



Viestintä perhekeskus kehittämisen tukena

Mirva Illi-Lampio

2020 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Viestintä perhekeskus kehittämisen tukena

Mirva Illi-Lampio

Johtaminen ja kehittäminen sosi-
aali- ja terveysalan muutoksessa

Opinnäytetyö

Kesäkuu 2020

Mirva Illi-Lampio

Viestintä perhekeskus kehittämisen tukena

Vuosi 2020 Sivumäärä 549

Opinnäytetyössä kuvataan perhekeskuksen kehittämistä viestinnän keinoin. Perhekeskus kehittämisen tueksi kehitetään viestintäsuunnitelma. Suunnitelman avulla tuetaan vaikuttavaa viestintää ja perhekeskus toimintamallin käyttöönottoa maakuntaan.

Perhekeskus tuottaa lapsiperheille varhaisen tuen palveluita ja kokoaa jo olemassa olevia palveluita helpommin saataville. Perhekeskus on toisaalta kuvaus ja koonti lapsiperhepalveluista. Perhekeskus on verkostomainen työtapa toteuttaa varhaisen tuen palveluita 212 000 asukkaan maakunnassa.

Opinnäytetyö toteutettiin laadullisia toimintatutkimuksen elementtejä noudattaen, yhdistämällä teoria, tutkimus ja käytäntö. Tutkimuksessa toteutettiin kysely perhekeskustoimijoille. Tutkimusaineistona käytettiin Lape-muutosohjelman (Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma) aikana kerättyä asiakasaineistoa liittyen uusien palveluiden kehittämiseen. Toimintatutkimuksessa kehittäminen toteutettiin yhteiskehittämisen periaatteella.

Keskeisintä tuloksien tarkastelussa oli se, että viestinnällä vaikuttaminen perhekeskus kehittämisessä on tärkeää. Viestinnällä on suuri rooli asenne- ja kulttuurimuutoksen aikaansaamisessa. Viestintä kuuluu kaikille perhekeskustoimijoille ja sen edistäminen omalla toimialueella on esimies ja johtamistyön tehtävä. Tuloksista voidaan myös todeta tärkeitä seikkoja kuten dialogisuuden merkitys ja sen ylläpitäminen arkityössä ja tiedon jakaminen työntekijöille.

Viestintäsuunnitelma on tukemassa perhekeskuskehittämistä ja se on otettu käyttöön toimijoiden arkityöhön tukemaan viestinnän toteutumista. Viestinnästä vastuut on sovittu toimijoiden kesken ja viestintään on kehitetty uusia viestintäkanavia suunnitelmallisesti.

Mirva Illi-Lampio

Communication in Support of Family Center Work

Year

2020

Pages

549

In this action research, the development of a family center utilizing communication will be described. A communication plan will be developed in support of the family center work. The plan will support action communication and the introduction of the family center operating model in the province.

Family center produces early support services to families and assembles services more readily available. Family center is on the other hand a description and collection of family services. Family center is a network-like way to implement early support services in a 212 000 resident province.

The thesis is a qualitative action research. It combines theory, research and practise. In this study, an inquiry was implemented to the family center workers. It was possible to use some research material that was collected from the Lape transformation program (transformation program of child and family services). This action research was implemented using the principles of co-development.

It is very important in the family center development that the communication will influence. That was one of the key elements in the study. The communication has a very significant role in attitude and culture change. Communication belongs to everyone and its promotion will be the job of the supervisor and the management. Based on the study results, it can be noted that dialog is important in every day working. It is the role of the leader to share information.

A communication plan has been put into operation. It has been introduced to the everyday work to get support to the realization of communication. The responsibility of the communication has been shared and new communication channels have been developed.

Keywords: Communication, family center, action research

Sisällys

1	Johdanto	7
2	Perhekeskus lapsiperheiden tukena	8
2.1	Toimintamallin kehittyminen Lape- ohjelman aikana	8
2.2	Palvelurakenteen muutos.....	9
2.3	Tiedolla johtaminen muutoksessa	10
2.4	Perhekeskustoimintamallin integroituminen maakuntaan.....	11
2.5	Viestinnän haasteellisuus perhekeskustyössä	12
2.6	Viestintä ja strategiset tavoitteet organisaatioissa	13
3	Toimintatutkimus kehittämistoiminnan tutkimusstrategiana	13
3.1	Kohdeorganisaatio	14
3.2	Opinnäytetyön tutkimuskysymykset ja tavoitteen asettelu	15
3.3	Laadullinen toimintatutkimus pohjana kehittämistyölle.....	15
3.4	Yhteiskehittämisen toimintatutkimuksessa	17
4	Viestintäsuunnitelman kehittämisprosessi	17
4.1	Ensimmäinen sykli viestintäsuunnitelman kehittämisessä	18
4.2	Toinen sykli kehittämisprosessissa	19
4.2.1	Ensimmäinen työpaja perhekeskustoimijoille.....	20
4.2.2	Lape-yhteistyöryhmän workshop	21
4.2.3	Toinen työpaja perhekeskus koordinaatioryhmälle	22
4.3	Kolmas sykli viestintäsuunnitelman toteuttamisessa	24
5	Kyselytutkimus viestinnän kehittämisprosessin tukena	25
5.1	Kyselyn tuloksia	25
5.2	Kyselyn tarkastelua	31
5.3	Tutkimusaineiston analysointi	32
5.3.1	Ensimmäisen syklin kuvaus	32
5.3.2	Toisen syklin kuvaus	33
5.3.3	Kolmannen syklin kuvaus	34
6	Toimintatutkimuksen tuloksia.....	35
6.1	Tulosten tarkastelua asiakkaan näkökulmasta.....	35
6.2	Tulosten tarkastelua henkilöstön näkökulmasta	35
6.3	Sidosryhmien näkökulma tulosten tarkastelussa	36
6.4	Yhteenveto tuloksista	36
7	Pohdinta ja johtopäätöksiä	37
7.1	Johtopäätelmiä.....	39
7.2	Toimintatutkimuksen eettisyys ja luotettavuus	40
	Lähteet	42

Kuviot	45
Liitteet.....	46

1 Johdanto

Perhekeskustyön rakenne alkoi muodostua Päijät-Hämeessä, Lape-muutosohjelman aikana vuosina 2017-2018. Lape-muutosohjelma tuotti kuvauksen lapsiperhepalveluiden kehittymisestä ja integraatiomahdollisuuksista. Perhekeskuksen tehtävänä on integroida palveluita lähellä asiakasta tuotettavaksi. Palveluiden integraatio edellyttää työ- ja toimintakulttuurin muutosta sekä palveluiden uudelleen tarkastelua. Perhekeskustoiminnan muotoutumisessa on tärkeää poikkihallinnollinen johtaminen sekä yhteen johtaminen, joita on kehitetty johtamisen työpajoissa Lape-muutosohjelman aikana. (Åstedt 2018, 10.)

Perhekeskustyötä on lähdetty kehittämään yli 212 000 asukkaan maakunnassa. Perhekeskus kehittämisen on jatkunut Lape-muutosohjelman päättymisen jälkeen perhekeskuksen johtamisen rakenteen myötä kehittyen. Perhekeskus kehittämisessä on päätetty edistää toimintakulttuurin muutosta vahvistamalla viestintää ja toteuttamalla perhekeskus kehittämisen tueksi viestintäsuunnitelma.

Toimintatutkimuksessa kuvattiin viestintäsuunnitelman toteuttamisen prosessi perhekeskus kehittämisessä. Tutkimusaineistoa kerättiin perhekeskus kehittämisen viestinnän tilanteen kartoituksella perhekeskus koordinaatioryhmältä, kyselyllä perhekeskus toimijoille sekä työpajoilla. Tutkimuksessa käytettiin observointia eri vaiheissa. Laadullisessa toimintatutkimuksessa yhdistettiin teoriaa, käytäntöä ja tutkimustietoa erilaisia menetelmiä hyödyntäen (Heikkinen 2010, 17).

Teoreettista viitekehystä raamitti Halmeen, Kekkosen ja Perälän (2012) raportti perhekeskus kehittämisestä Suomessa (Halme, Kekkonen & Perälä 2012). Perhekeskus kehittämisen ulottuvuuksina on ollut viestinnän ja vaikuttavuuden vahvistuminen sekä palvelurakenteen ja toimintakulttuurin muutos perhekeskuksen kehittämisessä.

Toimintatutkimuksen myötä viestintäsuunnitelma otettiin perhekeskus kehittämisen tueksi käyttöön ja viestinnän kautta on saatu vahvistettua perhekeskustyön juurtumista maakuntaan. Perhekeskustyön kehittäminen jatkuu edelleen ja viestintä tukee tiedon välittämisessä eri toimijoiden välillä. Tiedottamisesta on tullut strukturoidumpaa ja eri kohderyhmille on luotu erilaisia tapoja viestiä palveluiden kehittämisestä.

Johtamis- ja esimiestyön sitoutuminen perhekeskusverkostossa perhekeskustyön kehittämiseen tukee tiedon välittämistä ja uusien toimintojen edistämistä. Uusien palvelumallien kehittäminen on myös edistynyt perhekeskuskehittämisessä. Asenne- ja kulttuurimuutoksen edistäminen viestinnän keinoin toteutuu yhteistyössä toimijoiden kesken.

2 Perhekeskus lapsiperheiden tukena

Perhekeskus kokoaa yhteen lapsiperheiden palveluita monialaisesti toteutettuna ja matalalla kynnyksellä saatavaksi. Perhekeskus kehittämisen tavoite on palveluiden saatavuuden helpottaminen, ehkäisevän työotteen avulla tuotetuksi. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen tutkimuksessa, Halme ym. (2012) tutkivat perhekeskusten kehittymistä Suomessa. Tutkimuksen mukaan lapsiperheiden hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen oli ensimmäinen tavoiteltava asia perhekeskusta mietittäessä. Hyvinvoinnin edistämisen näkökulmasta, vanhemmuuden tuki on yksi tärkeimmistä perhekeskuksen tehtävistä. Perhekeskuksen toiminta ja kehittämistyö ulottuu myös kohtaamispaikkatyöhön. Perhekeskus on siis sekä fyysinen tila, että verkostomainen työtapa. Kohtaamispaikat ovat perhekeskuksen lähipalveluita tuottava toimintaa. Kohtaamispaikkatyötä tehdään verkostomaisella työotteella, mutta työtä tehdään myös erilaisissa kohtaamispaikoissa eri toimijoiden järjestämänä. Kohtaamispaikat liittyvät perhekeskuksen toimintaan tiiviisti. Kohtaamispaikka vahvistaa osallisuutta, vuorovaikutusta ja perheen voimavaroja. Lapsiperheille suunnattujen kohtaamispaikkojen tehtävinä on tukea ja edistää lapsiperheiden hyvinvointia ja yhteisöllisyyttä. (Kekkonen, 2019.)

Vertaistuen merkitys kohtaamispaikkatyöhön liittyen on myös yksi perhekeskuksen kehittämistehtävistä. Varhaisen tuen tarjoaminen perhekeskustyössä on merkityksellistä raskausajasta lähtien. Erityisen tuen tarjoaminen varhaisessa vaiheessa tunnistettuihin vanhemmuuden haasteisiin nähtiin myös perhekeskuksen tehtäväksi ja myös mielenterveydellisiin haasteisiin tuen tarjoaminen laajasti kuntalaisille on perhekeskuksen tehtävä. Perhekeskus työn vakiinnuttaminen osaksi peruspalveluita, matalalla kynnyksellä tuotetuksi, turvaisi myös harvaan asuttujen alueiden varhaisen tuen saamisen. Peruspalveluiden vahvistumisella korjaavan työn osuus voidaan saada pienemmään ja sitä kautta kustannusten aleneminen. (Halme, Kekkonen & Perälä, 2012, 45-47.)

Perhekeskustyössä keskeistä on lapsiperhepalveluiden integraatio. Integraatio on parhainta silloin, kun tavoitteet ovat yhteneväisiä ja integraatio voidaan toteuttaa ilman kompromisseja. Kumppanuuksien löytäminen ja niiden kautta integroituminen on perhekeskustyössä olennaista. Verkostomaisessa työotteessa, jota perhekeskustyö on, tarvitaan yhteisiä sopimuksia ja yhteistä koordinaatiota (Kinnunen 2019, 30-33).

2.1 Toimintamallin kehittyminen Lape- ohjelman aikana

Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma Lape oli vuosina 2017-2018 aktiivinen Päijät-Hämeen maakunnan alueella. Lape tähtäsi lapsiperhepalveluiden uudistamiseen ja varhaisen

tuen vahvistamiseen sekä asiakaslähtöisyyttä vahvistaen integroimaan lapsiperhepalveluita toimiviksi kokonaisuuksiksi (Owalgroupp 2019, 3). Lape muutosohjelman edistymistä maakunnissa ohjasi kansallisella tasolla Sipilän hallituksen ohjelma.

Kaste-hanke oli yhteiskunnallisesti merkittävä lapsiperhepalveluita kehittävä hanke vuosina 2008-2011 sekä 2012-2015. Kaste-hanke tähtäsi jo tuolloin palvelurakenteen uudistamiseen ja hyvinvointierojen kaventamiseen perheillä. Kaste-hankeen tavoitteena sekä lape- muutosohjelmankin tavoitteena oli lisätä ennaltaehkäisevän työn merkitystä ja varhaisen tuen palveluita (Nikander, Tuominen-Thuesen ja KPMG 2016, 6).

Keskeistä perhekeskustyössä on asenne- ja työkuulttuurin muuttuminen. Yhdessä tekeminen ja asiakaslähtöisyyden periaate ohjaavat perhekeskustyön kehittymistä. Perhekeskus kehittämissä puhutaan yhdyspinta työskentelystä. Yhdyspinta työskentely on eri toimijoiden yhdessä tekemistä ja työhön liittyy yhteinen asiakas ja yhteisiä teemoja työn toteuttamisen kannalta. Yhdyspinta osaamisen kehittyminen edellyttää edelleen tukea työn kehittämissä hankekauden päätyttyäkin. Perhekeskusverkosto tukee alueellisia yhdyspinta kehittämisen tehtäviä. (Aula 2019,7.)

2.2 Palvelurakenteen muutos

Palvelurakenteen uudistus tarkoittaa lapsiperhepalveluissa toimimista uudella tavalla. Tämän uuden toimintatavan käyttöönotto edellyttää niin johtamiselta kuin työntekijöiltä asenne- ja kulttuurimuutosta. Asenne- ja kulttuurimuutoksessa tarvitaan muutoksen onnistumiseksi uusien toimintatapojen etsimistä ja käyttöönottoa. Perhekeskus kehittämissä puhutaan tavasta tehdä totuttuja asioita toisin kuin ennen. On opeteltava uusia toimintatapoja vanhojen totuttujen tilalle. Perhekeskuskehittämissä palvelurakenteen muutos liitetään ajatukseen yhdyspintatyöskentelystä. Yhdyspintatyöskentelyssä eri ammattilaisten tulee ymmärtää eri toimijoiden osaaminen ja osaamisen hyödyntäminen lasten ja perheiden arjessa yhdyspinnoilla. Yhdyspinnoilla tehtävää yhteistyötä perheiden hyvinvoinnin edistämiseksi tulee kehittää ja suunnitella eri toimijoiden välisessä yhteistyössä. Yhdyspintaosaamista voidaan kehittää jo olemassa olevia hyviä käytänteitä esiin nostamalla. Yhdyspintaosaamisen kehittäminen tukee ammattilaisten asenne- ja työkuulttuurin muutosta ja mahdollistaa uusien toimintamallien käyttöönottoa yhdyspinnoilla tehtävässä yhteistyössä lapsen ja perheen hyvinvoinnin edistämiseksi. (Heinonen, Ikonen, Kaivosoja & Reina, 2018, 27-29.)

Perhekeskustyössä henkilöstön yhteisen osaamisen kehittämistä tulisi tuoda näkyväksi. Varhaisista vuorovaikutusta, vanhemman ja lapsen välistä kiintymissuhdetta sekä voimavaraistavia kasvatuskäytäntöjä vahvistaen peruspalvelut toisivat lisää tukea vanhemmuuteen. Peruspalveluiden vahvistaminen edellyttää hallinnonalat ylittävää johtamista. Vaikuttavuuden arviointia tulisi myös kehittää, arvioitaessa toimintojen vaikutusta perheiden hyvinvoinnin lisääntymisessä. (Halme ym. 2012, 65.)

Perhekeskustoiminnassa on keskeistä asenne- ja kulttuurimuutos. Asenne- ja kulttuurimuutoksen löytyminen ja yhteensovittaminen työkulttuurien muutoksessa on olennaista. Perhekeskustoiminnassa integroidaan palveluita, mutta myös erilaisia työkulttuureita. Jokainen toimija tuo uuteen kulttuuriin oman historiansa ja toimintatapansa. Näitä yhteensovitetaan ja luodaan uutta kulttuuria vastaamaan nykypäivän perheiden haasteisiin. (Kurki 2000, 19-21.)

2.3 Tiedolla johtaminen muutoksessa

Perhekeskuskehittämisessä yhteensovittavan johtamisen mallin tarkoituksena on pyrkiä tuottamaan lapsille, nuorille ja perheille oikea-aikaisia ja matalalla kynnyksellä tuotettuja palveluja. Kuntatasolla tuotettujen palveluiden kokonaisvaltainen tarkastelu ja kehittäminen vahvistuu yhteensovittavan johtamisen avulla. Yhteensovittavassa johtamisessa monitoimijaisuus korostuu ja yli hallinnonalat ulottuva johtaminen tukee henkilöstökehittämistä. (Halme ym. 2012, 15.)

Muutoksessa tarvitaan tietoa ja tiedolla johtamista. On sekä esimiestason ja johdon, mutta myös työntekijöiden vastuulla perehtyä ajankohtaiseen tietoon ja uusiin suuntauksiin sekä pysyä mukana hallituksen linjauksissa. Tiedolla johtaminen edellyttää tehokkaan ja vaikuttavan viestinnän kehittämistä. Viestintä on monitoimijaisessa lapsiperhepalveluverkostossa ollut suuri haaste, johon on ollut toisinaan vaikeaa vastata. Viestintää monilla eri tasoilla on toisaalta tapahtunut ja sitä on edistetty, mutta viestintä ei ole ollut suunniteltua eikä strukturoitua. Palautetta perhekeskuskoordinaatiolle ja perhekeskustyön kehittämiselle on tullut nimenomaan siitä, että tietoa on hankala löytää ja monikanavaisuus on toisaalta haaste, toisaalta hyvä asia. Haaste se on silloin kun etsitään tietoa ja ei ole selkeää foorumia tai paikkaa mistä tietoa parhaiten löytyisi. Hyväksi monikanavaisuus koetaan siitä syystä, että tieto saadaan mahdollisimman laajalle kohderyhmälle eri kanavia pitkin. Viestinnän tueksi tarvitaan yhteistä keskustelua ja yhteiskehittämistä eri osa-alueiden tueksi. Pelkkä viestintä ei riitä takaamaan asenne- ja kulttuurimuutoksen toteutumista. Yhteinen tekeminen eri perhekeskustoimijoiden välillä tukee muutostyötä ja yhteistä kehittämistä. Tarkoituksena perhekeskustyössä on vahvistaa yhteistyötä yhteisen asiakkaan tilanteen edistämiseksi. Perhekeskustoiminnan kautta asiakkaan tulee saada hyvinvointia edistäviä palveluita keskitetysti eri toimijoiden tuottamana (Hastrup, Pelkonen, Normia ja Ahlsten, 2019).

Kaikkia hallinnonaloja sitova palvelukokonaisuuksien yhteensovittamisen velvoite, luo käyttäjälähtöisen kokonaisuuden ja mahdollistaa perustasolle erityispalveluiden tukea. Kuntia on veloitettu tekemään lakeihin kirjattua yhteistyötä eri palvelun tuottajien kanssa sekä arvioimaan toimintaa yhteisesti. (Halme ym. 2012, 22.)

Yhteensovittavan johtamisen edellytys on pitkäjänteinen kehittäminen sekä kestävän kehityksen ideologian ottaminen osaksi omaa kehittämistyötettä. Hallinnonalojen yhteistyö tukee myös työntekijätason muutostyötä. Muutostyö on osa perustehtävää ja jokapäiväisiä ratkaisuja, asiakasta osallistavasta näkökulmasta. (Halme ym. 2012, 29.)

2.4 Perhekeskustoimintamallin integroituminen maakuntaan

Päijät-Hämeeseen on muodostettu 2019 vuoden alussa perhekeskuksen toimintamalli. Toimintamalli on edennyt kehittämisvaiheeseen, jossa on kuvattu perhekeskuksen johtamisen rakenne sekä rekrytoitu perhekeskuskoordinaattori ja perhekeskusvastaavat. Maakuntaan on myös muodostettu perhekeskusalueet, joilla toimii perhekeskustoimijoita verkostomaisella työotteella. Perhekeskustoimijoilla tässä työssä viitataan esim. peruspalveluihin kuten päiväkotia, koulu ja neuvola. Maakunnallinen lape- yhteistyöryhmä ohjaa perhekeskustyötä. Maakunnalliseen ryhmään on kunnat ja hyvinvointiyhtymä sekä 3.sektori nimennyt edustajansa. 3. sektorin toimijoita kuvataan tässä toimintatutkimuksessa sidosryhmänä. Työryhmä on varsin suuri ja siinä toimii laajasti perhekeskustoimijoita maakunnallisesti. Työryhmän verkostomaisella työotteella on tavoitteena juurruttaa perhekeskustyötä kuntatasolla. Yhteistyöryhmästä lähtevä viestintä verkostoille laajentaa perhekeskustietouden leviämistä ja hyvien olemassa olevien käytänteiden laajenemista maakunnalliseksi toiminnaksi. Perhekeskuksen johtotiimi on hyvinvointiyhtymän toimijoiden muodostama ryhmä, jossa pyritään edistämään perhekeskustyötä hyvinvointiyhtymän tasolla.

Perhekeskuskoordinaattori ja perhekeskusvastaavat tekevät alueellista työtä perhekeskusalueilla ja edistävät perhekeskustyötä kuntatasolla ja hyvinvointialueilla. Hyvinvoinnin ja terveyden edistämistyö on vahva kivijalka perhekeskustyössä ja tällä rakenteella pyritään turvaamaan työn kehittyminen ja palvelurakenteen muutos asiakaslähtöiseen suuntaan (Kuva 1).

Lape-muutosohjelma oli kansallisesti ohjattua ja sen ohella perhekeskustyö on muodostunut maakuntiin. Muutosohjelma edisti perhekeskustyön vahvistumista ja sitä jatketaan myös Sanna Marinin hallituksen kaudella, lapetyön edistämisenä maakunnissa. Perhekeskustyötä edistetään ja ennaltaehkäiseviä palveluita kehitetään perhekeskusmallin mukaisesti helposti saataville. (Hallitusohjelma 2019,147.)



Kuva 1: Perhekeskustoimintamallin johtamisen rakenne (Åstedt 2018,11)

2.5 Viestinnän haasteellisuus perhekeskustyössä

Lape-muutosohjelman aikana sekä perhekeskustyön alettua 2019 Päijät-Hämeessä, perhekeskuskoordinaatioryhmälle tuli eri yhteyksissä työntekijöiltä tietoa, että perhekeskuskehittämisestä ei tiedetä riittävästi. Perhekeskustyö sekä jo edeltävä Lape-muutosohjelmatyö, ei tavoittanut riittävästi työntekijätasoa tai sen koettiin jäävän irralliseksi osaksi peruspalveluiden kehittämistä. Viestinnälliset kanavat olivat moninaisia ja strukturoituja, mutta viestintä ei ole tavoittanut toiminnassa työntekijöitä riittävällä tasolla. Sidosryhmät ovat myös antaneet palautetta viestinnän puutteellisuudesta tai riittämättömyydestä.

Viestinnällä pyritään vaikuttamaan viestinnän vastaanottajaan. Se mitä halutaan viestiä, tulee miettiä ennen viestinnän toteuttamista. Viestintä on suunniteltava miettimällä, minkä ryhmän toimintaan halutaan vaikuttaa, onko kyseessä työntekijät, yhteistyökumppanit vai asiakkaat. Viestin vastaanottajien keskinäinen dialogi muodostaa käsityksen viestinnän tuottamasta maineesta tai sanomasta. (Juholin 2010, 105.)

Viestinnän haasteellisuutta on pohdittu myös siitä näkökulmasta, onko viestinnän kohteet perhekeskustyössä käyttäneet aikaansa perehtyäkseen jaettuihin aineistoihin ja materiaaleihin.

Usein on tullut esiin myös se, että aineistoa ja materiaalia on jaettu esimiesten tai johdon taholta, mutta sitä ei ole luettu eikä siihen ole perehdytty. Yhteiskunnallinen palvelurakenteen muutos on myös työntekijävastuista. Työntekijän ammatillisen kehittymisen edistäminen edellyttää erilaisiin alan julkaisuihin ja materiaaleihin tutustumista.

2.6 Viestintä ja strategiset tavoitteet organisaatioissa

Viestinnän tulee olla linjassa organisaation strategisten tavoitteiden kanssa, tällöin voidaan puhua strategisesta viestinnästä. Viestinnän strateginen tavoitteellisuus toteuttaa strategiaa, jonka organisaatio on luonut toiminnalleen. Usein organisaatioiden strateginen työ heikentyy, koska viestintä ei ole linjassa strategian kanssa. On eri asia toteuttaa strategista viestintää kuin viestiä strategiasta, näitä ei pidä sekoittaa. Henkilöstön tulee ymmärtää strategian tavoitteet käytännön työssä, jotta viestintää voidaan toteuttaa strategisista lähtökohdista katsottuna. Strategian toteutuminen ja vaikuttavuuden lisääntyminen viestinnällä on sidoksissa strategisten linjausten ymmärtämiseen. (Koskinen 2016,19.)

3 Toimintatutkimus kehittämistoiminnan tutkimusstrategiana

Tällä kehittämistyöllä luodaan viestintäsuunnitelma Päijät-Hämeen perhekeskustoiminnan kehittämisen tueksi. Toimintatutkimuksen avulla pyritään löytämään hyviä viestinnän kanavia ja strukturoimaan viestinnän tapaa ja keinoja. Tarkoituksena on luoda viestintäsuunnitelma perhekeskus kehittämisen tueksi, jolloin jokainen viestintää toteuttava taho tiedostaa viestinnän vastuun ja mahdollisesti pystyy paremmin sitoutumaan viestinnän toteuttamiseen. Perhekeskustyön kehittäminen edellyttää eri toimijoilta yhdyspinnoilla tehtävää työtä. Yhteinen asiakas ja asiakkaan hyvinvoinnin edistäminen on perhekeskustyössä yhdyspinnoilla tehtävää kehittämistoimintaa. (Heinonen ym.2018, 29.) Kehittämistyö edellyttää mahdollisia organisaatiomuutoksia, toimintamallien ja rakenteiden katsomista uusin silmin. Viestintä on yksi keino vaikuttaa ihmisten asenteisiin ja työkultuurin muuttumiseen. Tällä toimintatutkimuksella ja sen tuottamalla viestintäsuunnitelmalla tullaan vahvistamaan vaikuttavaa viestintää maakunnallisessa perhekeskusverkostossa sekä perhekeskus kehittämistyössä.

Vahvana vaikuttajana asenne- ja kulttuurimuutoksessa on viestintä ja viestinnällä vaikuttaminen. Viestinnän strukturi ja järjestäytyminen toimivaksi kokonaisuudeksi edellyttää viestintäsuunnitelmaa. Viestintäsuunnitelman avulla turvataan ja huomioidaan erilaisten viestinnän kanavien ja sisältöjen hyödyntäminen viestinnän tukena. Viestintäsuunnitelman avulla perhekeskustoimijoille tulee selkeyttä viestinnän toteutumiseen.

Päijät-Hämeen Hyvinvointi yhtymän viestintästrategia luo pohjaa myös perhekeskuksen viestintäsuunnitelman tekemiselle. Viestintästrategia linjaa viestinnän kohderyhmää, viestintäkäytänteitä sekä ketkä viestintää tekevät (Patronen 2018, 3-4).

3.1 Kohdeorganisaatio

Perhekeskuskehittämisessä on kyse yksinkertaisimmillaan palvelurakennemuutuksesta, jonka Jyrki Kataisen hallitus ohjelma aloitti ja jota sen jälkeiset hallitukset ovat sitoutuneesti jatkaneet. Palvelurakennemuutos edistää varhaisen tuen sekä ennaltaehkäisevien palveluiden kehittämistä. (Halme ym. 2012,15).

Lape-muutosohjelman päättyessä 2018 vuoden lopussa Päijät-Hämeen maakuntaan oli luotu perhekeskuksen johtamisen rakenne. Perhekeskuskoordinaatiota toteuttaa Päijät-Hämeen Hyvinvointiyhtymä. Perhekeskus koordinaatioryhmässä toimii perhekeskuskoordinaattori, kolme perhekeskusvastaavaa, Lape-muutosagentti sekä perhekeskus suunnittelija. Suunnittelijan työpanos on osa SOS-lapsikyläsäätiön rahoittamaan kehittämistukea 2019 vuoden loppuun saakka.

Päijät-Hämeen Hyvinvointiyhtymä tuottaa sosiaali- ja terveyspalvelut yli 212 000 asukkaalle maakunnassa. Poikkeuksena Heinola ja Sysmä, jotka tuottavat peruspalvelut itse, lukuun ottamatta erikoissairaanhoidon maakunnallisesti tuotettuna. Perhe- ja sosiaalipalvelut koordinoivat perhekeskustoimintaa ja niiden kautta on toteutettu myös perhekeskustoiminnan rakenne. (Päijät-Hämeen Hyvinvointiyhtymä 2020.)

Lape-muutosohjelman jälkeen perhekeskuskoordinaatio sovittiin toteutettavaksi Hyvinvointikuntayhtymän toimesta. Lape työn kautta ohjataan myös perhekeskustyön edistymistä maakunnan tasolla. Työn tueksi muodostettiin Lape-yhteistyöryhmä. Työryhmään valittiin edustajia kaikista Hyvinvointiyhtymän kunnista. Edustajat edistävät yhteistyöryhmässä sovittuja ja linjattuja asioita kuntatasolla. Ryhmässä on 3. sektorin ja seurakunnan edustajia, joiden kautta perhekeskus kehittämisen linjauksia edistetään omilla toimijatasoilla. Lape-työryhmä toimi koko Lape ajan vuoden 2018 loppuun maakunnassa, mutta 2019 vuoden alussa työryhmä nimettiin uudelleen Lape-yhteistyöryhmäksi ja sen rakennetta tarkasteltiin uudelleen.

Perhekeskustoimijoiden asenne- ja kulttuurimuutos on johtamisen kautta arjen työssä edistävää toimintaa. Elina Kinnunen (2019) kirjoittaa väitöskirjassaan kompleksisuusajattelusta, joka pohjautuu kaaosteoriaan. Kinnunen tuo esiin tutkimuksessaan sosiaali- ja terveysalan muutoksen ja siinä johtamisen. Sosiaali- ja terveysalan muuttuva ympäristö luo kuntajohtajille uusia haasteita selvitä rajapinta-johtamisessa. Keskeistä kuitenkin kaaosteorian kautta asiaa ajatellen on yhteisten toimintalinjojen luominen verkostomaisessa kulttuurissa. Kuntatyö on aiemmin ajateltu vahvasti hierarkisena työnä ja onnistunut verkostojen johtaminen vaatii kehittämistyötä. Työn kulttuurin muuttuessa ammattilaisten voi toisinaan olla haasta-

vaa muuttaa toimintatapojaan, vaikka prosessit muuttuisivatkin. Ammattilaisten osallistaminen suunnitteluun ja kehittämisen motivoi ammattilaisia prosessien muuttuessa. (Kinnunen 2019, 20-23.)

Uudenlaisessa kuntarakenteessa ja perhekeskusviestinnässä tarvitaan ns. hybridijohtamista, josta Kinnunen (2019) kirjoittaa. Kompleksisuudessa johtaminen ja viestintävaikuttavuus korostaa eri sektoreiden välistä yhteistyötä ja uusien toimintamallien johtamista. Hybridijohtajuudessa pitää myös tuntea eri toimijat ja osata hyödyntää toimijoiden vahvuudet ja resurssit. (Kinnunen 2019, 42-44.)

3.2 Opinnäytetyön tutkimuskysymykset ja tavoitteen asettelu

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa viestintäsuunnitelma perhekeskustoimintamallin kehittämisen tueksi.

Tässä toimintatutkimuksessa haettiin vastauksia seuraaviin kysymyksiin:

1. Millaiset tekijät vaikuttavat viestinnässä muutoksen vahvistamiseen perhekeskuskehittämisessä?
2. Miten viestintää on tehokkainta toteuttaa asenne- ja kulttuurimuutoksen aikaansaamiseksi?

3.3 Laadullinen toimintatutkimus pohjana kehittämistyölle

Toimintatutkimuksen avulla pyritään tuottamaan ratkaisu työyhteisöjen haasteisiin. Toimintatutkimuksessa tutkija osallistuu myös muutostyön toteuttamiseen työyhteisössä. (Kananen 2014,11.)

Työskennellessäni perhekeskusvastaavana olin lähellä tämän tutkimuskohteen tutkimuspintaa ja itselleni oli muodostunut kuva viestinnän vaikuttavuudesta ja sen kehittämistarpeesta. Toimintatutkimuksessa tutkija on mukana tutkimuksen edistämässä työyhteisössä ja näin ollen omaa myös tietoa ja kokemusta tutkittavasta ilmiöstä (Kananen 2014,28).

Toimintatutkimus valikoitui parhaimmaksi lähestymistavaksi kyseiseen työelämälähtöiseen kehittämiseen sen osallistavuuden ja muokattavuuden takia. Laadulliselle tutkimukselle tärkeää on todellisuuden kuvaaminen sekä kokonaisvaltaisuus tutkimusta tehdessä (Hirsjärvi ym. 2002, 152). Toimintatutkimus eli aktivoiva osallistava havainnointi osoittautui tälle opinnäytetyölle parhaaksi tutkimusasetelmaksi sen osallistavuuden vuoksi. Tutkijan työskentely tutkimuskohteen kanssa on tässä tutkimuksessa keskeistä. Tutkijana aktivoinnin ja havainnoinnin tavoite on toteuttaa muutosta tutkimuskohteessa. (Vilka 2006.)

Hirsjärvi (2002) on todennut, että tutkijan on tarpeen ja hyvä ymmärtää tutkimuskenttää, jolla toimii. Ymmärtää ilmiöitä ja tapaa, miten toimijat jo ajattelevat tai toimivat. Tuolloin myös on helpompi löytää uusia näkökulmia ja yhtäläisyyksiä tutkittavien asioiden välille, kun on ymmärrys todellisuudesta, jota tutkii. Nämä seikat osoittautuivat myös tämän tutkimusaiheen kohdalla tärkeiksi ja vaikuttivat siihen, että lähestymistavaksi valittiin toimintatutkimus. Toimintatutkimus jo nimenä viittaa toimintaan tietyllä kentällä ja tietyssä kontekstissa. Tämän kontekstin tietoperustan ymmärtäminen auttaa tutkimuksen tekemisessä ja uuden innovoinnissa. (Hirsjärvi 2002, 168-169.)

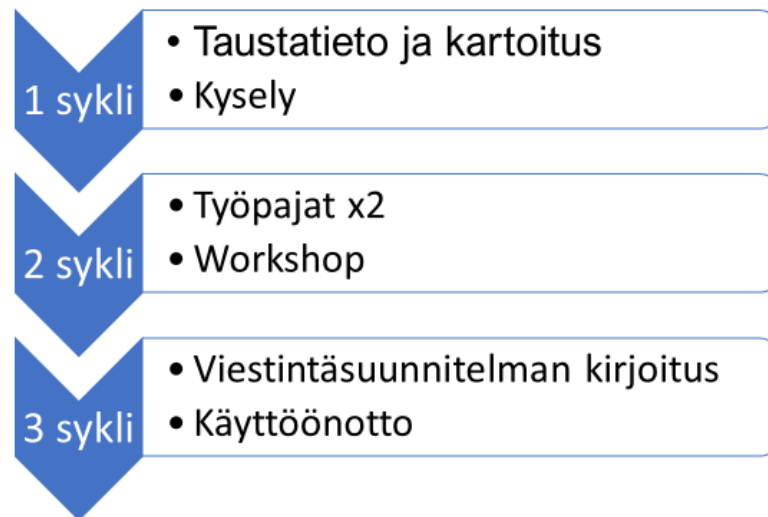
Toiminnalliselle laadulliselle tutkimukselle on tyypillistä monimuotoisuus ja joustavuus tutkimusotteiden ja menetelmien käyttöön. Tutkittavien näkemykset osallisuuden kautta vaikuttavat tutkimuksen etenemiseen ja ohjaavat siltä osin tutkimuksen etenemistä. Tutkimusotteet voivat vaihtua ja niiden käyttöä ohjaavat tutkimuksen ongelma ja luonne. (Kananen 2014, 16-19).

Laadullinen tutkimusote tukee asenteiden ja kokemusten tutkimista. Laadullisella tutkimusotteella voidaan tehdä nostoja tutkittavasta asiasta, joita ei muutoin havainnoinnin avulla olisi nähtävissä. (Vilkkä 2005, 97-98.)

Toimintatutkimus on laadulliseen kehittämistyöhön soveltuva työote, sen kehittämissuuntautuneen luonteensa vuoksi. Toimintatutkimuksen avulla kehitetään uusi toimintatapa kehittämistyön tueksi. (Heikkinen 2010, 16-17.)

Tutkija on toimintatutkimuksessa vahva osa toimintaa ja osallisena toiminnan kehittämisessä. Osallistuminen tutkittavien osalta tarkoittaa heidän osallistumistaan projektin eri vaiheisiin. Tutkimuksen edetessä tutkittavien sekä tutkijan tietoisuus ja ymmärrys lisääntyvät prosessin omaisesti. (Heikkinen 2010, 30-36.)

Kuvassa 2 on kuvattu tämän toimintatutkimuksen syklit. Prosessinomainen toimintatutkimus etenee syklien avulla. Sykliä edetessä ja muuttuessa sekä kehittyessä eteenpäin, voidaan havainnoida mahdollista muutosta, jota kehittämissuunnitelmassa tavoitellaan. Toimintaa havainnoiden muutosprosessit saadaan näkyväksi. (Kananen 2009, 10-11.)



Kuva 2: Toimintatutkimuksen syklit

3.4 Yhteiskehittämisen toimintatutkimuksessa

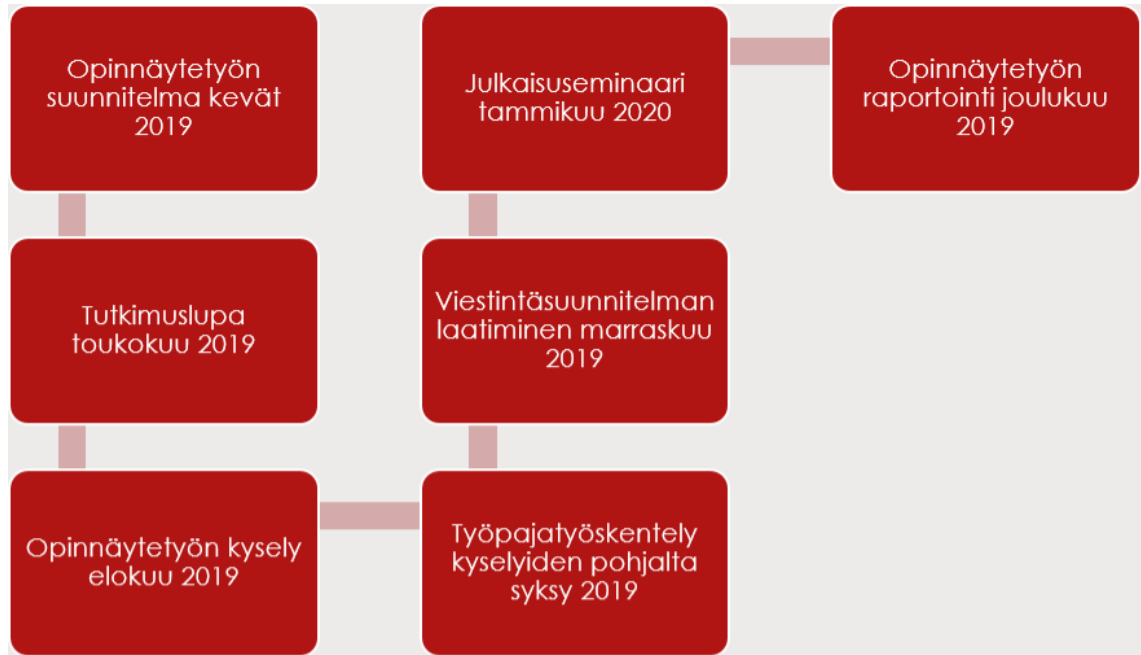
Tämä tutkimus keskittyy työelämälähtöiseen kehittämiseen ja kehittämistyön taustalla on kehittämistyön haasteet. Viestinnällinen haaste asenne- ja muutostyön edistämässä edellyttää toiminnallista tutkimusta arkiympäristössä.

Yhteiskehittämisessä korostuu eri ammattilaisten vuorovaikutus ja sen onnistuminen on edellytys kehittämistyölle. Yhteiskehittäminen edellyttää eri ammattilaisten kohtaamista ammatillisella tasolla. Kehittämistyötä pyritään integroimaan käytäntöön erilaisten kokeilujen kautta. Tärkeää työn tässä vaiheessa oli tiedon jakaminen ja viestintä eri ammattilaisten välillä. Eri ammattilaiset ovat uuden yhteisen ymmärryksen äärellä. Yhteiskehittäminen edellyttää hyvää tiedonkulkua ja osallistumista kehittämistoimintaan. (Pöyry-Lassila 2017, 27.)

4 Viestintäsuunnitelman kehittämisprosessi

Viestintäsuunnitelman kehittäminen on osoittautunut tarpeelliseksi perhekeskuskehittämisen edetessä. Viestintäsuunnitelman kehittämistyöhön osallistui perhekeskus koordinaatioryhmä. Koordinaatioryhmä koostui erhekeskuskoordinaattorista ja kolmesta perhekeskusvastaavasta sekä kohtaamispaikkatyönvastaavasta. Mukana kehittämisessä oli myös lape- muutosagentti, perhekeskussuunnittelija sekä lape yhteistyöryhmän kannanotto workshop työpajatyöskentelyn kautta. Viestintäsuunnitelmaa suunniteltiin Hyvinvointikuntayhtymän viestintästrategian

mukaisesti yhdessä viestintäpäällikön kanssa. Toimintatutkimukselle luotiin kehittämisprosessikaavio, kuvassa 3. Kuvassa esitetään opinnäytetyön raportointia suunnitelman mukaisesti joulukuussa 2019, mutta raportointi valmistui vasta kesäkuussa 2020.



Kuva 3: Toimintatutkimuksen kehittämisprosessikaavio

4.1 Ensimmäinen sykli viestintäsuunnitelman kehittämisessä

Ensimmäisessä syklissä viestintäsuunnitelman kehittämisen tarpeellisuudesta tehtiin kartoitusta perhekeskus koordinaatioryhmälle perhekeskustiimeissä sekä yhteistyötapaamisissa lape- muutosagentin sekä perhekeskussuunnittelijan kanssa. Viestinnän haasteellisuudesta ja vaikuttavuudesta sekä tietoisuuden lisääntymisestä perhekeskustoimijoiden välillä käytiin keskustelua ja pohdintoja siitä, millä keinoin viestintäsuunnitelma olisi tarpeellista toteuttaa. Alkukartoituksessa saatiin lähtökohdat viestintäsuunnitelman kyselylle sekä työpajatyöskentelylle. Alkukartoituksessa kerättiin informaatiota viestintäsuunnitelman tarpeellisuudelle ja tavoitteille. Alkukartoituksen myötä päädyttiin toteuttamaan kysely perhekeskusverkostolle. Perhekeskusverkostossa on lapsiperhetoimijoita julkiselta sektorilta ja 3.sektorin sekä seurakunnan toimijoita.

Keväällä 2019 käytiin läpi viestintäsuunnitelmaprosessin alustavaa aikataulua perhekeskuskoordinaatioryhmän kanssa ja mietittiin osallistuvia tahoja kyselyyn. Kyselyn vastaanottajille lähetettiin alustava informaatio sähköpostilla, jossa kerrottiin tulevasta kyselystä ja pyydettiin vastaamaan siihen. Hirsjärvi (2002) puhuu lähetekirjelmästä (Hirsjärvi 2002,191).

Kyselyä työstettiin kesän 2019 aikana ja sitä arvioitiin sekä kysymyksiä tarkennettiin perhekeskuskoordinaatioryhmässä. Kysely lähetettiin 115 perhekeskustoimijalle elokuussa 2019. Vastausaikaa oli 2 viikkoa. Kaikkiaan vastauksia tuli takaisin 52. Vastausprosentti oli näin ollen 60 %.

Ensimmäinen sykli sisälsi siis perhekeskuskehittämisen ja viestinnän nykytilanteen taustatiedon hankkimista viestintäsuunnitelman työpajatyöskentelyä varten. Taustatietoa kerättiin perhekeskuskoordinaatioryhmän kanssa viestintäsuunnitelman laatimisen tueksi, keskustellen myös kokemuksista perhekeskuskehittämisen aikana.

Lape- muutosohjelman aikana kerättiin tietoa perhekeskuskehittämiseen liittyen asiakkailta. Asiakaskyselyjen tuloksia päädyttiin käyttämään myös tiedonkeruun pohjana, koska osallisuus on tärkeä teema perhekeskuskehittämisessä. Asiakaskyselyistä oli tallella yhteenveto ja siitä oli poimittavissa teemoja viestinnän kehittämiseksi. Perhekeskustoimijoiden kokemustieto viestinnän haasteista ja viestinnän toteuttamisesta oli tukena koko kehittämistyön ajan.

4.2 Toinen sykli kehittämisprosessissa

Toimintatutkimuksen toinen sykli oli työpajatyöskentelyvaihe. Työpajat olivat ajankohdallisesti ohjelmoitu perhekeskus koordinaatioryhmän kalentereihin jo keväällä 2019, joten nyt aineistoanalyysin jälkeen voitiin aloittaa työpajojen sisältöjen rakentaminen. Työpajoissa sisällöt rakentuivat olemassa olevan tiedon käsittelyyn, eli mitä tietoa hyvinvointiyhtymän viestinnästä on jo saatavilla ja mihin tietoon ja ohjeisiin nojaten viestintäsuunnitelmaa voidaan lähteä rakentamaan. Työpajoja lähdettiin toteuttamaan yhteistoiminnallisesti tutkijan ja organisaation yhteistyössä, tämä on edellytys toimintatutkimukselle (Kananen 2014, 119).



Kuva 4: Työpajat perhekeskustoimijoille

4.2.1 Ensimmäinen työpaja perhekeskustoimijoille

Työpajat perhekeskus koordinaatioryhmälle toteutettiin syyskuussa ja lokakuussa (Kuva 4). Ensimmäinen työpaja syyskuussa 2019 oli puolen päivän mittainen. Työpajassa kävimme läpi hyvinvointiyhtymän viestintästrategiaa, johon tulevan viestintäsuunnitelman tulee pohjata. Työpajassa lähdettiin myös miettimään arvopohjaa ja eettistä sekä moraalista viestinnän lähtökohtaa. Työpajassa arvokeskustelun ja sitä kautta asenne- ja kulttuurimuutokseen pääsemisen kautta lähdettiin luomaan viestintäsuunnitelman kulmakiviä. Hyvinvointiyhtymän viestintästrategiassa oli valmiit vaiheet, joihin tulosalueella tehtävien viestintäsuunnitelmien tulee peilata.

Viestintästrategiaan tutustumisen jälkeen käytiin läpi kyselytuloksia. Kysely oli toteutettu elokuussa 2019 ja kyselytuloksia oli analysoitu ja niistä oli nostettu erilaisia keskeisiä teemoja esille. Kyselyn tuloksia oli hieman avattu perhekeskustoimijoille jo tiimissä analysointivaiheen jälkeen, joten toimijoilla oli jo hieman ajatusta kyselyn tuloksista ennakkoon.

Lape-yhteistyöryhmän workshopin vastaukset olivat myös teemoiteltu ja niitä käytiin perhekeskuskoordinaatioryhmän kanssa läpi. Lisäksi käytettävissä oli lape aikana maakunnassa kerättyä analysoitua tietoa asiakkailta, kohtaamispaikoissa kerätyistä kyselyistä liittyen perhekeskuksen ja lapsiperhepalveluiden tiedottamiseen. Näiden tulosten pohjalta lähdimme työpajassa miettimään millaisia päälinjoja eli viestinnän pääviestejä viestintäsuunnitelmassa tulisi ottaa huomioon. Kyselytuloksia esiteltiin raportin muodossa ja avoimet vastaukset olivat teemoiteltu ja niiden pohjalta päästiin eteenpäin kokonaiskuvan luomisessa. Tutkijana toimin facilitaattorina ja osallistavana tukena keskusteluun. Työpajoissa keskustelu oli pääosin vilkasta.

Työpajassa perhekeskuskoordinaatioryhmässä pohtivat sitä, millaista viestintää olisi tarpeellista toteuttaa. Keskustelua käytiin viestinnän toteuttamisesta eri kohderyhmille. Perhekeskustyön tietoisuutta tuli lisätä asiakkaille, työntekijöille sekä sidosryhmille. Asiakkaita perhekeskustyössä ovat peruspalveluita käyttävät perheet, lastensuojelun ja sosiaalihuollon asiakkaat sekä 3.sektorin toiminnoissa käyvät perheet. Hyvinvointikuntayhtymän sekä kuntien työntekijät tulee informoida ja saada sitoutumaan perhekeskustoimintaan tietoisuuden lisääntymisen kautta. Sidosryhmillä tässä toimintatutkimuksessa tarkoitetaan 3.sektorin toimijoita kuten seurakuntia ja järjestötoimijoita. Sidosryhmien tietoisuuden lisääntyminen perhekeskus kehittämisestä nähtiin tärkeänä, koska sidosryhmät ovat mukana perhekeskus kehittämisessä.

Keskustelun yhteenvedona todettiin viestinnän pääviestit, joita viestintäsuunnitelmalla lähdetään tavoittelemaan. Näitä pääviestejä ajateltiin kohdennettavan perhekeskustoimijoille maakunnan alueella. Pääviestien avulla haluttiin edistää perhekeskustietoisuuden lisääntymistä, viestinnän kautta perhekeskuskuvan vahvistumista, vaikuttavuuden saavuttamista viestinnän kautta (Kuva 5.) Keskeisiä pääviestejä koettiin olevan perhekeskus kehittämisen arvot

ja toimintaperiaatteet. Tärkeänä koettiin näiden seikkojen ymmärtämistä perhekeskustoimintaa kehitettäessä. Vaikuttavuuden saavuttaminen oli yksi tärkeä viestinnän tavoite avoimuuden ja läpinäkyvyyden ohella. Päälinjaksi määräytyi myös ajatus perhekeskuskuvan avautumisesta lukijalle. Viestinnän monitasoisuus ja oikeiden kohderyhmien tavoittaminen koettiin myös pääviestinä tärkeäksi. Viestinnällä haettiin myös tulevaisuuskuvan tavoittelua ja sitä kautta perhekeskustyön juurtumista työvälineeksi.



Kuva 5: Työpajatyöskentelyn pääviestit koottuna

Perhekeskuskoordinaatioryhmä oli työpajatyöskentelyn edetessä yhtä mieltä siitä, että viestintäsuunnitelmaa tulisi työstää myös lape- yhteistyöryhmän kanssa. Perhekeskuskoordinaatioryhmän kanssa sovittiin workshopin toteuttamisesta lape- yhteistyöryhmälle. Lape- yhteistyöryhmä kokoontuu maakunnallisesti kerran kuukaudessa ja workshop sovittiin toteutettavaksi työryhmän kokouksen yhteyteen. Lape-yhteistyöryhmän workshop pidettiin syyskuussa 2019.

4.2.2 Lape-yhteistyöryhmän workshop

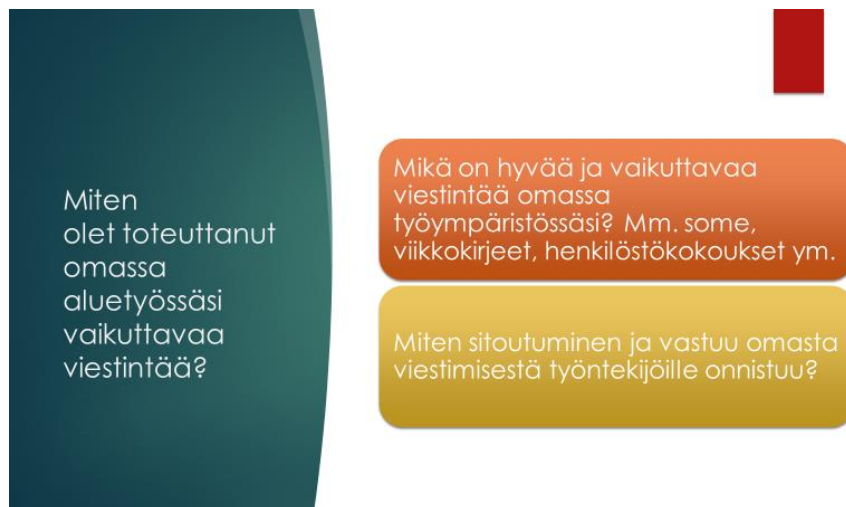
Workshopissa syyskuussa 2019 käytiin läpi sen hetkistä viestinnän tilannetta perhekeskusviestinnässä. Lape- yhteistyöryhmälle esiteltiin viestintäsuunnitelman kehittämisen suunnitelmaa. Yhteistyöryhmältä toivottiin myös workshopin tehtävän kautta kannanottoa viestintäsuunnitelman rakentumiseen ja siinä huomioitaviin seikkoihin.

Yhteistyöryhmälle esitettiin tehtävä, johon he miettivät vastausta pienryhmissä:

-Miten olet toteuttanut omissa työssäsi vaikuttavaa viestintää?

-Mikä on hyvää ja vaikuttavaa viestintää omassa työympäristössäsi? mm. some, viikkokirjeet, henkilöstökokoukset ym.

-Miten sitoutuminen ja vastuu omasta viestimisestä työntekijöille onnistuu? (Kuva 6.)



Kuva 6: Lape- yhteistyöryhmän workshop kysymykset

Lape- yhteistyöryhmän workshopissa sekä perhekeskuskoordinaatioryhmän työpajassa käytettiin osallistavaa havainnointia menetelmänä. Tuolloin kohderyhmälle oli luontevaa osallistua työn kehittämiseen ja olla osa prosessin etenemistä (Hirsjärvi 2002, 203).

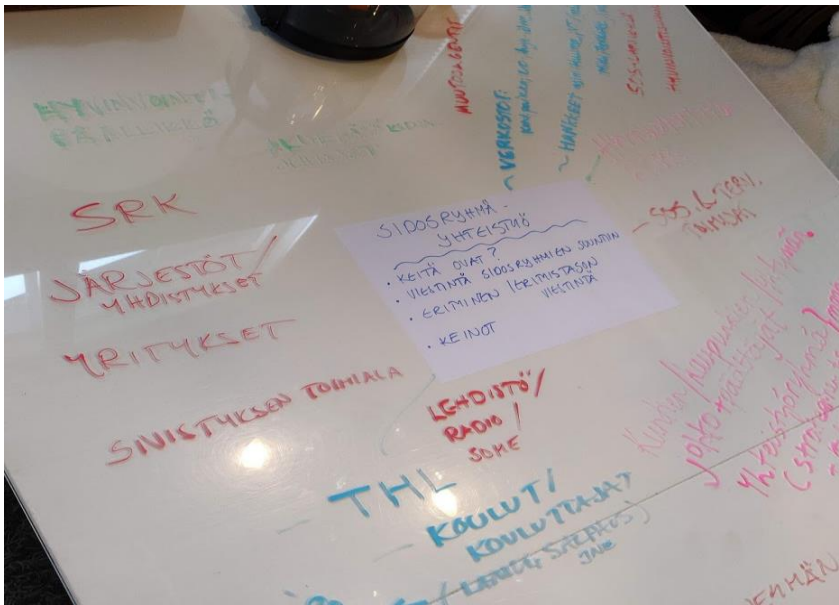
4.2.3 Toinen työpaja perhekeskus koordinaatioryhmälle

Tässä tutkimuksessa yhteiskehittäminen oli tärkeää. Aineiston hankinnassa on otettu huomioon yhteiskehittäminen eri kohderyhmien näkökulmasta. Eri kohderyhmien tuottama tieto otettiin huomioon kehittämisprosessin eri vaiheissa. Kohderyhmät olivat myös työpajojen, kyselyn sekä workshopin kautta osallisena yhteiskehittävässä toimintatutkimuksessa.

Palvelumuotoilu ja sen käyttäminen palveluiden kehittämisessä on kiehtovaa ja mielenkiintoista sekä tuo vahvistuksen käyttäjäkokemuksen huomioonottamiselle. Tässä toimintatutkimuksessa päätettiin, että tämän tutkimuksen yksi menetelmä on palvelumuotoilu. Palvelumuotoilua päädyttiin käyttämään nimenomaan työntekijä- ja sidosryhmä kokemusten kautta. Asiakasnäkökulma on erityisen tärkeä, mutta tämän tutkimuksen tulokulmassa halutaan saada vastauksia nimenomaan viestinnän toteutumisen keinoihin ja viestintävastuuseen. Kuten olimme hyvinvointiyhtymän viestintästrategiasta nostaneet esiin, viestintä kuuluu kaikille työntekijöille ja tässä kontekstissa myös sidosryhmille. Työpajoissa palvelumuotoilu viestinnän kehittämisessä oli keskeinen tekijä.

Toinen työpaja oli koko päivän mittainen ja se sisälsi erilaisia toiminnallisia menetelmiä. Toiminnallisten menetelmien avulla edistettiin perhekeskustoimijoiden sitoutumista ja muutostyön etenemistä kehittämisprosessissa. Toiminnallisten menetelmien avulla pyritään luomaan luova ja innovatiivinen ilmapiiri suunnitelman sisällön luomista varten. Aktivoidaan osallistujia toteuttamaan viestintäsuunnitelmaa (Alaniska & Ahonen 2017,3).

Työpajassa käytettiin yhtenä menetelmänä canvasta. Osallistuin aiemmin projektiopinnoissa canvas-työpajaan ja se osoittautui myös tässä toimintatutkimuksessa oivalliseksi välineeksi. Canvas menetelmällä kerättiin toisessa työpajassa viestintäsuunnitelman kulmakiviä (Kuva 7).



Kuva 7: Canvas-taulu

Osaksi työpajojen menetelmiä päädyttiin ottamaan mukaan reteaming-menetelmä. Reteaming sopi hyvin tämän toimintatutkimuksen yhdeksi menetelmäksi, koska keskeinen kehittämistehtävä viestinnän toteutumisessa on yhteishenki. Reteaming-menetelmällä pyritään voimavarakeskeisesti vahvistamaan yhteishenkeä ja yhteistyötä. (Ahola & Furman 2002, 15.)

Reteaming on prosessina etenevä malli, mutta siitä voi käyttää osia myös irrallisina menetelminä ja tähän kontekstiin se sopi hyvin. Ratkaisukeskeisyyden elementit, joista reteaming-menetelmä koostuu, auttaa uusien viestintäaskeleiden ottamisessa suunnitelmaa kohti (Furman & Ahola 2007,9).

Näiden menetelmien avulla rakennettiin työpajat, joita oli kaksi kappaletta perhekeskustoimijoille. Toinen työpaja oli puolen päivän mittainen ja toinen koko päivän mittainen. Molemmat työpajat toteutettiin eri ympäristössä kuin arkipäivän työympäristö. Tämä sen vuoksi, että koin eri ympäristön ruokkivan luovuttaa ja innovaatiota uudella tavalla.

Toisessa työpajassa lähdettiin siis miettimään kulmakiviä viestinnän toteutumiselle. Reteaming ohjuriin avulla pohdimme tulevaisuuden ihannekuvaa siitä, mitä viestintä voisi olla parhaimmillaan silloin, kun viestintäsuunnitelma toteutuu ja viestintä on onnistunutta. Reteaming-menetelmässä tärkeää ovat tulevaisuuden ihannekuvat eli ohjurit. Toiminnalla on hyvä olla tavoite, jota kohti kulkea. (Furman ym. 2007,27-29.)

Työpajassa mietittiin palvelumuotoilun keinoin erilaisia viestintätuokioita. Viestintätuokioiden edistivät kokemuspohjaista ajattelua viestinnästä hyvin ja huonosti toteutuessaan. Viestintäkokemusten kautta etsimme vastauksia siihen, miten perhekeskusviestintä voisi tavoittaa ja vaikuttaa parhaimmalla mahdollisella tavalla kohderyhmänsä.

Päivän päätteeksi pohdimme vielä tulevaisuuskuvaa ja sen ennustamista reteaming-menetelmää apuna käyttäen. Tulevan edistyksen ennustaminen kuuluu osana reteaming prosessia. Tässä prosessin vaiheessa tulee pohtia sitä, mitkä voisivat olla ihannekuvan esteitä ja miten niistä selvittää. (Furman ym. 2007, 132.)

Perhekeskustyössä viestinnän haasteita tulevaisuudessa voisivat olla perhekeskusverkoston sitoutuminen viestinnän toteuttamiseen ja muutostyöhön. Työpajassa toimijat pohtivat sitä, että viestintä on koettu tämänhetkisessä työssä vahvasti perhekeskus koordinaation tehtäväksi. Kuitenkin on tärkeää, että viestintää toteutetaan eri tasoilla ja jokaisen toimijan toteuttamana. Informatiivisuus ja sitä kautta asenne- ja kulttuurimuutoksen toteutuminen on keskeistä viestinnän tavoitteissa.

4.3 Kolmas sykli viestintäsuunnitelman toteuttamisessa

Viestintäsuunnitelman laatiminen toteutui marras-joulukuussa. Viestintäsuunnitelma toteutettiin perhekeskuskoordinaatioryhmän kanssa ja sitä työstettiin perhekeskustiimissä, yhteistyössä muutosagentin ja perhekeskussuunnittelijan kanssa. Viestintäsuunnitelma käytettiin Hyvinvointiyhtymän viestintäpäälliköllä kommenttikierroksella ja hän piti viestintäsuunnitelmaa erittäin onnistuneena. Hän suositteli viestintäsuunnitelman käyttöönottoa ja sen juurruttamista käytännön työkaluksi.

Viestintäsuunnitelma oli esitelty Lape-yhteistyöryhmälle marraskuussa 2019 ja yhteistyöryhmän kommenttien mukaan suunnitelmaa vielä muotoiltiin ennen käyttöönottoa. Viestintäsuunnitelmaa jalkautettiin eri perhekeskustoimijoiden arkeen työkaluksi viestintää tukemaan.

Viestintäsuunnitelma on kuvaus vaikuttavan viestinnän toteuttamisesta perhekeskusverkostossa. Vaikuttavaa viestintää tullaan lisäämään viestintäsuunnitelman tuella, jokaisen perhekeskustoimijan sitoutuessa suunnitelmaan.

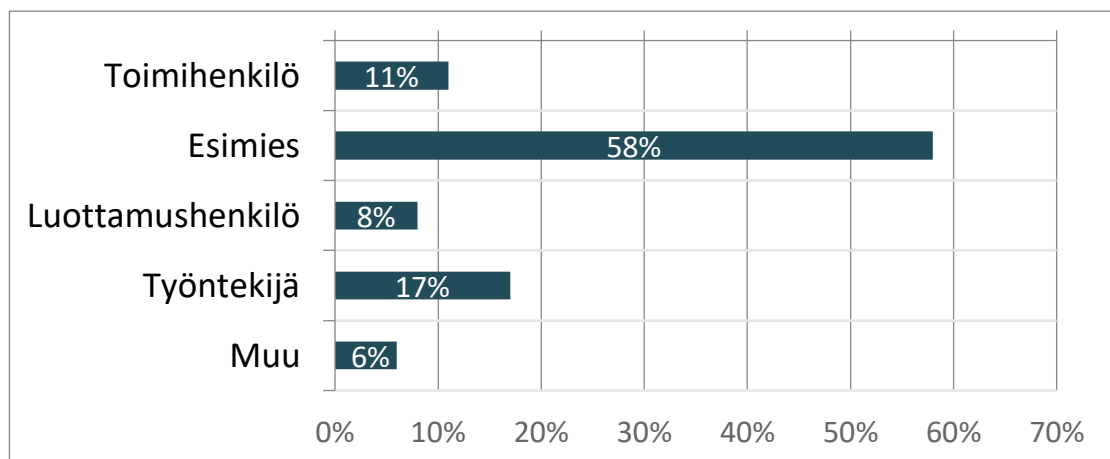
Viestintäsuunnitelman sisällöllinen rakentuminen osaksi arkityötä on juurtumassa perhekeskuskoordinaation tueksi. Suunnitelman avulla perhekeskuskoordinaatiossa on toteutettu viestinnälliset vastuut ja työnjako, viestintäkalerin avulla. Perhekeskusviestinnällä on eri kanavia viestinnän toteuttamiseen ja niiden käyttöä on suunnitelman avulla selkiytetty.

5 Kyselytutkimus viestinnän kehittämisprosessin tukena

Kysely perhekeskustoimijoille toteutettiin elokuussa 2019. Kysely lähti laajasti perhekeskusverkostolle ja siihen tuli hyvin vastauksia. Kysely toteutettiin Webropol kyselynä, jossa oli sekä monivalintakysymyksiä että avoimia kysymyksiä. Avointen kysymysten avulla annettiin vastaajalle mahdollisuus kertoa kehittämisehdotuksia ja ideoita viestinnän toteuttamisesta. Avoimet kysymykset eivät ohjaa vastaajaan vastaamaan valmiisiin vaihtoehtoihin, vaan herättävät motivaatiota aiheeseen. (Hirsjärvi 2009,201.)

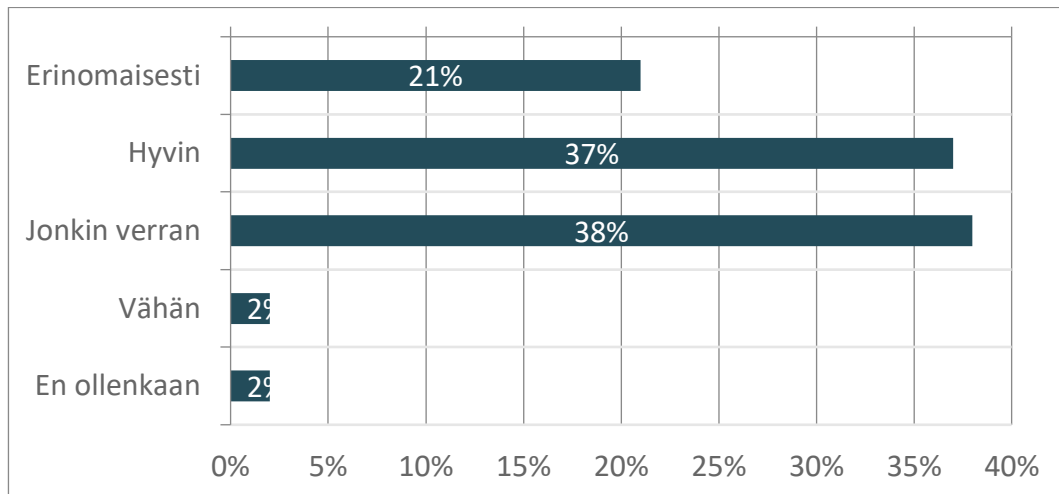
5.1 Kyselyn tuloksia

Kokonaisvastaus prosentti oli 60 %. Vastaajien määrässä 58 % oli esimiehiä, 17 % työntekijöitä, 11 % toimihenkilöitä, 8 % luottamushenkilöitä ja 6 % muita vastaajia (Kuva 8).



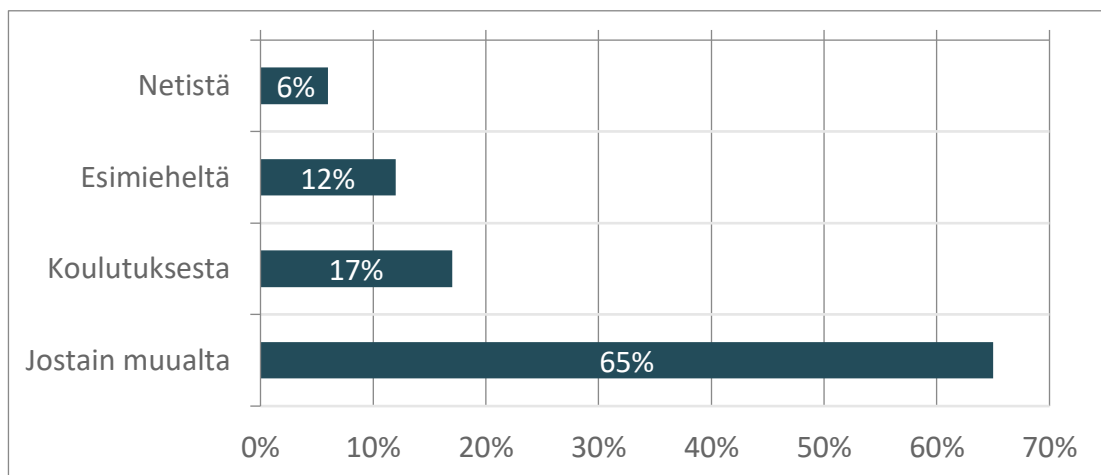
Kuva 8: Vastaajien asema tai työnkuva

Vastaajilta pyydettiin tietoa siitä, miten hyvin on perehtynyt perhekeskustoimintamalliin. Vastaajista 38 % koki, että on perehtynyt jonkin verran toimintamalliin, 37 % koki perehtyneensä hyvin toimintamalliin, 21 % perehtyneisyys oli erinomaista. Vähän tai ei ollenkaan toimintamallista tiesi 4 % vastaajista (Kuva 9.)



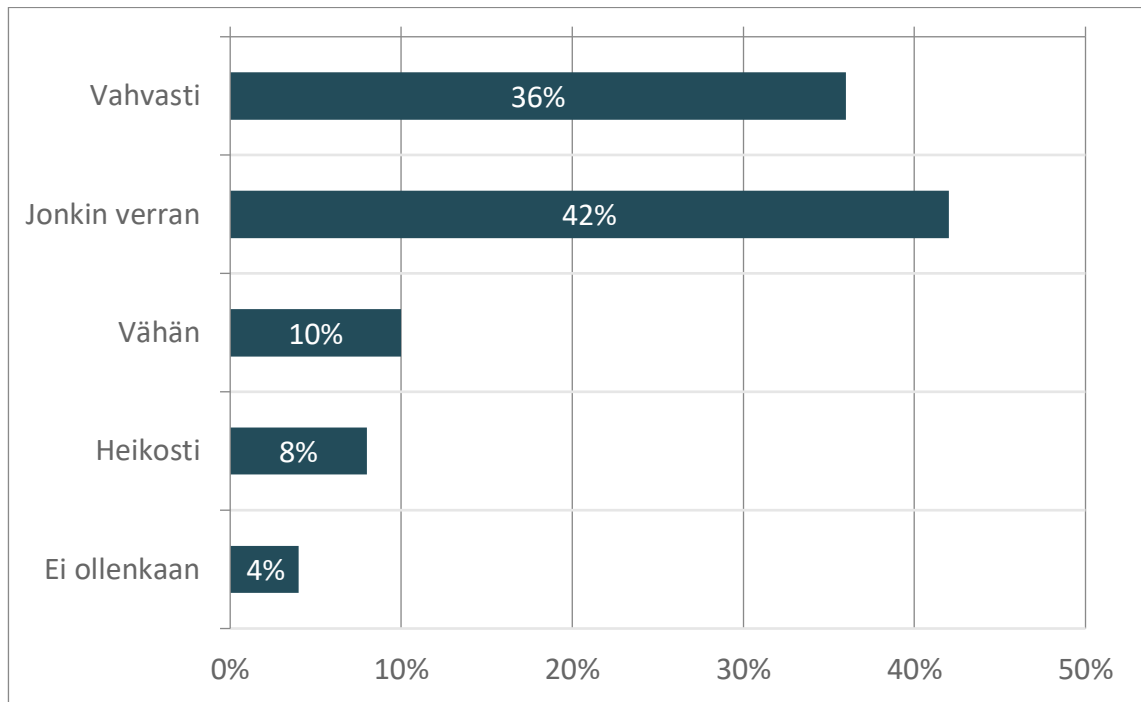
Kuva 9: Perhekeskustoimintamallin tuntemus

Vastaajilta haettiin tietoa siitä, mistä on saanut tietoa perhekeskustoimintamallista. Vaihtoehdot olivat netistä, esimieheltä, koulutuksesta tai jostain muualta. Jostain muualta vaihtoehto sai eniten eli 65 % vastaajista (Kuva 10.)



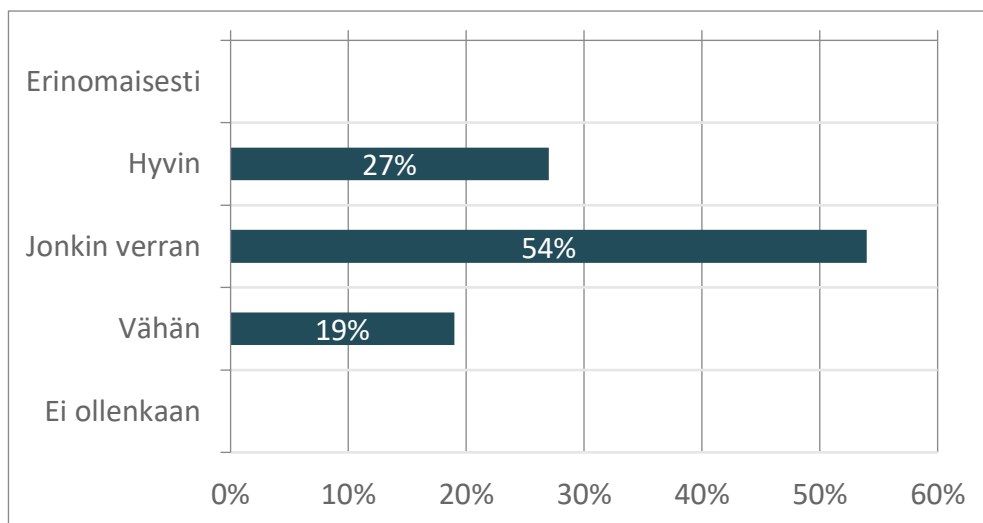
Kuva 10: Mistä olet saanut tietoa perhekeskustoimintamallista

Seuraavassa kohdassa kysyttiin, miten vahvasti perhekeskustyö kuuluu osaksi tehtävän kuvaasi. 42 % vastaajista toimintamalli kuuluu jonkin verran tehtävänkuvaan, 36 % vastaajista vahvasti osana työkuvaa. Vähän, heikosti tai ei ollenkaan vastasi 22 % vastaajista (Kuva 11.)



Kuva 11: Miten perhekeskustyö kuuluu osaksi työnkuvaasi

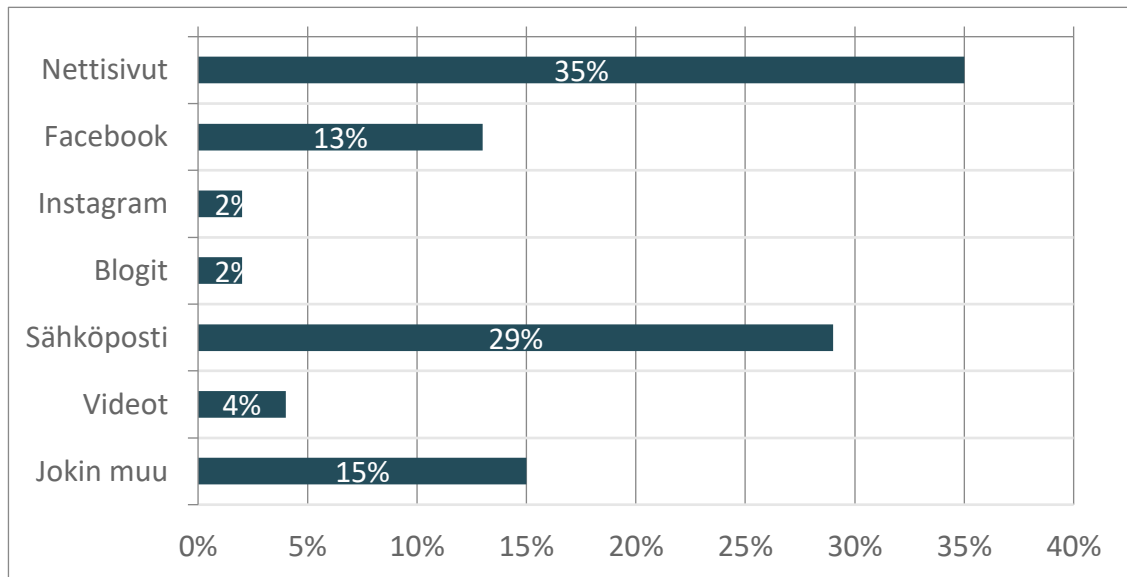
Vastaajilta kysyttiin miten he kokevat perhekeskusviestinnän tällä hetkellä, onko viestintä heidän mielestään riittävällä tasolla ja saako viestinnän avulla tietoa perhekeskuskehittämisestä ym. 54 % koki viestintää olevan jonkin verran, 27 % vastasi, että viestintää on hyvin ja 19 % oli sitä mieltä, että viestintää on vähän (Kuva 12).



Kuva 12: Perhekeskusviestinnän saatavuus ja riittävyys

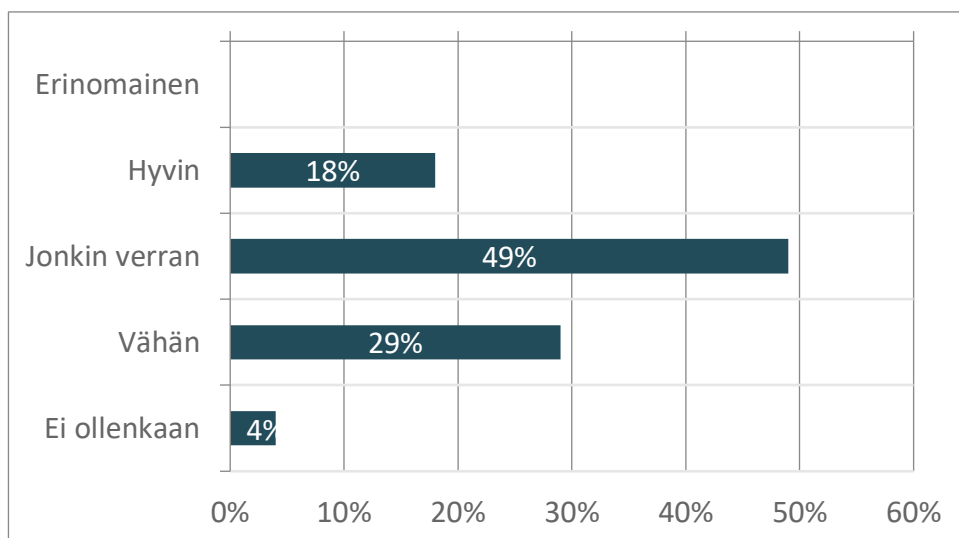
Seuraavassa kysyttiin eri kanavista, mitkä kanavat ovat mielekkäimpiä hakea tietoa perhekeskustoimintamallista. 35 % oli sitä mieltä, että nettisivut ovat hyvä kanava tiedonhakuun. Sähköpostia kannatti 29 % vastaajista, jotakin muuta kuin aiemmin mainittuja kanavia kannatti

15 %, Facebookia piti hyvänä kanavana 13 %. Instagram sai 2 %, blogit 2 % ja videot 4 % (Kuva 13.)



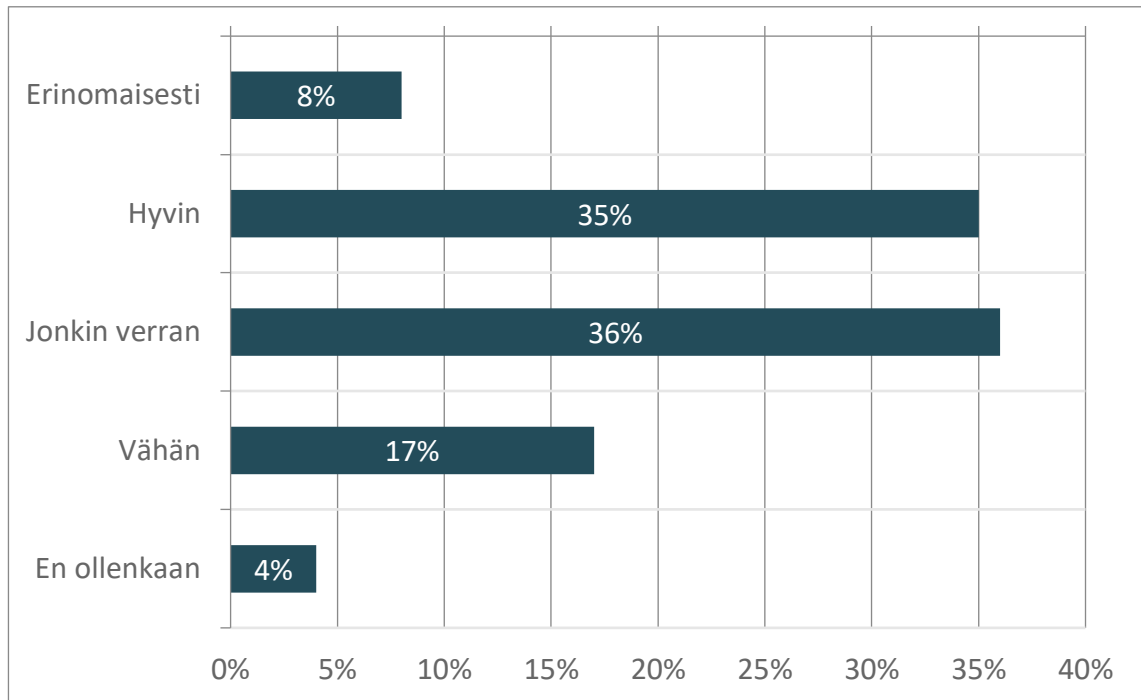
Kuva 13: Parhaita kanavia perhekeskusviestinnän kannalta

Kysyttiin, kuinka vaikuttavaksi vastaaja kokee perhekeskusviestinnän tällä hetkellä. 49 % koki viestinnän jonkin verran vaikuttavaksi, 29 % vähän vaikuttavaksi, 18 % hyvin vaikuttavaksi ja 4 % ei ollenkaan kokenut viestintää kyselyn hetkellä vaikuttavaksi perhekeskustoiminnassa (Kuva 14).



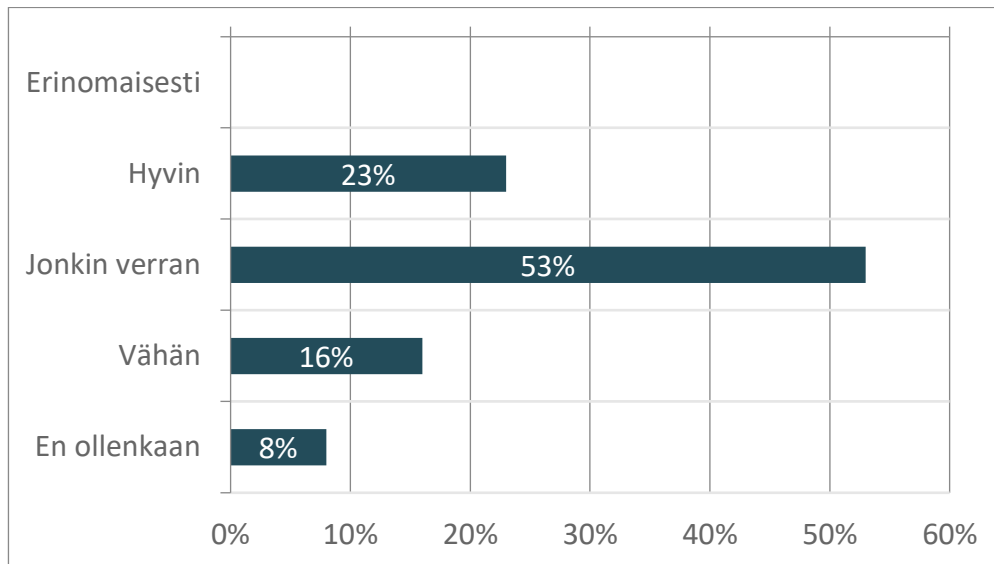
Kuva 14: Perhekeskusviestinnän vaikuttavuus

Vastaajilta kysyttiin kuinka paljon itse jakaa omassa työssään tietoa perhekeskustoiminnasta. Jonkin verran tietoa jakaa 36 % vastaajista, hyvin tietoa jakaa 35 % vastaajista, 8 % jakaa tietoa erinomaisesti ja 21 % jakaa tietoa vähän tai ei ollenkaan (Kuva 15.)



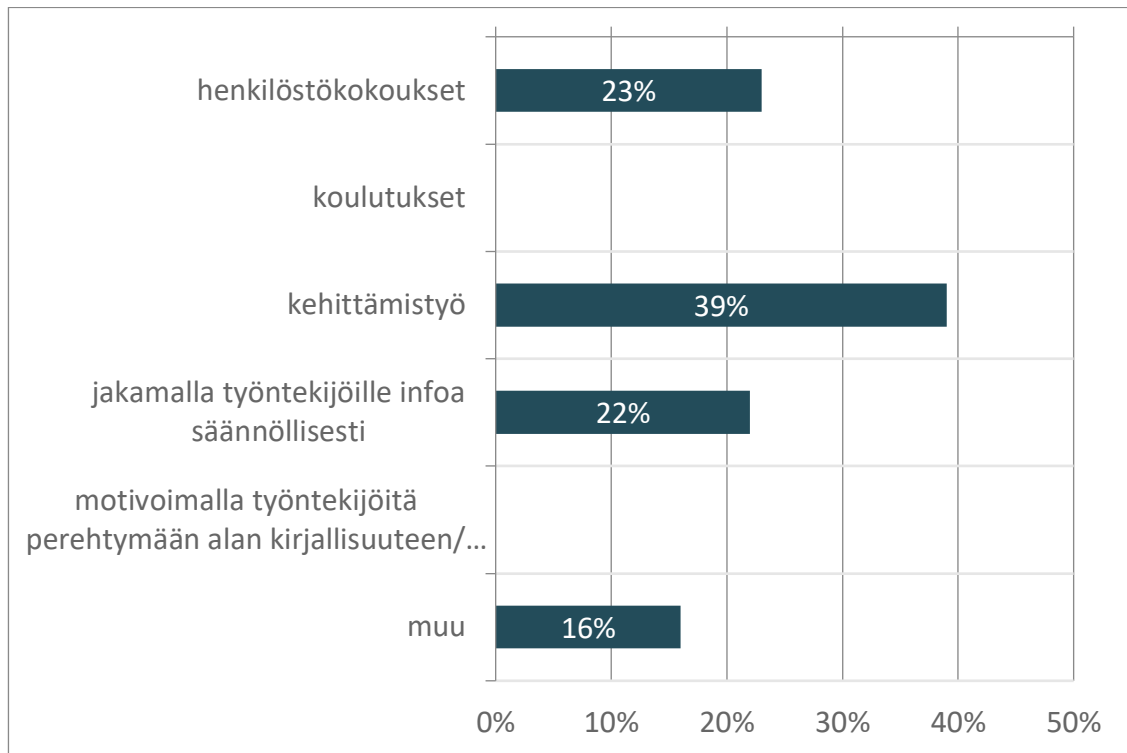
Kuva 15: Tiedon jakaminen perhekeskustoiminnasta

Kysyttiin asenne- ja kulttuuri muutoksesta työpaikoilla. Perhekeskustyö on pitkälti asenne ja kulttuuri muutosta, miten paljon tällaista muutosta on huomannut omalla työpaikallaan. 53 % oli huomannut jonkin verran, 23 % oli huomannut hyvin muutosta tapahtuneen, 24 % oli huomannut muutosta vähän tai ei ollenkaan työyhteisössään (Kuva 16.)



Kuva 16: Asenne- ja kulttuurimuutoksen näkyminen työyhteisössä

Haluttiin tietää millä työyhteisön toiminnoilla tai keinoilla olet kokenut saavasi parhaiten asenne- ja muutosviestintää eteenpäin työpaikoilla. 22 % piti hyvänä keinona jakaa säännöllisesti infoa työntekijöille. Kehittämistyön kautta asenne- ja kulttuurimuutostyön edistäminen koettiin 39 % parhaimpana keinona. Mahdollista muuta kanavaa piti hyvänä 16 % viedä viestintää eteenpäin. 23 % piti hyvänä kanavana henkilöstökokouksia (17.)



Kuva 17: Millä työyhteisön toiminnoilla tai keinoilla olet kokenut saavasi parhaiten asenne- ja muutosviestintää eteenpäin

5.2 Kyselyn tarkastelua

Vastaaajista valtaosa oli esimiehiä tai toimihenkilöitä. Perhekeskustoimintamalli tunnettiin melko hyvin. Perhekeskustoimintamalli kuului valtaosalla osaksi työnkuvaa. Vastauksissa profiloitui se, että perhekeskusideologia ja toimintamalli tunnettiin varsin hyvin. Vain 4 % vastaaajista tunsi perhekeskustoimintamallia vähän tai ei ollenkaan. Perhekeskustyön osaksi omaa toimintaa kokivat lähes 70 % vastaaajista. Vain 20 % koki, että perhekeskustyö ei ole osa omaa toimintaa. Perhekeskuksen viestintää kysyttäessä yli puolet vastaaajista koki, että viestintää on jonkin verran tai hyvin. Viestintäkanavista kysyttäessä mielipiteet parhaimmista kanavista jakautuivat nettisivujen ja sähköpostin käyttöön. Niitä pidettiin parhaimpina viestinnän kanavina. Tätä oli aiemmin perhekeskustyöryhmässä mietitty, että sähköposti ei olisi paras mahdollinen viestinnän kanava, siltä osin tulos hieman yllätti perhekeskustoimijat. N.80 % vastaaajista oli sitä mieltä, että perhekeskus viestintä on vain vähän tai jonkin verran vaikuttavaa. Toimijat kuitenkin olivat sitä mieltä, että jakavat itse melko hyvin tietoutta perhekeskustoiminnasta työyhteisöissään. Perhekeskustyön asenne ja työkuultuurin muutoksesta kysyttäessä vastaavat olivat huomanneet muutosta työyhteisöissään. Asenne- ja kulttuurimuutoksen edistämiseen parhaiksi kokemat väylät olivat kehittämissyö ja tiimikokoukset. Tiedon jakaminen työntekijöille koettiin myös tärkeäksi.

Kyselyssä oli muutama vapaa vastaus, joissa kysyttiin kehittämisehdotuksia viestinnän toteuttamiseksi vaikuttavammin perhekeskusverkostossa. Vapaista vastauksista ei noussut montaa yhtenäistä kehittämisehdotusta. Vastauksista esiin nousevia teemoja voitiin luokitella seuraavasti: monikanavaisuus, vaikuttavuus, oikea aikaisuus, avoimuus, läpinäkyvyys, monitasoisuus, oikea kohderyhmä.

Kaiken kaikkiaan kyselyn yhteenvedona voidaan todeta, että perhekeskustoimintamalli on lähtenyt maakunnallisesti hyvin käyntiin. Kyselyvastauksissa useat vastaajista olivat esimiehiä ja informatiivisesti vaikuttavassa asemassa. Kuten Halme ym. (2012) tutkimuksessaan toteaa, yhteistoiminnasta sopiminen perhekeskuskehittämisessä on tärkeää. Yhteisesti sovituista tavoista ja toimintamalleista perhekeskuksen varhaisten tuen järjestämisessä sovittaessa, tehdään yhteisiä sopimuksia työn laajentamisesta ja vaikuttavuuden lisäämisestä aluetyössä. (Halme ym. 2012, 74.)

5.3 Tutkimusaineiston analysointi

Tutkimusaineiston analyysissä oli tarkoituksena tiivistää ja löytää vastauksia tutkimuskysymyksiin sekä saada taustatietoa työpajoja varten viestintäsuunnitelman rakentamiseen. Oli tarkoitus myös selvittää hypoteettiseen ilmiöön vastaus, jota perhekeskustyössä oli aiemmin pohdittu viestintään liittyen. Perhekeskus kehittämisessä oli ollut olettaus, että viestintä ei ole riittävän vaikuttavalla tasolla ja tällä viitataan siihen hypoteettiseen ilmiöön. Hypoteettinen ilmiö kehittämisessä oli ollut viestinnän vaikuttavuus kehittämistyön tukena. (Kananen 2014, 109-111.)

Tässä toimintatutkimuksen aineistoanalyysissä aineistoa analysoitiin triangulaation avulla. Triangulaatiossa aineistoa kerätään erilaisilla menetelmillä. Tällöin ilmiön tarkastelu saa lisää näkökulmia. Näitä menetelmiä yhdistämällä saadaan lisää tietoa tutkittavasta ilmiöstä, myös tutkimuksen luotettavuus lisääntyy. (Kananen 2014, 122-123.)

Syklisyyttä aineiston analyysi vaiheeseen tuo analyysin vaiheittain etenevä prosessi. Tämän prosessin kautta pyritään luomaan ymmärrys ilmiölle tai aineistosta esiin nousevalle asialle (Kananen 2014, 16-19).

5.3.1 Ensimmäisen syklin kuvaus

Viestintäsuunnitelman tarpeellisuus ja toteuttamiskartoitusta tehtiin keväällä 2019. Kartoitusta tehtiin perhekeskustoimijoiden koordinaatioryhmän kanssa. Kartoitukseen osallistuivat myös lape-muutosagentti ja perhekeskussuunnittelija.

Viestinnän kehittäminen nähtiin tärkeänä ja yhtenä kehittämisen kulmakivistä perhekeskuskehittämisen tiimoilla. Perhekeskustoimintamalli oli rakentumassa maakuntaan ja toimintamal-

lin rakentumisen tueksi koettiin tarpeelliseksi laatia viestintäsuunnitelma. Viestintäsuunnitelman avulla voitaisiin vahvistaa perhekeskustoiminnan vaikuttavuutta ja asenne- ja kulttuuri-muutoksen edistämistä.

Kartoitusvaiheessa perhekeskusviestinnästä ja viestintäsuunnitelman kehittämisprosessista käytiin keskustelua Hyvinvointiyhtymän viestintäpäällikön kanssa. Viestintäpäällikkö sovittiin mukaan kommentoimaan ja ohjaamaan viestintäsuunnitelman toteuttamista Hyvinvointiyhtymän viestintästrategian mukaisesti.

Perhekeskustyö maakunnassa on monien eri toimijoiden yhteistyötä. Perhekeskustyössä korostuu julkisen sektorin ja 3. sektorin sekä seurakunnan yhteistyö. Perhekeskustoimintamallin kehittämisessä maakunnallisesti on ollut viestinnällisiä haasteita ja näin ollen viestinnän kehittäminen ja suunnitelmallisuus nähtiin tärkeänä.

Hyvinvointiyhtymällä on oma viestintästrategia ja perhekeskustyö on Hyvinvointiyhtymän koordinoimaa. Viestinnän tulee siis olla linjassa yhtymän strategian kanssa. Tämän huomattiin heti kartoitusvaiheessa tuovan haasteen kehittämiseen, koska perhekeskustyössä on useita toimijoita ja jokaisella on oma viestinnällinen strategia. Viestintästrategia tulisi olla kaikkien toimintaan sitoutettavissa.

Hyvinvointiyhtymän viestintäkanavat ovat hyvin strukturoituja ja niiden käyttö on suunnitelmallista. Perhekeskustoiminnalle tulisi luoda uusia kanavia ja erilaisia tapoja viestiä eri kohderyhmille.

Kartoituksessa keskeisiksi asioiksi nousee perhekeskustoimijoiden tietoisuuden lisääntyminen, monikanavaisuus viestintää toteutettaessa, eri kohderyhmien huomioiminen, viestinnän yhteisvastuullisuus.

”Monikanavaisuus, viestintätavoite, esimiesten rooli, henkilöstökokoukset, kohderyhmät, työntekijävastuu, yleiset linjaukset, selkeys ja yksinkertaisuus.” -kommentteja kartoitusvaiheessa perhekeskustoimijoilta.

5.3.2 Toisen syklin kuvaus

Perhekeskus koordinaatio oli kehitysvaiheessa ja perhekeskustiimi oli pikkuhiljaa saamassa kokonaiskuvaa perhekeskusalueista ja työn muotoutumisesta. Viestinnän haasteellisuus perhekeskustoimijoiden kesken oli aistittavissa ja toimijat kokivat, että viestintäsuunnitelma oli yksi keino vastata viestinnän haasteeseen.

Työpajojen ajankohta oli perhekeskuskoordinaatioryhmälle haastavaa aikaa, koska perhekeskus kehittämistyötä tarkasteltiin kriittisesti Hyvinvointiyhtymän taloudellisen tilanteen

vuoksi. Perhekeskustyö oli uutta ja siihen oli siirretty resursseja ja työn kehittymiseltä alueellisesti odotettiin paljon. Syksyn 2019 aikana alkoivat myös perhekeskus koordinaatioon liittyvät työnantajan yhteistoiminta neuvottelut. Työnantajalla oli tehostamistoiminnan tarve ja perhekeskustyö oli yksi tarkastelun kohde.

Työpajat toteutettiin ja niiden pohjalta saatiin kulmakivet viestintäsuunnitelmaa varten. Perhekeskuskoordinaation järjestäytymisen haasteet näkyivät työpajojen työskentelyssä. Haasteet näkyivät mm. epätietoisuutena siitä, miten perhekeskustyötä tulnaisiin kehittämään jatkossa. Kehittämistyöhön sitoutuminen koettiin osin haastavaksi ja siihen vaikutti epätietoisuus tulevasta perhekeskustyön mallista.

Viestintäsuunnitelma saatiin siihen vaiheeseen, että se oli puhtaaksikirjoittamista vaille valmis. Yhteistoimintaneuvotteluiden tulos selvisi tässä vaiheessa perhekeskus koordinaatioryhmälle. Perhekeskustyö tulnaisiin organisoimaan uudelleen. Viestintäsuunnitelmaa tulisi käsitellä juurruttamisen tasolla uuden organisaatiomallin ja perhekeskuskoordinaation kanssa.

Viestinnällistä tavoitteen asettelua tehtiin uudesta organisaatorakenteesta huolimatta. Toimijoiden yhteinen päätelmä oli, että viestinnän pitää jatkua ja kehittyä muutoksista huolimatta. Viestinnällisiä tavoitteita asetettiin eri toimintojen kehittämisen tueksi.

5.3.3 Kolmannen syklin kuvaus

Viestintäsuunnitelman käyttöönotto sovittiin toteutettavaksi uuden organisaatorakenteen astuttua voimaan. Viestintäsuunnitelma otettaisiin käyttöön, kun selviää miten perhekeskus koordinaatio tullaan toteuttamaan. Viestintä koettiin edelleen tärkeäksi osaksi perhekeskustyön kehittämistä.

Viestintäsuunnitelma esiteltiin perhekeskustoimijoille ja perhekeskuskoordinaatio ryhmälle. Mukana olivat uudet perhekeskus koordinaatioryhmän jäsenet. Viestintää tulisi edelleen kehittää ja sitä tulisi koordinoida. Viestinnästä keskusteltiin uuden organisaatorakenteen kehittämistapaamisessa vuoden 2020 alussa. Lape muutosagentti ottaisi viestintävastuun ja perhekeskuksen koordinaatioryhmä toteuttaisi viestintää myös. Laadittiin viestintäkalenteri, jonka mukaan huolehdittaisiin siitä, että viestintäsuunnitelman tavoitteet toteutuvat ja eri kohde-ryhmille on viestintää ja informaatiota perhekeskustoiminnan kehittämisestä.

Viestinnän kehittämisen kannalta pohdittiin uusia teknologisia ratkaisuja viestinnän toteutumiselle. Viestintäsuunnitelman käyttöönoton jälkeen lähdettiin suunnitelmaa toteuttamaan uuden koordinaatioryhmän kanssa ja samanaikaisesti kehittämään sähköisiä palveluita tukemaan viestintää.

6 Toimintatutkimuksen tuloksia

Perhekeskus kehittäminen on lähtenyt maakunnassa hyvin käyntiin ja erilaisia kehittämistoimia muutostyön tueksi on olemassa. Perhekeskustyöryhmät ovat alueellisesti toiminnassa. Perhekeskus toimintamallin lähtöajatus tiedostetaan esimies- ja johtotasolla hyvin. Tutkimuksen erilaiset aineistot tukevat ajatusta siitä, että perhekeskustyö tunnistetaan ja perhekeskustyön toimintamalleja aletaan muodostaa alueellisesti enemmän.

Tietoisuus ja sen lisääntyminen on tarpeellista uutta toimintaa kehitettäessä. Perhekeskus työssä hyvät käytännöt ja niiden laajentaminen maakunnan alueella ovat viestinnällisiä tavoitteita. Hyvien ja toimivien käytäntöjen käyttöönotto perhekeskustoiminnassa on viestinnän keinoin saavutettavissa.

6.1 Tulosten tarkastelua asiakkaan näkökulmasta

Asiakasnäkökulmasta viestinnän kehittäminen on tärkeää, jotta asiakkaiden tietoisuus perhekeskustoiminnasta lisääntyy. Perhekeskus tuo palveluita lähelle asiakasta ja palveluiden helppompi tavoittaminen on keskeistä perhekeskustyön kehittämisessä. Asiakkaiden kokemus siitä, että palvelut ovat vaikeasti saatavissa edellyttää viestinnältä paljon kehittymistä. Viestinnän avulla voidaan lisätä tietoa asiakkaille tuen eri muodoista. Perhekeskustyössä on kehitetty paljon erilaisia palvelun muotoja asiakkaille matalalla kynnyksellä saatavaksi, mutta tietoisuus niiden olemassaolosta ei ole saavuttanut perheitä riittävästi.

Perhekeskuksen keskeinen tehtävä on vanhemmuuden tuen mahdollistaminen. Tuen eri muodot kuten vertaistuki, ammatillinen ja varhainen tuki tulisi olla helposti näkyvillä ja saavutettavissa perheiden käyttöön. Perheiden näkökulmasta perhekeskuksen tulee huolehtia viestinnän keinoin siitä, että tietoa eri tuen muodoista on helppo löytää ja sitä on saatavilla ja saavutettavissa. Viestinnässä on otettava huomioon perheiden erilaisuus ja tiedon on oltava saavutettavaa kaikilta osin.

Perhepalvelut on perheiden näkökulmasta koettu pirstaleisiksi ja vaikeasti hahmotettaviksi. Perhekeskuksen tehtävänä on koota lapsiperheiden palveluita yhden katon alle ja yhdestä paikasta saatavaksi. Perheiden näkökulmasta palveluiden hajanaisuus tuo helposti kuvan epäselvistä ja vaikeasti saavutettavissa olevista palveluista. Tästä syystä palveluihin hakeutuminen voi viivästyä tai niihin ei hakeuduta kuin äärimmäisessä tilanteessa. Palveluiden saatavuuteen tulee kiinnittää huomiota viestinnän keinoin. Viestinnän tulee tavoittaa ja tuottaa tietoa matalalla kynnyksellä saatavilla olevista palveluista.

6.2 Tulosten tarkastelua henkilöstön näkökulmasta

Viestinnän rooli tiedon jakamisessa ja tiedolla johtamisessa on äärimmäisen tärkeä. Aineistossa nousee esille esimiestyön ja johdon vahva rooli viestijänä. Työpajatyöskentelyiden sekä

kyselyjen perusteella viestinnän onnistuminen edellyttää hyvää suunnittelua ja johtamista. Tiedon tulee tavoittaa työntekijät eri kanavien ja foorumien kautta. Tuloksista voidaan todeta, että henkilöstöpalaverit ja esimiestyön kautta kulkeva tieto koetaan parhaimmaksi tiedon välittämisen kanavaksi. Henkilöstön tiedottaminen säännöllisesti sovittujen tiedostuskanavien kautta auttaa henkilöstöä omassa muutostyössä niin asenne- kuin kulttuurimuutoksen aikaansaamisessa.

Keskustelu henkilöstön kanssa muutoksista on koettu myös tärkeänä. Dialogisuus muutoksissa on edellytys uusien toimintamallien käyttöönoton helpottumisessa. Perhekeskustyö edellyttää kaikilta toimijoilta muutoksia omassa sekä verkostotyössä. Perhekeskustyö on verkostomainen työtapa tehdä työtä perheiden hyväksi.

Työskentelytavan muutos tuottaa henkilöstössä kenties pelkoja ja ajatusta työn kuormittavuuden lisääntymisestä. Toimivat prosessit ja verkostotyö tulisi olla hyvin suunniteltua ja johdettua. Viestinnän keinoin uusien toimintamallien informoiminen kaikille työntekijöille on tärkeää. Eri toimialojen muutokset ja kehittäminen on tärkeää informoida yhteistyökumppaneille.

6.3 Sidosryhmien näkökulma tulosten tarkastelussa

Perhekeskustyössä 3.sektorin ja seurakuntien sekä julkisen sektorin yhteistyö korostuu ja vahvistuu. Sidosryhmät koetaan tärkeäksi kumppaniksi perhekeskustyötä kehitettäessä.

Eri organisaatioilla ja 3.sektorin toimijoilla on omat tavat ja keinot viestiä ja edistää tiedon jakamista niin henkilöstölle kuin asiakkaille. Perhekeskuksen viestinnän kehittämisessä viestintä tulisi olla yhdenmukaista. Kehitettäessä yhteisiä toimintoja, tiedon jakaminen omassa organisaatiossa tai 3.sektorin toiminnassa on kaikkien tehtävä. Lähtöajatus siitä, että viestintä kuuluu koordinoivalle taholle perhekeskustyössä, on hyvä saada muuttamaan kaikkien yhteiseksi tehtäväksi. Vaikuttavuudessa yhteiskehittäminen korostuu ja myös osallisuuden merkitys vahvistuu.

Perhekeskustyössä puhutaan perheiden arkiympäristöön tuetuista tuen muodoista. Usein perheiden arkiympäristön muodostavat 3. sektorin toiminnot, kuten kerhot tai perhekahvilat. Nämä ovat tuolloin perheiden arkiympäristöä. Siihen arkiympäristöön palveluiden jalkautumista tulisi lisätä. Tietoisuutta ja tietoa palveluista on hyvä edistää viestinnän keinoin ja perhekeskustoiminnan informatiivisuuden lisäämistä asiakkaiden ja 3. sektorin suuntaan.

6.4 Yhteenveto tuloksista

Perhekeskustyö on verkostomaista työtä. Perhekeskuksen toimintamallin tavoitteena on pyrkiä luomaan yhteinen ymmärrys yhteisen asiakkaan auttamisesta. Verkostomaisella työt-

teella tuetaan perhettä kasvatustehtävässä ja huomioidaan lapsen kasvun ja kehityksen turvaaminen. Perhekeskustyö edellyttää toimijoilta yhteisen ymmärryksen lisäksi asenne- ja kulttuurimuutosta, tapaa ajatella uudella tavalla ja toimia uudella tavalla. Perinteisesti on ollut ajattelumalli, että jokainen hoitaa oman tonttinsa ja toimii omasta viitekehyksestä käsin. Perhekeskustyö on yhteistoiminnallista ja yhteiskehittämistä ja viitekehyksenä työssä on perhe.

Kehittämistyön tavoitteena perhekeskus kehittämisessä on vahvistaa yhteistyötä toimijoiden välillä. Viestinnällä vaikuttamisen tarve yhteistyön kehittämisessä tuli varsin vahvasti esille toimintatutkimuksessa. Viestinnän avulla pyritään vaikuttamaan tietoisuuden lisääntymiseen, ihmisten asenteisiin ja toimintatapoihin perhekeskustoimintamallin käyttöönottamisessa. Tiedolla johtaminen on yksi tärkeä elementti kehittämisessä. Oikeanlaisen ja ajankohtaisen tiedon jakaminen on koettu tässä toimintatutkimuksessa edistävän muutostyötä. Tutkimustuloksissa tärkeäksi kulmakiveksi viestinnässä nousi viestinnän säännöllisyys ja monikanavaisuus. Näihin seikkoihin toivottiin kyselytuloksissakin kehitystä, jotta oikea-aikainen ja ajantasainen tieto saavuttaa toimijat.

Muutostyössä viestintä koettiin keskeiseksi vaikuttamisen kanavaksi ja sen koettiin olevan jokaisen perhekeskustoimijan tehtävä. Perhekeskuksella on maakunnassa johtamisen rakenne ja koordinaatiovastuu on hyvinvointikuntayhtymällä. Viestintä tukee kehittämistyötä perhekeskusalueilla ja sen kautta asenne- ja kulttuurimuutostyö vahvistuu. Viestintä kuuluu siis kaikille toimijoille ja edellyttää johdon ja esimiestyön sitoutumista pitämään tiedon jakamista ja keskustelua työntekijöiden kanssa yllä säännöllisesti. Erilaisten osastopalaverin tai muiden vastaavien yhteydessä on tärkeää käyttää aikaa perhekeskuskehittämisestä keskustelulle ja työntekijöiden kysymyksiin vastaamiselle. Tämä koettiin myös tärkeäksi viestinnän tasoksi.

7 Pohdinta ja johtopäätöksiä

Tässä laadullisessa toimintatutkimuksessa toteutettiin viestintäsuunnitelma tukemaan perhekeskuskehittämistä. Viestintäsuunnitelma on toteutettu ja otettu käyttöön perhekeskustyössä. Toimintatutkimuksessa yhdistettiin kehittämistyö, teoria ja käytäntö. Toimintatutkimuksessa on yhdistettävissä tutkimus ja kehittäminen. (Heikkinen 2010,17.)

Kohdeorganisaatiossa oli perhekeskuksen johtamisen rakenne ja toimintasuunnitelma sekä viestinnälliset strategiset tavoitteet, joihin toimintatutkimuksessa peilattiin. Kohdeorganisaation viestinnän strategiset tavoitteet ja johtamisen rakenne tulisi huomioida viestintäsuunnitelmaa laadittaessa. Tutkimuksessa käytettiin teoreettisena tietopohjana perhekeskus kehittämisen raporttia (Halme ym. 2012). Raportin oli koonnut terveyden- ja hyvinvoinninlaitoksen

tutkijaryhmä. Raportin tulokset tukevat tämän toimintatutkimuksen johtopäätelmiä siitä, miten perhekeskus kehittäminen ja sen haasteet nähdään. Terveys- ja hyvinvoinninlaitoksen raportissa tuodaan esiin myös tarkeys yli hallinnon alojen ylittävästä johtamisesta. Tutkimuksessa todetaan myös perhekeskuskoordinaatiovastuun merkitys. Koordinaatio on yleisesti sosi- ja terveystoimen ylläpitämää. Näiden teoreettisten viitekehysten sisään lähdettiin luomaan toimintatutkimuksellisia lähtökohtia. (Halme ym. 2012, 67-75.)

Teoreettisen viitekehysten valossa toimintatutkimuksen löydettiin paljon kehittämistyöhön liittyviä seikkoja viestinnän kannalta. Tutkimustuloksissa nousee esiin perhekeskuskehittämisessä viestinnän keinoin näiden tavoitteiden saavuttaminen. Johtamisen ja esimiestyön merkitys korostuu tiedon välittäjänä ja keskustelun ylläpitäjänä arkityössä eri toimialoilla ja toimijoilla. Perhekeskuskehittämisessä johdon ja esimiestason tulee sitoutua strategiaan tavoitteisiin. Yhtenä teoreettisen viitekehystenä tässä toimintatutkimuksessa käytettiin strategisen viestinnän tutkimusta. Siinä tuodaan esiin strategisen viestinnän toteutuminen organisaatioissa. Tutkimuksessa puhutaan siitä, kuinka esimiestason tulee ymmärtää strategiset tavoitteet, jotta viestintä voisi osaltaan kehittää strategiaan tavoitteisiin pääsyä. Strategiaviestintä tukee strategian juurtumista työntekijäarjen käytänteisiin. (Koskinen 2016, 19-20.)

Toimintatutkimuksessa lähdettiin määrittelemään tutkimuskysymystä aiemman kokemuksen ja aineiston perusteella. Lape- muutosohjelman aikana oli kerätty aineistoa viestinnästä ja perhekeskuksen tietoisuudesta ja tämä aineisto loi tarpeen viestinnän kehittämiseksi. Tutkimuksessa oli käytössä aineistoa lape-muutosohjelman ajalta, jota pystyttiin hyödyntämään taustatiedon kartoittamisessa. Valtaosa tutkimuksen aineistosta tuli kyselyn ja observoinnin avulla (Hirsjärvi 2002, 171-172).

Toimintatutkimuksessa oli käytettävissä olevaa teoretista tietoa perhekeskuskehittämisestä ja viestinnän vaikuttavuudesta ja sen käytöstä muutostyössä. Näihin teoretisiin pohjaten havainnoinnissa keskityttiin valittuihin ja oikeaksi koettuihin tietoihin. (Saaranen-Kauppinen ja Puusniekka, 2006.)

Aiemman lape-muutosohjelman ajalta kertynyttä aineistoa jo ollessa käytössäni oli hyvä lähteä etsimään taustatutkimuksia ja teoriaa sille, miten viestintää tulisi kehittää ja mitä tulisi ottaa huomioon vaikuttavaa viestintää toteutettaessa. Perhekeskuskehittämisen ohella olin jo tutustunut erilaisiin aineistoihin ja tutkimuksiin ja sitä kautta sain vahvistusta sille, mitä pitää vielä tutkia. Kentän tuttuus ja tunteminen tukivat ajatusta siitä, että tutkimuksellisia lähtökohtia oli selkeää lähteä määrittelemään (Hirsjärvi 2002, 168-169).

Perhekeskus kehittämisessä rinnalla on sähköisten palveluiden kehittäminen. Perhekeskuksessa toteutettavan fyysisen kohtaamisen rinnalle on kehitteillä paljon verkossa tapahtuvaa auttamista ja tukea perheille. Näiden toimintojen käyttöönotto edellyttää asiakkaan ohjaa-

mista palveluiden käytössä ja sitä kautta verkkoauttamisen vahvistumista osaksi perhekeskustyötä. Ammatillaisen tulee olla motivoitunut itse sähköisten palveluiden käyttöön, opastaessaan asiakasta niiden käytössä. (Juujärvi 2019,9.)

Perhekeskus yhteensovittaa palveluita ja eri toimijoiden yhteistyö korostuu uusia palveluita kehitettäessä. Perhekeskus tuottaa palveluita entistä enemmän sähköisenä verkkoauttamisen mallin, jolloin yhteistyötä tarvitaan teknisen ja sosiaalipalveluiden välillä. (Juujärvi 2019, 9.)

Perhekeskus muodostaa moniammatillisesti uusia palvelukokonaisuuksia lapsiperheiden tueksi. Moniammatillinen yhteistyö tukee perhekeskusajattelussa varhaisen tuen kiinnittymistä osaksi kuntien perustason palveluita. Näiden toimintojen kehittäminen edellyttää henkilöstön osaamisen kehittämistä asiakaslähtöiseen ajatteluun ja toimintarakenteeseen. Viestinnän kehittämisellä toimijoiden välille voidaan edistää yhteensovittavaa johtamista. Yhteensovittavan johtamisen myötä monialainen ja monitoimijainen yhteistyö perhekeskuksissa on mahdollista. (Halme ym.2012,22.)

Perhekeskus kehittämisen tueksi tarvitaan tavoitteellisuutta ja strategista johtamista. Perhekeskustyössä yhteiskehittäminen yli toimialojen on keskeinen tekijä henkilöstön monialaisen osaamisen kehittämisessä. Perhekeskusmallissa ajatellaan asiakkaan kokonaisvaltaista kohtaamista ja auttamista. Viestinnällä on merkittävä rooli tiedon jakamisessa. Perheen kokonaisvaltainen auttaminen edellyttää henkilöstön osaamisen kehittämistä ja tietoisuuden lisäämistä tarjolla olevista palveluista. Julkisen toiminnan tueksi perhekeskustyössä nähdään kooluvan 3. sektorin toiminta ja sen toteuttamat palvelut. Tiedonsiirto toimijoiden välillä on äärimmäisen tärkeää.

Kehittämisen prosessin alussa laadittu prosessikaavio ei toteutunut sellaisenaan. Aikataulu toimintatutkimuksella viivästyi tammikuun raportoinnin osalta toukokuulle 2020. Viestintäsuunnitelma toteutui aikataulussa ja käyttöönotto oli marraskuussa suunnitelman mukaan.

7.1 Johtopäätelmiä

Johtopäätelmänä voidaan siis pitää sitä, että viestinnällä on suuri merkitys perhekeskuksen kehittämisessä ja asenne- ja kulttuurimuutoksen aikaan saamisessa kehittämistyössä. Muutostyö vaatii aikaa ja erilaisia yhteistyön malleja. Viestinnällä voidaan vaikuttaa eri kohderyhmiin ja eri tavoin. Viestinnän rooli on tiedon jakaminen ja tukeminen muutostyössä. Eri toimijoiden ja toimialojen tulee sitoutua viestinnän toteuttamiseen. Viestintä ei voi olla yksipuoleista sen on hyvä olla dialogista. On hyvä, jos viestintä aiheuttaa keskustelua aiheen ympärillä työyhteisöissä ja tuo sitä kautta ajatuksia perhekeskus kehittämiseen ja uusien toimintamallien kehittämiseen. Suunnitelmallinen ja strateginen viestiminen on hyvä tapa vaikuttaa muutostyön toteutumiseen ja viedä tavoitteita eteenpäin. Eri toimijoiden tulee ymmärtää

strategiset tavoitteet ja integroida strategisia tavoitteita työarkeen ja johtamiseen tukemaan työn kehittymistä.

Poikittaishallinnollinen johtaminen tukee yhteistyön kehittymistä ja uusien toimintatapojen käyttöönottoa. Perhekeskuksen johtamisen rakenteella varmistetaan eri hallintokuntien yhteistyö ja sen vahvistaminen. Lape-yhteistyöryhmässä on eri hallinnonalojen edustajia ja yhteinen päätöksenteko ja suunnitelmallisuus kehittävät perhekeskustoimintamallia aluetyössä kunnissa ja 3.sektorin sekä seurakuntien toiminnassa. On tärkeää huomioida toimialoilla dialogisuus ja perhekeskustyön vahvistaminen perustoiminnoissa ja arkityössä. Johdon ja työntekijöiden välinen vuoropuhelu ja perhekeskus työn pitäminen arkipuheessa lisää perhekeskusajattelutavan juurtumista.

7.2 Toimintatutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Tutkimuksen alusta alkaen tärkeää oli tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys. Kaikkiin aineistoihin suhtauduttiin asiamukaisella tarkkuudella ja huolellisuudella. Luotettavuutta pyrittiin huomioimaan työn aineistojen huolellisella dokumentoinnilla ja vaiheiden huolellisella tarkastelulla. (Kananen 2014, 338.)

Tutkimusluvan hakeminen ja siihen huolellinen valmistautuminen ja asioiden selvittäminen sekä niistä raportoiminen kuuluu hyvään eettiseen toimintaan tutkimusta tehdessä. Toisten tutkijoiden tutkimuksia hyödynnettäessä omassa tutkimuksessa tulee huolehtia asianmukaisesta ja ohjeiden noudattamisesta tutkimuksiin viitatessa. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta.)

Pyrin tutkimuksessa hyvien tieteellisten käytäntöjen käyttämisen ja noudattamiseen. Tutkija arvioi tutkimuksen käytettävyyttä ja hyödyllisyyttä käytännössä. Tutkimusraportissa kuvataan rehellisesti ja avoimesti esiin nousseita tutkimustuloksia ja havaintoja. (Heikkinen 2010,149-159.)

Luotettavuutta tutkimuksessa lisää se, että kehittämistutkimus perustuu sekundääri ja primääriaineistoon ja aineistoa kerättiin pitkällä ajanjaksolla. Käytettävissä oli aineistoa Lape-muutosohjelman ajalta ja lisää aineistoa kerättiin kyselytutkimuksella toimintatutkimuksen aikana. Triangulaation avulla tehdyssä aineistoanalyysissä luotettavuus lisääntyy. Triangulaatiossa hyödynnetään erilaisten menetelmien yhdistämistä ja muodostetaan moninäkökulmaisuuksien muodostama johtopäätös tutkittavasta asiasta. (Tuomi- Sarajärvi 2002, 141-142.)

Tässä toimintatutkimuksen aineistoanalyysissä aineistoa analysoitiin triangulaation avulla. Triangulaatiossa aineistoa kerätään erilaisilla menetelmillä. Tällöin ilmiön tarkastelu saa lisää näkökulmia. Näitä menetelmiä yhdistämällä saadaan lisää tietoa tutkittavasta ilmiöstä, myös tutkimuksen luotettavuus lisääntyy. (Kananen 2014, 122-123.)

Tutkimukseen osallistujille luotiin osallisuuden tunnetta haastamalla mukaan keskusteluun ja luomalla luotettava ilmapiiri keskustelulle. Keskustelua ei johdatettu ja siihen suhtauduttiin arvostavasti. Reflektiivinen toimintatapa työryhmän kanssa edesauttoi kehittämistyön juurtumista osaksi arkityötä ja innosti työryhmän jäseniä aiheen äärelle. Toimintatutkimuksen eri osa-alueilla tapahtuviin toiminnallisiin osuuksiin sitouduttiin ja niihin valmistauduttiin. Valmiiseen viestintäsuunnitelmaan sitouduttiin ja se otettiin asteittain käyttöön. Käyttöönottoa suunniteltiin ja viestintä koettiin perhekeskustyössä tärkeäksi osaksi jatkokehittämistä ja siihen sitouduttiin.

Lähteet

Painetut

Ahola, T. & Furman, B. 2002. Tuplatähti, työpaikan hyvä henki ja kuinka se tehdään. Helsinki: Tammi.

Furman, B. & Ahola, T. 2007. Onnistuminen on joukkuelaji. Reteaming valmentajan käsikirja. Helsinki: Lyhytterapiainstituutti oy.

Heikkinen H. 2010. Toimintatutkimuksen lähtökohdat. Heikkinen & Rovio & Syrjälä. Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. Vantaa: Hansaprint Oy.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Hirsjärvi, S. & Remes, P. & Sajavaara, P. 2002. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Ikävalko, E. 2001. Käytännön tiedottaminen. Yhteisöviestinnän käsikirja. Helsinki: Inforviestintä Oy.

Juholin, E. 2010. Arvioi ja paranna! Viestinnän mittaamisen opas. Helsinki: Infor.

Kananen, J. 2009. Toimintatutkimus yritysten kehittämisessä. Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kananen, J. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. Miten kirjoitan kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisusarja.

Kananen, J. 2015. Opinnäytetyön kirjoittajan opas. Näin kirjoitan opinnäytetyön tai pro gradun alusta loppuun. Jyväskylä: Suomen Yliopistopaino.

Kurki, L. 2000. Sosiokulttuurinen innostaminen. Tampere: Tammer paino Oy.

Leppänen, P. & Manninen, R. & Toivonen, P. 1989. Yhteisö viestii. Helsinki: WSOY.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Vilkkä, H. 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Tammi.

Sähköiset

Alaniska, H. & Ahonen, K. 2017. Toiminnallisia menetelmiä. Osaavaa kansalaistoimintaa. Osaamiskeskus Sivas.

Aula, M-K. 2019. LAPE 2019- askelmerkit. Lapsi keskiöön- tuki arkeen. Lapsi ja perhepalveluiden muutosohjelma. Viitattu 1.12.2019. https://stm.fi/documents/1271139/1953486/LAPE+2019+toimintasuunnitelma+mka+14012019_.pdf/8fcbffa2-1ee8-8c07-925c-7ab2380c8c20/LAPE+2019+toimintasuunnitelma+mka+14012019_.pdf.pdf.

Hallitusohjelma, pääministeri Sanna Marin. 2019. Osallistava ja osaava Suomi, sosiaalisesti, taloudellisesti ja ekologisesti kestävä yhteiskunta. Valtioneuvoston julkaisuja 2019:31. Viitattu 14.1.2020. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161931/VN_2019_31.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Halme, N. & Kekkonen, M. & Perälä, M-L. 2012. Perhekeskukset Suomessa. Palvelut, yhteistointi ja johtaminen. Terveiden ja hyvinvoinninlaitoksen raportti 62/2012. Tampere: Suomen yliopistopaino. Viitattu 3.1.2020. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/90890/URN_ISBN_978-952-245-747-9.pdf?sequence=1

Hastrup, A. & Pelkonen, M. & Normia-Ahlsten, L. 2019. Kohti alueellista perhekeskustoimintamallia- Näin sen teemme. Terveiden- ja hyvinvoinninlaitos. Viitattu: 1.6.2020. <https://thl.fi/documents/605877/4519190/Perhekeskus/bebb0abc-820e-4682-abfb-c053bc793a5f>

Heinonen, O-P. & Ikonen, A-K. & Kaivosoja, M. & Reina. T. 2018. Yhdyspinnat yhteiseksi mahdollisuudeksi. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 8/2018. Viitattu 15.6.2020. http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160555/LAPE-loppuraportti_FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Juujärvi, S. & Sinervo, T. & Laulainen, S. & Niiranen, V. & Kujala, S. & Heponiemi, T. & Keskimäki, I. 2019. Soteammattilaisten yhteinen osaaminen sosiaali- ja terveydenhuollon muutoskessa. Päätösteon tueksi 3. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 24.3.2020. http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138096/PT2019_003_11062019.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Nikander, J. & Tuominen-Thuesen, M. & KPMG Oy A. 2016. Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma (KASTE 2012-2015) Ulkoinen arviointi, loppuraportti. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2016:16. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 4.1.2020. http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/74895/Rap%20ja%20mui_2016_16_PDF.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Patronen, K. 2018. Hyvinvointi yhtymän viestintä. Viitattu:14.12.2019. file:///C:/Users/illil/Downloads/Viestintästrategia.pdf

Kekkonen, M. 2019. Kohtaamispaikka perhekeskuksessa. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, Helsinki. Saatavissa: <http://www.julkari.fi/handle/10024/137395>

Kinnunen, E. 2019. Yhdistävä viestintä. Viestinnän rakentuminen sosiaali- ja terveysjohtamisen rajapinnoilla. Akateeminen väitöskirja. Tampereen yliopisto, johtamisen ja talouden tiedekunta. Viitattu: 10.10.2019. <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/104852/978-952-03-0987-9.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Koskinen, H. 2016. Viestinnän strategiiden rooli organisaatiossa. Näkemyksiä viestinnän strategisesta luonteesta ja siihen vaikuttavista tekijöistä. Jyväskylän yliopisto. Maisterintutkielma. Viitattu: 10.10.2019. <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/50207/1/URN%3ANBN%3Afi%3Aju-201606082978.pdf>

OwalGroup Oy, 2019. Lape kärkihankkeen arviointi. Loppuraportti 8.3.2019. Saatavissa: https://stm.fi/documents/1271139/13111556/Loppuraportti+LAPE_arviointi+8.3.2019_final.pdf/3efbd6b7-c22f-ef66-b412-4b3b521d9512/Loppuraportti+LAPE_arviointi+8.3.2019_final.pdf.pdf

Perälä, M-L. & Halme, N. & Nykänen, S. 2011. Lasten, nuorten ja perheiden palveluja yhteensovittava johtaminen. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, opas. Tampere: Suomen yliopistopaino Oy. Viitattu: 15.12.2019 https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/90893/THL_OPA019_2012web.pdf?sequence=1

Päijät-Hämeen Hyvinvointiyhtymä. Viitattu 2.4.2020. <https://www.phyky.fi/fi/yhtyma/>

Päijät-Hämeen Hyvinvointikuntayhtymän strategia 2022. Viitattu: 14.1.2020. file:///C:/Users/illil/Downloads/204941542733065.pdf

Pöyry-Lassila P. 2017. Palveluiden yhteiskehittäminen ja yhteistuottaminen. Kansalainen keskiöön! Näkökulmia sote-uudistukseen. Helsinki: Kunnallisan kehittämissätiö KAKS. Kunnallisan kehittämissätiön julkaisujen sarja. 25-31. Viitattu 1.4.2020.
<https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/151784/Poyry-Lassila.pdf?sequence=4>

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 2.3.2020.
<https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/viittausohje.html>

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. Hyvä tieteellinen käytäntö. Viitattu 3.4.2020.
<https://www.tenk.fi/fi/hyva-tieteellinen-kaytanto>

Vilkkä, H. 2006, Tutki ja havainnoi. Viitattu: 1.5.2020 <http://hanna.vilkkä.fi/wp-content/uploads/2014/02/Tutki-ja-havainnoi.pdf>

Åberg, L. 2004. Johdatus viestintään. 1. luento, peruskäsitteet. Helsingin yliopisto, valtiotieteiden laitos. Viitattu 15.12.2019: http://www.valt.helsinki.fi/staff/aberg/jv0401_filles/frame.htm

Åstedt, T.2018. Huomisen hyvinvointi lapsille ja perheille Päijät-Hämeessä, loppuraportti. Viitattu 14.10.2019: <https://www.huomisenhyvinvointia.fi/aineisto/>.

Julkaisemattomat

Päijät-Hämeen Hyvinvointikuntayhtymä viestintästrategia

Kuvat

Kuva 1: Perhekeskustoimintamallin johtamisen rakenne	12
Kuva 2: Toimintatutkimuksen syklit	17
Kuva 3: Toimintatutkimuksen kehittämissuunnitelma	18
Kuva 4: Työpajat perhekeskustoimijoille	19
Kuva 5: Työpajatyöskentelyn pääviestit koottuna	21
Kuva 6: Lape- yhteistyöryhmän workshop kysymykset	22
Kuva 7: Canvas taulu	23
Kuva 8: Vastaajien asema tai työnkuva	25
Kuva 9: Perhekeskustoimintamallin tuntemus	26
Kuva 10: Mistä olet saanut tietoa perhekeskustoimintamallista	26
Kuva 11: Miten perhekeskustyö kuuluu osaksi työnkuvaasi	27
Kuva 12: Perhekeskusviestinnän saatavuus ja riittävyys	27
Kuva 13: Parhaita kanavia perhekeskusviestinnän kannalta	28
Kuva 14: Perhekeskusviestinnän vaikuttavuus	28
Kuva 15: Tiedon jakaminen perhekeskustoiminnasta	29
Kuva 16: Asenne- ja kulttuurimuutoksen näkyminen työyhteisössä.....	30
Kuva 17: Millä työyhteisön toiminnoilla tai keinoilla olet kokenut saavasi parhaiten asenne- ja muutosviestintää eteenpäin	31

Liitteet

Liite 1: Viestintäsuunnitelma	47
Liite 2: Tutkimuslupa.....	53

Liite 1: Viestintäsuunnitelma



Viestintäsuunnitelma

Päijät-Hämeen perhekeskus

Tausta perhekeskus kehittämisessä

Päijät-Hämeen perhekeskustyö on lähtenyt kehittymään Lapsi- ja perhepalvelujen muutosohjelman aikana (myöhemmin LAPE). LAPE-muutosohjelman mukainen hanketyö toimi vuosina 2017-2018. Maakunnan alueelle luotiin muun muassa perhekeskusverkoston johtamisen malli. Kansallisesti ohjatun muutosohjelman toimeenpanto maakunnissa edellytti ja edellyttää edelleen yhteiskehittämistä. Perhekeskuskehittäminen jatkuu osana tulevaisuuden sote-keskuskehittämistä. Kehittämisen kohteena ovat edelleen perhekeskukset ja varhainen tuki arjessa, matalan kynnyksen mielenterveys- ja päihdepalvelut sekä lastensuojelun kehittäminen.

Muutosohjelman ja perhekeskustyön alettua perhepalveluiden nykytilaa on arvioitu ja kehitetty vastaamaan paremmin asiakkaiden tarpeita. Muutosohjelman ohjaavat periaatteet olivat lapsen oikeudet ja lapsen etu, voimavarojen vahvistaminen, lapsi- ja perhelähtöisyys ja perheiden monimuotoisuus. Kehittämistyön varhaisessa vaiheessa todettiin perhekeskustyön vaativan työ- ja toimintakulttuurinmuutosta. Tämän tueksi nähtiin tarpeelliseksi tehdä vaikuttava viestintäsuunnitelma.

Maakunnallinen näkymä perhekeskuksesta muodostuu verkoston ympärille, joka tarkoittaa tässä yhteydessä ammattilaisten yhteen liittymistä riippumatta fyysisestä työn tekemisen paikasta. Yhteisenä näkymänä perhekeskusalueelle muodostetaan palvelukuvaukset, joiden perusteella hyvinvointikuntayhtymän työntekijöille on selvää, mihin perhekeskusalueeseen he kuuluvat. (Moisander-Pohjonen & Stenvall 2018)

Vuoden 2019 alusta Päijät-Hämeessä otettiin käyttöön perhekeskuksen johtamisen malli, joka koostuu maakunnallisesta yhteistyöryhmästä, johtotiimistä ja perhekeskuskoordinaatiosta.

Yhteistyöryhmässä on edustus kaikista Päijät-Hämeen kunnista (sekä Myrskylästä ja Pukki-lasta), hyvinvointikuntayhtymän toimialajohtoa, seurakuntien, järjestöjen ja oppilaitosten edustajat sekä perhekeskuskoordinaattori. Johtotiimin muodostavat hyvinvointikuntayhtymän lapsiperhepalvelujen tulosaluejohtaja, lasten ja nuorten hyvinvoinnin sekä perhesosiaalityön ja lastensuojelun päälliköt, lapsi- ja perhepalvelujen muutosohjelman muutosagentti, perhekeskuskoordinaattori, kaksi seudullisen sivistystoimijoiden verkoston nimeämää sivistys- tai hyvinvointijohtajaa sekä seurakuntien ja järjestöjen nimetty edustaja. Puheenjohtajana toimii lapsiperhepalvelujen tulosaluejohtaja. Kukin jäsen huolehtii tiedonkulusta omiin organisaatioihinsa.

Perhekeskustyön juurtuminen vaatii yhteistä keskustelua, ymmärryksen lisäämistä ja sitä kautta vahvistuvaa yhteistyötä eri sidosryhmien välillä. Organisaatioiden, seurakuntien ja 3. sektorin yhteistyön kehittäminen on yhteinen tahtotila, jonka eteen töitä tehdään yhdessä. Tehokkaalla viestinnällä tavoitellaan perhekeskusideologian leviävän maakunnan alueella ja asiakaslähtöisemmän työotteen lisääntymistä. Tavoitteena on lisätä uskallusta tehdä asioita toisin ja uusien verkostojen kanssa. Työn muuttuminen ja uudelleen ajattelu sekä palveluiden uudelleen organisoitumisen syitä saadaan osittain avattua viestinnän kautta tullessa syöteinä. Ydin- ja pääviestien johdonmukainen lähettäminen sekä sitä kautta asioihin vaikuttaminen ja edistäminen auttavat muutoksen toteutumisessa. Suunnitelmallisuus viestinnässä esim. kampanjoinnin avulla auttavat johdonmukaisen viestinnän toteutumisessa.

Perhekeskuskäsikirja kokoaa perhekeskuskehittämistyötä ja jäsentää perhekeskus toimintaa. Perhekeskuskäsikirja lisää yhteistä ymmärrystä perhekeskuksen toimijoita, tavoitteista ja käsitteistä. Perhekeskuskäsikirja on juurtumisen väline, sitä tulee käydä läpi tiimeissä ja henkilöstökokouksissa ja henkilöstöä tulee kannustaa perehtymään sen sisältöön.

Kun tehdään yhdessä, on myös viestittävä yhdessä!

1. Viestintä henkilöstölle

Hyvinvointiyhtymän viestintästrategiassa on selkeästi kuvattu, miten yhtymän sisällä viestintä toteutetaan.

“Toimitusjohtaja viestii mediassa koko yhtymää koskevista merkittävistä strategisista hankkeista, resursseista tai yhtymän taloudesta. Toimiala- ja tulosaluejohtajat vastaavat omaa tehtäväalueettaan koskevasta viestinnästä. Julkisuudessa voi antaa lausuntoja se, joka vastaa toiminnasta tai tuntee viestittävän asian parhaiten. Yleisesti viestintä kuuluu yhtymässä jokaisen työntekijän tehtäviin: asiakkaita opastetaan, neuvotaan ja ohjataan oikeantiedon

lähteille, samoin jokaisen on huolehdittava osaltaan, että tieto kulkee organisaation sisällä.”

Sisäisen viestinnän eteneminen nähdään vahvasti johtamiseen liittyvänä tehtävänä. Eri toimialojen esimies- ja johtotaso ovat mukana erilaisissa perhekeskuksen kehittämis- ja työryhmissä. Näiden työryhmien linjaukset ja kehittämistehtävien toimeenpano tapahtuu tulosalueiden arkityössä. Tiedottaminen arkityöhön uusista toimintatavoista sekä linjauksista tapahtuu esimiestyön kautta. On kuitenkin muistettava myös työntekijän vastuu perehtyä saatuun tietoon ja tiedotteisiin.

Henkilöstö on sitoutunut työskentelemään kuntalaisten hyvinvointia ja terveyttä edistäen. Varhaisen tuen palveluiden kehittäminen on hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen yksi mittari. Toimintamallien muuttuessa varhaisen tuen painopiste kasvaa ja hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen työ vahvistuu myös viestinnän profiloituessa siihen suuntaan. Viestinnän päälinja perhekeskustyössä on tuottaa hyvinvointia ja terveyttä edistävää toimintakulttuuria ja työtapoja.

Perhekeskusideologia on työskentelytapa, joka halutaan henkilöstölle käyttöön. Erilaisten kehittämistehtävien päämäärä on perhekeskusideologian juurtuminen työskentelytavaksi. Henkilöstön sitoutuminen verkostotyöhön tulee juurruttaa vahvaksi osaksi arkityötä. Perhekeskustyö on yhteistä muutostyötä, palveluiden kehittymiseksi paremmin asiakkaan tarpeita vastavaksi sekä osallisuuden merkityksen vahvistamiseksi. Työntekijätasolla on ymmärrettävä oma rooli palveluiden kehittämisessä sekä muutoksessa. Muutosohjelma velvoittaa toimijoita kehittämään palveluita ehkäisevään suuntaan ja matalalla kynnyksellä tuotetuiksi. Palveluiden kehittäminen kynnyksettömään suuntaan on maan hallituksen ja maakunnallisen ohjauksen tavoite ja työntekijätasolla se tarkoittaa sitoutumista kehittämistyöhön ja perehtymistä eri julkaisuihin ja oman työn osaamisen kehittämistä yhteis- sekä yksilövastuullisesti.

1.1 Viestinnän kanavat henkilöstölle

- Perhekeskuksen sivut hyvinvointiyhtymän sivujen alla
- Sähköpostin avulla
- Perhekeskuksen Facebook ja Instagram, hyvinvointiyhtymän Facebook
- Hyvinvointiyhtymän jakelun kautta mediaan säännöllisesti esim. 4x v.
- Sähköpostijakelut
- Perhekeskustoiminnan tiedotustilaisuudet 2 x v.
- Videoviestit
- Esittelijät eri kehittämisprojekteista työryhmissä
- Työryhmien aktivointi viestintään
- Perhekeskuksen esittely Powerpoint, video tms.
- Esitemateriaali: käyntikortit, esitteet, huoneentaulu, pr tuotteet ym.

- Henkilöstön ja sidosryhmien kuuleminen perhekeskuskehittämisessä mm. Erilaiset tilaisuudet, osallistumalla työpajoihin, edustuksellisuus työryhmissä ym.
- Päijäthämäläiset verkkosivusto

2. Viestintä lapsille, nuorille ja perheille

Perhekeskustoimintamalli luo uusia palvelumuotoja asiakkaiden käyttöön. Uusista toimintamalleista tiedottaminen asiakasryhmille on jokaisen asiakastyötä tekevän velvollisuus. Perhekeskustoimintamallilla edistetään lasten ja perheiden hyvinvointia. Ehkäisevä työ sekä varhaisen tuen toimintamallien juurtuminen perheiden arkeen on tärkeää. Monikanavaisen viestinnän avulla asiakkaiden tavoittaminen parantuu ja monikanavaisuutta tulee kehittää edelleen saavutettavampaan ja esteettömämpään suuntaan.

Jokainen työntekijä sitoutuu kertomaan asiakkaille ja sidosryhmille perhekeskustoiminnasta ja kohtaamispaikkatyöstä. On tarpeellista päivittää erilaiset esitteet ja yksiköiden esitehyllyt ym. Myös sähköisten esitteiden ja sivustojen ajantasaisuus tulee huomioida. Hyvinvointiyhtymän perhekeskustoimijat tilaavat perhekeskusesitteitä sekä materiaaleja jaettavaksi sekä perhekeskuksen profiloitumisen tueksi.

2.1 Viestinnän kanavat asiakkaille

- Mediatiedotteet uusista palveluista ja toimintamalleista
- Suunnitelmallinen ja aktiivinen viestintä sosiaalisessa mediassa
- Verkkosivujen päivittäminen
- Videoviestintä sosiaalisessa mediassa
- Esitteet, julisteet, pr tuotteet
- Puheenvuorot ja edustus asiakasryhmien tilaisuuksissa, tapahtumissa ym.
- Erilaiset kampanjat somessa, lehdissä, kohtaamispaikoissa ja sidosryhmien sekä hyvinvointiyhtymän toiminnoissa
- Perhekeskusmessut vuosittain. Palveluinfoja ym. kuntalaisille yhdessä kunta- ja 3 sektorin toimijoiden kanssa.
- Päijäthämäläiset verkkosivusto

3. Viestintä sidosryhmille

Perhekeskus toiminnasta viestiminen toteutetaan monikanavaisesti ja verkostomaisesti. Perhekeskuksen kehittäminen toteutuu vahvassa yhteistyössä sidosryhmien kanssa. Myös viestintä on yhteinen asia ja kuuluu jokaiselle toimijalle perhekeskusverkostossa. Sidosryhmät koostuvat 3.sektorin toimijoista ja seurakunnista, joiden rooli perhekeskustyön juurruttua vahvistuu entisestään. Sidosryhmien toiminnoissa on paljon perhekeskustoiminnan kohderyhmää ja matalan kynnyksen palveluiden integraation kehittäminen vaatii yhteistä kehittämistä.

Perhekeskusverkosto koostuu useista työryhmistä ja toiminnoista niiden ympärillä. Uusista toimintamalleista ja piloteista tiedottaminen laajentaa perhekeskustoiminnan maakunnallisuutta ja perhekeskustoiminnan ulottumista kaikkiin sidosryhmiin.

Sidosryhmätyöskentely kehittyy samalla kun kehitämme organisaation toimintakulttuuria perhekeskusideologian mukaiseksi. Sidosryhmätyöskentely kolmannen sektorin kanssa vahvistuu perhekeskustoimintaa kehitettäessä. Viestinnän kautta vaikuttaminen toimintaa uudistettaessa on tehokas keino saada viesti toimijoille ja tuottajille.

3.1 Viestinnän kanavat sidosryhmille

- Mediatiedotteet
- Suunnitelmallinen ja aktiivinen viestintä sosiaalisessa mediassa
- Yhteiskampanjointi sosiaalisessa mediassa
- Yhteiset tapahtumat ja toiminnot
- Esitteet, julisteet, pr tuotteet ym.
- Puheenvuorot sidosryhmien tapahtumissa ym.
- Perhekeskusmessut vuosittain. Palveluinfoja ym. kuntalaisille yhdessä kunta- ja 3 sektorin toimijoiden kanssa.
- Verkkosivujen päivittäminen
- Videoviestintä
- Päijäthämäläiset verkkosivusto

4. Viestintä perhekeskuksen kohtaamispaikkaverkostossa

Kohtaamispaikkatyön kehittyminen Päijät-Hämeessä on yksi vahva ja vaikuttava kehittämissuunnan tulos. Kohtaamispaikkatyön verkosto koostuu Hyvinvointiyhtymän, seurakuntien ja järjestöjen sidosryhmätyöskentelystä. Kohtaamispaikkatyön kautta on saatu vahvistettua järjestöjen ja seurakuntien sekä Hyvinvointiyhtymän sidosryhmäyhteistyötä. 3.sektorin yhteistyötä on kehitetty ja kehittämistä jatketaan vahvistaen verkostorakennetta kohtaamispaikkatyön tueksi.

Kohtaamispaikkatyötä on kehitetty tukemaan perhekeskusideologian juurtumista ja palveluiden mahdollisimman matalan kynnyksen saatavuutta. Erityistason palveluita jalkautetaan kohtaamispaikkoihin perheiden tueksi.

Kohtaamispaikkaverkostolle luodaan sähköinen kohtaamispaikkakartta. Kartasta muodostuu maakunnallinen näky kohtaamispaikkatyön laajuudesta ja erilaisuudesta.

Kohtaamispaikkatoiminnasta viestittäminen tapahtuu sidosryhmille, henkilöstölle ja asiakkaille. Viestintä kuuluu koko verkostolle.

Viestintää tullaan kehittämään someen ja bloggaukseen. Kohtaamispaikkaverkostolle laaditaan pienempimuotoinen viestintäsuunnitelma, verkoston käyttöön ja viestinnän toteutumisen tueksi.

4.1 Viestinnän kanavat

- suunnitelmallinen ja aktiivinen viestintä sosiaalisessa mediassa
- yhteiskampanjointi toimijoiden kesken mediassa
- yhteiset tapahtumat ja toiminnot
- esitteet, julisteet, pr tuotteet ym.
- videoviestintä
- mediatiedotteet
- bloggaus
- kohtaamispaikkamessut vuosittain ym.
- Sosiaalialan osaamiskeskus Verson aamukahvit ja info kirjeet säännöllisesti

Viestinnän toteutus ja toteuttajat

Sekä perhekeskusverkoston että kohtaamispaikkaverkoston viestinnästä laaditaan viestintäkalendareri. Kalendareriin nimetään vastuut ja viestinnän kanavat. Viestintä lähtee perhekeskustoimijoilta verkostolle ja viestintää tulee toteuttaa monikanavaisesti ja mahdollisimman laajalaisesti. Viestintä jakautuu verkostossa laajantuen ja tavoittaen toimijat. Vastuu viestinnästä on johdolla, esimiehillä, työntekijöillä sekä sidosryhmillä. On hyvä sopia eri toimintaympäristöissä, miten viestintä toteutetaan ja miten informatiivisuudesta huolehditaan. Perhekeskus kehittämistä on pidettävä yllä keskusteluissa osastopalavereissa, tiimeissä ym.

Viestinnän toteutus tapahtuu monikanavaisesti ja tällä hetkellä käytössä olevien kanavien kautta. Toiminnan kehittyessä ja sitä edistettäessä on kuitenkin otettava huomioon viestinnän kehittäminen ajantasaiseksi ja mahdollisimman hyvin tarpeeseen vastaavaksi. Näin ollen viestintäkanavien kehittäminen voi tuoda kustannuksia, joihin olisi järkevää budjetoida. Sähköisen perhekeskuksen kansallista linjausta ja kehittämistä seurataan ja mikäli kansallisesti sähköiseen perhekeskukseen liittyminen tuo kustannuksia, on niihin varauduttava. Esitteet, ym. tarvittavat viestinnän tukimuodot tuovat pieniä kustannuksia, mutta tehostavat viestintää olennaisesti.

Viestinnän kautta vaikuttaminen on jokaisen perhekeskustoiminnassa mukana olevan tehtävä. Uusista palvelumuodoista ja toiminnoista tiedottaminen lapsille, nuorille ja perheille on yhteinen tehtävä ja tiedottamiseen tulee käyttää niitä kanavia, jotka tavoittavat kohderyhmän joustavasti. Tulee miettiä käytössä olevien kanavien kehittämistä myös sote tiedottamisen kanavana, esim. Wilma ja peda.net.

Liite 2: Tutkimuslupa

Asianumero D/1305/13.00.00.01/2019

Päätöslaji Opinnäytetyö

Otsikko Luvan myöntäminen opinnäytetyöhön, Viestintäsuunnitelma vaikuttavan viestinnän tukena Perhekeskus kehittämisessä, Laurea-ammattikorkeakoulu, YAMK opinnäytetyö, S- sosiaalityö

Päätösperustelut Opinnäytetyön tavoitteena on toteuttaa perhekeskustiimin kanssa viestintäsuunnitelma tukemaan perhekeskusviestintää. Viestintäsuunnitelma tehdään perhekeskusverkoston toimijoille tehdyn kyselyn ja näiden pohjalta toteutettujen työpajojen tulosten pohjalta.

Opinnäytetyöstä ei aiheudu kuluja.

Päätös Päätän myöntää tutkimusluvan 31.12.2019 saakka seuraavin ehdoin ja edellytyksin:

- saadut tiedot ovat salassa pidettäviä ja niitä saa käyttää vain opinnäytesuunnitelmassa määritellyn aiheeseen.
- tekijän on huolehdittava siitä, että työssä muodostuvat yksittäisen henkilön identifioinnin mahdollistavat aineistot säilytetään omina asiakirjoista erillisinä aineistoina ja suojataan asiattomilta pääsiltä sekä manuaalisten että atk-tiedostojen osalta.
- jos opinnäytesuunnitelmassa tulee muutoksia, tulee niistä ilmoittaa lupaviranomaiselle ja tarvittaessa hakea uusi lupa
- tietosuojasyistä tutkimuksen tulokset tulee julkistaa siten, ettei niistä voi tunnistaa yksittäistä henkilöä. Tulosten raportoinnissa ja julkaisemisessa on noudatettava tieteen eettisiä ohjeita.
- lupa voidaan peruuttaa, jos lupapäätöksen ehtoja rikotaan
- lupapäätöksen saajan tulee antaa päätös tiedoksi kaikille osallisille ja valvoa ehtojen täyttymistä

Luvan saanut on velvollinen toimittamaan valmiin opinnäytetyön sähköisen version Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän tutkimuskoordinaattorille.

Tekijänoikeuksista ja omistuksesta on sovittu erikseen toimeksiantosopimuksessa.

Tämän luvan myöntämiseen liittyvät tutkimuslupahakemusasiakirjat on tallennettu asianhallintajärjestelmä TWebiin.

Toimivallan peruste Hallintosääntö 31.10.2016 24 §

Nähtävänäoloaika 12.08.2019

Muutoksenhaku Oikaisuvaatimus

Saaja

Tiedoksi

Liitteet Lupahakemus ja tutkimussuunnitelma