % vastaajista) ajan. Palvelun lyhytkestoisuutta kuvaa osaltaan se, että 90 % perheistä oli saanut palvelua enintään vuoden ajan. (Monimuotoiset perheet -verkosto 2023, 48.) Myös Siun soten alueella lapsiperheiden kotipalvelua myönnetään aina määräaikaisena ja se on pääsääntöisesti lyhytkestoista (Siun sote 2022, 3).

Monimuotoiset perheet -verkoston (2023) kyselyn mukaan kuitenkin vain noin puolet vastaajista koki saaneensa lapsiperheiden kotipalvelua riittävän pitkäkestoisesti. Tyytymättömyys palvelun kestoon oli suurinta pääasiassa niiden vastaajien joukossa, jotka olivat saaneet palvelua alle neljä kuukautta. Vastauksissa toistuivat kokemukset palvelun loppumisesta ennen kuin tilanteessa tai voimavaroissa oli ehtinyt tapahtua riittävästi kohenemistä. (Monimuotoiset perheet -verkosto 2023, 51, 53.) Araneva (2022, 119) korostaa, että lapsiperheiden kotipalvelun tarkoitus on antaa tukea ylimenovaiheeseen ja samanaikaisesti kotipalvelun kanssa tulisi ryhtyä poistamaan tuen tarvetta aiheuttavia syitä muiden palvelujen avulla. Perheen tarpeiden mukaan kotipalvelua voidaan tarjota rinnakkain esimerkiksi perhetyön kanssa (Terveysten ja hyvinvoinnin laitos 2023).

Lapsiperheissä annettavalla kotipalvelulla oli 1970–1990-lukujen aikana merkittävä ennalta ehkäisevä rooli. Vielä 1990-luvulla 8,2 % lapsiperheistä sai kotipalvelua, kun vuonna 2010 kuntien ja yksityisten palveluntuottajien järjestämän lapsiperheiden kotipalvelun piirissä oli yhteensä enää 2,8 % lapsiperheistä. Lukumääräisesti tarkastellen kotipalvelua saavien lapsiperheiden määrä laski parin vuosikymmenen aikana noin 60 000 perheellä siitä huolimatta, että sosiaalihoitolain kotipalvelua koskeva sääntely pysyi ennallaan. Vastaavana aikana lastensuojelun asiakasmäärä nousi noin 60 000 asiakkaalla ja kodin ulkopuolelle sijoitettujen lasten määrä kasvoi 10 000 lapsella. (HE 164/2014 vp, 18, 85, 89.) Tilanne on edelleen samankaltainen, sillä vuonna 2020 sijoitettujen lasten ja nuorten määrä oli 16 500, kun vuonna 1990 vastaava lukumäärä oli 6 000 (Kiili ym. 2024, 22). Valtakunnallisesti tarkasteltuna lapsiperhepalvelujen kotipalvelun piirissä olevien perheiden osuus on hienoisesti pienentynyt yhtäjaksoisesti muutaman vuoden ajan, ja vuonna 2023 koko maassa 2,2 % ja Pohjois-Karjalan maakunnassa 3,1 % lapsiperheistä oli lapsiperhepalvelujen kotipalvelun asiakkaana (kuvio 2) (Sotokuva 2024). Edellä mainitut osuudet eivät sisällä lastensuojelun kotipalvelujen piirissä olevia perheitä, jotka on tilastoitu erikseen.



Kuvio 2. Perheitä lapsiperhepalvelujen kotipalveluissa, % lapsiperheistä (Sote-kuva 2024).

Yleisenä perhepalveluna annettavasta lapsiperheiden kotipalvelusta hyvinvointialueet voivat periä kohtuullisen maksun (Sosiaali- ja terveysministeriö 2024b). Monilla alueilla lapsiperheiden kotipalvelu onkin maksullista (Ilmarinen ym. 2023; 51; Pitkänen ym. 2024, 139).

## 2.4 Tavoitteellinen työskentely lapsiperheiden kotipalvelussa

Tilapäiseen tuen tarpeeseen vastaavien sosiaalipalvelujen toteuttamisen tavoitteena yleisellä tasolla on oikea-aikaisten ja riittävien tilapäisten palvelujen avulla ehkäistä pidempiaikaista tuen tarvetta. Jatkuvaan tai toistuvaan tuen tarpeeseen vastaavien sosiaalipalvelujen tavoitteina taas ovat asiakkaan selviytyminen itsenäisesti ja tuen tarpeen päätyminen yhdessä asiakkaan kanssa tavoitteeksi asetetun määräajan jälkeen. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 38 § 1 ja 2 momentit).

Lapsiperheiden kotipalvelun tarkoituksena on vahvistaa varhaisessa vaiheessa tuen saamista lasten ja lapsiperheiden ongelmatilanteisiin siten, että tarpeenmukaisen ja riittävän tuen antaminen ehkäisisi ongelmien pahenemista ja kasaantumista ja siten vähentäisi muiden erityispalvelujen tai lastensuojelun tarvetta (HE 231/2021 vp, 92). Lapsiperheiden kotipalvelussa toimintaa kuvaavia termejä ovat tavoitteellisuus, suunnitelmallisuus ja määräaikaisuus (Hämeen-Anttila 2017, 219; Sosiaali- ja terveysministeriö 2024a, 75), joista määräaikaisuutta on tarkasteltu edellä luvussa 2.3.

Lapsiperheiden kotipalvelun keskeiseksi tavoitteeksi on säädösten tasolla määritelty *perheen omien voimavarojen vahvistaminen*, joka tapahtuu opastamalla perhettä lasten- ja kodinhoidossa ja vahvistamalla arjen hallintaa (HE 231/2021 vp, 92). Perheen voimavarat voidaan jaotella ulkoisiin ja sisäisiin voimavaroihin. Ulkoiset voimavarat koostuvat muun muassa perherakenteesta, perheen taloudellisista resursseista, vanhempien koulutuksesta ja asuinympäristöstä muodostaen perheen hyvinvoinnille materiaaliset puitteet. Sisäisiin voimavaroihin taas kuuluvat esimerkiksi perheenjäsenten persoonallisuudet, lasten luonteenpiirteet, vanhempien parisuhde, perheen sosiaalinen tukiverkosto, kasvatus,

perheen toimintatavat sekä perheiden tärkeäksi kokemat asiat eli uskomukset tai käsitteet, jotka ohjaavat valintoja ja näkemyksiä arvostettavina pidettävistä asioista. Ulkoisilla ja sisäisillä voimavaroilla on yhteys toisiinsa. Yhteys näyttäytyy esimerkiksi siten, että puutteet perheen ulkoisissa voimavaroissa heijastuvat lasten hyvinvointiin ja niillä voi olla vaikutusta myös vanhemmuuteen, mutta toisaalta hyvillä sisäisillä voimavaroilla voi olla ulkoisten voimavarojen negatiivista ilmenemistä kompensoiva vaikutus. Perheen toimivuuden kannalta sisäisillä voimavaroilla on yleensä ulkoisia voimavaroja suurempi merkitys, mutta perheen toimintavalmius ja hyvinvointi edellyttävät sekä ulkoisten että sisäisten voimavarojen riittävää määrää. (Broberg 2010, 44–48.)

Mäkelän (2016) mukaan kansainvälinen tutkimustieto osoittaa läheisverkoston ja virallisen tuen, kuten kotiin tuotavien lähipalvelujen, muodostaman sosiaalisen tuen saatavilla olemisen vahvistavan vanhemmuutta. Sosiaalisen tuen avulla on mahdollista vahvistaa vanhemman voimavaroja esimerkiksi siten, että ammattilainen auttaa vanhempaa huomaamaan omat vahvuutensa ja asiat, joita tämä tekee oikein. Vanhemmat ovat kokeneet saaneensa tukea voimavarojen vahvistamiseen erityisesti kuulluksi ja ymmärretyksi tulemisen kokemuksista sekä käytännön avusta, kuten lapsiperheiden kotipalvelusta. (Mäkelä 2016.)

Muiden sosiaalihuoltolain mukaisten palvelujen tavoin lapsiperheiden kotipalvelu on järjestettävä palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti, jota on lähtökohtaisesti täydennettävä asiakas- tai muulla vastaavalla suunnitelmalla. Asiakkaalle laadittavasta suunnitelmasta on käytävä ilmi palvelutarpeen arvioinnin edellyttämässä laajuudessa myös ne *työntekijän ja asiakkaan yhdessä asettamat tavoitteet, joihin sosiaalihuollon avulla pyritään sekä tavoitteiden saavuttamista koskevat tiedot*. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 39 § 1 momentti ja 2 momentti 6 ja 9 kohdat.) Palvelu on tärkeää rakentaa vastaamaan henkilön tai perheen tuen ja avun tarvetta (Sosiaali- ja terveysministeriö 2024a, 75). Lapsiperheiden kotipalvelun toteuttamisen aikana on seurattava asetettujen tavoitteiden sekä siihen liittyvän suunnitelman toteutumista (Araneva 2022, 119).

### 3 Palveluseteli sosiaali- ja terveystalvueluissa

#### 3.1 Palveluseteli palvelujen järjestämistapana

Hyvinvointialueilla on järjestämisvastuu omilla alueillaan asukkaidensa sosiaali- ja terveydenhuollosta (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021, 8 § 1 momentti; Laki sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen järjestämisestä Uudellamaalla 615/2021, 3–5 §:t). Sosiaali- ja terveystalvueluja voidaan järjestää usealla eri tavalla, kuten hyvinvointialueen omana palvelutuotantona, ostopalveluina tai palvelusetelipalveluina. Laissa palveluseteli määritellään *järjestämisvastuussa olevan hyvinvointialueen sosiaali- ja terveystalvuelun saajalle myöntämäksi sitoumuksiksi korvata palveluntuottajan antaman palvelun kustannukset siihen arvoon asti, jonka hyvinvointialue on ennalta määrännyt* (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009, 3 § 1 momentti 2 kohta).

Palveluseteli on yksi tapa hyödyntää monituottajuutta eli sitä, että hyvinvointialue järjestää palveluja asukkailleen hyödyntäen erilaisia palvelutuotannon tapoja, jolloin myös yksityisillä palveluntuottajilla on mahdollisuus olla mukana hyvinvointialueen palvelujen tuottamisessa (Hyvinvointiala HALI ry 2023a, 4–5). Yksityinen palveluntuotanto käsittää sekä voittoa tavoittelevien yritysten palvelutoiminnan että järjestöjen ja säätiöiden yleishyödylliseksi katsottavan yritystoiminnan. Palvelusetelipalvelut, samoin kuin ostopalvelut, ovat tapa ulkoistaa palveluja. (Lähteinen & Kaikko 2017, 103, 107–108). Palvelusetelillä tuotetun palvelun pitäisi olla sisällöltään samanlaista kuin hyvinvointialueen omana toimintana tuotettu palvelu (Kuusinen-James 2012, 11).

Palvelusetelin käyttö on kehittynyt niin ulkomailta saatujen kokemusten kuin omien kokeilujen kautta (Kuusinen-James 2012, 33; Kuusinen-James 2016, 76). 1990-luvun puolivälistä alkaen Suomessa on ollut useita paikallisia palvelusetelikokeiluja (Suominen & Valpola 2002, 62–63), ja ensimmäiset palveluseteliä koskevat säännökset tulivat osaksi lainsäädäntöä vuonna 2004 (HE 20/2009 vp, 4), jolloin kunnille mahdollistettiin ensimmäisen kerran lainsäädännön tasolla

oikeus järjestää sosiaali- ja terveystalvuluja palvelusetelillä (HE 74/2003 vp, 1, 10). Tuolloin palveluseteli otettiin käyttöön muun muassa sosiaalihuoltolain mukaisessa kotipalvelussa, ja palvelusetelin käyttömahdollisuuksia laajennettiin lakimuutoksilla vuosina 2008–2009 myös muutamiin muihin sosiaali- ja terveystalvuluhiin (HE 20/2009 vp, 4–5, 15). Palvelusetelin käyttömahdollisuudet lisääntyivät entisestään sen jälkeen, kun nykyinen laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä tuli voimaan 1.8.2009 alkaen.

Palvelusetelin käyttäminen on yleisempää sosiaali- kuin terveystalvuluissa (Hyvinvointiala HALI ry 2023a, 8; Suomen Yrittäjät 2021, 8). Palvelusetelin käyttöä voidaan perustella esimerkiksi sillä, että hyvin toteutettuna se on monipuolinen ja ketterä työkalu, jonka avulla voidaan vastata kasvavaan ja muuntuvaan palvelutarpeeseen. Palvelusetelillä voidaan tuottaa sekä yksittäisiä palveluja että palvelukokonaisuuksia, jotka voivat olla niin fyysisiä kuin digipalvelujakin. (Hyvinvointiala HALI ry 2023a, 4–5, 13.) Vaikka palvelusetelin käyttö on lisääntynyt vuosittain (Suomen Yrittäjät 2021), on palvelusetelipalvelujen osuus kaikista julkisrahoitteisista sosiaali- ja terveydenhuollon menoista vain noin 2 %. Palvelusetelin käyttäminen onkin erittäin vähäistä sen tarjoamiin mahdollisuuksiin nähden. (Hyvinvointiala HALI ry 2023a, 5, 8.)

### 3.2 Palveluseteli eri toimijoiden näkökulmasta

Palvelusetelijärjestelmässä keskeisiä toimijoita ovat sosiaali- ja terveystalvuluja järjestävä *julkinen sektori*, *asiakkaat* ja *yksityiset palveluntuottajat* (Kuusela-James 2012, 35; Linnosmaa 2012, 9). Kuusela-James (2012, 35; 2016, 78) lisää neljänneksi keskeiseksi toimijaksi vielä *sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja valvovat viranomaiset*. Valvova viranomainen on esimerkiksi aluehallintovirasto, jonka tehtäviin kuuluu valvoa oman virastonsa alueella tuotettavia julkisia ja yksityisiä sosiaalipalveluja (Aluehallintovirasto 2024). Käytännössä palvelusetelijärjestelmässä valvonta kuuluu kuitenkin kaikille keskeisille toimijoille, sillä palvelusetelipalveluita tuottavien yksityisten palveluntuottajien on laadittava omavalvontasuunnitelma ja hyvinvointialueiden tulee valvoa hyväksymiensä palvelusetelituottajien toiminnan laatua sekä palvelun riittävyttä

(Aluehallintovirasto 2024), minkä lisäksi palvelun laadunvalvojana toimii käytännössä setelin saanut asiakas (Kuusinen-James & Seppänen 2013, 122).

Hyvinvointialueet päättävät siitä, mitkä sosiaali- ja terveyspalvelut ne järjestävät palvelusetelillä ja hyväksyvät yksityiset palveluntuottajat, joiden palvelujen maksamiseen asiakas voi käyttää sen myöntämää palveluseteliä (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 601/2022, 4 § 1–2 momentit). Palvelusetelillä on mahdollista hankkia ainoastaan sellaisia muiden toimijoiden kuin julkisen tahon tuottamia sosiaali- ja terveyspalveluja (Kuusinen-James 2016, 44), jotka eivät ole luonteeltaan kiireellisiä tai tahdonvastaisia (Kuusinen-James 2012, 35).

Asiakkaalle voidaan myöntää palveluseteli, jos hänen palvelutarpeensa täyttää julkisen palvelun saantikriteerit ja työntekijän arvion mukaan palveluseteli sopii asiakkaan tilanteeseen (Kuusinen-James 2016, 78–79). Asiakas voi kuitenkin aina kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 601/2022, 6 § 1 momentti) tai luopua jo vastaanottamansa palvelusetelin käytöstä (Hyvinvointiala HALI ry 2023a, 13). Tällaisessa tapauksessa asiakas ohjautuu hyvinvointialueen muilla tavoin järjestämien palvelujen piiriin (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 601/2022, 6 § 1 momentti). Asiakas, joka on saanut palvelusetelin, tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelun antamisesta (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009, 2 momentti). Asiakkaalla on myös mahdollisuus halutessaan vaihtaa aiemmin valitsemansa palveluntuottaja toiseen. Suomessa asiakkaalla ei ole oikeutta vaatia itselleen palveluseteliä (Hyvinvointiala HALI ry 2023a, 6, 13; Kuusinen-James 2016, 79, 81) toisin kuin esimerkiksi Ruotsissa (Hyvinvointiala HALI ry 2023a, 6). Monimuotoiset perheet -verkoston (2023) kyselyyn vastanneista *lapsiperheiden kotipalvelua* käyttäneistä vastaajista 58 % oli julkisen sektorin toteuttaman palvelun piirissä ja 35 % oli hankkinut palvelun palvelusetelillä yksityiseltä palveluntuottajalta, osalla vastaajista palvelun toteuttajasta oli epäselvyyttä. Kuluttajaliiton (2015) vastaavaan tutkimukseen verrattuna palvelusetelin saaneiden osuus oli noussut 20 prosenttiyksikköä. (Monimuotoiset perheet -verkosto 2023, 33.)

Hyvinvointialueen myöntämä palveluseteli voi olla joko kiinteähintainen tai tulosisonnainen (Linnosmaa 2012, 10), mutta sen arvon tulee kuitenkin olla asiakkaan kannalta kohtuullinen (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 601/2022, 7 § 1 momentti). Kiinteähintaisen palvelusetelin arvo ja omavastuuosuus ovat kaikille yhtä suuria riippumatta asiakkaan tuloista. Sen sijaan tulosisonnaisen palvelusetelin arvo on tyypillisesti sitä pienempi, mitä suuremmat ovat asiakkaan tulot ja vastaavasti suurituloisen asiakkaan omavastuuosuus on suurempi verrattuna pienituloiseen asiakkaaseen. (Linnosmaa 2012, 10.) Palvelusetelituottajan palvelusta perimä hinta voi siis olla suurempi kuin hyvinvointialueen myöntämän palvelusetelin arvo ja tästä, asiakkaan itsensä maksettavaksi jäävästä erotuksesta käytetään määritelmää *omavastuuosuus* (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 601/2022, 3 § 1 momentti 4 kohta). Palveluntuottajat voivat hinnoitella palvelut vapaasti kysynnän ja tarjonnan perusteella (markkinahintajärjestelmään kuuluva palveluseteli) tai rajatusti palvelusetelille asetetun maksimihinnan muodostaessa katon palvelun hinnalle (kattohintajärjestelmään kuuluva palveluseteli). Kattohintajärjestelmän tarkoituksena on pyrkiä asettamaan yläraja asiakkaan omavastuuosuudelle. (Linnosmaa 2012, 10.) Jos palvelu on säädetty asiakkaille maksuttomaksi sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetussa laissa, ei siitä saa periä asiakkaalta maksua myöskään palveluseteliä käytettäessä (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009, 7 § 2 momentti).

Palveluseteli asemoituu julkisen sektorin ja aitojen markkinoiden väliin niin sanotusti näennäismarkkinoille. Toiminnan järjestäminen palvelusetelillä ei vastaa aitoa markkinatilannetta julkisen sektorin osallistuessa palvelujen rahoittamiseen, palveluntuottajien hyväksymiseen sekä päättäessä siitä, keille ja mihin tarkoituksiin palveluseteleitä voidaan myöntää. (Kuusinen-James 2012, 21–22; Sjöblom 2015, 10). Palveluntuottajat kuitenkin joutuvat kilpailemaan palveluseteliasiakkaista muun muassa laadulla ja hinnalla (Linnosmaa 2012, 10). Palvelusetelimallissa julkinen sektori ei kilpailuta palveluntuottajia, vaan oletuksena on, että kilpailutuksen hoitaa palvelusetelin käyttäjä (Kuusinen-James 2016, 81). Sosiaalihuollon palveluille on kuitenkin tyypillistä, että niiden tarvitsijat eivät välttämättä kykene vertailemaan ja valitsemaan palveluita (Lähteinen & Kaikko 2017, 107), mutta siitä huolimatta palvelusetelin käyttö on yleistä heikoiksi

kuluttajiksi mielletyille henkilöille tarjottavissa palveluissa (Kuusinen-James & Seppänen 2013, 318; Kuusinen-James 2016, 67). Asia nousi esille myös Monimuotoiset perheet -verkoston (2023, 36) selvityksessä, jossa lapsiperheiden kotipalvelun palvelusetelin saaneiden vastauksista ilmeni haasteena se, että kuormittavassa elämäntilanteessa palveluntuottaja tuli etsiä itse. Asiakkaan oikeusasema palvelusetelijärjestelmässä on kaksijakoinen: palvelusetelin käyttäjä on sekä julkisen sektorin asiakas että yksityisten palvelujen kuluttaja. Asiakkaan käytössä oleviin oikeussuojakeinoihin kuuluvatkin sosiaali- ja terveydenhuollon yleisten muutoksenhakukanavien ohella myös kuluttajansuojalain mukaiset keinit. (Kuusinen-James 2016, 80–81.)

Hyvinvointialueiden *sääntökirjat* ohjaavat keskeisesti sosiaali- ja terveystalouden järjestämistä palvelusetelin avulla. Sääntökirja on asiakirja, jolla hyvinvointialue asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit ja muut ehdot palveluntuottajille. Palveluntuottajien tulee noudattaa sääntökirjojen määräyksiä. (Pirkanmaan hyvinvointialue 2024, 4; Vantaan ja Keravan hyvinvointialue 2024, 5, 21.) Sääntökirja koostuu tavallisesti yleisestä eli kaikille kyseisen alueen palvelusetelipalveluntuottajille yhteisestä osasta, tiettyyn palveluseteliin liittyvästä palvelukohtaisesta osasta ja mahdollisista liitteistä.

### **3.3 Lapsiperheiden kotipalvelun palveluseteli Siun sotessa**

Siun soten alueella lapsiperheiden kotipalvelua tuotetaan omana palvelutuotantona, palvelusetelipalveluna ja ostopalveluna, joista oma palvelutuotanto on ensisijainen järjestämistapa (Siun sote 2022, 3). Siun soten alueella on 13 palveluntuottajaa, jotka on hyväksytty tuottamaan lapsiperheiden kotipalvelua palvelusetelillä. Näistä 11 palvelusetelituottajaa toimii keskisellä alueella. (Paise.fi-portaali 2024.)

Palvelusetelin myöntämisen perusteena on sosiaalihuollon viranhaltijan tekemä palvelutarpeen arviointi. Avun tarpeen kiireellisyys otetaan huomioon palvelutarvetta arvioitaessa siten, että ensisijaisena kiireellisyyskriteerinä on lapsen arjen turvaaminen tilanteessa, jossa vanhemman alentunut toimintakyky uhkaa

lapsen arkea ja päivän rutiineja. Toissijaisesti lapsiperheiden kotipalvelua on mahdollista saada muihin tarpeisiin, kuten lapsen hoitoon vanhemman asiointi- tai hoitokäyntien ajaksi. Hyvinvointialueen viranhaltijan laatimassa asiakassuunnitelmassa määritellään palvelusetelipalvelun sisältö, tavoitteet ja kesto. Perheen tarpeet ja palvelulle asetetut tavoitteet määrittävät yksilöllisesti sen, kuinka kauan palvelu kestää ja kuinka tiheästi sitä annetaan. Keskimäärin perheessä käydään kerran viikossa 2–4 tuntia kerrallaan. Asiakassuunnitelma tarkistetaan säännöllisesti ja siinä tapauksessa, että suunnitellut ja myönnetyt palvelusetelipalvelut eivät vastaa asiakkaan palvelutarvetta. (Siun sote 2024a, 4–5.)

Asiakas saa palvelun ja palvelusetelin myöntämisestä valituskelpoisen päätöksen. Palveluseteli luodaan sähköisessä järjestelmässä. Palvelusetelin myöntämisen jälkeen asiakas valitsee palvelusetelituottajan julkisessa luettelossa olevien palveluntuottajien joukosta. Asiakkaalla ei ole velvollisuutta käyttää kaikkia hänelle myönnettyjä palveluseteleitä. Toisaalta asiakas voi ostaa omakustanteisesti palvelusetelituottajalta palvelua suuremman tuntimäärän kuin mitä on määritelty häntä koskevassa asiakassuunnitelmassa. Tällaisen lisäpalvelua koskevan sopimuksen sisällöstä ja kustannuksista sopiminen on kuitenkin asiakkaan ja palvelusetelituottajan välinen asia. (Siun sote 2024a, 5.)

Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen aluehallitus vahvistaa vuosittain palvelusetelien arvot (Siun sote 2024a 4; Siun sote 2024b, 22). Siun sotella on käytössä lapsiperheiden kotipalvelun palvelusetelissä kattohinta eli palvelusetelille on määritelty enimmäishinta, jolla palvelusetelituottajan on tuotettava palvelu. Tiettyjen kriteerien ja määrärahojen puitteissa asiakkaalle voidaan myöntää lisäksi matkakorvauseteli, joka on tarkoitettu korvaamaan palvelusetelituottajan matkakuluja. Siun soten alueella lapsiperheiden kotipalvelu on tällä hetkellä asiakkaalle maksutonta, joten perheiden maksettavaksi ei tule omavastuusuutta myöskään palveluseteliä käytettäessä. (Siun sote 2024a, 4.)

## 4 Yhteistyö hyvinvointialueen ja yksityisten palveluntuottajien välillä

### 4.1 Julkisen sektorin ja yksityisten palveluntuottajien välinen yhteistyö

Sosiaali- ja terveydenhuollon ylläpitäminen on perinteisesti kuulunut julkisen sektorin – aiemmin kuntien tai kuntayhtymien ja nykyisin hyvinvointialueiden – lakisääteisiin tehtäviin. Julkisen sektorin voi olla välttämätöntä hankkia palveluita muilta tuottajilta esimerkiksi silloin, kun kysyntä on suurempi kuin sen oma tarjonta. (Viitala & Kokko 2015, 9–10.) Yksityisen sosiaali- ja terveystalouden palvelutuotannon rooli on ollut jatkuvassa kasvussa (Heikkilä & Marjamäki 2024, 56; Viitala & Kokko 2015, 10). Vuonna 2020 yksityiset palveluntuottajat tuottivat lähes 40 prosenttia sosiaalipalveluista (Heikkilä & Marjamäki 2024, 56). Suomalaisessa julkishallinnossa on tapahtunut siirtymää sopimuskulttuuriin, jossa julkisella sektorilla määritellään yksityiskohtaisesti millaisia palveluja se tilaa järjestöiltä ja muilta yksityisiltä palveluntuottajilta (Kuusinen-James 2012, 93). Julkisen ja yksityisen sektorin yhteistyön tavoitteena on, että kummankin tahon yhteisellä panostuksella saadaan tuotettua palveluita kolmannelle osapuolelle eli loppukäyttäjälle (Viitala & Kokko 2015, 8, 12).

Kuusinen-James (2012) näkee, että julkisen sektorin ja yksityisten palveluntuottajien palvelujen järjestämisellä tavoitteleminen asioiden eroavaisuudet voivat aiheuttaa yhteistyöhön omat haasteensa. Esimerkiksi julkisella sektorilla palvelujen yhtenä tavoitteena on se, että asiakas suoriutuu omatoimisesti tai kuntoutuu nopeasti mahdollisimman omatoimiseksi, kun palveluntuottajat voivat tavoitella mahdollisimman tasaista asiakasvirtaa asiakkaiden pysyvyyden kautta. Toimintatavat taas voivat erota muun muassa siinä, että julkisella sektorilla asiakkaalle tarjotaan tämän tarvitsemat palvelut, kun taas yksityisen palveluntuottajan on mahdollista tarjota myös asiakkaiden haluamia palveluita, joskin palvelusetelillä vain palvelusetelissä määritellyjä palveluja. (Kuusinen-James 2012, 93–94.) Lisäksi Viitala ja Kokko (2015) tuovat esille varsinkin suurten sosiaali- ja terveyspalveluyritysten toiminnan tavoitteen tuottaa voittoa omistajilleen. Yhteistyön tavoitteiden erilaisuus näyttäytyi heidän selvityksessään siten, että yksityisen

sektorin palveluntuottajat toivoivat yhteistyön edistävän liiketoimintaa, kun taas julkisen sektorin toimijat tavoittelivat laadukkaita ja kustannustehokkaita palveluja asiakkaille. (Viitala & Kokko 2015, 13, 31.)

Hyvinvointialueyhtiö Hyvil Oy & Hyvinvointiala HALI ry (2024, 3) näkevät, että kustannustehokkaammat ja paremmin tarpeisiin vastaavat palvelut ovat tärkein syy parantaa hyvinvointialueiden ja yksityisten palveluntuottajien välistä yhteistyötä. Tiedonkulkuun liittyvät asiat ovat osoittautuneet yleisiksi kehittämistä vaativiksi haasteiksi julkisen sektorin ja yksityisten palveluntuottajien yhteistyössä (Sjöblom 2015, 51; Viitala & Kokko 2015, 31). Yhteistyön kannalta olisi tärkeää rakentaa jatkuvan vuoropuhelun rakenteet, joissa hyvinvointialueet ja yksityiset palveluntuottajat voisivat käydä keskustelua. Isommat foorumit voisivat toimia hyvinvointialueiden kanavana pitää yksityisiä palveluntuottajia ajan tasalla sen suhteen, mitä ne tavoittelevat ja millaisiin ongelmiin etsitään ratkaisuja. Toimialakohtaiset ja kahdenväliset keskustelut taas toimisivat alustoina, joilla voidaan kehittää ideoita konkreettisiksi ratkaisuiksi ja yhteistyömalleiksi. (Hyvinvointiala HALI ry 2023b.)

Hyvinvointialueyhtiö Hyvil Oy:n ja Hyvinvointiala HALI ry:n (2024) hyvinvointialueille ja yksityisille palveluntuottajille tekemässä kyselyssä kartoitettiin näkemyksiä yhteistyön ja hankintojen nykytilasta ja niihin liittyvien haasteiden ratkaisuehdotuksista. Kyselyn mukaan hyvinvointialueen vastaajat olivat tyytyväisempiä yhteistyöhön kuin yksityiset palveluntuottajat. Hyvinvointialueiden vastaajista keskinäiseen yhteistyöhön oli tyytyväisiä 62 %, kun vastaava osuus yksityisillä palveluntuottajilla oli 39 %. Nimenomaista tyytymättömyyttä keskinäiseen yhteistyöhön ilmaisi 5 % hyvinvointialueiden vastaajista, kun yksityisistä palveluntuottajista samoin koki 32 %. Suurimmaksi yhteistyön haasteeksi koettiin hyvinvointialueilla resurssipula ja yksityisten palveluntuottajien taholta liian alhainen hinnoittelu. Kummankin osapuolen toiveena oli runsaampi jatkuva vuoropuhelu. (Hyvinvointialueyhtiö Hyvil Oy & Hyvinvointiala HALI ry 2024, 3, 8–9.)

Vaikka kysely vaikuttaa suunnatun sosiaali- ja terveystalviteita ostopalveluina tuottaville yksityisille palveluntuottajille, heijastellee se myös yleisemmin hyvinvointialueiden ja yksityisten palveluntuottajien yhteistyön nykytilaa. Myös

Pitkäsen ym. (2024, 135) tutkimus osoitti yhteistyön vähentyneen lapsiperhepalveluissa hyvinvointialueille siirtymisen myötä ja monien verkostojen joko lakanneen kokonaan tai jääneen odottamaan yhteistyön ja kehittämisen käynnistymistä uudelleen.

Hyvinvointialue Hyvil Oy ja Hyvinvointiala HALI ry (2024) ovat laatineet osin edellä mainittuun kyselyyn perustuen ehdotuksia hyvinvointialueiden ja yksityisten palveluntuottajien välisen vuoropuhelun rakenteelle ostopalveluina tuotettavien palvelujen näkökulmasta. Käytännön toimenpiteiksi on esitetty esimerkiksi toimialakohtaista jatkuvaa keskustelua, kahdenvälisiä keskusteluja hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan välillä sekä säännöllisiä, aktiivisia palveluntuottajatapaamisia. Näillä tavoitellaan muun muassa jatkuvaa kaksisuuntaista vuoropuhelua, palveluntuottajien aktivointia sekä avoimuuden ja luottamuksen lisäämistä. (Hyvinvointialueyhtiö Hyvil Oy & Hyvinvointiala HALI ry 2024, 6–7.)

## 4.2 Yhteistyö palvelusetelipalveluissa

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain tarkoituksena on palvelusetelin avulla parantaa palvelujen saatavuutta, lisätä asiakkaan ja potilaan valinnan mahdollisuuksia ja *edistää yhteistyötä hyvinvointialueen sosiaali- ja terveystoimen sekä sen elinkeinotoimen ja yksityisten palvelujen tuottajien välillä* (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 601/2022, 1 §). Palveluseteli asemoituu julkisella sektorilla käytettävän niin sanotun tilaaja-tuottajamallin yhdeksi osa-alueeksi tai toteuttamistavaksi (Kuusinen-James 2016, 75), mikä on jo käsitteenä omiaan luomaan kuvaa epätasa-arvoisista valtasuhteista hyvinvointialueen ja yksityisten palveluntuottajien välillä. Kuusinen-James (2012, 93) on todennut, että palvelusetelijärjestelmässä yksityisten palveluntuottajien tehtäväksi jää tuottaa palvelukuvauksen mukaisia palvelusetelissä mainittuja tehtäviä. Aito yhteistyö hyvinvointialueen ja palvelusetelituottajien välillä on kuitenkin perustana palvelusetelin käyttöönoton onnistumiselle ja hyvälle käyttökokemukselle. Yhteistyötä tarvitaan palvelusetelin käyttöön ottamisen valmistelusta palvelusetelin käytön kehittämiseen. Yksi sekä hyvinvointialueen että

palvelusetelituottajien näkökulmasta tunnistettu ongelma on yhteisen näkemyksen ontuminen toimintatavoissa ja -periaatteissa, minkä ratkaisemista voidaan edistää vuoropuhelulla ja säännöllisillä tapaamisilla. (Hyvinvointiala HALI ry 2023a, 9, 13, 18, 20.)

Monet hyvinvointialueet ovat asettaneet sääntökirjan yleisessä osassa erilaisia velvoitteita keskinäiseen yhteistyöhön ja kehittämiseen liittyen. Yleistä on, että palvelusetelituottajia veloitetaan osallistumaan hyvinvointialueen järjestämiin yhteistyötapaamisiin (esim. Etelä-Karjalan hyvinvointialue 2023, 8; Pohjois-Savon hyvinvointialue 2024, 17) tai kehittämistapaamisiin (esim. Keski-Uudenmaan hyvinvointialue 2024, 8; Siun sote 2024b, 11, 13; Vantaan ja Keravan hyvinvointialue 2024, 16). Palvelusetelituottajia voidaan velvoittaa osallistumaan yhteistyö- tai kehittämistapaamisiin tarpeen mukaan (Pohjois-Savon hyvinvointialue 2024, 17; Keski-Uudenmaan hyvinvointialue 2024, 8) tai esimerkiksi vähintään kerran vuodessa (Siun sote 2024b, 13). Toisaalta Keski-Uudenmaan hyvinvointialueella (2024, 6) palvelusetelisääntökirjaan on kirjattu hyvinvointialueelle velvoite järjestää tarvittaessa säännöllisiä palveluntuottajatapaamisia.

Hyvinvointialueilla on onnistuneita kokemuksia palvelusetelituottajien kanssa tehtävän yhteistyön eri muodoista. Esimerkiksi Etelä-Savossa on saatu hyviä kokemuksia palvelusetelin käytöstä lapsiperheiden kotiin vietäviin palveluihin, kuten kotipalveluun. Etelä-Savon alueella on annettu palvelusetelituottajille mahdollisuus kommentoida palvelusetelisääntökirjoja sekä palvelusetelitoimintaa kehitettäessä pidetty järjestäjän ja palvelusetelituottajien yhteisiä palavereja. (Hyvinvointiala HALI ry 2023a, 23–24.)

### **4.3 Yhteistyöllä tavoitteellista lapsiperheiden kotipalvelua**

Lapsiperheiden kotipalvelussa toiminnan tulisi olla tavoitteellista. Lasten, nuorten ja perheiden sosiaalihuoltolain mukaisten keskeisten palvelujen – kotipalvelun, perhetyön ja sosiaaliohjauksen – määrittelyn epäselvyyksien ja päällekkäisyyksien vuoksi niitä on toteutettu käytännössä vaihtelevan sisältöisinä. Palvelujen epäselvyys ja kirjavuus ovat aiheuttaneet asiakkaille ja

yhteistyökumppaneille haasteita hahmottaa sitä, millaista palvelua perheen tulisi missäkin tilanteessa saada sekä hankaloittanut ammattilaistenkin työtä. (Alatalo ym. 2019, 30.) Myös Ilmarisen ym. (2023, 50) tutkimus osoittaa, että lapsiperheiden kotipalvelun asiakasperheet kokivat sekä palvelun tavoitteet että sisällön vaikeasti hahmotettavina.

Monet hyvinvointialueet ovat kirjanneet *lapsiperheiden kotipalvelun palvelukohtaisiin sääntökirjoihin* erilaisia yhteistyötä ja tavoitteellista työskentelyä tukevia velvollisuuksia. Yhteistyön osalta palvelukohtaiset sääntökirjat sisältävät enimmäkseen yleisluonteisia velvoitteita, kuten palvelusetelituottajien sitoutumista saumattomaan yhteistyöhön hyvinvointialueen kanssa (Lapin hyvinvointialue 2024, 31; Pohjois-Savon hyvinvointialue 2022, 5; Päijät-Hämeen hyvinvointialue 2024, 6). Osalla hyvinvointialueita yksityisten palvelusetelituottajien velvoite osallistua yhteisiin kokouksiin tai tapaamisiin on kirjattu palvelusetelisääntökirjan yleisen osan sijaan lapsiperheiden kotipalvelun sääntökirjaan (Pirkanmaan hyvinvointialue 2024, 28; Oulun kaupungin hyvinvointilautakunta 2021, 17). Vuosittaiseen kehittämistapaamiseen osallistuminen voi jopa olla asetettu edellytykseksi palvelusetelituottajaksi hyväksymiselle uhalla, että myös jo tehty hyväksymispäätös voidaan purkaa, mikäli palvelusetelituottaja ei ole täyttänyt kehittämisvelvoitettaan (Pirkanmaan hyvinvointialue 2024, 28–29). Keski-Suomen hyvinvointialueen (2023, 7) sääntökirjassa on tunnistettu asiakkaan, palvelusetelituottajan ja palvelua myöntäneen viranomaisen välillä tapahtuvan vuoropuhelun tärkeys palvelun jatkotarpeen arvioinnissa, johon liittyen tavoitteena on muun muassa palvelupalautetta työvälineenä käyttäen muodostaa perusteltu arvio suhteessa palvelulle asetettuihin tavoitteisiin.

Monilla hyvinvointialueilla palvelusetelisääntökirjassa on nimenomainen maininta siitä, että palvelusetelituottajien tulee noudattaa palvelu- tai asiakassuunnitelmia, joissa on määritelty muun muassa palvelun tavoitteet ja sisältö (Keski-Suomen hyvinvointialue 2023, 6; Oulun kaupungin hyvinvointilautakunta 2021, 15; Päijät-Hämeen hyvinvointialue 2024, 4; Siun sote 2024a, 5). Palvelusetelituottajille on voitu myös asettaa velvollisuus keskustella asiakkaan kanssa palvelun sisällöistä ja tavoitteista avoimesti (Keski-Suomen hyvinvointialue 2023, 7) sekä olla yhteydessä päätöksen tehneeseen viranhaltijaan havaitessaan, että

suunnitelma ei vastaa palvelusetelituottajan näkemystä asiakkaan palvelutarpeesta (Siun sote 2024a, 5). Keski-Suomen hyvinvointialueella (2023) myönnettäviin kotipalvelutunteihin sisältyy ensimmäisellä käyntikerralla tavoitteiden asettaminen kotipalvelujaksolle ja viimeisillä käyntikerroilla palvelupalautteen antaminen. Kotipalvelutunteja on mahdollista käyttää muutoinkin asiakkaan palvelureihin palvelua myöntävän viranhaltijan pyynnöstä. (Keski-Suomen hyvinvointialue 2023, 7.) Hyvinvointialueilla voidaan myös edellyttää, että palvelusetelituottaja tarpeen mukaan laatii asiakkaan kanssa yhteistyössä palveluntoteuttamissuunnitelman, jossa täsmennetään palvelun sisältöä ja tavoitteita sekä niihin vastaamisen tapaa (Oulun kaupungin hyvinvointilautakunta 2021, 15). Lisäksi ainakin Lapin hyvinvointialue (2024, 30) ja Pohjois-Savon hyvinvointialue (2022, 4) velvoittavat palvelusetelituottajia sekä nimeämään asiakasperheelle vastuutyöntekijän että aktiivisin toimenpitein pyrkimään perhekohtaisten työntekijöiden vaihtumisen minimointiin.

## **5 Aiempia tutkimuksia ja opinnäytetöitä**

Täysin vastaavasta aiheesta eli lapsiperheiden kotipalvelua myöntävän viranomaisen ja palvelusetelituottajien välisen yhteistyön kehittämisestä taikka tavoitteellisen työskentelyn edistämisestä lapsiperheiden kotipalvelussa ei ole löydettävissä aikaisemmin tehtyjä tutkimuksia tai opinnäytetöitä. Yleisemmällä tasolla julkisen ja yksityisen sektorin välistä yhteistyötä on tutkittu viime aikoina ainakin monialaisuuden näkökulmasta, minkä lisäksi hyvinvointialueen ja palvelusetelituottajien välisestä yhteistyöstä on tehty myös muutamia ajankohtaisia ylempään ammattikorkeakoulututkintoon liittyviä opinnäytetöitä.

Koivisto, Liukko ja Muurinen (2023) toteuttivat kyselytutkimuksen monialaisten palvelukokonaisuuksien ja -ketjujen kehittämisestä ja toteuttamisesta hyvinvointialueilla. Lapset, nuoret ja perheet oli yksi kyselytutkimuksessa tunnistetusta kuudesta asiakasryhmästä. Tämän asiakasryhmän vastauksissa korostui perhekeskustoimintaan liittyvä kehittäminen. Kyselyssä kartoitettiin muun muassa kehittämisessä ilmenneitä haasteita ja ongelmia sekä onnistumisia. Haasteina

koettiin sekä hyvinvointialueiden akuutista työvoimapulasta johtuvat palveluntuotannon edustajien kaventuneet mahdollisuudet osallistua yhteiseen kehittämiseen että vaikeudet saada kehittämistyöhön mukaan yksityisen ja kolmannen sektorin edustajia. Myös hyvinvointialueille siirtymisen koettiin hidastaneen kehittämistyötä ainakin väliaikaisesti. Kyselytutkimukseen vastanneet kokivat kuitenkin yhteistyön merkityksen todella tärkeäksi. Yhteisen työskentelyn eri ammattilaisten kanssa koettiin avaavan kokonaiskäsitystä palvelukentästä eri tavalla verrattuna asioiden käymiseen läpi vain omissa porukoissa. Vastaajat olivat havainneet, että eri näkökulmista huolimatta eri toimijoiden näkemys ja tahotila ovat yleensä lopulta samankaltaisia. (Koivisto ym. 2023, 1, 2, 6–8.)

Yleisellä tasolla hyvinvointialueen ja yksityisten palveluntuottajien välistä yhteistyötä ja sen kehittämistä on käsitelty Matilaisen (2024) opinnäytetyössä, jossa tutkittiin sosiaali- ja terveydenhuoltouudistusta Pohjois-Savon alueella toimivien sosiaali- ja terveystaluyrittäjien näkökulmasta. Yksi tutkimuksen kolmesta pääkysymyksestä oli selvittää yrittäjiltä kehittämistarpeita ja -ehdotuksia julkiseen palveluntuottajuuteen liittyen. Tämän tutkimuskysymyksen osakysymyksenä tiedusteltiin sitä, kuinka yrittäjät haluaisivat tehdä yhteistyötä hyvinvointialueen kanssa. Vastausten mukaan yrittäjillä oli kiinnostusta osallistua enemmän palveluihin liittyvään yhteiskeittämiseen sekä tarvetta avoimelle ja aidolle kumppanuudelle palvelujen tuottamisessa. Kolmasosa vastaajista ilmaisi halukkuutensa osallistua hyvinvointialueen palvelutuotannon kehittämiseen tai olla vaikuttamassa keskusteluun. Sosiaali- ja terveysalan yrittäjille suurimpia haasteita oli löytää palvelujen tuottamiseen liittyvää tietoa ja tavoittaa asiasta tietäviä henkilöitä. Vastaajien esittämiä kehittämisehdotuksia havaittuihin epäkohtiin olivat muun muassa hyvinvointialueen sähköinen uutiskirje ja yrittäjätapaamiset myös hyvinvointialueen järjestäminä. Vastaajien toiveena oli sosiaali- ja terveysalan yrittäjien työn arvostaminen ja sen näkeminen, että he ovat tarpeellinen osa monituottajamallissa. (Matilainen 2024, 9, 29–30, 35, 56, 58–59, 61.)

Sini (2024) tutki opinnäytetyössään Pirkanmaan hyvinvointialueen ja sen alueella toimivien palveluntuottajien välistä yhteistyötä palveluntuottajien näkökulmasta viestinnän kannalta. Mukana oli neljä palvelusetelillä tuotettavaa palvelua, joista yksi oli lapsiperheiden tilapäinen kotipalvelu. Tutkimuksessa pyrittiin

muun muassa löytämään vastauksia siihen, millä tavoin hyvinvointialueen ja palvelusetelituottajien välistä viestintää voitaisiin parantaa ja millä tavoin viestinnän käytäntöjä kehittämällä yhteistyö saataisiin sujuvaksi. Palvelusetelituottajat toivoivat enemmän mahdollisuuksia yhteisiin tapaamisiin hyvinvointialueen edustajien kanssa, ja he kokivat muutamia poikkeuksia lukuun ottamatta vuosittain järjestettävät Pirkanmaan hyvinvointialueen ja palvelusetelituottajien yhteiset kehittämistapaamiset hyödyllisiksi ja tarpeellisiksi. Tapaamiset turhiksi kokee neet nimesivät osallistumishalukkuutta vähentäväksi syyksi sen, että suuremmista palveluntuottajaorganisaatioista osallistujina on tavallisesti vain johtotason henkilöitä eikä palvelusetelipalvelua toteuttavia henkilöitä, minkä vuoksi tapaamiset eivät mahdollista verkostoitumista ja keskustelemista oman ammattiryhmän kanssa. Vastauksissa arvostettiin kehittämistapaamisten sisältöjen ja aikataulujen ilmoittamista ajoissa. Vastaajat toivat esille yhteistyön parantamiseen ja viestinnän helpottumiseen liittyvinä asioina avoimen, läpinäkyvän ja vuorovai- kuttaisen viestintäkulttuurin. Yhteistyöhön ja sen mielekkyyteen vaikuttavat palvelusetelituottajien mielipiteiden huomiointi sekä heidän ottamisensa mukaan kehittämiseen ja suunnitteluun. Lyhyetkin verkostotapaamiset mahdollistavat yhteistyökumppaneille kokemuksen siitä, että he eivät ole vain kasvottomia ja äänettämiä palvelujen tuottajia. Sen sijaan vastaajat kokivat, että henkilöltä toiselle pallottelu taikka yksipuoliset päätökset ja niistä tiedottaminen eivät lisää luottamusta hyvinvointialueen edustajiin. (Sini 2024, 5, 9, 47, 51–52, 54–55.)

## **6 Opinnäytetyön lähtökohdat**

### **6.1 Opinnäytetyön toimeksiantaja**

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimi Siun soten keskisen alueen lapsiperheiden palvelut. Keskiseen alueeseen kuuluvat Pohjois-Karjalan maakunnan kunnista Joensuu ja Kontiolahti.

Lapsiperheiden palvelut sijoittuvat Siun soten organisaatiossa perhe- ja sosiaalipalveluihin, joka on yksi sen seitsemästä toimialueesta (Siun sote 2024c). Siun

soten alueella lapsille, nuorille ja perheille suunnatut palvelut kuuluvat maakunnalliseen perhekeskukseen (Siun sote 2024d). Pohjois-Karjalan perhekeskus on jaettu neljään alueelliseen perhekeskukseen (Siun sote 2024e, 9) ja se toimii eri toimijoiden verkostona yhteensovittaen maakunnan lapsiperheiden palveluja, kuten lapsiperheiden sosiaali- ja terveystalveluja, varhaiskasvatustalveluja, opiskeluhuollon talveluja, kuntien terveyttä ja hyvinvointia edistävää toimintaa sekä seurakuntien ja järjestöjen toimintaa ja talveluja (Siun sote 2024f).

## **6.2 Opinnäytetyön tarkoitus, tavoite ja tuotokset**

Opinnäytetyön tarkoituksena on yhteistyön kehittäminen Siun soten keskisen alueen lapsiperheiden talvelujen eli lapsiperheiden kotitalvelua myöntävän viranomaisen ja alueen talvelusetelituottajien välillä erityisesti tavoitteellisen työskentelyn näkökulmasta. Opinnäytetyön tavoitteena on löytää keinoja vahvistaa talvelua myöntävän viranomaisen ja talveluntuottajien välistä yhteistyötä sekä erityisesti tavoitteellista työskentelyä, kun lapsiperheiden kotitalvelua toteutetaan talvelusetelillä.

Opinnäytetyön tuotoksena toimii Siun soten keskisen alueen lapsiperheiden talveluissa työskentelevien ja alueen talvelusetelituottajien edustajien yhteinen työpaja, joka on itsessään yksi keino yhteistyön vahvistamiseen. Lisäksi tuotoksena syntyy työpajassa esille nousseista ideoista opinnäytetyön raporttiin laadittava kooste keinoista, joiden avulla yhteistyötä ja tavoitteellista työskentelyä on mahdollista jatkokehittää.

## **7 Opinnäytetyön menetelmälliset valinnat**

### **7.1 Toiminnallinen opinnäytetyö**

Toiminnallinen opinnäytetyö on paitsi ammattikorkeakouluissa käytettävä opinnäytetyötyyppi, myös yksi tutkimuksellisen kehittämisen tapa (Kostamo,

Airaksinen & Vilka 2022, 11). Onnistunut toiminnallinen opinnäytetyö on työelämälähtöinen, käytännönläheinen, toteutettu tutkimuksellisella asenteella sekä riittävällä tasolla alan tietojen ja taitojen hallintaa osoittava (Vilka & Airaksinen 2003, 10).

Ammattikorkeakoulussa tehtävässä toiminnallisessa opinnäytetyössä yhdistyvät käytännön toteutus ja sen raportointi tutkimusviestinnän keinoin (Vilka & Airaksinen 2003, 9). Toiminnallisessa opinnäytetyössä kehittämisen tavoitteena on kohderyhmää tai toimintaympäristön arjen käytäntöjä palveleva ammatillinen tuotos (Kostamo ym. 2022, 11), kuten opas, ohjeistus tai tapahtuma (Vilka & Airaksinen 2003, 38). Tämän opinnäytetyön tuotoksena oli kohderyhmän eli Siun soten keskisellä alueella lapsiperheiden palveluissa työskentelevien ja alueella lapsiperheiden kotipalvelua palvelusetelillä tuottavien palveluntuottajien edustajien yhteinen työpaja. Lisäksi tuotoksena syntyi opinnäytetyön raporttiin laadittu kooste työpajassa esille nousseista kehittämisideoista. Toiminnallisen opinnäytetyön raportista tulee ilmetä mitä, miksi ja miten on tehty, työprosessin kuvaus sekä tulokset ja johtopäätökset, joihin opinnäytetyön tekijä on päätenyt. Raportoinnin tutkimusviestinnällisiä elementtejä ovat käsitteiden tai termien määrittäminen ja käyttäminen, lähteiden käyttäminen asianmukaisine lähdeviitemerkintöineen, argumentointi, metateksti, tiedon varmuuden asteen ilmaiseminen sekä tarkoituksenmukaisesti valitut persoona- ja aikamuodot. (Vilka & Airaksinen 2003, 65, 101.)

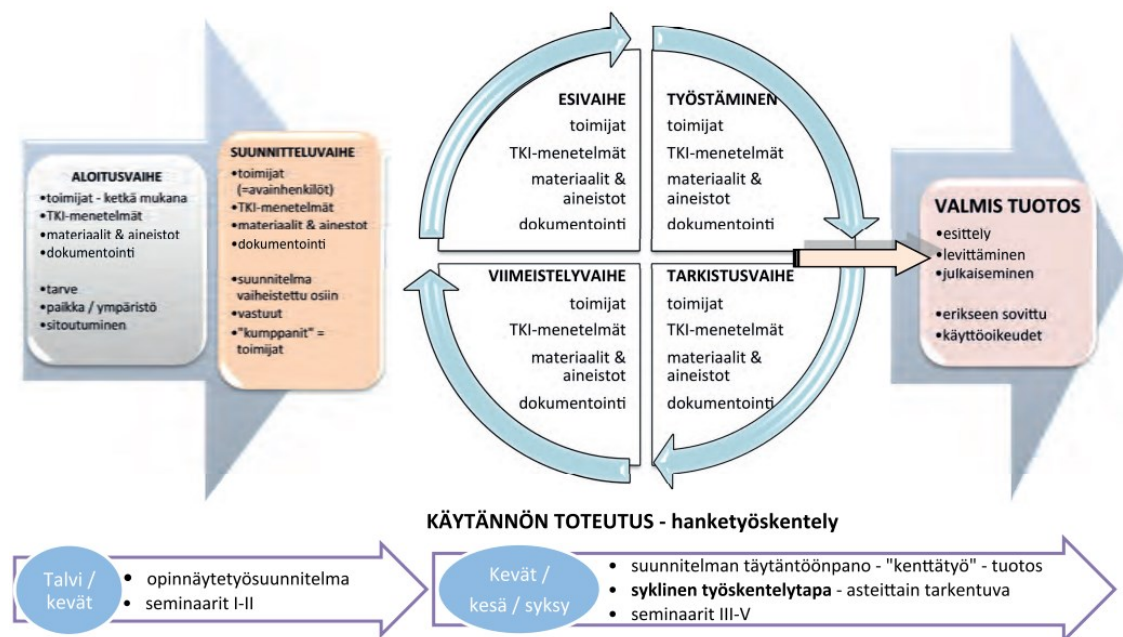
Vilkan ja Airaksisen (2003, 16) mukaan toiminnallisessa opinnäytetyössä onnistuneen aihevalinnan elementtejä ovat ensinnäkin idean perustuminen koulutusohjelman opintoihin ja toisekseen aiheen nivoutuminen siten, että sen avulla on mahdollista luoda tai ylläpitää yhteyksiä työelämään sekä syventää opintoalaan liittyvää osaamista itseä kiinnostavasta aihepiiristä. Hakala (2022, 42) näkee, että opinnäytetyön aiheen olisi hyvä olla melko harvinainen, sillä tällaisessa tapauksessa on suurempi todennäköisyys saada opinnäytetyöprosessin aikana esille kiinnostavia ja tarpeellisia asioita.

Opinnäytetyötyypin valintaa määritteli se, että opinnäytetyön toimeksiantajaorganisaatio mahdollistaa AMK-tasoiseen tutkintoon liittyen vain toiminnalliset tai

toiminnallista kehittämistä olevat opinnäytetyöt (Siun sote 2024g). Toisaalta toiminnallinen opinnäytetyö oli soveltuva opinnäytetyöhön valitun aiheen kannalta.

## 7.2 Prosessia ohjaava malli

Prosessia ohjaavaksi malliksi valikoitui Salosen (2013) kehittämä konstruktivistinen malli (kuvio 3). Konstruktivistinen malli käsittää aloitus-, suunnittelu-, esi-, työstö-, tarkistus- ja viimeistelyvaiheet, joiden jälkeen valmis tuotos julkaistaan, esitellään tai levitetään. (Salonen 2013, 16–19.)



Kuvio 3. Kehittämistoiminnan konstruktivistinen malli opinnäytetyöprosessin näkökulmasta (Salonen 2013, 20).

Konstruktivistisessa mallissa ideana on kehittämishankkeen huolellinen suunnittelu, hankkeen vaiheistus, toiminnassa oppiminen, osallisuus, tutkimuksellinen kehittämisote ja monipuolinen menetelmäosaaminen. Konstruktivistiselle mallille ominaisia asioita ovat muun muassa refleктоiva arviointitapa prosessin eri vaiheissa ja ihmisten tekijöiden huomioiminen. (Salonen 2013, 16.)

Konstruktivistinen malli valikoitui prosessia ohjaavaksi malliksi, koska odotettavissa oli, että onnistunut opinnäytetyöprosessin toteuttaminen vaatii paitsi

huolellista suunnittelua ja mahdollisesti myös suunnitelmien muuttamista jatkuvan arvioinnin seurauksena, myös tutkimuksellista kehittämisotetta, inhimillisten tekijöiden huomioimista, erilaisten menetelmien käyttämistä ja muiden toimijoiden – tässä tapauksessa Siun soten keskisen alueen lapsiperheiden palveluissa työskentelevien ja alueella lapsiperheiden kotipalvelua tarjoavien palvelusetelituottajien edustajien – osallistamista.

### **7.3 Osallistamisen ja tiedonhankinnan menetelmät**

Dialogiseen keskusteluun kuuluu puheenvuorojen muotoileminen siten, että puheenvuorot odottavat toisen vastausta ja vasta tämän jälkeen keskustelijat voivat edetä yhdessä. Dialogisessa keskustelussa on tavoitteena ymmärtää enemmän toisen sanomasta ja näin edesauttaa puhujan oman ymmärryksen lisääntymistä omasta näkökulmastaan. (Seikkula & Arnkil 2009, 93, 130.) Osallistavassa kehittämistoiminnassa tavoitellaan laajenevaa eli divergoivaa dialogia tai dialogista dialogia. Laajenevassa dialogissa osallistujat avaavat ja laajentavat keskustelua sen sijaan, että keskustelutilanne kapeutuisi voittavan mielipiteen selvittämiseen. Dialogisessa dialogissa pyrkimyksenä on oppia toisilta ja olla kiinnostuneita toisista. Dialogissa on kyse rinnakkaisesta vuorovaikutuksesta. Rinnakkaisessa dialogissa lopputulos muodostuu eri intressiryhmien kompromissina. (Toikko & Rantanen 2009, 92–93.) Uuden ymmärryksen luomisessa kaikkien keskustelijoiden näkökannat ovat olennaisia – ei se, kuka on oikeassa (Seikkula & Arnkil 2009, 130). Dialoginen keskustelu on keskeinen menetelmä osallistamisessa ja tiedonhankinnassa, sillä opinnäytetyössä on tärkeää saada esille erilaisia näkökulmia, oppia toisilta sekä pyrkiä luomaan yhteistä ymmärrystä kehitettävästä asiasta. Toimeksiantajan ja opinnäytetyöntekijän välinen vuoropuhelu perustuu suurelta osin dialogiseen keskusteluun, mutta dialogista keskustelua käydään myös työpajassa.

Osallistavana ja tiedonhankinnan menetelmänä toimii myös työpaja. Ohjaavan kehyksen työpajatyöskentelylle muodostaa Innopajatoiminta. Innopajatoiminta on fasilitoitua työpajatyöskentelyä, jossa eri näkökulmien edustajat kohtaavat (Innokylä 2024c). Fasilitointi voidaan ymmärtää ryhmätyömuodoksi, jossa

ryhmän työskentelyä ohjataan tavoitteellisesti erilaisten menetelmien avulla (Forsström 2021; Sipponen-Damonte 2020, 14) loogista ja selkeää työpajarakennetta käyttäen (Nummi 2022, 293, 305). Innopajatyöskentelyyn kuuluu kolmen periaatteen noudattaminen. Ensimmäinen periaate on, että työskentelyllä on jokin yhteinen kohde. Kehitettävän kohteen jäsentäminen voi saada aikaan ymmärryksen syventymistä, joka taas voi johtaa tarpeeseen tarkastella ja muokata uudelleen käsityksiä kehitettävästä asiasta. Toiseksi tulee huolehtia siitä, että kehitettävän asian kannalta keskeiset toimijat osallistuvat työpajaan. Tavoitteena on, että yhteisen työstämisen ja keskustelun avulla toimijat pääsevät yhteisymmärrykseen kehitettävästä asiasta. Kolmas periaate on, että kaikki näkökulmat ovat yhtä arvokkaita: nimenomaan eri näkökulmat voivat auttaa ymmärtämään kehitettävää asiaa syvällisemmin. (Peränen 2013, 2–3.)

Innopajan perusrakenteeseen kuuluu esitellä pajatyöskentelyn periaatteet ja työskentelytavat, keskustella yhdessä työskentelyn tavoitteista, mahdollisesti useita työskentelytapoja ja menetelmiä sisältävä työskentelyosio, tulosten purkamisen ja arvioiva loppukeskustelu. Työskentelyn rakenne ja työskentelyssä käytettävät menetelmät muokkautuvat kuitenkin lopulta tapauskohtaisesti. (Peränen 2013, 4–5.) Fasilitaattorin tulee valita käytettävät menetelmät siten, että ne edesauttavat tilaisuudelle määriteltyjen tavoitteiden saavuttamista, huomioivat osallistujakunnan ja ovat toteutettavissa käytettävissä olevan ajan puitteissa. Työskentelyn ohjaamisen lisäksi fasilitointia toteutetaan vaikuttamalla eri tavoin osallistavan, turvallisen ja luottamuksellisen ilmapiirin luomiseen (Sipponen-Damonte 2020, 14, 66–67) sekä auttamalla ja sparraamalla ryhmää (Forsström 2021). Fasilitaattori voi luoda psykologista turvallisuutta muun muassa tukemalla ryhmäytymistä, luomalla yhteyttä osallistujien välille, kertomalla työskentelyä koskevat ohjeistukset ja odotukset selkeästi ja avoimesti, olemalla huomaavainen ja helposti lähestyttävä (Nummi 2022, 296–297) sekä pysyttelemällä neutraalina suhteessa käsiteltävään aiheeseen ja ryhmään nähden (Sipponen-Damonte 2020, 14, 34). Innopajan perusrakenteen ja periaatteiden hyödyntäminen auttaa luomaan ohjaavan kehyksen työpajan rakenteeksi, mutta antaa myös vapauksia suunnitella työpajan sisältöä opinnäytetyön tavoitteet huomioiden. Toisaalta fasilitoitu työpaja luo edellytyksiä sille, että työpajaan osallistuvien asiantuntemusta saadaan hyödynnettyä ideoinnissa.

Työpajan ryhmätyöskentelyosiossa osallistamisen ja tiedonhankinnan menetelmänä toimii kumuloituva ryhmä eli lumipallo. Tässä menetelmässä jokainen osallistuja kirjaa omia ajatuksiaan käsiteltävästä aiheesta ensin itsekseen, minkä jälkeen osallistujat muodostavat pareja, jotka keskustelevat itsenäisen pohdinnan aikana syntyneistä ideoista sekä kehittävät ja jalostavat uusia ideoita. Osallistujien lukumäärästä riippuen parit voivat muodostaa seuraavaksi neljän hengen pienryhmiä ja edelleen yhdistää kaksi pienryhmää uudeksi ryhmäksi. Uusien ryhmien muodostaminen on mahdollista lopettaa missä vaiheessa tahansa, minkä jälkeen parit tai pienryhmät esittelevät omat tuotosensa muille. (Innokylä 2024a; Sippola-Damonte 2020, 75.) Kumuloituva ryhmä-pienryhmätyöskentelymenetelmä soveltuu käytettäväksi niin suurten kuin pientenkin ryhmien kanssa. Sen työskentelytapa edistää ryhmän jäsenten välistä vuorovaikutusta ja toisilta ryhmiltä oppimista. Menetelmä tukee muun muassa ideointia, keskustelua, vertailua ja yhteistyötä. (Innokylä 2024a.) Se onkin käytökelpoinen esimerkiksi ideoinnissa, kokemusten jakamisessa (Sippola-Damonte 2020, 75) sekä ongelmien ratkaisun ja yhteisen näkemyksen löytämisen tavoittelussa. Menetelmän avulla on mahdollista aikaansaada uusia ideoita sekä sitouttaa ryhmän jäsenet toteuttamaan itse valitsemansa ratkaisut. (Innokylä 2024a.) Kumuloituvan ryhmän käyttäminen työpajassa osallistamisen ja tiedonhankinnan menetelmänä tukee sen soveltuvuus työpajan tavoitteisiin, kuten yhteistyön edistämiseen, verkostoitumiseen, ideoiden tuottamiseen, keskusteluun ja yhteisen näkemyksen löytämiseen, minkä lisäksi se vaikuttaa sopivalta osallistujamäärän ja ajankäytön kannalta. Menetelmän valintaa puoltaa myös se, että se sisältää jo itsessään osallistujien energiatason ylläpitämistä tukevia elementtejä, kuten vaihtelevia työskentelymuotoja.

Yleisesti ottaen erilaisiin vertaismenetelmiin sisältyy ajatus kokemisen ja tekemisen kautta syntyneen ruohonjuuritason asiantuntijuuden tärkeydestä sekä siitä, että vertaisten tiedot ja kokemukset ovat tarpeellisia muutostarpeiden havaitsemisessa ja oppimisessa. Vertaismenetelmien avulla pyritään myös saavuttamaan kokemuksellista ja hiljaista tietoa. (Seppänen-Järvelä 2005, 11.) Työpajan alussa olevan Siun soten lapsiperheiden palvelujen puheenvuoron taustalla on vertaismenetelmiin pohjautuva ajatus. Tällä tavoitellaan uusien

ajatusten heräämistä muun muassa yhteistyön ja tavoitteellisen työn tekemisen tavoista.

#### 7.4 Arvioinnin menetelmät

Työpajatyöskentelyn lopussa tehtävässä suullisessa arvioinnissa yhdistyvät arvioiva loppukeskustelu ja minuuttikierron menetelmä. Arvioivassa loppukeskustelussa on hyvä keskustella yhdessä osallistujien kanssa pajatyöskentelyyn liittyvistä ajatuksista sekä tavoitteiden saavuttamisesta (Peränen 2013, 6). Minuuttikierron on puheenvuorokierron, jonka aikana jokainen ryhmän jäsen saa ennalta määritellyn ajan ilmaista oman ajatuksensa, näkemyksensä tai mielipiteensä tiettyyn asiaan ilman, että kukaan kommentoi tai keskeyttää. Vaikka menetelmän nimen mukaisesti puheenvuoron pituus on 60 sekuntia, voi puheenvuoro olla tilanteen mukaan tätä pidempi tai lyhyempi. Koko varattua aikaa ei ole pakko käyttää, eikä oman vuoron aikana ole pakko sanoa mitään. Menetelmän tavoitteena on, että kaikilla ryhmäläisillä on tasavertainen mahdollisuus tuoda esille omia ajatuksiaan. Sitä voidaan käyttää erilaisissa tilanteissa, kuten tilaisuuksien fiilis- tai palautekierron yhteydessä, kun osallistujien määrä on enintään noin 12. (Innokylä 2024b.)

Minuuttikierron sopii työpajan toteuttamisen reflektointiin ja palautteen antamiseen, koska menetelmä mahdollistaa jokaiselle tilaisuuden sanoa omasta mielestään olennaisia asioita ja se on mahdollista toteuttaa nopeasti. Lisäksi menetelmä on joustava ajankäytöllisesti, koska puheenvuoron pituudessa on mahdollista huomioida tilaisuudessa jäljellä oleva aika.

Pajatyöskentelystä on tärkeä kerätä osallistujilta palaute kirjallisesti tai sähköisesti (Peränen 2013, 6). Palautteen keräämisessä käytetään menetelmänä kyselyä. Kyselylomakkeen suunnittelussa olennaista on tiedostaa kysymykset, joihin halutaan vastauksia, kysyä tältä osin vain olennaisia asioita, muotoilla kysymykset hyvin ja rakentaa kysymyksistä loogisesti etenevä kokonaisuus. Kysymykset voivat olla tyypiltään avoimia kysymyksiä, monivalintakysymyksiä tai sekamuotoisia kysymyksiä, joissa on sekä valmiiksi annettuja vastausvaihtoehtoja

sekä vähintään yksi avoin kysymys. Avoimilla kysymyksillä tavoitellaan spontaaneja ja mahdollisimman vähän rajattuja vastauksia. Monivalintakysymyksissä vastaajat voivat valita vastauksensa ennalta määritellyistä vastausvaihtoehdoista. Kyselylomake on hyvä testata ennen sen käyttämistä. Käytännössä testaaminen on muutaman perusjoukkoon kuuluvan ihmisen kriittistä arviointia lomakkeen toimivuudesta. (Vilkkä 2021, luku 4).

Kysely toteutetaan Webropol-lomakkeella useista syistä. Ensinnäkin näin palautekyselyyn vastaaminen mahdollistuu anonyymisti, lomake itsessään on helppokäyttöinen ja vastaukset pystytään ohjaamaan suoraan opinnäytetyön tekijälle, vaikka tietosuojan liittyvistä syistä toimeksiantaja lähettää linkin palautekyselyyn. Palautekyselyn lähettäminen jälkikäteen ei myöskään vie rajallisesti käytävissä olevaa aikaa työpajatyöskentelyltä. Lisäksi palautelomake on mahdollista lähettää myös niille kutsuille, jotka eivät osallistu työpajaan.

Reflektio voidaan määritellä tarkastelunäkökulman tutkimiseksi ja kriittinen itse-reflektio oman henkilökohtaisen näkökulman tarkasteluksi. Reflektiota voidaan kuvata myös toiminnassa tietämiseksi, jossa oma näkökulma sekä sen perusteet ja käytännölliset seuraukset ovat jatkuvan tarkastelun kohteena. Yleisesti ottaen reflektiossa toimija tarkastelee kriittisesti tilannetta ja omaa toimintaansa, ja toimijan tulisi myös olla tarvittaessa valmis muuttamaan omaa tarkastelunäkökulmaansa. Kehittämistoiminnassa reflektiivisellä näkemyksellä tarkoitetaan sitä, että kehittämisen menetelmät, toimintatavat, perustelut ja organisointi ovat jatkuvan uudelleenarvioinnin kohteena. (Toikko & Rantanen 2009, 51–52.)

Oman toiminnan reflektointi on luontaisin ja yleisin arviointitapa. Reflektiota voidaan kuitenkin hyödyntää arvioinnissa vain silloin, kun se on systemaattista ja tietoista. (Seppänen-Järvelä 2005, 13.) Pitkälti juuri reflektoinnin luontaisuus vaikuttaa siihen, että se on opinnäytetyöprosessin jokaisessa vaiheessa keskeinen arviointimenetelmä. Reflektointia tapahtuu erityisesti itsenäisesti, mutta myös opinnäytetyön ohjaajien ja toimeksiantajan edustajien kanssa käytävissä keskusteluissa.

## 8 Opinnäytetyön prosessi

### 8.1 Aloitus- ja suunnitteluvaiheet

Aloitusvaiheessa syntyy idea hankkeesta. Aluksi selvitettäviä asioita ovat ensinnäkin kehittämistarve ja alustava kehittämistehtävä. Lisäksi tulee miettiä toimintaympäristöä, hankkeessa mukana olevia toimijoita sekä heidän sitoutumistaan ja osallistumistaan työskentelyyn. Aloitusvaiheessa on tärkeä puhua yhdessä aiheen realistisesta rajaamisesta, tuesta, sitoutumisesta ja muista onnistuneen työskentelyn kannalta merkityksellisistä asioista. (Salonen 2013, 17.)

Aloitusvaihe käynnistyi opinnäytetyön aihevalintaa koskevilla pohdintoilla vuodenvaihteessa 2023–2024. Aihevalintaan vaikutti sosionomiopintojen ja työelämän kautta herännyt kiinnostus palveluseteliin sosiaalipalvelujen järjestämistapana. Toiveena oli tehdä opinnäytetyö ensisijaisesti toimeksiannosta työelämän todellisiin tarpeisiin, joten seuraava askel opinnäytetyöprosessissa oli toimeksiantajan etsiminen. Tässä tarkoituksessa tapahtui yhteydenotto toimeksiantajaorganisaatioon tammikuussa 2024. Ensimmäisen yhteydenoton jälkeen ilmeni, että opinnäytetyö voisi olla mahdollista toteuttaa Siun soten keskisen alueen lapsiperheiden palveluissa, jossa on käytössä lapsiperheiden kotipalvelun palveluseteli.

Opinnäytetyön rajauksen tulisi olla laajan ja pinnallisen sijaan suppea ja syvällinen, ja opinnäytetyön tavoitteiden tulisi täsmentyä yhteen tai kahteen selvästi rajattuun tutkimus- tai kehittämistehtävään (Hakala 2022, 28, 36, 53). Opinnäytetyön tarkempaan aihe-rajaukseen liittyvän keskustelun aikana toimeksiantajan puolelta nousi esille tarve yhteistyön kehittämiseen lapsiperheiden kotipalvelua palvelusetelillä tuottavien palveluntuottajien kanssa. Yhteistyön kehittämisen tarve koettiin tärkeäksi erityisesti perheissä työskentelylle asetettujen tavoitteiden saavuttamisen näkökulmasta. Aloitusvaiheessa opinnäytetyön aihe tarkentui siten lapsiperheiden kotipalvelun palveluseteliin ja rajautui edelleen yhteistyön kehittämiseen palvelusetelituottajien kanssa erityisesti tavoitteellisen työskentelyn näkökulmasta. Opinnäytetyössä on tärkeä rajata myös kohderyhmä

(Vilkka & Airaksinen, 2003, 38). Kohderyhmän rajaus tapahtui pitkälti aihe-ajauksen yhteydessä. Palvelusetelituottajien osalta kohderyhmä haluttiin rajata nimenomaisesti siten, että työpajaan osallistujiksi toivottiin sekä palveluista vastaavia että perheissä työskenteleviä henkilöitä.

Aloitusvaiheessa toimeksiantajan edustajien kanssa käytyjen keskustelujen perusteella päädyttiin järjestämään osana opinnäytetyön tuotosta Siun soten kesken alueen lapsiperheiden palveluissa työskentelevien ja alueella lapsiperheiden kotipalvelua palvelusetelillä tuottavien palveluntuottajien edustajien yhteinen työpaja, joka toimisi jo itsessään yhtenä yhteistyön vahvistamisen keinona. Aiheen ja tavoitteiden rajautumisen sekä työpajan järjestämisestä tehdyn päätöksen jälkeen opinnäytetyön suunnittelu pääsi alkamaan.

Suunnitteluvaiheessa hankeidea kirkastuu ja hankkeesta tehdään kirjallinen kehittämissuunnitelma, joka opinnäytetyöprosessissa tarkoittaa opinnäytetyösuunnitelmaa. Suunnitelmasta tulee käydä ilmi tavoitteet, vaiheet, toimijat eli ydin- tai avainhenkilöt, ympäristö, aineistot ja materiaalit, TKI-menetelmät, tiedonhankintamenetelmät, dokumentointitavat sekä tuotettujen dokumenttien käsittely. Nämä selvitetään sillä tarkkuudella kuin suunnitelmavaiheessa on mahdollista tietää. Lisäksi on hyvä selvittää hankkeessa mukana olevien toimijoiden vastuut ja tehtävät. Suunnitteluvaihe on prosessin tärkein vaihe ja se tulee tehdä huolella siitä huolimatta, että suunnitelmien tarkentuminen ja muuttuminen hankkeen kuluessa on mahdollista. (Salonen 2013, 17, 20.)

Suunnitteluvaiheessa opinnäytetyöprosessin suunnittelu jatkui aloitusvaiheessa sovittujen asioiden pohjalta. Toimeksiantajan edustajien kanssa sovittiin työpajaan liittyvistä käytännön järjestelyistä, kuten työpajan toteuttamisajankohdasta, kestosta, ohjelmarungosta, tilavarauksesta ja kutsujen lähettämisestä sekä työpajan järjestämiseen ja työpajan toteuttamiseen liittyvien tehtävien vastuista. Työpajan ajankohdassa huomioitiin hyvinvointialueella tapahtuneen palvelusetelijärjestelmän vaihtuminen, kesälomakausi ja opinnäytetyön tekijän aikataulutoiveet. Suunnitteluvaiheeseen liittyi myös kirjallisen opinnäytetyösuunnitelman laatiminen. Opinnäytetyön suunnitelma piti sisällään muun muassa aiheeseen liittyvää teoriaperustaa, opinnäytetyön luotettavuuden ja eettisyyden

arviointia sekä opinnäytetyön prosessin ja menetelmällisten valintojen avaamista. Suunnitelma hyväksyttiin maaliskuussa 2024. Suunnitelma toimitettiin viimeistelyn jälkeen huhtikuussa 2024 toimeksiantajalle, jonka edustajat antoivat vielä palautetta suunnitelmasta.

## 8.2 Esi-, työstö- ja tarkistusvaiheet

Toteutusvaihe alkaa esivaiheella, jolloin siirrytään siihen ympäristöön, jossa varsinainen työskentely tapahtuu. Käytännössä esivaihe voi sujua ajallisesti nopeasti ollen suunnitelman kertaamista ja tulevan työskentelyn organisointia yhdessä. Esivaiheeseen on syytä panostaa, jos suunnitelman hyväksymisen ja esivaiheen välinen aika venyy viikoiksi tai kuukausiksi. (Salonen 2013, 17.)

Esivaihe alkoi suunnitelman valmistumisen jälkeen toimeksiantosopimuksen valmistelulla ja allekirjoittamisella sekä keskustelemalla ja sopimalla toimeksiantajan kanssa opinnäytetyön toteuttamisen seuraavista vaiheista. Opinnäytetyön tekijä kävi myös kertomassa tekeillä olevasta opinnäytetyöstä Siun soten lapsiperheiden palveluissa työskentelevien palaverissa kesäkuussa 2024.

Työstövaiheessa tapahtuu käytännön toteutus eli toimeenpano, jolloin mukana olevat toimijat työskentelevät aktiivisesti kohti tavoitetta ja tuotosta. Työstövaiheessa kaikki kehittämishankkeen osatekijät – toimijat, TKI-menetelmät, materiaalit ja aineistot sekä dokumentointitavat – realisoituvat. (Salonen 2013, 18.)

Työstövaiheen alkuun kuului sekä työpajakutsun (liite 1) että kutsuun liitettävän saatekirjeen (liite 2) työstäminen. Toimeksiantajan edustaja välitti kutsun ja saatekirjeen sähköpostitse kaikille Siun soten keskisen alueen lapsiperheiden kotipalvelun palvelusetelituottajille kesäkuussa 2024. Toimeksiantaja vastaanotti ilmoittautumisia ja kartoitti työpajaan osallistujia omien työntekijöiden joukosta sekä toimitti tietoja työpajaan ilmoittautuneiden lukumäärästä opinnäytetyön tekijälle. Palvelusetelituottajille lähetettiin muistutus työpajaan ilmoittautumisesta noin viikkoa ennen ilmoittautumisajan päättymistä.

Ilmoittautumisajan päättymisen jälkeen elokuussa 2024 opinnäytetyön tekijä ja toimeksiantajan edustaja pitivät palaverin, jossa käytiin läpi työpajan toteuttamisen kannalta olennaiset asiat. Tämän jälkeen opinnäytetyön tekijä ryhtyi suunnittelemaan työpajan käytännön toteuttamista aiemmin tehdyn suunnitelman pohjalta huomioiden työpajaan ilmoittautuneiden määrän ja sen, että kaikki osallistujat ilmoittivat tulevansa paikan päälle tarjotusta etäosallistumismahdollisuudesta huolimatta

Keskeinen osa työpajan käytännön toteutuksen suunnittelua oli tehdä lopulliset työpajaa koskevat osallistamisen, tiedonhankinnan ja palautteen antamiseen liittyvät menetelmävalinnat sekä suunnitella työpajan kulku aikataulutuksineen. Tilaisuuden aihepiiriin sopivaa jäänmurto- ja virittäytymisharjoitusta ei löytynyt valmiina, joten opinnäytetyön tekijä ideoi tähän tarkoitukseen nimigeneraattoriin (Ryhmärenki 2024) perustuvan *Mikä on kehittäjäsalanimesi* -harjoituksen (kuva 1), jossa sukunimen alkukirjaimen ja nimipäiväkuukauden perusteella muodostuu kehittäjäsalanimi siten, että alkuosana on jokin positiivinen adjektiivi ja loppuosana jokin kehittämiseen liittyvä substantiivi. Tällaisen harjoituksen voi tehdä paljastamatta itsestään arkaluonteista tietoa ja toisaalta vastaus on helppo lukea suoraan, jolloin osallistujien ei tarvitse jännittää sitä, että he eivät keksi sanottavaa. Mikäli osallistujalla ei ole kalenteriin merkittyä nimipäivää, harjoitusta on myös mahdollista soveltaa valitsemalla salanimen toinen osa jollain muulla perusteella määräytyvän kuukauden mukaan.

## Mikä on kehittäjäsalanimesi?

### Millä kirjaimella sukunimesi alkaa?

A: Ennakkoluuloton	K: Luova	U: Osallistava
B: Utelias	L: Kekseliäs	V: Neuvokas
C: Taitava	M: Avarakatseinen	W: Monipuolinen
D: Optimistinen	N: Innokas	X: Kuunteleva
E: Kaukonäköinen	O: Tavoitteellinen	Y: Aktiivinen
F: Verkostoituva	P: Yhteistyökykyinen	Z: Huomaavainen
G: Asiakaslähtöinen	Q: Nokkela	Å: Ratkaisukeskeinen
H: Kannustava	R: Arviointikykyinen	Ä: Ystävällinen
I: Asiantunteva	S: Määrätietoinen	Ö: Sisukas
J: Rohkea	T: Rohkaiseva	

### Missä kuussa on nimipäiväsi?

Tammikuu: Ideanikkari	Helmikuu: Mahdollistaja	Maaliskuu: Toteuttaja
Huhtikuu: Osallistaja	Toukokuu: Ongelman- ratkaisija	Kesäkuu: Edelläkävijä
Heinäkuu: Innostaja	Elokuu: Kehittäjä	Syyskuu: Innovaattori
Lokakuu: Uudistaja	Marraskuu: Sparraaja	Joulukuu: Oivalluttaja

(Terhi Lehikoinen)

Jos sinulla ei ole kalenterissa nimipäivää, voit valita kuukauden esim. sen mukaan, milloin muutoin vietät nimipäiväsi tai jossa olet syntynyt.

Kuva 1. Mikä on kehittäjäsalanimesi? -harjoitus (mukailien Ryhmärenki 2024).

Työstövaiheessa tapahtui myös työpajassa käytetyn PowerPoint-esityksen valmistelu sekä työpajasta kerättävää kirjallista palautetta varten tarvittua palautelomakkeen rungon laatiminen. Työstövaiheeseen kuului rinnakkain työpajan toteuttamisen suunnittelun kanssa opinnäytetyön raportin kirjoittamista. Raportin kirjoittaminen alkoi toukokuussa 2024 osittain opinnäytetyön suunnitelman pohjalta ja jatkui opinnäytetyöprosessin edetessä täydentyen muun muassa teoria-perustalla, työstövaiheessa täsmentyneiden menetelmävalintojen avaamisella, toimijoilla ja opinnäytetyöprosessin etenemistä koskevalla raportoinnilla.

Tarkistusvaiheen voidaan ajatella sisältyvän kaikkiin vaiheisiin, vaikka se on esitetty edellä kuviossa 3 omana vaiheenaan. Työstövaihetta seuraavassa tarkistusvaiheessa toimijat tekevät ensin tuotoksen arviointia. Arvioinnin jälkeen he joko siirtävät tuotoksen eteenpäin viimeistelyvaiheeseen tai palauttavat sen työstövaiheeseen. (Salonen 2013, 18.) Käytännössä tarkistusvaihe kulkikin mukana läpi opinnäytetyöprosessin kattaen etukäteisarvioinnit liittyen muun muassa aihevalintaa koskeviin ratkaisuihin, opinnäytetyön suunnitelmaan, palvelusetelituottajille lähetettäviin kirjeisiin, työpajan suunniteltuun ohjelmaan, työpajassa käytettäviin materiaaleihin ja palautekyselylomakkeeseen. Arviointia

tapahtui niin keskusteluissa toimeksiantajan ja opinnäytetyötä ohjaavien opettajien kanssa kuin itsereflektointinakin.

### 8.3 Viimeistelyvaihe ja valmiit tuotokset

Viimeistelyvaihe käsittää sekä tuotoksen että kehittämishankeraportin viimeistelyn, joista yhdessä muodostuu toiminnallinen opinnäytetyö. Opinnäytetyössä viimeistelyvaihe on lähtökohtaisesti opiskelijan vaihe, joskin esimerkiksi tuotoksen esittelyssä mukana voi olla myös muita kehittämishankkeeseen sitoutuneita toimijoita. Kehittämishankkeen viimeisessä vaiheessa syntyy valmis tuotos, kuten opas, esite, malli tai toimintapäivä, joka esitellään, julkaistaan tai levitetään. (Salonen 2013, 18–20).

Opinnäytetyön tuotoksena oli fasilitoitu työpaja, jonka viimeistely ja julkistaminen tapahtuivat käytännössä samanaikaisesti työpajan toteutuessa syyskuussa 2024. Vasta tässä vaiheessa työpajaan osallistuvat toimijat täsmentyivät ja työpaja sai lopullisen muotonsa. Ennakkotiedoista poiketen työpajan osallistujamäärä oli lopulta pariton, jolloin työstövaiheessa tehtyjä suunnitelmia oli sovellettava ja osittain vaihdettava vielä työpajan aikana. Työpajaan osallistui fasilitaattorina toiminut opinnäytetyöntekijä sekä yhteensä seitsemän henkilöä Siun soten keskisen alueen lapsiperheiden palveluista ja kahdesta eri palveluntuottajaorganisaatiosta. Työpajatyöskentelyn tavoitteena oli saada osapuolten kohtaamisen ohella esille mahdollisimman paljon toimijoiden väliseen yhteistyöhön ja tavoitteita tukevaan työskentelyyn liittyviä kehittämisideoita, minkä vuoksi ideointia oli tarkoitus rajoittaa mahdollisimman vähän. Ideoinnille asetettiin kuitenkin kaksi rajoitetta: kehittämiskohteiden ja kehittämisideoiden tuli liittyä lapsiperheiden kotipalvelun tuottamiseen palvelusetelillä ja niiden tuli olla sellaisia, että työpajan kohderyhmän voisi olla mahdollista vaikuttaa niihin.

Työskentelyosiossa keskiössä oli kaksi pääkysymystä: ”Millä keinoilla yhteistyötä palveluntuottajien ja Siun soten lapsiperheiden palvelujen välillä voitaisiin kehittää lapsiperheiden kotipalvelussa?” ja ”Kuinka lapsiperheiden kotipalvelua palvelusetelillä tuottavat palveluntuottajat ja Siun soten lapsiperheiden palvelut

voisivat edistää asetettujen tavoitteiden toteutumista perheiden kanssa työskentelyssä?” Ensimmäinen kysymys liittyi toimijoiden väliseen yhteistyöhön yleisellä tasolla, kun taas toisella kysymyksellä oli tarkoitus saada nostettua esille sellaisia asioita, jotka liittyvät nimenomaisesti tavoitteellisen työskentelyn edistämiseen. Jokainen osallistuja teki aluksi itsekseen muistiinpanoja aiheesta, minkä jälkeen osallistujat kirjasivat ylös uudet pareittain tai kolmen henkilön ryhmässä muovautuneet kehittämisideat. Lopulta osallistujista muodostettiin kaksi ryhmää, jotka edelleen jatkoivat keskustelua ja kirjasivat ylös pienryhmätyöskentelyn aikana muodostuneet kehittämisideat.

Lopetusvaiheessa kumpikin pienryhmä esitteli yhteistyössä kokoamansa ideat. Esille nousseista asioista käytiin yhteistä keskustelua, joka toimi osaltaan taustoituksena pienryhmien esiin nostamiin kehittämisideoihin. Työpajassa syntyneet ideat muodostivat opinnäytetyön raportissa esitellyn oheistuotoksen.

Yhteisessä keskustelussa nousi esille eri toimijoiden keskinäisestä tietoisuudesta toisiinsa ensinnäkin se, että palvelua myöntävällä viranomaisella voi olla ainakin aluksi epätietoisuutta paitsi siitä, kuka palvelusetelituottajista on ryhtynyt tuottamaan palvelua perheessä myös asiakasperheessä työskentelevistä ohjaajista. Toisaalta toimijat eivät välttämättä ole tietoisia toisistaan esimerkiksi silloin, jos samassa perheessä käy sekä palvelusetelituottajan että Siun soten oman palvelutuotannon ohjaajia.

Tiedonkulun osalta työpajassa nostettiin esille haasteena salassapitosäännökset sekä se, että osapuolet eivät näe kirjauksia tai päätöksiä toistensa järjestelmistä. Salassapitosäännösten vuoksi palvelua myöntävä viranomainen ei esimerkiksi voi lähettää palvelusetelituottajalle asiakassuunnitelmaa ilman asiakkaan suostumusta.

Lisäksi työpajassa tuli voimakkaasti ilmi yhteisten palaverien tärkeys palvelun eri vaiheissa. Yhteisten palaverien funktiona nähtiin mahdollisuus keskustella yhdessä perheen tilanteesta ja työskentelylle asetuista tavoitteista. Vaikka yhteiset palaverit vievät hetkellisesti eri toimijoiden aikaa, ne vähentävät oletettavasti muun yhteydenpidon tarvetta myöhemmin. Yhteistyö on tärkeää myös

silloin, kun perhe on siirtymässä palvelua tuottavalta taholta toiselle, kuten palvelusetelipalvelusta Siun soten oman palveluntuotannon piiriin tai päinvastoin.

Yhteisessä keskustelussa nousi esille myös asiakkaiden segmentointiin liittyvä näkökulma. Lapsiperheiden kotipalvelua voidaan järjestää monien eri taustasyiden vuoksi, joten asiakkaiden henkilökohtaisissa tarpeissa ja tavoitteissa voi olla suuriakin eroavaisuuksia. Jos perheen asiakkuuden kesto tiedetään hyvin lyhytaikaiseksi, toimijoiden väliseen yhteistyöhön panostaminen ei ole samalla tavalla tarkoituksenmukaista kuin pidemmiksi tiedetyissä asiakkuuksissa.

Kun työpajassa syntyneistä ideoista käytiin yhteistä keskustelua huomattiin, että niiden lokerointi aiemmin mainittujen keskustelua ohjaavien kysymysten alle ei ollut yksiselitteistä, vaan osa ideoista olisi voinut olla kumman tahansa keskustelua ohjaavan kysymyksen alla. Monet yleisellä tasolla yhteistyötä edistävät asiat luovat samalla pohjan tavoitteellisen työskentelyn toteutumiselle, mutta on myös mahdollista, että tavoitteellisen työskentelyn nostaminen erityisen tarkastelun kohteeksi ohjasi miettimään yhteistyötä erityisesti tästä näkökulmasta. Yhteisessä keskustelussa kävi ilmi, että sekä hyvinvointialueen että palvelusetelituottajien edustajien näkemykset teemoihin liittyvistä kehittämistä vaativista asioista sekä konkreettisista toimenpide-ehdotuksista olivat hyvin yhteneväisiä.

Työpajan päätteeksi kerrattiin asioiden etenemistä työpajan jälkeen, käytiin palautekierros suullisesti ja tiedotettiin osallistujia työpajan jälkeen tulossa olevasta kirjallisesta palautekyselystä. Työpajasta ja siihen liittyvistä järjestelyistä haluttiin saada työpajassa osallistujilta saadun suullisen palautteen lisäksi kirjallinen ja anonyymisti annettava palaute kyselylomakkeen (liite 3) avulla. Toimeksiantaja välitti linkin palautekyselyyn muutama arkipäivä työpajan jälkeen työpajaan osallistuneiden lisäksi työpajaan kutsutuille.

Työpajan toteutumisen jälkeen opinnäytetyön raportti täydentyi vielä kuvauksella työpajan kulusta ja koosteella työpajassa esille nousseista kehittämisideoista. Lisäksi opinnäytetyön raportin viimeistelyvaihe käsitti muun muassa raportin tiivistämistä, kirjoitusasun tarkastelua ja hiomista sekä sen varmistamista, että raportin viittaukset on tehty oppilaitoksen raportointiohjeiden mukaisesti.

## 9 Tuotokset

### 9.1 Fasilitoitu työpaja

Opinnäytetyön tuotoksena syntyi Siun sotien keskisen alueen lapsiperheiden palvelujen henkilökunnan ja alueen lapsiperheiden kotipalvelun palveluseteli-tuottajien yhteinen fasilitoitu työpaja. Edellä luvussa 7.3 on kuvattu fasilitoitua työpajaa menetelmänä, ja tässä luvussa esitellään malli, jonka mukaan opinnäytetyöhön liittyvä työpaja toteutettiin.

Työpajan kesto oli kaksi tuntia. Työpajan aloitusvaihe kesti noin puoli tuntia, aktiivinen työskentelyosio vajaan tunnin sekä työskentelyn purku ja tilaisuuden lopetus noin puoli tuntia (kuva 2).



Kuva 2. Työpajan ohjelma.

Aloitusvaihe piti sisällään tutustumista, työpajatyöskentelyn tavoitteiden kertaa-mista, työpajatyöskentelyn raamien esittelyä sekä virittäytymistä työskentelyyn muun muassa virittäytymisharjoitusten avulla. Virittäytymisharjoitukset ovat luonteeltaan helppoja matalan kynnyksen harjoituksia. Niillä tavoitellaan osallis-tujien virittäytymistä tunnelmaan ja valmistamista toiminnallisuuteen. Ne sopivat sellaisenaan kaikille ryhmille niiden kehitysvaiheesta riippumatta. (Jääskeläinen 2022, 66.)

Virittäytymisharjoituksena toimi ensinnäkin nimigeneraattoriin perustuva *Mikä on kehittäjäsalanimesi?* -harjoitus (kuva 1), jonka oli tarkoitus toimia samalla niin sanottuna jäänmurtoharjoituksena. Heräämisjana taas on virittäytymisharjoitus, jossa osallistujat asettuvat janalle järjestykseen sen perusteella, mihin kellonaikaan ovat heränneet aamulla. Ryhmän jäsenet joutuvat hiukan keskustelemaan etsiessään omaa paikkaansa janalla. (Jääskeläinen 2022, 66.) Työpajassa heräämisjanaharjoitus toimi samalla pareihin jakamisen keinona. Kun parit ja pienryhmät jaetaan siten, etteivät osallistujat valitse itse kokoonpanoja, saadaan lisättyä kohtaamista ryhmän jäsenten kesken ja varmistettua se, että kukaan ei jää ulkopuolelle (Jääskeläinen 2022, 60).

Sovelsin heräämisjanaa siten, että hyvinvointialueen ja palvelusetelituottajien edustajat muodostivat kumpikin oman janansa ja vastakkain olevista henkilöistä muodostui ryhmätyöskentelyn parit / kolmen hengen ryhmä. Tällä tavoin toimiminen varmisti ensinnäkin sen, että pari- ja ryhmätyöskentelyssä kulki koko ajan mukana sekä hyvinvointialueen että palvelusetelituottajien edustajien näkökulmat. Toisaalta näin hyvinvointialueen ja palvelusetelituottajien edustajien verkostoitumismahdollisuudet pari- ja ryhmätyöskentelyssä maksimoituivat.

Myös työpajan alustuspuheenvuoron tarkoituksena oli virittää osallistujat työskentelemään työpajan teemojen äärellä hyödyntäen vertaismenetelmiin perustuvaa ajatusta. Alustuspuheenvuorossa Siun soten lapsiperheiden palvelujen edustajat kertoivat siitä, millaiset käytännöt tukevat tavoitteellista työskentelyä perheissä, kun lapsiperheiden kotipalvelua järjestetään omana palvelutuotantona.

Työskentelyosion alussa jokainen osallistuja pohti kumuloituva ryhmä -menetelmää soveltaen annettuja kysymyksiä (kuva 3) hetken itsekseen, minkä jälkeen osallistujat työstivät yhteistä näkemystä pareittain ja kolmen henkilön ryhmässä. Lopuksi muodostettiin yksi neljän henkilön ryhmä ja yksi uusi kolmen henkilön ryhmä, joissa jatkettiin ideointia ja kirjattiin post it -lapuille pienryhmässä syntyneet ajatukset ryhmiteltyinä yhteistyöhön ja tavoitteelliseen työskentelyyn. Loppuvaiheessa pienryhmät esittelivät yhdessä kokoamansa ideat ja esille nousseista asioista käytiin yhteistä keskustelua.

# Ryhmätyöskentely

I) Yhteistyön edistäminen

- **Millä keinoilla yhteistyötä palveluntuottajien ja Siun soten lapsiperheiden palvelujen välillä voitaisiin kehittää lapsiperheiden kotipalvelussa?**
  - *Mitkä asiat / käytännöt yhteistyössä voisivat toimia paremmin, ja millaiset konkreettiset keinot voisivat edesauttaa tältä osin yhteistyön kehittymistä nykyistä paremmaksi?*
  - *Mitkä asiat / käytännöt nykyisessä yhteistyössä ovat jo niin hyvin toimivia, että niistä tulisi pitää kiinni jatkossakin?*

II) Tavoitteellinen työskentely

- **Kuinka lapsiperheiden kotipalvelua palvelusetelillä tuottavat palveluntuottajat ja Siun soten lapsiperheiden palvelut voisivat edistää asetettujen tavoitteiden toteutumista perheiden kanssa työskentelyssä?**
  - *Millaisia jo käytössä olevia toimivia keinoja / käytäntöjä on, joita haluan nostaa esille?*
  - *Millaiset uudet keinot voisivat edistää sitä, että perheelle asetetut tavoitteet saavutettaisiin paremmin?*

(Terhi Lehikoinen)

Kuva 3. Työpajatyöskentelyä ohjaavat kysymykset ja apukysymykset.

Tilaisuuden lopussa osallistujat antoivat tilaisuudesta palautetta minuuttikierron menetelmää soveltaen. Lisäksi työpajasta ja siihen liittyvistä järjestelyistä oli mahdollista antaa kirjallista palautetta tilaisuuden jälkeen lähetetyllä Webropol-lomakkeella.

## 9.2 Työpajassa syntyneet kehittämisideat

Työpajassa kehittämisideat ryhmiteltiin opinnäytetyössä tehtyjen rajausten mukaisesti osapuolten välisen yhteistyön edistämiseen yleisellä tasolla sekä yhteistyön edistämiseen tavoitteellisen työskentelyn näkökulmasta. Taulukkoon (taulukko 1) on koostettu työpajassa syntyneitä konkreettisia ideoita siten, että samantyyppisiä ideoita on yhdistelty ja luettavuuden helpottamiseksi kehittämisideat on sijoitettu niitä kuvaavien otsikoiden alle.

<b><i>Kehittämis-ideoita yhdistävä ajatus</i></b>	<b><i>Toimijoiden tietoisuus toisistaan</i></b>	<b><i>Tiedonkulun tehostaminen toimijoiden välillä</i></b>	<b><i>Työskentelyn tavoitteellisuuden edistämistä tukevat yhteistyömuodot</i></b>	<b><i>Muita keinoja, joilla voidaan tukea työskentelyn tavoitteellisuutta</i></b>
<b><i>Työpajassa esille nousseet kehittämis-ideat</i></b>	<p>Palveluntuottaja velvoitetaan olemaan yhteydessä hyvinvointialueen omatyöntekijään asiakkuuden alkaessa</p> <p>Palveluntuottaja ilmoittaa omatyöntekijälle perheessä käyvän ohjaajan</p> <p>Palveluntuottajan ohjaaja on yhteydessä omatyöntekijään</p> <p>Samassa asiakasperheessä palvelua toteuttavat tietävät toisensa ja heillä keskusteluyhteys (yhteystietojen vaihto)</p>	<p>Palvelua myöntävä taho tiedottaa palveluntuottajaa asiakkaan suunnitelmasta ja tavoitteista yhdessä sovitulla tavalla</p> <p>Palvelua myöntävä taho lähettää asiakassuunnitelman suoraan palveluntuottajalle, jos asiakas antaa tähän luvan</p> <p>Toimijat pitävät toisiaan ajan tasalla perheen tilanteesta ja siinä palvelun aikana tapahtuvista muutoksista (jatkuva vuoropuhelu)</p> <p>Yhtenäiset ja keskenään keskustelevat asiakastietojärjestelmät</p>	<p>Yhteinen aloituspalaveri omatyöntekijän, palveluntuottajan ja asiakkaan kanssa</p> <p>Yhteiset välipalaverit / väliarvioinnit (mm. tavoitteiden toteutumisen pohdinta yhdessä)</p> <p>Toteuttamissuunnitelman tekeminen yhdessä</p> <p>Yhteiset kotikäynnit</p>	<p>Yhteisistä käytänteistä sopiminen palvelun alkaessa</p> <p>Pysyvät ohjaajat</p> <p>Lapset puheeksi® -neuvonpidon käyttäminen yhteispalaverissa ja väliarvioinneissa</p> <p>Erilaisten asiakkuuksien tunnistaminen</p>

Taulukko 1. Työpajassa esille nousseita kehittämiseen liittyviä ideoita.

Tiedonkulun toimivuus toimijoiden välillä on olennaista toimivan yhteistyön ja tavoitteellisen työskentelyn varmistamisen näkökulmasta. Toimiva tiedonkulku edellyttää paitsi toimijoiden tietoisuutta toisistaan, myös mahdollisuutta ja rohkeutta keskinäiseen yhteydenpitoon. Hyvinvointialueen omatyöntekijällä olisikin hyvä olla palvelun alusta alkaen tieto paitsi palvelusetelituottajasta myös siitä, kuka tai ketkä palvelusetelituottajien ohjaajista työskentelevät perheessä. Kaikilla saman perheen kanssa työskentelevillä tulisi olla hyvä keskusteluyhteys koko asiakassuhteen ajan.

Työskentelyn tavoitteellisuuden toteutumisen kannalta on ratkaisevan tärkeää, että palvelusetelituottajat ovat tietoisia tavoitteista, jotka kullekin asiakasperheelle on määritelty. Tavoitteista tiedottaminen palvelusetelituottajalle voitaisiin toteuttaa yhdessä sovitulla tavalla, kuten lähettämällä asiakassuunnitelma palvelusetelituottajalle asiakkaan antaessa tähän suostumuksensa taikka hyvinvointialueen omatyöntekijän ja palvelusetelituottajan edustajan tai perheessä työskentelevän henkilön keskinäisissä keskusteluissa. Yhteinen aloituspalaveri voi olla aiheellinen, mutta palvelusetelituottajat olisi hyvä ottaa mukaan muihinkin asiakassuhteen aikana pidettäviin palavereihin ja tapaamisiin, kuten yhteisiin kotikäynteihin. Yhteisillä kotikäynneillä voitaisiin esimerkiksi varmistua työskentelyn samansuuntaisuudesta.

Ideaalitilanne etenkin pidemmissä asiakkuuksissa olisi se, että perheessä kävisi sama ohjaaja ja tarvittaessa häntä sijaistaisi sama henkilö. Jos perheessä käyvä ohjaaja vaihtuu jatkuvasti, työ alkaa ikään kuin alusta aina uuden ohjaajan aloittaessa. Työskentelyn tavoitteellisuuden edistämiseksi voidaan hyödyntää myös erilaisia interventioita, kuten Lapset puheeksi<sup>®</sup> -neuvonpitoa. Lapset puheeksi<sup>®</sup> -neuvonpito on osa Lapset puheeksi<sup>®</sup> -menetelmää ja se kutsutaan koolle, mikäli Lapset puheeksi<sup>®</sup> -keskustelussa tunnistetaan lisätuen tarpeita. Neuvonpidossa suunnitellaan perheen omaan verkostoon kuuluvien ihmisten sekä tarvittaessa myös eri palvelujen ja järjestöjen toimijoiden kesken arjen tukea vahvistavia toimia ja tekoja. (Mieli ry 2024.)

### 9.3 Tuotosten arviointi

Toiminnallisessa opinnäytetyössä keskeisiä arvioinnin kohteita ovat tavoitteiden saavuttaminen, johon liittyen palautetta voi pyytää esimerkiksi tapahtuman onnistumisesta sekä työn toteutustapa, johon liittyy esimerkiksi järjestetyn tapahtuman käytännön järjestelyjen onnistuminen (Vilkkä & Airaksinen 2003, 157–158). Toiminnallisessa opinnäytetyössä kehittämisen aikana saadun palautteen lisäksi palautetta tulisi saada myös kehittämisen päätyttyä, ja palautetta olisi tärkeää saada prosessin ohella myös tuotoksesta. Kohderyhmältä ja toimeksiantajalta saatavat palautteet ovat merkityksellisiä opinnäytetyön tekijän ammattiosaamisen kehittämisen kannalta. (Kostamo ym. 2022, 71.)

Työpajan arviointi oli monivaiheinen. Ensinnäkin työpajaan osallistuneilla oli mahdollisuus antaa suullisesti palautetta työpajasta tilaisuuden lopuksi. Työpajan jälkeen työpajaan osallistuneille ja työpajaan kutsutuille lähetettiin anonyymisti vastaamisen mahdollistava sähköinen palautekysely. Palautekyselyn kysymykset liittyivät työpajan käytännön toteutukseen sekä yleisemmin työpajan järjestämiseen, jolta osin myös työpajaan osallistumattomilla oli mahdollisuus antaa palautetta. Lisäksi työpajaan kutsun saaneilla, mutta siihen osallistumatta jättäneillä oli mahdollisuus tuoda esille syitä sille, miksi he eivät osallistuneet työpajaan. Palautekysely oli avoimena viikon. Työpajaan osallistumatta jättäneiltä palvelusetelituottajilta ei tullut palautekyselyyn yhtään vastausta. Kaikkiaan palautekyselyn vastausten lukumäärä jäi sen verran alhaiseksi, että niistä voidaan opinnäytetyön raportissa yleisellä tasolla todeta työpajaan osallistuneiden olleen erittäin tyytyväisiä työpajaan. Vastauksissa oli hajontaa ainoastaan työpajan ajallista kestoa koskevan väitteen kohdalla eli työpajan pituus oli ainoa alhaisemman arvion saanut väittämä. Jälkikäteen arvioituna työpajan kesto olisi voinut olla hieman pidempi.

Opinnäytetyön toimeksiantaja edellytti mahdollisuutta kommentoida opinnäytetyön raporttia ennen sen julkaisua (Siun sote 2024g), joten opinnäytetyön raportti lähetettiin toimeksiantajalle mahdollisia kommentteja sekä arviointia varten lokakuussa 2024. Toimeksiantajalta saadun palautteen mukaan työn toteutus oli toimeksiantajan toiveiden mukainen ja tuotos tukee opinnäytetyön

tavoitteita ja tarkoitusta. Tuloksilla ja työpajan annilla on ollut vaikutusta toimeksiantajan työssä jo opinnäytetyöprosessin aikana, minkä lisäksi näitä voidaan hyödyntää toimeksiantajan omassa kehittämistyössä jatkossa. Toimeksiantajan palautteessa kiinnitettiin huomiota myös siihen, että prosessin eri vaiheissa toimeksiantajalta saadut kommentit ja palautteet on otettu huomioon raportin kirjoittamisessa.

## 10 Pohdinta

### 10.1 Opinnäytetyön tarkastelua

Useilla hyvinvointialueilla palveluseteli on yksi tapa tuottaa lapsiperheiden kotipalvelua, näin on myös Siun sotessa. Kun hyvinvointialue myöntää palvelun, jonka yksityinen palveluntuottaja toteuttaa, on toimijoiden keskinäinen vuoropuhelu tärkeää, jotta palvelua voidaan toteuttaa hyvinvointialueen määrittelemien tavoitteiden mukaisesti ja näin ollen edesauttaa palvelun vaikuttavuutta. Lapsiperheiden kotipalvelu on luonteeltaan myös ehkäisevää lastensuojelua (Araneva 2022, 6; Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2023), joten sen toteuttamisella vaikuttavasti on yhteys lastensuojelun tarpeeseen. Pitkän aikavälin tarkastelussa tilastot ovat osoittaneet, että lapsiperheiden kotipalvelua saavien perheiden määrän vähentyessä lastensuojelun asiakkaiden määrä lisääntyy ja päin vastoin (HE 164/2014, 18, 85, 89; Pitkänen ym. 2024 138–139). Lapsiperheiden kotipalvelun tarve on kuitenkin suurempi kuin sitä pystytään antamaan (Pitkänen ym. 2024, 138), vaikka kyse on sosiaalipalvelusta, johon lapsiperheillä tulisi olla subjektiivinen oikeus laissa säädettyjen kriteerien täytyessä (Sosiaalihuoltolaki 790/2022, 18 a § 2 momentti).

Opinnäytetyön tarkoituksena oli yhteistyön kehittäminen lapsiperheiden kotipalvelua myöntävän viranomaisen eli Siun soten keskisen alueen lapsiperheiden palvelujen ja alueen palvelusetelituottajien välillä erityisesti tavoitteellisen työskentelyn näkökulmasta. Tavoitteena oli löytää keinoja vahvistaa palvelua myöntävän viranomaisen ja palveluntuottajien välistä yhteistyötä sekä erityisesti

tavoitteellista työskentelyä, kun lapsiperheiden kotipalvelua toteutetaan palvelusetelillä. Opinnäytetyön tuotoksena oli Siun soten keskisen alueen lapsiperheiden palveluissa työskentelevien ja alueen lapsiperheiden kotipalvelun palvelusetelituottajien edustajien yhteinen työpaja, joka oli itsessään yksi keino vahvistaa yhteistyötä. Lisäksi tuotoksena syntyi työpajassa esille nousseista ideoista opinnäytetyön raporttiin laadittu kooste keinoista, joiden avulla yhteistyötä ja tavoitteellista työskentelyä on mahdollista jatkokehittää.

Työpaja järjestettiin suunnitellusti, joten tavoite toteutui tältä osin. Olisi kuitenkin ollut toivottavaa, että palvelusetelituottajat olisivat osallistuneet työpajaan runsaslukuisemmin, jolloin työpaja olisi täyttänyt paremmin tavoitteen olla itsessään keino edistää osapuolten välistä yhteistyötä. Työpajassa työskentely oli kuitenkin intensiivistä ja siellä syntyi runsaslukuisesti erilaisia toteuttamiskelpoisia ideoita yhteistyön ja tavoitteellisen työskentelyn edistämiseksi, miltä osin opinnäytetyölle asetetun tavoitteen voidaan katsoa täytyneen hyvin.

Opinnäytetyöprosessi osoitti käytännössä sen, että yksityisiä palveluntuottajia oli haastavaa saada osallistumaan vapaaehtoiseen yhteistyötapaamiseen (näin myös Koivisto ym. 2023, 7), vaikka työpajan ajankohdasta sekä ohjelmasta tiedotettiin palvelusetelituottajille hyvissä ajoin lähes kolme kuukautta etukäteen ja kutsu oli osoitettu laajasti kaikille palvelusetelituottajien edustajille ammattiroolista riippumatta (vrt. Sini 2024, 47, 52). Toisaalta Matilaisen (2024, 61) tutkimuksessa vain kolmasosa sosiaali- ja terveystalouden yksityisistä palveluntuottajista ilmaisi yleisellä tasolla nimenomaista kiinnostusta osallistua hyvinvointialueen palvelutuotannon kehittämiseen tai olla vaikuttamassa keskusteluun. Vaikka toimeksiantajan taholta opinnäyteprosessiin sitoutuminen oli pääsääntöisesti hyvää läpi prosessin, oli havaittavissa se, että käytettävissä olevat henkilöresurssit huomioiden perustyöhön menevä aika rajoittanee hyvinvointialueella työskentelevien mahdollisuuksia käyttää oman työn ohella aikaa aina-kaan laajamittaisempaan kehittämistyöhön (näin myös Hyvinvointialueyhtiö Hyvil Oy & Hyvinvointiala HALI ry 2024, 8; Koivisto ym. 2023, 7; Pitkänen ym. 2024, 135).

Työpajassa nousi esille paitsi käytännössä huomattuja haasteita yhteistyössä, myös lukuisia konkreettisia ehdotuksia siihen, kuinka yhteistyötä voitaisiin kehittää paremmaksi. Yhteistyön haasteissa oli monia samankaltaisuuksia niiden julkisen sektorin ja yksityisten palveluntuottajien yhteistyössä tunnistettujen haasteiden kanssa, jotka nousivat esille opinnäytetyön teoriaperustassa, kuten tiedonkulun ongelmat (Sjöblom 2015, 51; Viitala & Kokko 2015, 31), yhteisen näkemyksen ontuminen toimintatavoissa ja -periaatteissa (Hyvinvointiala HALI ry 2023a, 18, 20) sekä työskentelylle asetettujen tavoitteiden epäselvyys perheiden kanssa työskennellessä (Alatalo ym. 2019, 30; Ilmarinen ym. 2023, 50). Tavoitteiden mukaisessa työskentelyssä ilmeni epäkohtia siitä huolimatta, että Siun soten lapsiperheiden kotipalvelua koskevassa palvelukohtaisessa sääntökirjassa edellytetään, että palvelusetelituottajat noudattavat asiakassuunnitelmia, joissa on määritelty palvelun tavoitteet ja sisältö (Siun sote 2024a, 5).

Yhtenä työpajassa esille tulleita ratkaisuehdotuksia yhdistävänä tekijänä oli toimijoiden välisen vuoropuhelun lisääminen, joka on nähty yhdeksi kehittämiskohdeksi aiemmissakin selvityksissä (Hyvinvointiala HALI ry 2023b; Hyvinvointialueyhtiö Hyvil Oy & Hyvinvointiala HALI ry 2024, 8, 10). Muiden hyvinvointialueiden palvelusetelisääntökirjoista löytyy kirjauksia monista vastaavista asioista, joista työpajassa tuli konkreettisia toimenpide-ehdotuksia. Yhteistyön vahvistamiseen liittyvät ensinnäkin lapsiperheiden kotipalvelua myöntävän viranomaisen ja palvelusetelituottajien yhteisiä tapaamisia koskevat velvoitteet (esim. Pirkanmaan hyvinvointialue 2024, 28; Oulun kaupungin hyvinvointilautakunta 2021, 17).

Työpajassa tehtiin kehittämisaloite siitä, että palvelusetelituottaja ilmoittaisi perheessä aloittavan työntekijän nimen hyvinvointialueen omatyöntekijälle. Tällä voidaan ajatella olevan samankaltaisuutta sen kanssa, että palvelusetelituottajia veloitetaan nimeämään perheelle vastuutyöntekijä (Lapin hyvinvointialue 2024, 30; Pohjois-Savon hyvinvointialue 2022, 4). Toisaalta vastuutyöntekijän nimeämisen voidaan ajatella edesauttavan myös perheessä työskentelevien työntekijöiden pienempää vaihtuvuutta, mikä ajatus myös nousi esille työpajassa. Osa hyvinvointialueista velvoittaakin palvelusetelituottajat järjestämään toimintansa

siten, että perheessä työskentelevien henkilöiden vaihtuvuus minimoituu (Lapin hyvinvointialue 2024, 30; Pohjois-Savon hyvinvointialue 2022, 4).

Työpajassa esitetystä konkreettisista ehdotuksista löytyy lapsiperheiden kotipalvelun palvelusetelisääntökirjauksia myös yhteistyönä palvelusetelituottajan ja asiakkaan kanssa tehtävän toteuttamissuunnitelman laatimisvelvollisuudesta tarpeen mukaan (Oulun kaupungin hyvinvointilautakunta 2021, 15). Siun soten alueella toteuttamissuunnitelman laatimista edellytetään ainakin eräissä palvelusetelillä tuotettavissa vammaispalveluissa. Näiden vammaispalvelujen palvelukohtaisissa sääntökirjoissa palveluntuottajat veloitetaan laatimaan toteuttamissuunnitelma yhdessä asiakkaan kanssa sekä olemaan suunnitelmaa laatiesaan yhteydessä hyvinvointialueen omatyöntekijään, joka osallistuu tarvittaessa toteuttamissuunnitelman laatimiseen. (Siun sote 2024h, 9–10; Siun sote 2024i, 5.) Palvelusetelisääntökirjassa palvelua myöntävälle viranomaiselle asetetulla veloitteella mitoitetaan myönnettävän lapsiperheiden kotipalvelun tuntimäärä sen mukaan, että tunteja käytetään palvelun alkaessa asiakaskohtaisten tavoitteiden asettamiseen ja palvelua myöntävän viranhaltijan pyynnöstä muihinkin palavereihin (Keski-Suomen hyvinvointialue 2023, 7), voidaan ajatella olevan asiakkuuden aikaisia palavereita ja toteuttamissuunnitelman laatimisen mahdollistavaa vaikutusta.

Työpajassa ehdotettiin myös sellaisia yhteistyötä ja tavoitteellista työskentelyä edistäviä konkreettisia keinoja, joita ei tullut esille teoriaperustassa. Tällaisia ehdotuksia olivat muun muassa yhteiset kotikäynnit ja Lapset puheeksi® -neuvonpito.

Opinnäytetyö osoitti, että hyvinvointialueen ja palvelusetelituottajien edustajien välisessä yhteistyössä ilmenee monenlaisia haasteita, joilla on vaikutusta myös mahdollisuuksiin työskennellä perheiden kanssa tavoitteellisesti. Monet yhteistyön haasteista vaikuttavat kuitenkin olevan ratkaistavissa suhteellisen pienin toimenpitein yhteistyötä tukevien käytänteiden nimeämisen ja niiden määrätietoisen käyttöön ottamisen kautta. On myös tärkeää tunnistaa tilanteet, joissa tiiviimmän yhteistyön tekeminen on tarkoituksenmukaista ja milloin kevyemmät yhteistyön muodot ovat riittäviä. Työpajatyöskentely osoitti myös sen, että

hyvinvointialueen ja yksityisten palveluntuottajien näkemykset ja tahtotila olivat lopulta hyvin samankaltaisia erilaisista näkökulmista huolimatta (näin myös Koivisto ym. 2023, 8).

Palvelua myöntävän viranomaisen ja palvelusetelituottajien edustajien yhteiset tapaamiset eivät nousseet esille työpajassa ryhmätyöskentelyn yhteydessä, mutta toisinaan järjestettävien tapahtumien tärkeys tuli kattavasti esille työpajasta annetuissa palautteissa. Vastaavaa ovat todenneet hyvinvointialueen edustajien ja yksityisten palveluntuottajien välisistä tapaamisista myös Hyvinvointialueyhtiö Hyvil Oy & Hyvinvointiala HALI ry (2024, 6), Matilainen (2024, 58–59) ja Sini (2024, 47, 55). Nimenomaan lapsiperheiden kotipalveluun liittyvät hyvinvointialueen ja palvelusetelituottajien tapaamiset voivat toimivat sellaisina Hyvinvointiala HALI ry:n (2023b) tarkoittamina alustoina, joilla voidaan kehittää ideoita konkreettisiksi ratkaisuksi ja yhteistyömalleiksi. Hyvällä yhteistyöllä voidaan myös edesauttaa perheen kanssa työskentelylle asetettujen tavoitteiden saavuttamista. Toimijoilla tulisivikin olla sekä tosiasiallinen mahdollisuus että uskallusta yhteistyöhön toisen osapuolen kanssa. Säännöllinen yhteydenpito ja kasvokkaiset tapaamiset voivat madaltaa kynnystä keskinäiseen yhteydenpitoon, minkä lisäksi asioista keskusteleminen yhdessä todennäköisesti selventää asioita ja siten vähentää yhteydenpidon tarvetta myöhemmin.

## 10.2 Luotettavuus ja eettisyys

Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöissä tulee noudattaa Tutkimuseettisen neuvottelukunnan laatimassa hyvän tieteellisen käytännön ohjeessa kuvattuja menettelytapoja. Luotettavuus on yksi hyvän tieteellisen käytännön peruseriaateista. Sillä tarkoitetaan tieteellisen toiminnan laadun varmistamista suunnittelussa, menetelmissä, voimavarojen käyttämisessä ja analyysissä. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2023, 9, 11–12.)

Opinnäytetyön luotettavuuden kannalta lähdekritiikki on välttämätöntä (Vilkkä & Airaksinen 2003, 72). Lähdekritiikillä tarkoitetaan sitä, että lähteiden käyttäjä suhtautuu jokaiseen mahdolliseen tietolähteeseen sekä sen taustoihin ja

tekijöihin arvioivalla otteella (Kostamo ym. 2022, 85). Lähdekritiikkiin liittyvät tietolähteen auktoriteetin, tunnettuuden ja uskottavuuden arviointi sekä huomion kiinnittäminen lähteen ikään ja laatuun. Auktoriteettia ja tunnettuutta voidaan arvioida esimerkiksi tarkastelemalla tekijän nimen toistuvuutta eri julkaisuissa käytettyjen lähteiden avulla. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 72.) Lähteeksi ajatellun aineiston luotettavuutta voidaan arvioida lähde- tai kirjallisuusluettelon – tai sellaisen puuttumisen – perusteella. Monella alalla tutkimustieto muuttuu nopeasti, joten käytettävien lähteiden tulisi olla mahdollisimman tuoreita. (Hakala 2022, 76, 79–80; Vilkkä & Airaksinen 2003, 72–73.) Toisaalta aiempien tutkimusten edelleen relevantti tieto sisältyy myös uudempiin lähteisiin (Vilkkä & Airaksinen 2003, 73). Lähteiden laadun turvaamisen kannalta on suositeltavaa käyttää ensisijaisia lähteitä eli alkuperäisiä julkaisuja (Hakala 2022; 77; Kostamo ym. 2022, 86; Vilkkä & Airaksinen 2003, 73). Alan tutkimuslaitoksissa, yliopistoissa ja ammattikorkeakouluissa tuotetut tuoreehkot alkuperäistutkimukset tai niiden perusteella tieteellisiin aikakauslehtiin laaditut vertaisarvioidut artikkelit ovat esimerkkejä luotettavista lähteistä (Hakala 2022, 77–78).

Opinnäytetyön tekemisessä oli haasteena tutkitun ja objektiivisesti arvioiden riippumattoman teoriatiedon löytäminen hyvinvointialueen ja palvelusetelillä lapsiperheiden kotipalvelua – tai edes julkisen sektorin ja palvelusetelillä sosiaalipalveluja – tuottavien yksityisten palveluntuottajien välisestä yhteistyöstä varsinkin tavoitteellisen työskentelyn näkökulmasta. Keskeisiksi lähteiksi osoittautuivat tältä osin palvelusetelisääntökirjat. Palvelusetelisääntökirjat ovat hyvinvointialueiden laatimia, mutta ottaen huomioon sääntökirjojen laatimisen luonne, palveluntuottajilla on voinut olla mahdollisuus ainakin jossain määrin vaikuttaa niiden sisältöön. Keskeinen lähde julkisen sektorin ja yksityisten palveluntuottajien välisen yhteistyön osalta oli Hyvinvointialueyhtiö Hyvil Oy:n ja Hyvinvointiala HALI ry:n yhteinen selvitys. Näistä Hyvinvointialueyhtiö Hyvil Oy on hyvinvointialueiden luottamushenkilöitä, viranhaltijoita ja työntekijöitä palveleva taho (Hyvinvointialueyhtiö Hyvil Oy 2024), kun taas Hyvinvointiala HALI ry edustaa sosiaali- ja terveysalan järjestöjä (Hyvinvointiala HALI ry 2024). Opinnäytetyöprosessin aikana julkaistiin kaksi hyvinvointialueen ja yksityisten palveluntuottajien yhteistyötä käsittelevää ylempään ammattikorkeakoulututkintoon liittyvää opinnäytetyötä, joissa asiaa lähestyttiin yksityisten sosiaali- ja terveysalan

palveluntuottajien näkökulmasta. Toinen näistä opinnäytetöistä oli tehty hyvinvointialueen (Sini 2024, 2) ja toinen yrittäjäjärjestön (Matilainen 2024, 9) toimeksiannosta. Lähdeaineisto ei siten ollut näiltä osin täysin riippumatonta, mutta mukaan valitussa lähdeaineistoissa kuitenkin säilyi tasapaino julkisen sektorin ja yksityisten palveluntuottajien näkökulmien välillä, mikä lisää lähdeaineiston luotettavuutta.

Sen sijaan teoriaperustan rakentamiseen palvelusetelistä ja lapsiperheiden palvelukokonaisuudesta lapsiperheiden kotipalvelu mukaan lukien oli saatavilla runsaammin riippumatonta lähdeaineistoa. Tältä osin opinnäytetyössä on käytetty mahdollisimman paljon alkuperäisiä lähteitä, kuten lainsäädäntöä, lakien esitöitä sekä alkuperäisiä tutkimuksia ja selvityksiä. Lähteiden ajantasaisuuden varmistamiseksi pyrkimyksenä oli käyttää mahdollisimman uutta lähdemateriaalia. Hakala (2022, 79) suosittelee, että opinnäytetöissä ei lähtökohtaisesti käytettäisi kymmentä vuotta vanhempaa lähdekirjallisuutta. Opinnäytetyössä on käytetty tätä vanhempaa lähdemateriaalia lähinnä menetelmäkuvauksissa, palvelusetelin yleisiä periaatteita selostettaessa sekä lapsiperheiden kotipalvelun ja palvelusetelin historiallista taustaa kuvattaessa. Opinnäytetyön prosessi työpajassa ideoituine kehittämiskohteineen on pyritty kuvaamaan raportissa mahdollisimman tarkasti toteutuneen mukaisena.

Eettisyys kuuluu hyviin tieteellisiin menettelytapoihin (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2023, 11, 13). Opinnäytetyön eettisyyttä tulee pohtia jo suunnitelmavaiheessa samoin kuin eettisen ennakoarvioinnin ja tutkimusluvan tarvetta (Arene 2020, 19). Opinnäytetyön luonne huomioiden oli alusta saakka ilmeistä, että eettistä ennakoarviointia ei tarvita. Sen sijaan tutkimusluvan tarvetta arviointiin sekä opinnäytetyöprosessin aloitusvaiheessa että suunnitteluvaiheen lopuksi. Ennen raportin julkaisua toimeksiantajalla oli vielä tilaisuus tarkistaa, että opinnäytetyön raportissa ei ole esitetty asioita tutkimuslupaa edellyttävällä tavalla. Opinnäytetyöprosessin aikana tuli huomioiduksi myös se, että Siun soten toimeksiannosta tehtävissä opinnäytetöissä opinnäytetyöhön osallistuvia tahoja tulee tiedottaa muun muassa opinnäytetyön tarkoituksesta, aineiston käsitte-lystä ja osallistumisen vapaaehtoisuudesta (Siun sote 2024g).

Lähtökohtana eettisesti korkeatasoiselle tutkimus- ja kehittämistyölle on olla syyllistymättä plagiointiin eli tieteelliseen varkauteen (Hakala 2022, 117). Konkreettisia esimerkkejä plagioinnista ovat esimerkiksi keksityt tulokset sekä puutteelliset tai epäselvät lähdeviittaukset. Alalla yleisesti tunnettuun tietoon ei kuitenkaan ole tarve viitata. (Hakala 2022, 117; Vilka & Airaksinen 2003, 78.) Opinnäytetyössä hyödynnettävistä julkaisuista, tutkimusaineistoista ja tuloksista on mainittava asianmukaisesti niiden alkuperä, tekijä ja lähteet (Arene 2020, 12). Opinnäytetyön raporttiin on merkitty kaikki suoraan tai tausta-aineistona käytetyt lähteet Karelia-ammattikorkeakoulun raportointiohjeiden mukaisesti.

Muiden tutkijoiden tai kehittäjien osuuden vähättely taikka aiheen kannalta keskeisen tutkimuksen tai artikkelin huomioimatta jättäminen ovat myös hyvän tieteellisen käytännön vastaista toimintaa (Hakala 2022, 118). Opinnäytetyössä ei ole jätetty tietoisesti huomioimatta aiheen kannalta olennaisia lähteitä. Opinnäytetyön raportissa on tuotu esille myös muiden opinnäytetyöprosessissa mukana olleiden toimijoiden osuus tarvittavassa laajuudessa ja siltä osin kuin se on ollut mahdollista yksityisyydensuojan vaarantumatta. Opinnäytetyön raportoinnissa on nimittäin otettava huomioon myös yksityisyydensuojan toteutuminen, eikä henkilöä tule olla mahdollista tunnistaa siitä kohtuullisin käytettävissä olevin keinoin (Arene 2020, 13, 18; Hakala 2022, 118).

### **10.3 Oppimisprosessi ja ammatillinen kasvu**

Opinnäytetyön raportointiprosessi, erityisesti teoreettisen viitekehyksen rakentaminen, osoittautui monessa kohtaa haasteelliseksi. Jo lapsiperheiden kotipalvelun jäsentäminen sosiaalihuollon kentällä osoittautui moniulotteiseksi. Lapsiperheiden kotipalvelu voidaan luokitella ensinnäkin ennalta ehkäiseväksi varhaisen tuen palveluksi (Alatalo ym. 2019, 28; HE 231/2021, 92; Hämeen-Anttila 2017, 219, Sosiaali- ja terveysministeriö 2024a, 75). Myös Pitkänen ym. (2024) lähesyivät raportissaan lapsiperheiden kotipalvelua keskeisenä varhaisen tuen palveluna. Vaikka sosiaalipalveluissa porrastamisen käsite ei ole vielä kovinkaan tunnistettu tai tunnustettu (Heikkilä & Marjamäki 2024, 14–15), voidaan lapsiperheiden kotipalvelu nähdä palvelujen porrasteisuuteen perustuvassa

luokittelussa perustason palveluna (Alatalo ym. 2019, 32; Araneva 2022, 127; Kiili ym. 2024, 23; Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2024). Tässä opinnäytetyössä lapsiperheiden kotipalvelua päädyttiin lopulta lähestymään palvelun järjestämisen organisoinnin näkökulmasta osana perhekeskuksen palveluihin kuuluvia lapsiperheiden palveluja.

Toisekseen lähdemateriaalin löytämiseen liittyvät haasteet heijastuivat etenkin opinnäytetyön raportointiin ja teoriaperustan laatimiseen. Mitä syvemmälle opinnäytetyön ydintä – yhteistyön kehittämistä hyvinvointialueen ja lapsiperheiden kotipalvelua palvelusetelillä tuottavien yksityisten palveluntuottajien välillä erityisesti tavoitteellisen työskentelyn näkökulmasta – menttiin, sitä haastavammaksi relevantin aineiston löytäminen kävi. Vastaavasti aineistohaun laajetessa aihepiiriin löyhemmin linkittyvään aineistoon sen määrä luonnollisesti lisääntyi, mistä vuorostaan seurasi haasteita löytää opinnäytetyön kannalta olennainen tieto. Kaiken kaikkiaan opinnäytetyön tekeminen vaati ennakoitua suuremman työmäärän, mikä kytkeytyi erityisesti sen kirjalliseen prosessiin.

Myöskään opinnäytetyöprosessin toiminnallisen osuuden prosessi ei sujunut täysin haasteitta. Työpajan toteuttamisajankohta asetti omat haasteensa, sillä työpajaan ilmoittautumiset ajoittuivat kesälomasesongin ajalle. Myös palvelusetelituottajien aktivoiminen mukaan opinnäytetyön muodossa tapahtuneeseen kehittämistyöhön osoittautui haasteelliseksi. Syyt palvelusetelituottajien osallistumisaktiivisuuden vähäisyydelle eivät myöskään selvinneet.

Kääntöpuolena opinnäytetyöprosessi oli monin eri tavoin ammatillista osaamista kasvattava, ja edellä kuvatut haasteet teoriaperustan rakentamisessa tavallaan pakottivat perehtymään aihepiiriin opinnäytetyön keskeistä sisältöä laajemminkin. Suomen ammattikorkeakoulujen sosiaalialan koulutuksen verkoston (2023) laatimiin sosiaalialan ammattikorkeakoulukoulutuksen kompetensseihin peilattuna opinnäytetyöprosessi kehitti erityisesti palvelujärjestelmäosaamista sekä tutkimuksellista kehittämis- ja innovaatio-osaamista. Opinnäytetyöprosessi kasvatti tietämystä lapsiperheiden palvelukokonaisuudesta, etenkin lapsiperheiden kotipalvelusta ja palveluseteliin liittyvistä asioista. Opinnäytetyöprosessin aikana kehitin toimintaa yhteistyössä hyvinvointialueen ja palvelusetelituottajien

kanssa. Päävastuu työpajan suunnittelusta ja toteuttamisesta opetti kehittämisprojektin hallintaa vahvistaen myös fasilitointitaitoja. Fasilitointiin liittyi olennaisesti ryhmätoiminnan suunnittelu ja ohjaaminen, joissa oli mahdollista soveltaa sosionomiopintojen aikana saatuja ryhmäohjausoppeja. Opinnäytetyöprosessin onnistumista tuki hyvin sujunut yhteistyö toimeksiantajan edustajien kanssa sekä työpajaan osallistuneiden toimeksiantajan ja palvelusetelituottajien edustajien aktiivinen osallistuminen työpajatyöskentelyssä.

Opinnäytetyön tekeminen ajoittui aikaan, jolloin mediassa oli jatkuvasti esillä lasten, nuorten ja perheiden lisääntyneeseen pahoinvointiin sekä sosiaalipalvelujen saatavuuteen ja riittävyteen liittyvät teemat. Uutisointia täydensivät viestit hyvinvointialueiden kamppailuista taloudellisten haasteiden, useilla alueilla myös henkilöstöressurssien puutteiden kanssa. Yleisesti tiedetään, että ongelmien paisuessa korjaavien toimenpiteiden hinta kasvaa niin taloudellisesta kuin inhimillisestäkin näkökulmasta. Tavoitteellinen työskentely perheen kanssa edesauttaa palvelun vaikuttavuuden toteutumista ja siten asiakasperheiden nopeampaa avun saamista, jolloin useammalla perheellä voi olla mahdollisuus saada lapsiperheiden kotipalvelua. Opinnäytetyön aihevalinta tuntuikin koko opinnäytetyöprosessin ajan hyvin ajankohtaiselta, mikä ylläpiti motivaatiota oppia aiheesta lisää ja hyödyntää opittua opinnäytetyössä.

#### **10.4 Opinnäytetyön hyödyntäminen ja jatkokehitysmahdollisuudet**

Opinnäytetyötä voidaan hyödyntää ensinnäkin käyttämällä opinnäytetyössä kuvattua työpajatyöskentelymallia sellaisenaan tai sovellettuna hyvinvointialueen ja palvelusetelituottajien välisissä yhteistyö- tai kehittämistapaamisissa. Toisekseen opinnäytetyötä voi hyödyntää jatkamalla toiminnan kehittämistä työpajassa saatujen kehittämisideoiden pohjalta. Opinnäytetyötä voisi mahdollisesti hyödyntää myös Siun soten lapsiperheiden kotipalvelun palvelusetelisääntökirjan päivittämisessä. Tämä voisi toteutua lisäämällä tarkoituksenmukaisilta osin opinnäytetyössä esille nousseita yhteistyötä vahvistavia käytänteitä sääntökirjaan vuoropuhelussa palvelusetelituottajien kanssa.

Opinnäytetyö on tarkoitettu hyödynnettäväksi ensisijaisesti toimeksiantajana toimineen Siun soten keskisen alueen lapsiperheiden palvelujen ja alueen lapsiperheiden kotipalvelun palvelusetelituottajien välisen yhteistyön kehittämisessä. Opinnäytetyötä voi kuitenkin hyödyntää suoraan tai epäsuorasti lapsiperheiden palveluissa myös muualla Siun soten alueella lapsiperheiden kotipalvelun palveluseteliä käytettäessä.

Opinnäytetyössä on tarkasteltu hyvinvointialueiden ja yksityisten palveluntuottajien yhteistyötä myös yleisellä tasolla. Toisaalta yhteistyön haasteet ja kehittämiskohteet ovat osittain samanlaisia palvelusta riippumatta (esim. Sjöblom 2015). Näin ollen opinnäytetyötä on mahdollistaa soveltuvin osin hyödyntää hyvinvointialueen ja yksityisten palveluntuottajien välisen yhteistyön kehittämisessä myös muissa palvelusetelipalveluissa kuin lapsiperheiden kotipalvelussa taikka muissa kuin palvelusetelipalveluissa. Esimerkiksi myönnettäessä lapsiperheiden kotipalvelua lastensuojelun asiakkaille palvelun myöntäjänä on lastensuojelussa työskentelevä viranhaltija. Tämän vuoksi opinnäytetyötä voisi hyödyntää soveltuvin osin myös Siun soten alueella lastensuojelussa, koska kyse on pohjimmiltaan samasta palvelusta, jota samat yksityiset palveluntuottajat saattavat tuottaa riippumatta onko sitä myönnetty lapsiperheiden palveluista yleisenä perhepalveluna vaiko lastensuojelusta lastensuojelun avohuollon tukitoimena.

Opinnäytetyöhön liittyvässä työpajassa oli tavoitteena saada tuotettua lapsiperheiden kotipalvelua myöntävän viranomaisen ja alueen palvelusetelituottajien yhteistyötä edistäviä ideoita ja erityisesti sellaisia, jotka edistäisivät asiakassuunnitelmassa perheille asetettujen tavoitteiden saavuttamista. Työpajassa tuotettujen lukuisten kehittämisideoiden perusteella kehittämistyötä voisi jatkaa myös opinnäytetyön muodossa.

## Lähteet

- Alatalo, M., Miettunen, N., Liukko, E., Kettunen, N. & Normia-Ahlsten, L. 2019. Porrasteisuus lapsiperheiden sosiaalipalveluissa. Näkökulmia sosiaalihuoltolain toimeenpanosta ja palveluiden järjestämisestä. Työpaperi 39/2019. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-797-8>. 25.3.2024.
- Aluehallintovirasto. 2024. Sosiaalipalveluiden laadun varmistaminen. <https://avi.fi/asioi/henkiloasiakas/valvonta-ja-kantelut/sosiaali-ja-terveyspalvelut/sosiaalipalvelujen-laadun-varmistaminen>. 25.8.2024.
- Araneva, M. 2022. Lapsen suojelu. Toteuttaminen ja päätöksenteko. Helsinki: Alma Talent Oy.
- Arene ry. 2020. Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset. <https://urly.fi/21In>. 21.3.2024.
- Broberg, M. 2010. Uusperheen voimavarat ja lasten hyvinvointi. Väestöntutkimuslaitoksen julkaisusarja D 52/2010. Helsinki: Väestöntutkimuslaitos, Väestöliitto. [https://www.vaestoliitto.fi/uploads/2020/12/820ca5c6-uusperheen-voimavarat-ja-lasten-hyvinvointi\\_broberg\\_2010.pdf](https://www.vaestoliitto.fi/uploads/2020/12/820ca5c6-uusperheen-voimavarat-ja-lasten-hyvinvointi_broberg_2010.pdf). 24.10.2024.
- Etelä-Karjalan hyvinvointialue. 2023. Palvelusetelin sääntökirjan yleinen osa. [https://www.ekhva.fi/wp-content/uploads/2023/01/2023\\_12\\_05\\_EK-HVA\\_palvelusetelin-saantokirjan-yleinen-osa.pdf](https://www.ekhva.fi/wp-content/uploads/2023/01/2023_12_05_EK-HVA_palvelusetelin-saantokirjan-yleinen-osa.pdf). 22.9.2024.
- Forsström, M. 2021. Fasilitointi luo struktuuria ja tukee tavoitteellisuutta työpajassa. Innokylä. 11.2.2021. <https://innokyla.fi/fi/ajankohtaista/fasilitointi-luo-struktuuria-ja-tukee-tavoitteellisuutta-tyopajassa>. 15.8.2024.
- Hakala, J. T. 2022. Hyvä, parempi, valmis. Opinnäyteopas ammattikorkeakouluille. Helsinki: Gaudeamus Oy.
- Hastrup, A., Pelkonen M., Varonen, P. & Kekkonen, M. 2021. Perhekeskukset ja niiden kohtaamispaikat Suomessa. Tutkimuksesta tiiviisti 65/2021. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, Helsinki. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-759-3>. 11.8.2024.
- HE 74/2003 vp - Hallituksen esitys Eduskunnalle laeiksi sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionosuudesta annetun lain 4 §:n, sosiaalihuoltolain sekä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 12 §:n muuttamisesta.
- HE 20/2009 vp - Hallituksen esitys Eduskunnalle laeiksi sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä sekä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 12 §:n muuttamisesta.
- HE 164/2014 vp - Hallituksen esitys Eduskunnalle sosiaalihuoltolaiksi ja eräksi siihen liittyviksi laeiksi.
- HE 231/2021 vp - Hallituksen esitys Eduskunnalle laeiksi sosiaalihuoltolain ja ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista annetun lain muuttamisesta sekä niihin liittyviksi laeiksi.
- Heikkilä, M. & Marjamäki, P. 2024. Sosiaalihuollon porrasteisuus uusissa sote-rakenteissa. Nykytila ja ehdotukset. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2024:5. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-5432-8>. 21.9.2024.

- Hyvinvointiala HALI ry. 2023a. Palveluseteliopas hyvinvointialueille. [https://www.hyvinvointiala.fi/wp-content/uploads/2023/02/palveluseteliopas\\_web.pdf](https://www.hyvinvointiala.fi/wp-content/uploads/2023/02/palveluseteliopas_web.pdf). 21.4.2024.
- Hyvinvointiala HALI ry. 2023b. Kysely: Hyvinvointialueilla suhtaudutaan positiivisesti yksityiseen palveluntuotantoon. <https://www.hyvinvointiala.fi/kysely-hyvinvointialueilla-suhtaudutaan-positiivisesti-yksityiseen-palveluntuotantoon/>. 24.8.2024.
- Hyvinvointiala HALI ry. 2024. Hyvinvointiala HALI ry. <https://www.hyvinvointiala.fi/>. 29.9.2024.
- Hyvinvointialueyhtiö Hyvil Oy & Hyvinvointiala HALI ry. 2024. Ratkaisuja vaikuttavaan yhteistyöhön. Hyvinvointialueiden ja yksityisten palveluntuottajien nykyistä parempi vuoropuhelu. <https://www.hyvil.fi/wp-content/uploads/2024/01/Ratkaisuja-vaikuttavaan-yhteistyohon-WEB.pdf>. 21.8.2024.
- Hyvinvointialueyhtiö Hyvil Oy. 2024. Hyvinvointialueyhtiö Hyvil Oy. <https://www.hyvil.fi/hyvil/>. 29.9.2024.
- Hämeen-Anttila, L. 2017. Lasten ja perheiden sosiaalipalvelut. Teoksessa Kananen, A., Lähteinen, M. & Marjamäki P. (toim.). Sosiaalityön käsikirja. 4. uudistettu laitos. Helsinki: Tietosanoma Oy, 216–246.
- Ilmarinen, K., Vuorenmaa, M., Karvonen, S. & Lammi-Taskula, J. 2023. Tyydytymätön palvelutarve lapsiperheitä tukevissa sosiaalipalveluissa. Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti (60), 38–56. <https://journal.fi/sla/article/view/109129/76657>. 14.5.2024.
- Innokylä. 2024a. Kumuloituva ryhmä. <https://innokyla.fi/fi/tyokalut/kumuloituva-ryhma>. 15.8.2024.
- Innokylä. 2024b. Minuuttikierrös. <https://innokyla.fi/fi/tyokalut/minoittikierrös>. 18.8.2024.
- Innokylä. 2024c. Innopaja. <https://innokyla.fi/fi/tyokalut/innopaja>. 20.3.2024.
- Jääskeläinen, L. 2022. Ryhmä toimivaksi. Helppoja harjoituksia ryhmäytymiseen. Jyväskylä: PS-Kustannus.
- Kesanto-Jokipolvi, H., Vuorenmaa, M. & Klemetti, R. 2023. Vauvaperheiden vanhempien kokemukset lapsiperheiden palvelujen riittävydestä vaihtelevat hyvinvointialueen ja vanhempien taustatekijöiden mukaan. Tutkimuksesta tiiviisti 42/2023. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, Helsinki. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-408-139-9>. 10.8.2024.
- Keski-Suomen hyvinvointialue. 2023. Lapsiperheiden kotipalvelun palvelusetelin sääntökirja. [https://www.hyvaks.fi/sites/default/files/2023-12/Lapsiperheiden%20kotipalvelun%20palvelusetelin%20s%C3%A4%C3%A4nt%C3%B6kirja%2011\\_2023.pdf](https://www.hyvaks.fi/sites/default/files/2023-12/Lapsiperheiden%20kotipalvelun%20palvelusetelin%20s%C3%A4%C3%A4nt%C3%B6kirja%2011_2023.pdf). 22.9.2024.
- Keski-Uudenmaan hyvinvointialue. 2024. Palveluseteli sääntökirja yleinen osa. <https://www.keusote.fi/wp-content/uploads/2021/11/Palveluseteli-saantokirja-yleinen-osa-.pdf>. 22.9.2024.
- Kiili, J., Moilanen, J. & Hedman, J. 2024. Kartoittava analyysi lasten, nuorten ja perheiden sosiaalihuollon palveluista 2020-luvulla. Teoksessa Kiili, J., Jaakola, A-M., Anis, M., Lamponen, T. & Stenvall, E. (toim.). Lapsiperheiden ja lastensuojelun sosiaalityö. Helsinki: Gaudeamus Oy, 19–36.
- Koivisto, J., Liukko, E. & Muurinen, H. 2023. Monialaisten palvelukokonaisuuksien ja -ketjujen kehittäminen ja toteuttaminen hyvinvointialueilla – tilannekuva keväällä 2023. Tutkimuksesta tiiviisti 32/2023 Terveiden

- ja hyvinvoinnin laitos, Helsinki. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-408-115-3>. 10.8.2024.
- Kostamo, P., Airaksinen, T. & Vilkkä, H. 2022. Kirjoita itsesi asiantuntijaksi. Opas toiminnalliseen opinnäytetyöhön. Helsinki: Art House Oy.
- Kuusinen-James, K. 2012. Tuoko palveluseteli valinnanvapautta? KAKS – kunnallisanalan kehittämissäätö. Kunnallisanalan kehittämissäätöön Tutkimusjulkaisu-sarjan julkaisu nro 68. <https://kaks.fi/wp-content/uploads/2012/09/Kuusinen-James.pdf>. 18.8.2024.
- Kuusinen-James, K. 2016. Setelipeliä. Tutkimus palveluseteliä säännöllisessä kotihoidossa käyttävien iäkkäiden henkilöiden valinnanvapaudesta. Helsingin yliopisto. Valtiotieteellisen tiedekunnan julkaisuja 2016:32. Väitöskirja. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-51-2570-5>. 24.8.2024.
- Kuusinen-James, K. & Seppänen, M. (2013). Ikääntyvät palvelusetelin käyttäjät valintatilanteessa: kuluttajia vai näennäiskuluttajia? Janus Sosiaali-politiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti, 21(4), 314–329. <https://journal.fi/janus/article/view/50712/15413>. 19.8.2024.
- Laki lastensuojelulain muuttamisesta 610/2022.
- Laki sosiaalihuoltolain muuttamisesta 790/2022.
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021.
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009.
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain muuttamisesta 601/2022.
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen järjestämisestä Uudella maalla 615/2021.
- Lapin hyvinvointialue. 2024. Lapsiperheiden kotipalvelun palvelusetelisääntökirja. <https://lapha.fi/documents/594637/766960/Lapsiperheiden+kotipalvelun+palvelusetelisaantokirja.pdf>. 22.9.2024.
- Lastensuojelulaki 417/2007.
- Linnosmaa, I. 2012. Palvelusetelit sosiaalipalveluissa. Raportti 53/2012. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-245-706-6>. 19.8.2024.
- Lähteinen, M. & Kaikko, K. 2017. Järjestöt ja yritykset sosiaalipalvelujen tuottajina. Teoksessa Kananoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki P. (toim.). Sosiaalityön käsikirja. 4. uudistettu laitos. Helsinki: Tietosanoma Oy, 103–114.
- Matilainen, A. 2024. Muutos on mahdollisuus? Yrittäjien kokemuksia sosiaali- ja terveystalouden uudistuksesta. Savonia-ammattikorkeakoulu. Liiketoiminnan kehittämisen tutkinto-ohjelma. Ylempi ammattikorkeakoulututkinto. Opinnäytetyö. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2024061623460>. 24.8.2024.
- Mieli ry. 2024. Lapset puheeksi® -menetelmä. <https://mieli.fi/materiaalit-ja-koulutukset/tietoa-mielenterveyden-vahvistamisesta/perheet/toimiva-lapsija-perhe-tyo/lapset-puheeksi-menetelma/>. 20.9.2024.
- Monimuotoiset perheet -verkosto. 2023. Kysely lapsiperheiden kotipalvelusta 2022. [https://monimuotoisetperheet.fi/wp-content/uploads/2023/01/Kotipalvelukysely\\_tulosityhteenveto\\_1\\_2023.pdf](https://monimuotoisetperheet.fi/wp-content/uploads/2023/01/Kotipalvelukysely_tulosityhteenveto_1_2023.pdf). 12.9.2024.
- Mäkelä, J. 2016. Lapsen kasvun ja kehityksen tukeminen sekä vanhemmuuden voimavarojen vahvistaminen. YouTube-video. <https://uef.zoom.us/j/3217697386?pwd=bn9qY21VTFgrK1VsMERle-VIWIWYUp4QT09#success>. 15.10.2024.

- Niemelä, M. & Laaninen, M. 2024. Suomalaisten koettu hyvinvointi kriisien aikana. Teoksessa Rajavuori, A. (toim.) Eriarvoisuuden tila Suomessa 2024. Kalevi Sorsa -säätiö, 19–46. <https://sorsafoundation.fi/wp-content/uploads/eriarvoisuuden-tila-suomessa-2024.pdf>. 11.9.2024.
- Nummi, P. 2022. Ammattifasilitaattorin käsikirja. Helsinki: Grape People Finland Oy.
- Oulun kaupungin hyvinvointilautakunta. 2021. Lapsiperheiden kotipalvelun palvelusetelin sääntökirja. <https://pohde.fi/wp-content/uploads/2023/08/Oulu-lapsiperheiden-kotipalvelun-palvelusetelin-saantokirja.pdf>. 22.9.2024.
- Paasivirta, A. 2020. Miksi kotipalvelua ei ole tarpeeksi saatavilla? 18.5.2020. Blogi. <https://www.lskl.fi/blog/miksi-kotipalvelua-ei-ole-tarpeeksi-saatavilla/>. 20.9.2024.
- Palse.fi-portaali. 2024. Palveluseteli- ja ostopalvelut asiakkaille. <https://palse.fi/?page=services>. 3.9.2024.
- Peränen, N. 2013. Innopajaopas kehittäjälle. <https://innokyla.fi/sites/default/files/2020-02/Innopajaopas%20kehitt%C3%A4j%C3%A4lle%205%203%202013.pdf>. 20.3.2024.
- Pirkanmaan hyvinvointialue. 2024. Lapsiperheiden tilapäinen kotipalvelupalvelusetelin sääntökirja. <https://www.pirha.fi/documents/d/guest/11-lapsiperheiden-tilapaisen-kotipalvelupalvelusetelin-saantokirja>. 22.9.2024.
- Pitkänen, S., Ranta, T., Mäkkylä, K., Aro R., Aro, N., Kortelainen, J., Koski, N. & Stenvall, J. 2024. Lasten ja perheiden sosiaalipalvelut. Varhaisen tuen tilannekuva ja kehittämistarpeet. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2024:15. [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/165618/VNTEAS\\_2024\\_15.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/165618/VNTEAS_2024_15.pdf?sequence=1&isAllowed=y). 12.5.2024.
- Pohjois-Savon hyvinvointialue. 2022. Hyvinvointialueen sääntökirja. Lapsiperheiden kotipalvelun palvelukohtainen sääntökirja. <https://urly.fi/3CP7>. 22.9.2024.
- Pohjois-Savon hyvinvointialue. 2024. Pohjois-Savon hyvinvointialueen yleinen palvelusetelisääntökirja. <https://urly.fi/3CP8>. 22.9.2024.
- Päijät-Hämeen hyvinvointialue. 2024. Palvelusetelisääntökirjan palvelukohtainen osa. Lapsiperheen kotipalvelu. <https://paijat-sote.fi/wp-content/uploads/2024/07/lapsiperheen-kotipalvelun-saantokirja-1-7-2024.pdf>. 22.9.2024.
- Ryhmärenki. 2024. <https://ryhmarenki.fi/tag/nimigeneraattori/>. 25.8.2024.
- Salonen, K. 2013. Näkökulmia tutkimukselliseen ja toiminnalliseen opinnäytetyöhön. Opas opiskelijoille, opettajille ja TKI-henkilöstölle. Turun ammattikorkeakoulun puheenvuoroja 72. Turku: Turun ammattikorkeakoulu. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-216-373-8>. 10.9.2024.
- Seikkula, J. & Arnkil, T. E. 2009. Dialoginen verkostotyö. <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/79883/93ae45f6-b7c4-403f-9dff-643b813972bf.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. 20.3.2024.
- Seppänen-Järvelä, R. 2005. Johdanto. Teoksessa Seppälä-Järvelä (toim.). Vertaismenetelmät kehittävän arvioinnin välineenä. Helsinki: Stakes, 11–16. <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe201204194291>. 23.3.2024.
- Sini, J. 2024. Ohjeistus palvelusetelituottajien ja kohdeorganisaation väliseen viestintään. Satakunnan ammattikorkeakoulu. Johtaminen ja palveluliiketoiminta, YAMK-tutkinto-ohjelma. Opinnäytetyö. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2024061122861>. 30.8.2024.

- Sipponen-Damonte, M. 2020. Varmuutta fasilitointiin. Helsinki: Alma Talent.
- Siun sote. 2022. Lapsiperheiden kotipalvelun myöntämisen perusteet. <https://www.siunsote.fi/documents/393252/6561118/Siun+sote+lapsiperheiden+kotipalvelun+my%C3%B6nt%C3%A4misen+perusteet.pdf/ec39993d-66bb-4563-90d3-7b461e4a01c4>. 10.3.2024.
- Siun sote. 2024a. Palvelusetelisäntökirja. Lapsiperheiden kotipalvelu. [https://www.siunsote.fi/documents/393252/5055271/Palvelusetelis%C3%A4%C3%A4nt%C3%B6kirja\\_Lapsiperheiden+kotipalvelu.pdf/6abd6fcb-e772-4929-9133-d83b6c9c8ead](https://www.siunsote.fi/documents/393252/5055271/Palvelusetelis%C3%A4%C3%A4nt%C3%B6kirja_Lapsiperheiden+kotipalvelu.pdf/6abd6fcb-e772-4929-9133-d83b6c9c8ead). 10.2.2024.
- Siun sote 2024b. 2024. Palvelusetelisäntökirja yleinen osa. <https://urly.fi/3CP9>. 2.9.2024.
- Siun sote. 2024c. Organisaatio. <https://www.siunsote.fi/organisaatio.%20>. 19.9.2024.
- Siun sote. 2024d. Lapsiperheiden sosiaalipalvelut. <https://www.siunsote.fi/lapsiperheiden-sosiaalipalvelut>. 19.9.2024.
- Siun sote 2024e. Pohjois-Karjalan perhekeskuksen toimintasuunnitelma 2023–2025. <https://www.siunsote.fi/documents/393252/20966676/Perhekeskuksen+toimintasuunnitelma+2023-2025.PDF/7b6d851d-7503-af9b-f8c1-bf78998bfc29>. 4.8.2024.
- Siun sote. 2024f. Lasten, nuorten ja perheiden palvelut. <https://www.siunsote.fi/lasten-nuorten-ja-perheiden-palvelut>. 20.4.2024.
- Siun sote. 2024g. Opinnäytetyöt. <https://www.siunsote.fi/web/guest/opinnaytetyot>. 7.3.2024.
- Siun sote. 2024h. Palvelusetelisäntökirja. Vammaisten asumispalvelut. <https://urly.fi/3CPa>. 25.9.2024.
- Siun sote. 2024i. Palvelusetelisäntökirja. Vammaisten päivätoiminta. <https://urly.fi/3CPb>. 25.9.2024.
- Sjöblom, J. 2015. Palveluseteliä vai ei? Asiakaskyselyt ja henkilöstön ryhmähaastattelut sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelien käytöstä. Tutkimuskatsauksia 2015:8. Helsingin kaupungin tietokeskus. [https://www.hel.fi/hel2/Tietokeskus/julkaisut/pdf/15\\_10\\_27\\_tutkimuskatsauksia\\_8\\_sjoblom.pdf](https://www.hel.fi/hel2/Tietokeskus/julkaisut/pdf/15_10_27_tutkimuskatsauksia_8_sjoblom.pdf). 21.8.2014.
- Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.
- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2019. Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma (LAPE). Loppuraportti. 2019. <https://urly.fi/2Yso>. 20.4.2024.
- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2024a. Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2024. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2024:13. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-7155-4>. 4.8.2024.
- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2024b. Kotiin annettavan palvelun ja asumispalvelujen maksut. <https://stm.fi/maksut-kotipalvelu-kotisairaanhoido>. 10.3.2024.
- Sotekuva. 2024. Perheitä lapsiperhepalvelujen kotipalvelussa, % lapsiperheistä. <https://urly.fi/3Czp>. 5.10.2024.
- Suomen ammattikorkeakoulujen sosiaalialan koulutuksen verkosto. 2023. Sosiaalialan ammattikorkeakoulutuksen kompetenssit. <https://www.sosiaalialanamkverkosto.fi/wp-content/uploads/2023/04/SOSIAALIALAN-AMMATTIKORKEAKOULUTUKSEN-KOMPETENSSIT-2023.pdf>. 29.9.2024.
- Suomen perustuslaki 731/1999.
- Suomen Yrittäjät. 2021. Parempaa hoitoa palvelusetelillä. Suomen Yrittäjien selvitys: Palvelusetelin käyttö julkisella sektorilla 2020.

- [https://www.yrittajat.fi/wp-content/uploads/2021/12/SY\\_palveluseteliselvitys\\_2021-web-aukeamittain\\_FINAL.pdf](https://www.yrittajat.fi/wp-content/uploads/2021/12/SY_palveluseteliselvitys_2021-web-aukeamittain_FINAL.pdf). 7.3.2024.
- Suominen, R. & Valpola, O. 2002. Palvelut kotiin setelillä? Selvitys palvelusetelin käytön tehostamisesta kunnan kotipalveluissa: Selvityshenkilöiden raportti. Sosiaali- ja terveysministeriön työryhmämuistioita 2002:10. Sosiaali- ja terveysministeriö, Helsinki. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe201504224898>. 18.8.2024.
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2023. Lapsiperheiden kotipalvelu. <https://thl.fi/aiheet/lapset-nuoret-ja-perheet/sote-palvelut/sosiaalipalvelut/lapsiperheiden-kotipalvelu.%20>. 10.2.2024.
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2024. Palvelukokonaisuus. <https://thl.fi/aiheet/lapset-nuoret-ja-perheet/sote-palvelut/perhekeskus/palvelukokonaisuus>. 20.4.2024.
- Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Näkökulmia kehittämisprosessiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon. Tampere: Tampere University Press.
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2023. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. [https://tenk.fi/sites/default/files/2023-03/HTK-ohje\\_2023.pdf](https://tenk.fi/sites/default/files/2023-03/HTK-ohje_2023.pdf). 24.3.2024.
- Vantaan ja Keravan hyvinvointialue. 2024a. Palvelusetelin sääntökirjan yleinen osa. Palvelusetelin sääntökirja. <https://urly.fi/3CPd>. 22.9.2024.
- Vantaan ja Keravan hyvinvointialue. 2024b. Palvelusetelin sääntökirjan palvelukohtainen osa. Lapsiperheiden tilapäisen kotipalvelun sääntökirja. <https://urly.fi/3CPe>. 22.9.2024.
- Viitala, A. & Kokko, T. 2015. Yksityisen ja julkisen sektorin yhteistyö sosiaali- ja terveysalalla. Laurea Julkaisut 49. Laurea-ammattikorkeakoulu. <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/122589/Laurea%20julkaisut%2049.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. 24.8.2024.
- Vilka, H. 2021. Tutki ja kehitä. 5., päivitetty painos. Jyväskylä: PS-Kustannus. Ellibs-ekirjat. 17.10.2024.
- Vilka, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Jyväskylä: Tammi.
- Yleissopimus lapsen oikeuksista 60/1991.



## Työpajakutsun saatekirje



1 (1)

Liite työpajakutsuun

12.6.2024

### Saatekirje

Olen sosionomiopiskelija Terhi Lehikoinen Karelia-ammattikorkeakoulusta. Teen Pohjois-Karjalan hyvinvointialue Siun soten lapsiperheiden palveluiden toimeksiantajasta opinnäytetyötä, jonka tarkoituksena on toimeksiantajan sekä alueella lapsiperheiden kotipalvelua palvelusetelillä tuottavien palveluntuottajien välisen yhteistyön kehittyminen erityisesti tavoitteellisen työskentelyn näkökulmasta. Keskeinen osa opinnäytetyötä on suunnitella ja toteuttaa yhteinen työpaja palveluntuottajien edustajille ja Siun soten lapsiperheiden palveluissa lapsiperheiden kotipalvelusta vastaaville sekä mahdollisesti muille heidän nimeämilleen henkilöille. Työpajassa ideoidaan yhdessä millä tavoin palveluntuottajien ja Siun soten lapsiperheiden palveluiden välistä yhteistyötä lapsiperheiden kotipalvelun toteuttamisessa voitaisiin kehittää sekä kuinka em. toimijat voisivat edistää tavoitteellisen työskentelyn toteutumista perheiden kanssa työskennellessä. Lisäksi työpajatyöskentely mahdollistaa verkostoitumista muiden työpajassa mukana olevien kanssa.

Työpajaan ilmoittautumisiin liittyvä yhteydenpito palveluntuottajien kanssa tapahtuu toimeksiantajan edustajan kautta. Ilmoittautumisen yhteydessä kysytään ainoastaan työpajan toteuttamisen kannalta tarpeelliset tiedot. Opinnäytetyön tekijä saa tältä osin tietoa vain kootusti siltä osin kuin tietoa tarvitaan työpajan suunnitteluun, toteuttamiseen ja arviointia varten. Työpajaan osallistuvia henkilöitä / organisaatioita yksilöiviä tietoja tulee opinnäytetyön tekijän tietoon ainoastaan työpajatyöskentelyn aikana, näitä tietoja ei tallenneta mihinkään. Työpajan toteuttamisesta on mahdollista antaa jälkikäteen palautetta. Toimeksiantaja lähettää linkin palautekyselyyn, johon vastaaminen tapahtuu anonyymisti. Sekä työpajaan osallistuminen että palautteen antaminen on vapaaehtoista, ja osallistuja voi halutessaan keskeyttää tai peruuttaa osallistumisensa milloin tahansa ilman tarvetta perustella sitä. Osallistumalla osallistuja antaa osaltaan suostumuksensa siihen, että työpajan yhteydessä kertyvää aineistoa voidaan käyttää opinnäytetyössä.

Työpajan toteutuksesta raportointi on osa opinnäytetyön kirjallista raporttia, joka tullaan julkaisemaan avoimessa Theseus-verkkokirjastossa. Opinnäytetyön raportoinnissa noudatetaan hyvän tieteellisen käytännön periaatteita. Yksityisyydensuojan huomioidaan siten, että työpajaan osallistuneiden henkilöllisyydet taikka heidän edustamansa palveluntuottajaorganisaatiot eivät tule nimeltä ilmi opinnäytetyön raportissa. Työpajassa esille nousseista asioista tehtävä yhteenveto jää toimeksiantajan käyttöön mahdollisen kehittämistyön jatkamista varten. Muutoin kaikki työpajan toteuttamisen yhteydessä osallistujilta kertynyt aineisto hävitetään opinnäytetyön valmistuttua.

Opinnäytetyön tekijän yhteystiedot: [REDACTED]

# Palautekysely



## Palautekysely työpajasta 4.9.2024

Pakolliset kysymykset merkitty tähdellä (\*)

Tämä palautelomake on tarkoitettu kaikille työpajaan kutsun saaneille. Kysymys 3 on tarkoitettu vain heille, jotka eivät osallistuneet työpajaan, kun taas kysymykset 6-10 on tarkoitettu ainoastaan työpajaan osallistuneille. Muut kysymykset ovat kaikille vastaajille yhteisiä.

### 1. Valitse taustaorganisaatiosi \*

- Palveluntuottaja  
 Pohjois-Karjalan hyvinvointialue Siun sote

### 2. Osallistuitko työpajaan 4.9.2024? \*

- Kyllä  
 En

### 3. Mistä syistä jäit osallistumatta / organisaatiostasi ei osallistuttu työpajaan?

- Työpajan ajankohta ei ollut sopiva.  
 Kiireinen työtilanne / resurssipula eivät ylipäätään mahdollistaneet osallistumista tällä hetkellä.  
 Työpajan aiheet eivät olleet tarpeeksi kiinnostavia.  
 Palveluntuottajien ja hyvinvointialueen väliseen kehittämistyöhön osallistuminen ei kiinnosta.  
 Muu syy, mikä tai mitkä?

Seuraava

Mitä mieltä olet alla esitetyistä väittämistä?

### 4. Siun soten lapsiperheiden palveluiden ja yksityisten palveluntuottajien yhteisen työpajan järjestäminen oli hyvä asia.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  
 Täysin eri mieltä           Täysin samaa mieltä  
 En osaa sanoa

### 5. Työpajan kesto 2 tuntia oli sopiva.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  
 Täysin eri mieltä           Täysin samaa mieltä  
 En osaa sanoa

### 6. Työpajatyöskentelyn toteutus oli tarkoituksenmukainen.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  
 Täysin eri mieltä           Täysin samaa mieltä  
 En osallistunut työpajaan / En osaa sanoa

7. Minulle heräsi työpajassa uusia ajatuksia yleisellä tasolla yhteistyön kehittämisestä palveluntuottajien ja Siun soten lapsiperheiden palvelujen välillä.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Täysin eri mieltä           Täysin samaa mieltä

En osallistunut työpajaan / En osaa sanoa

8. Minulle heräsi työpajassa uusia ajatuksia palveluntuottajien ja Siun soten lapsiperheiden palvelujen välisestä yhteistyöstä työskentelyn tavoitteellisuuden lisäämiseksi.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Täysin eri mieltä           Täysin samaa mieltä.

En osallistunut työpajaan / En osaa sanoa

9. Sain ilmaista mielipiteitäni työpajatyöskentelyn aikana.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Täysin eri mieltä           Täysin samaa mieltä

En osallistunut työpajaan / En osaa sanoa

10. Työpajaan osallistuminen vahvisti ammatillista verkostoani.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Täysin eri mieltä           Täysin samaa mieltä

En osallistunut työpajaan / En osaa sanoa

Edellinen

Seuraava

11. Mitä asioita työpajan järjestämisessä / toteuttamisessa olisi ollut hyvä huomioida paremmin?

12. Mitkä asiat työpajan järjestämisessä / toteuttamisessa olivat onnistuneita?

13. Vapaa palaute

Edellinen

Lähetä