Maria Uuppo

# KORONA PERHEPALVELUT OY:N PALVELUJEN MÄÄRITTÄMINEN

Sosiaalialan koulutusohjelma
Ylempi AMK
2016

samk
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Satakunta University of Applied Sciences

# KORONA PERHEPALVELUT OY:N PALVELUJEN MÄÄRITTÄMINEN

Uuppo, Maria
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Sosiaalialan koulutusohjelma, ylempi AMK
Toukokuu 2016
Ohjaaja: Majuri-Kylväjä, Marjatta
Sivumäärä: 56
Liitteitä: 6

Asiasanat: lastensuojelu, perhetyö, tuotteistus, yrittäjyys

---

Olen suunnitellut yksityisen lastensuojelu- ja muita perhepalveluja tarjoavan yrityksen perustamista yhdessä osakaskumppanini kanssa. Tämän yrityksen työnimenä on ollut Korona Perhepalvelut Oy. Uuden yrityksen toiminnan aloittaminen vaatii paljon suunnittelu- ja kehitystyötä. Oman suunnitellun yrityksemme osalta tämä työ kuvataan kehittämistyössäni.

Työssä määriteltiin Korona Perhepalvelut Oy:n tuottamat palvelut. Koska yrityksen suunnitteluvaiheessa ei ollut mahdollista toteuttaa tuotteistusprosessia kokonaisuudessaan, käytetään työssä tuotteistamisen sijaan termiä palvelujen määrittäminen. Palvelujen selkeä määrittely ja kuvaaminen helpottavat markkinointia. Korona Perhepalvelut Oy:n palvelujen määrittely -prosessiin kuvattiin yrityksen toiminta-ajatus, hinnoitellut palvelut, perhetyön asiakasprosessi sekä intensiivityö. Erilliseen palvelukansioon koottiin yrityksen salassa pidettävät tiedot.

Työssä pyrittiin kartoittamaan, millaisille palveluille sekä miten tuotettuina ja hinnoiteltuina niille on riittävästi kysyntää yrityksen suunnitellulla toiminta-alueella. Pohjimmaisena tarkoituksena oli selvittää, onko yrityksen toiminnan aloittaminen tässä yhteiskunnallisessa ja yleisessä taloudellisessa tilanteessa kannattavaa eli onko yrityksen suunnitellun toiminta-alueen kunnissa tarvetta alan ostopalveluille. Kuntiin oltiin yhteydessä puhelimitse ja sähköpostitse, joiden lisäksi toteutettiin pienimuotoinen kyselytutkimus.

Tehdystä kyselystä selviää, että Korona Perhepalvelut Oy:n suunnitellulla toiminta-alueella ei ole tällä hetkellä riittävästi tarvetta alan ostopalveluille. Tästä syystä Korona Perhepalvelut Oy ei aloita toimintaansa suunnitellun mukaisesti. Toiveenamme on, että yrityksen palveluja kehittämällä Korona Perhepalvelut Oy:llä olisi tulevaisuudessa toimintamahdollisuuksia.

# THE DEFINING OF SERVICES OF KORONA PERHEPALVELUT OY

Uuppo, Maria
Satakunnan ammattikorkeakoulu, Satakunta University of Applied Sciences
Master`s Degree Programme in Social Services
May 2016
Supervisor: Majuri-Kylväjä, Marjatta
Number of pages: 56
Appendices: 6

Keywords: child welfare, family work, productization, entrepreneurship

---

Together with the partner I have planned incorporation of a private business that offers child welfare and other family services. The working title of this business has been *Korona Perhepalvelut Oy*. Starting a new business requires a lot of planning and developmental work. This thesis has described the planning and developmental work that has been done for our business.

The services that will be produced by *Korona Perhepalvelut Oy* are defined in this thesis. Because it wasn't possible to carry out the productization process as a whole in the planning stage, the term defining of service products was used instead of productization in this thesis. An explicit defining and description of services eases marketing. The business idea, price setting, customer process of family work and intensive family work were described in the process of defining the service concept of *Korona Perhepalvelut Oy*. The information of the business, that should be concealed, were gathered in a separate service file.

The purpose of this thesis was to find out, what kind of demand situation there is in the planned business area of *Korona Perhepalvelut Oy* and how the services should be produced and priced. The main task was to find out if starting the business in the current social and general economic situation is profitable i.e. if the municipalities in the planned area of business have a need for outsourcing services in this field. The municipalities were contacted by phone, e-mail and also a small survey was carried out.

The survey reveals that there is not enough demand for outsourcing services in this field in the planned area of business of *Korona Perhepalvelut Oy* at the moment. Therefore *Korona Perhepalvelut Oy* will not start its activity as planned. We hope that by developing the service product of the business, *Korona Perhepalvelut Oy* would have scope for action in the future.

SISÄLLYS

1 JOHDANTO ..... 5
2 KEHITTÄMISTYÖN KOHDE, TARKOITUS JA TAVOITTEET ..... 7
3 LASTENSUOJELU ..... 9
3.1 Ehkäisevä lastensuojelu ..... 11
3.2 Avohuollon tukitoimet sekä jälkihuolto lapsi- ja perhekohtaisena lastensuojeluna ..... 13
4 PERHETYÖ ..... 17
4.1 Ennaltaehkäisevä perhetyö ..... 18
4.2 Tehostettu perhetyö lastensuojelun avohuollon tukitoimena ..... 20
4.3 Sosiaalihuollon palvelujen ja perhetyön palveluprosessi ..... 21
5 PALVELUJEN TUOTTEISTAMINEN ..... 25
6 KORONA PERHEPALVELUT OY:N PALVELUJEN MÄÄRITTÄMINEN ..... 28
6.1 Korona Perhepalvelut Oy:n perustehtävän ja toiminnan tavoitteiden määrittely ..... 30
6.2 Palvelutarpeiden ja asiakasodotusten selvittäminen sekä muun palvelutarjonnan kartoitus ..... 31
6.3 Korona Perhepalvelut Oy:n palvelujen kuvaaminen: palveluvalikoima ja palvelumääritykset ..... 32
6.3.1 Korona Perhepalvelut Oy:n perhetyön asiakasprosessin vaiheet ..... 35
6.3.2 Korona Perhepalvelut Oy:n intensiivityö ..... 40
7 KEHITTÄMISTYÖN TOTEUTTAMINEN ..... 41
8 POHDINTA ..... 47
LÄHTEET ..... 52
LIITTEET

# 1 JOHDANTO

Lastensuojelu on lähtökohdiltaan yksinkertaista eli lapsen riittävän hyvän kehityksen ja terveyden turvaamista sekä niitä vaarantavien tekijöiden poistamista. Lastensuojelu perustuu lapsikeskeiseen perhelähtöisyyteen, sillä työn keskiössä on lapsen oikeuksien kunnioittaminen ja turvaaminen ottaen samalla huomioon lapsen perhe. Lastensuojelun pitäisi painottua arkilähtöisyyteen eli jokaisen perheen yksilöllisen arjen asioiden hoitamiseen. Sen tulisi olla myös positiivista suojelua eli perheitä voimaannuttavaa, ennakoivaa sekä arjen haasteita ennaltaehkäisevää toimintaa. (Lapsi 2018, Lastensuojelun keskusliiton strategia 2014–2018 n.d., 5.) Lastensuojelun tukea tarvitaan erittäin haastavissa perhetilanteissa, mutta myös tavallisten elämään kuuluvien kriisien vuoksi. Tilapäinen vanhemman uupumus tai yllättävät kriisit voivat horjuttaa perheen tasapainoa hetkellisesti, mutta toistuvasti kriisiytyvissä tilanteissa lastensuojelua voidaan tarvita lasten aikuistumiseen tai jopa seuraavaan sukupolveen saakka. (Bardy 2013, 73.)

Viime vuosien aikana lastensuojelu on julkisuudessa kohdistettu lähinnä korjaavaan työhön. Hyvin toimivat lastensuojelupalvelut edellyttävät kuitenkin lasten, nuorten ja perheiden kokonaisvaltaista tukemista, peruspalveluihin panostamista sekä laaja-alaista ja intensiivistä yhteistyötä eri ammattilaisten välillä. Sosiaali- ja terveysalan kehittämistyön tavoitteina ovat olleet jo vuosien ajan ennaltaehkäisevä työ sekä varhainen puuttuminen. Tästä huolimatta toimiminen ennaltaehkäisevästi on ollut melko vähäistä. (Antinaho & Niskanen 2012, 20.) Tällä hetkellä päämääränä on ennen kaikkea korjaavan työn väheneminen ja resurssin siirtäminen ennalta ehkäisevämpään työhön. (Lapsi 2018, Lastensuojelun keskusliiton strategia 2014–2018 n.d., 5.)

Ongelmien varhainen tunnistaminen ja niihin puuttuminen palveluja tarjoamalla lisää alkuun kuntien kustannuksia. Kuntien tiukasta taloudellisesta tilanteesta johtuen ennalta ehkäiseviin palveluihin panostaminen voi tuntua liian suurelta varsinkin, kun niiden vaikuttavuutta ei voi taata. Perheiden ongelmien kasautumisen ja syvenemisen myötä kustannukset kuitenkin selvästi kasvavat. Tilanteen päättyessä esimerkiksi pitkäaikaiseen sijoitukseen kustannukset nousevat kymmenkertaisiksi, jopa vahvoihin lastensuojelun avopalveluihin verrattuna. (Heinonen, Väisänen & Hipp 2012, 8, 33.) Sekä ehkäi-

sevä lastensuojelu että lapsi- ja perhekohtainen lastensuojelu on järjestettävä kunnissa sisällöltään ja laadultaan tarpeen edellyttämällä tavalla (Heino 2013, 103). Ennaltaehkäiseviin palveluihin panostettaessa on samalla kehitettävä korjaavia palveluja, koska tarvetta myös tälle työlle tulee aina olemaan. (Heinonen ym. 2012, 33.)

Kunnissa uudistetaan palvelurakenteita ja samalla perhetyö hakee paikkaansa. Arvioitava on esimerkiksi mitä perhetyön palveluista ostetaan yksityisiltä palveluntuottajilta ja mitä tuotetaan omina palveluina. On myös pohdittava, pystyvätkö yksityiset tuottajat tarjoamaan monipuolisempia ja laadukkaampia palveluja kunnan omiin palveluihin verrattuna tai miten niiden tuottamien palvelujen laatua valvotaan. (Järvinen, Lankinen, Taajamo, Veistilä, & Virolainen 2012, 242.) Kuntien taloudellisen tilanteen heikkeneminen kasvattaa markkinakilpailua yksityisten palveluntuottajien välillä, joka puolestaan lisää tarvetta palvelujen kehittämiselle ja uudenlaisten palvelujen tuottamiselle (Savisalo 2014, 1).

Perhetyön tarve on viime vuosina kasvanut ja kasvaa oletettavasti edelleen yhteiskunnassa tapahtuneiden lapsiperheiden arjen hyvinvointiin vaikuttavien muutosten myötä. Ennaltaehkäiseviin palveluihin panostaminen, muun muassa sosiaalihuoltolakiuudistuksen myötä, lisää osaltaan moniluonteisen perhetyön tarvetta. (Järvinen ym. 2012, 15.) Perheiden näkökulmasta tarkasteltuna on tärkeintä, että perhetyön kysyntä, tarpeet ja tarjonta kohtaavat, sillä ainoastaan oikea-aikainen ja riittävän tukeva perhetyö on vaikuttavaa ja tehokasta. (Järvinen ym. 2012, 248.)

Olen suunnitellut yli vuoden ajan yksityisiä lastensuojelun ja muita perhepalveluja tuottavan yrityksen (Korona Perhepalvelut Oy) perustamista yhdessä osakaskumppanini kanssa. Tarkoituksemme on ollut osaltamme vastata ennen kaikkea ennaltaehkäisevän lastensuojelutyön tarpeeseen. Oman yrityksen suunnittelutyö on ollut työlästä, aikaa vievää ja haastavaa. Olen koonnut kehittämistyöhöni lähes kaiken tekemästämme suunnittelutyöstä. Työ on muokkautunut Korona Perhepalvelut Oy:n toiminnan aloittamiseen liittyvässä suunnittelussa vastaan tulleiden seikkojen pohjalta. Alkuaan meidän oli tarkoitus käynnistää yritystoimintaamme toisten saman alan yritysten tuella. Tuota ajatusta toteuttaen etsin parastamiskumppaneita, mutta yksikään yritys ei ollut halukas lähtemään tämän kaltaiseen yhteistyöhön. Tästä johtuen keskityimme enemmän suunnitellun toiminta-alueemme kuntien alan ostopalvelujen tarpeeseen. Olimme kuntiin yhtey-

dessä puhelimitse, sähköpostitse sekä toteuttamalla pienimuotoisen kyselyn. Tarkoitus on ollut selvittää, onko Korona Perhepalvelut Oy:n toiminnan aloittaminen ylipäätään kannattavaa eli onko tarjoamillemme palveluille riittävästi kysyntää.

Työni teoriaosuudessa käsittelen sekä ehkäisevää- että lapsi- ja perhekohtaista lastensuojelua. Lisäksi tarkastelen työssäni palvelujen määrittämistä ja tuotteistamista sekä yleisellä että Korona Perhepalvelut Oy:n tasolla. Käytän Korona Perhepalvelut Oy:n palveluita avatessani tuotteistamisen sijaan käsitettä palvelujen määrittäminen, koska emme voineet ajallisesti käydä lävitse koko tuotteistusprosessia. Asiat, jotka ovat minun ja osakaskumppanini mielestä tarpeen pitää salassa, olen koonnut Korona Perhepalvelut Oy:n palvelukansioon.

# 2 KEHITTÄMISTYÖN KOHDE, TARKOITUS JA TAVOITTEET

Haluan tehdä työtä lapsiperheiden parissa niin, että voin kokea oman työpanokseni merkitykselliseksi. Toivon, että työlläni olisi todellista arvoa lapsiperheiden arjen hyvinvoinnissa ja että työni kantaisi positiivisesti myös pidemmälle perheiden tulevaisuuteen. Nämä ovat olleet syitä suunnitelmiini perustaa oma lastensuojelu- ja muita perhepalveluja tarjoava yritys (Korona Perhepalvelut Oy) yhdessä osakaskumppanini kanssa. Palvelunamme olisi perheisiin tehtävä sekä ennaltaehkäisevä että korjaava perhetyö. Päätin toteuttaa myös kehittämistyöni tähän yritykseen liittyen. Uuden yrityksen toimintaa suunniteltaessa ja käynnistettäessä on tehtävä paljon työtä. Kuvaan tässä työssä yhdessä tulevan osakaskumppanini kanssa tehdyn suunnittelu- ja kehitystyön. Tarkoitukseni on määritellä yrityksemme tarjoamat palvelut sekä laatia palveluistamme palveluprosessi. Erilliseen liitteeseen (Liite 6 Korona Perhepalvelut Oy:n palvelukansio) kokoan liikesalaisuutena pidettävät tiedot, joita ovat Korona perhepalvelut Oy:n esite, eritellyt palvelut, PowerPoint-esittely, perhetyön asiakasprosessi ja intensiiviperhetyö, aino-

astaan Korona Perhepalvelut Oy:n käyttöön. Tämä liite on kehittämistyöni ei-julkista, salassa pidettävää tausta-aineistoa. Palvelujen selkeä määrittely ja kuvaaminen helpottavat markkinointia. Palvelukansiosta palvelujemme ostajan on mahdollista saada hankintapäätöstä tehdessään luotettavaa ja monipuolista tietoa Korona Perhepalvelut Oy:stä sekä tarjoamistamme palveluista. (Ks. myös Rousu & Holma 2003, 71.) Kehittäessämme jatkossa Korona Perhepalvelut Oy:n toimintaa, tarkoituksena on laajentaa palvelukansiota esimerkiksi kuvaamalla kaikista tarjoamistamme palveluista palveluprosessit.

Koemme että yrityksellemme olisi kysyntää, koska lastensuojelun tarve on tilastojen mukaan kasvanut. Erityisesti lastensuojelun avohuollon asiakasmäärät ovat olleet viime aikoina kasvussa. Sosiaalipalvelujen eri sektoreilla painotetaan perheiden kanssa tehtävää työtä ja tiedostetaan, että eteenkin ennaltaehkäiseviin tukitoimiin olisi panostettava. Myös uusi sosiaalihuoltolaki (1301/2014) painottaa ennaltaehkäisevää työtä ja siirtää palvelujen painopistettä erityispalveluista yleispalveluihin. (Ks. myös Saastamoinen 2015, 4.) Useiden kuntien taloustilanne on kuitenkin huono, ja niiden on mietittävä miten palvelut tuotetaan mahdollisimman kustannustehokkaasti. Tuleva sosiaali- ja terveydenhuollon palvelurakenneuudistus (sote-uudistus) vaikuttaa myös palvelujen järjestämiseen jatkossa. Tästä johtuen yksityisen lastensuojelu- ja muita perhepalveluja tuottavan yrityksen on harkittava tarkasti millaiselle toiminnalle olisi tällä hetkellä riittävästi tilausta. Tulevan yrityksemme toiminnan tärkeä lähtökohta on määritellä tarjoamamme palvelut. Tarpeen on erityisesti palveluidemme selkeä kuvaus, niiden oikeanlainen hinnoittelu sekä palveluprosessin avaaminen tukemaan palveluidemme markkinointia.

Kehittämistyöni pohjimmaisena tarkoituksena on selvittää onko yrityksemme toiminnan aloittaminen tässä yhteiskunnallisessa ja yleisessä taloudellisessa tilanteessa kannattavaa. Suunnitellessamme yrityksemme toimintaa määrittelemme ja hinnoittelemme Korona Perhepalvelut Oy:n tarjoamat palvelut. Tarkoituksena on saada selville millaisille palveluille sekä miten tuotettuina ja hinnoiteltuina niille olisi riittävästi kysyntää yrityksemme suunnitellulla toiminta-alueella, ja miten ne tukisivat parhaiten tulevia asiakkaitamme sekä Korona perhepalvelut Oy:tä sen toiminnan alkuun saattamisessa ja jatkotoiminnassa. Yritystä suunnitellessamme avaamme Korona Perhepalvelut Oy:n perustehtävän ja toiminnan tavoitteet, selvitämme palvelutarpeita ja asiakasodotuksia sekä kartoitamme muuta alan palvelutarjontaa suunnitellulla toiminta-alueellamme, kuvaamme ja hinnoittelemme tarjoamamme palvelut, kuvaamme perhetyön asiakasproses-

sin sekä intensiivityön. Kehittämistyöni tarkoituksena on siis määrittää tulevat palvelumme mahdollisimman yksityiskohtaisesti, jolloin niiden markkinointi kuntien sosiaalitoimille helpottuu ja auttaa meitä saamaan jalansijaa muiden palveluntuottajien joukossa.

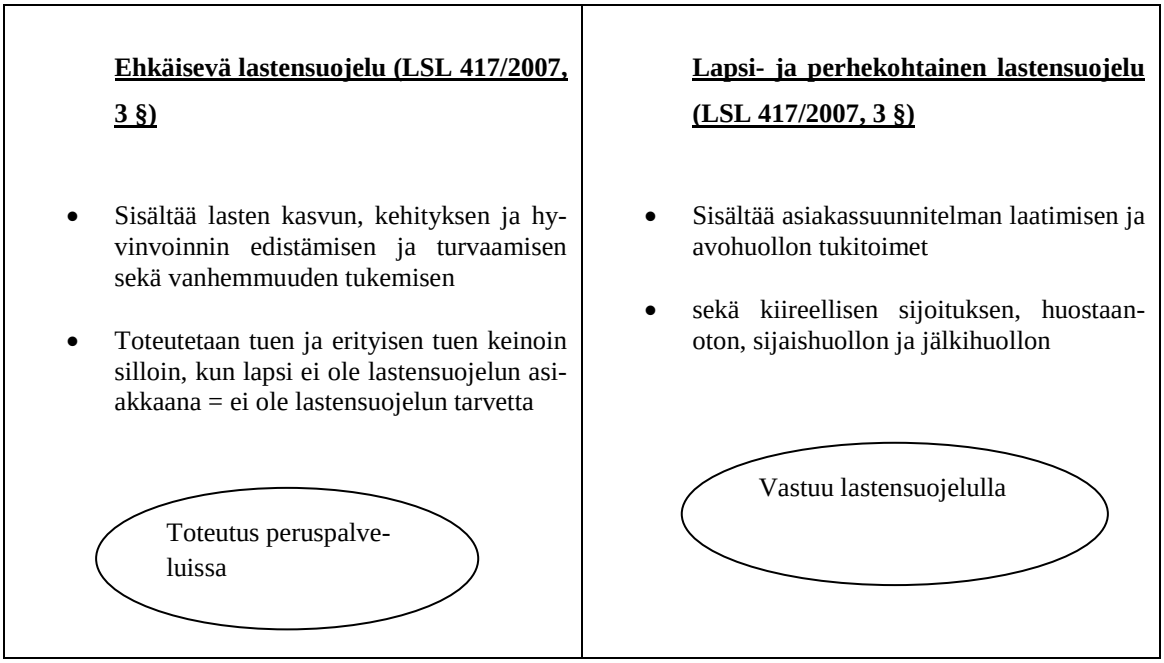
# 3 LASTENSUOJELU

Lastensuojelun tarkoituksena on taata kaikille lapsille riittävän turvallinen kasvuympäristö ja kehitys. Lastensuojelupalvelujen toimintaa määrittää lastensuojelulaki (LSL 417/2007), jonka toiseen pykälään on kirjattu vastuut lasten hyvinvoinnista. Ensisijassa vastuu on vanhemmilla ja muilla huoltajilla, mutta viranomaisten velvollisuus on tukea vanhempia ja huoltajia näiden kasvatus- ja huolenpitotehtävässä sekä tarjota lapselle ja tämän perheelle riittävän varhaista apua. (Savisalo 2014, 7.) Lain (LSL 417/2007, 3 §) mukaan lastensuojelua ovat lapsi- ja perhekohtainen lastensuojelu, kiireellinen sijoitus ja huostaanotto sekä näihin liittyen sijais- ja jälkihuolto. Lastensuojelua toteutetaan asiakassuunnitelmaan pohjaten ja avohuollon tukitoimia järjestämällä. Kunnan vastuulla on huolehtia, että ehkäisevä- sekä lapsi- ja perhekohtainen lastensuojelu järjestetään sisällöltään ja laajuudeltaan esiintyvän tarpeen vaatimalla tavalla. Lastensuojelun perusajatus on pyrkiä ehkäisemään ennalta lapsen ja perheen ongelmat sekä puuttua riittävän ajoissa esiin nousseisiin ongelmiin. Kun arvioidaan lastensuojelun tarvetta ja toteutetaan lastensuojelutoimia, ensisijaista on lapsen edun turvaaminen. (Lastensuojelulaki 417/2007, 3 §, 4 §, 11 §.)

Kun lapsen tai nuoren terveys ja kehitys on vaarantunut siinä määrin, ettei häntä ja perhettä kyetä enää auttamaan ja tukemaan riittävässä määrin peruspalvelujen avulla, syntyy tarve lastensuojelun sosiaalityöhön ja avohuollon tukitoimiin (Heino 2013, 85). Siirtyminen ehkäisevästä lastensuojelusta lapsi- ja perhekohtaisen lastensuojelun piiriin

edellyttää tiettyä arviointi- ja päätösprosessia. Lastensuojelun asiakkuus alkaa asian vireilletulon johtaessa kiireellisiin lastensuojelutoimiin tai kun sosiaalityöntekijä havaitsee palvelutarpeen arviointiin perustuen lapsen tarvitsevan lastensuojelulain mukaisia palveluja ja tukitoimia. Tukitoimien tarpeen on johduttava siitä, että lapsen kasvuolosuhteet tai lapsen oma käyttäytyminen vaarantavat tai eivät kykene turvaamaan lapsen terveyttä tai kehitystä. Lastensuojelun asiakkuus alkaa myös, kun perheelle annetaan muusta syystä lastensuojelulaissa määriteltyjä palveluja tai tukea ennen kuin palvelutarpeen arviointi on saatu päätökseen. Lastensuojelun asiakkuuden alkaessa laaditaan yhdessä lapsen, hänen huoltajansa tai muun laillisen edustajan kanssa asiakassuunnitelma. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen www-sivut 2015.)

Ehkäisevää ja lapsi- ja perhekohtaista lastensuojelua voidaan eritellä seuraavasti:




Kuva 1. Ehkäisevän sekä lapsi- ja perhekohtaisen lastensuojelun erottelua (Heino 2008, 15; Lastensuojelulaki 417/2007, 3 §.)

Lastensuojelutyö on kokonaisvaltaista pitäen sisällään sekä lasten materiaalisista perustarpeista huolehtimisen (taloudellinen perusta) että immateriaalisista rakkauden ja identiteetin tarpeista (kasvuun, kehitykseen ja hyvinvointiin liittyvät tarpeet) vastaamisen. Lastensuojelutyö pohjautuu inhimillisiin kohtaamisiin ja yhteyksien rakentamiseen työntekijän ja asiakkaan välillä. Työn vaikuttavuus perustuu työntekijöiden määrällisen riittävyyden lisäksi voimakkaasti laadullisiin tekijöihin, joista ensimmäinen on lastensuojelun tarpeessa olevien lasten, nuorten ja heidän perheidensä tarvitseman avun ja

tuen varmistuminen. (Heino 2008, 14, 17.) Kunnan viranomaiset vastaavat lastensuojelupalvelujen järjestämisestä tuotettuina kunnan omana toimintana tai hankittuina yksityisiltä palveluntuottajilta tai järjestöiltä. Merkittävä osa sijaishuollon palveluista ostetaan yksityisiltä toimijoilta, jotka tuottavat yhä enemmän myös avohuollon palveluja. (Heinonen ym. 2012, 7.) Valitettavasti palvelut vaihtelevat paljon määrältään, rakenteeltaan sekä laadultaan alueesta ja kunnasta riippuen. (Heino 2008, 18.)

## 3.1 Ehkäisevä lastensuojelu

Ehkäisevällä lastensuojelulla tarkoitetaan lapselle tai hänen perheelleen peruspalvelujen tarjoamaa tukea tai erityistä tukea silloin kun lapsi ei ole lastensuojelun asiakkaana. Näitä palveluja ovat muun muassa äitiys- ja lastenneuvola, muut terveydenhuollon palvelut, päivähoito, opetustoimi sekä nuorisotyö. (Heinonen ym. 2012, 5.) Ehkäisevä työ on terveyden, turvallisuuden ja sosiaalisen hyvinvoinnin edistämistä, jota toteutetaan muun muassa ennakoivalla ohjauksella ja neuvonnalla, erilaisilla seulonnoilla ja varhaisella hoidolla sekä tukemalla lasten suotuisaa kasvua ja kehitystä. Ehkäisevällä työllä pyritään vähentämään ensisijaisesti korjaavien palvelujen tarvetta sekä myös esimerkiksi lasten kokemaa turvattomuutta ja yksinäisyyttä, sosiaalisten verkostojen puutetta, lapsiperheiden köyhyyttä sekä lasten ja perheiden eriarvoistumista. Perustavoitteena on hyvien edellytysten antaminen lapsuuteen. Ehkäisevää työtä ovat esimerkiksi säännönmukaisesti toteutuva kerhotoiminta sekä vertaistukitoiminta. (Heinonen ym. 2012, 5; Törrönen & Vornanen 2004, 162.)

Lastensuojelulaissa ( LSL 417/2007 3 a§, 30.12.2014/1302) ehkäisevä lastensuojelu määritellään kaikiksi kunnan järjestämiksi toimiksi, jotka edistävät yleisesti lasten ja nuorten hyvinvointia silloin, kun he eivät ole lastensuojelun asiakkaana. Työn tarkoituksena on edistää ja turvata lapsen ja nuoren kasvua, kehitystä ja hyvinvointia sekä tukea vanhemmuutta. Tätä työtä ovat esimerkiksi työskentelymallien kehittäminen varhaiseen tukemiseen ja tukihenkilötoiminta. (Heinonen ym. 2012, 5.) Ehkäisevää lastensuojelutyötä tehdään monisektorisesti ja se vaatii onnistuakseen eri toimijoiden yhteistyötä. Myös lastensuojelulaki velvoittaa yhteistyöhön kasvuolojen kehittämisessä, pal-

velujen yhteistoiminnassa sekä kaikissa ”asiakasprosessin” vaiheissa. (Törrönen & Vornanen 2004, 168.) Sosiaalihuoltolain (1301/2014) uudistuksen myötä perhepalvelut painottuvat enemmän peruspalveluihin erityispalvelujen sijaan, tavoitteenaan madaltaa tuen hakemisen kynnystä. Lain uudistumisen myötä perheillä on mahdollisuus saada palvelutarpeen arvion perusteella esimerkiksi perhetyötä, vaikka perheen lapsi tai lapset eivät olisi lastensuojelun asiakkaina. (Sosiaalihuoltolaki soveltamisopas 2015, 3; Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen www-sivut 2015.)

Ehkäisevän työn on nähty olevan usein erittäin kannattavaa, mutta siitä huolimatta sen toteuttaminen on ollut puutteellista. Ehkäisevä työ olisi nähtävä lapsiin, nuoriin ja perheisiin panostamisena, jonka hyödyt ja tuotto ovat suurimmilta osin nähtävissä vasta myöhemmin. Esimerkiksi Ruotsissa on osoitettu tarkkoja laskelmia ennaltaehkäisevän työn aikaansaamista säästöistä. Myös Suomessa on saatu näyttöä siitä, että ennaltaehkäisevät palvelut vähentävät lastensuojelun kustannuksia pidemmällä aikavälillä. Ennaltaehkäisevien palvelujen osuutta kuntien palveluista ei ole välttämättä eritelty, mutta niiden osuuden on arvioitu olevan melko vähäinen. (Antinaho & Niskanen 2012, 27.)

Pohjoismaista etenkin Ruotsissa on panostettu ennaltaehkäisevään perhetyöhön perustamalla jo 1990-luvun lopulta lähtien useita perhekeskuksia, joissa tavoitteena on ollut tarjota lapsiperheille laaja-alaisesti eri toimijoiden tuottamia palveluja. Ruotsin perhekeskusmallista on kehitelty toimintamalleja myös muihin Pohjoismaihin; esimerkiksi Norjassa toimii *perheiden talo* ja Tanskassa *äitien talo*. (Lehti 2015, 15.) Englannissa on käytössä termi ”family support” tarkoittaen lastensuojelun toimia edeltäviä, perheitä tukevia menetelmiä, joilla ohjataan ja tuetaan vanhempia lasten kasvatuksessa. Perheet saavat varhaisen vaiheen tukea esimerkiksi erilaisten projektien ja hankkeiden kautta. Ensisijaista on, että varhainen tuki on helposti saatavilla kaikille perheille, eikä ole leimaavaa. (Antinaho & Niskanen 2012, 23.) Esimerkiksi Englannin eri kunnissa toimii *Sure Start Children´s Centre* -keskuksia, joista lapset ja perheet saavat varhaista tukea. Apu on saatavilla kaikille perheille, keskittyen kuitenkin eniten apua tarvitseviin. Keskuksissa työskennellään lasten ja heidän perheidensä kanssa kokonaisvaltaisesti ja moniammatillisesti. Tarvittaessa keskukset tarjoavat myös terveys- ja terapiapalveluita. Kuntien vastuulle jää varmistaa, että näitä keskuksia on heidän alueellaan tarpeisiin nähden riittävästi. (Munro 2011, 74.)

Myös Suomessa on otettu käyttöön uusia tapoja auttaa perheitä ennalta ehkäisevästi, mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Esimerkiksi Raisiossa on mahdollista lainata kirjastosta tai internetistä *Pyydä apua!* -painiketta klikkaamalla kotiin perhevalmentaja auttamaan muun muassa lasten kasvatukseen liittyvissä haasteissa tai parisuhteen pulmissa. Tähän ja muihin varhaisen tuen muotoihin panostaminen ovat tuoneet Raision lastensuojelussa vajaassa kahdessa vuodessa noin miljoonan euron säästöt. Vastaava malli on jo otettu käyttöön myös monessa muussa kunnassa. (Kettunen 2014; Välilä 2016, 9.) Ylä-Savon alueella toimii *Perheentalo,* joka on Iisalmen Pelastakaa Lapset ry:n, Mannerheimin Lastensuojeluliiton Iisalmen yhdistys ry:n sekä Ylä-Savon Ensi- ja turvakotiyhdistys ry:n toteuttama kolmannen sektorin ennaltaehkäisevä lapsiperhetyön kumppanuusmalli, jossa eri järjestöt toimivat yhdessä lapsiperheiden tukemiseksi. *Perheentalo* tarjoaa perheille matalan kynnyksen avo- ja tukipalveluja erilaisiin arjen tilanteisiin, esimerkiksi vertaisryhmiä, mummola-toimintaa ja eroneuvo-iltoja. (Perheentalon www-sivut 2015)

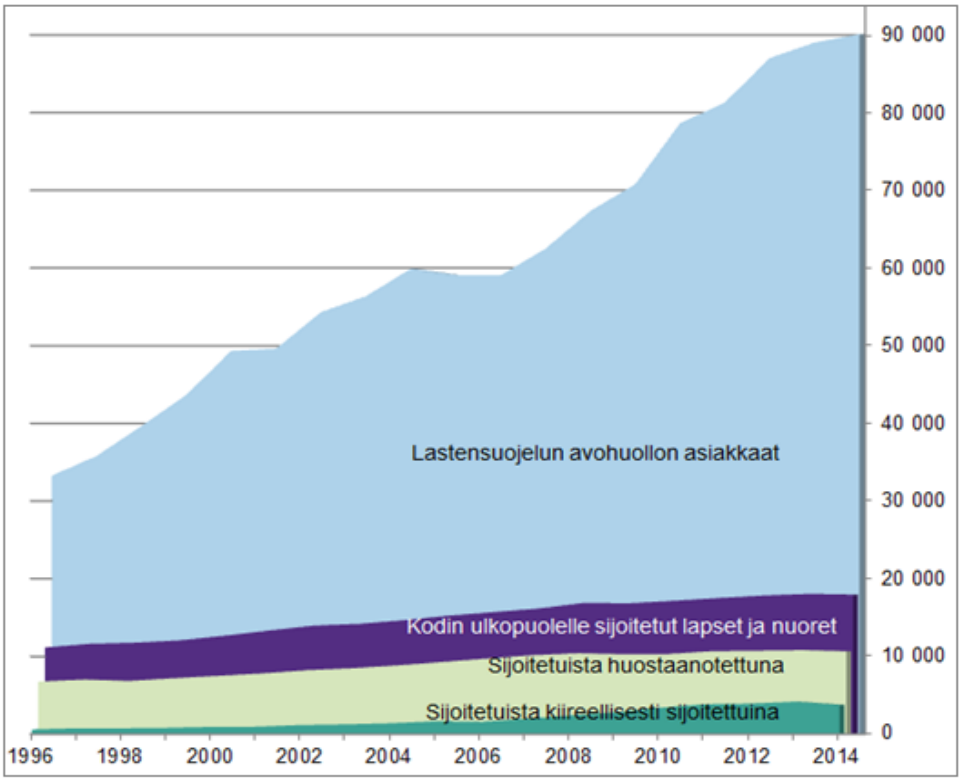
Pohjoismaiden välisenä yhteistyönä on toteutettu hanke *Varhainen tuki perheille* (*Tidiga insatser för familjer*), jossa keskitytään riski- ja suojatekijöiden ajankohtaiseen tutkimukseen, varhaisen intervention esimerkkeihin Pohjoismaissa, matalan kynnyksen palveluihin sekä lasten kuulemiseen. Työn tuloksena on kehitelty esimerkiksi *Föräldrastöd Norden* -malli vanhempien tukemiseen kolmella tasolla. Malli pohjautuu ajatukseen, että tuen on oltava saatavilla helposti ja varhaisessa vaiheessa. (Marklund, Andershed, Kalland, Kouvonen, Ogden, Hjort Oldrup, Sundell, Simic & Söderström 2012, 3, 6, 13.)

## 3.2 Avohuollon tukitoimet sekä jälkihuolto lapsi- ja perhekohtaisena lastensuojeluna

Kunnan on järjestettävä sosiaalipalvelujen, toimeentulotuen ja ehkäisevän toimeentulotuen sekä lasten päivähoidon lisäksi tarvittavia avohuollon tukitoimia lastensuojelun avohuollon asiakasperheille. Avohuollon tukitoimien valinta pohjautuu lapsen asiakassuunnitelmaan, jossa huomioidaan lapsen ja perheen tuen tarpeet. Lastensuojelulain (LSL 417/2007, 36 §) mukaan avohuollon tukitoimia ovat muun muassa lapsen kuntou-

tumista tukevat hoito- ja terapiapalvelut, tehostettu perhetyö, perhekuntoutus, tukeminen koulunkäynnissä, ammatin ja asunnon hankinnassa, työhön sijoittumisessa, harrastuksissa, läheisten ihmissuhteiden ylläpitämisessä ja muiden henkilökohtaisten tarpeiden tyydyttämisessä sekä muut lasta ja perhettä tukevat palvelut ja tukitoimet. Lastensuojelun asiakasperheille voidaan järjestää myös aiemmin lastensuojelulaissa säädettyjä tukitoimia, joita ovat tukihenkilö ja tukiperhe, perhetyö, vertaisryhmätoiminta sekä loma- ja virkistystoiminta. Huhtikuusta 2015 alkaen edellä mainitut tukitoimet on määritelty sosiaalihuoltolakiin, ja täten ne eivät ole enää lastensuojelulain mukaisia avohuollon tukitoimia vaan osa yleisiä sosiaalipalveluja. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen www-sivut 2015.) Avohuollon tukitoimien avulla pyritään yhteistyössä vanhempien tai muiden lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavien henkilöiden kanssa edistämään lapsen suotuisaa kehitystä. Tarkoituksena on myös tukea ja lisätä vanhempien kykyä ja mahdollisuuksia hoitaa heidän kasvatustehtäväänsä. (Savisalo 2014, 8.)

Lastensuojelutyöstä 80 prosenttia on avohuollon työtä, joka tarkoittaa tuen ja avun antamista pääosin lapsen ja hänen perheensä kotiin. Avohuollon palvelut vaihtelevat kunnittain. (Heinonen ym. 2012, 5.) Lastensuojelun asiakkaiden määrä on kasvanut pitkään. Huostaanotettujen lasten kohdalla kasvu pysähtyi vuonna 2010 ja vaikka kiireellisesti sijoitettujen lasten määrä kasvoi suuresti koko 2000-luvun, kääntyi se vuonna 2014 selvään laskuun. Sen sijaan avohuollon tukitoimien piirissä olevien lasten määrä on noussut vuosittain. Vuonna 2014 lastensuojelun avohuollon asiakkaana oli 90 269 lasta ja nuorta, joista uusia asiakkaita oli 43 prosenttia. Kasvua edelliseen vuoteen oli yksi prosenttiyksikkö. (Findikaattorin www-sivut 2015; Heinonen ym. 2012, 1; Terveyden ja hyvinvoinninlaitoksen www-sivut 2015.) Lastensuojelun asiakasmäärän kasvusta on tehty kuntakysely, jonka pohjalta kasvun on tulkittu johtuvan käsitemäärittelyistä sekä tilastoinnin ja palvelujärjestelmän toiminnan muutoksista. Kyselyn vastauksissa tuotiin esiin kuitenkin myös lasten pahoinvoinnin lisääntyminen, jonka nähtiin johtuvan perheiden arkielämän muuttumisesta, työttömyydestä, lisääntyneestä päihteiden käytöstä sekä muista arjen vaikeuksista. (Heino 2008, 10–11.)




Kuva 2. Lastensuojelun avohuollon asiakkaat sekä kodin ulkopuolelle sijoitettuna olleet lapset ja nuoret vuosina 1996–2014 (Kuoppala & Säkkinen 2014, 13.)

Kunnan vastuulla on järjestää sijoituksen jälkeen tarpeellinen ja riittävä jälkihuolto huostaan ottamalleen tai avohuollon tukitoimena yksin, vähintään puoleksi vuodeksi sijoittamalleen lapselle. Velvollisuus jälkihuollon järjestämiseen jatkuu siihen asti kun nuori täyttää 21 vuotta tai viisi vuotta siitä, kun lapsi on sijoituksen jälkeen ollut viimeksi lastensuojelun asiakkaana. Kunnalla on oltava käytettävissä monipuoliset jälkihuollon palvelut, jotta se pystyy täyttämään jälkihuoltovelvollisuuden. Lastensuojelulain (LSL 417/2007, 75 §) mukaan nuorelle voidaan järjestää jälkihuoltoa myös, vaikka ehdotonta jälkihuoltovelvollisuutta ei olisikaan. Näin nuorta voidaan tukea itsenäistymisessä siitä huolimatta, ettei hän olisi ollut sijoitettuna kodin ulkopuolelle tai sijoitus olisi kestänyt vähemmän kuin puoli vuotta. (Heino 2013, 106; Lastensuojelulaki 417/2007, 75 §, 76 §; Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen www-sivut 2015.)

Jälkihuollossa tuetaan lasta tai nuorta, hänen vanhempiaan ja huoltajiaan sekä henkilöä, joka vastaa lapsen tai nuoren hoidosta ja kasvatuksesta. Jälkihuolto järjestetään suunnitelmallisesti, lapsen tai nuoren yksilöllisten tarpeiden pohjalta. Ensisijassa on järjestettävä nuoren riittävä toimeentulo ja asuminen. Lapsen tai nuoren vanhempien tai muiden

kasvatuksesta vastaavien henkilöiden tukeminen voi sisältää muun muassa vanhemmille järjestettäviä avohuollon palveluja tai taloudellista tukea. Lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän pitää koota ja kirjata yhdessä lapsen tai nuoren ja hänen verkostonsa kanssa määritelty palvelukokonaisuus sekä jälkihuollon tarkoitus ja tavoitteet jälkihuoltosuunnitelmaksi. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen www-sivut 2015; Lastensuojelulaki 417/2007, 76 §.)

Jälkihuollon palveluina voidaan käyttää mitä tahansa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja, joiden kautta nuori saa esimerkiksi henkilökohtaista ohjausta ja neuvontaa itsenäisen elämän taitoihin ja yhteiskunnan palveluihin, apua omien voimavarojen löytämiseen ja tulevaisuuden suunnittelemiseen, tukea koulunkäynnin ja opintojen aloittamiseen ja niissä suoriutumiseen sekä työllistymiseen tai ohjausta suunnitelmalliseen rahankäyttöön. Tärkeää on, että nuorella on sijoituksen jälkeen mahdollisuus aikuisen tarjoamaan säännölliseen tukeen. Myös perhetyö sopii jälkihuoltoon muun muassa nuoren itsenäistymisprosessin tukemisessa. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen www-sivut 2015.)

Nuoren on tärkeää saada itsenäistymisvaiheessaan oikeanlaista tukea, oikeaan aikaan ja oikein mitoitettuna. Nuori tarvitsee sekä henkistä että konkreettista, tarpeidensa mukaista ja kyllin intensiivistä tukea, joka edesauttaa itsenäisen elämän aloittamista. Tavoitteena on voimavaraistaa ja rohkaista nuorta sekä auttaa häntä rakentamaan elämää itsenäisenä nuorena aikuisena. Lastensuojelun jälkihuollon toteuttaminen käytännössä vaihtelee suuresti alueellisesti ja rakenteellisesti. Usein toimet nuoren selviytymisen ja itsenäistymisprosessin tukemiseksi ovat monin osin riittämättömiä. (Känkänen 2013, 270–271.)

# 4 PERHETYÖ

Perhetyö on sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukaista maksutonta, kokonaisvaltaista, suunnitelmallista sekä pitkäjänteistä lapsiperheiden tukemista, joka ei edellytä lastensuojelun asiakkuutta. Sosiaalihuoltolain mukaisena palveluna suunnattuna työn tarkoituksena on taata, että perhe saa tukea osana peruspalveluja mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Mikäli lapsi on lastensuojelun asiakkuudessa, on hänellä oikeus saada sekä sosiaalihuoltolain mukaista perhetyötä että lastensuojelulain mukaista tehostettua perhetyötä. Perhetyön tarkoituksena on tukea lapsen, nuoren ja koko perheen hyvinvointia vahvistamalla perheen voimavaroja, elämänhallintaa ja arjessa selviytymistä sekä parantamalla vuorovaikutusta perheessä. Perhetyö voi olla ennaltaehkäisevää tai korjaavaa työtä (tehostettu perhetyö). (Sosiaalihuoltolaki soveltamisopas 2015, 35–36; Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen www-sivut 2015.)

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) todetaan perhetyön olevan hyvinvoinnin tukemista esimerkiksi sosiaaliohjauksen avulla. Työskentelyssä keskitytään tarpeen mukaisesti vanhemmuuden tukemiseen, lasten hoidon ja kasvatuksen ohjaamiseen, kodin arjen ja arkirutiinien hallintaan, perheen toimintakyvyn vahvistamiseen uusissa tilanteissa, perheen vuorovaikutustaitojen tukemiseen ja sosiaalisten verkostojen laajentamiseen tai syrjäytymisen ehkäisyyn. Kunnat voivat organisoida perhetyötä eri tavoin ja sitä voidaan toteuttaa esimerkiksi neuvolan, varhaiskasvatuksen tai koulun kautta tai osana perhekeskustoimintaa. (Sosiaalihuoltolaki soveltamisopas 2015, 35; Terveyden ja hyvinvoinninlaitoksen www-sivut 2015.)

Asiakaslähtöisyys, perhelähtöisyys ja lapsilähtöisyys ovat keskeisiä periaatteita perhetyötä tehtäessä. Asiakaslähtöisyys tarkoittaa asiakasperheiden tarpeiden ja toiveiden kuulemista ja huomioonottamista. Tämä tukee perheen valinta- ja päätösvaltaa perhetyön prosessissa ja edistää näin asiakkaan valtaistumista. Perhelähtöisyyden toteutuessa perhe saa itse määrittää, keitä heidän perheeseensä kuuluu ja keitä otetaan mukaan työskentelyyn. Myös perheen arvojen, elämänkatsomuksen ja voimavarojen huomioiminen ja kunnioittaminen kuuluvat perhelähtöiseen työskentelyyn. Lapsilähtöisyys tarkoittaa

asioiden tarkastelua lapsen näkökulmasta, lapsen kuulemista sekä lapsen kanssa työskentelyä. (Järvinen ym. 2012, 17–18, 23, 26.)

Käytännössä perhetyö on perheen rinnalla kulkemista, ohjausta, neuvontaa, kohtaamista, kuuntelemista, keskustelua, voimavarojen etsimistä ja ongelmien selvittämistä. Perhetyötä suuntaavat kumppanuuden idea, terapeuttiset lähestymistavat sekä toiminnallisuus ja menetelmällisyys. Työskentelyn lähtökohta on perheiden arjen kohtaaminen ja huomioiminen sekä asiakaslähtöinen vuorovaikutus. (Myllärniemi 2007, 23–24; Uuppo 2010, 11–12.)

Lähtökohtana perhetyölle on intervention tarve eli perhetyö alkaa palvelutarpeen ilmaannuttua ja tämän jälkeen perheen tilanne määritellään kokonaisvaltaisesti palvelutarpeen arvioinnissa. Perhetyön alettua perheen kanssa laaditaan perhetyön suunnitelma, ja sitä arvioidaan säännöllisesti työskentelyn aikana. Lastensuojelulain mukainen tehostettu perhetyö on pidettävä erillään peruspalveluissa toteutettavasta ennaltaehkäisevästä perhetyöstä, jotta vältyttäisiin perheiden leimautumiselta. Arjen haasteet ja vaikeudet kasaantuvat ja kasvavat, mikäli avun ja tuen pyytäminen viivästyy leimautumisen pelosta johtuen. (Terveyden ja hyvinvoinninlaitoksen www-sivut 2015; Uusimäki 2005, 77, 187.)

## 4.1 Ennaltaehkäisevä perhetyö

Ennaltaehkäisevä perhetyö on lapsiperheiden kokonaisvaltaista ja suunnitelmallista tukemista joko tilapäisluonteisesti tai säännöllisesti toteutettuna. Säännöllisessä työssä sovitaan perheen kanssa useammasta käyntikerrasta ja laaditaan perhetyön suunnitelma. Ennaltaehkäisevä perhetyö on niin sanottua matalan kynnyksen tukea, joka perustuu useimmiten vapaaehtoisuuteen eikä edellytä lähetettä tai lastensuojelun asiakkuutta. Ennaltaehkäisevä perhetyö tarkoittaa siis työskentelyä ennen lastensuojelun asiakassuhdetta. (Antinaho & Niskanen 2012, 27, 33–34; Heinonen ym. 2012, 5.)

Työn tavoitteena on pitää yllä perheen hyvinvointia ja ehkäistä ennalta elämän muutostilanteisiin liittyviä riskejä, jolloin estetään negatiivisen kehityskulun syntyminen tai

syveneminen. Ennaltaehkäisevän perhetyön tärkein tehtävä on tukea perheiden elämänhallintaa, auttaa omien voimavarojen käyttöönotossa sekä vahvistaa arjessa selviytymistä. Konkreettisesti työ on perheen auttamista ja neuvomista arjen haasteissa (esimerkiksi lasten hoidossa ja kasvatuksessa tai arkirutiinien hallinnassa), keskustelua, perheen toimintakyvyn vahvistamista muuttuvissa tilanteissa, perheen vuorovaikutustaitojen tukemista, sosiaalisen verkoston kartoittamista ja tarvittaessa sen laajentamista, syrjäytymisen ehkäisyä, vertaistuen järjestämistä sekä tarpeen mukaan muiden palvelujen piiriin ohjaamista. (Antinaho & Niskanen 2012, 34; Järvinen ym. 2012, 73; Törrönen & Vornanen 2004, 159.) Ennaltaehkäisevää perhetyötä ovat perinteisesti tehneet lapsiperheiden kotipalvelu, päivähoito, terveydenhuolto, järjestöt, yksityiset toimijat sekä erilaiset projektit ja hankkeet (Antinaho & Niskanen 2012, 5).

Ehkäisevä perhetyö voidaan jaotella työmuodoiltaan eri vaiheisiin. Ensimmäisessä vaiheessa keskitytään neuvontaan, opastukseen sekä arjen tukemiseen. Samalla yritetään tunnistaa orastavia haasteita perheen elämässä, tuomaan niitä esiin sekä keskustelemaan niistä. Kun arjessa on tullut esiin riskejä, haittoja ja haasteita, pyritään työn toisessa vaiheessa perhettä auttamaan ja tukemaan niiden selvittämisessä. Kolmannen vaiheen tehtävä on pyrkiä ehkäisemään uusien ongelmien syntymistä. (Karjalainen 2013, 23; Rönkkö & Rytkönen 2010, 32.)

Ennaltaehkäisevässä perhetyössä nousee tärkeäksi kumppanuuden ajatusmalli, yhdessä toimiminen sekä vertaistuki eri muodoissa, esimerkiksi äiti-lapsikahvilat, erilaiset lasten ryhmät ja eroryhmät. (Rönkkö & Rytkönen 2010, 29, 33.) Perheet kokevat saavansa vertaisuudesta merkittävää tukea vanhemmuuteensa. Vertaisuus tarkoittaa sitä, että samantyyppisessä tilanteessa elävät ihmiset voivat jakaa kokemuksiaan ja saada sosiaalista tukea vertaisryhmissä. Olennaista on juuri vertaisuus eli mahdollisuus käydä tasaveroista dialogia saman kokemusmaailman jakavan ihmisen kanssa. Ryhmissä syntyvillä sosiaalisilla suhteilla on merkitystä ihmisten hyvinvointiin ja eristäytymisestä aiheutuvan syrjäytymisen ehkäisemiseen. Vertaistuki edesauttaa ihmisten arjessa selviytymistä, tukee ongelmien ratkomisessa ja lisää voimavaroja. Perhetyössä vertaisuutta voidaan määritellä niin, että toimiminen toisten samanlaisessa elämäntilanteessa elävien vanhempien kanssa tarjoaa uudenlaisen mahdollisuuden yhdessä oppimiseen, kokemusten jakamiseen ja kasvatustiedon hankkimiseen. Perhetyön ryhmätoiminta mahdollistaa

siihen osallistuville vertaistuen lisäksi ammatillisen tuen. (Antinaho & Niskanen 2012, 28–29; Uuppo 2010, 18–20.)

## 4.2 Tehostettu perhetyö lastensuojelun avohuollon tukitoimena

Lastensuojelulain mukaan lastensuojelun asiakkuudessa olevalle perheelle on tarvittaessa järjestettävä lastensuojelun avohuollon tukitoimena toteutettavaa tehostettua perhetyötä (Lastensuojelulaki 417/2007, 36 §). Työskentely lähtee perheen itsenäisen selviytymisen ja vanhemmuuden tukemisesta, mutta ensisijaista työssä on aina lapsen edun turvaaminen. Vaikka työssä on mukana perheen kontrollointia, lähtökohta työskentelylle on perheen kuulemisessa sekä perheen omien voimavarojen huomioimisessa ja tukemisessa. Tämä sekä työskentelyn tavoitteiden määrittäminen yhteistyössä perheen kanssa auttaa perhettä motivoitumaan ja sitoutumaan työskentelyyn. Perhetyöstä tehdään kirjallinen päätös ja avohuollon tukitoimet sekä työskentelyn tavoitteet kirjataan asiakassuunnitelmaan. Työskentelyn laajana tavoitteena voi olla esimerkiksi kriisitilanteen laukaiseminen tai uusien ongelmien ehkäiseminen. Perhetyön kesto riippuu perheen tilanteesta, mutta työn tarvetta pitää arvioida säännöllisesti. Toisinaan työtä on tehtävä pitkäkestoisesti perhettä kannatellen, jotta lapsen kotona asuminen mahdollistuu. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen www-sivut 2015.)

Tehostettu perhetyö on intensiivistä, useimmiten luonteeltaan korjaavaa ja kuntouttavaa lastensuojelutyötä tilanteessa, jossa perheen ongelmat ovat kärjistyneet ja lapsen huolenpito, tarpeet ja turvallisuus ovat uhattuna. Työ on suunniteltua ja tavoitteellista perheeseen vaikuttamista ja sen tarkoituksena on muuttaa perheen toimintakulttuuria ja lieventää tai poistaa perheen arjen haasteita ja ongelmia. Intensiivinen perhetyö on muutokseen tähtäävää, tiiviisti ja sitoutuneesti toteutettavaa työtä, joka pyrkii vahvistamaan ja arvioimaan perheen psykososiaalista toimintakykyä. Intensiivinen työ voidaan aloittaa esimerkiksi kun pyritään estämään lapsen sijoitus kodin ulkopuolelle, lapsen kiireellisen sijoituksen jälkeen tai huostaanoton purkuvaiheessa. (Järvinen ym. 2012, 88–89; Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen www-sivut 2015.)

Lähtökohtana työskentelyssä tulisi kuitenkin aina olla toivon näkemys ja ilon tuottaminen, sillä perhetyön tehtävänä on myös luoda uskoa ja luottamusta elämässä selviytymiseen (Uuppo 2010, 11).

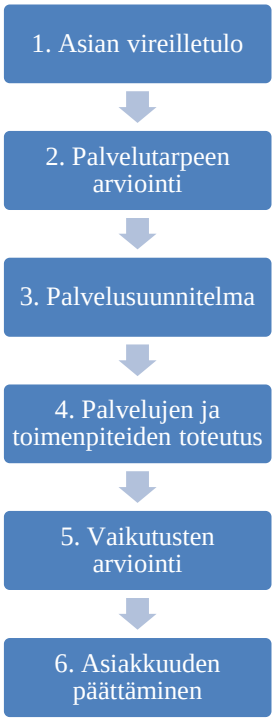
## 4.3 Sosiaalihuollon palvelujen ja perhetyön palveluprosessi

Käsittelen seuraavassa yleisellä tasolla sosiaalihuollon ja perhetyön palveluprosessin kulkua, joka koskee sellaisenaan sekä sosiaalihuoltolain mukaista perhetyötä että lastensuojeluasiakkuudessa toteutettavaa tehostettua perhetyötä. Avaan tarkemmin prosessin neljättä, viidettä ja kuudetta vaihetta (palvelujen ja toimenpiteiden toteutus, vaikutusten arviointi, asiakkuuden päättäminen), koska ne liittyvät konkreettisemmin perhetyön työntekijän tekemään työhön.

Sosiaalihuollon palveluprosessilla tarkoitetaan sosiaalihuollossa annettavaan sosiaalipalveluun liittyvää suunnitelmallista toimintosarjaa. Yleisenä tavoitteena sosiaalipalveluissa on tuottaa myönteisesti vaikuttavia palveluja. Tämän tavoitteen toteutumista edesauttaa toimiva asiakasprosessi, jonka tarkoituksena on pitää yllä tai parantaa yksittäisen asiakkaan tai asiakasperheen sosiaalista turvallisuutta ja toimintakykyä. Useimmiten asiakasprosessin eri vaiheissa tarvitaan monenlaisia palveluja, toimenpiteitä, suunnitelmia ja päätöksiä, joita toteutetaan eri tahojen välisenä yhteistyönä. Tehtävienjako eri ammattilaisten kesken pohjautuu asiakasprosessiin. (Antinaho & Niskanen 2012, 49; Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen www-sivut 2015.)

Asiakasprosessi on suunnitelmallisesti etenevä eri vaiheiden sarja, jonka tarkoituksena on ohjata asiakkaan tilannetta toivottuun suuntaan. Asiakasprosessi pohjaa asiakkaan ja työntekijän väliseen suhteeseen sekä työntekijän ja asiakkaan vuorovaikutukseen prosessin eri vaiheissa. Työn vaikutusta arvioidaan koko prosessin ajan, joten laadunhallinta on olennainen osa asiakasprosessia. Asiakasprosessi koostuu asian vireilletulosta, palvelutarpeen arvioinnista, palvelusuunnitelman laatimisesta, palvelujen ja toimenpiteiden toteutusvaiheesta, vaikutusten arvioinnista sekä asiakkuuden päättämisestä. Kaikkien edellä mainittujen vaiheiden pitää kytkeytyä yhteen muodostaen ehjän koko-

naisuuden. Toteuttamisvastuussa oleva taho voi vaihdella prosessin eri vaiheissa, mutta jonkun on oltava vastuussa koko prosessista tehden yhteistyötä kaikkien asiakasprosessiin osallistuvien ammattilaistahojen kanssa. Asiakasprosessin on oltava avoin ja asiakkaalle pitää kuvata ja määritellä selkeästi prosessin eri vaiheet. (Antinaho & Niskanen 2012, 49–51.)




Kuva 3. Sosiaalihuollon asiakasprosessin vaiheet (Antinaho & Niskanen 2012, 50.)

”Sosiaalihuoltoasia tulee vireille hakemuksesta tai kun kunnan sosiaalihuollon työntekijä on muutoin tehtävissään saanut tietää mahdollisesti sosiaalipalvelujen tarpeessa olevasta henkilöstä” (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 34 §). Lastensuojeluasia tulee vireille (Lastensuojelulaki 417/2007, 26 §), kun 12 vuotta täyttänyt lapsi tai hänen huoltajansa ottaa yhteyttä lastensuojeluun hakeakseen lastensuojelun palveluja, lastensuojeluilmoituksen saavuttua, yhteydenotosta palvelutarpeen arvioimiseksi tai kun sosiaalityöntekijä tai muu lastensuojelussa työskentelevä saa muuta kautta tietää mahdollisesta lastensuojelun tarpeesta. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen www-sivut 2015.)

Asian vireilletulon jälkeen kunnan sosiaalihuollon työntekijän on huolehdittava siitä, että asiaa koskevan henkilön kiireellisen avun tarve arvioidaan heti ja tehdään palvelutarpeen arviointi, mikäli sen tekemistä ei arvioida selkeän tarpeettomaksi. Arvioinnilla, joka tehdään asiakkaan ja muiden asiaan liittyvien toimijoiden kanssa, selvitetään onko

henkilöllä tuen tarvetta. Mikäli tukea tarvitaan, arvioidaan sen kestoa eli onko annettava tuki tilapäistä, toistuvaa vai pitkäaikaista. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 36 §, 37 §.) Lastensuojeluasian tultua vireille on välittömästi arvioitava lastensuojelutarpeen kiireellisyys. Tilanne voi johtaa esimerkiksi lapsen tai nuoren kiireellisen sijoitukseen. (Lastensuojelulaki 417/2007, 26 §.) Tämän lisäksi on laadittava sosiaalihuoltolain (1301/2014) 36 §:n mukainen palvelutarpeen arviointi, jonka yhteydessä selvitetään lastensuojelun tarve. Arvion lastensuojelulain mukaisten palvelujen ja tukitoimien tarpeesta tekee sosiaalityöntekijä. Palvelutarpeen arvioinnin lisäksi asiakkaalle on tehtävä asiakassuunnitelma. (Lastensuojelulaki 417/2007, 30 §; Saastamoinen 2015, 69; Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 39 §.)

Perhetyön palveluprosessin keskeisiä vaiheita ovat aloite perhetyöhön, perhetyön asiakkuuden alkaminen, perhetyön suunnitelma, perhetyön toteutus, perhetyön arviointi sekä perhetyön päättäminen ja jatkosuunnitelman laatiminen. Asiakasperheen kanssa pitää yhdessä sopien määrittää selkeästi mihin, millä keinoilla ja millä aikavälillä perhetyön tuella pyritään. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen www-sivut 2015.) Järvisen (2012) mukaan perhetyön prosessi voidaan jakaa aloitus-, toteutus- ja työskentelyn lopetusvaiheeseen, joista kukin sisältää useita toimintoja. Jokainen prosessi muotoutuu ja etenee yksilöllisesti riippuen muun muassa perheen arjesta, motivaatiosta, voimavaroista sekä tuen tarpeista. (Järvinen ym. 2012, 102.)

Perhetyön (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 18 §) asiakkaaksi tulo tapahtuu sosiaalityöntekijän tai -ohjaajan kautta, joka tekee päätöksen perhetyön asiakkuuden alkamisesta. Tehostetun perhetyön (Lastensuojelulaki 417/2007, 36 §) alkamisesta avohuollon tukitoimena tekee päätöksen sosiaalityöntekijä. Perhetyö aloitetaan, mikäli sen arvioidaan olevan riittävää, sopivaa ja tarkoituksenmukaista. Työskentelyn aluksi pidetään aloituspalaveri, johon osallistuu asiakasperhe, sosiaalityöntekijä (ja/tai -ohjaaja), perhetyöntekijä sekä mahdollisesti muut ”yhteistyökumppanit” (esimerkiksi päihdehuollon työntekijä tai joku perheen lähiverkostosta). Perhetyön varsinaista aloitusta ja suunnitelman tekoa voi edeltää aloitusvaihe, jossa selvitetään perheen motivoituminen ja sitoutuminen työskentelyyn, sekä mietitään perhetyön tavoitetta ja sisältöä. Aloitusvaiheen aikana perhe voi tutustua työhön ja työntekijöihin ja vastaavasti perhetyön työntekijät pystyvät havainnoimaan perhettä ja perhetyön auttamisen mahdollisuuksia. Perhetyötä ei aloiteta, mikäli perheen oletetaan hyötyvän enemmän muista tukitoimista, perhe ei ota perhetyö-

tä vastaan, ei ole siihen motivoitunut tai perhe tarvitsee esimerkiksi kuntouttavampaa tukea. Perhetyö aloitetaan suunnitelman laatimisella ja sitä arvioidaan jatkossa säännöllisesti (esimerkiksi kolmen kuukauden välein). Aloitussuunnitelmaan merkitään tavoitteet palvelutarpeen arvioinnissa nousseiden tarpeiden pohjalta. Aloituspalaverissa sovitaan myös perhetyön luonteesta sekä aikatauluista, esimerkiksi tavataanko aina koko perhettä ja kuinka usein tavataan. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen www-sivut 2015; Väinälä, Kärki, Suhonen & Väyrynen 2010, 140–142.) Edellä mainitun prosessin kulussa on mahdollisia eroavaisuuksia kunnasta riippuen.

Perhetyön työskentelyvaiheessa toteutetaan asiakassuunnitelmaan kirjattuja toimenpiteitä. Työskentelyyn kuuluu lapsen hyvinvoinnin turvaamista ja lapsen näkökulman esilletuomista, vanhemmuuden ja perheen tukemista, perheenjäsenten välisen vuorovaikutuksen vahvistamista, mahdollisesti vanhemmuuden arviointia, eri ammattiryhmien yhteistyötä sekä asiakkaan verkostojen kanssa työskentelyä. Työskentelyssä on keskeistä ohjaaminen ja tukeminen erilaisten toimintamallien ja välineiden avulla. Työtä tehdään asetettujen tavoitteiden suuntaisesti ja niiden toteutumista seuraten. Asiakkaan usko ongelmiensa ratkaisemiseen sekä omien vahvuuksien ja voimavarojen tiedostaminen on tärkeää. Tähän voi vaikuttaa huomioimalla positiivisesti asiakkaan kehitystä. Työskentelyn jatkuessa tutustumisvaiheen jälkeen asioiden hoitaminen yleensä helpottuu, kun työntekijän ja asiakkaan välille on löytynyt yhteinen kieli ja luottamus. Myös työn tavoitteet saattavat muuttua, kun asiakas pystyy avoimempaan dialogiin ja nostaa esiin uusia haasteita arjessaan. (Antinaho & Niskanen 2012, 52–53; Väinälä ym. 2010, 141–142.)

Asiakasprosessin vaikutusten arvioinnin vaiheessa eri ammatilliset tahot arvioivat palvelusuunnitelman tai asiakassuunnitelman tavoitteiden toteutumista sekä työskentelyn vaikutusta asiakkaan arkeen. Myös asiakkaan näkökulma pitää huomioida ja hänen kanssaan pitää yhdessä arvioida, mihin tavoitteisiin on päästy ja miten tilanne on muuttunut. Arviointipalavereissa kartoitetaan perheen tilannetta sillä hetkellä sekä asetettujen tavoitteiden saavuttamista. Perhetyötä arvioidaan yleensä muutaman kuukauden välein. Mikäli toivottavaa muutosta ei ole saavutettu, pitää yhdessä pohtia miksi ei ole. Arviointia on tehtävä säännöllisesti koko asiakasprosessin ajan, koska näin muutokset asiakkaan arjessa sekä aiemmin havaitsematta jääneet palvelutarpeet on mahdollista saada esiin. Arvioinnin pohjalta asiakassuunnitelmaa tarkennetaan aina tarpeen mukaan teh-

den tarvittavia muutoksia muun muassa annettaviin palveluihin. (Antinaho & Niskanen 2012, 53; Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 39 §.) Lastensuojelun asiakassuunnitelmaa on tarkennettava vuosittain (Lastensuojelulaki 417/2007, 30 §).

Asiakasprosessista kokonaisvastuussa oleva työntekijä päättää arviointiin pohjaten työskentelyn ja asiakkuuden lopettamisesta. Palvelutarpeesta riippuen asiakkuus voi kestää parista asiakastapaamisesta vuosia jatkuvaan asiakassuhteeseen. Palvelujen päättyminen pitäisi lähteä asiakkaan tarpeesta. Myös perheen halua työskentelyn lopettamisesta on kunnioitettava, mutta varmistettava samalla se, että perhe saa tarvitsemansa tuen joltain muulta taholta. Perhetyön loppumista pitää ennakoida ja työstää asiakasperheen kanssa sekä vähentää asiakaskontakteja hiljalleen, jotta perhe voi varautua tilanteeseen. Asiakkaan kanssa sovituilla seurantatapaamisilla voidaan tarkastella saavutettujen muutosten pysyvyyttä. Asiakasperheelle on myös selvitettävä minne ja miten ottaa yhteyttä, mikäli heille tulee myöhemmin tarvetta tukeen. Perhetyön päättyessä laaditaan lopetussuunnitelma, johon kirjataan lopettamisen syy, yhteenveto työskentelystä ja tavoitteiden toteutumisesta sekä perhettä koskevat jatkosuunnitelmat. (Antinaho & Niskanen 2012, 53–54; Järvinen ym. 2012, 109; Väinälä ym. 2010, 142–143.)

# 5 PALVELUJEN TUOTTEISTAMINEN

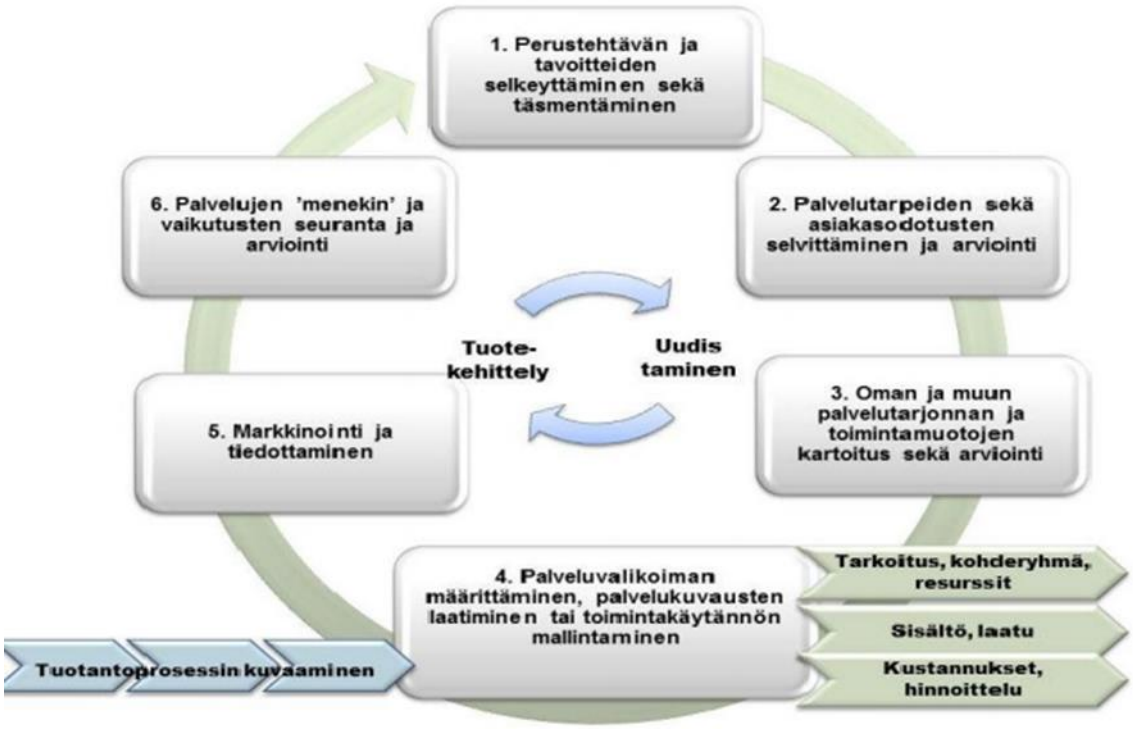
Tuotteistamisella tarkoitetaan yleisesti organisaation tai työyksikön tuottamien palvelujen paketointia eli niiden määrittelyä ja tarkempaa erittelyä ja kuvaamista. Tuotteistaminen etenee jatkuvana ja vaiheittain etenevänä prosessina, johon kuuluu tuotteiden muodostamisen lisäksi sisäisen ja ulkoisen markkinoinnin valmistelu sekä seuranta ja arviointi. Palvelujen tuotteistaminen on palvelujen asiakaslähtöistä kehittämistä, jolloin tuotteesta tehdään asiakkaalle mahdollisimman selkeä ja helposti ostettava sekä kuluttajan tarpeisiin vastaava. Tuotteistamisella on tarkoitus selkiyttää palvelujen tarkoitusta,

kohderyhmää, sisältöä, laajuutta, laatua, kustannuksia ja hinnoittelua. Yrittäjää tuotteistaminen auttaa tarjoamaan tasalaatuisia, asiakaskohtaisesti räätälöityjä ja kustannustehokkaita palveluja. (Jauhiainen & Lukkarinen 2011, 6; Lehtinen & Niinimäki 2005, 45; Rousu & Holma 2003, 58; Välke 2007, 47–48.) Tuotteistusprosessi koostuu useista eri vaiheista, jotka toteutuvat osin päällekkäin ja limittäin. Ennen palvelujen määrittämistä pitää organisaation perustehtävän olla selkeä sekä selvittää mahdollisten asiakkaiden palvelutarpeet ja -odotukset ja muiden vastaavia palveluja lähialueella tuottavien yritysten palvelutarjontaa. (Kuntaliiton www-sivut 2015.) Tämän jälkeen palvelut on määriteltävä kokonaisuudessaan ennen kuin aletaan kuvata tarkemmin yksittäistä tai useampaa palvelua. Omaa palveluvalikoimaa on tarkasteltava suhteessa asiakastarpeisiin sekä oman asiakaspiirin lähistöllä muiden toimijoiden tarjoamiin palveluihin. On aiheellista pohtia, puuttuuko omasta palveluvalikoimasta joitakin tarpeenmukaisia palveluja ja onko tuotekehittely tarpeen. Palvelujen tarkemman kartoittamisen (=palvelumääritys) tarkoitus on tuoda esiin yksittäisten palvelujen tai palvelukokonaisuuksien sisältö. Palvelukuvaus tuo esiin esimerkiksi palvelun kohderyhmän, palvelun tavoitteet, hyödyt, sisällön kuvauksen, laadun vaatimukset, arvioinnin (muun muassa asiakaspalaute), tuotantokustannukset sekä palvelun hinnoittelun. Palvelujen kuvaaminen liittyy olennaisesti laatuajatteluun ja laadunhallintaan ja ainakin keskeisimmät palvelut on tarpeen kuvata tarkasti. (Kuntaliiton www-sivut 2015; Rousu & Holma 2003, 62, 66.)

Laadunhallinta on pitkälle varmistettu, kun organisaation toiminnalle on luotu yhteinen perusta vision, perustehtävän, arvojen ja laatukriteerien määrittelyn kautta ja asiakkaiden odotukset ja tarpeet ovat tiedossa. Lisäksi sovittujen tavoitteiden toteuttamiseksi on oltava riittävät resurssit. Ydinprosessit ja palvelut on myös tehtävä näkyviksi ja kuvattava sekä otettava käyttöön yhtenäiset tavat laadun suunnitteluun, seurantaan, arviointiin ja varmistamiseen sekä tarvittavat dokumentit ja dokumentointikäytännöt toiminnan ohjaukseen. (Rousu & Holma 2004, 9-10.)

Markkinoinnin ja viestinnän tehtävänä on välittää palvelun tuottajasta ja hänen tarjoamistaan palveluista todellista ja ajantasaista kuvaa. Kun palvelut on selkeästi määritelty ja kuvattu, markkinointi helpottuu. Palvelujen ostaja tarvitsee luotettavaa ja monipuolista tietoa palveluntuottajasta ja hänen tarjoamistaan palveluista tehdessään hankintapäätöstä. Hyvä tapa on työstää palvelukansio, johon kootaan tietoa palveluista, esimerkiksi palvelukuvaukset, toiminta-ajatus, koko palveluvalikoima, hinnasto ja asiakas-

tutkimusten tulokset. (Rousu & Holma 2003, 71.) Palvelujen menekin ja onnistumisen arvioimiseksi niiden pitää olla tarvittaessa jälkikäteen tunnistettavissa. Tilastointi- ja kustannuslaskentajärjestelmillä olisi kyettävä seuraamaan sekä myytyjen palvelujen määrää ja kustannuksia että palvelujen tehokkuutta eli onko palvelulla saavutettu haluttu hyöty. (Rousu & Holma 2003, 71.)




Kuva 4. Tuotteistusprosessi (Kuntaliiton www-sivut 2015.)

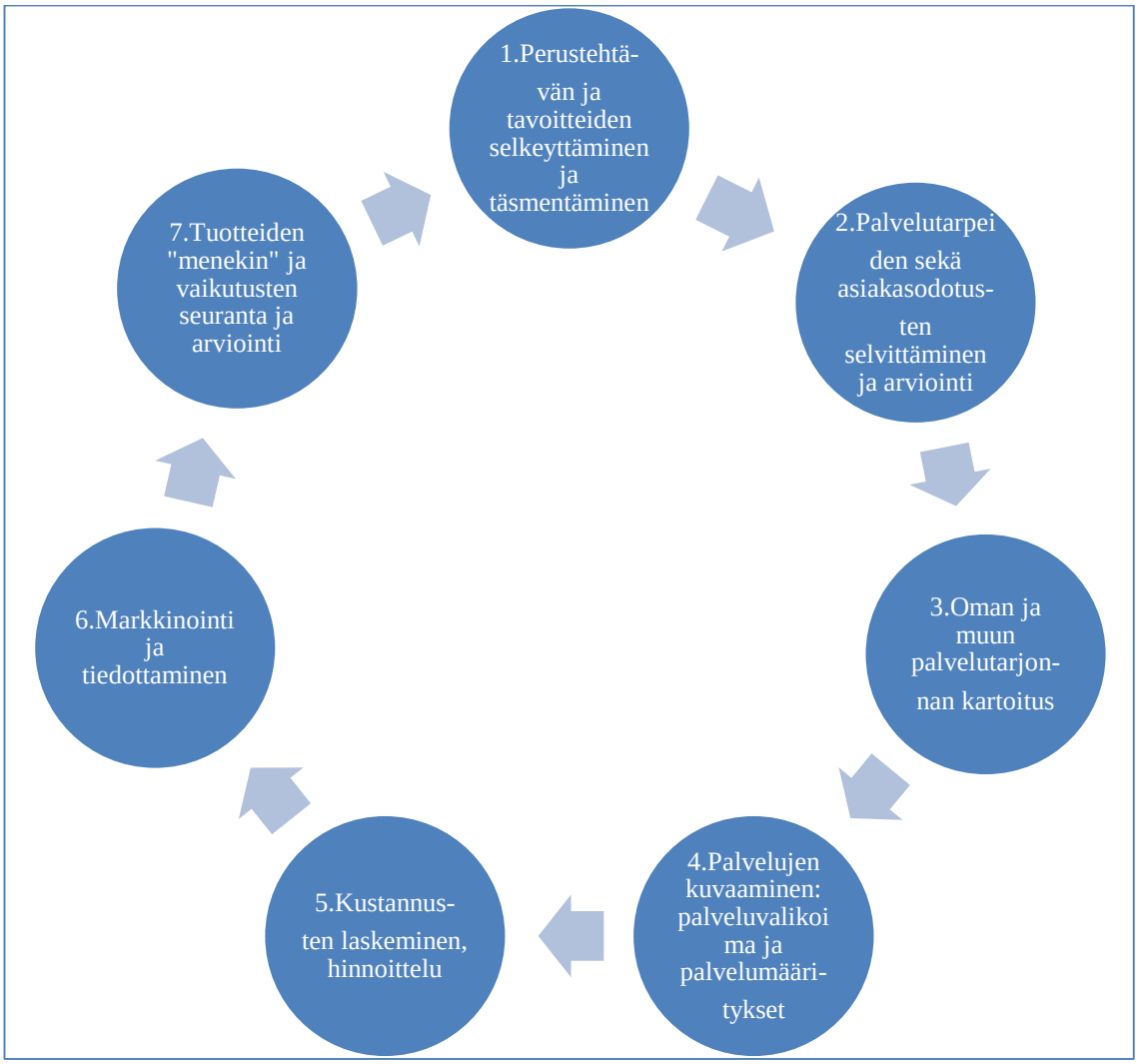
Tuotteistamisen toteuttamisen laajuuteen vaikuttavat organisaation strategia ja luonne. Strategia ohjaa organisaation etenemisen suuntaa sekä niitä toimia, joita tehdään tulevaisuuden päämäärien saavuttamiseksi. Asiantuntijapalvelujen tuotteistusprosessissa tärkeitä huomioitavia asioita ovat ydin- ja tukipalvelut, palveluprosessi, palvelustrategia, tuotteiden brändäys sekä hinta-laatusuhde. (e-conomic www-sivut 2015; Lehtinen & Niinimäki 2005, 31, 45–47.) Yritys voi lisätä onnistuneella tuotteistuksella luotettavuuttaan, uskottavuuttaan ja hyvää imagoa. Tuotteistus mahdollistaa palvelujen laadukkuuden lisäämisen sekä etenkin laadun varmistamisen. Tuotteistaminen pakottaa kehittämään palveluja tavoitteellisesti sekä jäsentelemään ja parantamaan toimintaprosesseja. Palvelujen tuotteistaminen ja erityisesti palvelujen laadun tarkka kuvaaminen on tärkeää myös kilpailutusta ajatellen. (Jauhiainen & Lukkarinen 2011, 6-7; Kuntaliiton www-

sivut 2015.) Palvelujen tuotteistaminen ja strateginen suunnittelu kulkevat käsi kädessä. Tuotteistamisen on pohjattava organisaation liiketoiminnan toimintamenettelyihin, joihin perustuen pitää olla selkeä käsitys niistä palveluista, joita halutaan ja on kannattavaa tuottaa. (Sipilä 1999, 34, 110.)

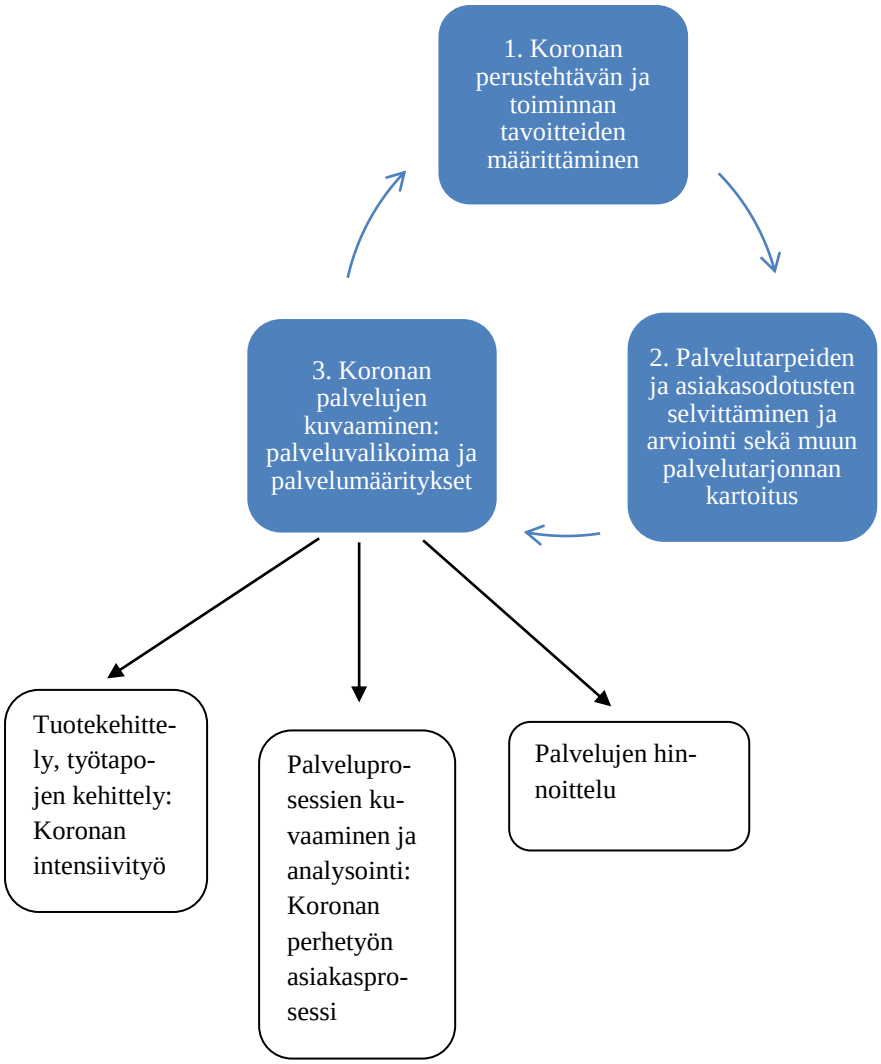
Tuotteistusprosessi pohjaa asiakaslähtöisyyteen eli asiakkaan tarpeiden jäsentämiseen ja määrittämiseen, jolloin on helpompaa tuottaa tarpeenmukaisia palveluja ”oikealle” kohderyhmälle (Rousu & Holma 2003, 56). Tuotteistusprosessissa on tärkeää hakea vastausta kysymyksiin: ”Keitä ovat asiakkaamme? Mitkä ovat heidän tarpeensa? Mikä on perustehtävämme? Millaisia palveluja tuotamme tai mitä meidän pitäisi tuottaa? Mitä laatuvaatimuksia palveluillemme asetetaan? Mitkä ovat palvelujen tuotantokustannukset? Miten seuraamme onnistumistamme?” (Rousu & Holma 2003, 61–63.) (Ks. myös Lehtinen & Niinimäki 2005, 83.)

# 6 KORONA PERHEPALVELUT OY:N PALVELUJEN MÄÄRITTÄMINEN

Käsittelen seuraavassa Korona Perhepalvelut Oy:n tuotteistusprosessia siltä osin, kuin se on ollut mahdollista toteuttaa ennen toiminnan aloittamista eli markkinointi ja tiedottaminen sekä tuotteiden ”menekin” ja vaikutusten seuranta ja arviointi on jätetty pois. Etenen tuotteistusprosessissa mukaillen Rousun ja Holman (2003) mallia tuotteistusprosessin vaiheista. Koska tuotteistusprosessia ei ollut mahdollista toteuttaa kokonaisuudessaan, käytän termiä palvelujen määrittäminen tuotteistamisen sijaan. Alla kuvaan sekä Rousun ja Holman tuotteistusprosessin että Korona Perhepalvelut Oy:n palvelujen määrittely -prosessin.




Kuva 5. Tuotteistusprosessin vaiheet (Rousu & Holma 2003, 57.)




Kuva 6. Korona Perhepalvelut Oy:n palvelujen määrittely -prosessi

## 6.1 Korona Perhepalvelut Oy:n perustehtävän ja toiminnan tavoitteiden määrittely

Organisaation perustehtävä ja toiminnan perusta ilmaistaan usein toiminta-ajatuksessa. Toiminta-ajatuksessa vastataan kysymykseen: Miksi ja keitä varten yritys on olemassa? Muita apukysymyksiä toiminta-ajatuksen laatimiseen voivat olla muun muassa: Millaisilla palveluilla vastataan asiakkaiden tarpeisiin? Millaisella osaamisella palvelut tuotetaan? (Rousu & Holma 2003, 60–61; Välke 2007, 29.) Seuraavassa on kuvattuna Korona Perhepalvelut Oy:n toiminta-ajatus:

*Korona Perhepalvelut Oy:n toiminta-ajatus:*

*Tarjoamme perheille ja nuorille apua ja tukea arjen haasteisiin. Haluamme olla kehittämässä uutta perhepalvelumallia, joka yhdistää ennalta ehkäisevän ja lastensuojelun perhetyön sekä pienimuotoisen kotiavun sosiaalisin perustein. Sosiaaliset perusteet voivat olla monenlaisia elämän eri kriisitilanteita, joissa tarvitaan tilapäisesti ”auttavaa kättä”. Haluamme tukea myös sijaisperheiden jaksamista, esimerkiksi tarjoamalla heidän arkeensa pienen hengähdystauon.*

*Työskentelemme perheiden ja nuorten kanssa heidän omassa arkiympäristössään. Haluamme näin vähentää lastensuojelun sijoituksia ja panostaa enemmän perheiden kotona pärjäämiseen sekä ennaltaehkäistä nuorten syrjäytymistä. Lisäksi haluamme madaltaa tuen hakemisen kynnystä ja turvata oikea-aikaisen tuen perheille, mikä on myös uuden sosiaalihuoltolain hengen mukaista.*

## 6.2 Palvelutarpeiden ja asiakasodotusten selvittäminen sekä muun palvelutarjonnan kartoitus

Tuotteistus lähtee asiakkaiden tarpeiden ja odotusten selvittämisestä. Kun asiakkaiden tarpeiden määrälliset ja laadulliset odotukset on saatu selville, voidaan arvioida puuttuuko joitain palveluja valikoimasta ja olisiko täysin uusille palveluille kysyntää. (Rousu & Holma 2003, 61–62.)

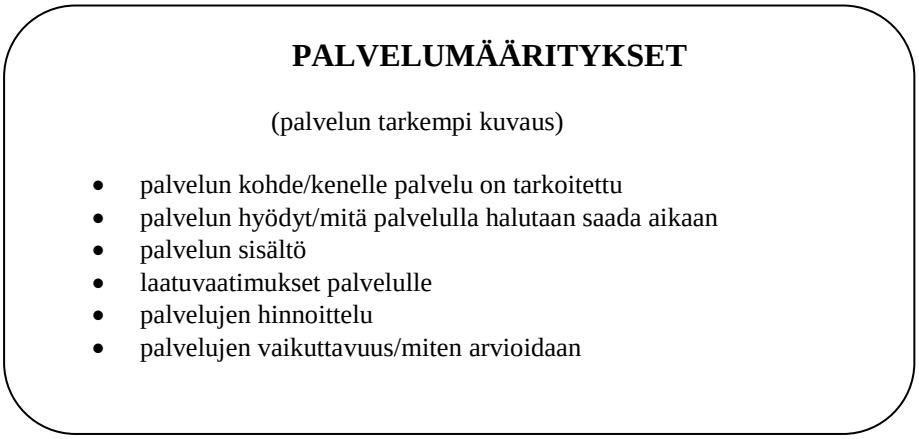
Olemme ottaneet Korona Perhepalvelut Oy:stä toiminta-alueemme kuntien sosiaalitoimeen muutaman kerran yhteyttä sekä sähköpostitse että puhelimitse selvittääksemme lastensuojelu- ja perhepalvelujen tarvetta alueella (ks. Liite 1 Palvelutarpeen selvittäminen/yhteydenotto kuntiin (30.9.2015)). Teimme myös kyselyn palvelutarpeesta alueen kunnille (Liite 4 Kysely kuntiin avohuollon lastensuojelu- ja muiden perhepalvelujen tarpeesta). Tämän lisäksi kävimme yhdessä toiminta-alueemme kunnista henkilökohtaisesti keskustelemassa ja esittelemässä palvelujamme.

Olemme kartoittaneet muita Korona Perhepalvelut Oy:n lähialueella toimivia yksityisiä lastensuojelu- ja muita perhepalveluja tuottavia yrityksiä internetistä. Tarkastelumme

kohteena ovat olleet yritysten palveluvalikoima, palvelupaketit, palveluprosessit sekä hinnoittelu. Muita tietoja oli helposti saatavilla, mutta palvelujen hinnoittelutietojen löytäminen on ollut työlästä.

### 6.3 Korona Perhepalvelut Oy:n palvelujen kuvaaminen: palveluvalikoima ja palvelumääritykset

Palvelulla tarkoitetaan vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa tapahtuvaa toimintaa tai toimintasarjoja, jolla pyritään vastaamaan asiakkaan tarpeisiin. Asiakas edellyttää usein palvelujen räätälöimistä hänen tarpeisiinsa vastaten. (Murtonen 2013, 17.) Palveluita määritettäessä on otettava huomioon seuraavat seikat.




Kuva 7. Palvelumääritykset (Rousu & Holma 2003, 63.)

Kuvasimme tarjoamamme palvelut määrittelemällä jokaisen palvelun kohdalla työn sisällön ja intensiivisyyden. Palvelujen kuvaamisen jälkeen hinnoittelimme palvelut. Koronan intensiivityötä, jota kuvaan erikseen alaotsikossa 6.3.2, suunnittelimme muita palveluja tarkemmin.

Koronan tarjoamia palveluja ovat ennaltaehkäisevä perhetyö sosiaalisin perustein, ennaltaehkäisevä perhetyö sijaisperheiden kanssa, perhetyö lastensuojelun avohuollon tukitoimena ja huostaanottovaiheessa olevien perheiden tukeminen, ammatillinen tukihenkilötoiminta lapsille sekä jälkihuolto- ja syrjäytymisvaarassa oleville nuorille, tuetut

ja valvotut tapaamiset sekä vaihdot, psykologin ja psykiatrisen sairaanhoitajan konsultointi kauttamme sekä muu toiminta, kuten esimerkiksi vertaisryhmät tai kunnan työntekijän työparina toimiminen. Seuraavassa esittelen esimerkkeinä Korona Perhepalvelut Oy:n ennaltaehkäisevän perhetyön, ennaltaehkäisevän perhetyön sijaisperheiden kanssa sekä ammatillisen tukihenkilötoiminnan jälkihuolto- ja syrjäytymisvaarassa oleville nuorille.

*Ennaltaehkäisevä perhetyö sosiaalisin perustein:*

*Perhekäynti voi sisältää:*

- *lastenhoitoapua*
- *kuljetusapua*
- *koulunkäynnin tukemista (esim. kouluun lähdön varmistaminen)*
- *apua arjen askareissa*
- *apua asioiden hoitamisessa (pankkiasiat, virastossa käynnit jne.)*
- *arjen hallinnan tukemista + siinä ohjaamista*
- *vanhemmuuden tukemista*
- *keskustelua*
- *tavoitteellista menetelmätyöskentelyä*
- *palveluohjausta*
- *verkoston kartoitusta*
- *verkoston kanssa työskentelyä*

---

- *perhetilanteen kartoitus ja työskentelyn tavoitteiden asettaminen*
- *mahdollinen väliarvio*
- *loppukäynti*
- *asiakaspalaverit*

*Käynnit 1–5 kertaa viikossa sovitun tarpeen/tavoitteen mukaan, kuten myös työskentelyaika/krt. Palvelun hinta määräytyy kotikäynnin vaativuuden sekä työntekijöiden määrän mukaan. Esimerkkihintoja:*

*Hinta x €/h/työntekijä----------arjen askareissa auttaminen*

*Hinta x €/h/työntekijä tai*

*x €/h/työpari----------intensiivinen perhetyö (kriisityö)*

*Ennaltaehkäisevä perhetyö sijaisperheiden kanssa:*

- *jaksamisen tukemista, esim. lastenhoitoapua pienen virkistyshetken ajaksi*
- *keskusteluapua*
- *vanhemmuuden tukemista*
- *tavoitteellista menetelmätyöskentelyä*
- *apua arjessa, esim. lastenhoitoapu virastokäyntien ajaksi*

*Käynnit voidaan sopia tarvittaessa.*

*Hinta x €/h/työntekijä*

*Ammatillinen tukihenkilötoiminta jälkihuolto- ja syrjäytymisvaarassa oleville nuorille:*

*Ammatillinen tukihenkilökäynti voi sisältää:*

- *arjen hallinnan tukemista ohjaamalla, neuvomalla tai yhdessä tehden*
- *työn, koulutuksen, harrastusten tukemista ja niihin ohjaamista*
- *apua asioiden hoitamisessa (pankkiasiat, virastokäynnit jne.)*
- *keskustelua*
- *tavoitteellista menetelmätyöskentelyä*
- *palveluohjausta*
- *verkoston kartoitusta*
- *verkoston kanssa työskentelyä*
- *hoidon onnistumisessa tukemista verkostossa sovittujen tavoitteiden mukaisesti, esim. varmistetaan, että asiakas ottaa lääkkeensä*
- *yksinäisyyden ehkäisemistä, esim. puhelinvalmius tarvittaessa ja erikseen sovittaessa*
- *toiminnallisuuden tukemista*

  ---

- *nuoren elämän tilanteen kartoitus ja työskentelyn tavoitteiden asettaminen*
- *mahdollinen väliarvio*
- *loppukäynti*
- *asiakaspalaverit*

*Käynnit 1–5 kertaa viikossa sovitun tarpeen/tavoitteen mukaan.*

*Hinta x €/h/työntekijä----------itse työ*

*Hinta x €/h/työntekijä----------puhelinvalmius*

Koimme palvelujemme hinnoittelun todella haastavana. Päädyimme hinnoittelussa tuntihinnoitteluun, joiden lisäksi määritimme palveluille perusmaksun sekä tietyt erikseen veloitettavat työstä aiheutuvat lisäkulut. Palvelujen hinta olisi kyettävä määrittelemään siten, että syntyisi katetta. Samalla pitäisi kuitenkin huomioida, ettei hinnoittele itseään ulos markkinoilta. Hyvä tapa tuotteen tai palvelun hinnan määrittämiseen on laskea aluksi omakustannushinta, ja lisätä siihen halutun suuruinen kate. (Ks. myös Välke 2007, 58.)

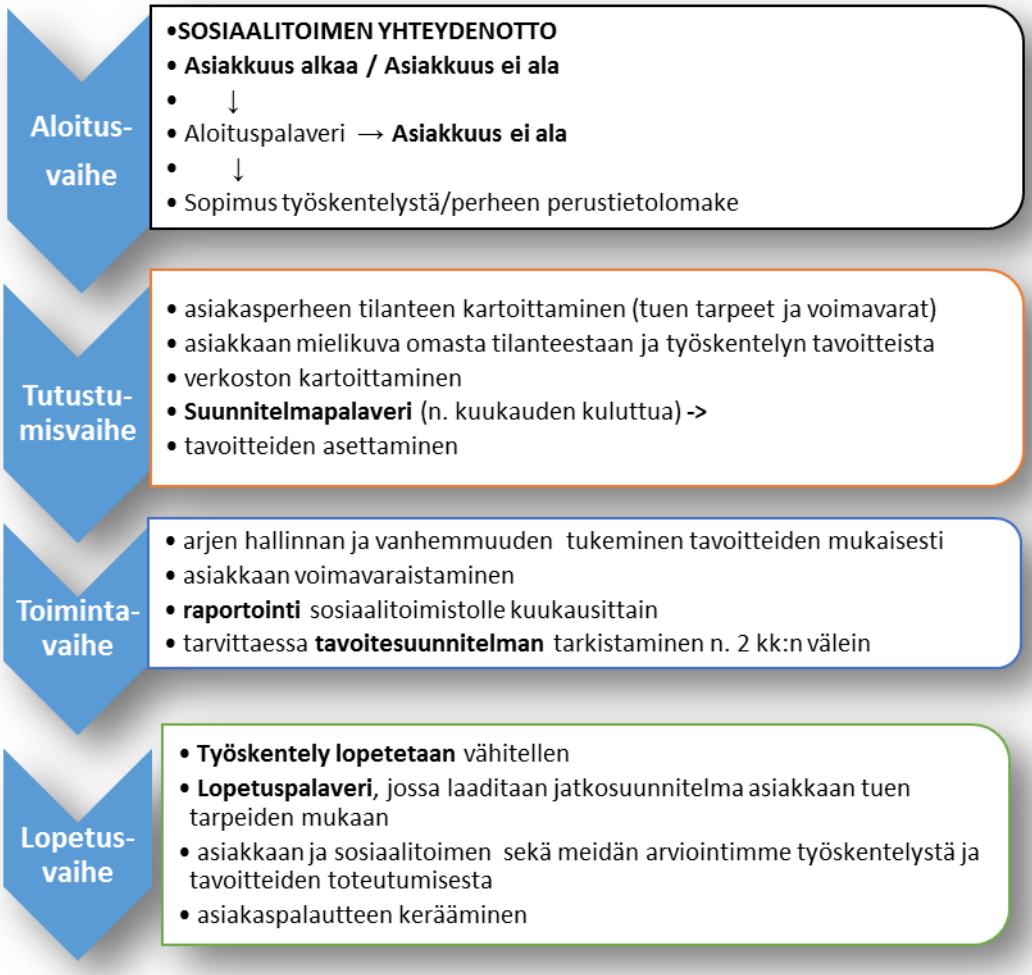
### 6.3.1 Korona Perhepalvelut Oy:n perhetyön asiakasprosessin vaiheet

Avaan tässä kappaleessa Korona Perhepalvelut Oy:n perhetyön asiakasprosessin. Lähtökohtana prosessin kuvaamisessa on se, miksi prosessi kuvataan. Tärkeää on myös selkeyttää, mihin tarkoitukseen kuvausta käytetään, koska se määrittää prosessikuvauksen tason. Prosessin kuvaamisessa lähdetään liikkeelle prosessien tunnistamisesta sekä kuvattavan prosessin valitsemisesta ja rajaamisesta. Seuraavaksi ratkaistaan prosessin käyttötarkoitus ja kuvaustaso sekä laaditaan prosessin perustiedot. Prosessin rajaamisessa on mahdollista varmistaa sen alkaminen ja päättyminen asiakkaaseen. Alussa asiakas siis ilmaisee oman tarpeensa ja prosessin lopussa siirtyy eteenpäin omassa prosessissaan. Huomioitava on, että prosessikuvauksesta ilmenee tarpeellinen ja olennainen informaatio. (JHS 152 Prosessien kuvaaminen 2012, 4, 6.)

Yrityksemme palvelujen avaaminen sekä palveluprosessien kuvaaminen on tärkeää muun muassa palvelujemme markkinoinnin kannalta. Palveluprosessien kuvaaminen on myös ehdottoman tärkeää selkeyttääksemme itsellemme sekä asiakkaillemme toimintamme lähtökohtia. Sosiaalihuollon ja sosiaalipalvelujen ydintarkoituksena on tuottaa asiakkaan elämään myönteisesti vaikuttavia palveluja. Jotta asiakkaalle voidaan taata vaikuttava palvelu, pitää asiakasprosessin olla toimiva. Lähtökohtina tähän on asiakkaan palvelutarpeen arviointi, yhteinen suunnittelu asiakkaan ja palvelun toteuttavien ammattihenkilöiden kesken sekä vaikuttavuuden arviointi. (Ks. myös Sarvimäki & Siltaniemi 2007, 22.)

Korona Perhepalvelut Oy:n asiakasprosessi on ydinprosessi eli sen avulla toteutetaan ydintehtävää, tehtävää jota varten organisaatio on olemassa. Yksinkertaistettuna Korona Perhepalvelut Oy:n perustehtävänä on tuottaa asiakasperheille palveluita, jotka auttavat vanhempia tukien turvaamaan lapselle tavallisen, riittävän hyvän lapsuuden. Meidän on osakaskumppanini kanssa välttämätöntä määrittää eri palvelumme sekä palvelujen asiakasprosessit, jotta voimme myydä ja tuottaa laadukkaasti palveluja. (Ks. myös Jullenmaa 2014, 4.)

Perhetyön asiakasprosessin tarkka määrittely on tärkeää sekä perheen että perhetyön ja yhteistyökumppaneiden kannalta. Olemme avanneet tulevan osakaskumppanini kanssa Korona Perhepalvelut Oy:n perhetyön asiakasprosessin. Tältä pohjalta kuvaan prosessin graafisesti. Malli jakaa asiakasprosessin neljään vaiheeseen: aloitus-, tutustumis-, toiminta ja lopetusvaiheeseen. Mallin on tarkoitus kuvata riittävän pelkistetysti perhetyömme kulkua sekä asiakasperheelle, sosiaalitoimelle että meille itsellemme.




Kuva 8. Korona Perhepalvelut Oy:n perhetyön asiakasprosessi

Aluksi sosiaalityöntekijä tai -ohjaaja ottaa Korona Perhepalvelut Oy:hyn (minuun tai yhtiökumppaniini) yhteyttä. Yhteydenottotilanteessa kerromme yrityksestämme ja itsestämme (osakkaista/työntekijöistä). Kuvaamme palvelujamme korostaen sitä, että palvelut räätälöidään perheiden tarpeiden pohjalta. Kerromme palvelujemme hinnoittelusta sekä selvitämme, miten toimia kilpailutus- ja tarjouspyyntöjen osalta. Kerromme myös työskentelytavoistamme: menetelmistä, tavoitteestamme tehdä laadukasta parityötä sekä asiakasprosessista. Tässä tilanteessa päätetään, onko asiakkuus Korona Perhepalvelut Oy:lle mahdollinen tai kohderyhmään sopiva eli asiakkuus alkaa tai ei ala.

Aloituspalaverissa ovat mukana asiakkaan asioista vastaava sosiaalityöntekijä ja/tai -ohjaaja, asiakas/asiakasperhe, me ”koronalaiset” sekä mahdollisesti perheen toi-

veesta jokin muu taho. Palaverissa esittelemme yrityksemme toimintaa, luomme ensimmäisen kontaktin asiakkaaseen sekä otamme selvää heidän palvelujen tarpeestaan. Mikäli asiakkuus tässä vaiheessa päätetään aloittaa, sovimme raamit työskentelylle. Työskentelystä tehdään sopimus sosiaalitoimen kanssa ja täytetään perheestä perustietolomake käyttöömme. Tärkeää on sopia yhdessä selkeästi mihin, millä keinoilla ja millä aikavälillä Korona Perhepalvelut Oy:n työskentelyllä pyritään.

Tutustumisvaihe kestää seuraavaan suunnitelmapalaveriin asti eli noin kuukauden ajan. Tehtyä aloitussuunnitelmaa aletaan toteuttaa sovittuina tavoitteellisina kotikäynteinä. Tutustumisvaiheen aikana kartoitetaan perheen tilannetta, tuen tarpeita ja voimavaroja. Oleellisesti vaiheeseen kuuluu myös tehdä näkyväksi asiakkaan mielikuva omasta tilanteestaan ja työskentelyn tavoitteista. Kaikkia perheenjäseniä pyritään kuulemaan. Tarkoitus on työstää kaikkien asiakkaiden kanssa verkostokartta sekä ajankäyttö- ja voimavaralomake. Noin kuukauden kuluttua työskentelyn aloittamisesta pidetään suunnitelmapalaveri, jossa työskentelyn tavoitteita tarkennetaan. Kaikille perheenjäsenille asetetaan omat tavoitteet tai seurannan kohteet. Suunnitelmapalaveriin osallistuvat asiakkaat, sosiaalitoimen edustaja (sosiaalityöntekijä ja/tai -ohjaaja) sekä perheen työntekijä/työntekijät Korona Perhepalvelut Oy:stä. Asiakkaalla on mahdollisuus kutsua palaveriin myös omaa verkostoaan.

Toimintavaiheessa työskennellään sovittujen tavoitteiden suuntaisesti erilaisia menetelmiä apuna käyttäen eli toteutetaan asiakassuunnitelmaan kirjattuja toimenpiteitä. Vaihe sisältää asiakkaiden arjen hallinnan tukemista ja voimavaraistamista tavoitteiden suuntaisesti. Tärkeää on, että asiakas uskoo itse mahdollisuuksiinsa ratkaista arjessaan olevia haasteita. Asiakasta autetaan tiedostamaan omia vahvuuksiaan ja voimavarojaan. (Ks. myös Antinaho & Niskanen 2012, 52.)

Menetelmänä käytetään muun muassa erilaisten kotitehtävien antamista asiakkaille. Kotitehtävät voidaan sisällyttää esimerkiksi lukujärjestykseen. Perheelle annetaan jatkuvaa palautetta onnistumisista sekä myös osoitetaan konkreettisesti mitä voisi tehdä toisin. Myös asiakasta kannustetaan antamaan palautetta työskentelystä, jotta siihen voidaan tehdä tarvittavia muutoksia. Työskentelyn edetessä, asiakkaan ja työntekijän tutustuessa ja ”yhteisen kielen löytyessä” asioiden hoitaminen helpottuu. Luottamuksen lisääntymisen myötä dialogista tulee avoimempaa, jolloin myös työn tavoitteet saattavat

muuttua esiin nousseiden asioiden myötä. (Ks. myös Järvinen ym. 2012, 107–108, 165, 177–180.) Työskentelystä annetaan kuukausittain raportti palvelun tilaajataholle, joka useimmissa tapauksissa on kuntien sosiaalitoimi. Tavoitteet tarkistetaan suunnitelmapalaverissa tarvittaessa noin kahden kuukauden välein.

Lopetusvaiheessa työskentely ajetaan mahdollisuuksien mukaan, yhteistyössä ja suunnitellusti, vähitellen alas. Näin perheelle annetaan aikaa sopeutua perhetyön loppumiseen. Perhetyön päättymisestä pyritään sopimaan jo perhetyön aloitussuunnitelmassa, mutta työskentely voi päättyä myös aiemmin perheen tai työntekijän ehdotuksesta. Lopetuspalaveriin pyritään saamaan samat tahot kuin aloitus- ja väliarviointipalavereissakin on ollut. Asiakkaan kanssa vietetään loppujuhlaa, esimerkiksi kakkukahvien merkeissä. Lopetuspalaverissa sovitaan perheen tukemisen tavoista jatkossa tai todetaan, ettei tuen tarvetta enää ole. Myös seurantakäynneistä (noin 3 kertaa) voidaan sopia. Kaikki osapuolet (asiakas, sosiaalitoimi, Korona) arvioivat työskentelyprosessia. Korona Perhepalvelut Oy:n työntekijä arvioi perheen tilannetta työstäen arvioinnista loppuraportin, joka annetaan sekä perheelle että sosiaalitoimelle. Perhettä ja sosiaalitoimea pyydetään täyttämään työskentelyprosessista palautelomake.

Palvelujen vaikuttavuutta arvioisimme analysoimalla sekä asiakasperheiden antamaa palautetta (asiakaspalautelomake) että sosiaalityöntekijän antamaa palautetta (arviointilomake muutoksista asiakkaan arjessa). Myös kaikissa asiakastapaamisissa vaikuttavuutta arvioitaisiin tilanteesta riippuen joko itse- tai työpariarvioinnilla. (Ks. myös Rousu & Holma 2003, 69.)

Ostopalvelun tuottajana Korona Perhepalvelut Oy on vastuussa perhetyön sisällöstä ja laadusta pohjaten ostajakunnan kanssa tehtyyn sopimukseen. Perhetyö pohjautuu tehtyihin päätöksiin sekä lapsen tai nuoren asiakassuunnitelmaan.

### 6.3.2 Korona Perhepalvelut Oy:n intensiivityö

Korona Perhepalvelut Oy:n intensiiviperhetyö on tuen tarpeista lähtevää, riittävän tiheää ja pitkäkestoista apua ja tukea lastensuojelun asiakasperheille. Intensiivityö on tarkoitettu muun muassa perheiden tilanteisiin, joissa on todellinen huostaanoton riski, tavoitteena on purkaa huostaanotto intensiivityön avulla, on tarkoitus turvata kiireellisen huostaanoton jälkeinen kotiinpaluu, pyritään välttämään avohuollon sijoitus tai avohuollon muut tukikeinot ovat riittämättömiä.

Työskentely alkaa perheen kanssa järjestettävällä aloituspalaverilla, jossa selvitetään eri osapuolten (asiakasperhe, sosiaalitoimi sekä Korona Perhepalvelut Oy:n työntekijät) odotukset ja tavoitteet ja jossa osapuolet sitoutuvat työskentelyyn. Jokaiselle asiakasperheen jäsenelle pyritään laatimaan omat tavoitteet. Työskentely jakautuu aloitusvaiheeseen, tutustumisvaiheeseen, varsinaiseen työskentelyyn (toimintavaihe) sekä lopetusvaiheeseen. Työskentely tapahtuu pääsääntöisesti perheen kotona 2–5 kertaa viikossa ja jatkuu kolmesta kuukaudesta eteenpäin. Asiakastapaaminen voi kestää 1–6 tuntia kerrallaan ja tarpeen mukaan työskennellään myös iltaisin.

Työ perustuu sosiaalityöntekijän tekemään asiakassuunnitelmaan sekä erillisiin intensiiviperhetyön suunnitelmiin, jonka allekirjoittavat kaikki työskentelyn osapuolet (asiakas, perheen vastuusosiaalityöntekijä sekä Korona Perhepalvelut Oy:n perhetyöntekijät). Koronan työntekijät laativat työskentelystä raportin kuukausittain, ja työskentelyn loppuessa laadimme koko työskentelyprosessista kirjallisen yhteenvedon perheelle ja sosiaalityöntekijälle. Yhteenvetoon kirjataan tavoitteiden toteutuminen, esiin nousseet huolenaiheet perheen arjessa sekä lapsen ja perheen hyvinvointiin vaikuttavat asiat, lapsen hyvää kasvua ja kehitystä vaarantavat tekijät sekä suunnitelma siitä, miten perheenjäseniä ja koko perhettä parhaiten tuettaisiin jatkossa. Seuraamme tavoitteiden toteutumista tarkasti koko työskentelyprosessin ajan, ja teemme sen pohjalta toimintaan muutoksia tarvittaessa. Työskentelyn päätyttyä pyydämme sosiaalityöntekijältä palautetta. Perheeltä pyydetään arviota intensiivityöstä sekä loppupalaverin yhteydessä että kolme kuukautta sen jälkeen.

Intensiiviperhetyömme tausta-ajatuksena on Bronfrenbrennerin ekologinen systeemiteoria, jonka olemme mukauttaneet vastaamaan perheiden kanssa työskentelyä. Tässä mal-

lissa perheen elämän eri osa-alueita on kuvattu auringon rakenneosilla (ydin, säteilyvyöhyke, konvektiovyöhyke, fotosfääri) Koronan hengen mukaisesti. Ydin kuvastaa ihmistä itseään eli perheen yksilöitä ja säteilyvyöhyke sisältää perheen ja sen lähiverkoston. Konvektiovyöhyke kattaa perheen toimintaympäristön ja fotosfääri kuvastaa mallissamme yhteiskunnallisia vaikutteita. Työmuodon tukirakenteina ovat parityöskentely sekä työntekijöiden sosiaali- ja terveysalan laaja koulutus ja työkokemus. Lisäksi on järjestetty työnohjaus sekä tarvittaessa psykiatrisen sairaanhoitajan kotikäynnit ja konsultointi tai psykologin konsultointi. Korona Perhepalvelut Oy:n työntekijät pyrkivät myös tiiviiseen yhteydenpitoon ja konsultointiin perheen kanssa työskentelevien viranomaisten sekä perheen lähiverkoston kanssa.

# 7 KEHITTÄMISTYÖN TOTEUTTAMINEN

Toteutin kehittämistyöni määrittelemällä yksityisen lastensuojelu- ja muita perhepalveluja tuottavan yrityksen palvelut ja kuvaamalla palveluprosesseista Korona Perhepalvelut Oy:n perhetyön asiakasprosessin. Erilliseen palvelukansioon kokosin Korona Perhepalvelut Oy:n esitteen, palvelut, PowerPoint-esittelyn, perhetyön asiakasprosessin sekä intensiiviperhetyön kuvauksen. Oletan yrityksemme palvelujen markkinoinnin olevan helpompaa palvelukansion avulla.

Kehittämistyö on prosessin omaisesti etenevää ja siihen osallistuvien yhteistyössä aktiivisesti tekemää kehittämisen suunnittelua, sen toteuttamista sekä tulosten hyödyntämistä. (Anttila 2007, 11; Toikko & Rantanen 2009, 10.) Tässä työssä kehittämiseen osallistuivat ainoastaan Korona Perhepalvelut Oy:n tulevat perustajat, eli itse allekirjoittanut sekä tuleva osakaskumppanini. Kehittämistyöstä hyötyvät tuleva yrityksemme sekä välillisesti myös kunnat, jotka tilaavat meiltä palveluja ja asiakasperheet, joiden kanssa palveluja toteutetaan. Toimintamme on tarkoitus olla ainakin osittain ennaltaehkäisevää

perheiden tukemista, jolla toivomme pystyvämme osaltamme auttamaan perheitä ennen kuin tarvitaan raskaampaa lastensuojelun väliintuloa. Aloitimme Korona Perhepalvelut Oy:n suunnittelun 10.3.2015, ja samalla aloitin myös kehittämistyöni tekemisen. Tapasimme tulevan osakaskumppanini kanssa säännöllisesti ajalla 10.3.–8.10.2015, yhteensä 19 kertaa. Tapaamisissamme suunnittelimme ja työstimme kaikkia uuden yrityksen perustamiseen liittyviä asioita. Tapaamisista on laadittu muistiot (Liite 5 Suunnittelupalaverien muistiot).

Alkuperäisenä suunnitelmanani oli toteuttaa kehittämistyö parastamismenetelmää apuna käyttäen. Käytin paljon aikaa saadakseni parastamiskumppaneita, joita olisimme käyneet tapaamassa ja haastattelemassa. Parastaminen, josta voidaan käyttää myös muun muassa nimityksiä benchmarking, vertailukehittäminen, esikuva-arviointi tai ennätystasovertailu, tarkoittaa toimintatapojen kehittämistä parhaan mahdollisen esikuvan avulla. Parastaminen on suunnitelmallista, systemaattisesti toteutettua ja arvioitavaa toiminnan vertaiskehittämistä, jossa omaa toimintaa verrataan toisen paremmin sujuvaan toimintaan. Yksinkertaisesti ajatuksena on etsiä uusia ideoita ja oppia toisilta ja tätä kautta kehittää omaa toimintaa. Menetelmän tavoitteena on yhdessä oppien saada aikaan molemminpuolista hyötyä. (Aalto-Kallio, Saikkonen & Koskinen-Ollonqvist 2009, 100; Tuurala & Holma 2008.) Koska yksikään yritys ei lähtenyt parastamiseen mukaan, päätimme toteuttaa sen sijaan yrityksemme suunnitellun toiminta-alueen kunnille kyselyn ostopalvelujen tarpeesta. Tarkoituksena oli selvittää, millaisille palveluille sekä miten tuotettuina ja hinnoiteltuina niille olisi riittävästi kysyntää yrityksemme suunnitellulla toiminta-alueella. Taustalla mietimme, onko yrityksemme toiminnan aloittaminen tässä yhteiskunnallisessa ja yleisessä taloudellisessa tilanteessa ylipäätään kannattavaa eli onko yrityksen suunnitellun toiminta-alueen kunnissa riittävästi tarvetta alan ostopalveluille.

Valitsin tarvitsemamme tiedon hankintamenetelmäksi kyselylomakkeen, koska ajattelin tiedon hankinnan olevan näin joustavaa. Oletin kuntien sosiaalitoimen päättäjien olevan niin kiireisiä, että haastatteluajan varaaminen olisi ollut työlästä. Annoin kuitenkin vastaajien valita, vastaisivatko he mieluummin kysymyksiini kasvotusten. Kyselylomake on perinteisimpiä tapoja kerätä tutkimuksen aineistoa. Haasteita kyselylomakkeen käytössä ovat muun muassa epävarmuus siitä, tuleeko vastauksia tarpeeksi, ovatko ne riittävän kattavia ja mittaavatko kysymykset oikeita asioita. Kyselylomakkeen kysymykset

voidaan myös ymmärtää väärin, kun vastaajalla ei ole mahdollisuutta esittää kysymyksiin tarkennuksia eikä haastattelijalla vastauksiin. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 190; Valli 2015, 84.) Etuna kyselylomakkeen käytössä on muun muassa se, ettei haastattelija pysty juurikaan vaikuttamaan haastateltavien vastauksiin ja se, että vastaajilla on enemmän aikaa vastauksien pohtimiseen sekä mahdollisuus palata niihin tarvittaessa. (Valli 2015, 89.)

Kyselylomakkeen laatimisessa pitää olla huolellinen, koska tutkimuksen onnistuminen on riippuvainen kysymyksistä ja niiden muotoilemisesta. Kysymysten on oltava yksiselitteisiä, eivätkä ne saa johdatella vastaajaa. Laatiessani kyselylomaketta päätin jakaa kysymykset seuraavien otsikoiden alle: vastaajan perustiedot, perustiedot kunnan lastensuojelu- ja perhepalveluista, kunnassa käytettävät lastensuojelun ostopalvelut sekä kunnan perhe- ja lastensuojelupalvelujen tarve jatkossa. Teettämäni kyselyn kysymyksistä suurin osa oli avoimia kysymyksiä. Ainoastaan kysymyksessä ostopalvelujen tarpeesta jatkossa oikea vastausvaihtoehto valittiin rastittamalla yksi kolmesta vaihtoehdosta. Avoimia kysymyksiä käyttäen vastaukset voivat tuoda hyviä ideoita ja aineistoa voidaan luokitella monin eri tavoin. Avoimiin kysymyksiin jätetään kuitenkin helposti vastaamatta tai vastaukset ovat ylimalkaisia tai epätarkkoja. (Valli 2015, 85, 106.) Työstin kyselylomaketta etukäteen myös sosiaalityöntekijän kanssa, joka työskentelee kunnassa, johon kyselyä ei lähetetty.

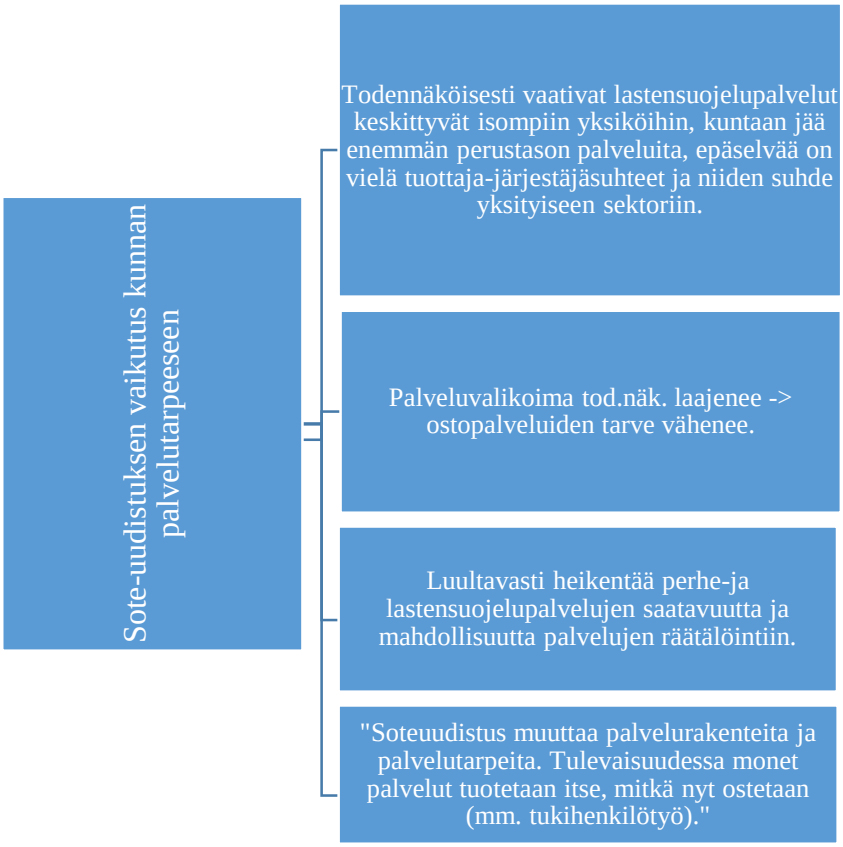
Kyselylomakkeen mukana lähetin saatekirjeen (Liite 3 Kyselyn saatekirje), jossa kerroin vastaajille muun muassa kartoittavani kyselyn avulla perhe- ja lastensuojelupalvelujen ja etenkin alan ostopalvelujen tarvetta Korona Perhepalvelut Oy:n tulevalla toiminta-alueella. Saatekirjeessä vastaajalle olisi tarpeen kertoa tutkimuksen perustiedot, tutkimuksen toteuttaja, vastaajien valikoituminen sekä tutkimuksen tulosten käyttötarkoitus (Vehkalahti 2008, 47). Olin myös ennakkoon yhteydessä vastaajiin lähettämällä heille kyselyyn liittyvän sähköpostiviestin (Liite 2 Kyselyyn liittyvä sähköpostiviesti), jossa lupasin lähettää vastaajille myöhemmin yhteenvedon tuloksista. Toivoin näin mahdollisimman monen vastaavan kyselyyn. Ajattelin myös, että vastaajat saavat yhteenvedosta hyötyä muun muassa suunnitellessaan jatkossa kuntansa lastensuojelu- ja perhepalveluja.

Lähetin kyselyn yhteen kuntayhtymään sekä neljään eri kuntaan, joista neljä vastasi. Vastauksista kävi ilmi, että kaikissa kyselyyn osallistuneissa kunnissa lastensuojelu- ja

perhepalvelujen painopistettä ollaan siirtämässä kunnan omaan työhön. Tarkastelin kyselyn vastauksia niin, että pidin keskiössä Korona Perhepalvelut Oy:n toiminnan aloittamisen mahdollisuuksiin vaikuttavat asiat. Yhdistin eri kysymyksiä ja muodostin teemoiksi: ostopalvelut kyselyyn osallistuneissa kunnissa, sote-uudistuksen vaikutus kunnan palvelutarpeeseen sekä neuvoja alan yritystä suunnittelevalle. Koska vastauksia oli ainoastaan neljä, ne oli helppo tiivistää sanallisessa muodossa. Seuraavassa esittelen vastaukset teemoittain.

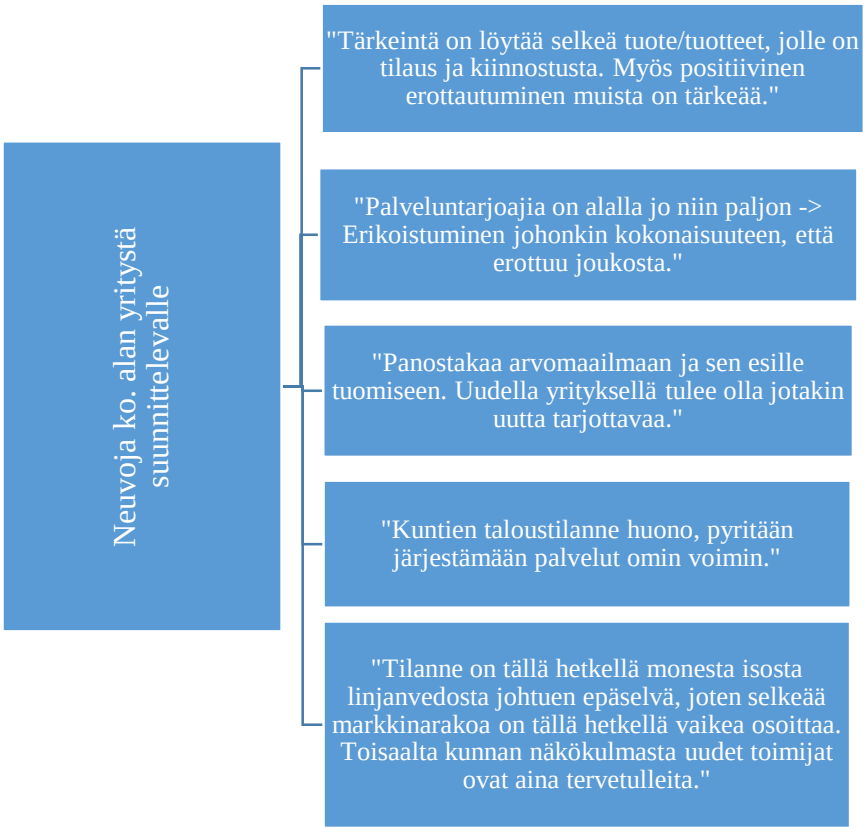
Kuva 9. Ostopalvelut kunnissa

Tutkimukseen osallistuneissa kunnissa ostetaan monipuolisesti lapsiperheille ja nuorille suunnattuja palveluja yksityisiltä palveluntuottajilta. Kaikissa kunnissa ostopalveluna hankitaan ainakin jossain määrin tukihenkilötyötä. Ostopalveluina voidaan hankkia myös tukiperhetyötä, perhetyötä, perhekuntoutusta, intensiivistä perhetyötä sekä jälkihuolto- ja sijaishuoltopalveluja. Jatkossa ostopalvelujen tarpeen arvioidaan olevan samansuuruinen tai pienempi kuin tällä hetkellä. Palveluille, joita ei tällä hetkellä järjestetä, ei kunnissa ole tarvetta.




Kuva 10. Sote-uudistuksen vaikutus palvelutarpeeseen

Sote-uudistuksen vaikutusta kuntien palvelutarpeeseen on ollut vaikeaa tarkasti arvioida. Pääpiirteissään sen arvellaan vähentävän kunnissa alan ostopalvelujen tarvetta. Pienissä kunnissa sote-uudistuksen arvioidaan lisäävän julkista palveluvalikoimaa ja vähentävän näin tarvetta ostopalveluille. Isommassa kunnassa arvioidaan kuntaan jäävän enemmän perustason palveluita ja vaativampien lastensuojelupalvelujen keskittyvän isoihin yksiköihin. Epäselvää on, mikä osuus tästä työstä olisi yksityisen sektorin tuottamaa. Yhdessä kunnista arveltiin perhe- ja lastensuojelupalvelujen saatavuuden heikentyvän sote-uudistuksen myötä. Myös mahdollisuuden palvelujen räätälöintiin ajateltiin huonontuvan.




Kuva 11. Neuvoja alan yritystä suunnittelevalle

Esitin kyselyssä kaksi eri kysymystä liittyen lastensuojelu- ja muita perhepalveluja tuottavan yrityksen perustamisen kannattavuuteen. Nämä kysymykset olivat: ”Suosittelisitko nykytilanteessa yksityisen lastensuojelun avopalveluja sekä ennaltaehkäiseviä perhepalveluja tuottavan yrityksen perustamista kuntanne lähialueelle?” ja ”Mitä neuvoja haluaisit kyseistä yritystä suunnitteleville antaa?” Yhdistin vastaukset kuvaan 11. Vastauksista kävi ilmi, että alan yrityksen perustamiselle ei ole alueella tällä hetkellä selkeää kysyntää. Toisaalta kaikki vastaajat korostivat sitä, että palveluissa pitäisi selkeästi erikoistua ja pystyä erottautumaan positiivisesti muista palveluntuottajista. Vastauksissa ei tullut kuitenkaan esiin, millaisille erikoistuneille palveluille olisi kysyntää.

Teimme osakaskumppanini kanssa vastauksista johtopäätelmän, että tässä tilanteessa oman alan yrityksen aloittaminen ei ole kannattavaa, koska siihen liittyy liian isoja taloudellisia riskejä.

# 8 POHDINTA

Olen suunnitellut pitkään oman lastensuojelu- ja muita perhepalveluja tarjoavan yrityksen perustamista. Olen kokenut, että alan yritykselle olisi kysyntää, koska lastensuojelun ja etenkin avohuollon palvelujen tarve on kasvanut. Sosiaalipalvelujen kaikilla sektoreilla painotetaan perheiden kanssa tehtävää työtä ja tiedostetaan, että varsinkin ennaltaehkäiseviin tukitoimiin olisi panostettava. Myös uusi sosiaalihuoltolaki (1301/2014) painottaa ennaltaehkäisevää työtä. Useiden kuntien taloustilanne on kuitenkin huono, ja niiden pitää tarkasti miettiä miten palvelut tuotetaan kustannustehokkaimmin. Tuleva sosiaali- ja terveydenhuollon palvelurakenneuudistus (sote-uudistus) vaikuttaa osaltaan palvelujen järjestämiseen jatkossa. Yksityistä lastensuojelualan palveluja tuottavan yrityksen perustamista suunniteltaessa onkin pohdittava tarkkaan, millaiselle toiminnalle on tällä hetkellä riittävästi tilausta. Aluksi suunnittelin yritystä, joka olisi keskittynyt avohuollon vauvaperhetyöhön. Tähän suunnitelmaan liittyen olisin työstänyt opinnäytetyönäni yritykselle toimintasuunnitelman markkinoinnin tueksi. Mahdollinen osakaskumppanini kuitenkin vaihtui ja sen myötä myös yrityksen suunnittelu muuttui.

Työstimme vuoden ajan yksityisiä lastensuojelun ja muita perhepalveluja tuottavan yrityksen Korona Perhepalvelut Oy:n perustamiseen liittyviä toimia. Tulevan yrityksemme toiminnan tärkeäksi lähtökohdaksi koimme tarjoamiemme palvelujen määrittelyn ja erityisesti niiden selkeän kuvaamisen, oikeanlaisen hinnoittelun sekä palveluprosessin avaamisen. Yrityksen suunnittelu on ollut todella mielenkiintoista ja antoisaa. Yhteistyö osakaskumppanini kanssa on sujunut saumattomasti, ja olen hänelle kiitollinen avusta ja jaetusta innostuksesta yritystämme kohtaan.

Kehittämistyöni toteuttaminen oli pitkä ja haastava prosessi. Tarkemmat ajatukseni työni toteuttamisesta ovat vaihdelleet paljon työn edetessä. Opinnäytetyöni alkuideoinnista asti tarkoituksenani on ollut tehdä työ omaan suunnitteilla olevaan lastensuojelualan yritykseen liittyen, mutta ensimmäisten suunnitelmieni jälkeen osakaskumppanini ja yritysajatus sekä myös tutkimusmenetelmä muuttuivat. Koska oman yrityksen suunnittelu vaatii paljon työtä, vei prosessin toteuttaminen paljon aikaa ja voimavaroja. Kehittämistehtäväni toteuttaminen oli haastavaa, koska se nivoutui yhteen oman yrityksemme toiminnan suunnittelun ja aloittamisen kanssa. Kehittämistyön aikana siirsimme moneen

otteeseen yrityksemme rekisteröintiä johtuen monista yllättävistä eteen tulleista asioista. Näitä olivat muun muassa tulevien osakkaiden lukumäärän vaihtelu, starttirahan epääminen ja yrityslainan tarve. Nämä seikat veivät omaa uskoa sekä kehittämistyön loppuunsaattamisen että yrityksen aloittamisen suhteen.

Kehittämistyöni suunnitteluun sekä sen toteutukseen on osallistunut kumpikin toimijoista (eli osakaskumppanini ja minä) aktiivisesti yhteistyössä. Toivon, että saisimme tulevaisuudessa yhdessä myös hyödyntää tekemäämme työtä. Suunnittelimme, että yrityksemme toiminta olisi ollut ennaltaehkäisevää perheiden tukemista, jolloin tarkoituksemme oli auttaa perheitä ennen raskaampaa lastensuojelun väliintuloa. Uskon edelleen tämän kaltaisen työn tärkeyteen ja vaikuttavuuteen ja toivon, että saamme olla sitä osaltamme toteuttamassa.

Tarkoitukseni oli ensin toteuttaa työni tutkimus parastamalla, jossa tavoitteena olisi ollut vastavuoroinen tiedon tuottaminen. Ajattelin, että nykytilanteessa, jossa monella yksityisellä lastensuojelualan yrityksellä on taloudellisia vaikeuksia, tiedon jakaminen olisi ollut kannattavaa. Tämä parastaminen eli benchmarking tai vertailuanalyysi tarkoittaa oman toiminnan vertaamista toisten vastaavien yritysten toimintaan. Näistä etsitään laadukkaita toimintatapoja ja sovelletaan niitä omaan toimintayksikköön. Ajattelimme saavamme näin paljon tietotaitoa nimenomaan yrityksen perustamiseen liittyen. Vaikka käytin paljon aikaa ja voimavarojani sopivien parastamiskumppaneiden etsimiseen, en onnistunut saamaan yhtäkään yritystä mukaan parastamisyhteistyöhön.

Työni muokkautui Korona Perhepalvelut Oy:n toiminnan aloittamiseen liittyvässä suunnittelussa vastaan tulleiden seikkojen pohjalta. Koska parastamiskumppaneiden saaminen ei onnistunut, ja pohdimme yrityksemme taloudellista menestymistä, aloimme selvittää onko yrityksemme toiminnan aloittaminen ylipäätään tässä yhteiskunnallisessa ja yleisessä taloudellisessa tilanteessa kannattavaa. Kokosimme yrityksemme toimintamahdollisuuksiin liittyen vahvuudet, heikkoudet, mahdollisuudet ja uhat SWOT-analyysiin.

| VAHVUUDET | HEIKKOUDET |
|---|---|
| **paikallinen yritys**: verotuotto Saloon, lähikunnat hyötyvät paikallisuudesta<br><br>**vahva ammattitaito**: laadukas palvelu<br><br>**vahva motivaatio**: ”sydämenpalo” tehdä työtä<br><br>**joustavuus**: olemme valmiita tekemään monipuolisesti eri työtehtäviä, joustamaan mm. työajoissa sekä kehittämään omaa toimintaamme/palvelujamme tarpeen mukaan<br><br>**palvelun moninaisuus**: yhdeltä toimijalta monenlaisia palveluita esim. kotiapu, intensiivinen työ<br><br>**psykologin ja psykiatrisen sairaanhoitajan konsultointimahdollisuus**: moniammatillinen palvelu<br><br>**laaja ja monipuolinen työ- ja elämänkokemus**: kyky tukea ja ymmärtää erilaisissa elämäntilanteissa olevia yksilöitä ja perheitä<br><br>**ratkaisu- ja voimavarakeskeinen ajattelu- ja työskentelytapa**: keskitymme vahvuuksien ja ratkaisujen löytymiseen ja käyttöönottoon, emme tuhlaa voimavaroja ”syyllisten” ja negatiivisten asioiden etsimiseen<br><br>**asiakkaiden kunnioittaminen**: kunnioitamme asiakkaita yksilöinä, vaikka emme hyväksyisi heidän tekojaan | **pääoman puute**: vaikuttaa esim. työtilan hankkimiseen<br><br>**kaksi työntekijää**: rajoittaa asiakkaiden määrää<br><br>**laaja toimialue**: siirtymisiin kuluu paljon aikaa ja matkakuluja<br><br>**toimitilan puute**: vaikeuttaa ryhmätoiminnan ja avoimen toiminnan järjestämistä<br><br>**miestyöntekijän puute**: isien ja poikien tukeminen hankalaa<br><br>**pieni työyhteisö**: ison työyhteisön tuki puuttuu |

| MAHDOLLISUUDET | UHAT |
|---|---|
| **työskentelymallimme:** kunnille huomattavasti edullisempaa verrattuna huostaanottoon/perhekuntoutukseen laitoksessa | **yrittäjyyden olosuhteiden heikkeneminen**: oman jaksamisen/motivaation heikkeneminen, yrityksen elinmahdollisuuksien heikkeneminen |
| **lastensuojelutarpeen kasvu:** lastensuojelun avohuollon piirissä olevien lasten määrä on kasvanut ja tulee luultavasti edelleen kasvamaan | **runsas, samanlaisia palveluja tarjoavien yritysten markkinoille tulo**: liikaa saman alan toimijoita, kaikille ei riitä asiakkaita |
| **sosiaalihuoltolain uudistus:** perheillä oikeus saada ennaltaehkäisevää tukea/apua | **sote-uudistus**: päätösvallan siirtyminen pois kunnilta? -> isompien toimijoiden suosiminen? |
| **lastensuojelun siirtyminen laitospainotteisuudesta avohuoltoon**: avohuollon palvelujen tarve kasvaa | **kuntien vahva panostus omaan ennaltaehkäisevään- ja lastensuojelutyöhön**: ostopalveluille ei tarvetta |
| | **kuntien taloudellisen tilanteen heikkeneminen**: kunnat tuottavat/hankkivat vain välttämättömimmät palvelut |
| | **pienempien yritysten sulautuminen isoihin toimijoihin** (esim. konsernit): pienillä yrityksillä ei elinmahdollisuutta |

Kuva 12. Korona Perhepalvelut Oy:n SWOT-analyysi

Päätimme myös kartoittaa suunnitellun toiminta-alueen alan ostopalvelujen tarvetta tarkemmin toteuttamalla kyselyn alueen kunnille. Kyselytutkimuksen vastauksista huomasi, että sosiaalialan toimijoilla on työssään kiire. Osa oli vastannut kysymyksiin hyvin pintapuolisesti. Vastaajilla oli myös hankaluutta vastata joihinkin esittämiini kysymyksiin, esimerkiksi sote-uudistuksen vaikutusta palvelujen tuottamiseen ja ostopalvelujen tarpeeseen tuntui olevan vaikea arvioida. Huomioin, että kartoittaessamme SWOT-analyysiin yrityksemme toiminnalle mahdollisia uhkia osasimme ottaa huomioon samoja asioita kuin kunnille teettämästämme kyselyn vastauksista tuli ilmi. Tästä huolimatta pettymyksemme oli suuri, kun saimme kyselyn vastaukset. Meidän oli tehtävä kyselyn vastausten pohjalta päätös, että hylkäämme tässä vaiheessa ajatuksen oman yrityksemme rekisteröinnistä.

Kyselyn teettämisen lisäksi kokosin kehittämistyöhöni lähes kaiken tekemästämme yritykseen liittyvästä suunnittelutyöstä. Lisäksi kokosin Korona Perhepalvelut Oy:n palvelukansioon yrityksestämme tietoa, jonka päätimme pitää liikesalaisuutena. Näitä ovat yrityksemme esite, eritellyt palvelut, PowerPoint-esittely, perhetyön asiakasprosessi sekä intensiiviperhetyön malli. Toivon, että Korona Perhepalvelut Oy:n toiminnan kehittäminen tulisi myöhemmin ajankohtaiseksi. Tällöin olisi tarpeen myös palvelukansion sisällön laajentaminen esimerkiksi palveluprosesseja tarkemmin kuvaamalla.

Haaveeni oman lastensuojelu- ja muita perhepalveluja tuottavan yrityksen perustamisesta elää edelleen. Niin kuin kyselyn vastauksistakin kävi ilmi, yritysideaa on vielä kehiteltävä ja pohdittava, millaisilla palveluilla voisi erottautua riittävästi muista palvelun-tuottajista. Yhtenä mahdollisuutena olisi perustaa yksikkö, jossa olisi mahdollista toteuttaa myös perhekuntoutusta. Toisaalta myös monipuolisempi osaaminen ja sitä kautta erilaisten palvelujen kehittäminen olisi varmasti kannattavaa. Olen vahvasti sitä mieltä, että sosiaalialalla tarvitaan myös yksityisiä toimijoita ja pienehköjä alan yrityksiä. Koen tärkeäksi, että alan työtä tehdään suurella sydämellä ja että halu tehdä mahdollisimman hyvää työtä olisi vahva. Minulle on henkilökohtaisesti tärkeää tukea perheiden vahvuuksia ja työskennellä positiivisesta näkökulmasta muutoksen mahdollisuuteen luottaen.

# LÄHTEET

Aalto-Kallio, M., Saikkonen, P. & Koskinen-Ollonqvist, P. 2009. Arvioinnin kartalla matka teoriasta käytäntöön. Terveyden edistämisen keskus. Pori: Kehitys Oy. Viitattu 30.1.2014. http://www.soste.fi/media/pdf/julkaisut/arvioinnin_kartalla.pdf

Antinaho, M. & Niskanen, A-M. 2012. Ennaltaehkäisevä perhetyö ja sen asiakasprosessi. Näkökulmina moniammatillisuus, johtaminen ja kehittäminen. Ylempi AMK-opinnäytetyö. Tampereen ammattikorkeakoulu. Viitattu 1.10.2015. https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/46208/Antinaho_Mia_Niskanen_Anna-Maria.pdf?sequence=2

Anttila, P. 2007. Realistinen evaluaatio ja tuloksellinen kehittämistyö. Hamina: Akatiimi Oy.

Bardy, M. 2013. Lapsuus, aikuisuus ja yhteiskunta. Teoksessa M. Bardy (toim.) Lastensuojelun ytimissä. Neljäs uudistettu painos. Tampere: Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy, 49–78. Viitattu 10.11.2015. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/104421/URN_ISBN_978-952-245-853-7.pdf?sequence=1

e-conomic www-sivut. Viitattu 12.12.2015. https://www.e-conomic.fi/kirjanpito-ohjelma/sanakirja

Findikaattorin www-sivut. Viitattu 10.12.2015. http://www.findikaattori.fi/fi/68

Heino, T. 2008. Lastensuojelun avohuolto ja perhetyö: kehitys, nykytila, haasteet ja kehittämisehdotukset. Selvitys Lastensuojelun kehittämisohjelmalle. Stakesin työpapereita 9/2008. Viitattu 22.9.2015. http://www.stakes.fi/verkkojulkaisut/tyopaperit/T9-2008-VERKKO.pdf

Heino, T. 2013. Lastensuojelun tilastot, asiakkaat ja palvelut. Teoksessa M. Bardy (toim.) Lastensuojelun ytimissä. Neljäs uudistettu painos. Tampere: Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy, 84–108. Viitattu 10.11.2015. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/104421/URN_ISBN_978-952-245-853-7.pdf?sequence=1

Heinonen, H., Väisänen, A. & Hipp, T. 2012. Miten lastensuojelun kustannukset kertyvät? Viitattu 10.11.2015. http://docplayer.fi/94925-Miten-lastensuojelun-kustannukset-kertyvat-hanna-heinonen-antti-vaisanen-ja-tiia-hipp-armfeltintie-1-00150-helsinki-puh.html

Hirsijärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. 13. osin uudistettu painos. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Hyvinvointi 2015 -ohjelma. 2007. Sosiaalialan pitkän aikavälin tavoitteita. Helsinki: Yliopistopaino. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2007:3. Viitattu 1.9.2015.

https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/113898/Julk_2007_3_hyvinvointi2015_verkko.pdf?sequence=1

Jauhiainen, A. & Lukkarinen, M. 2011. Perhe ja verkostot voimavaraksi – lastensuojelun palveluiden tuotteistaminen ja kehittäminen. Teoksessa P. Hartikainen (toim.) Hyviä käytänteitä sosiaali- ja terveysalan hyvinvointipalveluissa. Mikkelin ammattikorkeakoulu, 5–10. Tutkimuksia ja raportteja 61. Viitattu 13.8.2015. http://docplayer.fi/838941-Hyvia-kaytanteita-sosiaali-ja-terveysalan-hyvinvointipalveluissa-tuloksia-hyvopa-hankkeesta.html

JHS 152, Prosessien kuvaaminen. Versio: 5.10.2012. JUHTA - Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta. Viitattu 15.9.2015. http://docs.jhs-suositukset.fi/jhs-suositukset/JHS152/JHS152.pdf

Jullenmaa, M-L. 2014. Prosessijohtaminen. Luentomuistiinpanot. Satakunnan ammattikorkeakoulu. Viitattu 16.9.2015. file:///C:/Users/maria.uuppo/Downloads/Luento%205%20%20Prosessit%20ja%20prosessijohtaminen%20.pdf

Järvinen, R., Lankinen, A., Taajamo, T., Veistilä, M. & Virolainen A. 2012. Perheen parhaaksi. Perhetyön arkea. 2. uudistettu painos. Porvoo: Bookwell Oy.

Karjalainen, K. 2013. ”Se on kokoajan parantanut niinku sika juoksuaan” – Vanhempien arjelle ja ennaltaehkäisevälle perhetyölle antamat merkitykset. Tampereen yliopisto. Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö. Pro gradu -tutkielma. Viitattu 19.10.2015. https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/84546/gradu06710.pdf?sequence=1

Kettunen, N. 2014. Ennaltaehkäisevä lastensuojelutyö säästää perheitä ja rahaa. Viitattu 19.10.2015. http://yle.fi/uutiset/ennaltaehkaiseva_lastensuojelutyo_saastaa_perheita_ja_rahaa/7648880?ref=leiki-uu

Kuntaliiton www-sivut. n.d. Viitattu 15.12.2015. www.kunnat.net

Kuntaliiton www-sivut. 2015. Tuotteistus on määrittelyä, tarkentamista ja kehittämistä. Viitattu 30.9.2015. http://www.kunnat.net/fi/asiantuntijapalvelut/soster/sote-kehittamistyo/tuotteistusmalli/Sivut/default.aspx

Kuoppala, T. & Säkkinen, S. 2014. Lastensuojelu 2013. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Tilastoraportti 26/2014. Viitattu 22.10.2015. https://www.thl.fi/fi/tilastot/tilastot-aiheittain/lasten-nuorten-ja-perheiden-sosiaalipalvelut/lastensuojelu

Känkänen, P. 2013. Siirtymät sijaishuollossa – hetkiä ja ikuisuuksia. Teoksessa Bardy, M. (toim.) Lastensuojelun ytimissä. Neljäs uudistettu painos. Tampere: Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy, 264–272.

Lapsi 2018, Lastensuojelun keskusliiton strategia 2014–2018. n.d. Viitattu 1.9.2015. https://www.lskl.fi/materiaali/lastensuojelun-keskusliitto/Lapsi2018_strategia.pdf

Lastensuojelulaki, 2007, LSL 13.4.2007/417. Viitattu 10.12.2015. http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417

Lehmuskoski, A. & Kuusisto-Niemi, S. 2008. Sosiaalialan sanasto asiakastietojärjestelmää varten. Sosiaalialan tietoteknologiahanke. Helsinki: Valopaino Oy. Stakesin raportteja 30/2008. Viitattu 10.11.2015. http://julkari.fi/bitstream/handle/10024/76344/R30-2008-VERKKO.pdf?sequence=1

Lehti, N. 2015. Ennaltaehkäisevä perhetyö lapsiperheiden hyvinvointia tukemassa. Ylempi AMK-opinnäytetyö. Helsingin yksikön diakonia-ammattikorkeakoulu. Viitattu 26.10.2015. https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/89883/Lehti_Nina.pdf?sequence=1

Lehtinen, U. & Niinimäki, S. 2005. Asiantuntijapalvelut. Tuotteistamisen ja markkinoinnin suunnittelu. Helsinki: WSOY.

Lith, P. 2013. Yksityiset sosiaali- ja terveyspalvelut. Raportti yksityisestä palvelutarjonnasta ja yritysten kasvusta sekä julkisista hankinnoista ja toiminnan kehittämisestä sosiaali- ja terveyspalveluissa. Hyvinvointialan työ- ja elinkeinopoliittinen kehittäminen – HYVÄ. Työ- ja elinkeinoministeriö. TEM raportteja 34/2013. Viitattu 1.9.2015. https://www.tem.fi/files/37584/TEMrap_34_2013_30092013.pdf

Marklund, K., Andershed, A-K., Andershed, H., Kalland, M., Kouvonen, P., Ogden, T., Hjort Oldrup, H., Sundell, K., Simic, N. & Söderström, E. 2012. Nordens barn Tidiga insatser för barn och familjer. Resultat från projektet Tidiga insatser för familjer. Ineko. Viitattu 23.1.2015. http://www.nordicwelfare.org/PageFiles/11042/5FI.pdf

Munro, E. 2011. Sharing responsibility for the provision early help. Teoksessa The Munro Review of Child Protection: Final Report. Department for Education. The Stationery Office Limited on behalf of the Controller of Her Majesty´s Stationery Office, 69–83. Viitattu 26.2.2016. https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/175391/Munro-Review.pdf

Murtonen, A. 2013. Palvelujen tuotteistamisen diskurssit. Tampereen yliopisto. Johtamiskorkeakoulu, hallintotiede. Pro gradu -tutkielma. Viitattu 9.1.2016. https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/84529/gradu06702.pdf?sequence=1

Myllärniemi, A. 2007. Lastensuojelun avohuollon perhetyö ammattikäytäntönä – jäsennyksiä perhetyöstä toimintatutkimuksen valossa. Soccan ja Heikki Waris –instituutin julkaisusarja 2007. Viitattu 10.9.2015. http://www.socca.fi/files/90/Lastensuojelun_perhetyo_ammattikaytantona.pdf

Perheentalon www-sivut. Viitattu 26.10.2015. http://www.perheentalo.fi

Rousu, S. & Holma, T. 2003. Lastensuojelupalvelujen hankinta ja tuottaminen. Helsinki: Suomen kuntaliitto. Viitattu 1.9.2015. Lasso_hankinta_ja_tuottaminen.p.PDF

Rousu, S. & Holma, T. 2004. Lastensuojelupalvelujen laadunhallinta. Suomen kuntaliitto.

Rönkkö, L. & Rytkönen, T. 2010. Monisäikeinen perhetyö. Helsinki: WSOYpro Oy.

Saastamoinen, K. 2015. Uusi sosiaalihuoltolaki ja lastensuojelulain muutokset 2015. Viranomaisten välisen yhteistyön näkökulmasta. Diat koulutuksesta 8.12.2015.

Sarvimäki, P. & Siltaniemi, A. (toim.) 2007. Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön tehtäväkennesuositus. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2007:14. Helsinki: Yliopistopaino. Viitattu 16.9.2015. http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/112303/URN%3ANBN%3Afi-fe201504223872.pdf?sequence=1

Savisalo, O. 2014. Kilpailija-analyysi valikoiduista yksityisistä lastensuojelupalvelujen tuottajista. Ylempi AMK-opinnäytetyö. Metropolia ammattikorkeakoulu. Viitattu 1.9.2015. https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/75087/Savisalo_Oskari.pdf?sequence=1

Sipilä, J. 1999. Asiantuntijapalvelujen tuotteistaminen. 2. painos. Porvoo: WSOY-kirjapainoyksikkö.

Sosiaalihuoltolaki, 2014, SHL 1301/2014. Viitattu 10.12.2015. http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301

Sosiaalihuoltolaki, soveltamisopas 2015. Viitattu 24.1.2015. http://stm.fi/documents/1271139/1352015/Sosiaalihuoltolain+soveltamisopas.pdf/cb12a5c4-9bfa-4983-adf6-94ca18815f1b

Terveyden ja hyvinvoinninlaitoksen www-sivut. Viitattu 1.8.2015. https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Näkökulmia kehittämisprosessiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon. Tampere: Juvents Print.

Tuurala, T. & Holma, T. Lastensuojelun laatusanasto. Suomen Kuntaliitto & lastensuojelupalvelujen LapsiARVI –hanke. Päivitetty 2.2.2008 Viitattu 25.1.2014 http://www.sosiaalitaito.fi/ep/tiedostot/Laatusanasto_arvo.pdf

Törrönen, M. & Vornanen, R. 2004. Lastensuojelun ehkäisevä työ. Teoksessa A. Puonti, T. Saarnio & A. Hujala (toim.) Lastensuojelu tänään. Helsinki: Tammi, 154–191.

Uuppo, M. 2010. Vertaisryhmätoiminta Loimaan kaupungin lastensuojelun perhetyössä. AMK-opinnäytetyö. Turun ammattikorkeakoulu.

Uusimäki, M. 2005. Perhetyötäkö kaikki? Oulu: Oulun kaupungin painatuskeskus. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen julkaisusarja 20. Viitattu 19.10.2015. http://www.sosiaalikollega.fi/poske/julkaisut/julkaisusarja/Julkaisu_20.pdf

Valli, R. 2015. Paperinen kyselylomake. Teoksessa J. Aaltola & R. Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. 4.uudistettu painos. Juva: Bookwell Oy, 84–108.

Vehkalahti, K. 2014. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Finn Lectura Ab.

Väinälä, A., Kärki, J, Suhonen, A. & Väyrynen, R. (toim.) 2010. Selvitys palvelukohtaisista asiakastiedoista lastensuojelun, kasvatus- ja perheneuvonnan sekä koulun sosiaalityön tehtävissä. Helsinki: Yliopistopaino. Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen raportti 1/2010. Viitattu 30.1.2016. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/80226/e526bd04-1025-4929-b156-4ca2d5a01f0c.pdf?sequence=1

Välilä, A. 2016. Perheiden tukitoimet tuottavat tulosta Raisiossa. Turun Sanomat, Perhe erikoisliite 16.2.2016, 8–9.

Välke, R. 2007. Liikeidea. Teoksessa M. Hiltunen, T. Karjalainen, L. Mannio, P. Pättiniemi, J. Pötry, A. Savolainen, J. Tainio, T. Tirkkonen & R. Välke. Hyvinvointiyrittäjän liiketoimintaopas – ammatinharjoittajasta yrittäjäksi. Tallinna: AS Pakett, 27–35.

Välke, R. 2007. Miksi pitäisi tuotteistaa? Teoksessa M. Hiltunen, T. Karjalainen, L. Mannio, P. Pättiniemi, J. Pötry, A. Savolainen, J. Tainio, T. Tirkkonen & R. Välke. Hyvinvointiyrittäjän liiketoimintaopas – ammatinharjoittajasta yrittäjäksi. Tallinna: AS Pakett, 47–64.

LIITE 1

Palvelutarpeen selvittäminen/yhteydenotto kuntiin (30.9.2015)

Hei!

Olen yrittänyt tavoittaa sinua puhelimitse. Koska en ole siinä onnistunut, laitan asiasta sähköpostia. Olemme aikeissa käynnistää lähinnä perheisiin tehtävää sekä ennalta ehkäisevää että korjaavaa perhetyötä. Tarjoamiamme palveluita olisi ennaltaehkäisevä perhetyö, perhetyö lastensuojelun avohuollon tukitoimena, perhetyö huostaanottovaiheessa oleville perheille, ammatillinen tukihenkilötoiminta lapsille, jälkihuolto- ja syrjäytymisvaarassa oleville nuorille sekä tuetut ja valvotut tapaamiset. Lisäksi meillä olisi mahdollisuus järjestää vertaisryhmiä sekä toimia työparina kunnan omille työntekijöille.

Minä ja työparini (osakaskumppani) olemme sosionomeja, joilla on pitkä kokemus lastensuojelutyöstä -sekä laitos- että avopuolelta. Minä opiskelen tällä hetkellä myös ylempää amk-tutkintoa suuntautuen lapsi-, nuoriso- ja perhetyöhön.

Päätimme kartoittaa vielä alan ostopalveluiden tarvetta "lähialueella" (Forssan, Salon ja Loimaan alue) ennen yrityksemme rekisteröintiä. Tiedustelisin siis onko hyvinvointikuntayhtymänne alueella tarvetta ostopalveluille lastensuojelun ja perhepalveluiden osalta ja jos on, niin millä kriteereillä ostatte palveluja, entä kilpailutatteko ko. palvelut?

Voimmeko lähettää teille sähköisesti alustavan esitteen toiminnastamme tai tulla kertomaan siitä henkilökohtaisesti paikan päälle?

Ystävällisin terveisin

Maria Uuppo

gsm. xxx-xxxxxxx

maria.uuppo@xxxxxxx.fi

LIITE 2

Kyselyyn liittyvä sähköpostiviesti

Hei!

Olemme olleet Xxx Xxxxxx kanssa teihin aiemmin yhteydessä suunnitteilla olevan lastensuojelun avopalveluja sekä ennaltaehkäiseviä perhepalveluja tarjoavan yrityksen (Korona Perhepalvelut Oy) tiimoilta. Opiskelen Satakunnan ammattikorkeakoulussa (yamk), ja teen opinnäytetyöni edellä mainitulle yritykselle.

Lähetän teille lähipäivinä opinnäytetyöhöni liittyvän kyselylomakkeen. Opinnäytetyöni työnimenä on *Korona Perhepalvelut Oy:n palveluiden määrittäminen ja tuotteistaminen*. Kartoitan kyselyn avulla kuntien perhe- ja lastensuojelupalveluiden ja etenkin alan ostopalveluiden tarvetta.

Teen kyselyn tuloksista yhteenvedon, jonka lähetän myös kyselyyn vastanneille. Toivon, että yhteenvedosta olisi teille hyötyä jatkossa esimerkiksi pohtiessanne perhe- ja lastensuojelupalveluiden järjestämistä kunnassanne.

Ystävällisin terveisin

Maria Uuppo

maria.uuppo@xxxxxxx.xx, gsm. xxx-xxxxxxx

LIITE 3

Kyselyn saatekirje

11. lokakuuta 2015

Hei!

Opiskelen Satakunnan ammattikorkeakoulussa sosiaalialan koulutusohjelmassa (sosionomi/ylempi AMK).

Teen opinnäytetyötä suunnitteilla olevan yksityisen lastensuojelun avopalveluja sekä ennaltaehkäiseviä perhepalveluja tuottavan yrityksen palveluista, palvelupaketeista sekä palveluprosesseista. Työni tavoitteena on saada kyseessä olevan yrityksen palvelut vastaamaan mahdollisimman hyvin perheiden tarpeisiin sekä tämän hetkiseen kysyntään. Opinnäytetyöni työnimenä on *Korona Perhepalvelut Oy:n palveluiden määrittäminen ja tuotteistaminen*. Korona Perhepalvelut Oy:n on tarkoitus tarjota Salon ja sen ”lähialueen” kunnille perheisiin tehtävää lastensuojelun avopalvelutyötä sekä ennaltaehkäisevää perhetyötä. Lisäksi tarkoituksena on tuottaa muun muassa jälkihuollon palveluja sekä vertaisryhmätoimintaa.

Opinnäytetyöhöni liittyen tarkoitukseni on suorittaa kysely kuntien sosiaalitoimen päättäjille, jotka vastaavat myös kunnan lastensuojelupalvelujen hankinnasta. Kartoitan kyselyn avulla perhe- ja lastensuojelupalveluiden ja eteenkin alan ostopalveluiden tarvetta Korona Perhepalvelut Oy:n tulevalla toiminta-alueella.

Tarvitsen siis opinnäytetyöni valmistumiseen apuanne ja pyydän, että vastaisitte kyselylomakkeen kysymyksiin 5.11.2015 mennessä. *Palautathan vastauksesi kyselylomakkeen ohessa lähettämässäni vastauskuoressa.* Päädyin kyselylomakkeeseen, koska ajattelin siihen vastaamisen sopivan haastatteluja paremmin kuntien sosiaalitoimen kiireiseen aikatauluun. Mikäli vastaisit kysymyksiini mieluummin kasvotusten, voimme sopia haastatteluajan.

Vastaan mielelläni kyselylomakkeesta tai opinnäytetyöstäni heränneisiin kysymyksiin.

Kiitän suuresti vaivannäöstänne!

Ystävällisin terveisin,

Maria Uuppo

maria.uuppo@xxxxxxx.xx, gsm. xxx-xxxxxxx

Kysely kuntiin avohuollon lastensuojelu- ja muiden perhepalvelujen tarpeesta

**Kysely kuntanne avohuollon lastensuojelu- ja muiden perhepalvelujen tarpeesta**
(Jatka vastaustasi tarvittaessa kääntöpuolelle)

- **Vastaajan perustiedot:**

Virkanimikkeesi ja kunta, jossa työskentelet: _____

Kuvaile lyhyesti työtehtäviäsi:

_____

_____

_____

- **Perustiedot kunnan lastensuojelu- ja perhepalveluista:**

Mitä ennaltaehkäiseviä perhepalveluja kunnassanne on kunnan itse tuottamana, ostopalveluna hankittuna tai kolmannen sektorin tuottamana? (esim. kotipalvelu, seurakunta, järjestöt)

_____

_____

_____

Lastensuojelun asiakasmäärä kunnassanne/vuosi _____,
joista avohuollossa _____

Lastensuojelun perhetyön asiakasperheiden lukumäärä kuukaudessa _____

Lapsiperheiden kotipalvelun asiakasperheiden lukumäärä kuukaudessa _____

Kuvaile kunnan lastensuojelun avohuollon tukitoimia: (mitä tukitoimia käytössä ja missä määrin)

_____

_____

_____

_____

Käytetäänkö kuntanne lastensuojelu- ja perhepalveluissa työparityöskentelyä? Jos käytetään, niin millaisissa tilanteissa?

_____

_____

Miten jälkihuolto on järjestetty kunnassanne?

_____

_____

_____

- **Kunnassa käytettävät lastensuojelun ostopalvelut:**

Mitä palveluja kunnassanne ostetaan lapsiperheille tai nuorille yksityisiltä palveluntuottajilta?

_____

_____

_____

Ostopalveluiden asiakasmäärä kunnassanne/kuukausi tai vuosi _____

Kuvaile kuntanne perhe- ja lastensuojelupalveluiden hankintaprosessia: (esim. kilpailutus, palvelun hankinta vuodeksi kerrallaan/asiakaskohtaisesti…)

_____

_____

_____

Arvioi ostopalveluiden tarvetta kunnassanne jatkossa: (rastita oikea vaihtoehto)

Ostopalveluiden tarve pienempi _____, saman suuruinen_____, suurempi _____ kuin tällä hetkellä.

Painottuuko ostopalveluiden tarve kunnassanne johonkin tiettyyn ajankohtaan? (esim. iltoihin tai viikonloppuihin, kesäaikaan)

_____

_____

- **Kunnan perhe- ja lastensuojelupalveluiden tarve jatkossa:**

Millaisille perhe- ja lastensuojelupalveluille kunnassanne ylipäätään koet jatkossa olevan tarvetta ja missä määrin? (esim. kotipalvelu, siivousapu, intensiivinen perhetyö, vauvaperheiden perhetyö, vanhemmuuden arviointi, nuorten palvelut, vertaistuki)

_____

_____

_____

_____

Onko kunnassanne tarvetta sellaisille palveluille, joita ei tällä hetkellä järjestetä lainkaan julkisen tai yksityisen sektorin toimesta? Jos on, niin minkälaisille palveluille?

Miten arvioit tulevan Sote-uudistuksen vaikuttavan kuntanne perhe- ja lastensuojelupalveluihin?

Suosittelisitko nykytilanteessa yksityisen lastensuojelun avopalveluja sekä ennaltaehkäiseviä perhepalveluja tuottavan yrityksen perustamista kuntanne lähialueelle?

Mitä neuvoja haluaisit kyseistä yritystä suunnitteleville antaa?

Kiitos vastauksestasi

LIITE 5

Suunnittelupalaverien muistiot

## Koronan tapaaminen 10.3.2015

Läsnä: Xxx Xxxxxx, Xxxxx Xxxxx ja Maria Uuppo

1. Päätimme, että yhtiömuoto on osakeyhtiö ja kolmella osakkaalla mennään.
2. Keskustelimme osakassopimuksen ehdoista ja mahdollisuudesta, että Xxxxx lähtisi mukaan toiminimellä.
3. Xxxxx miettii osakassopimusta varten – kuinka monta tuntia viikossa/kuussa pystyy tekemään työn ohessa, -missä vaiheessa hän jää virkavapaalle, -kuinka pitkä on virkavapaa ja – mitä virkavapaan jälkeen
4. Xxxxx jää näillä näkymin opintovapaalle 2.4. alkaen
5. Xxx ottaa selvää työttömyysturvastaan osakassopimusta varten (mikä on se aikaväli jona yrityksen täytyy lähteä tuottamaan, jotta ei jää työttömyysetuuksien ulkopuolelle)
6. Pohdimme alustavasti työnohjaajaa. (Xxxxx Xxxxxxxxxx, Xxxxx Xxxxxx.)
7. Aloittelimme logon hahmottelemista ☺.
8. Pohdimme yrityksen nimeä. Koronalla mennään toistaiseksi, mutta jos parempi ehdotus löytyy, on se mahdollista vielä vaihtaa tai jos rekisteröinti ei onnistu sitten keksimme uuden nimen.
9. Teimme toimintasuunnitelmaa, miten asioissa edetään
    1) Liiketoimintasuunnitelma 18.3.
    2) Laskelma kuntoon
    3) Osakassopimuksen tekeminen lakimiehen kanssa. Siinä määritellään mm. palkkaus, työvelvoite, osakkuuden myynti ja osto-oikeudet, osakkuuden hinta, yrityksen lopettamishetki, jos asiakkaita ei tulekaan
    4) Sopimus psykologi Xxxx-Xxxxx Xxxxxxxxxxx kanssa
       – miten konsultointi käytännössä toimii, laskutus, hinta
       – saadaanko nimeä käyttää markkinoinnissa ja/tai kotisivuilla
    5) Xxx tekee starttirahahakemuksen
    6) Ilmoitus kunnalle ja Aville
       Lea ottaa selvää tarvitseeko tehdä kaikille kunnille vai ainoastaan ”kotikunnalle” ja saako toiminnan aloittaa ennen Avin ”päätöstä”
    7) Postiosoitteen ottaminen (selvitetään hinta)
    8) Esitteiden, logon ja kotisivujen tekeminen
    9) Pankkitilin avaaminen ja osakepääoman maksu
    10) Budjetin tekeminen ja rahaliikenteestä sopiminen
    11) Yrityksen rekisteröiminen
    12) Markkinointi
    13) Vakuutusten ottaminen.
        Xxx selvittää hyvissä ajoin tarjouksia vakuutusyhtiöiltä ja mitä vakuutuksia kunnat vaativat, milloin vakuutus alkaa jne. Vakuutuksia, joita mietittiin: oikeusturvavakuutus, yrittäjän tapaturmavakuutus, asiak-

kaan vakuutus, vahinkovakuutus. Vakuutusyhtiöitä: Tapiola, Pohjola, Ifi, Lähivakuutus. Xxxxx pyytää tarjouksen Pohjolasta.

## Koronan tapaaminen 5.4.2015

Läsnä: Xxx Xxxxxx ja Maria Uuppo

- Tapasimme Forssassa Xxxxx Xxxxxxxx ja keskustelimme Xxxxxx mahdollisesta osakaskumppanuudesta. Sovimme, että Xxxxx ei tällä hetkellä lähde osakkaaksi omasta henkilökohtaisesta tilanteestaan johtuen. Teemme hänen kanssaan kuitenkin myöhemmin yhteistyötä joko konsultoiden tai Xxxxxx toimien omalla toiminimellä.
- Edellisen tapaamisen jälkeen on selvinnyt, ettei Xxxxx lähde yritykseen osakkaaksi.
- Päätämme Xxxx kanssa perustaa yrityksen kahdestaan, osakeyhtiönä.

## Koronan tapaaminen 22. ja 28.4.2015

Läsnä: Xxx Xxxxxx ja Maria Uuppo

- Laadimme liiketoimintasuunnitelmaa

## Koronan tapaaminen 5. ja 19.5.2015

Läsnä: Xxx Xxxxxx ja Maria Uuppo

- Aiheena palveluiden hinnoittelu ja logon työstäminen

## Koronan tapaaminen 25.5.2015

Läsnä: Xxx Xxxxxx ja Maria Uuppo

- Teimme prosessikuvausta. Jatkamme sen työstämistä myöhemmin.

- Laadimme haastatteluteemat parastamiskumppaneille:

  * Yrityksen perustiedot: koska perustettu, henkilöstömäärä, toiminta-ajatus, asiakasmäärä kuukaudessa, toiminta-alue, keskimääräinen aika/käyntikerta
  * Yrityksen palvelut: mitä palveluja, palveluiden hinnoittelu, palvelupaketit, palveluiden räätälöiminen tarpeen mukaan, mille palveluille erityisesti kysyntää,
  * Palveluiden prosessit
  * Palveluiden muutos- ja kehittämistarve: palveluiden kehittämistapa, palautteen kerääminen: asiakasperheet/tilaajataho, miten, kuinka usein, miten hyödynnetään
  * Palveluiden markkinointi: miten markkinoidaan: kanavat, tavat, kulut, hyötysuhde
  * Työn toteuttaminen käytännössä: pari-/yksilötyöskentely, menetelmät

* Mitä haasteita teillä on yrittämisessä ollut? Miten olette niistä selvinneet?

## Koronan tapaaminen 2.ja 9.6.2015

Läsnä: Xxx Xxxxxx ja Maria Uuppo

- Aiheena esitteen tekeminen

## Koronan tapaaminen 17.ja 22.6.2015

Läsnä: Xxx Xxxxxx ja Maria Uuppo, lomakkeiden listaus

- Aiheena työkalusalkun/välineidemme läpikäyminen

## Koronan tapaaminen 30.6.2015

Läsnä: Xxx Xxxxxx ja Maria Uuppo

- Teimme Finnveralle lainahakemuksen

## Koronan tapaaminen 7.7.2015

Läsnä: Xxx Xxxxxx ja Maria Uuppo

- Selvitimme kotisivujen laadinnan hintoja sekä mahdollisuuksia. Pohdimme ja selvittelimme myös mahdollisuutta laatia kotisivut itse. Asiasta ei tehty vielä päätöstä, koska se ei ole ajankohtainen. Otamme kotisivujen työstämisen työnalle sitten, kun yrityksellä on jo jonkin verran asiakkaita.

## Koronan tapaaminen 11.8.2015

Läsnä: Xxx Xxxxxx ja Maria Uuppo

- Kävimme Finnveran toimistolla tapaamassa lainavirkailijaa. Tieto lainan saamisesta tulee viikon kuluessa.
- Päätimme tehdä viikon aikana soittokierroksen lähikuntiin (Salo, Loimaa, Forssa, Jokioinen, Ypäjä, Humppila, Tammela, Oripää, Marttila, Koski Tl, Lieto) ja kartoittaa tarjoamiemme palveluiden kysyntää.
- Edellisten pohjalta teemme päätöksen yritystoiminnan aloittamisen ajankohdasta.

## Koronan tapaaminen 24.8.2015

Läsnä: Xxx Xxxxxx ja Maria Uuppo

- Päätimme siirtää yrityksen rekisteröimisen ja toiminnan aloittamisen tammikuuhun 2016.
- Soitto Finnveralle. Varmistimme, että lainapäätöstä voi siirtää ensi vuodelle. Tämä onnistuu. Uusi yhteydenotto Finnveraan joulukuussa 2015.
- Sovimme, että jatkamme tapaamisia viikoittain.
- Laitoimme tiedotteen soittamiimme kuntiin toiminnan siirtymisestä. Lisäksi päätimme, että sovimme syksylle tapaamiset psykologin ja psykiatrisen sairaanhoitajan kanssa, joiden kanssa teemme konsultointisopimukset. Sovimme tapaamisen myös tilintarkastajan kanssa syksylle.
- Syksyn aikana tarkoituksenamme on muokata Koronan esitettä, lähinnä oman osaamisemme esille tuomisen osalta, sekä laatia erilaisia palvelupaketteja (esim. intensiivityö).
- Kävimme läpi syksyn aikana järjestettäviä koulutuksia. Tarkoituksenamme päivittää ensiapukoulutustamme sekä osallistua luentosarjaan, jossa tutustutaan erilaisiin terapia- ja työskentelymuotoihin, joilla pyritään edistämään mielen ja kehon hyvinvointia. (mindfulness, NLP, life coach, ratkaisukeskeisyys). Xxxxx osallistuu myös tietoinen läsnäolo lapsen kanssa koulutukseen ja Xxx opiskelee mahdollisesti lisää yrittäjyydestä. Keväällä 2016 tarkoitus osallistua Hyvinvointia ja terveyttä valokuvista –koulutukseen.

## Koronan tapaaminen 31.8.2015

Läsnä: Xxx Xxxxxx ja Maria Uuppo

- Kävimme läpi huomista tapaamista Marttilan kunnan sosiaalitoimistossa. He ovat ottaneet yhteyttä 25.8 ja ehdottaneet tapaamista.
- Korona Perhepalvelut Oy:n toiminnan arvojen kirjaaminen.

## - Koronan tapaaminen 15.9.2015

Läsnä: Xxx Xxxxxx ja Maria Uuppo

– Aiheena yhteenvetoa, suunnittelua: ”Missä mennään?”

## Koronan tapaaminen 28.9.2015

Läsnä: Xxx  Xxxxxx ja Maria Uuppo

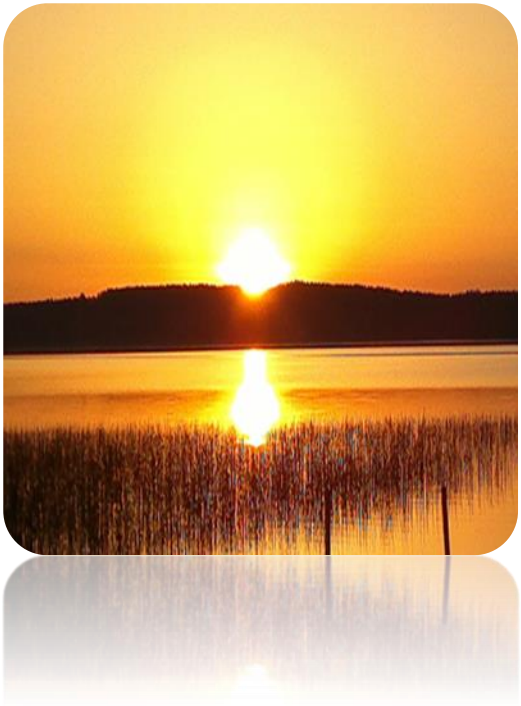
- Aiheena: Koronan intensiivityön suunnittelua

## Koronan tapaaminen 8.10.2015

Läsnä: Xxx  Xxxxxx ja Maria Uuppo

- Psykologi Xxxx-Xxxxx Xxxxxxxxxxx tapaaminen

# Korona Perhepalvelut Oy:n palvelukansio



KORONA PERHEPALVELUT OY

– pitävät perheet yhteiskunnan ytimessä –

☼ Korona Perhepalvelut Oy:n esite, palvelut, powerpoint-esittely, perhetyön asiakasprosessin kuvaus, intensiiviperhetyö