

Opinnäytetyö (YAMK)

YSOTEK19

2020

Pia Rantala

# ASIAKASFOORUMI SYVÄLAHDEN PERHEKESKUKSESSA



Pia Rantala

## ASIAKASFOORUMI SYVÄLAHDEN PERHEKESKUKSESSA

Kehittämiprojekti oli osa Turun kaupungin perhekeskustoiminnan kehittämistä. Tilaajana toimi Turun kaupungin ehkäisevä terveydenhuolto. Kehittämiprojekti toteutettiin Syvälahden perhekeskuksessa, joka on Turun ensimmäinen perhekeskus. Syvälahden perhekeskuksessa toimivat lapsiperheen arjen keskeiset toimijat kuten koulu, päiväkoti, kirjasto, nuorisotila sekä neuvola ja kouluterveydenhuolto.

Kehittämiprojektin tavoitteena oli luoda vuoropuhelua Syvälahden perhekeskuksen asiakkaiden ja siellä työskentelevien ammattilaisten välille. Kehittämiprojektin tarkoitus oli osallistaa lapsiperheitä perhekeskuksen kehittämiseen sekä perhekeskuksessa toimivien työntekijöiden, terveydenhuollon, varhaiskasvatuksen ja koulun moniammatillisen yhteistyön vahvistaminen.

Kehittämiprojektissa kehitettiin asiakasfoorumitoiminta osaksi Syvälahden perhekeskuksen toimintaa. Tarkoituksena oli luoda kanava asiakkaiden ja työntekijöiden yhteisen ymmärryksen lisäämiseksi sekä kehitysajatusten eteenpäin viemiseksi. Asiakasfoorumi pilotoitiin Syvälahden perhekeskuksessa lukuvuoden 2019-2020 ajan.

Asiakasfoorumin ideana on, että asiakkaat saavat mahdollisuuden vaikuttaa asiakasfoorumin kautta ja kehittää neuvolan, koulun ja varhaiskasvatuksen palveluita asiakkaiden tarpeita vastaaviksi. Asiakasfoorumi osallistaa asiakkaat palveluiden kehittämiseen. Kehittämiprojektin tuotoksena on pilotoitu Syvälahden perhekeskuksen asiakasfoorumi. Kehittämiprojektin toiminta-ajatuksena on palveluja kehittäminen ja järjestäminen yhdessä asiakkaiden kanssa.

Perhekeskustoiminta on moniammatillista, hallinnonalat ylittävää yhteistyötä. Se on yhteistyöosaamista, joka kohdentaa voimavarat perheiden, lasten ja nuorten tarpeiden mukaan. Kehittämiprojektissa selvitettiin palvelujen käyttäjien käyttökokemuksia perhekeskuksen palveluista.

Kehittämiprojektissa rakennettiin yhteistyösuhteet eri toimijoiden kanssa, suunniteltiin asiakasfoorumien aihekokonaisuudet ja niissä käsiteltävät asiat. Aihekokonaisuudet nousivat eri käyttäjäryhmien tarpeista kuulla asiakkaiden kokemukset ja mielipiteet oman palvelualueensa asioista. Kehittämiprojektissa mallinnettu asiakasfoorumi on hyödyksi myös muiden Turun perhekeskusten toiminnan kehittämisessä. Asiakasfoorumitoiminta juurrutettiin Syvälahden perhekeskuksen toimintaan ja toiminta jatkuu Syvälahdessa. Tammikuussa 2021 asiakasfoorumi toimintamalli aloittaa Ypsilonin perhekeskuksessa.

### ASIASANAT:

Perhekeskus, asiakasfoorumi, osallisuus, lapsiperhe,

Pia Rantala

# CUSTOMER FORUM IN THE SYVÄLAHTI FAMILY CENTER

The development project was part of the development of the City of Turku's family center operations. The client was the City of Turku's preventive health care. The development project was implemented at the Syvälahti Family Center, which is Turku's first family center. The Syvälahti family center has key actors in the daily lives of families with children, such as a school, kindergarten, library, youth center and counseling and school health care.

The aim of the development project was to create a dialogue between the customers of the Syvälahti Family Center and the professionals working there. The purpose of the development project was to involve families with children in the development of the family center and to strengthen the multi-professional cooperation between the staff working in the family center, health care, early childhood education and the school.

In the development project, customer forum activities were developed into the operations of the Syvälahti Family Center. The aim was to create a channel to increase the common understanding of customers and employees and to take development ideas forward. The customer forum was piloted at the Syvälahti Family Center during the academic year 2019-2020.

The idea of the customer forum is that customers get the opportunity to influence through the customer forum and develop counseling, school and early childhood education services to meet the needs of the customers. The customer forum involves customers in the development of services. The output of the development project is the piloted customer forum of the Syvälahti Family Center. The operating idea of the development project is to develop and organize services together with customers.

Family center operations are multi-professional, cross-sectoral co-operation. It is a collaborative competence that targets resources according to the needs of families, children and young people. In the development project, the users' experiences of the services of the family center were investigated.

In the development project, co-operation relationships were built with various actors, the topics of the customer forums and the issues to be addressed in them were planned. The topics arose from the needs of different user groups to hear customers' experiences and opinions on issues in their own service area. The customer forum modeled in the development project is also useful in developing the operations of other family centers in Turku. The customer forum activities were rooted in the operations of the Syvälahti Family Center and the operations will continue in Syvälahti. In January 2021, the customer forum model will begin at the Ypsilon Family Center.

## KEYWORDS:

Family center, customer forum, participation, family with children

## Sisällys

<b>1 JOHDANTO</b>	<b>9</b>
<b>2 KEHITTÄMISPROJEKTIN LÄHTÖKOHDAT</b>	<b>11</b>
2.1 Kehittämiprojektin taustat, toimeksiantaja ja toimintaympäristö	11
2.2 Kehittämiprojektin tavoite, tarkoitus ja tuotos	12
2.3 Kehittämiprojektin tarve	12
<b>3 KIRJALLISUUSKATSAUS</b>	<b>15</b>
<b>4 TEOREETTISET LÄHTÖKOHDAT</b>	<b>18</b>
4.1 Perhekeskusmalli eri maissa	18
4.2 Perhekeskusmalli Suomessa	19
4.3 Kehittäminen lasten palveluissa	21
4.4 Lapsiperheiden osallistuminen palveluiden kehittämiseen	25
4.5 Asiakasfoorumi	26
<b>5 KEHITTÄMISPROJEKTIN ETENEMINEN</b>	<b>30</b>
<b>6 ASiantuntijatyöskentely</b>	<b>34</b>
6.1 Kohderyhmä asiantuntijoina	34
6.2 Toimintamallin pilotti	36
6.3 Kohderyhmän tulokset	37
<b>7 ASIAKASFOORUMI TOIMINTAMALLI</b>	<b>50</b>
<b>8 TOIMINTAMALLIN IMPELEMENTOINTI</b>	<b>52</b>
<b>9 KEHITTÄMISPROJEKTIN ARVIOINTI</b>	<b>54</b>
9.1 Kehittämiprojektin kokonaisarviointi	54
9.2 Tulosten tarkastelu	56
9.3 Luotettavuus ja eettisyys	57
<b>LÄHTEET</b>	<b>60</b>

## LIITTEET

- Liite 1. Asiakasfoorumin rekrytointi syksy 2019
- Liite 2. Ensimmäisen asiakasfoorumin koonti
- Liite 3. Artikkelit Turun kaupungin nettisivuilla
- Liite 4. Lehtiartikkeli Maininki lehdessä
- Liite 5. Asiakasfoorumin rekrytointi syksy 2020
- Liite 6. Tiedonhaku

## KUVAT

Kuva 1. Kohderyhmän asiantuntijuuden hyödyntäminen.....	36
Kuva 2. Mielikuvakartta Syvälahden perhekeskuksesta asiakasfoorumilaisten kuvaamana .....	38
Kuva 3. Asiakasfoorumilaisten kokemukset neuvolan teleq puhelinpalvelusta. ....	40
Kuva 4. Asiakasfoorumilaisten arviot neuvolapalveluista asteikolla 0-10.....	41
Kuva 5. Asiakasfoorumilaisten ajatukset perhekeskuksesta.....	42
Kuva 6. Kirjaston palautteet .....	43
Kuva 7. Kirjaston tilojen saama palaute .....	44
Kuva 8. Kehittämisideat kirjastolle.....	45
Kuva 9. Varhaiskasvatuksen saamaa palautetta.....	46
Kuva 10. Koulun tiedottaminen .....	47
Kuva 11. Rehtorin ja koulun opettajien saavutettavuus.....	48
Kuva 12. Koulun ja oppilaan yhteisten tavoitteiden löytämisen keinot .....	49
Kuva 14. Asiakasfoorumin palautteet toimivuudesta .....	56
Kuva 15. Palautetta ja parannusehdotuksia asiakasfoorumille.....	57

## KUVIOT

Kuvio 1. Kirjallisuuskatsauksen prosessi.....	16
Kuvio 2. Hakutulosten karsinta.....	17
Kuvio 3. Projektin eteneminen ensimmäiseen asiakasfoorumiin .....	31
Kuvio 4. Projektin eteneminen kolmanteen asiakasfoorumiin.....	32
Kuvio 5. Asiakasfoorumin vaiheet kevät 2020 .....	32
Kuvio 6 Asiakasfoorumi toimintamalli (Laurila & Rantala 2020).....	50

# 1 JOHDANTO

Vanhempien osallisuutta palvelujärjestelmässä ja kunnassa tarkasteltaessa on havaittu, että keskeisimmät kehittämisalueet liittyivät vanhemmille tiedottamiseen ja vanhempien mahdollisuuksiin antaa palautetta. Osallisuutta tarkasteltaessa on hyvä muistaa, että osallisuus konkretisoituu vasta varsinaisen osallistumisen kautta. (Perälä ym. 2011b, 81.)

Asiakaskeskeisyydessä asiakas ei ole pelkästään palveluiden kehittämisen kohteena, vaan hänellä on aktiivinen rooli palvelujen suunnittelussa yhteistyössä palvelujen tarjoajien kanssa. 2010-luvun asiakaslähtöisyyden määritelmässä asiakas on oman hyvinvoinnin asiantuntijana resurssi. Asiakkaan voimavaroja hyödynnetään palveluiden kehittämisessä ja toteuttamisessa. (Virtanen ym. 2011, 19.)

Kehittämiprojekti oli osa Turun kaupungin perhekeskustoiminnan kehittämistä. Tilaa-jana toimi Turun kaupungin ehkäisevä terveydenhuolto. Kehittämiprojekti toteutettiin Syvälahden perhekeskuksessa, joka on Turun ensimmäinen perhekeskus. Syvälahden perhekeskuksessa toimivat lapsiperheen arjen keskeiset toimijat kuten koulu, päiväkoti, kirjasto, nuorisotila sekä neuvola ja kouluterveydenhuolto. Idea kehittämiprojektille nousi yksikön esimiesten, henkilökunnan ja verkostojen kanssa käydyistä keskusteluista. Kehittämiprojekti alkoi keväällä 2019. Itse tuotoksena oli pilotoitu asiakasfoorumi, joka pilotoitiin lukukaudella 2019-2020.

Kehittämiprojektin tavoitteena oli luoda vuoropuhelua Syvälahden perhekeskuksen asiakkaiden ja siellä työskentelevien ammattilaisten välille. Kehittämiprojektin tarkoitus oli osallistaa lapsiperheitä perhekeskuksen kehittämiseen sekä perhekeskuksessa toimivien työntekijöiden, terveydenhuollon, varhaiskasvatuksen ja koulun moniammatillisen yhteistyön vahvistaminen.

Kehittämiprojektissa kehitettiin asiakasfoorumitoiminta osaksi Syvälahden perhekeskuksen toimintaa. Tarkoituksena oli luoda kanava asiakkaiden ja työntekijöiden yhteisen ymmärryksen lisäämiseksi sekä kehitysajatusten eteenpäin viemiseksi. Tässä kehittämiprojektissa vahvuudeksi ja mahdollisuudeksi koettiin aiheen tarpeellisuus ja ajankoh-taisuus.

Asiakasfoorumia toivottiin, jotta perhekeskuksen toimintaa voidaan kehittää. Perhekeskuspilotti on uusi toiminnan muoto Turussa, ja siksi tietoa ja palautetta tarvitaan asiakailta ja aihe on hyvin ajankohtainen. Kehittämisprojektissa juurrutettiin asiakasfoorumi-toiminta osaksi Syvälahden perhekeskuksen toimintaa.

## 2 KEHITTÄMISPROJEKTIN LÄHTÖKOHDAT

### 2.1 Kehittämisprojektin taustat, toimeksiantaja ja toimintaympäristö

Perhekeskustoiminta on moniammatillista, hallinnonalat ylittävää yhteistyötä, joka parhaimmillaan kohdentaa voimavarat perheiden, lasten ja nuorten tarpeita vastaaviksi. Se on yhteistyöosaamista perheiden hyväksi. (Halme ym. 2012, 42.)

Turun kaupungin strategian mukaan asukkailla on oikeus tulla kuulluksi helposti ja oikea-aikaisesti. Asiakkaat halutaan mukaan kaupungin ja palveluiden kehittämiseen jo valmisteluvaiheessa. Osallisuudella tavoitellaan tyytyväisiä asiakkaita ja fiksua tapoja tuottaa julkisia palveluja. (Turun kaupunki 2020a.) Asiakasfoorumissa lähtökohta on ollut juuri se, että asiakkaat halutaan mukaan kehittämiseen ja asiakkaat on otettu mukaan perhekeskuksen kehittämiseen sen ensimmäisinä toimintavuosina. Perhekeskuksen ollessa uusi, tarve kehittää sitä ensimmäisinä toimintavuosina on suuri. Tarve on ottaa asiakkaat mukaan ja kuulla heidän käyttäjäkokemuksiaan perhekeskuksesta.

Turun kaupungin toimintalupaukset ovat: asukas- ja asiakaslähtöisyys. Toimintalupaus on arvostaa asukkaita ja asiakkaita ja tarjota laadukkaita ja helposti saatavia palveluja hyvällä asenteella. (Turun kaupunki 2019.) Asiakasfoorumi Syvälähdessä on asukas ja asiakaslähtöisyyttä, se tukee Turun kaupungin toimintalupausta. Asiakasfoorumissa asiakkaan mielipiteet huomioidaan ja kuullaan. Myös kaupungin lupaus siitä, että palveluita kehitetään ammattitaitoisesti yhdessä asukkaiden kanssa, toteutuu asiakasfoorumissa. Turun kaupungin ajatus on uudistaa toimintaa ja sitä tämä uuden toimintamallin pilotointi on hyvinvointitoimialalla ollut nyt vuoden ajan. Yhteistyön tekeminen kaikilla tasoilla toteutuu asiakasfoorumissa kuten myös kaupungin palveluiden kehittäminen ammattitaitoisesti asukkaiden ja asiakkaiden kanssa.

Turun kaupungin Hyvinvointitoimiala jakautuu terveystalouteen, perhe- ja sosiaalipalveluihin sekä vanhus- ja vammaispalveluihin. Kehittämisprojekti toteutettiin ehkäisevässä terveydenhuollossa, neuvolapalveluissa. Neuvolapalveluiden perustehtävä on tarjota perheille ammatillista tukea terveyteen ja hyvinvointiin liittyen. Neuvoloissa tehdään terveystarkastuksia valtakunnallisten suositusten ja perheiden yksilöllisen tarpeen mukaan. (Turun kaupunki 2020b.) Neuvolapalveluiden kehittäminen yhdessä asiakasfoorumilaisten kanssa tuo perheiden yksilöllisen tarvenäkökulman esiin.



Toimintaympäristönä on Syvälahden perhekeskus. Syvälahden perhekeskus on Turun ensimmäinen perhekeskus. Syvälahden perhekeskuksessa toimivat lapsiperheen arjen keskeiset toimijat kuten koulu, päiväkoti, kirjasto, nuorisotila sekä neuvola ja kouluterveydenhuolto.

## 2.2 Kehittämiprojektin tavoite, tarkoitus ja tuotos

Kehittämiprojektin tavoitteena oli luoda vuoropuhelua Syvälahden perhekeskuksen asiakkaiden ja siellä työskentelevien ammattilaisten välille. Kehittämiprojektin tarkoitus oli osallistaa lapsiperheitä perhekeskuksen kehittämiseen sekä perhekeskuksessa toimivien työntekijöiden, terveydenhuollon, varhaiskasvatuksen ja koulun moniammatillisen yhteistyön vahvistaminen.

Kehittämiprojektissa kehitettiin asiakasfoorumitoiminta osaksi Syvälahden perhekeskuksen toimintaa. Tarkoituksena oli luoda kanava asiakkaiden ja työntekijöiden yhteisen ymmärryksen lisäämiseksi sekä kehitysajatusten eteenpäin viemiseksi. Asiakasfoorumi pilotoitiin Syvälahden perhekeskuksessa lukuvuoden 2019-2020 ajan.

Asiakasfoorumissa asiakkaat saavat mahdollisuuden vaikuttaa asiakasfoorumin kautta ja kehittää neuvolan, koulun ja varhaiskasvatuksen palveluita asiakkaiden tarpeita vastaaviksi. Asiakasfoorumi osallistaa asiakkaat palveluiden kehittämiseen. Kehittämiprojektin tuotoksena on pilotoitu Syvälahden perhekeskuksen asiakasfoorumi. Kehittämiprojektin toiminta-ajatuksena on palveluja kehittäminen ja järjestäminen yhdessä asiakkaiden/kuntalaisten kanssa.

## 2.3 Kehittämiprojektin tarve

Perheiden osallistaminen heidän käyttämiinsä palveluihin lisää hyvinvointia lapsiperheissä. Vanhempien osallisuutta tuetaan lisäämällä vaikuttamismahdollisuuksia palvelujärjestelmässä. Vaikuttamismahdollisuudet olisi hyvä saada osaksi palvelukokonaisuuksia, jolloin kaikki vanhemmat voisivat osallistua palveluiden kehittämiseen ja arviointiin. (Vuorenmaa 2016, 85.) Tarve saada asiakkaiden ääni kuuluviin oli lähtökohta Syvälahden asiakasfoorumille. Tarve kuulla asiakkaiden mielipiteitä, jotta voidaan jatkossa kehittää palvelua asiakaslähtöisemmäksi.

Kehittämiprojektin projekti- ja ohjausryhmä toivat esille tarpeen kehittää perhekeskusta asiakaslähtöisesti hallinnonraajat ylittävästi. Ohjausryhmässä toimivat ehkäisevän terveydenhuollon johtaja, neuvolapalveluiden osastonhoitaja sekä kehityspäällikkö. Ohjausryhmästä nousi tarve kuulla neuvolan asiakkaita. Projektiryhmässä toimivat Syvälahden rehtori ja päiväkodinjohtaja, jotka toivat esille tarpeen kuulla asiakkaiden mielipiteitä ja toivomuksia uudelle perhekeskukselle sekä saada heiltä käyttäjäkokemuksia ensimmäisen toimintavuoden ajalta heidän edustamiltaan varhaiskasvatuksen ja koulun sektoreilta.

Mentorina toimi neuvolan osastonhoitaja, joka antoi suuntaa ja ideoita sekä ohjasi projektipäällikköä kehittämiprojektin ajan. Projektipäällikkönä toimi neuvolan kehittäjäterveydenhoitaja, ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opiskelija. Projektipäällikön rooli oli tarpeiden pohjalta suunnitella kokoontumiset ja niiden tarkka sisältö ja kulku yhdessä kehityspäällikön kanssa

Lapsi- ja perhepalvelujen muutosohjelman yksi kehittämiskohde oli maakunnallinen perhekeskusmalli. LAPE eli lapsi- ja perhepalvelujen muutosohjelma, oli sosiaali- ja terveysministeriön sekä opetus- ja kulttuuriministeriön johtama hallituksen kärkihanke. Hanke toteutettiin maakunnissa vuosina 2017–2018. Hankkeen tavoitteena oli paremmin toimivat lasten, perheiden ja nuorten palvelut. Kehittämisen kohteina oli perhekeskus, toimintakulttuuri ja erityispalvelut sekä koulu- ja varhaiskasvatus. Varsinais-Suomen hankkeena on toiminut Lupa auttaa! -hanke. (STM 2018.)

Perhekeskus yhdistää lapsiperheiden varhaiskasvatuksen sekä terveys-, sosiaali- ja kolmannen sektorin palvelut. Perhekeskus tarjoaa perheille tukea ja tarvittaessa apua lähellä arkea, matalalla kynnyksellä, oikea-aikaisesti ja heidän tarpeiden pohjalta. (Hasturp ym. 2016, 4.)

Tavoite kaikkien Pohjoismaiden perhekeskusten toimintaohjelmille 2000-luvulla on ollut korvata sektoreittain jakautunut työ moniammatillisella sekä sektorirajat ylittävällä työllä. Luovutaan sektorikohtaisesta ajattelusta. Korostetaan kumppanuutta sektorien ja eri toimijoiden välistä yhteistyötä, jolla perheet tavoitetaan varhain niiden lähiympäristössä. Varhaisen tunnistamisen ansiosta voidaan antaa ajoissa ja oikea-aikaista tukea. (Marklund 2012a; Halme ym. 2012, 15.)

Perhekeskuksessa tavoite on, että auttamisen kokemus tulee jo ensimmäisellä yhteydenotolla. Painopiste on ehkäisevissä palveluissa ja varhaisessa tuessa. Perhe saa perhekeskuksesta tukea oikeaan aikaan oikealla volyyymilla. (STM 2018.) Syvälahden

perhekeskuksen kehittäminen asiakkaiden ajatusten perusteella oli lähtökohta kehittämisprojektille. Tarve saada kokemuksia ja mielipiteitä perhekeskusta käyttäviltä asiakailta.

### 3 KIRJALLISUUSKATSAUS

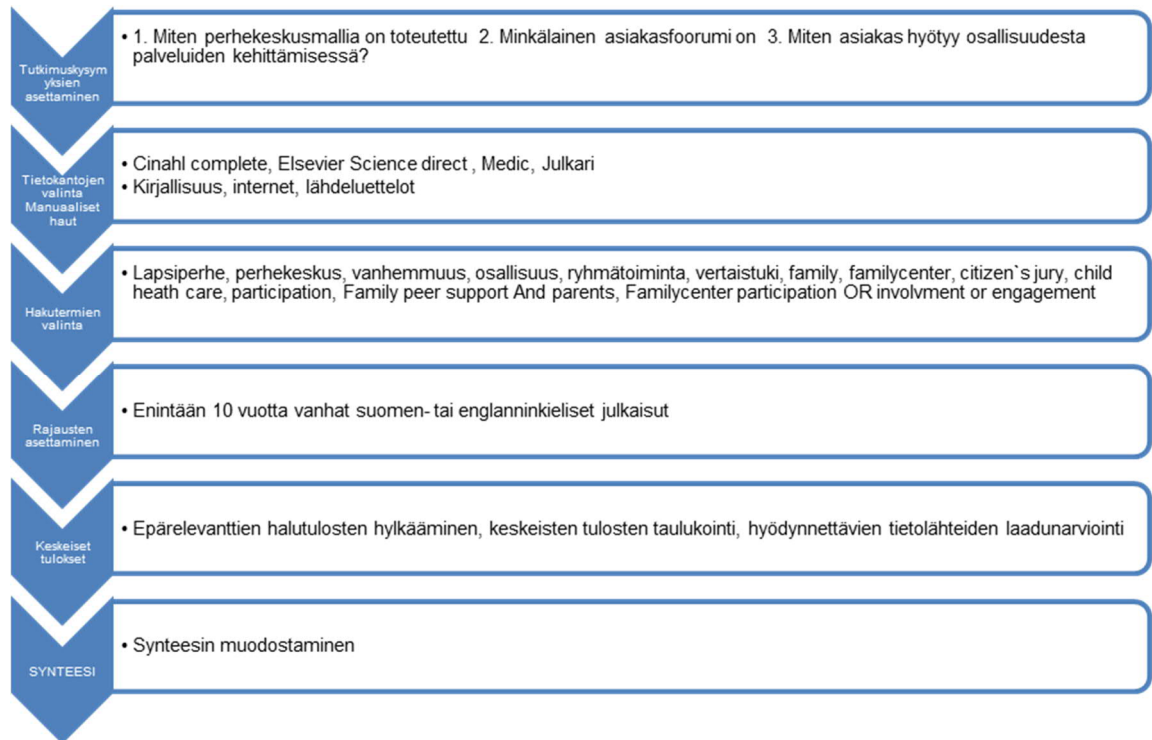
Kirjallisuuskatsauksessa selvitettiin kansallisten ja kansainvälisten julkaisujen avulla, miten lapsiperheet osallistuvat käyttämiensä palveluiden kehittämiseen ja miten perhekeskuksissa sitä tehdään. Kirjallisuuskatsauksessa perehdyttiin myös asiakkaan osallisuuden käyttämissään palveluissa. Kirjallisuuskatsaus on tehty taustaselvityksenä ja teoriapohjaksi kehittämisprojektiin.

Kirjallisuuskatsauksessa haettiin teoriapohjaa asiakasfoorumin perustamiselle perhekeskuksessa. Asiakasfoorumin tavoitteena on asiakkaiden osallisuuden vahvistaminen.

Kirjallisuuskatsaus toteutettiin kuvailevaa (Stolt ym. 2015, 9) kirjallisuuskatsausta mu kaillen. Kuvailevan kirjallisuuskatsauksen tehtävä on kertoa tai kuvata aiheeseen liittyvää aikaisempaa tutkimusta, sen laajuutta, syvyyttä ja määrää. Kirjallisuuskatsauksessa muodostetut tutkimuskysymykset ohjaavat tiedonhaku.

1. Miten perhekeskusmallia on toteutettu?
2. Minkälainen asiakasfoorumi on?
3. Miten asiakas hyötyy osallisuudesta palveluiden kehittämisessä?

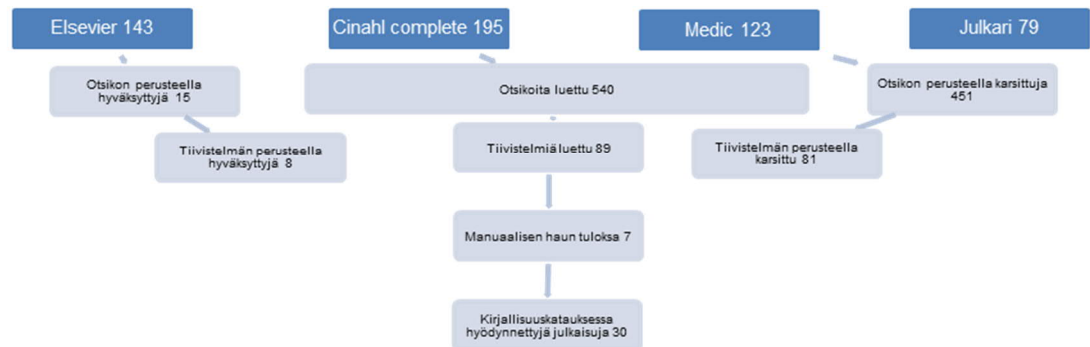
Kirjallisuuskatsauksen hakusanoiksi valittiin lapsiperhe, perhekeskus, vanhemmuus, osallisuus, ryhmätoiminta, vertaistuki, family, family center, citizen`s jury, child health care, participation. Hakusanoja käytettiin erilaisina yhdistelminä. Sanojen yhdistelmät näet taulukossa liitteessä 1, jossa kuvattu tiedonhaku. Kansainväliset hakutietokannat olivat Cinahl complete ja Elsevier Science direct. Lisäksi Medic- ja Julkari tietokannoista haettiin aiheeseen liittyviä suomalaisia tutkimuksia. Haut toteutettiin huhtikuussa 2019. Haun rajaukset olivat enintään kymmenen vuotta vanhat englanninkieliset ja suomenkie- liset artikkelit sekä enintään kymmenen vuotta vanhat suomalaiset, suomen- ja englan- ninkieliset väitöskirjat.



Kuvio 1. Kirjallisuuskatsauksen prosessi

#### Hakutulosten karsinta

Tietokantahaun tulokseksi saatiin yhteensä 540 julkaisua. Näistä jokaisesta luettiin otsikot, ja otsikoiden perusteella hakutuloksista karsittiin pois sellaiset julkaisut, jotka eivät olleet tutkimuskysymysten kannalta oleellisia. Seuraavaksi jäljelle jääneistä julkaisuista karsittiin pois kaksoiskappaleet. Yhteensä 89 julkaisusta luettiin tiivistelmät, joiden perusteella hakutuloksia karsittiin edelleen. Kuviossa 1 on esitetty kirjallisuuskatsauksen prosessi.



Kuvio 2. Hakutulosten karsinta

Hakutuloksista karsittiin pois muun muassa sellaiset julkaisut, jotka eivät käsitelleet lainkaan osallisuutta tai lapsiperheitä. Lopulta kirjallisuuskatsauksessa hyödynnettäviä julkaisuja oli jäljellä 23. Näihin lisättiin vielä manuaalisten haun tuloksina löydetty seitsemän julkaisua.

Kuviossa 2 havainnollistetaan tutkimustulosten karsintaa. Liitteessä 6 on taulukoituna hakusanat ja tulokset sekä taulukoituna katsaukseen sisällytetyt kolmekymmentä julkaisua sekä niiden keskeinen sisältö. Hakutuloksiin hyväksyttiin yksittäisten tutkimusten lisäksi myös systemoituja kirjallisuuskatsauksia.

## 4 TEOREETTISET LÄHTÖKOHDAT

### 4.1 Perhekeskusmalli eri maissa

Perhekeskus ideologia on moniammatillinen yhteistyö. Se on osaamista ja tekemistä perheiden hyväksi. Perhekeskustoiminta on hallinnonalat ylittävää yhteistoimintaa, joka kohdentaa voimavarat lasten, nuorten ja perheiden tarpeisiin. (Halme ym. 2012, 42.)

Perhekeskus on lähtöisin Ruotsista. Ruotsi on ollut perhekeskustoiminnan edelläkävijä. Ruotsissa perhekeskuksella tarkoitetaan palvelukokonaisuutta, jossa on samoissa tiloissa avoin varhaiskasvatus, äitiysneuvola, lastenneuvola sekä varhaisen tuen sosiaalipalvelut. (Halme ym. 2012,15; Adolfsen ym. 2012, 16.)

Perhekeskustoiminnan kehittäminen alkoi Norjassa 1900-luvun lopulla, kun Norjan viranomaiset kuvasivat tarpeen vahvistaa ennaltaehkäisevää perheille, lapsille ja nuorille suunnattua työtä ja luoda niille toimivaa ympäristöä. Tässä yhteydessä ehdotettiin, että Norjaan kehitettäisiin perhekeskuksen malli. (Adolfsen ym. 2012, 16; Halme ym. 2012,18.) Ruotsissa on 180 perhekeskusta ja Norjassa on 150 perhetaloa. (Marklund 2012a, 8).

Perhekeskus on pohjoismainen palveluinnovaatio. Se muodostuu perheiden kohtaamispaikasta ja perhepalveluverkostosta. Perhekeskuksen tavoitteena on vastata lapsiperheiden palvelutarpeisiin lähellä perheiden arkea. Perhekeskuksen tavoitteena on tasoittaa lasten elinoloihin liittyviä hyvinvointi- ja terveyseroja. (Halme ym. 2012, 15-17.)

Perhekeskuksessa pyritään vahvistamaan perheen voimavaroja ja osallisuutta. Perhekeskuksessa pyritään tunnistamaan kasautuvat terveys- ja hyvinvointiriskit mahdollisimman aikaisin, sekä antamaan apua mahdollisimman nopeasti ja tarpeiden mukaisesti. Yhdistettäessä usean ammattilaisen ja palvelusektorin osaamista lasten ja perheiden arjen tukemiseksi perhekeskuksen palvelujen yhteistoiminnan tulee olla sujuvaa. Perhekeskuksessa tärkeää onkin toimivat yhteistyörakenteet sekä yhteistyö- ja johtamiskäytännöt. (Hastrup ym. 2016a, 5.)

Bullingin (2017, 3) mukaan norjalainen politiikka kannustaa palvelujärjestelmää työkentelemään uusilla tavoilla, edistääkseen terveyttä ja lisätäkseen sosiaalista tasa-arvoa. Norjalaisten perheiden matalan kynnyksen palveluiden luonteeseen kuuluu ammattilaisten ja vanhempien näkökulmasta saavutettavuus ja osallistuvuus, helppo pääsy

palveluihin, alhainen byrokratia, yhteistyöosaaminen ja osallistava ympäristö. Tämä Norjassa tehty tutkimus perustuu tutkimukseen kolmessa kunnassa, jotka ovat päättäneet perustaa perhekeskuksia keskuksiksi, joilla pyritään tarjoamaan matalan kynnyksen palveluita perheille.

Bullingin tutkimuksessa (2017) tiedot tuotettiin kenttätöön avulla, ja osallistumisen havainnot ja haastattelut olivat tärkeä tietolähde. Tulokset osoittavat, että matalan kynnyksen palvelujen arvo ei löydy yhdestä tunnusmerkistä. Arvo riippuu eri elementtien välisestä vuorovaikutuksesta, jota on käsiteltävä perustettaessa, arvioitaessa ja kehitettäessä matalan kynnyksen palveluja. (Bulling 2017,3-4.)

Norjassa ”perheiden talossa” toimii myös avoin päiväkotitoiminta. Aika kotona pienten lasten kanssa on lyhyt ja perhekeskus on kansanterveyden näkökulmasta avoimen päiväkodin kanssa tärkeä paikka vanhemmuuden taitojen rakentamisessa. Kaiken kaikkiaan teoria siellä osoittaa, miten perhekeskuksen työ keskittyy psykososiaalisiin, terveyteen vaikuttaviin tekijöihin. (Adolfson 2012, 33.)

Tyypillistä kaikkien Pohjoismaiden perhekeskusten toimintaohjelmille 2000-luvulla on ollut tavoite korvata sektoreittain jakautunut työ moniammatillisella ja sektorirajat ylittävällä työllä. Luovutaan sektorikohtaisesta ajattelusta. Sektorien ja eri toimijoiden välisellä työllä perheet tavoitetaan niiden omassa lähiympäristössä. Varhaisen tunnistamisen ansiosta voidaan antaa tukea heti ja oikea-aikaisesti. (Marklund 2012a; Halme ym. 2012, 15.)

Perhekeskukset ovat jatkoa Pohjoismaiden universaalille perhetuelle. Perhekeskusten määrä on kasvussa kaikissa Pohjoismaissa. Keskittetyt palvelut lapsiperheille ovat tärkeä painopiste. Näiden palvelujen avulla voidaan tavoittaa tukea tarvitsevat perheet ilman yhteiskunnan viranomaisten puuttumista. Tämä on ihanteellinen kehityssuuntaus. Se on herättänyt kiinnostusta ympäri maailmaa. (Marklund 2012a, 6.)

#### 4.2 Perhekeskusmalli Suomessa

Suomessa perhekeskuksen kehittäminen käynnistyi ruotsalaisen Leksandin kunnan perhekeskusmallin synnyttämän innostuksen myötä 2000-luvun alussa. Kunnat ja järjestöt



lähtivät kehittämään palvelu- ja toimintamalleja, joissa perhe ajateltiin olevan toiminnan ja yhteistyön keskiössä. (Hastrup 2016b, 16; Halme ym. 2012, 18.)

Terveysten ja hyvinvoinnin laitoksen, Lasten ja perheiden palvelut ja niiden johtaminen-tutkimushankkeen mukaan 51 kuntaa oli järjestänyt vuonna 2009 lasten ja perheiden palveluja perhekeskustyyppisesti ja 43 kuntaa suunnitteli tulevaisuudessa palvelujen kehittämistä perhekeskuskonseptin mukaan. (Halme ym. 2012, 22; Kanste 2018b, 5.)

Etelä-Pohjanmaalla perhekeskustoimintaa on kehitetty jo yli 15 vuotta. Kehittämistyön aloittavat kunnat ovat olleet mm. Kurikan kunta, josta palvelumalli on laajentunut Ilmajoen, Jalasjärven ja Jurvan kuntiin. JIK-perhekeskusmalli on tulosta paikallistasolla toteutetusta kehittämistyöstä. Kehittämisen ydintavoite on ollut muokata palveluja ja toimintakäytäntöjä paremmin perheiden tarpeita vastaavaksi. (Hastrup 2016b, 4.)

Perhekeskuksen palvelut voivat sijaita yhteisessä tilassa tai omissa toimipisteissään, jolloin toiminta on verkostomaista. Suomessa perhekeskuksia, joissa palvelut ovat samassa rakennuksessa on 34%. (Halme ym. 2012, 31.) Perhekeskukseen kuuluvia palveluja ovat äitiys- ja lastenneuvolatoiminta, varhaiskasvatuksen toiminta, kouluterveydenhuolto. Osissa perhekeskuksissa on myös lastensuojelun avohuollon palvelut, perhetyö, sosiaalityö, kasvatus- ja perheneuvolan palvelut sekä lapsiperheiden kotipalvelu. (Halme ym. 2012, 32.) Olennaista on, että lasten, nuorten ja perheiden palvelut syntyvät moninaisten toimijoiden verkostossa, joka on luonteeltaan systeeminen. (Heinonen ym. 2018, 5).

Lapsi- ja perhepalvelujen muutosohjelma, sosiaali- ja terveysministeriön sekä opetus- ja kulttuuriministeriön hanke oli hallituksen kärkihanke. LAPE hanke toteutettiin maakunnissa vuosina 2017–2018. LAPE-muutosohjelman yksi keskeinen kehittämiskohde on ollut juuri maakunnallinen perhekeskusmalli. Tavoitteena paremmin toimivat perheiden, lasten ja nuorten palvelut. (STM 2018.)

LAPE-muutosohjelmassa ajatellaan perhekeskuksen olevan myös avoin kohtaamispaikka, missä se vahvistaa perheiden voimavaroja ja yhteisöllisyyttä, tarjoaa vertaistukea ja varhaista tukea sekä vähentää perheiden ja vanhempien yksinäisyyttä. Perheet voivat osallistua kohtaamispaikan toiminnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja arviointiin. Varsinais-Suomessa LAPE-hanke oli vuosina 2017-2018, Lupa auttaa hanke, jonka pohjalta myös Syvälahden perhekeskus on perustettu. (STM 2018.)

Lupa auttaa! -hankkeen päätavoitteena oli luoda nykyistä lapsi- ja perhelähtöisemmät, vaikuttavammat, kustannustehokkaammat ja paremmin yhteen sovitettut palvelut, joissa vanhemmuuden tuki ja lapsen etu ovat ensisijalla. (STM 2018.)

Lupa auttaa! -hankkeessa mallinnettiin maakunnallinen perhekeskustoimintamalli ja perustettiin sekä maakuntaan että kuntiin perhekeskustoimintaryhmät. Ammattilaisia koulutettiin perhekeskusten tehtäviin. Avoimelle kohtaamispaikkatoiminnalle luotiin alueelliset verkostot. Sähköisillä palveluilla lisättiin palvelujen saatavuutta mm. Neuvola- Chat ja pyydä apua -nappi. (STM 2018.)

Lupa auttaa! -hankkeessa systeemisen mallin käyttöönoton arviointiin on otettu mukaan lastensuojelun ja lapsiperhepalveluiden henkilöstöä. Jatkokehityksen tärkeimpiä tehtäviä on toimintakulttuurin muutoksen toteutuminen jatkossakin dialogisesti, systeemisesti, lapsilähtöisesti ja ratkaisukeskeisesti. Systeemisesti toimiva organisaatio on keino mahdollistaa lapsilähtöiset palvelut. (STM 2018.)

Perheille tarjottavat palvelut tulisi olla helposti saavutettavissa. Tämä toteutuu, kun eri toiminnot kootaan samaan paikkaan. Niin kutsuttu yhden luukun periaate sujuvoittaa perhelähtöistä asioiden hoitamista. Se kehittää eri palvelujen välistä yhteistyötä ja antaa mahdollisuuksia uusille palveluinnovaatioille. (Hastrup ym. 2019, 22.)

#### 4.3 Kehittäminen lasten palveluissa

Lasten, nuorten ja perheiden palvelujen uudistamisen -osaohjelma, Lasten kaste, on ollut osa sosiaali- ja terveydenhuollon kansallista kehittämisohjelmaa. Ensimmäinen Kaste-ohjelma toteutettiin v.2008 -2011 ja toinen 2012 -2015. Hankeen tavoitteena oli osallisuuden lisääntyminen, terveyserojen kaventuminen, syrjäytymisen vähentyminen, hyvinvoinnin edistäminen sekä palveluiden saatavuuden ja laadun parantaminen. (Hastrup ym. 2013, 17.)

Kaste-ohjelma toi monia uudistuksia. Lasten, nuorten ja lapsiperheiden palvelujen kehittämistyöhön saatiin laajat hankkeet, jatkuvuus, yhteiset linjaukset sekä kansallinen tuki. Kaste -ohjelmassa on vahvistettu peruspalveluiden ehkäisevää roolia ja varhaisen tuen osaamista. Perhekeskukset, hyvinvointineuvolat ja moniammatilliset palveluverkot ovat esimerkkejä varhaisen tuen malleista. Lasten Kaste-ohjelman hankkeissa on aktiivisesti

etsitty keinoja ottaa asiakkaat mukaan työhön ja kehittämiseen. (Hastrup ym. 2013, 23.) Toisella ohjelmakaudella (Kaste 2012–2015) nostettiin perhekeskus lasten, nuorten ja lapsiperheiden palveluja uudistetaan -osaohjelman yhdeksi strategiseksi kehittämissäkeksi. (Hastrup ym. 2013, 150).

Yhdessä osallisuuteen -hankkeessa jalkautettiin asiakasraateja Turun Kaupungin jälkihuoltoon, lastenkoteihin keväällä 2017. Asiakasraateihin osallistui kolmesta seitsemään nuorta. Asiakasraati kokoontui vuonna 2017 kuusi kertaa. Hankkeen yhteenvetona todettiin, että jatkossa asiakasraatien toimintaa tulee ylläpitää ja saatua palautetta hyödyntää entistä tehokkaammin. Lisäksi asiakasraadien tuloksien välittämistä asiakkaille, jotka eivät osallistu raateihin, tulee tehostaa. Yhdessä osallisuuteen -hanke osoitti, että asiakkaalta kysymistä ei pidä pelätä. (Askinen 2018, 64.)

Yhtä tärkeää kuin asiakkaan osallisuus on myös organisaation henkilöstön suhde osallisuuteen. Henkilöstön asiantuntemus ja osallisuus mahdollistaa toimivan kokonaisuuden. Henkilöstön kuuleminen ja osallistuminen päätöksentekoon on menestyvän organisaation lähtökohta. Kehittämistoiminta vaatii sitoutumista. Kehittämiseen vaaditaan myös taloudellisia ja ajallisia resursseja. (Askinen 2018, 62.) Lasten ja perheiden palveluissa tarvitaan eri hallinnon alojen rajat ylittävää palvelujen yhteensovittamista sekä johtamista tukevia rakenteita. (Perälä ym. 2011a, 5).

Tarkasteltaessa kuntalaisten osallistumista palvelujen kehittämiseen Suomessa, tulee esiin eroja maakuntien välillä. Asiakasraatia ja siitä saatua palautetta kehittämistarpeista äitiys- ja lastenneuvolassa sekä kouluterveydenhuollossa oli käytetty asiakasosallisuuden muotona valtakunnallisesti 23 %:ssa terveyskeskuksissa. Tässä oli maakuntien välillä suurta vaihtelua. Asiakasraati-työskentelyä oli käytetty tavallisimmin Kymenlaaksossa, jossa 60 % terveyskeskuksista ilmoitti toimineensa näin. Seitsemän maakunnan terveyskeskuksista eivät ole käyttäneet palvelujen kehittämiseen lainkaan asiakasraati-tyyppistä asiakkaiden osallistamista. Varsinais-Suomessa asiakasraatia on käytetty 15% terveyskeskuksista. (Hakulinen ym. 2018, 102.)

Perhekeskuksissa palveluverkostoa on kehitetty niin, että perheen palveluprosessi alkaa siellä, missä huoli tulee esille. Tarve lähettää perhe eteenpäin eri asiantuntijoiden vastaanotoille vähenee, koska tarvittavat asiantuntijat ovat tai kutsutaan perhekeskukseen. Yhdessä mietitään, mikä on avun tarve ja keitä asiantuntijoita tarvitaan mukaan työskentelyyn. Perheen ja työntekijöiden sitoutuminen ja vastuun ottaminen työskentelystä

paranee. Työskentely on suunnitelmallista ja sen etenemistä arvioidaan systemaattisesti. Sovitut työmenetelmät ja toimintakäytännöt varmistavat, että perheet saavat kokonaisvaltaisempaa ja tasalaatuisempaa palvelua kuin aikaisemmin. (Hastrup ym. 2016b, 4.)

Vanhempien osallisuutta palvelujärjestelmässä ja kunnassa tarkasteltaessa havaittiin, että keskeisimmät kehittämisalueet liittyivät vanhemmille tiedottamiseen ja vanhempien mahdollisuuksiin antaa palautetta. Osallisuutta tarkasteltaessa on hyvä muistaa, että osallisuus konkretisoituu vasta varsinaisen osallistumisen kautta. (Perälä ym. 2018b, 81.)

Tutkimustulokset ja kokemukset eri maiden lasten ja nuorten palvelukokonaisuuksista antavat tukea Suomen toimille erilaisten palvelukokonaisuuksien, kuten perhekeskusten kehittämiseksi. Tätä ohjaamaan tarvitaan kansalliset linjaukset ja yhtenäiset kriteerit. (Kanste ym. 2018b, 8.)

Osallisuudella ja sitoutumisella näyttäisi olevan vaikutusta lapsen kasvuun ja kehitykseen, sekä vanhempana toimimiseen liittyviä positiivisia vaikutuksia. Asiakkaat eivät voi osallistua, ellei siihen tarjota mahdollisuutta. Tarvitaan ihmisiä, jotka suunnittelevat ja luovat mahdollisuuksia keskusteluun ja vuorovaikutukseen. Tarvitaan rohkaisevia työntekijöitä. Työn jatkuvuuden kannalta on tärkeää, että organisaation johto sitoutuu osallisuuteen ja tukee sen toteutumista. (Hastrup ym. 2013, 124.)

Sosiaali- ja terveydenhuollossa yksi keskeisistä periaatteista on asiakkaan osallisuuden lisääminen. Palvelujärjestelmän tavoite on lisätä saavutettavuutta ja asiakaslähtöisyyttä palvelujärjestelmässä. Tavoitteisiin päästään vahvistamalla asiakasosallisuuden toteutumista. Palveluihin osallistuminen ja vaikuttaminen on palvelun käyttäjien oikeus. Osallistumisen edistäminen on palvelunjärjestäjien ja -tuottajien tehtävä. (THL 2020.)

Asiakaslähtöisyys koostuu henkilökunnan ajattelutavasta ja toiminnasta, jonka perusta ovat asiakkaiden toiveet, tarpeet ja odotukset. Asiakaslähtöisyyttä on asiakkaiden palvelussa tärkeimpinä pitämien asioiden selvittäminen, asiakkaiden tarpeiden ja odotusten mukainen hyvä palvelu, mahdollisuus palautteen antamiseen sekä työyhteisön henkilökunnan toimiminen yhdessä sovittujen tavoitteiden mukaisesti. (Suomen kuntaliitto 1999, 27–28.)

Asiakaskeskeisyydessä asiakas ei ole pelkästään palveluiden kehittämisen kohteena, vaan hänellä on aktiivinen rooli palvelujen suunnittelussa yhteistyössä palvelujen

tarjoajien kanssa. 2010-luvun asiakaslähtöisyyden määritelmässä asiakas on oman hyvinvoinnin asiantuntijana resurssi, jonka voimavaroja hyödynnetään palveluiden kehittämisessä ja toteuttamisessa. (Virtanen ym. 2011, 19; Koivisto ym. 2016, 27.)

Kun asiakaslähtöisyys on sisäistetty oikein, organisaatio on olemassa asiakkaita varten. Heidän mielipiteensä otetaan huomioon. Samalla myös luodaan välineet, joilla pystytään tavoittamaan toiminnan sujuvuutta heikentävät ja laatua parantavat tekijät. (Holma ym. 2010, 12.)

Suomen lainsäädäntö edellyttää, että kansalaisten osallisuus toteutuu. Perustuslain (731/2000) mukaan kansalaisilla on oikeus vaikuttaa itseään koskevaan päätöksentekoon ja osallistua yhteiskunnalliseen toimintaan sekä oikeus vaikuttaa ja osallistua elinympäristönsä ja yhteiskunnan kehittämiseen. Kuntalain (410/2015) mukaan valtuuston on pidettävä huolta siitä, että kunnan asukkailla ja palvelujen käyttäjillä on edellytykset osallistua ja vaikuttaa kunnan toimintaan. Lainsäädäntöön sisältyy lisäksi useita säännöksiä, jotka edistävät kansalaisten osallisuutta. (Finlex 2015.)

Lait potilaan (785/1992) ja sosiaalihuollon asiakkaan (812/2000) asemasta ja oikeuksista, terveydenhuoltolaki (1326/2010) sekä oppilas- ja opiskelijahuoltolaki (1287/2013) turvaavat asiakkaiden mahdollisuudet osallistua itseään koskevien asioiden käsittelyyn. Perusopetuslaki (628/1998), nuorisolaki (72/2006) ja lastensuojelulaki (417/2007) sekä YK:n lapsen oikeuksien sopimus (1989) puolestaan korostavat lasten ja nuorten oikeutta osallisuuteen. (Finlex 2015.)

Asiakasosallisuus mahdollistaa reagoinnin palvelutarpeiden muutoksiin ja lisää päätöksenteon läpinäkyvyyttä. Se edistää eri toimijoiden välistä yhteisymmärrystä. Asiakasosallisuuden toteutuminen auttaa turvaamaan palveluiden käyttäjien oikeudet ja kehittämään vaikuttavia ja kustannustehokkaita palveluita. (THL 2020.)

Lapsiperheiden osallistaminen heidän käyttämiinsä palveluihin lisää perheiden hyvinvointia. Vanhempien osallisuutta on mahdollista tukea lisäämällä vaikuttamismahdollisuuksia palvelujärjestelmässä. Vaikuttamismahdollisuudet olisi hyvä saada osaksi palvelukokonaisuuksia, jolloin kaikki vanhemmat voisivat aidosti osallistua palveluiden kehittämiseen ja arviointiin. (Vuorenmaa 2016, 85.)

Osallisuutta vahvistamalla on mahdollista tukea koko perheen hyvinvointia. Perheen kohdatessa haastavia elämäntilanteita tai vaikeuksia, saattaa vanhempien osallisuuden tukeminen parantaa perheen selviytymistä. Se vähentää vaikeuksien pitkäaikaisia

vaikutuksia perheenjäsenten hyvinvoinnille ja ehkäisee vanhempien heikon osallisuuden tunteen siirtymistä lapsille. (Vuorenmaa 2016, 83.)

Vanhempien osallisuuden toteutumiselle palveluissa on olennaista työntekijöiden tapa kohdata perheet. Työntekijät antavat puitteet sille, onko vanhemmilla mahdollisuus tulla palvelutilanteessa kuulluksi. Voivatko he kertoa huolistaan ja tuen tarpeistaan ja saavatko he riittävästi tietoa, jonka avulla on mahdollista osallistua päätöksentekoon. (Vuorenmaa 2016, 17.)

#### 4.4 Lapsiperheiden osallistuminen palveluiden kehittämiseen

Perheen sosiaalisen ympäristön tarjoama tuki on tärkeä tekijä vanhempien jaksamiselle ja myös koko perheen hyvinvoinnille. Perheitä tukevia toimia ovat erilaiset palvelut, missä tuetaan ja edistetään perheiden vertaistukea ja sosiaalisia verkostoja. (Kaikkonen 2012, 52.)

Vanhempien osallisuudella tarkoitetaan vanhempien arviota kyvystään pärjätä arjessa oman lapsensa kanssa, osallistua vaikuttamiseen ja päätöksentekoon oman lapsensa käyttämissä palveluissa sekä vaikuttaa oman kuntansa perheiden palveluihin. (Vuorenmaa 2016, 36.)

Lapsiperheiden perhemuoto, voimavarat, taloudellinen asema ja arjessa esiintyvät huolet vaikuttavat voimakkaasti julkisiin palveluihin kohdistuviin palvelutarpeisiin. Perheillä voi olla myös erilaisia piilossa olevia tuen tarpeita, joihin nykyinen palvelujen tarjonta ei aina vastaa. Tulosten mukaan haavoittuvassa asemassa elävät lapsiperheet kokevat sekä palvelujen saatavuuden, että niistä saatavan tuen muita puutteellisempina. (Lammi-Taskula & Karvonen 2014, 238.)

Perheet, jotka eniten tukea tarvitsisivat ja todennäköisesti siitä hyötyisivät eniten, kokevat palveluista saamansa tuen kaikkein riittämättöminä. Tuki ja etuudet eivät aina vastaa lapsiperheiden tarpeita. Kysymys on laajemmasta palvelujen kohdentamisen ongelmasta. Palvelut eivät kohdennu aina niitä eniten tarvitseville ja vähemmän tarvitsevat voivat saada niitä suhteellisesti enemmän. (Lammi-Taskula & Karvonen 2014, 238.)

Haarasan (2012) tutkimuksessa tuotettiin tietoa siitä, mitkä tekijät ryhmissä saavat aikaan muutoksia lapsiperheiden terveyteen, kenelle ja missä olosuhteissa. Tämän tiedon

avulla voidaan kehittää ryhmien toimintaa vastaamaan erilaisten perheiden terveyteen liittyviä tarpeita ja elinolosuhteita. Tutkimuksen tarkoituksena oli kuvata ryhmien ja osallistuvien vanhempien taustatekijöitä ja ryhmien tavoitteita, kuvata ryhmien sisältöä, toimintaa ja ohjausmenetelmiä. Lisäksi tutkimuksen tarkoituksena oli arvioida lapsiperheiden terveyden muutoksia vanhemmuuden näkökulmasta, ryhmien tavoitteiden toteutumisesta sekä ryhmien vaikuttavuutta.

Ryhmien aikana perheen toimintatyylissä, vanhemmuuden kokemisessa ja ryhmästä saadussa tuessa oli tapahtunut myönteistä kehitystä. Vanhempien sosiaalinen verkosto kehittyi ja perheen rooliodotukset selkeytyivät. (Haaranen 2012, 8.) Vanhemmuuden varhaisen tuen pitkäaikavälin vaikutuksia ja kustannusvaikuttavuutta tulisi tutkia lisää Suomessa. (Rissanen ym. 2018, 69).

Vanhempien osallisuuden ja voimavarojen vahvistaminen on osa terveyden ja hyvinvoinnin edistämistä sekä ehkäisevää työtapaa. Osallisuus on ihmisarvoon kuuluva oikeus. On oikeus tulla kuulluksi, ilmaista mielipiteensä ja osallistua itseä ja yhteisöä koskevaan päätöksentekoon tasa-arvoisena päätöksentekijänä. (Halme ym. 2014, 100.)

Erityisesti vanhemmuuden varhaisen tuen pitkäaikavälin vaikutuksia ja kustannusvaikuttavuutta olisi hyvä tutkia Suomessa. Asiakasosallisuudessa on kysymys asiakkaan kuulemisesta ja kohtaamisesta. Siinä on kyse asiakkaan osallistumis- ja vaikutusmahdollisuuksista omien palvelujen suunnitteluun ja arviointiin sekä palvelujen kehittämiseen. Asiakasosallisuuden toteutumista voidaan edistää muun muassa keräämällä asiakkailta palautetta sekä järjestämällä asiakasraateja ja -foorumeita. (Lyytikäinen 2018.)

Myös lasten ääni tulisi saada kuuluviin. Kun lapsia kuullaan ja osallistetaan, on tärkeää, että työskentelyn tuloksia myös hyödynnetään päätöksenteossa tai toiminnassa, josta arviointia tehdään. (Ruuska ym. 2018, 23.)

#### 4.5 Asiakasfoorumi

Asiakasfoorumi on vuorovaikutteinen toimintamalli ja palautejärjestelmä. Asiakasfoorumin avulla saadaan tietoa asiakasryhmältä. Asiakkaan kuuntelun menetelmänä se soveltuu asiakaspalautteen keräämiseen, ideoiden testaamiseen ja palveluiden kehittämiseen. Vuorovaikutteiset suunnitteluprosessit lisäävät asiakkaiden mahdollisuuksia

saada heidän tarvitsemiaan palveluja. Menetelmää voidaan soveltaa toiminnan kehittämisessä asiakaspalautteen avulla, asiakkaiden sitouttamisessa ja sitoutumisen lisäämisessä sekä henkilöstön ajattelutapojen kehittämisessä. Asiakasfoorumin tarkoituksena on asiakkaiden näkemysten kuuleminen ja huomioiminen perhekeskuksen toiminnan suunnittelussa ja arvioinnissa. (Heikkinen 2012.)

Asiakasfoorumissa tarkastellaan palveluja käyttäjien näkökulmasta sekä kunnallisella että yhteiskunnallisella tasolla. Asiakasfoorumilta saatu suora ja välitön palaute antaa ajantasaista ja yhteisöllistä tietoa, joka on tarkempaa kuin esimerkiksi asiakastytyväisyys- ja palautekyselyistä kerätty tieto. (Valkama & Raisio 2013, 110.)

Asiakasfoorumi on palveluiden käyttäjien ja sitä toteuttavien virkamiesten yhteinen, avoin ja vuorovaikutteinen keskustelu- ja kehittämisryhmä. Ryhmän avulla mahdollistetaan palveluiden käyttäjien osallistuminen palveluiden suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin yhdessä työntekijöiden kanssa. Asiakasfoorumissa kaikkien jäsenten ideat nähdään yhtä arvokkaina. Asiakasfoorumien toimintaa voidaan toteuttaa joko niin, että ryhmä on avoinna kaikille tai suljettuna ryhmänä. (Aaltio 2012,10.)

Asiakasfoorumi toimii aktiivisena kehittämiskumppanina. Asiakkaat ovat osallisina kaikissa hankkeen vaiheissa, ja foorumiin osallistuvat saavat palautetta asiakasfoorumin vaikutuksista. Tyypillisesti asiakasfoorumissa on 10 -20 henkilöä. Foorumilaiset voivat olla nykyisiä tai potentiaalisia asiakkaita tai käyttäjiä, joille luodaan vapaa keskustelufoorumi. Asiakasfoorumin vetäjien tehtävänä on ennalta suunniteltujen teemojen pohjalta johdatella keskustelua ja dokumentoida keskustelun kulku mahdollisimman tarkasti. (Heikkinen 2012.)

Ryhmän synnyttämän dynamiikan ansiosta asiakasfoorumissa nousee esiin asioita, jotka aidosti kuvaavat osallistujien mielikuvia, tunteja ja arvostuksia. Näihin ei arjen kanssakäymisissä, asiakastilanteissa aina päästä. Tästä syystä ulkopuolisen tahon käyttäminen toteutuksessa voi olla perusteltua. Syntyvän materiaalin analysointi sekä johtopäätelmien teko toteutetaan yhteistyössä tilaajan, osallistujien ja vetäjien kanssa. (Heikkinen 2012.) Esimerkki asiakasraadin toteutuksesta ja sen vaiheista:

1. Asiakasraadin jäsenten hankinta
2. Asiakasraadin tehtävien ja tarkoituksen esittely
3. Kartoitetaan asiakasraadin näkemys nykytilasta
4. Tavoitteiden asettelu
5. Asiakasraadin kehittämis ehdotusten muotoilu
6. Asiakasraadin teesien ja kyselyn esittely työryhmälle
7. Kyselyn analyysi asiakasfoorumin kanssa
8. Tulosten ja kehittämis ehdotusten tiedottaminen.

(Heikkinen 2012.)



Puheenjohtajan rooli asiakasraadissa on merkittävä. Puheenjohtaja nostaa palautteiden keskeiset tulokset keskusteluun. Hän pyrkii luomaan turvallisen ilmapiirin keskustelulle sekä aktivoi osallistujat keskusteluun. Lisäksi hän huolehtii siitä, että asiakasraadin keskustelu etenee tavoitteiden mukaisesti. Merkittävää keskustelun objektiivisuudelle on se, että puheenjohtajana toimisi organisaation ulkopuolinen henkilö. (Kallio- Kökkö ym. 2012, 32.)

Palaute- ja keskustelufoorumit, kuten asiakasraadit ja käyttäjäneuvostot mahdollistavat jatkuvan vuoropuhelun palvelujen kehittämistarpeista perheiden, työntekijöiden ja johdon välillä. (Hastrup ym. 2016, 35).

Asiakasraateihin osallistuneet asiakkaat kokivat asiakasraatiin osallistumisen yleisesti positiivisesti ja innostuneesti. He arvostivat mielipiteidensä huomioon ottamista sekä osallistumistaan asiakasraatiin. Asiakasraati koettiin yhtenäisemmäksi, systemaattiseksi ja tarkemmaksi järjestelmäksi kuin muut käytössä olevat laadun seurantamenetelmät. (Kallio -Kökkö ym. 2012, 56.)

Asiakasraadin toiminnassa on koettu tärkeänä organisaation johdon sitoutuminen asiakaslähtöiseen toimintaan. On tärkeää, että jäseniä kuullaan ja hyödynnetään päätösten teossa, palveluiden suunnittelussa ja kehittämisessä. On myös tärkeää, että heille annetaan mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa. (Sauristo 2014, 16.)

Asiakasfoorumeissa vaikuttaminen voi ulottua eri tasolle. Asiakkaiden osallisuus palveluiden kehittämisessä voidaan määritellä kolmeen eri tasoon: 1) henkilökohtainen taso, 2) paikallinen taso ja 3) valtakunnallinen taso. Henkilökohtaisella tasolla palveluiden kehittäminen liittyy niihin palveluihin, joista asiakkaalla on kokemusta. Paikallisella ja valtakunnallisella tasolla asiakas vaikuttaa ylemmälle taholle, jolloin vaikuttaminen voi olla suoraa tai välillistä. (Valkama & Raisio 2013, 110.)

Sosiaalinen yhteenkuuluvuus, vuorovaikutus ja yhteinen toiminta ovat tuottaneet asiakasraadin jäsenille myös hyvinvointia. (Sauristo 2014,16). Systemaattiseen palautteen keruuseen pohjautuva asiakasraati-toimintamalli auttaa kehittämään toimintaa ja henkilöstön osaamista asiakkaiden tarpeita vastaaviksi. Se on avoimuutta korostava seurantaväline myös viranomaisille. (Kallio-Kökkö ym. 2012, 58.)

Asiakasfoorumi Syvälahden perhekeskuksessa antaa asiakkaille mahdollisuuden vaikuttaa ja kehittää neuvolan, koulun ja varhaiskasvatuksen palveluita heidän tarpeitansa vastaaviksi. Asiakasfoorumi osallistaa asiakkaat käyttämiensä palveluiden

kehittämiseen. Asiakasfoorumin tarkoituksena on luoda kanava yhteisen ymmärryksen lisäämiseksi sekä kehitysajatusten eteenpäin viemiseksi.

Asiakasfoorumi perustetaan, mallinnetaan ja se käynnistetään ja toimintaa arvioidaan. Saadun palautteen kautta perhekeskuksen toimintaa edelleen kehitetään. Asiakasfoorumeissa esille nostetut asiat viedään perhekeskuksen kehittämistyöryhmään ja sitä kautta perhekeskuksen toimintaa pystytään kehittämään.

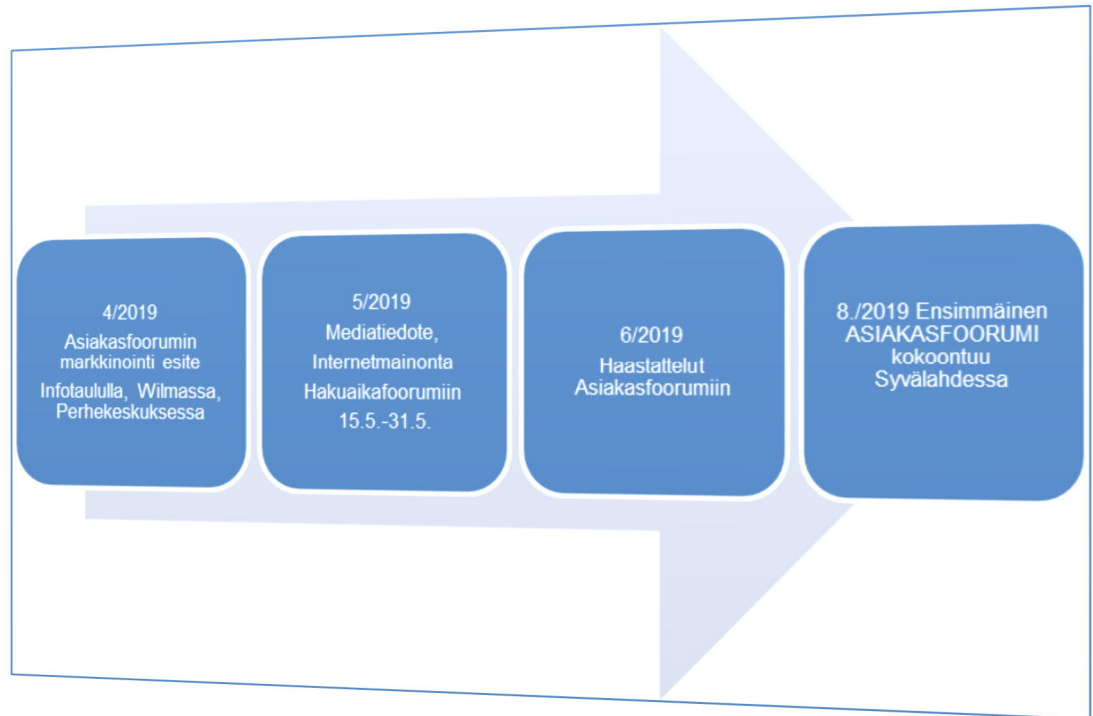
## 5 KEHITTÄMISPROJEKTIN ETENEMINEN

Kehittämisprojekti toteutettiin aikavälillä 03/2019- 09/2020. Kehittämisprojektissa vaiheet etenivät Anttilan (2014) projektin vaiheiden mukaisesti. Kehittämisprojekti eteni vaiheittain: 1) asiakasfoorumin perustamisen, (huhtikuu 2019) 2) asiakasfoorumitoiminnan mallintamisen, (toukokuu 2019) 3) asiakasfoorumitoiminnan käynnistämisen kautta (elokuu 2019) 4) asiakasfoorumin pilotointiin (elokuu-toukokuu 2019-2020) ja 5) asiakasfoorumin juurruttamiseen osaksi perhekeskuksen toimintaa. Toteutusvaihe alkoi, kun suunnitelma oli valmis huhtikuussa 2019 ja organisaatio on sen hyväksynyt. Asiakasfoorumin toteutusvaiheessa projektinvetäjältä tarvittiin mukaillen Salonen ym. (2017) suunnitelmallisuutta, itsenäisyyttä, vastuullisuutta, epävarmuuden sietoa, ja itsensä kehittämistä sekä hyvää vuorovaikutusta.

Toteutusvaihe tässä projektissa oli lukuvuoden 2019 -2020 ajan, viisi asiakasfoorumi kertaa. Kahdeksan asiakasta osallistui asiakasfoorumeihin perhekeskuksen eri käyttäjäryhmistä. Mukana tapaamisissa oli joka kerralla kehityspäällikkö ja projektipäällikkö. Kahdella tapaamisella mukana olivat myös rehtori ja päiväkodinjohtaja ja yhdellä tapaamisella kirjastosta edustus.

Viestintäsuunnitelma tehtiin yhdessä Turun kaupungin viestinnän kanssa. Kuvat ja koonnit tapaamisista tehtiin yhdessä kehityspäällikön kanssa. Markkinointiesite syksylle 2019 esitellään liitteessä ja markkinointiesite syksylle 2020 esitellään liitteessä. Esite tehtiin yhdessä Turun Kaupungin viestinnän ja kehityspäällikön kanssa.

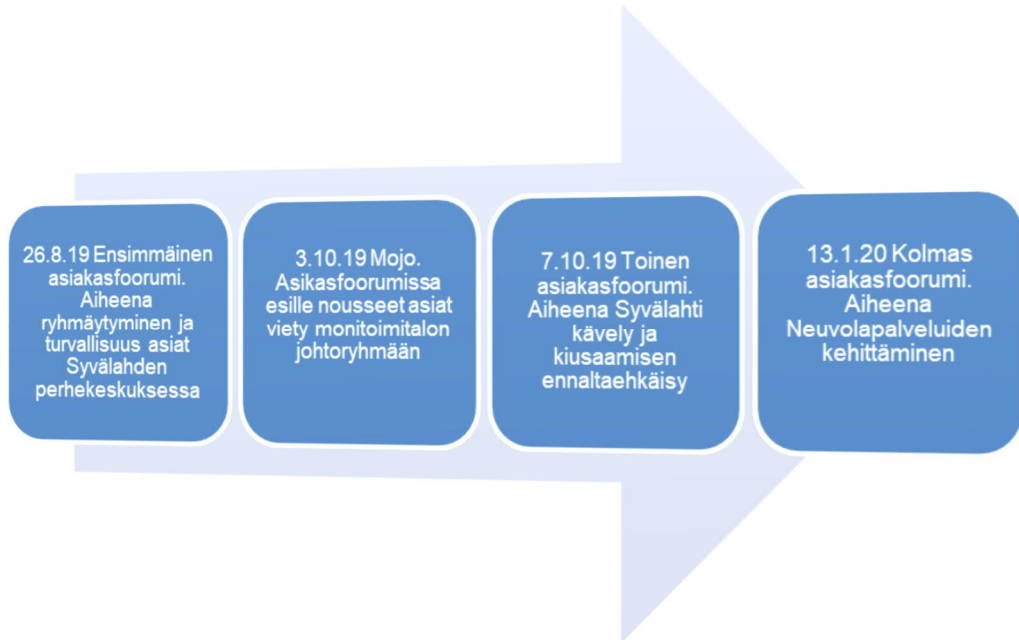
Ensimmäinen vaihe oli vanhempien rekrytointi asiakasfoorumiin. Rekrytoinnilla osallistettiin vanhemmat neuvolan, päiväkodin ja koulun alueilta. Siten varmistettiin mahdollisimman laaja-alaisen asiakaskunnan osallistuminen asiakasfoorumiin.



Kuvio 3. Projektin eteneminen ensimmäiseen asiakasfoorumiin

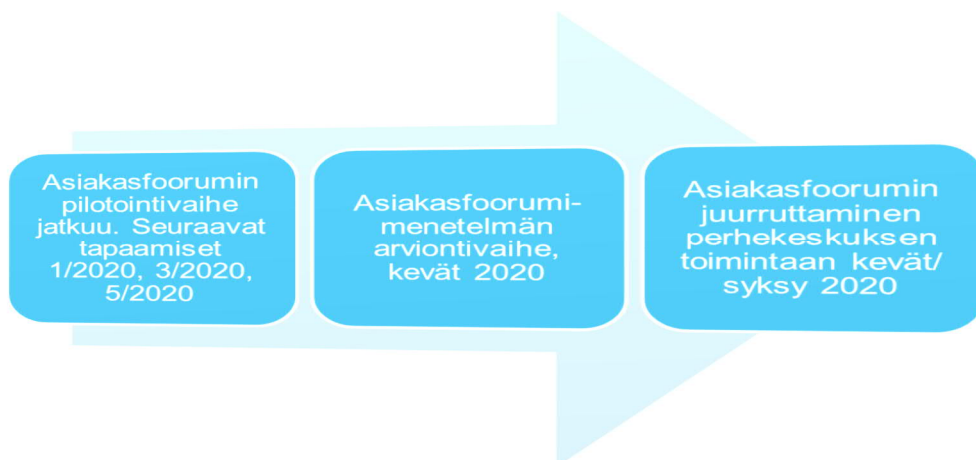
Kuviossa 3 on esitetty ensimmäisen asiakasfoorumin kokoontumista edeltävä aikataulu kevät 2019-syyskuu 2019. Siihen sisältyi suunnittelu, viestintä sekä asiakkaiden rekrytointi asiakasfoorumiin.

Projektin eteneminen ensimmäisestä asiakasfoorumista kolmanteen asiakasfoorumiin syksyllä 2019 esitellään kuviossa 4. Koonnit asiakasfoorumin tapaamisista esitellään liitteessä 2.



Kuvio 4. Projektin eteneminen kolmanteen asiakasfoorumiin

Koonnit asiakasfoorumin tapaamisista on tehty yhdessä Turun Kaupungin kehittämisspäällikön kanssa. Kuvat ovat projektipäällikön, kehityspäällikön ja viestinnän ottamia. Kevään 2020 eteneminen esitetään kuviossa 5. Tällöin pilotointivaihe päättyi ja alkoi arviointivaihe.



Kuvio 5. Asiakasfoorumin vaiheet kevät 2020

Kevään 2020 arviontivaiheen aikana on käsitelty asiakasfoorumilaisten antamat palautteet eri käyttäjäryhmien kanssa sekä käyty keskusteluja, miten asiakasfoorumin toimintaa voitaisiin kehittää, mikä asiakasfoorumissa oli toimivaa ja mitä voitaisiin jatkossa parantaa. Kevään 2020 aikana on mietitty toimintamallin edelleen kehittämistä ja sitä, missä sitä voitaisiin jatkossa hyödyntää.

## 6 ASiantuntijatyöskentely

### 6.1 Kohderyhmä asiantuntijoina

Kohderyhmään kuului perhekeskusta käyttävät asiakkaat, eli neuvolaa käyttävien lasten vanhempia, osalla oli myös lapsia koulussa, he käyttivät vapaa-ajallaan myös perhekeskuksen eri toimintoja kuten kirjastoa. Kohdehenkilöt toimivat asiantuntijoina omiin tietoihin, kokemuksiin, uskomuksiin ja käsityksiin liittyen. Heidän asiantuntijuutensa hyödynnettiin heidän kokemuksistaan ja näkemyksistä Syvälahden perhekeskuksessa ja sen palveluissa. Asiantuntijuus perustui Hirsjärven ym. (2016) periaatteisiin, jossa kohdehenkilöt toimivat asiantuntijoina.

Asiakasfoorumi Syvälahden perhekeskuksessa toimintamalli luotiin kirjallisuuden, kuvaillevan kirjallisuuskatsauksen ja asiantuntijatyöskentelyn pohjalta. Se muodosti perustan asiakasfoorumi työskentelyn perusteella tapahtuvalle kehittämistyölle. Asiakasfoorumi toimintamalli kehittyi eteenpäin joka tapaamisen jälkeen.

Asiakasfoorumeissa käytetyt menetelmät olivat projektipäällikön ja kehityspäällikön yhdessä päättämät. Joka asiakasfoorumin tapaamiskerran pohjalta käyty keskustelu kehityspäällikön kanssa, miten seuraava kerta toteutettaisiin vielä toimivammin. Mitä menetelmiä käytettäisiin tapaamisessa ja mitkä olisivat niihin sopivat teemat. Teemat olivat perhekeskuksen johtoryhmältä, ja eri perhekeskuksen toimijoilta nousseita. Käytetyissä menetelmissä otettiin huomioon ryhmän koko ja toimivuus, sekä ryhmähenkeä kohottava näkökulma.

Asiakasfoorumeissa käytettiin dialogista keskustelua mukaillen Salonen ym. (2017, 61). Dialoginen keskustelu toimi mm ensimmäisellä asiakasfoorumikerralla ryhmäytymisessä. Dialogisen keskustelun menetelmä oli toimiva, ryhmän koko huomioiden (8-10 hlö).

Seuraavilla kerroilla menetelmänä käytettiin mukaillen Salonen ym. (2017, 58) Learning - cafe menetelmää. Post-it lapuilla kerättiin eri teemojen alle ideoita ja näkökulmia. Teemat jaettiin perhekeskuksen eri käyttäjäryhmien mukaan; neuvolan, koulun, päiväkodin ja kirjaston ideat koottiin omiin osioihinsa, kuitenkin niin että näkökulma oli perhekeskuksen käyttäjien yhteinen.

Myös aivoriihi menetelmää mukaillen Salonen ym. (2017, 59) käytettiin asiakasfoorumi tapaamisissa. Aluksi määriteltiin jokin ongelma perhekeskuksessa mihin ideoitiin ratkaisua. Tällä menetelmällä koottiin hyviä ideoita perhekeskukseen käytännön toimivuuden kannalta.

Asiakasfoorumi toimintamallia pilotoitiin vuoden ajan Turun kaupungin Hyvinvointitoimialan työkaluksi kuulla asiakkaita ja saada heiltä palautetta. Toimintamalli on valmis käytettäväksi sellaisenaan sekä muunneltavissa myös kohderyhmän mukaan. Toimintamalli on toimiva väline lasten ja nuorten palveluissa ja niiden kehittämisessä.

Toimintamalli on näin toimiva, mutta tarkoitettu myös edelleen kehitettäväksi. Sitä voidaan jatkossa hyödyntää muissa perustettavissa perhekeskuksissa. Jokaisessa perhekeskuksessa siitä muodostuu juuri sitä perhekeskusta käyttävien asiakkaiden näköinen, vaikka malli onkin sama.

Toimintamalli on koettu hyödylliseksi. Se koetaan matalan kynnyksen malliksi. Toimintamallin implementointi hyvinvointitoimialan toimintaan alkoi jo kehittämisprojektin aikana ja jatkuu edelleen. Toimintamalli pyrkii asiakasfoorumi -toimintamallin edelleen kehittämiseen, asiakasryhmien osallistamiseen ja tuntemiseen.

Asiakasfoorumi-toimintamallia on implementoinnin lisäksi esitelty koko Turun neuvolan henkilökunnalle kahdessa eri tilaisuudessa, kehittämisprojektin aikana posteriesityksenä Turun ammattikorkeakoulun järjestämässä alueseminaarissa huhtikuussa 2020 sekä englanninkielisenä posteriesityksenä Turun ammattikorkeakoulun seminaarissa syksyllä 2020. Lisäksi kehittämisprojektista ja siinä luodusta asiakasfoorumi toimintamallista on kirjoitettu artikkeleja mm. Turun kaupungin julkaisuihin, aamulehteen sekä Maininki lehteen, joka toimii paikallislehtenä Hirvensalon alueella.



Toimintamallia esitellään jatkossa Turun muihin perhekeskuksiin. Ensimmäiseksi asiakasfoorumi toimintamallia esiteltiin syyskuussa 2020 Ypsilonin perhekeskuksessa rehtorille ja varhaiskasvatuksen edustukselle. Ypsilonin perhekeskus päätti ottaa asiakasfoorumitoimintamallin käyttöön tammikuussa 2021. Asiakasfoorumi toimintamalli toimii kaksi kertaa kevään 2021 aikana. Kuvassa 1 on esitetty kohderyhmän asiantuntijuuden hyödyntäminen asiakasfoorumi toimintamallissa. Siinä korostuu asiakasfoorumilaisten asiantuntijuus ja vuoropuhelu asiakasfoorumin ja johtoryhmän välillä.



Kuva 1. Kohderyhmän asiantuntijuuden hyödyntäminen

## 6.2 Toimintamallin pilotti

Toimintamallin kehittäminen eteni lukuvuoden 2019-2020 aikana, jolloin asiakasfoorumia pilotoitiin Syvälahden perhekeskuksessa. Asiakasfoorumi kokoontui Syvälahden perhekeskuksessa yhteensä 5 kertaa, yksi tapaaminen oli etätapaaminen korona tilanteen vuoksi.

Tässä projektissa osallistava menetelmä toteutui asiakasfoorumina, ryhmäkeskusteluna. Asiakasfoorumi toimi ennalta suunnitelluin aihein, myös asiakkaiden ehdotuksia ja

toiveita aiheista otettiin vastaan. Asiakasfoorumissa käsitellyt asiat vietiin Syvälahden perhekeskuksen johtoryhmään ja niihin vastattiin aina seuraavilla tapaamiskerroilla.

Projektiorganisaation ohjausryhmän muodostivat projektipäällikkö, ehkäisevän terveydenhuollon johtaja, neuvolapalveluiden osastonhoitaja, kehityspäällikkö ja Turun ammattikorkeakoulusta opettajatuutori. Projektiryhmän muodostivat projektipäällikkö ja kehityspäällikkö. Ohjausryhmä toimi kehittämisprojektin ammatillisena ohjaajana. Projektiryhmä toimi asiakasfoorumin vetäjänä. Projektipäällikkönä toimii Syvälahden neuvolan terveydenhoitaja, ylemmän ammattikorkeakoulun opiskelija. Hän ja kehityspäällikkö toimivat keskeisinä toimijoina ja aktiivisina kehittämisprojektiin osallistujana koko hankkeen ajan.

### 6.3 Kohderyhmän tulokset

Ensimmäinen asiakasfoorumi pidettiin 26.8.2019. Foorumiin osallistui perhekeskuksesta rehtori, päiväkodinjohtaja, projektipäällikkö ja kehittäispäällikkö. Ensimmäisen asiakasfoorumin ideana oli hyvä ryhmäytyminen sekä aiheena turvallisuus asiat Syvälahden perhekeskuksessa. Tapaamisessa menetelminä oli dialoginen keskustelu sekä learning cafe Salosta ym. (2017, 61) mukaillen.

Alkuun kokosimme mielikuvakarttaa Syvälahden perhekeskuksesta. Tarkoituksena oli käydä läpi asiakkaiden mielikuvia ja kokemuksia perhekeskuksesta. Tämän jälkeen oli keskustelua turvallisuusasioista, millaisena perhekeskus koettiin ja mitä parannuksia toivottiin. Asiakasfoorumin jäseniltä saatiin hyviä palautteita talon käytettävyydestä. Tapaamisen lopuksi suunniteltiin asiakasfoorumin jatkotyöskentelyä.

Toisessa asiakasfoorumin tapaamisessa 7.10.19 menetelmänä oli aivoriihi Salosta ym. (2017, 61) mukaillen. Tehtiin asiakaskävely perhekeskuksessa. Kirjattiin ylös positiiviset asiat talon toimivuudesta sekä myös kehittämisideat. Kuvassa 2 on esitetty mielikuvakartta Syvälahden perhekeskuksesta asiakasfoorumin kuvaamana. Tämän aiheen lisäksi asiakasfoorumissa oli tärkeää keskustelua kiusaamisen ennaltaehkäisystä perhekeskuksessa.

Perhekeskuksen palveluista saatu yleinen palaute oli positiivista. Palvelut koettiin hyviksi ja laadukkaiksi. Koettiin, että työntekijöiksi on valittu osaavaa henkilökuntaa. Henkilökunta on muutosmyönteistä ja valmis ottamaan vastaan palautetta. Yhteistyön koettiin olevan perhekeskuksessa sujuvaa ja vuorovaikutus toimii hyvin. Asiakasfoorumilaisten mukaan julkisuuteen olisi toivottavaa saada enemmän positiivisia asioita; korostaa sitä mikä toimii ja on hyvin Syvälahden perhekeskuksessa.



Kuva 2. Mielikuvakartta Syvälahden perhekeskuksesta asiakasfoorumilaisten kuvaamana

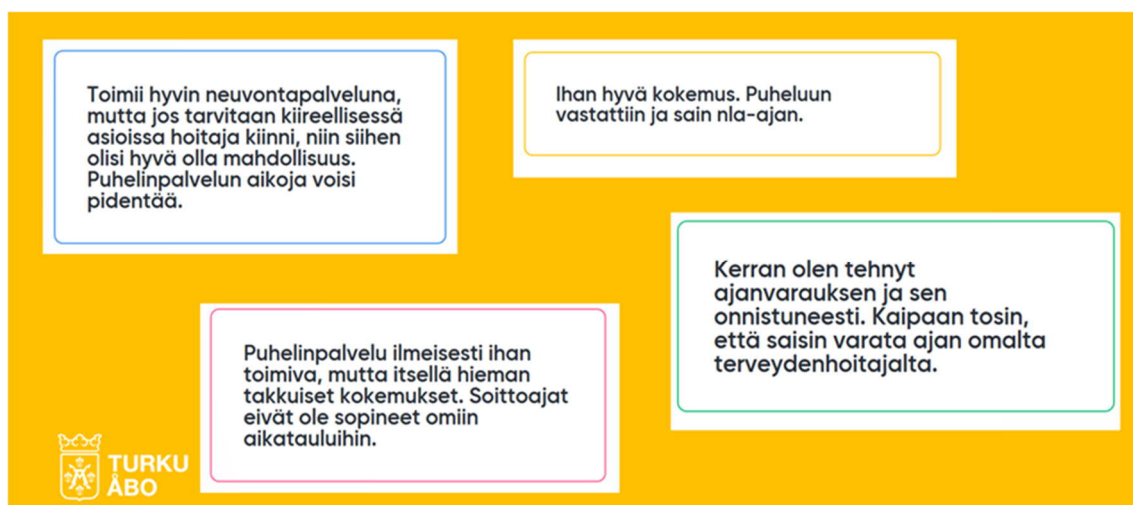
Tältä tapaamiskerralta "Kylä kasvattaa"-ajatus lähti liikkeelle. Kylä kasvattaa -ajatus siitä, että kaikkien perhekeskuksessa asioivien aikuisten tulee puuttua, jos he havaitsevat esim. kiusaamista. Tapaamisen jälkeen asiakasfoorumin ehdotukset vietiin monitoimitalon johtoryhmään ja johtoryhmältä saatiin kommentit ja vastaukset kehittämis ehdotuksille.

23.10.19 Tehtiin artikkeli Asiakasfoorumista Turun kaupungin verkkosivuille. Siinä kuvattiin, miten asiakasfoorumi on lähtenyt käyntiin Syvälahdessa. Artikkelin liitteenä.

Vuoden 2020 ensimmäinen tapaaminen oli 13.1.2020 aiheena Neuvolan toiminnot. Asiakasfoorumin alkuun käytiin läpi viestinnän turku.fi-sivuille tekemä artikkeli, jonka jälkeen käsiteltiin tapaamisen varsinaista aihetta. Aiheena oli neuvolapalveluiden kehittämistarpeet. Tehtiin mentimeter-arviointi neuvolapalveluja koskevista väittämistä. Neuvolapalvelut saivat seuraavanlaista palautetta:

- Asiakasfoorumiin osallistuvilla on pääsääntöisesti positiivisia kokemuksia neuvolan terveydenhoitajista: kuunnellaan ja kohdataan asiakas
- Neuvolan työntekijöillä on erilaisia työorientaatioita. Jotkut antavat suoria neuvoja, kun taas jotkut ”kiertelevät ja kaartelevat” enemmän.
- Asiakkaiden kohtaaminen ihmiseltä ihmiselle on toiminnan kivijalka. Kontaktin saaminen vaikuttaa suuresti siihen, kuinka paljon asioita asiakas kertoo työntekijälle. Jos kontaktia ei synny – asioita jätetään herkästi myös kertomatta.
- Työntekijöiden koulutus kohtaamistaidoista on varmasti kehittynyt vuosien myötä. On tärkeää, että jatkossakin on koulutusta, jossa keskitytään siihen, miten asiakkaita ja heidän tarpeitaan tulisi ”lukea” ja miten asiakkaiden kanssa ollaan läsnä.
- Mikä luo hyvän kohtaamisen ja läsnäolon: kaiken a ja o on tervehtiminen sekä silmiin katsominen. Työntekijän tulee osoittaa asiakkaalle, että hän on oikeasti kiinnostunut hänen tilanteestaan eikä vain rutiininomaisesti tee omaa työsuoritustaan. Työntekijä antaa konkreettista tukea/neuvoja eikä vain anna ympäröivä vastauksia.
- Kuinka pitkä olisi tarpeeksi pitkä vastaanottoaika? (Nykyisellään 45 minuuttia + 15 minuuttia kirjaustyöhön.) Foorumilaiset ovat kokeneet vastaanottoajat riittäviksi ja tarpeiden mukaisiksi. Käytiin keskustelua siitä, että jokaisella asiakkaalla on toki yksilölliset tarpeet palvelun sisällön suhteen.
- Äidin oman hyvinvoinnin ja synnytyksestä palautumisen edistämiseen toivottiin kiinnitettävän lisähuomiota. Mahdollisuuksien mukaan toivottiin synnytyksen jälkeen äidille omaa käyntiä ilman lasta. Tässä käynnissä keskityttäisiin siihen miltä äidistä nyt tuntuu ja myös reflektoitaisiin synnytyskokemusta.

Kuvassa 3 esitetään asiakasfoorumilaisten kokemukset neuvolan Teleq puhelinpalvelusta. Puhelinpalvelu koettiin hyvänä, jos tarvitsee neuvontaa. Ajanvarauksena se toimii hyvin mutta kiireellisissä asioissa koettiin, että odotusaika on ajoittain liian pitkä eikä omaa terveydenhoitajaa saa kiinni helposti.

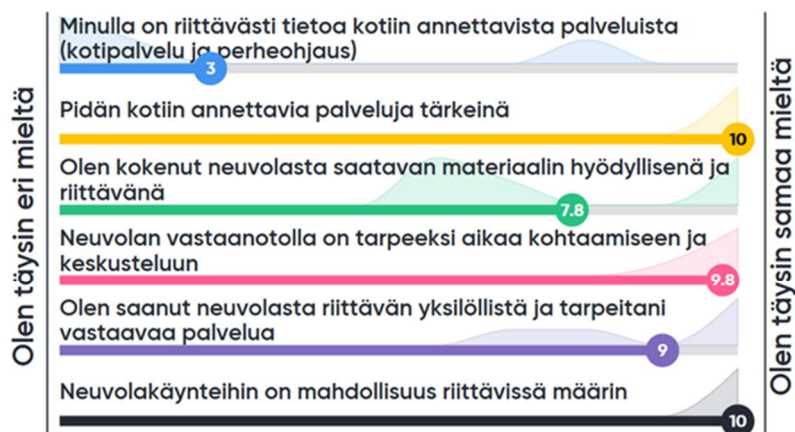


Kuva 3. Asiakasfoorumilaisten kokemukset neuvolan teleq puhelinpalvelusta.

Seuraavaksi asiakasfoorumilaiset arvioivat väittämiä neuvolapalveluista. He vastasivat mentimeter® -menetelmällä kuvassa 4 esitettyihin väittämiin. Mentimeter on vuorovai-kutteisten esitysten työkalu. Mentimeter -sovelluksella asiakasfoorumilaiset pääsivät vastamaan kysymyksiin omilla puhelimillaan.

Koettiin että neuvolakäynteihin oli mahdollisuus riittävässä määrin. Asiakasfoorumilaiset kokivat saaneensa neuvolasta riittävän yksilöllistä ja tarpeita vastaavaa palvelua. Neuvolan vastaanotolla on tarpeeksi aikaa kohtaamiseen ja keskusteluun.

Kotiin annettavia palveluita eli kotipalvelua ja perheohjausta pidettiin erittäin tärkeänä, mutta asiakasfoorumilaisten mukaan niistä ei ollut tarpeeksi tietoa. Neuvolasta saatavan materiaalin hyödyllisyydestä annettiin numero 7.8.



Kuva 4. Asiakasfoorumilaisten arviot neuvolapalveluista asteikolla 0-10

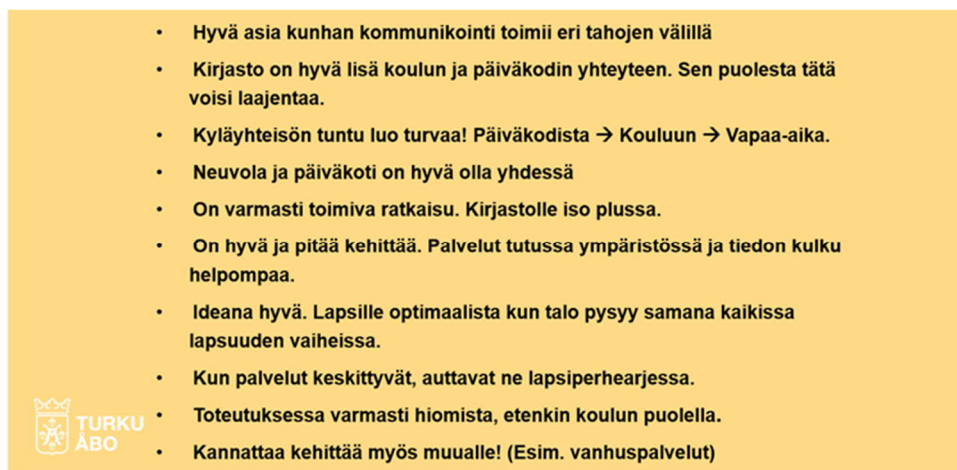
Yksilöllisyyden kokeminen on tärkeää neuvolapalveluissa. On tärkeää, että asiakas kokee tulleen palveluksi yksilöllisesti juuri hänen elämäntilanteessaan.

- Erilaiset perhetilanteet (esim. tuore avioero, uusioperhe) olisi hyvä huomioida neuvolapalveluissa mahdollisuuksien mukaan. Asiakasfoorumilaisilla ei ollut tästä omakohtaisia kokemuksia vaan kokemukset tulivat ystävien kautta.
- Eron ollessa tuore, eroperheet olisi hyvä huomioida jotenkin: esim. neuvontaa yhteisten sääntöjen laatimiseen perheen hyväksi ja lasten hyvinvoinnin edistämiseen. Lapsille avun tarjoaminen ja vanhempien ohjaaminen hyvään eroon
- Kaikkien perheenjäsenten kohtaaminen on tärkeää ja on tärkeää kuulla molempien vanhempien huolta tasapuolisesti.

Seuraava neuvolapalveluita koskeva aihe oli neuvolan sähköinen asiointi. Asiakasfoorumiin osallistuvilla ei ollut kokemuksia sähköisen asioinnin käytöstä eikä niiden sisältöä ja

mahdollisuuksia oikein tunnettu. Sähköisistä palveluista informointia olisi kaivattu lisää. Koettiin hankalaksi, että sähköisten palvelujen käyttöönottamiseen tulee erikseen vielä itse viedä / palauttaa lomake neuvolaan. Kokemus oli, että asiakkaat helposti jättävät palvelun käyttöönottamatta, mikäli käyttöönotto tehdään tai koetaan liian hankalaksi.

Seuraavaksi käsiteltiin perhekeskusta. Perhekeskuksesta nousi kuvassa 5 esitetyt ajatukset esille.



Kuva 5. Asiakasfoorumilaisten ajatukset perhekeskuksesta

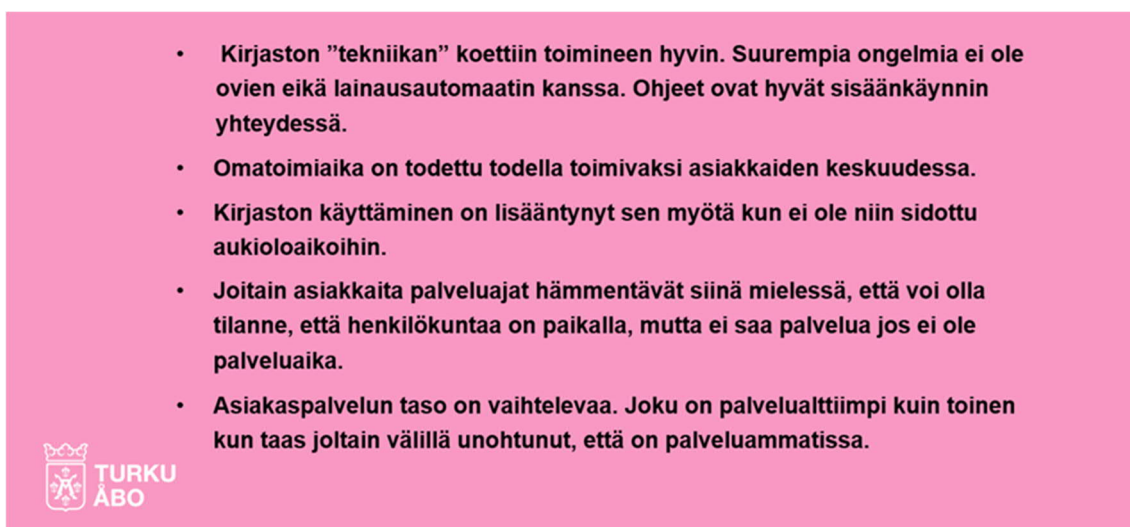
Perhekeskus koettiin toimivana. Kommunikointi toimii eri tahojen välillä Syvälahdessa. Kirjasto koettiin hyvänä lisänä koulun ja päiväkodin yhteyteen. Kyläyhteisön tuntu luo turvaa. Siirtymät päiväkodista kouluun ja vapaa-aikaan on luontevaa. Koettiin, että neuvolan ja päiväkodin on hyvä olla yhdessä. Kokonaisuutena toimiva ratkaisu. Kirjastolle annettiin iso plussa.

Perhekeskus on ideana hyvä ja sitä pitää kehittää. Kun palvelut ovat tutussa ympäristössä, tiedonkulku on helpompaa. Lapsille on optimaalista, kun talo pysyy samana kaikissa lapsuuden vaiheissa. Kun palvelut keskittyvät, se auttaa lapsiperhearjessa. Toteutuksessa on aina uudessa perhekeskuksessa varmasti hiomista, eniten koettiin, että koulun puolella. Asiakasfoorumilaisten mielestä perhekeskuksia kannattaa kehittää myös muualle.


Asiakasfoorumilaisilla oli myös mahdollisuus antaa yleistä palautetta neuvolalle. Neuvolan ja äitiyspolin yhteistyöstä annettiin palautetta. Pelkopolin asiakaspolku olisi hyvä kertoa kaikille terveydenhoitajille, jotta neuvola pystyisi informoimaan asiakasta ennalta siitä mitä siellä tehdään. Tämä saattaa jo rauhoittaa asiakasta.

Seuraava kevään asiakasfoorumi pidettiin 9.3.2020. Aiheena oli kirjaston ja päiväkodin asiat. Kuvassa 6 kootusti kirjaston palautteet.

Kirjaston ”tekniikan” koettiin toimineen hyvin. Suurempia ongelmia ei ole ovien eikä lainaus automaatin kanssa. Ohjeet ovat hyvät sisäänkäynnin yhteydessä. Omatoimiaika on todettu todella toimivaksi asiakkaiden keskuudessa. Kirjaston käyttäminen on lisääntynyt sen myötä, kun ei ole niin sidottu aukioloaikoihin. Joitain asiakkaita palveluajat hämmentävät siinä mielessä, että voi olla tilanne, että henkilökuntaa on paikalla, mutta ei saa palvelua, jos ei ole palveluaika. Asiakaspalvelu on ajoittain vaihtelevaa. Joku on palvelualttiimpi kuin toinen.



- Kirjaston ”tekniikan” koettiin toimineen hyvin. Suurempia ongelmia ei ole ovien eikä lainausautomaatin kanssa. Ohjeet ovat hyvät sisäänkäynnin yhteydessä.
- Omatoimiaika on todettu todella toimivaksi asiakkaiden keskuudessa.
- Kirjaston käyttäminen on lisääntynyt sen myötä kun ei ole niin sidottu aukioloaikoihin.
- Joitain asiakkaita palveluajat hämmentävät siinä mielessä, että voi olla tilanne, että henkilökuntaa on paikalla, mutta ei saa palvelua jos ei ole palveluaika.
- Asiakaspalvelun taso on vaihtelevaa. Joku on palvelualttiimpi kuin toinen kun taas joltain välillä unohtunut, että on palveluammattissa.




Kuva 6. Kirjaston palautteet

Pyörätuolia varten on tarpeen, että kirjaston ovi avautuu hitaasti. Huolena oli, että ulkopuoliset voivat ehtiä ovesta sisään, kun ovi kulkee niin hitaasti. Eteiset koettiin ahtaiksi tulla pienten lasten kanssa. Positiivista kehitystä on tapahtunut, kun on saatu telineitä kengille.



Rattailla tulevien vanhempien on hieman hankalaa tulla tiloihin. Vaunukatosta ja vaunuparkkia kaivattaisiin. Tämä oli myös perhekerhon kävijöiden toive. Palautusautomaatin yhteydessä tulee vähän ruuhkaa, jos ihmiset jäävät siihen katsomaan onko mielenkiintoisia kirjoja juuri palautettu. Kirjaston tiloista saatua palautetta kuvassa 7.



- **Pyörätuolia varten on tarpeen, että kirjaston ovi avautuu hitaasti, mutta jotkut ulkopuoliset voivat ehtiä ovesta sisään kun ovi kulkee niin hitaasti.**
- **Eteiset ovat ahtaat tulla pienten lasten kanssa. Kehitystä on tapahtunut kun on saatu telineitä kengille.**
- **Rattailla tulevien on hankalaa tulla tiloihin. Vaunukatosta ja vaunuparkkia kaivattaisiin. Tämä on myös perhekerhon kävijöiden toive.**
- **Hieman epäselvää asiakkaille ollut missä on naulakko (ei ole helposti löydetty).**
- **Palautusautomaatin yhteydessä tulee vähän ruuhkaa jos ihmiset jäävät siihen katsomaan onko mielenkiintoisia kirjoja juuri palautettu.**

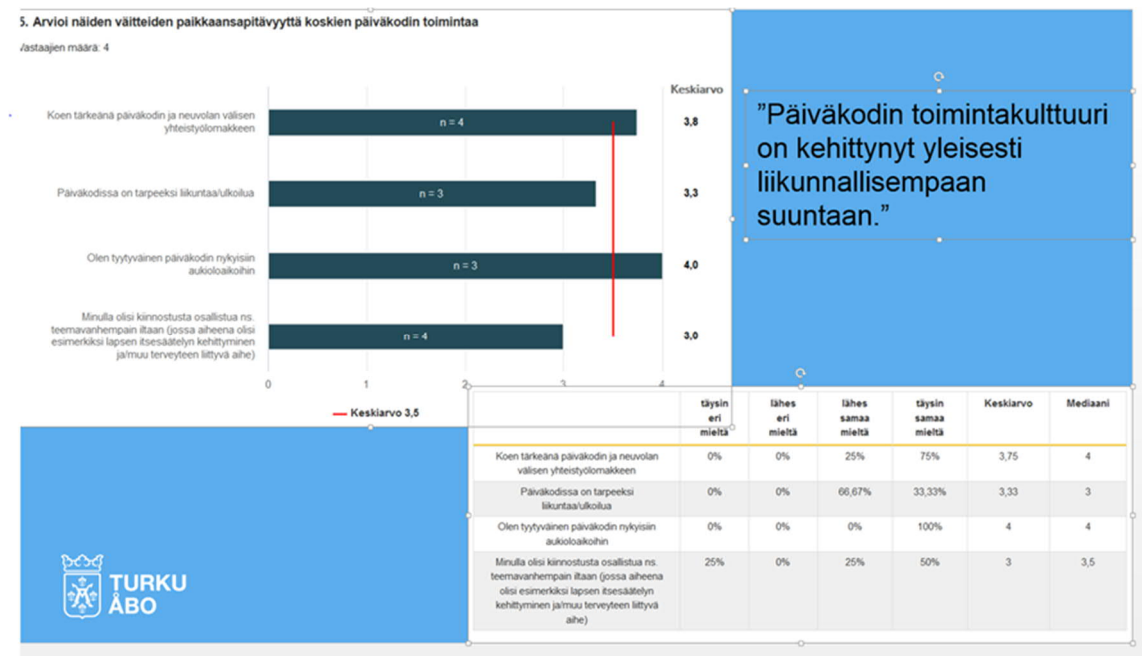
Kuva 7. Kirjaston tilojen saama palaute

Kirjastolle kehittämisideoita olivat, että päiväkotia ja koulu hyödyntäisivät sitä enemmän. Toiveena oli myös, että asukkaat voisivat tehdä omia lukuvinkkauksia. Satutunteja ja vauva äiti toimintaa toivottiin kirjastoon lisää. Kehittämisideat esitetty kuvassa 8.



Kuva 8. Kehittämisideat kirjastolle

Päiväkodin palautteet saatiin myös mentimeter® - menetelmällä kerättynä. Kuvassa 9 esitetään varhaiskasvatuksen saamaa palautetta.



Kuva 9. Varhaiskasvatuksen saamaa palautetta


Asiakasfoorumilaisten mielestä varhaiskasvatuksen ja neuvolan välistä yhteistyötä on riittävästi heidän tarpeisiinsa nähden. Varhaiskasvatuksen ja neuvolan yhteistyölomake on toimiva, mutta ongelmana ajoittain on se, etteivät kaikki palauta lomaketta. Se olisikin hyvä olla sähköisesti siirtyvä, ettei tiedonkulku olisi vanhempien muistin varassa. Koettiin ettei paperilapun kuljettaminen ole enää nykypäivää. Wilman hyödyntäminen tässä tiedonsiirrossa tuli puheeksi. Myös AMK:n mukaan ottaminen tiedonsiirron kehittämiseen tuli ehdotuksena. Varhaiskasvatuksen ja neuvolan yhteistyötä voisi kehittää myös yhteisten koulutusten järjestämisessä sekä tilojen käytössä.

Seuraava tapaaminen oli 26.5.2020 aiheena koulun toiminnot. Tämä asiakasfoorumi kerta toteutettiin Teams -palaverina etänä koronavirusepidemian vuoksi. Kuvassa 10 esitetään koulun tiedottamisesta saamat palautteet.

***Millaista on hyvä tiedottaminen ryhmän/luokan ja koko koulun asioissa?***

- Wilma toimii hyvin (mitä enemmän välineitä, sen hankalampi).
- Hyvä tiedottaminen on selkeää, informatiivista ja asiapitoista
- Syvälahden tiedottaminen sai kiitosta varsinkin poikkeustilan aikana: on hyvin pysynyt kärryllä, mutta tietoa ei ole tullut liikaa eikä liian usein
- Kaikki saatu tiedotus on ollut oleellista eikä mitään tärkeää ole jäänyt saamatta
- Keskusteltiin myös siitä, että vanhemmille on hyvä varata tarpeeksi aikaa viesteihin reagoimiseen – todella kiireelliset asiat on hyvä hoitaa soittamalla.

ryhmän/luokan asioissa	koko koulun asioissa
Ajoissa, viikottain	Ajoissa, kuukausittain, tasapuolisesti nostetaan eri ikäryhmiä esiin,
Wilman kautta tiedottaminen toimii. Pääasia, että tiedottaa enemmän kuin vähemmän.	Wilman kautta tiedottaminen toimii. Pääasia, että tiedottaa enemmän kuin vähemmän.
Wilma toimii hyvin tässä. Aktiivinen ote.	Wilma tässäkin paras. Hyvä, kun kaikki samassa kanavassa.

 TURKU ABO

Kuva 10. Koulun tiedottaminen


Wilman koettiin olevan erittäin hyvä tiedottamisen väline. Syvälahden koulu sai erityiskiitosta asiakasfoorumilaisilta tiedottamisesta poikkeustilan aikana. Tieto oli asiakasfoorumilaisten mukaan oleellista ja riittävää. Asiakasfoorumilaiset olivat erittäin tyytyväisiä poikkeusajan tiedottamiseen ja tiedonkulkuun.

Kuvassa 11 esitetään asiakasfoorumilaisten mielipiteet ja toiveet rehtorin ja opettajien läsnäolosta ja saavutettavuudesta koululla.

***Milloin opettajan tai rehtorin tulisi olla saavutettavissa?***

- Yleinen mielipide oli, että saavutettavuus virka-ajan sisällä riittää hyvin
- Toisaalta opettajat voisivat itse informoida toiveistaan koskien aikaa, jolloin voisi tavoitella puhelimella. ”Soittoaika” voisi mataloittaa yhteydenottamisen kynnyistä kun tietää ettei häiritse opetusta tai opettajan vapaa-aikaa
- Koulun/opettajien olisi hyvä tiedottaa saavutettavuuteen liittyvistä toiveista
- Myös siitä voisi informoida keneen henkilökunnasta/opettajista olla yhteydessä missäkin asioissa

”Aamulla tai illalla joku aika. Ei koska tahansa missään tapauksessa.”

 TURKU  
ÅBO

Kuva 11. Rehtorin ja koulun opettajien saavutettavuus

Yleinen mielipide oli, että opettajan saavutettavuus virka-ajan sisällä riittää hyvin. Koettiin, että ”soittoaika” voisi mataloittaa yhteydenottamisen kynnyistä, kun tietää ettei häiritse opetusta tai opettajan vapaa-aikaa, uskaltaa ottaa yhteyttä helpommin.

Kuvassa 12 esitetään koulun ja oppilaiden yhteisten tavoitteiden löytämisen keinot. Tärkeimpänä koettiin keskustelu arviointikeskusteluissa ja vanhempainilloissa ja yksilöllisesti sekä kotona että koulussa.


***Miten lapsi saadaan ymmärtämään se, että kodilla ja koululla on samat tavoitteet?***

- Ensinnäkin koulun tavoitteiden tulisi olla selkeät ja selvästi viestitetty
- Etäopetuksen aikana koulun tavoitteet on kerrottu hyvin!
- Tavoitteita hyvä käsitellä keskustelemalla esim. vanhempainilloissa ja arviointikeskusteluissa

Puhutaan lapsen kanssa suoraan asioista. Demo oppilailla, vanhemmat oppilaat kertovat asioita miten heillä on mennyt.

Tässä on huoltajilla tärkeä rooli, jotta hän saa lapsen ymmärtämään tämän asian. Toki huoltajien ja koulun täytyy olla tietoisia, että mitkä tavoitteet ovat.

Keskustellen yhdessä ja erikseen kotona sekä koulussa.

 TURKU  
ÅBO

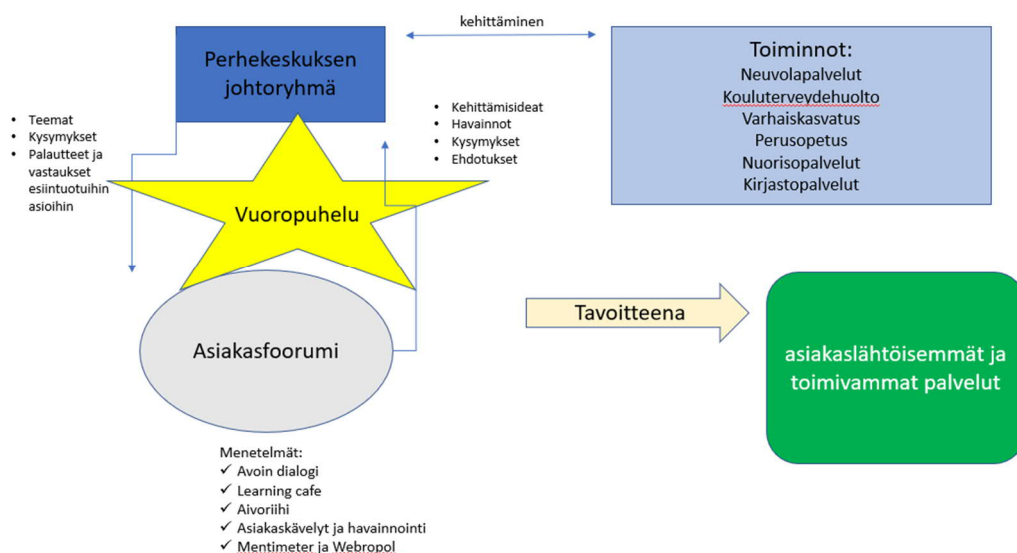
Kuva 12. Koulun ja oppilaan yhteisten tavoitteiden löytämisen keinot

## 7 ASIAKASFOORUMI TOIMINTAMALLI

Asiakasfoorumi Syvälahden perhekeskuksessa kehittämisprojektissa luotiin toimintamalli, joka on helposti otettavissa käyttöön uusia perhekeskuksia perustettaessa. Toimintamallia muokataan aina kyseessä olevan perhekeskuksen toiveiden mukaisesti. Toimintamallin mukainen työskentely, sen keskeiset elementit ja toiminnan periaatteet sekä menetelmät esitetään kuviossa 6.

Asiakasfoorumi toimintamallissa kokoonnutaan teeman, kysymysten ja palautteiden ympärille. Toiminnan keskeinen elementti on vuoropuhelu asiakasfoorumin ja perhekeskuksen johtoryhmän välillä. Palautteet viedään asiakasfoorumista perhekeskuksen johtoryhmään. Tämä vuoropuhelu on toimintamallissa erittäin keskeisessä osassa. Kehittämisideat, havainnot, kysymykset ja ehdotukset, joita asiakasfoorumilaiset tuottavat viedään perhekeskuksen johtoryhmään. Johtoryhmä antaa niistä oman palautteensa, näkemyksensä voidaanko niihin vaikuttaa tai tehdä muutoksia. Tämä palaute palautuu vuoropuheluna taas seuraavaan asiakasfoorumiin.

Asiakasfoorumin toimintamalli pähkinänkuoressa



Kuvio 6 Asiakasfoorumi toimintamalli (Laurila & Rantala 2020)

Asiakasfoorumin toimintamalli alkaa projektiryhmän kokoontumisella. Projektiryhmä on jatkossa asiakasfoorumi toimintamallissa projektipäällikkö, hyvinvointitoimialan edustaja eli neuvolan terveydenhoitaja, rehtori sekä päiväkodin johtaja. Projektiryhmässä päätehtään aikataulu asiakasfoorumille. Aikatauluun sovitaan 3-5 asiakasfoorumia lukuvuodelle. Asiakasfoorumi toimii samalla kokoonpanolla vuoden verran. Lukuvuosi on toimintamallin ajanjakso, koska koulussa se on toimiva. Sama asiakasfoorumi toimii perhekeskuksessa aina syys-kevätlukukauden kerrallaan.

Projektipäällikkö esittelee asiakasfoorumin toiminnan perhekeskuksen johtoryhmälle ja kerää aiheet johtoryhmältä asiakasfoorumiin. Hän myös tuo asiakasfoorumissa esiin tuodut ideat ja palautteet aina seuraavaan johtoryhmään.

Seuraavana toimintamallissa on vuorossa asiakkaiden rekrytointi. Se aloitetaan heti lukuvuoden alkaessa. Asiakkaiden rekrytoinnissa hyödynnetään apuna viestinnän tekemiä mainoksia. Rekrytoinnin pääkanavat ovat perhekeskuksen ilmoitustaulut, niin sähköiset kuin paikan päällä olevat, koulun Wilma sekä suoraan asiakkaille jaettavat mainokset päiväkodissa ja neuvolassa. Ensimmäinen asiakasfoorumi ajoittuu lukuvuoden alkuun, toinen keskelle ja kolmas lukuvuoden loppupuolelle.

Ensimmäisessä asiakasfoorumissa dialoginen keskustelu aloittaa ryhmäytymisen. Muut asiakasfoorumeissa käytetyt menetelmät ovat aivoriihi ja learnin cafe Salosta ym. (2017) mukaillen. Asiakasfoorumi on vuorovaikutteista dialogista keskustelua. Ilmapiirin avoimuus on tärkeää, sekä asiakasfoorumilaisten tieto siitä, mitä on lukukauden aikana tarkoitus tehdä ja millä menetelmillä.

Asiakasfoorumi toimintamalli on suunniteltu toteutettavaksi perhekeskusympäristöön, jolloin osallistumisen kynnys on matala ja kohderyhmä on saavutettavissa. Toimivan asiakasfoorumin koko on kuudesta kymmeneen osallistujaa. Toiminnan markkinointi kannattaa aloittaa ajoissa ja sen tulisi olla innostavaa, jotta kohderyhmä lähtee hyvin mukaan. Materiaalia on hyvä olla esillä perhekeskuksessa sekä Wilmassa. Asiakasfoorumiin osallistumien on vapaaehtoista.



## 8 TOIMINTAMALLIN IMPELEMENTOINTI

Juuruttaminen tarkoittaa tulosten levitystä ja implementointia eli käyttöönottoa. Siinä voidaan käyttää apuna eri menetelmiä. Tuotoksen juurruttaminen osaksi työyhteisöjen toimintaa voi kestää pitkänkin aikaa. (Salonen ym. 2017, 66, 70.) Asiakasfoorumi toimintamallin juurtuminen toimintaan alkoi heti kehittämisprojektin alussa ja se jatkuu edelleen.

Kehittämistoiminnan alusta alkaen on tärkeää luoda hyvät edellytykset juurtumiselle. Kehityskumppanuuden tulisi pohjautua aidosti yhteisen kehittämiskohteen ympärille, jolloin toimijoiden tiivis yhteys ja yhteinen näkemys edistävät myös juurruttamista. Kumppaneiden tulisi myös nähdä juurruttamisen mahdollisuudet organisaatiossa ja suunnitella juurruttamista pitkällä aikavälillä. Kehittämisen edetessä olisi hyvä arvioida, ollaanko kehittämässä toimintamallia, jolla on aidosti mahdollisuuksia ja edellytyksiä jäädä elämään. (Peltola & Vuorento 2007, 58.) Asiakasfoorumi toimintamallin juurtumisen mahdollisuudet nähtiin hyvin ensimmäisen vuoden aikana. Se tuntui lokahtavan perhekeskustointiaan hyvin sujuvasti. Se otettiin vastaan mielenkiinnolla ja se soveltui hyvin mukaan yhteiseen näkemykseen perhekeskusmallin kehittämisestä.

Asiakasfoorumin juurruttaminen perhekeskuksen toimintaan on toteutunut ottamalla moniammatillisesti perhekeskuksen työntekijöitä mukaan asiakasfoorumiin, sen suunnitteluun sekä sen asioita käsitteeseen monitoimitalon johtoryhmään. Asiakasfoorumin toiminnasta on kerrottu koko perhekeskuksen henkilökunnalle. Jokaisen asiakasfoorumin tapaamisen tulokset on lähetetty kaikille perhekeskuksessa työskenteleville.

Kehittämistyön juurruttamisen kannalta on tärkeää, että kehittämisen visio on jaettu. Sen tulisi olla organisaation yhteinen tavoitetilä, jota kohti pyritään. Osallistamalla henkilöstöä jo kehittämisprojektin ideointivaiheessa tuetaan myös juurtumista. (Kasvun tuki 2019.) Asiakasfoorumiin osallistettiin henkilöstöä niin päiväkodin, neuvolan, koulun kuin kirjaston puolelta. Organisaation vahva tuki ja visio on ollut vahvasti asiakasfoorumin taustalla.

Organisaatiossa tulee vallita yhteinen käsitys siitä, että menetelmä vastaa yhteisesti tunnistettuun ja ymmärrettyyn tarpeeseen. Kun visio on yhdessä rakennettu ja se ulottuu organisaation eri tasoille sekä sektoreiden yli, on todennäköisyys menetelmän juurtumiselle suurempi. (Kasvun tuki 2019.) Tämän kehittämistyön juurtumisen kannalta lähtökohta onkin ollut erinomainen. Organisaation tuki kehittämisprojektin takana on ollut

vahva. Kehittämisprojekti on ulottunut yli toimialojen, niin hyvinvointitoimialalle, sivistystoimialalle kuin vapaa-aikatoimialalle. Yli ammattirajojen välisenä yhteistyönä. Suurimpana haasteena oli asiakkaiden rekrytointi, eli riittävä osallistujamäärä.

Toukokuussa 2020 pidettiin suunnittelupalaveri asiakasfoorumin tulevaisuudesta, missä muodossa ja millä laajuudella sitä jatketaan. Mukana suunnittelussa olivat kehityspäällikkö, ehkäisevän terveydenhuollon johtaja, neuvolan osastonhoitaja sekä projektipäällikkö. Asiakasfoorumin jatkoa käsiteltiin myös Syvälahden perhekeskuksen johtoryhmässä toukokuussa 2020.

Toukokuussa 2020 päätettiin asiakasfoorumin jatkuvan Syvälahden perhekeskuksessa 3 kolme kertaa vuodessa seuraavana lukuvuonna. Syksyllä 2020 asiakasfoorumi toimintamallia esiteltiin myös toiseen Turun perhekeskukseen Ypsiloniin. Ypsilonin asiakasfoorumin esittelypalaveri oli syyskuussa 2020, johon osallistuivat projektipäällikkö ja kehityspäällikkö ja Ypsilonin rehtori sekä varhaiskasvatuksen edustus.

Asiakasfoorumi aloittaa Ypsilonissa tammikuussa 2021. Toimintamallin laajeneminen Ypsilonin perhekeskukseen on hieno onnistuminen asiakasfoorumin juurruttamiselle. Asiakasfoorumi koetaan toimivana toimintamallina ja sille toivotaan jatkoa Turun seuraaviinkin perhekeskuksiin. Toiveena on jalkauttaa asiakasfoorumeja tulevaisuudessa näihin uusiin perustettaviin perhekeskuksiin.

## 9 KEHITTÄMISPROJEKTIN ARVIOINTI

### 9.1 Kehittämiprojektin kokonaisarviointi

Asiakasfoorumin pilotti arvioitiin kohdennetun palautemekanismin avulla. Arvioinnin kohteina olivat asiakasfoorumin toimivuus ja vaikuttavuus osallistujien näkökulmasta. Palautteen konkreettinen sisältö sovittiin asiantuntija ryhmässä, johon kuuluu projektipäällikkö ja kehityspäällikkö. Kehityspäällikkö keräsi palautteet joka asiakasfoorumin jälkeen. Palautteet käsiteltiin projektiryhmässä ja palautteet vietiin kehittämistyöryhmään sekä perhekeskuksen eri käyttäjäryhmiin. Palaute hyödynnetään asiakasfoorumi mallin kehittämistyössä.

Tässä projektissa kehityspäällikkö keräsi palautetta ja kehittämisehdotuksia joka tapaamiskerralla asiakkailta. Näin saatiin jatkuvaa ja ajantasaista palautetta asiakasfoorumin toiminnasta koko hankkeen ajan. Kysyttiin menetelmien toimivuudesta, soveltuivatko ne asiakasfoorumilaisten mielestä hyvin vai huonosti asiakasfoorumiin. Kysyttiin, onko asiakasfoorumin tapaamiset sopivan pituisia vai eivät ja kokivatko he, että he saivat kaikki hyvin puheenvuoroa. Kysyttiin myös sitä, kokivatko he, että heitä kuunnellaan, ja minkälainen oli kokemus siitä, että viedäänkö asioita eteenpäin. Myös vapaalle palautteen antolle annettiin mahdollisuus.

Tässä kehittämiprojektissa vahvuudeksi ja mahdollisuudeksi koettiin aiheen tarpeellisuus ja ajankohtaisuus. Asiakasfoorumi tarvittiin, jotta perhekeskuksen toimintaa voidaan kehittää. Perhekeskuspilotti on uusi toiminnan muoto, ja siksi tietoa ja palautetta tarvittiin asiakkailta ja aihe on ollut hyvin ajankohtainen.

Asiakasfoorumin koko jäi kahdeksaan osallistujaan. Toivottavaa olisi ollut kasvattaa sitä vielä hieman. Vuorovaikutus asiakasfoorumissa oli hyvää, kaikki saivat halutessaan puheenvuoron. Ryhmäläiset toivoivat, että osallistujamäärä olisi ollut hieman suurempi, jotta yksittäinen poissaolo ei häittäisi asiakasfoorumin toimintaa. Ehdotuksena oli, että jokainen asiakasfoorumilainen toisi mukanaan aina seuraavalle käynnille ystävänsä/tuttavansa, joka käyttää perhekeskusta.

Ryhmän synnyttämän dynamiikan ansiosta asiakasraadissa nousee esiin asioita, jotka aidosti kuvaavat osallistujien arvostuksia, tunteita ja mielikuvia tasolla, johon ei asiakastilanteissa yleensä päästä. Tästä syystä ulkopuolisen tahon käyttäminen toteutuksessa

on perusteltua. Syntyvän materiaalin analysointi sekä johtopäätelmien teko toteutetaan yhteistyössä osallistujien, vetäjien ja tilaajien kanssa. (Heikkinen 2012.) Ryhmän dynamiikka oli erittäin toimivaa. Keskustelua syntyi paljon ja asiakasfoorumilaiset kokivat tapaamiset luonteviksi ja toimiviksi. Kehityspäällikön mukana olo ulkopuolisena ei perhekeskuksen työntekijänä oli erittäin hyvä ja tärkeä tekijä.

Kehittämiprojektin tavoitteena oli luoda vuoropuhelua Syvälahden perhekeskuksen asiakkaiden ja siellä työskentelevien ammattilaisten välille. Säännölliset asiakasfoorumit ja asiakasfoorumin sisällön tuominen johtoryhmään lisäsi selkeästi vuoropuhelua eri ammattiryhmien välille. Johtoryhmään osallistuivat niin neuvolan, koulun kuin kirjaston ja nuorisotilan henkilökuntaa.

Vuoropuhelu asiakasfoorumissa esiin nousseista asioista oli erittäin mielenkiintoista ja antoisaa. Kehittämiprojektin tavoitteena oli myös perhekeskuksessa toimivien työntekijöiden, terveydenhuollon, varhaiskasvatuksen ja koulun moniammatillisen yhteistyön vahvistaminen. Yhteistyön vahvistuminen näkyi siinä, että kynnys mataloitui ottaa asiat puheeksi eri ammattiryhmien välillä sekä lisäsi yhteisten asioiden tiedonkulkua. Asiakasfoorumilaiset toivat esille pilotin päätyttyä, että he toivovat jatkossa aina kirjallisesti palautteen, mitä heidän antamiin palautteisiin on vastattu johtoryhmässä. Tieto siitä, voidaanko asialle tehdä jotain, tai onko jo tehty. Tämä on hyvä kehitysidea jatkossa asiakasfoorumille.

Kuten asiakasfoorumilainen kuvasi; Asiakasfoorumin ilmapiiri on ollut sellainen, että koska tämä on uusi talo, niin kaiken ei oletetakaan olevan heti valmista, vaan että varmasti löytyy kehitettävää. Palautettamme on otettu hyvin vastaan ja sitä on viety eteenpäin. Asiakasfoorumilaisilta nousi myös tärkeä ajatus. Kylä kasvattaa. Asiakasfoorumilaisten mielestä perhekeskuksen käyttäjien yhteistyötä kuvaa hyvin tietynlainen kylä kasvattaa -asenne.

- Syvälahti on kuin kyläyhteisö, jossa autetaan toinen toistamme ja rakennetaan yhdessä tätä elämää. Jokaisella "kyläläisellä" on vastuu omasta toiminnasta ja siitä että kylässä on hyvä olla.

- Myös asiakas voi ottaa vastuuta, kysyä ja puuttua asioihin, jos joku ei toimi toivotulla tavalla. Ei auta, jos porttien ulkopuolella ihmettelee, mikseivät asiat toimi. Sen energian voi käyttää siihen, että kysyy ja antaa suoraan palautetta.

## 9.2 Tulosten tarkastelu

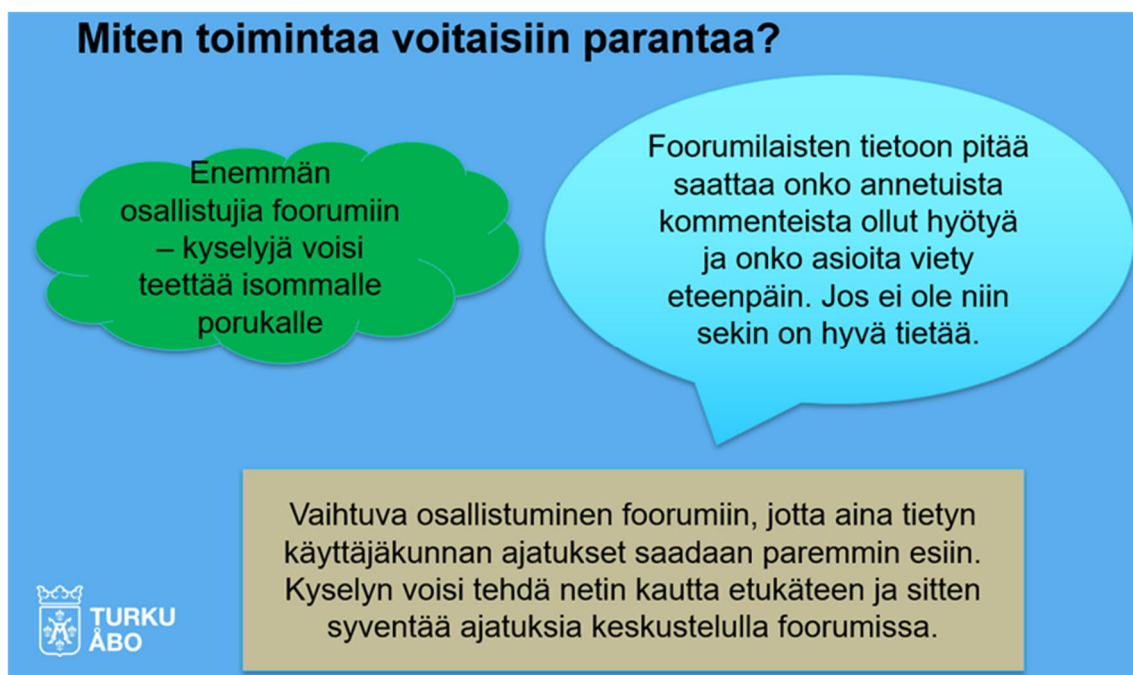
Asiakasfoorumissa koettiin, että asiakasfoorumia kuunnellaan. Asiakasfoorumilaiset kertoivat kokevansa hyvänä sen, että heidän tuomat asiat käsitellään monitoimitalon johtoryhmässä. He kokivat, että esille tuodut asiat menevät eteenpäin niille, jotka voivat niihin vaikuttaa. Menetelmänä asiakasfoorumi vaikuttaa asiakasfoorumilaisten mukaan toimivalta.

Asiakasfoorumin koko kauden palautetta pyydettiin foorumilaisilta viimeisellä tapaamiskerralla. Kuvassa 13 esitellään asiakasfoorumista saatua palautetta. Asiakasfoorumi koettiin luontevana ja turvallisena ilmapiirinä pohtia yhteisiä asioita ja kehittää perhekeskusta. Keskustelu koettiin antoisana ja avartavana. Menetelmä koettiin hyvänä tapana kerätä mielipiteitä ja viedä niitä eteenpäin.



Kuva 13. Asiakasfoorumin palautteet toimivuudesta

Kuvassa 14 esitellään parannusehdotuksia asiakasfoorumille. Toivottiin suurempaa osallistujamäärää sekä koontia eteenpäin viedyistä asioista. Kirjallinen vastaus aina johdoryhmästä olisi asiakasfoorumilaisten mielestä hyvä ja toimiva tapa. Tätä tapaa alettiin jo kehittää toimintamallin pilotin lopulla, kerättiin koonti asiakasfoorumilaisten ajatuksista koko vuoden aikana, ja toimitettiin se eri käyttäjäryhmille ja toivottiin heiltä vastausta niihin. Onko tehty, tullaanko tekemään tai ei voida parantaa taulukolla.



Kuva 14. Palautetta ja parannusehdotuksia asiakasfoorumille

### 9.3 Luotettavuus ja eettisyys

Kehittämistyön tavoitteiden tulee olla korkean moraalin mukaisia, työ tulee tehdä huolellisesti, rehellisesti ja tarkasti. Kehittämistyö asiakasfoorumi Syvälahden perhekeskuksessa toteutettiin Ojasalon ym. (2014) periaatteiden mukaisesti. Tieteellisen tutkimuksen normit koskevat myös kehittämistyön etiikkaa. Kehittämistyössä tulee muistaa varmistaa tiedonhankinta- ja arviointimenetelmien eettisyys, lähteiden oikea merkitseminen sekä muiden tekijöiden oikeudet. (Ojasalo ym. 2014, 49.) Ryhmäläisille korostettiin sitä, että he eivät ole tutkimuksen kohteena vaan kyse on palvelun kehittämisestä ja että

kehittämistyön tarkoituksena on perehtyä asiakasfoorumi-menetelmään. Arvioinnin kohteena oli siis asiakasfoorumimenetelmä, ei asiakasfoorumiin osallistujat.

Asiakasfoorumi kehittämisprojektin kohteena olivat perheiden palvelut. Kehittämisprojektissa toimittiin lähellä lapsia ja vanhempia. Vanhemmilta kerättiin tietoa ja tätä tietoa hyödynnettiin. Kehittämisprojektin lähtökohtana on ihmisarvon kunnioittaminen, joka sisältää osallistuvien henkilöiden suostumuksen ja itsemääräämisoikeuden sekä vapaaehtoisuuden Hirsjärvi ym. (2016) periaatteiden mukaan. Kehittämisprojektin eettisinä lähtökohtina toimivat Turun Kaupungin Hyvinvointitoimialan arvot.

Hyväksyttävä toiminta on Hirsjärvi ym. (2016) mukaan rehellistä ja huolellista kehittämistyössä sekä se vaatii saadun palautteen tarkkaa tallentamista, esittämistä ja arvioimista. Asiakasfoorumin palautteet tallennettiin tarkkaan joka asiakasfoorumi tapaamisella, kehityspäällikkö kirjasi ne ylös ja muistiinpanoista tehtiin koonti. Koonti käytiin aina läpi seuraavalla asiakasfoorumikäynnillä, jolloin asiakasfoorumilaisilla oli mahdollisuus antaa koonnista palautetta.

Eettisyyteen liittyy myös rehellisyys. Kehittämistyön palautetta ei yleistetä kritiikittömästi. Raportointia ei toteuteta harhaanjohtavasti tai puutteellisesti. Alkuperäisiä tietoja ei muokata niin, että palaute vääristyisi. (Hirsjärvi ym. 2016, 26.) Tätä Hirsjärven ym. (2016) lähtökohtaa toteutettiin kehittämisprojektin raporttia tehdessä. Kaikki annettu palaute asiakasfoorumeista on kaikkien nähtävillä.

Henkilötietojen ja tunnistetietojen suojaamista säätelee tutkimusetiikan ohella henkilötietolaki. Yksityisyydensuojasta huolehditaan niin, että palautteen antajat eivät ole julkaisuista tunnistettavissa. (Kuula 2011, 108.) Lehtiartikkeleita varten henkilöistä otettavien kuvien käyttöön pyydettiin asianomaisen lupa. Tässä kehittämisprojektissa tietosuojalain (1050/2018) mukaiset vaatimukset otettiin huomioon. Tämä kehittämisprojekti ei sisällä kehittämistyöhön osallistuneiden henkilöiden henkilötietoja.

Euroopan komissio sitoutuu suojaamaan henkilötietoja ja kunnioittamaan yksityisyyden suojaa (Euroopan unioni 2019). Asiakasfoorumiin osallistuminen oli vapaaehtoista. Osallistuvilta toivottiin palautetta, mutta se ei ollut pakollista. Palautetta pyydettyäessä korostettiin vapaaehtoisuutta ja ne annettiin nimettömästi. Palautteiden käsittelystä annettiin asianmukainen informaatio. Toiminta perustui vapaaehtoisuuteen. Vapaaehtoisuus lisäsi kehittämisprojektin eettisyyttä. Asiakasfoorumilaisille kerrottiin että asiakasfoorumista tehdään YAMK kehittämistyö ja heiltä saatiin lupa kuviin.

Asiakasfoorumin merkitys on tärkeä alueen asukkaille. Se viestii siitä, että asiakkaat otetaan mukaan kehittämiseen ja heillä on mahdollisuus päästä vaikuttamaan perhekeskusten kehittämiseen jo sen ensimmäisinä toimintavuosina. Asiakasosallisuudessa on kysymys asiakkaan kohtaamisesta. Aito kohtaaminen ja vuorovaikutus korostui asiakasfoorumissa. Asiakasfoorumissa on kyse asiakkaan osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksista omien palvelujen suunnitteluun ja arviointiin sekä palvelujen kehittämiseen.

Asiakasfoorumi toimintamallin luominen perhekeskuksille helpottaa asiakasfoorumin perustamista uusiin perhekeskuksiin. Toimintamalli on valmis ja helposti muokattavissa eri perhekeskuksiin, aiheet voivat vaihdella tarpeiden mukaisesti mallin pysyessä samana. Asiakasfoorumi toimintamallin luomisen merkitys tuleville perhekeskuksille on hyvä lähtökohta sille, että perhekeskuksen käyttäjien ääni pääsee kuuluviin.



## LÄHTEET

Aaltio, E. 2012. Hyvinvoinnin uusi järjestys. Helsinki: Gaudeamus Oy

Askinen, H. Turun ammattikorkeakoulu, 2018. Yhdessä osallisuuteen: asiakasraati Turun kaupungin lastensuojelun jälkihuollon kehittäjänä, Turun ammattikorkeakoulu.

Adolfsen F.; Martinussen M.; Thyrhaug A. & Vedeler G., 2012. The Family's House. Organization and Professional Perspectives. RKB Nord.

Bulling, I.S. 2017. Stepping through the door – exploring low-threshold services in Norwegian family centers. Child & Family Social Work, 22(3), pp. 1264-1273.

Fink, A. 2010. Conducting research literature reviews: from the internet to paper. Kolmas painos. Thousand Oaks: SAGE Publications, Inc.

Gissler, M.; Kekkonen M. ja Känkänen P., 2018. Nuoret palveluiden pauloissa: Nuorten elinolot - vuosikirja 2018. 2018. Helsinki: THL

Haaranen, A. 2012. Realistinen arviointi lapsiperheiden vanhempainryhmistä: muutokset perheen terveydessä ja vaikuttavuutta edistävät toiminnot. Kuopio: Itä-Suomen yliopisto.

Hakulinen, T.; Hietanen-Peltola, M.; Vaara, S.; Merikukka, M. and Pelkonen, M. 2018. Ajanmukaiset käytänteet ja pitkät perinteet neuvolassa ja kouluterveydenhuollossa: Palvelujen seurantutkimus 2016-2017. Helsinki: THL.

Halme N.; Kekkonen M. ja Perälä M-L., 2012. Perhekeskukset Suomessa. Palvelut, yhteistoiminta ja johtaminen. Raportti 62/2012. Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki.

Halme, N.; Perälä, M. and Laaksonen, C., 2010. Yhteistyöinterventioiden vaikuttavuus lapsiperhepalveluissa: Järjestelmällinen katsaus. Helsinki: Terveysten ja hyvinvoinnin laitos (THL)

Halme, N.; Vuorisalmi, M. and Perälä, M., 2014. Tuki, osallisuus ja yhteistoiminta lasten ja perheiden palveluissa - Työntekijöiden näkökulma. Helsinki: THL.

Hastrup, A.; Fagerlund-Jalokinos, S.; Hakulinen, T.; Halme, N.; Heino, T.; Hietanen-Peltola, M.; Kivimäki, H.; Mölläri, K.; Perälä, M.; Saaristo, V. & Wiss, K., 2016a. Lasten ja perheiden palvelut. Helsinki: Valtiovarainministeriö.

Hastrup, A.; Hakkarainen, P.; Heinonen, H.; Hyytinen, R.; Ihanus, M.; Kerppola, J.; Kokkonen, J.; Lampinen, P.; Martikainen, A.; Paju, P.; Rapeli, T.; Saaristo, A.; Sairisalo, H.; Satuli-Kukkonen, T.; Suomu, K.; Särkelä, R.; Tuominen, M. & Wilman, A., 2019. Lasten ja perheiden palvelujen tuottaminen yhteistyössä järjestöjen ja seurakuntien kanssa: toimivat rakenteet ja sopimuskäytännöt. Helsinki: THL.

Hastrup A.; Paavilainen E.; Kekkonen M.; Leikas T.; Kivineva E.; Pihlajamäki V. ja Lepistö E. 2016. Perhekeskus lasten ja perheiden palveluiden tarjoajana: Kehittämisprosessi JIK-kuntayhtymä. Työpaperi: 25/2016. Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki.

Hastrup, A.; Hietanen-Peltola, M.; Jahnukainen J. ja Pelkonen M. (toim.) (2013) Lasten, nuorten ja lapsiperheiden palvelujen uudistaminen. Lasten Kaste -kehittämistyöstä pysyväksi toiminnaksi. Raportti 3/2013. Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki.

Heinonen, O.; Ikonen, A.; Kaivosoja, M. and Reina, T., 2018. Yhdyspinnat yhteiseksi mahdollisuudeksi – Selvitys lapsi- ja nuoriso- ja perhepalveluiden toteuttamiseen liittyvistä yhdyspinnoista muuttuvassa toimintaympäristössä. Sosiaali- ja terveysministeriö.

Heikkinen, H. 2012. Innokylä. Asiakasraati. <https://www.innokyla.fi/web/malli110706> Viitattu 14.4.19

Hirsjärvi S.; Remes P.; Sajavaara P. & Sinivuori E. Tutki ja kirjoita., 2016. Helsinki: Tammi

Holma, T.; Toivanen R. & Vihma M. 2010. ITE3: Opas ITE-itsearviointi- ja laadunhallintamenetelmän käyttöön. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.

Ikonen, J.; Saaristo, V.; Hakamäki, P.; Saukko, N.; Wiss, K.; Stihl T., 2018. Kuntien hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen lisäosan laskenta: Menetelmäraportti. Helsinki: THL.

Kaikkonen, R.; Mäkilä, P.; Hakulinen-Viitanen, T.; Markkula, J.; Wikström, K.; Ovaskainen, M-L.; Virtanen, S. & Laatikainen, T. (Toim.) Lasten ja lapsiperheiden terveys- ja hyvinvointierot. 2012. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL).

Kallio-Kökkö, S.; Nikunen, S.; Pelander, T.; Kulmala, A.; Sjöblom, S.; Viitanen, M.; Markkula, L.; Nurmi, T.; Koskinen, S.; Lintuaho, K. & Isopuro, P., 2012. Asiakkaan ääni kuuluvaksi: Verkonkutoja-mittaristo ja asiakasraati laatutyön apuna. Turku: Turun ammattikorkeakoulu.

Kanste, O.; Joronen, K.; Halme, N.; Perälä M-L & Pelkonen M. 2018a Kansainvälisistä ratkaisuista oppia lasten ja nuorten palvelujen ohjaukseen 5.10.2018 Policy Brief 29/2018 Valtioneuvoston kanslia. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan artikkelisarja 29/2018

Kanste, O.; Joronen, K.; Halme, N.; Perälä, M-L & Pelkonen M. 2018b Lasten ja nuorten terveyttä, hyvinvointia, kasvua ja oppimista edistävät palvelukokonaisuudet – kokemuksia eri maista. Tutkimuksesta tiiviisti 28. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, Helsinki

Kanste, O.; Joronen, K.; Halme, N.; Perälä M-L. & Pelkonen, M. 2018c Lasten ja nuorten terveyttä, hyvinvointia, kasvua ja oppimista edistävien palvelujen integraatiota tukevat toimet eri maissa -tutkimus. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 35.

Kasvun tuki 2019, Miten onnistun juurruttamisessa? Viitattu 1.11.2019 <https://kasvuntuki.fi/implementation/3-miten-onnistun-juurruttamisessa-implementoinnin-evaita-1-2/#Jaettu-visio>

Kaukonen, P.; Pelkonen, M.; Hastrup, A.; Bergbacka, K.; Mäkelä, J. & Santala, R., 2018. Lapsille ja nuorille hyvä sote: LAPE-teesit sote-palveluiden uudistamisen tueksi. Helsinki: THL.

Kivisaari, S., Kortelainen, S. & Saranummi, N. 1999. Innovaatioiden juurruttaminen terveydenhuollon markkinoilla Viitattu 6.9.2019 [https://www.vtt.fi/inf/pdf/jurelinkit/JOH\\_Innovaatio.pdf](https://www.vtt.fi/inf/pdf/jurelinkit/JOH_Innovaatio.pdf)

Kekkonen, M. 2019. Kohtaamispaikka perhekeskuksessa. Helsinki: THL.

Koivisto, J.; Pohjola, P.; Lyytikäinen, M.; Liukko, E. & Luoto, E., 2016. Ratkaisuja palveluiden yhteensovittamiseen: Innokylän innovaatiokatsaus. Helsinki: THL.

Kujansuu, E. 2013. Asiakasraati perusterveydenhuollossa. Yleislääkäri – Allmänläkaren, 28(6-7), pp. 12-13.

Kuntalaki 410/2015. Viitattu 26.3.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150410#Pidp446656160>

Kuula A. 2011. Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Jyväskylä

Lammi-Taskula, J. ja Karvonen, S. (Toim.), 2014. Lapsiperheiden Hyvinvointi 2014. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL)

Laurila, R. & Rantala, P. 2020. Asiakasfoorumi toimintamalli. Turun kaupunki, hyvinvointitoimiala. Turku.

Leppäkoski, T.; Koivuluoma, M.; Perälä, S. & Paavilainen, E., 2017. Moniammatillisen yhteistyön muutokset ja kehittämistarpeet lasten ja nuorten auttamisessa.

Lyytikäinen, M. 2018. Kärkihanke: Asiakasosallisuus toimintamalli. <https://www.inno-kyla.fi/web/malli4450262> Viitattu 14.4.19

Marklund K. ja Simic N. (toim.) 2012a. Pohjolan lapset – Pohjoismaisen perhekeskusmallin kehittäminen. Varhainen tuki perheille -hankkeen tulokset. Pohjoismainen hyvinvointikeskus. Viitattu 9.4.19 <https://nordicwelfare.org/wp-content/uploads/2018/02/6FI.pdf>

Marklund K. ja Simic N. (toim.) 2012b. Pohjolan lapset – Varhainen Tuki lapsille ja perheille. Varhainen tuki perheille-hankkeen tulokset. Pohjoismainen hyvinvointikeskus. Viitattu 16.4.19 [https://nordicwelfare.org/wp-content/uploads/2018/02/5FI\\_LR.pdf](https://nordicwelfare.org/wp-content/uploads/2018/02/5FI_LR.pdf)

Ojasalo K.; Moilanen T. & Ritalahti J. 2014. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Sanoma pro.

Pirhonen, M. 2016. Viitattu 4.10.2019 <http://www.pksotu.fi/pksotu/wp-content/uploads/2018/04/Asiakasraati-opas-1.pdf>

Peltola, M. & Moisio J., 2017. Ääniä ja äänettömyyttä palvelukentillä: katsaus lasten ja nuorten palvelukokemuksia koskevaan tietoon. Helsinki: Nuorisotutkimusseura.

Peltola, S. & Vuorento, M. 2007. Juurruttamisen edistäjät ja estäjät Kokemuksia työllistymispalvelujen kehittämishankkeista. Kuntoutussäätiön työselosteita • working papers 33/2007. Viitattu 6.9.2019 [https://kuntoutussaatio.fi/files/172/Juurruttamisen\\_edistajat\\_ja\\_estajat.pdf](https://kuntoutussaatio.fi/files/172/Juurruttamisen_edistajat_ja_estajat.pdf)

Perälä, M.; Halme, N.; Hammar, T. and Nykänen, S., 2011a. Hajanaisia palveluja vai toimiva kokonaisuus? Lasten ja perheiden palvelut toimialajohtajien näkökulmasta. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL)

Perälä, M.; Halme, N. and Nykänen, S., 2012. Lasten, nuorten ja perheiden palveluja yhteensovittava johtaminen. Helsinki: THL.

Perälä, M.; Salonen, A., Halme, N. & Nykänen, S., 2011b. Miten lasten ja perheiden palvelut vastaavat tarpeita: Vanhempien näkökulma. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL).

Rissanen, E.; Kankaanpää, E., Surakka A. & Vornanen, R., 2018. Vanhemmuuden varhaisen tuen interventtioiden kustannusvaikuttavuus. Systemaattinen katsaustutkimus.

Ruuska, T.; Ikonen-Ratila, M., Harju-Kivinen, R. & Honkanen, K., 2018. Lapsiin kohdistuvien vaikutusten arviointi: Tarkastelussa lapsivaikutusten arviointi kuntapäätöksissä ja esimerkkejä lapsivaikutusten arvioinneista. Helsinki: Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma (LAPE).

Saarnio, H. 2018. Asiakasraati, osallisuus ja tieto: Raison aikuissosiaalityön asiakasraadissa avustamisen tuotokset, Turun ammattikorkeakoulu.

Salonen K.; Eloranta S.; Hautala, T. & KINOS, S., 2017. Kehittämistoiminta ja kehittämisen menetelmiä ammatillisessa korkeakoulutuksessa. Turku: Turun ammattikorkeakoulu.

Sauristo, H. 2014. Asiakkaat osallisena palveluiden kehittämisessä -Opas asiakasraadin perustamiseen. Opinnäytetyö: Ylempi AMK. Viitattu 5.10.2019 <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/83002/Opiskelija%20Sauristo%20Hannele.pdf?sequence=1>

Siltala E. & Paananen M., 2010. Mitä Kasteesta on kasvamassa: Lasten Kaste -seminaari 5.10.2010. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL)

Stolt M.; Axelin A. & Suhonen, R., 2015. Kirjallisuuskatsaus hoitotieteessä. Turku: Turun yliopisto.

Suomen Kuntaliitto 1999. Asiakaslähtöiset palveluprosessit. Perusta laadulle vanhusten kotihoidossa ja asumispalveluissa sekä lastensuojelutyössä. Lasso, Suomen Kuntaliiton laatuprojekti. Helsinki

STM 2019. Hankkeet lapsi- ja perhepalvelut. Maakuntahankkeet. Viitattu 18.4.19 <https://stm.fi/hankkeet/lapsi-ja-perhepalvelut/maakuntahankkeet1>

STM 2019. Lupa auttaa. Lupa auttaa hankkeen loppuraportointi. Viitattu 18.4.20 [https://stm.fi/documents/1271139/12798552/Lupa+auttaa+hankkeen+loppuraportointi\\_diat.pdf/bd840fb6-cf8d-79b5-f9ad-536c5a7dac41/Lupa+auttaa+hankkeen+loppuraportointi\\_diat.pdf.pdf](https://stm.fi/documents/1271139/12798552/Lupa+auttaa+hankkeen+loppuraportointi_diat.pdf/bd840fb6-cf8d-79b5-f9ad-536c5a7dac41/Lupa+auttaa+hankkeen+loppuraportointi_diat.pdf.pdf)

THL 2019. Asiakkaat ja osallisuus. Viitattu 14.3.2020. <https://thl.fi/fi/web/sote-uudistus/palvelujen-tuottaminen/asiakkaat-ja-osallisuus>

THL 2020. Neuvoloiden asiakaspalaute. Viitattu 14.3.2020. <https://thl.fi/fi/web/sote-uudistus/palvelujen-tuottaminen/asiakkaat-ja-osallisuus/asiakaspalaute/neuvoloiden-asiakaspalaute>

Turun kaupunki 2019. Turun kaupungin strategia. Viitattu 6.5.2020 <http://www.turku.fi/strategia>

Turun Kaupunki 2020a. Osallisuus Turussa. Viitattu 14.3.2020. <http://www.turku.fi/osallisuustu-russa-montatapaa-vaikuttaa>

Turun Kaupunki 2020b. Turun neuvolat. Viitattu 11.5.20 <http://www.turku.fi/neuvolat>

Valkama, K & Raisio, H. 2013. Kansalaisraati – Deliberatiivinen demokratia rakenteellisen sosiaalityön työmuotona. Teoksessa: Merja Laitinen & Asta Niskala (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Tampere: Vastapaino.

Virtanen, P.; Suoheimo, M.; Lamminmäki, S.; Ahonen, P. & Suokas, M. 2011. Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveysten palvelujen kehittämiseen. Tekesin katsaus 281. Helsinki.

Vuorenmaa, M., 2016. Äitien ja isien osallisuus perheessä ja lasten palveluissa sekä osallisuuden yhteydessä olevat tekijät. Tampere: Tampereen yliopisto.

## Liite 1. Asiakasfoorumin rekrytointi syksy 2019



Vaikuta. Käytä ääntäsi. Kerro kokemuksistasi.

### Etsimme innostuneita jäseniä asiakasfoorumiimme

Syvälahden perhekeskus on ollut toiminnassa vajaan vuoden ajan. Haluamme tarjota sinulle, perhekeskuksemme asiakas, mahdollisuuden kertoa toiveistasi ja kokemuksistasi ja olla mukana kehittämässä palveluamme.

Asiakasfoorumissa voit aidosti vaikuttaa perhekeskuksemme toimintaan. Palaute ei ole yksipuolista: saat meiltä myös tietää, miten näkemyksesi ovat vaikuttaneet.

Käsitlemme yhdessä työntekijöiden ja raatilaisten kanssa ajankohtaisia asioita, aiheina ovat mm. palveluiden sujuvuus ja kehittäminen. Asiakasfoorumin jäsenenä voit myös itse ehdottaa sinua kiinnostavia aiheita. Foorumissa huomioimme myös perheen lasten ja nuorten näkemykset toiminnasta.

**Etsimme foorumiimme 8-10 aikuista.** Asiakasfoorumi käynnistyy syksyllä 2019 ja päättyy keväällä 2020. Kokoonnumme toimintakauden aikana yhteensä viisi kertaa. Ensimmäinen foorumi on 26.8.19 klo 16-18

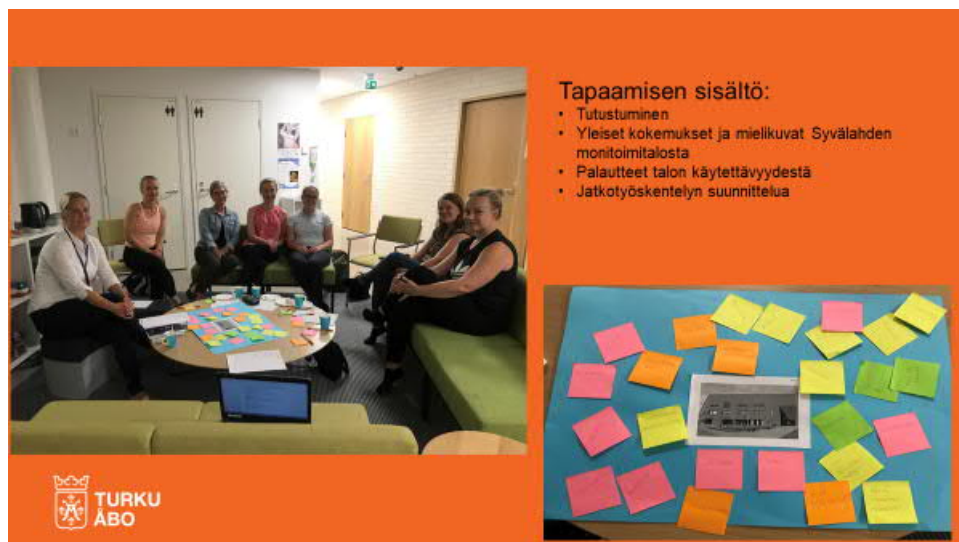
Mikäli kiinnostuit, ota yhteyttä terveydenhoitaja Pia Rantalaan sähköpostitse ([pia.rantala@turku.fi](mailto:pia.rantala@turku.fi)). Kaikkiin kiinnostuneisiin ollaan yhteydessä.

**Odotamme näkemyksiäsi. Tervetuloa vaikuttamaan!**

Syvälahden perhekeskuksen työntekijät



## Liite 2. Ensimmäisen asiakasfoorumin koonti







## Palveluista saatu yleinen palaute

- Palvelut koetaan hyviksi ja laadukkaiksi
- Työntekijöiksi valittu osaavaa väkeä
- Henkilökunta muutosmyönteistä ja valmis ottamaan vastaan palautetta
- Yhteistyö sujuu ja vuorovaikutus toimii



## Yleisiä huolenaiheita

- Vapaa-ajalla päiväkodin pihalla leikkiessä siellä on usein myös nuorisoporukkaa. Joskus saa jännittää joutuuko nuorison pyörien ja mopojen alle.
- Mopoautoilla ajetaan nurmikkojen läpi.
- Kirjastosta on muodostunut nuorison kokoontumispaikka eikä käytös ole aina sopivaa. Nuoret kiroilevat ja syövät siten, että tavarat lentelevät. Loistava kirjastokonsepti ei toimi ilman valvontaa. Kirjastoon ei uskalla päästää pieniä lapsia.
- Aikuiset joutuvat puuttumaan nuorten toimintaan. Kun joku uskaltaa puuttua niin usein saa vastansa haistattelua ja epäasiallista käytöstä.
- On myös havaintoja huumausaine- ja nuuskakaupankäynnistä.



## Ulkoympäristö

- Päiväkodin seinässä "kengät", mutta niissä ei saa kiipeillä. Päiväkodin toiminta-aikoina tässä ei ole ongelmaa, mutta vapaa-ajalla ei ole valvontaa, joten muodostuu turvallisuusriski.
- Turvallisuusriskiksi koettiin myös se, että päiväkodin pihalla olevissa "hurjissa rappusissa" ei ole mitään porttia.
- Jotkut jättävät päiväkodin portteja auki tai pitävät niitä auki kulkiessaan liian pitkään → Kehitteillä keltainen turva-alue!
- Asiakasparkkipaikkoja tarvittaisiin lähelle taloa, koska pienten lasten kanssa kauempaa kävely haastavaa → asia jo korjaantunut!
- Liikennettä ja pihaa ei koettu kovin ruuhkaiseksi. Tämä riippuu myös saapumisen ajankohdasta.
- 5 minuutin aika lähypsäköinnissä liian lyhyt – ei ehdi viedä lasta päiväkotiin tässä ajassa.



## Opasteet ja tiloihin saapuminen

- Neuvolaan ja kouluterveydenhuoltoon johtavat opastukset ovat melko sekavat, esim. ovikello toisella seinällä kuin ovi. Lähes kaikilla ollut vaikeuksia löytää ensimmäisen kerran. Ovikellon sijainti vastakkaisella puolella sisään tuloa on myös hankala pienten lasten kanssa kulkiessa.
- Summerit eivät aina toimi
- Hissillä tullessa ei oikein heti hahmota kuinka tulee toimia neuvolaan saapuessa. Ei tiedetä mihin pitää jättää kengät.
- Kaikki eivät toimi sen mukaan, että ei tulla odotustilaan ulkokengät jalassa. Jossain tilanteissa jotkut kuitenkin tulevat ulkokengissä.
- Liikuntasalin ovi on koettu hankalaksi löytää ensimmäisellä kerralla. Opasteet koettu epäselviksi.



## Kehittämisideoita

- Ilmoitustaulu: Koko talolle yhteinen ilmoitustaulu, josta näkisi kaikki ajankohtaiset tapahtumat yhdestä paikasta. Sinne voisi myös ilmoittaa lähistön tapahtumia (esim. järjestöjen tapahtumia).
- Löytötavarat: Eri toimijoilla on omat systeemit löytötavaroiden säilyttämiseen ja niistä informoimiseen. Olisiko järkevää laittaa löytötavarat jossain vaiheessa yhteiseen paikkaan josta kaikki voisivat etsiä omiaan jos ei ole varmuutta mistä niitä lähteä etsimään. Hakemattomat löytötavarat voisi myydä tai lahjoittaa jonkun ajan päästä yhteisen hyvän edistämiseksi.
- Hygieniat: On havaintoja, että kaikki eivät noudata päiväkotiin tultaessa käsienspesu- tai desinfiointikäytäntöä. Tämän tärkeyttä tulisi korostaa tiedottamisen yhteydessä tai yhteisissä tilaisuuksissa.
- Viikkotiedotteet: Toivottiin yleiseksi käytännöksi sitä, että päiväkodista/koulusta tulisi viikoittain lyhyitä tiedotteita, joissa kerrottaisiin ajankohtaisista asioista ja nostettaisiin positiivisia asioita kaikkien tietoon.





## Mitä muita ajatuksia?

- Julkisuuteen pitäisi saada enemmän positiivisia asioita; korostaa sitä mikä toimii ja on hyvin
- Pääosa lapsista ja nuorista on fiksuja – tätä pitää tuoda aktiivisesti esiin
- Koulubussit toimivat ja ovat hyvin organisoituja

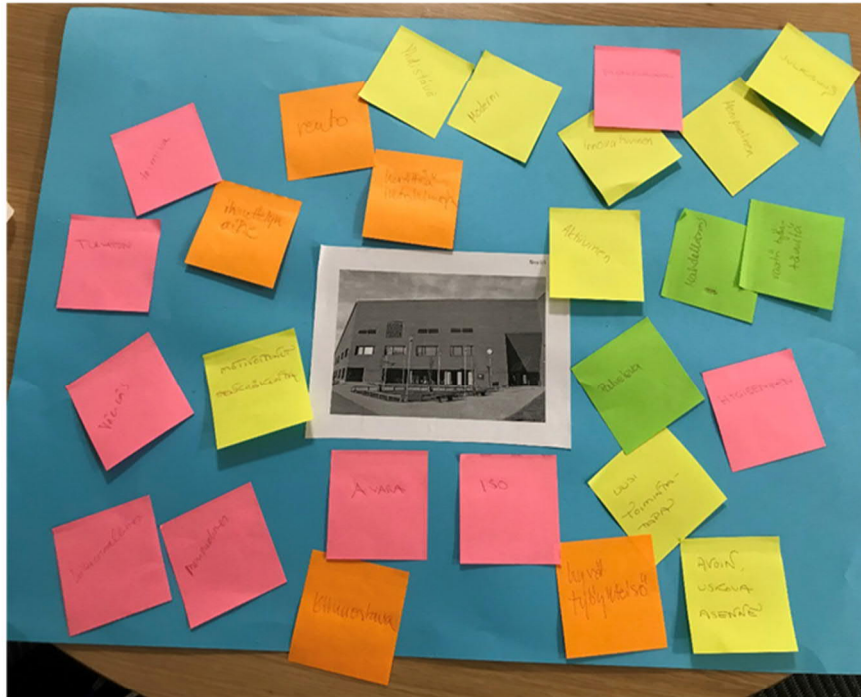


## Miten jatketaan?

- Seuraava tapaaminen 7.10.2019 klo 16-18
- Foorumilaiset rekrytoivat lisäjäseniä
- Seuraavalla kerralla tehdään asiakaskävelyä tiloissa ja kerätään ylös havainnot. Myös keskustellaan kiusaamisesta, sen ennaltaehkäisystä ja siihen puuttumisesta yhteistyöllä.
- Talossa työskentelevien toivotaan ehdottavan aiheita foorumiin käsiteltäväksi



## Syvälahdessa kehitetään uudenlaista perhekeskusta asiakasfoorumin voimin



Syvälahden asiakasfoorumissa perhekeskuksen asiakkaat pääsevät vaikuttamaan keskuksen kehittämiseen. Turun ensimmäisessä perhekeskuksessa hyödynnetään uudenlaista mallia, jossa saman katon alla on neuvola, päiväkotia, koulu, nuorisotoimi ja kirjasto.

Syvälahden perhekeskus on toiminut Hirvensalossa nyt reilun vuoden. Perhekeskusmallissa ideana on systeminen työmalli, jossa perheiden palvelut ja heidän kanssaan työskentelevät kootaan yhden katon alle.

Monitoimitalon asiakkaat Laura Hellsten ja Riitta Luoma pitävät perhekeskusmallia toimivana.

Molempien lapset ovat Syvälahdessa koululaisina, esikoululaisina tai neuvolan asiakkaina.

- On kätevää, kun koulun lisäksi saman katon alta löytyvät esimerkiksi nuorisotoimi ja kirjasto. Paikat ja ihmiset tulevat jo pienestä pitäen tutuksi ja kynnyksesi siirtyä varhaiskasvatuksesta koulumaailmaan on pieni.

### Asiakasfoorumi on vuoropuhelua

Syvälahden asiakasfoorumia vetävän terveydenhoitaja Pia Rantalan mukaan asiakasfoorumin perustaminen lähti liikkeelle uuden toimintamallin tarpeesta.

- Ajatuksena on saada asiakkaiden ääni kuuluviin ja heidän näkemyksensä ja ideansa mukaan perhekeskuksen kehittämiseen.

Asiakasfoorumilaiset Hellsten ja Luoma kertovat lähteneensä innolla mukaan perhekeskuksen kehittämiseen asiakasfoorumissa. Heidän mielestään on hienoa, että mielipiteitä ja kehittämisideoita kysytään niiltä, jotka palveluja käyttävät.

Tähän mennessä Syvälahden asiakasfoorumi on kokoontunut kaksi kertaa. Ensimmäiset kerrat ovat menneet ryhmähengen luomisessa sekä talon hyviä ja huonoja puolia käyttäjän näkökulmasta miettiessä. Keväällä foorumin on tarkoitus pureutua tarkemmin eri käyttäjäryhmien tarpeisiin ja eri palvelujen kehittämiseen.



Riitta Luoma (vas.) ja Laura Hellsten ovat kokeneet asiakasfoorumin hyväksi tavaksi kehittää yhteisöllistä perhekeskusta.

Asiakasfoorumin edetessä asiakkaat esittävät kehitysideoita, joita monitoimitalon johtoryhmä mahdollisuuksien mukaan toteuttaa. Jo nyt on syntynyt ideoita, joita on myös viety eteenpäin. Rantalan mukaan asiakasfoorumissa tärkeintä on ennen kaikkea molemminpuolinen vuoropuhelu käyttäjien ja monitoimitalon johtoryhmän välillä. Foorumilaiset ovat samaa mieltä.

- Asiakasfoorumin ilmapiiri on ollut sellainen, että koska tämä on uusi talo, niin kaiken ei oletetakaan olevan heti valmista, vaan että varmasti löytyy kehitettävää. Palautettamme on otettu hyvin vastaan ja sitä on viety eteenpäin, Hellsten kertoo.

## Kylä kasvattaa

Asiakasfoorumilaisten mielestä monitoimitalon käyttäjien yhteistyötä kuvaa hyvin tietynlainen kylä kasvattaa -asenne.

- Syvälahti on kuin kyläyhteisö, jossa autetaan toinen toistamme ja rakennetaan yhdessä tätä elämää. Jokaisella "kyläläisellä" on vastuu omasta toiminnasta ja siitä että kylässä on hyvä olla, Luoma sanoo.
- Myös asiakas voi ottaa vastuuta, kysyä ja puuttua asioihin, jos joku ei toimi toivotulla tavalla. Ei auta, jos porttien ulkopuolella ihmettelee, mikseivät asiat toimi. Sen energian voi käyttää siihen, että kysyy ja antaa suoraan palautetta, Hellsten jatkaa.



## Liite 4. Lehtiartikkeli Maininki lehdessä



## Asiakkaan ääni kuuluviin

16.04.2020



**Syvälahden monitoimitalossa on kuluvana lukukautena kokoontunut neljästi niin sanottu asiakasfoorumi, jossa talon käyttäjät avaavat kokemuksiaan.**

Turun rakennuskannan ikään verrattuna vasta untuvikko Syvälahti on alusta alkaen saanut osakseen erityiskohtelua. Osasyynä asiaan lienee tietysti uudenlainen kokonaisuus, jonkaalaista talousalueella ei aiemmin ole tehty. Uudenlainen talo taas luo uusia tapoja tekemiseen.

Syvälahden asiakasfoorumi on myös ensimmäinen laatuaan Turussa. Pilottihanke käynnistyi viime syksynä ja toimii koko käynnissä olevan lukukauden ajan. Jatkosta on keskusteluja, mutta mitään ei ole vielä päätetty.

– Olemme kiinnostuneita asiakkaiden kokemuksista ja saada kehittämisajatuksia palvelumme parantamiseksi. Oleellista on rakenne, jossa käyttäjät kokoontuvat, keskustelevalta ja lopputuloksena palaute menee suoraan monitoimitalon johtoryhmän käsittelyyn, selvittää hankeen toinen vetäjä, Turun kaupungin perhe- ja sosiaalipalveluiden kehityspäällikkö **Riku Laurila**.

– Kaikki ryhmässä kerätyt ideat on viety eteenpäin vastaaville tahoille. Johtoryhmässä on joka yksiköstä oma edustajansa. Ideana on se, että asiakkaiden äänet kuullaan ja ajatukset viedään varmasti eteenpäin. Konkreettinen esimerkki on se, että meillä on ollut päiväkodin johtaja ja koulun rehtori myös mukana itse tapaamisissa, avaa terveydenhoitaja ja foorumin kehittäjä **Pia Rantala**.

Rantala ja Laurila toivoivat vielä suurempaa osanottajamäärää foorumiin.

– Tällä hetkellä meillä on jokaisesta osa-alueesta, paitsi nuorisotilasta, käyttäjäryhmän edustaja. Vielä mahtuu mukaan. 26. toukokuuta keskustelussa on koulun kehittämisideat. Mukaan pääsee ilmoittautumalla minulle, vaikka sähköpostilla, Rantala kertoo.

Hyötyjä asiakasfoorumista ovat saaneet paitsi asiakkaat, myös monitoimitalon työntekijät.

– Tämä on vuoropuhelua myös työntekijöiden ja eri ammattiryhmien välillä. Asiakas on periaatteessa sama, mutta kaikilla tekijöillä on hieman eri näkövinkkelit asiaan.

*Kiinnostuitko asiakasfoorumista? Ota yhteyttä **[pia.rantala@turku.fi](mailto:pia.rantala@turku.fi)***

## Liite 5. Asiakasfoorumin rekrytointi syksy 2020



Vaikuta. Käytä ääntäsi. Kerro kokemuksistasi.

### Etsimme uusia innostuneita jäseniä asiakasfoorumiimme

Syvälahden perhekeskus on ollut toiminnassa kahden vuoden ajan. Haluamme tarjota sinulle, perhekeskuksemme asiakas, mahdollisuuden kertoa toiveistasi ja kokemuksistasi ja olla mukana kehittämässä palveluamme. Asiakasfoorumi on toiminut Syvälahdessa nyt vuoden ajan.

Asiakasfoorumissa voit aidosti vaikuttaa perhekeskuksemme toimintaan. Palaute ei ole yksipuolista: saat meiltä myös tietää, miten näkemyksesi ovat vaikuttaneet.

Käsitlemme yhdessä työntekijöiden ja raastilaisten kanssa ajankohtaisia asioita, aiheina ovat mm. palveluiden sujuvuus ja kehittäminen. Asiakasfoorumin jäsenenä voit myös itse ehdottaa sinua kiinnostavia aiheita. Foorumissa huomioimme myös perheen lasten ja nuorten näkemykset toiminnasta.

**Etsimme foorumiimme 8-10 uutta aikuista.** Asiakasfoorumikausi alkaa syksyllä 2020 ja päättyy keväällä 2021. Kokoonnumme toimintakauden aikana yhteensä kolme kertaa. Ensimmäinen foorumi on 19.10.20 klo 16-18

Mikäli kiinnostuit, ota yhteyttä terveydenhoitaja Johanna Kuronen, sähköpostitse (johanna.kuronen@turku.fi).

**Odotamme näkemyksiäsi. Tervetuloa vaikuttamaan!**

Syvälahden perhekeskuksen työntekijät



## Liite 6. Tiedonhaku

Tietokanta/tietolähde	Hakusanat	Rajaukset	"Osumien" määrä/ hyödynnetty
Elsevier	familycenter		1/0
	child health care, family, groups, participation	5 year old studies, review	142/0
Medic	perhe, vuorovai- kutus	AND	7/0
	perhe, vanhem- muus	AND	45/2
	perhe, vanhem- muus	Väitöskirjat	6/1
	vanhemmuus	Väitöskirjat	19/1
	vanhemmuus, vertaistuki	AND	1/0
	Perhe, vertaistuki	AND	2/0
	Ryhmätoiminta		5/0
Cinahl complete	vanhemmuus		2/0
	vertaistuki		1/0
	family peer sup- port AND parents	AND	51/0

	familycenter, participation or engagement or involvement	AND, OR	141/1
<b>Medic</b>	<b>Äiti AND Osallisuus</b>	<b>AND, Väitöskirjat</b>	<b>2/1</b>
	<b>osallisuus</b>	<b>Väitöskirjat</b>	<b>5/2</b>
	<b>osallisuus AND perhe</b>	<b>Väitöskirjat</b>	<b>2/2</b>
	<b>terveyden edistämisen AND perhe</b>	<b>Väitöskirjat</b>	<b>11/1</b>
<b>Julkari</b>	<b>perhekeskus</b>		<b>79/5</b>
	<b>lapsiperhe, osallisuus</b>		<b>40/4</b>
	<b>asiakasraati</b>		<b>19/3</b>
<b>Manuaaliset haut</b>			<b>7</b>



			Liite 6(3)
<b>Vuorenmaa, M, 2016, väitöskirja ”Äitien ja isien osallisuus perheessä ja lasten palveluissa sekä osallisuuteen yhteydessä olevat tekijät</b>	<b>Tutkimuk- sen tarkoi- tuksena oli kuvata ar- viota osalli- suutensa to- teutumisi- sesta omassa per- heessään, oman lap- sensa käyt- tämissä pal- veluissa ja lasten ja per- heiden pal- veluiden ke- hittämisessä sekä selittää vanhempien osallisuu- teen yhtey- dessä olevia tekijöitä. Tutkimuk- sen tarkoi- tuksena oli myös arvi- oida</b>	<b>Aineisto on ke- rätty osana Ter- veyden ja hyvin- voinnin laitoksen Lasten ja perhei- den palvelujen yhteensovittami- nen ja johtami- nen – hanketta. Tutkimuksen kohderyhmä koostui alle 9- vuotiaiden lasten vanhemmista. Kohderyhmän valinnan ja lasten ikäryhmien mää- rittelyn perus- teena oli tavoite saada kattava otos suomenkie- lisiä pienten las- ten vanhempia, jotka elävät erilai- sissa elämänti- lanteissa. Aineis- ton otoskoon riit- tävyys varmistet- tiin</b>	<b>Tutkimuksista selvisi, että vanhempien osallisuus tu- kee perheiden arkea ja van- hempana sel- viytymistä. Osallisuutta vahvistamalla on mahdol- lista tukea koko perheen hyvinvointia. Tulokset viit- taavat myös siihen, että perheen koh- datessa haas- tavia elämän- tilanteita tai vaikeuksia saattaa van- hempien osal- lisuuden tuke- minen paran- taa perheen selviytymistä</b>

	vanhempien osallisuutta kartoittavan Geneerinen vanhempien osallisuus -mittarin validiteettia ja reliabiliteettia (Vuorenmaa 2016, 2.)	voimalaskelmin. (Vuorenmaa 2016,47.)	nykyhetkessä. Se vähentää vaikeuksien pitkäaikaisia kielteisiä vaikutuksia perheenjäsenien hyvinvoinnille ja ehkäisee vanhempien heikon osallisuuden tunteen siirtymistä lapsille. (Vuorenmaa, 2016,83.)
Rissanen, E., Kankaanpää, E., Surakka, A. and Vornanen, R., 2018. Vanhemmuuden varhaisen tuen interventoiden kustannusvaikuttavuus. Systemaattinen katsaustutkimus.	Katsaus tarkastelee kansallista ja kansainvälistä taloudellisen arvioinnin tutkimusta vanhemmuuden varhaisen tuen palveluista, joissa vanhemmalla ei ole lapsen kasvuun ja kehitykseen	Hakustrategia muodostui kolmesta osasta: vanhemmuuden tuki, tutkimusasetelma ja taloudellinen arviointi. Mukaanottokriteereissä mukaan pääsi kaikki julkaistut, tieteelliset vanhemmuuden varhaisen tuen taloudelliset arvoinnit. Katsaustutkimuksen	Kustannusvaikuttavuustutkimusta vanhemmuuden varhaisista tukimuodoista on vähän ja lupaa via tuloksia voidaan vasta ennakoida onnistuneilla interventioilla. Erityisesti vanhemmuuden varhaisen tuen

	vaikuttavaa ongelmaa, ja lapsi on intervention alussa alle kouluikäinen. (Rissanen 2018, 63.)	aineistoksi valikoitui 12 tutkimusta. (Rissanen 2018, 63.)	pitkänäikävälälin vaikutuksia ja kustannusvaikutavuutta tulisi tutkia Suomessa. (Rissanen 2018, 68.)
Halme, N., Vuorisalmi, M. and Perälä, M., 2014. Tuki, osallisuus ja yhteistoiminta lasten ja perheiden palveluissa - Työntekijöiden näkökulma. Helsinki: THL.	Raportissa kerrotaan lapsiperheiden tuen tarpeista ja avun antamisesta, palvelujen kehittämisestä ja riittäväydestä sekä osallisuudesta ja päätöksenteosta ja yhteistoiminnasta työntekijöiden näkökulmasta. Tietoa on kerätty kyselyllä äitiys- ja lastenneuvoloissa,	Kysely lähetettiin kaikkiin yli 4000 asukkaan kuntiin (N = 209) vuonna 2009. Kunnassa kysely osoitettiin viiteen eri toimintayksikköön (äitiys- ja lastenneuvola, koulu-terveydenhuolto, päivähoido, esiopetus ja perusopetus) (n = 1045). Lisäksi tutkimukseen valittiin alle 4000 asukkaan kunnissa olevista toimintayksiköistä satunnaisesti 35 äitiys- ja lastenneuvolan, 35 kouluterveydenhuollon, 35	Vanhempien osallisuuden ja voimavarojen vahvistaminen on osa terveyden ja hyvinvoinnin edistämistä sekä ehkäisevää työtä. Osallisuus on ihmisarvoon kuuluvaa oikeutta. On oikeus tulla kuulluksi, ilmaista mielipiteensä ja osallistua itseä ja yhteisöä koskevaan päätöksentekoon tasa-arvoisena

	<p>kouluterveydenhuollossa, päivähoidossa, sekä esi- ja perusopetuksessa toimivilta. (Halme 2014, 6.)</p>	<p>päivähoidon, 35 esiopetuksen ja 35 perusopetuksen yksikköä (n = 174 pienessä kunnassa olevaa toimintayksikköä). Tutkimuksessa käytettiin strukturoitua kyselylomaketta. (Halme 2014, 26.)</p>	<p>päätöksentekijänä. (Halme 2014, 100.)</p> <p>Lasten ja etenkin vanhempien varhainen tuen tarpeiden tunnistaminen edellyttää vahvaa osaamista, osaamisen uudistamista ja työtapojen jatkuvaa kehittämistä. Erityisesti ehkäisevää toimintaa on kehitettävä. (Halme 2014, 107.)</p>
<p>Haaranen, A., 2012. Realistinen arviointi lapsiperheiden vanhempainryhmistä: muutokset perheen terveydessä ja vaikuttavuutta edistävät toiminnot. Kuopio: Itä-Suomen yliopisto.</p>	<p>Tavoitteena tutkimuksessa oli tuottaa tietoa siitä, mitkä tekijät ryhmässä saavat aikaan muutoksia lapsiperheiden terveyteen,</p>	<p>Tutkimuksen aineisto kerättiin kyselyillä ja teemahaastatteluilla vuosien 2008 ja 2009 aikana. Aineistonkeruu tapahtui kolmessa eri vaiheessa. Ensimmäisessä vaiheessa vanhemmat täyttivät</p>	<p>Vanhemmat saivat ryhmistä uusia ystävyssuhteita, tietoa, sekä arvostusta vanhempina. Ryhmät olivat vaikuttavia, kun ryhmänohjaajien luoma</p>

	<p>kenelle ja missä olosuhteissa. Tämän tiedon avulla voidaan kehittää ryhmien toimintaa vastamaan erilaisen perheiden terveyteen liittyviä tarpeita ja elinolosuhteita. Tutkimus kuuluu preventiivisen hoitotieteen tutkimusalueeseen. (Haaranen 2012,21.)</p>	<p>ryhmätapaamisen aikana ensimmäisen puolistrukturoidun kyselyn. Toisessa vaiheessa tutkija otti yhteyttä kyselyssä suostumuksensa haastatteluun antaneisiin vanhempiin ja sopia haastattelun. (Haaranen, 2012, 32.)</p>	<p>vertaissuhde ja ryhmänjäsenten yhteenkuuluvuuden tunne tuottivat myönteisiä muutoksia ryhmiin osallistuneille vanhemmille. Vertaissuhde mahdollisti vanhempien keskinäisen vuorovaikutuksen, suvaitsevan ja luottamuksellisen ilmapiirin syntymisen sekä sosiaalisten suhteiden muodostumisen. Ryhmien aikana perheen toimintatyyliä, vanhemmuuden kokemisessa ja ryhmästä saadussa tuessa oli tapahtunut</p>
--	---	---	--

			<p>myönteistä kehitystä. Vanhempien sosiaalinen verkosto kehittyi ja perheen rooliodotukset selkeytyivät. Tyytyväisyydessä omaan vanhemmuuteen ei tapahtunut muutosta. (Haaranen 2012, 8.)</p>
<p>Adolfsen F., Martinussen M., Thyraug A., Moltu and Vedeler Gørill Warvik. <a href="#">The Family's House. Organization and Professional Perspectives.</a> RKB Nord 2012.</p>	<p>”Perheentalo” on malli Norjasta, kuntien palveluiden koordinoimiseksi, joka voi kokonaisuutena tarjota vanhemmille ja lapsille kattavaa ja helposti saatavilla olevaa tukea yhteisöissä. Malli</p>	<p>Fausken ja Ringsakerin kunnat, jotka yhdessä neljän muun kunnan kanssa hankkeessa ”Norjalaisten perheiden keskusten kokeilut 2002-2004”, ovat osaltaan kehittäneet perheentalon mallia, osallistuivat tähän hankkeeseen (Adolsen 2012, 5.)</p>	<p>Perhekeskus on tärkeää uusille vanhemmille, kun he yrittävät päästä läpi uuden elämänvaiheen. Edut heijastavat myös koko yhteiskuntaa, sillä suurin osa vanhemmista on työelämässä. Aika kotona lasten kanssa on</p>

	<p>kehitettiin osana mielenterveydenhuollon edistämissuunnitelmaa (1999–2008), jossa päätavoitteena oli tarjota parempaa henkistä terveydenhuoltoa, terveyttä edistäviä ja ennaltaehkäiseviä strategioita, lisätä kuluttajien osallistumista, yleispalveluja ja helpottaa pääsyä näihin palveluihin. (Adolfson 2012, 4.)</p>		<p>rajallinen ja perhekeskus, kansanterveyden näkökulmasta on avoimen päiväkodin kanssa tärkeä paikka vanhemmuuden taitojen rakentamisessa.</p> <p>Kaiken kaikkiaan ohjelman teoria osoittaa, miten perhekeskuksen työ keskittyy</p> <p>psykososiaalisiin terveyteen vaikuttaviin tekijöihin kuten sosiaaliset verkostot, sosiaalinen tuki, kiinnittyminen, itsetuottamus, luottamus, ystävyys ja selviytyminen.</p>
--	--	--	--

			<p><b>Kaikki nämä tekijät yhdessä edistävät terveyttä ja hyvinvointia luomalla yhteyksiä pieniä lapsia omaavien perheiden maailmassa. Koska perhe</b></p> <p><b>keskuksessa on avoin päiväkot, saatuttaa se kaikki</b></p> <p><b>yhteiskunnalliset ryhmät, se muodostaa voiman</b></p> <p><b>kansanterveyden alalla.</b></p> <p><b>maailmassa.</b></p> <p><b>(Adolfsen 2012, 33.)</b></p>
<b>Halme, N., Kekkonen, M. and Perälä, M., 2012. Perhekeskukset Suomessa -</b>	<b>Selvitys tuottaa tietoa</b>	<b>Tieto kerättiin sosiaali- ja terveysministeriön</b>	<b>Suomessa perhekeskukset jakautuvat</b>



<p>Palvelut, yhteistoiminta ja johtaminen. Helsinki: THL.</p>	<p>perhekeskusten palveluista, yhteistoiminnasta ja johtamisesta Suomessa.</p>	<p>toimeksiantona vuonna 2011 niistä kunnista, jotka olivat aikaisemmissa tutkimuksissa ilmoittaneet kunnissa olevan perhekeskustoimintaa (N = 97). Vastauksia saatiin 52 kunnasta ja lopullisen aineiston muodostivat ne 32 kuntaa, joissa oli perhekeskustoimintaa. Vastausaktiivisuus oli 64 prosenttia. (Halme 2012, 7.)</p>	<p>neljään eri tyyppiin, sen mukaan mitä palveluja niihin kuuluu. Palvelukokonaisuudet ovat: hyvinvointineuvolatyyppinen perhekeskus, avoimen varhaiskasvatuksen perhekeskus, monialainen perhekeskus ja erikoistunut perhekeskus. Perhekeskusten palvelukokonaisuutta perheiden varhaisen tuen palvelurakenneena tulee vahvistaa ja selkiyttää. (Halme 2012,81.)</p>
<p>Kanste O. Joronen K, Halme N, Perälä M-L, Pelkonen M. Lasten ja nuorten terveyttä, hyvinvointia,</p>	<p>Tutkimuksessa kuvataan, millaisia lasten ja</p>	<p>Aineisto kerättiin systemaattisella haulla kirjallisuudesta,</p>	<p>Tutkimustulokset ja kokemukset eri maiden lasten</p>

<p>kasvua ja oppimista edistä- vät palvelukokonaisuudet – kokemuksia eri maista. Tutkimuksesta tiiviisti 28, syyskuu 2018. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, Hel- sinki</p>	<p>nuorten hy- vinvointia, terveyttä, kasvua ja oppimista edistäviä palvelukoko- naisuuksia on järjes- tetty eri maissa. Tar- kastelussa ovat mukana Englanti, Alankomaat, Pohjoismaat ja Australia. Nämä maat valittiin, koska kirjal- lisuuden ja asiantuntija- tiedon pe- rusteella tie- dettiin, että näissä maissa on kehitetty ak- tiivisesti las- ten ja nuor- ten palveluja integroivia toimintamal- leja ja</p>	<p>verkkosivuilta ja sähköisellä kyse- lyllä valtionhal- linnon asiantunti- joilta eri maissa. Systemaattisen haun rinnalla käytettiin käsiha- kua, jolloin tietoa haettiin muun muassa ministe- riöiden ja tutki- muslaitosten in- ternetsivustoilta sekä julkaisujen lähdeluetteloista. Lisäksi tarkastel- tiin joidenkin in- tegroituja palve- luja käsittelevien tieteellisten leh- tien sisällysluet- teloita (mm. Inter- national Journal of Integrated Care). Tämän li- säksi aineistoa saatiin konsultoi- malla asiantunti- joita.</p> <p>Aineiston ana- lyysissä sovellet- tiin scoping re- view -</p>	<p>ja nuorten palvelukoko- naisuuksista antavat tukea Suomen toi- mille erilais- ten palveluko- konaisuuksien, kuten perhekeskus- ten kehittä- miseksi. Tätä ohjaamaan tarvitaan kan- salliset lin- jaukset ja yh- tenäiset kri- teerit. (Kanste 2018, 8.)</p>
---	--	---	--

	<p>palvelukokoonaisuuksia. (Kanste 2018, 2.)</p>	<p>menetelmää. Pyrkimyksenä ei ollut analysoida kaikkea materiaalia, vaan aineistosta nostettiin hyviä esimerkkejä ja käytäntöjä. (Kanste 2018, 2.)</p>	
<p>Marklund K. ja Simic N. (toim.) (2012) Pohjolan lapset – Pohjoismaisen perhekeskusmallin kehittäminen. Varhainen tuki perheille -hankkeen tulokset. Pohjoismainen hyvinvointikeskus.</p>	<p>Teoksen tarkoituksena on nostaa esille hyviä esimerkkejä Pohjoismaisesta toiminnasta, jolla onnistutaan tavoittamaan perheet ja tarjoamaan tukea; perhekeskuksista, jotka dokumentoivat ja seuraavat toimintaansa; vanhempien tukiohjelmista, joita</p>	<p>Tämän hankkeen puitteissa on toteutettu pilottitutkimus. Tutkimus kattaa yhdeksän pohjoismaista kuntaa, joissa on perhekeskustointia. Näistä kuusi kuntaa osallistui kaikkiin tutkimuksen osaluoihin, eli kyselyyn, vinjettitutkimukseen ja syventäviin haastatteluihin. Valintakriteerit täyttivät paikkakunnat, joilla oli suuria haasteita perhe-toiminnassa (esimerkiksi</p>	<p>Perhekeskukset ja vastaavat palvelut ovat jatkoa Pohjoismaiden universaalille perhetuelle. Perhekeskusten määrä kasvaa kaikissa Pohjoismaissa. Keskitetyt palvelut lapsiperheille ovat painopistealue ja erinomainen forumi ehkäisvälle työlle. Näiden palvelujen avulla voidaan</p>

	tarjotaan ja mukaute- taan eri kult- tuureihin kuuluville perheille; sekä perhe- keskuksista, jotka tukevat perheitä avioeron jäl- keen vaike- assa elä- mäntilan- teessa. (Marklund 2012, 7.)	korkea työttö- myys, paljon huostaan otettuja lapsia). Asiantun- tijaryhmä valitsi lisäksi mukaan kuntia, jotka oli- vat työskennel- leet innovatiivi- sesti aluetta kos- kettavien haas- teiden ratkaise- miseksi. Pilotti- tutkimuksen pe- rusteella esite- tään kahdeksan parannusehdo- tusta perhekes- kuksille. (Mark- lund 2012,9.)	tavoittaa var- hain tukea tar- vitsevat lap- set ilman yh- teiskunnan vi- ranomaisten puuttumista. Tämä on ihan- teellinen kehi- tyssuuntaus, joka on herät- tänyt kiinnos- tusta ympäri maailmaa. (Marklund 2012, 6.)
Halme, N., Perälä, M. and Laaksonen, C., 2010. Yh- teistyöinterventioiden vai- kuttavuus lapsiperhepalve- luissa. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos.	Raportti on järjestelmäl- linen kat- saus, joka si- sältää 88 yk- sittäistä tut- kimusta. Tutkimuk- sista on ha- ettu lapsi- perheiden ja työntekijöi- den keski- näisiä ja	Tutkimuksia ha- ettiin 22:sta koti- ja ulkomaisesta tietokannasta vuosilta 2000- 5/2008. Tutki- musten valinta- kriteerit liittyivät kohderyhmään, tutkimusasetel- maan, interventi- oon, kulttuuri- seen relevanssiin ja tieteellisen	Lapsiperheitä tukevia yh- teistyöinter- ventioita on toteutettu kol- mella eri ta- solla: perhei- den ja työntekijöiden vä- lillä, työnteki- jöiden keskei- set ja palvelu- järjestelmä ja organisaatio

	<p>palveluihin kohdistuneita yhteistyöinterventioita sekä tietoa näiden vaikuttavuudesta.</p> <p>(Halme 2010, 5.) Kirjallisuuskatsauksen tarkoituksena on selvittää millaiset toimintatavat ja rakenteet ohjaavat yhteistyötä työntekijöiden ja lapsiperheiden välillä sekä työntekijöiden kesken.</p>	<p>julkaisun tasoon.</p> <p>(Halme 2010, 5.)</p>	<p>tasolla toteutetut yhteistyökäytännöt. Palvelujärjestelmään tehdyissä yhteistyöinterventioissa keskeistä oli yli sektorirajojen ulottuva työskentely sekä palvelujen koordinointi. Tulosten mukaan näillä on vähintään lieviä vaikutuksia palvelun jatkuvuuteen ja laatuun, toimintaprosesseihin sekä verkottumiseen. (Halme 2010, 101.) Tulosten perusteella osallisuudella ja sitoutumisella näyttäisi olevan sekä lapsen kasvuun ja kehitykseen, että</p>
--	--	--	---

			vanhempana toimimiseen liittyviä vaikutuksia. (Halme 2010, 101.)
Peltola, M. and Moisio, J., 2017. Ääniä ja äänettömyyttä palvelukentillä: katsaus lasten ja nuorten palvelukokemuksia koskevaan tietoon. Helsinki: Nuorisotutkimusseura.	Raportin pohjalla on tarve tutkimustietoa yhteen koavalle katsaukselle. Raportissa on luotu katsaus kotimaisiin tutkimuksiin ja selvityksiin koskien lasten ja nuorten näkemyksiä ja kokemuksia palveluiden piirissä. Katsaus on niiden tulosten ja suositusten koontia. Katsaus on toteutettu lapsi- ja perhepalveluiden	Katsauksessa käytiin läpi 558 julkaisua. Tar kasteluun otettiin 224 julkaisua, joista suurin osa oli tieteellisiä artikkeleja ja selvityksiä. Yleisimmät tieteenalat olivat sosiaali- ja yhteiskuntatieteet sekä kasvatustieteet. (Peltola 2017,10.)	Katsauksen punaisena lankana oli lasten ja nuorten osallisuus. Osallisuus edellyttää ammatillista osaamista lasten ja nuorten kohtaamisissa. Tarvi taan rakenteita, joiden kautta lapsia ja nuoria voidaan kuulla. (Peltola 2017,10.)

	muutosohjelman tarpeita silmällä pitäen. (Peltola 2017, 9.)		
Heinonen, O., Ikonen, A., Kaivosoja M. and Reina, T., 2018. Yhdyspinnat yhteiseksi mahdollisuudeksi - Selvitys lapsi- ja nuoriso- ja perhepalveluiden toteuttamiseen liittyvistä yhdyspinnoista muuttuvassa toimintaympäristössä. Sosiaali- ja terveysministeriö  <a href="http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160555/LAPE-loppuraportti_FINAL.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y">http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160555/LAPE-loppuraportti_FINAL.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y</a>	Sosiaali- ja terveysministeriö ja opetus- ja kulttuuriministeriö asettivat 2017 selvityshenkilöt kartoittamaan Lapsi- ja perhepalvelujen muutosohjelman sivistys- ja opetustoimen ja sote-palveluiden yhdyspintoja ja verkostojohtamisen mallia sekä tekemään ehdotuksia ohjauksesta ja toimintakulttuurin	Ehdotusten taustaksi selvityshenkilöt kuulivat selvitystyölle nimettyä taustaryhmää, maakuntien ja sote-muutosjohtajia, kuntien sivistysjohtajien verkostoa, ohjaimoiden projektipäälliköitä, valtiovarainministeriön ja verkostojohtamisen asiantuntijoita, lapsiasiavaltuutettua, järjestöjä sekä lapsia ja vanhempia. Tehtiin myös kysely sekä maakunta- ja sote-muutosjohtajille että LAPE-päiville osallistuneille. (Heinonen 2018, 3.)	Olennaista on ymmärtää, että lasten, nuorten ja perheiden palvelut syntyvät moninaisten toimijoiden verkostossa, joka on luonteeltaan systeminen. Systemin eri osat ja toimijat ovat toisistaan riippuvaisia, ja yhdessä kohtaa tehtävät muutokset heijastuvat koko systemin toimintaan. (Heinonen 2018.)

	<p>uudistami- sesta, joilla lapsi- ja per- helähtöisyys palveluissa varmiste- taan uu- dessa toi- mintaympä- ristössä.</p> <p>Selvitys- työssä tar- kasteltiin maakunta- ja sote-uudis- tuksen myötä synty- viä lasten, nuorten ja perheiden yhdyspin- toja palvelui- hin ja palve- luiden väli- siä yhdys- pintoja. Tar- kasteltiin myös lasten palveluihin liittyviä kun- nan ja maa- kunnan, maakunnan ja</p>		
--	--	--	--



	<p>valtioneuvoston/ministeriöiden välisiä sekä ministeriöiden keskinäisiä yhdyspintoja. (Heinonen 2018, 3.)</p>		
<p>Koivisto, J., Pohjola, P., Lyytikäinen, M., Liukko, E. and Luoto, E., 2016. Ratkaisuja palveluiden yhteensovittamiseen: Innokylän innovaatiokatsaus. Helsinki: THL.</p>	<p>Tämä innovaatiokatsaus on tehty sosi- aali- ja terveydenhuollon järjestä- mislakiuu- distuksen viimeistelyn ja tulevan järjestämis- lain mukai- sen toimin- nan kehittä- misen tu- eksi. (Koi- visto 2016, 6.)</p>	<p>Katsauksen ai- neisto koostuu hyvinvointi- ja terveysalan kan- salliseen avoi- meen innovaatio- ympäristöön In- nokylään (www.innokyla.fi) kirjatui- sta palve- luintegraation ke- hittämistiedoista ja kehittämistoi- minnan tulok- sena syntyneistä toimintamal- leista. Innokylän Verstaat sisältä- vät tietoa kehittä- misen kohteesta, kehittämisen tar- peista ja tavoit- teista, kehitettä- vän ratkaisun</p>	<p>Keskeinen pe- riaate palve- luintegraati- ossa on asia- kaskeskei- syys. Asiak- kaan tulisi olla mukana suunnittele- massa ja to- teuttamassa tälle tarjotta- van palvelu- kokonaisuus- den eri osate- kijöitä ja olla koko ajan tie- toinen siitä, missä men- nään (Koi- visto 2016, 27.)</p>

		<p>osatekijöistä, toteuttamisesta sekä kehitettyä ratkaisua koskevasta arvioinnista ja sen tuloksista. Aineistoa haettiin Innokylästä hakusanoilla. Haku tuotti yhteensä 155 verstasta ja toimintamallia, joista katsauksen työryhmä karsi integraation vähäisyyden tai tietosisältöjen niukkuuden vuoksi osan pois. Lopulta analyysiin kelpuutettiin yhteensä 96 verstasta ja toimintamallia. Innokyläaineistoa tuetaan lisäksi haastatelluaineistolla. (Koivisto 2016, 10.)</p>	
Perälä, M., Halme, N., Hammar, T. and Nykänen, S., 2011. Hajanaisia palveluja vai toimiva kokonaisuus?	Tässä raportissa kerrotaan lasten ja perheiden	Tieto on kerätty kyselyllä, sosiaali-, terveys- ja opetustoimesta	Tulosten mukaan hallinnon alojen ja kuntien

<p>Lasten ja perheiden palvelut toimialajohtajien näkökulmasta. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos</p>	<p>palveluista ja niiden johtamisesta kunnissa. Raportissa kerrotaan millaista palvelujen yhteensovittamista, pelisääntöjä ja yhteistyörakenteita on hallinnon alojen ja kuntien välillä palvelujen suunnittelussa. (Perälä 2011, 5.)</p>	<p>vastaavilta johtajilta. (Perälä 2011, 5.)</p> <p>Tieto kerättiin vuonna 2009 kyselyllä sosiaali-, terveys- ja opetustoimen johtajilta Suomen kunnissa. Vastauksia saatiin 490, joista sosiaali- ja terveysaloista 42 prosenttia, terveysaloista 17 prosenttia, sosiaalitoimista kahdeksan prosenttia, opetustoimista 31 prosenttia ja yhdistetystä opetus-, sosiaali- ja terveysaloista kaksi prosentti. (Perälä 2011, 6.)</p>	<p>välistä yhteistyötä oli runsaasti, mutta kunnalliseen päätöksentekoon kytketty lasten ja perheiden palveluja suunnitteleva johtoryhmä tai vastaava oli harvemmassa kunnassa. Lasten ja perheiden palveluissa tarvitaan hallinnon alojen rajat ylittävää palvelujen yhteensovittamista ja johtamista tukevia rakenteita. (Perälä 2011, 5.) Lasten ja perheiden palveluissa tarvitaan siis edelleen palvelujen</p>
--	---	---	---

			yhteensovit- tamista. (Pe- rälä 2011, 7.)
Perälä, M., Salonen, A., Halme, N. and Nykänen, S., 2011. Miten lasten ja perheiden palvelut vastaavat tarpeita? Vanhempien näkökulma. Helsinki: Terveysten ja hyvinvoinnin laitos (THL).	Tutkimuk- sessa tuotet- tiin tietoa lasten ja per- heiden pal- velujen tar- peesta, tuen ja avun saannista, palvelujen käytöstä, laadusta ja yhteensovit- tamisesta sekä van- hempien osallisuus- desta, kump- panuudesta ja päätök- sentekoon vaikuttami- sesta. Palve- luja tarkas- teltiin eri toi- mintaympä- ristöissä: neuvolassa, päivähöi- dossa,	Aineisto (n = 955) saatiin postiky- selyllä alle 9-vuo- tioiden lasten äi- deiltä (n = 571) ja isiltä (n = 384) Suomessa vuonna 2009. Osallistujat poi- mittiin ositettua satunnaisotantaa hyödyntäen Vä- estörekisterikes- kuksen väestö- tietojärjestel- mästä. Äidit ja isät valittiin eri perheistä. (Perälä 2011,8.)	Tutkimuksen perusteella vanhemmat olivat tyyty- väisiä äitiys- ja lastenneu- volan, päivä- hoidon, esi- opetuksen, koulutervey- denhuollon ja perusopetuk- sen palvelui- hin kokonai- suutena. Van- hemmat tun- nistivat kui- tenkin useita palvelujen ke- hittämiskoh- teita. Palvelu- tilanteita ja niiden sisäl- töä vanhem- mat kritisoivat yksilöllisyy- den puut- teesta. Asia- kaslähtöinen ja yksilöllinen työote ovat

	<p>esiopetuk- sessa, pe- rusopetuk- sessa ja kou- luterveyden- huollossa. (Perälä 2011,8.)</p>		<p>keskeisiä am- mattilaisten työtä ohjaavia periaatteita lasten ja hei- dän per- heidensä pa- rissa. (Perälä 2011,78.) Tut- kimuksen mu- kaan vanhem- mat kokivat voimakkainta osallisuutta perheessä verrattuna palvelujärjes- telmään tai kuntaan. (Pe- rälä 2011, 80.) Arvioitaessa vanhempien osallisuutta palvelujärjes- telmässä ja kunnassa ha- vaittiin, että keskeisimmät kehittämisalue- et liittyivät vanhemmille tiedottami- seen ja van- hempien mah- dollisuuksiin</p>
--	--	--	---

			antaa pa- lautetta. (Pe- rälä 2011, 81.)
Sauristo, H., 2014. Asiak- kaat osallisena palveluiden kehittämisessä: opas asia- kasraadin perustamiseen. Metropolia Ammattikorkea- koulu.	YAMK Opin- näytetyö to- teutettiin toi- mintatutki- muksellisin menetelmin, joissa oli ke- hittämisen näkökulma. Tavoitteena oli opas, jonka avulla tuotetaan tietoa Haa- gan palvelu- pisteen osal- listavan me- netelmän mallista. Op- paassa ku- vataan asia- kaspalvelu- raadin pe- rustamista ja niitä keskei- siä asioita, joita on syytä ottaa huomioon raatia	Työssä hyödyn- netään jo ole- massa olevaa ai- neistoa eli asia- kaspalveluraadin jäsenille laadit- tuja kyselyitä ja muistioita 2009– 2014, reflektoi- daan raadin toi- mintaa sekä käy- tetään koke- musta asiakas- palveluraadin oh- jaajana ja sen ke- hittäjänä. (Sau- risto 2014, 2.)	Sosiaalinen yhteenkuulu- vuus, vuoro- vaikutus ja  yhteinen toi- minta ovat tuottaneet raadin jäse- nille monia hyvinvoinnin vaikutuksia Raadin toi- mintaan osal- listuminen on ollut voimaan- nuttava koke- mus, joka  on näkynyt hyvinvoinnin lisääntymi- senä raatilai- sen elämässä. Sosiaalinen yhteenkuulu- vuus, vuoro- vaikutus ja  yhteinen toi- minta ovat

	<p>perustetta- essa ja sen toimintaa johdetta- essa. Työs- säni hyödyn- nän jo ole</p> <p>massa ole- vaa aineis- toa eli asia- kaspalvelu- raadin jäse- nille laadit- tuja kyse- lyitä ja muis- tioita 2009– 2014, reflek- toin raadin toimintaa sekä käytän omaa koke- mustani asiakas</p> <p>palveluraa- din ohjaa- jana ja sen kehittäjänä. (Sauristo 2014, 2.)</p>		<p>tuottaneet raadin jäse- nille monia hyvinvoinnin vaikutuksia. (Sauristo 2014, 16.)</p>
Kallio-Kökkö, S., Nikunen, S., Pelander, T., Kulmala, A., Sjöblom, S., Viitanen, M., Markkula, L., Nurmi, T.,	Hankkeessa kehitettiin hyvinvointi-palvelualan	Hankkeeseen osallistui kaksi varsinaissuoma-laista kuntaa	Verkonkutoja hankkeessa luotu toimin-tamalli

<p>Koskinen, S., Lintuaho, K. and Isopuro, P., 2012. Asiakkaan ääni kuuluvaksi: Verkonkutoja-mittaristo ja asiakasraati laatutyön apuna. Turku: Turun ammattikorkeakoulu.</p>	<p>toimijoiden kanssa yhteistyössä toimintamallia, jolla saataisiin asiakkaan ääni kuuluviin aiempaa paremmin. Toimintamallitarjoaa joustavan työvälineen toiminnan laadun seurantaan ja kehittämiseen. (Kallio-Kökkö 2012, 5.)</p>	<p>sekä niiden kanssa ostopalveluyhteistyötä tekevää yritystä. Hankkeessa kehitettiin laatumittarit. (Kallio-Kökkö 2012, 7.)</p>	<p>vahvistaa asiakkaan osallisuutta ja asiakastytyväisyys saadaan dokumentoitua systemaattisen seurannan ja kehittämisen apuvälineeksi. Palveluntuottaja saa välineen toiminnan laadun mittaamiseen ja kehittämiseen ja johtamiseen. (Kallio-Kökkö 2012, 7.)</p> <p>Asiakkaat kokivat asiakasraatiin osallistumisen positiivisesti ja innostuneesti. He arvostivat mielipiteidensä huomioon ottamista sekä osallistumistaan</p>
---	---	--	---



			asiakasraa- tiin. Asiakas- raati koettiin yhtenäiseksi, systemaat- tiseksi ja tar- kaksi järjes- telmäksi kuin muut käy- tössä olevat laadunseu- rantamenetel- mät. (Kallio- Kökö 2012, 56.)
Hastrup A., Hietanen-Pel- tola M., Jahnukainen J. ja Pelkonen M. (toim.) (2013) <a href="#">Lasten, nuorten ja lapsiper- heiden palvelujen uudista- minen. Lasten Kaste -kehit- tämistyöstä pysyväksi toi- minnaksi.</a> Raportti 3/2013. Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki.	Lasten, nuorten ja perheiden palvelujen uudistami- sen-osaoh- jelma, Las- ten kaste, on ollut osa So- siaali- ja ter- veydenhuol- lon kansal- lista kehittä- misohjel- maa. Ensimmäinen Kaste-oh- jelma toteu- tettiin	Valtakunnallinen verkosto kuntien lasten, nuorten, perheiden palve- luista vastaavien tahojen ja työnte- kijöiden uusien työtapojen löytä- miseksi. (Hastrup 2013, 37.) Kai- kissa Lasten Kaste-hankeko- naisuuksissa tehdystä kehi- tystyöstä kerät- tiin tietoja v.2011 haastattelemalla hankehenkilös- töä ja johtoa	Kaste ohjelma toi monta uu- distusta eri- tyisesti las- ten, nuorten ja lapsiperhei- den palvelu- jen kehittä- mistyöhön: laajat hank- keet, jatku- vuuden, yhtei- set linjaukset ja periaatteet sekä kansalli- sen tuen. Kaste -ohjel- massa on vahvistettu

	<p>v.2008-2011 ja toinen 2012-2015. Hankeen tavoitteena oli osallisuuden lisääntyminen, syrjäytymisen vähentyminen, terveyserojen kaventaminen, hyvinvoinnin edistäminen sekä palveluiden saata- vuuden ja laadun pa- rantaminen. (Hastrup 2013, 17.)</p>	<p>henkilökohtai- sesti. Hyödyntä- mällä hankkeissa toteutettua mate- riaalia sekä säh- köpostitse tietoja täydentämällä. Palvelukokonai- suus-, toiminta- malli- ja menetel- mäkuvauksia saatiin yhteensä 93. (Hastrup 2013, 24.)</p>	<p>peruspalve- luiden ehkäi- sevää roolia ja varhaisen tuen osaa- mista. Perhe- keskukset, Hyvinvointi- neuvolat ja moniammatil- liset palvelu- verkot ovat hyviä esi- merkkejä var- haisen tuen malleista. (Hastrup 2013, 23.)</p>
<p>Hastrup A., Paavilainen E., Kekkonen M., Leikas T., Kivineva E., Pihlajamäki V. ja Lepistö E. (2016) <a href="#">Perhekes- kus lasten ja perheiden pal- veluiden tarjoajana: Kehit- tämisprosessi JIK-kunta- yhtymä</a>. Työpaperi: 25/2016. Terveiden ja hy- vinvoinnin laitos. Helsinki.</p>	<p>Tässä työpa- perissa ku- vataan, kuinka Etelä- Pohjan- maalla JIK- kuntayhty- mässä on kehitetty perhekes- kustoimin- taa vaihe</p>	<p>JKI-kuntayhty- män kehittämis- prosessien tiedot eri kunnista ja nii- den siihen liitty- vistä projekteista kerättynä. (Hast- rup 2016, 4.)</p>	<p>Etelä-Pohjan- maalla perhe- keskustoimin- taa on kehi- tetty vaihe vaiheelta yli 15 vuotta. Ke- hittämistyön moottori ja liikkeelle pa- nija tässä esi- merkissä on</p>

	<p>vaiheelta.</p> <p><b>Perhekes-</b></p> <p><b>kustointima-</b></p> <p><b>malli yhdis-</b></p> <p><b>tää uudella</b></p> <p><b>tavalla lapsi-</b></p> <p><b>perheiden</b></p> <p><b>perustason</b></p> <p><b>terveys, so-</b></p> <p><b>siaali- ja</b></p> <p><b>avoimen var-</b></p> <p><b>haiskasva-</b></p> <p><b>tuksen sekä</b></p> <p><b>kolmannen</b></p> <p><b>sektorin pal-</b></p> <p><b>velut. (Hast-</b></p> <p><b>rup 2016, 3.)</b></p>		<p>ollut Kurikan</p> <p>kunta, josta</p> <p>palvelumalli</p> <p>on laajentu-</p> <p>nut Jalasjär-</p> <p>ven, Ilmajoen</p> <p>ja Jurvan kun-</p> <p>tiin. JIK-per-</p> <p>hekeskus-</p> <p>malli on tu-</p> <p>lost pitkäjän-</p> <p>teisestä, joh-</p> <p>donmukai-</p> <p>sesta ja pai-</p> <p>kallistasolla</p> <p>toteutetusta</p> <p>kehittämis-</p> <p>työstä. Kehit-</p> <p>tämisen ydin-</p> <p>tavoite on ol-</p> <p>lut muokata</p> <p>palveluja ja</p> <p>toimintakäy-</p> <p>täntöjä pa-</p> <p>remmin per-</p> <p>heiden tar-</p> <p>peita vastaa-</p> <p>vaksi. (Hast-</p> <p>rup 2016, 4.)</p>
<p>Lammi-Taskula, J ja Karvo-</p> <p>nen, S. (toim.). Lapsiper-</p> <p>heiden hyvinvointi 2014.</p> <p>2014. Helsinki: THL.</p>	<p>Lasten ja</p> <p>heidän per-</p> <p>heidensä hy-</p> <p>vinvointia</p> <p>edistävän</p>	<p>Keskeinen artik-</p> <p>keleissa käytetty</p> <p>aineisto on</p> <p>THL:n vuonna</p> <p>2012 toteuttama</p>	<p>Tulokset</p> <p>osoittavat,</p> <p>että lapsiper-</p> <p>heiden talou-</p> <p>dellinen</p>

	<p>politiikan arvioimiseksi ja kehittämiseksi tarvitaan kattavaa tutkimustietoa. Lapsiperheiden hyvinvointi 2014 -kirja on osa Suomalaisen hyvinvointi -tutkimussarjaa. Kirja koostuu 19 artikkelista, jotka jakaantuvat kolmeen kokonaisuuteen. Ensimmäisen osan kahdeksan artikkelia käsittelevät hyvinvointia lapsiperheen arjessa. (Lammi-Taskula 2014,15.)</p>	<p>Lapsiperhekesy. Tietoa ammennetaan myös monista muista aineistoista. (Lammi-Taskula 2014, 15.)</p>	<p>asema, perhe- muoto, perheen voimavarat ja arjessa esiintyvät huolet vaikuttavat voimakkaasti julkisiin palveluihin kohdistuviin palvelutarpeisiin. Perheillä voi olla myös erilaisia piilossa olevia tuen ja palvelujen tarpeita, joihin nykyinen palvelutarjonta ei kaikilta osin vastaa. Tulosten mukaan haavoittuvassa asemassa elävät lapsiperheet (matala sosiaalinen asema ja voimavarojen vähäisyys) kokevat sekä palvelujen saatavuuden</p>
--	---	---	---

			<p>että niistä saatavan tuen muita puutteellisempaa. (Lammi-Taskula 2014, 238.)</p> <p>Yhteenvetona todetaan, että ne perheet, jotka eniten tukea tarvitsivat ja todennäköisesti siitä hyötyisivät eniten, kokevat palveluista saamansa tuen kaikkein riittämättöminä. Tuki ja etuudet eivät aina vastaa yksittäisten lapsiperheiden tarpeita. Kysymys on laajemmasta palvelujen kohdentamisen problematiikasta: palvelut eivät</p>
--	--	--	---

			<p>kohdennu niitä eniten tarvitseville ja vähemmän tarvitsevat voivat saada niitä suhteelli- sesti enem- män. (Lammi- Taskula 2014, 238.)</p>
<p>Marklund K. ja Simic N. (toim.) (2012) Pohjolan lapset – Varhainen Tuki lapsille ja perheille. Varhainen tuki perheille -hankkeen tulokset. Pohjoismaiden hyvinvointikeskus.</p> <p><a href="https://nordicwelfare.org/wp-content/uploads/2018/02/6FI.pdf">https://nordicwelfare.org/wp-content/uploads/2018/02/6FI.pdf</a></p>	<p>Tämä opas on hankkeen ”Varhainen tuki perheille” (”Tidiga insatser för familjer”) raportin ensimmäinen osa. Hanke on osa Pohjoismaiden ministerineuvoston vuosien 2011 ja 2012 panostusta aihealueella ”Syrjäytymisvaarassa olevien perheiden</p>	<p>Pohjoismaisen asiantuntijaryhmän tekemä teos. (Marklund 2012, 54.)</p>	<p>Tietoa tarvitaan, jotta tukea tarvitsevat lapset ja perheet voidaan havaita varhaisessa vaiheessa ja jotta voidaan suunnitella tukitoimia, joilla vahvistetaan suojaavia tekijöitä ja vähennetään riskitekijöitä. Varhainen tuki kannattaa, etenkin sosioekonomisesta näkökulmasta</p>

	<p><b>varhainen tuki”. Aihealueen priorisoinnin vuoksi Pohjoismaiselle hyvinvointikeskukselle annettiin tehtäväksi toteuttaa hanke. Tavoitteena on levittää tutkimustuloksia sekä tietoa hyvistä käytännöistä ja luoda pohjoismainen verkosto. Hankkeessa keskitytään neljään painopistealueeseen: riski- ja suojatekijöiden ajankohtainen tutkimus, lupaa- vat esimerkit varhaisista interventi- oista</b></p>		<p><b>tarkasteltuna. Useimmat vanhemmat Pohjoismaissa saavat tukea raskau- den aikana lastenneuvo- lassa, ja li- säksi lähes kaikki lapset käyvät esi- koulun. Pohjoismaissa on siten ainutlaa- tuinen mah- dollisuus apua tarvitse- vien lasten ja vanhempien varhaiseen tunnistami- seen ja tuke- miseen. (Marklund 2012, 7.)</b></p>
--	---	--	---

	<b>Pohjois- maissa, ma- talan kyn- nyksen pal- velut sekä lasten kuule- minen. (Marklund 2012, 9.)</b>		
<b>Perälä, M., Halme, N. and Nykänen, S., 2012. Lasten, nuorten ja perheiden palve- luja yhteensovittava johta- minen. Helsinki: THL.</b>	<b>Teoksessa kuvataan mi- ten johta- malla ja toi- mintaa yh- dessä kehittä- mällä voi- daan vastata lasten, nuor- ten ja perhei- den avun tar- peisiin pa- remmin. Se on kirjoitettu kuntajohta- misen näkö- kulmasta. (Perälä 2012, 4.)</b>	<b>Kehittämisen taustaksi haettiin tietoa lasten ja perheiden avun tarpeista sekä siitä vastaavatko palvelut niihin. Kyselyillä selvi- tettiin vanhem- pien näkemyksiä perheiden palve- luista sekä työn- tekijöiden näke- myksiä. Tutki- mustietoa vaikut- tavista menetel- mistä ja toiminta- tavoista saatiin järjestelmällisellä katsauksella, jossa oli mukana 88yksittäistä tut- kimusta tai jär- jestelmällistä</b>	<b>Yhteistyön vahvistumi- nen tukee ja vahvistaa lap- siperheitä koskevaa suunnitteluja kehittämis- työtä kun- nissa. Se pa- rantaa lasten, nuorten ja perheiden tuen ja avun saamista. (Pe- rälä 2012, 4.)</b>



		katsausta. (Pe- rälä 2012,26.)	
Hakulinen, T., Hietanen-Peltola, M., Vaara, S., Merikukka, M. and Pelkonen, M., 2018. Ajanmukaiset käytänteet ja pitkät perinteet neuvolassa ja koulu-terveydenhuollossa: Palvelujen seurantatutkimus 2016-2017. Helsinki: THL.	Selvityksen tavoitteena oli saada realistinen kuva äitiys- ja lastenneuvolan sekä kouluterveydenhuollon palvelujen tilasta ja kehittämis- haasteista vuosina 2016–2017. (Hakulinen 2018, 3.)	Tietoa kerättiin muun muassa siitä, miten säädösten mukaiset palvelut toteutuvat terveyskeskuksissa. Raportissa julkaistaan selvityksen tulokset osastonhoitajien ja palvelusmiesten kyselyn osalta. Vastaukset saatiin 139:stä Manner-Suomen terveyskeskuksesta (92 %). Tuloksia tarkastellaan sekä valtakunnallisesti että maakunnittain. (Hakulinen 2018, 3.)	Tulosten perusteella vaikuttaa siltä, että jotkut kunnat ovat tehneet lyhytnäköisiä ratkaisuja järjestäessään määräaikaista terveystarkastuksia. Säännölliset ja huolellisesti toteutetut määräaikaista terveystarkastukset mahdollistavat ennaltaehkäisevän työn ja tuen tarpeiden varhaisen tunnistamisen sekä tuen kohdentamisen viiveettömästi sitä tarvitseville. Lapset ja nuoret

			perheineen joutuvat eriarvoiseen asemaan palvelujen saannissa silloin kun terveystarkastukset järjestetään vain osalle ikäluokasta. Avun ja tuen viivästyminen voi johtaa raskaampien, korjaavien palvelujen tarpeen lisääntymiseen. (Hakulinen 2018, 4.)
Ruuska, T., Itkonen-Ratila, M., Harju-Kivinen, R. and Honkanen, K., 2018. Lapsiin kohdistuvien vaikutusten arviointi: Tarkastelussa lapsivaikutusten arviointi kuntapäätöksissä ja esimerkkejä lapsivaikutusten arvioinneista. Helsinki: Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma (LAPE).	Tässä selvityksessä tarkastellaan, minkälainen tilanne suomalaisissa kunnissa on lapsivaikutusten arvioinnin suhteen. Selvitys on toteutettu osana Lapsi- ja	Selvitys tarkastelee kuuden Keski-Suomen ja Keski-Pohjanmaan kunnan päätöksentekosiakirjoja vuoden 2017 ajalta. (Ruuska 2018, 3.)	Kun lapsia kuullaan ja osallistetaan osana lapsivaikutusten arviointia, on tärkeää, että työskentelyn tuloksia myös hyödynnetään päätöksenteossa tai toiminnassa, josta

	perhepalvelujen muut- tosohjelman (LAPE) lap- sen oikeuk- sia edistä- vän toimin- takulttuurin kokonai- suutta yh- teistyössä Keski-Suo- men LAPE:n kanssa. (Ruuska 2018, 3.)		arviointia teh- dään. (Ruuska 2018, 23.)
Joku ne ihmeetkin tekee, Aluehankkeen tulokset, Lupa auttaa! - Hanke, Lap- siperhepalvelujen muutos- ohjelma, Varsinais-Suomi. Sosiaali- ja Terveysminis- teriö.  <a href="https://stm.fi/documents/1271139/12798552/Lupa+auttaa+hankkeen+loppuraportointi_diat.pdf/bd840fb6-cf8d-79b5-f9ad-536c5a7dac41/Lupa+auttaa+hankkeen+loppuraportointi_diat.pdf.pdf">https://stm.fi/docu- ments/1271139/12798552/L upa+auttaa+hank- keen+loppurapor- tointi_diat.pdf/bd840fb6- cf8d-79b5-f9ad- 536c5a7dac41/Lupa+aut- taa+hankkeen+loppurapor- tointi_diat.pdf.pdf</a>	Varsinais- Suomen Lupa auttaa - hankkeen pääta- voit- teena oli luoda ny- kyistä lapsi- ja perhelä- höisemmät, vaikuttavam- mat, kustan- nustehok- kaammat ja paremmin yhteen sovi- tetut palve- lut, jossa	Hankkeen toi- minta-alue on Varsinais-Suo- men maakunta. Hankkeeseen osallistuvat kaikki Varsinais- Suomen 27 kun- taa. (STM, 2018.)	Systeemisen mallin käyt- tönoton arvi- ointiin on osallistettu maakunnan lastensuoje- lun ja lapsi- perhepalve- luiden henki- löstöä laa- jasti. Jatkoke- hityksen tär- keimpiä tehtä- viä on toimin- takulttuurin muutoksen toteutuminen

	lapsen etu ja vanhemmuuden tuki ovat ensisijaisia. Peruspalveluita haluttiin vahvistaa ja siirtää painopistettä ehkäiseviin palveluihin ja varhaiseen tukeen. Kehittämisen keskiössä oli asiakas ja palvelujen saavutettavuus. (STM, 2018.)		jatkossakin systeemisesti, dialogisesti, ratkaisukeskeisesti, lapsilähtöisesti ja narratiivisesti. Systeminen organisaatio on keino mahdollistaa lapsilähtöiset palvelut. (STM, 2018.)
Kanste O., Joronen K., Halme N., Perälä M-L & Pelkonen M. (2018) <a href="#">Kansainvälisistä ratkaisuksista oppia lasten ja nuorten palvelujen ohjaukseen</a> . Policy Brief 29/2018 Valtioneuvoston kanslia. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan artikkelisarja 29/2018	Tutkimuksessa koottiin eri maiden ratkaisuja, miten lasten ja nuorten palveluja ohjataan ja miten ne järjestetään eri hallintokuntien, sosiaali-,	Tiedot kerättiin kirjallisuudesta, verkkosivuilta ja sähköisellä kyselyllä valtionhallinnon asiantuntijoilta. (Kanste 2018,2.)	Johtopäätösten perusteella esitetään seuraavat toimenpideehdotukset: Lasten ja nuorten hyvinvointia koskevan yhteisen tahtotilan vahvistamiseksi

	<p>terveys- ja opetustoi- men yhteis- työnä. Tar- kastelussa oli Euroo- pasta ja Oseaniasta 11 maata, joissa tiedet- tiin olevan lasten ja nuorten pal- velukokonai- suuksiin liit- tyvää monia- laista kehit- tämistoimin- taa. (Kanste 2018,2.)</p>		<p>tarvitaan kan- sallinen hal- linnonrajat ja hallituskau- den ylittävä lapsistrategia tai laki. Lap- sistrategian tai lain jal- kauttamiseksi tarvitaan mää- rävälein päivi- tettävä toi- mintaohjelma. Lasten ja nuorten hy- vinvoinnin ti- lan ja palvelu- jen sekä nii- den kustan- nusten seu- rannan perus- taksi tarvitaan yhteinen kan- sallinen viite- kehys ja tieto- pohja. Palve- luiden ohjauk- sen tehosta- miseksi tarvi- taan yhteistoi- mintaraken- teet ja sopi- mukset</p>
--	---	--	--

			menettelyta-voista. Lasten ja nuorten palvelut tulee koota kokonaisuudeksi, jotta voidaan varmistaa perheille heidän tarpeidensa mukainen apu ja varhainen tuki. (Kanste 2018, 2.)
Kanste O., Joronen K., Halme N., Perälä M-L. & Pelkonen, M. (2018) <a href="#">Lasten ja nuorten terveyttä, hyvinvointia, kasvua ja oppimista edistävien palvelujen integraatiota tukevat toimet eri maissa -tutkimus</a> (2018) Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 35.	Katsauksessa tutustaan 11 maan lasten ja nuorten terveyttä, hyvinvointia, kasvua ja oppimista edistäviä palveluja ja miten ne on järjestetty sosiaali-, terveys- ja opetustoimen yhteistyönä. (Kanste 2018, 1.)	Tarkastelun keskiössä ovat palvelujen integraatioon tähtäävät säädökset, politiikkaohjelmat, palvelujen järjestäminen ja palvelukokonaisuudet kymmenessä eri maassa: Ruotsi, Norja, Tanska, Islanti, Saksa, Alankomaat, Iso-Britannia (Englanti), Irlanti, Australia ja Uusi-Seelanti. Saatua tietoa vertaillaan	Katsauksessa mukana olleiden maiden lainsäädännössä ja politiikkaohjelmissa painottuvat lapsi- ja perhelähtöisyys, varhainen tuki ja puuttuminen sekä haavoittuvassa asemassa olevat lapset ja nuoret. Irlannissa lasten asiat on koottu

		<p><b>Suomen tilantee-</b> <b>seen. Maiden</b> <b>lainsäädännössä</b> <b>ja politiikkaohjel-</b> <b>missa painottu-</b> <b>vat lapsi- ja per-</b> <b>helähtöisyys,</b> <b>varhainen tuki ja</b> <b>puuttuminen</b> <b>sekä haavoittu-</b> <b>vassa asemassa</b> <b>olevat lapset ja</b> <b>nuoret. (Kanste</b> <b>2018,1.)</b></p>	<p><b>laajimmin sa-</b> <b>maan ministe-</b> <b>riöön. Sosi-</b> <b>aali-, terveys-</b> <b>ja koulutus-</b> <b>palvelujen jär-</b> <b>jestämisestä</b> <b>vastaavat</b> <b>useimmiten</b> <b>eri tahot. Kat-</b> <b>sauksen mai-</b> <b>den integroi-</b> <b>tujen palvelu-</b> <b>jen säänte-</b> <b>lyssä, rahoi-</b> <b>tuksessa ja</b> <b>toimintakäy-</b> <b>tännöissä on</b> <b>paljon eroa-</b> <b>vaisuuksia,</b> <b>myös maan</b> <b>sisällä, mikä</b> <b>vaikeuttaa</b> <b>vaikutusten</b> <b>arviointia.</b> <b>Lasten, nuor-</b> <b>ten ja perhei-</b> <b>den palveluja</b> <b>on eri maissa</b> <b>koottu ikäryh-</b> <b>mittäisiin, elä-</b> <b>mänkaarimal-</b> <b>lin mukaisiin</b> <b>palvelukoko-</b> <b>naisuuksiin.</b></p>
--	--	--	---

			<p><b>Tutkimuk-</b>  <b>sessä kuva-</b>  <b>taan eri</b>  <b>maista esi-</b>  <b>merkkejä ja</b>  <b>hyviä käytän-</b>  <b>töjä, joiden</b>  <b>soveltuvuutta</b>  <b>Suomen oloi-</b>  <b>hin on syytä</b>  <b>pohtia.</b>  <b>(Kanse 2018,</b>  <b>1.)</b></p>
<p><b>Siltala E., Paananen M.,</b>  <b>2010. Mitä Kasteesta on</b>  <b>kasvamassa? Lasten Kaste</b>  <b>-seminaari 5.10.2010.. Hel-</b>  <b>sinki: Terveiden ja hyvin-</b>  <b>voinnin laitos (THL).</b></p>	<p><b>Lasten</b>  <b>Kaste-kehiti-</b>  <b>tämisessä</b>  <b>on luotu en-</b>  <b>simmäistä</b>  <b>kertaa maan-</b>  <b>laajuinen</b>  <b>lapsi- nuori-</b>  <b>ja perhepal-</b>  <b>velujen mo-</b>  <b>nialainen ke-</b>  <b>hittämisver-</b>  <b>kosto. (Sil-</b>  <b>tala 2010, 5.)</b></p>	<p><b>Lasten Kasteen</b>  <b>viisi alueellisesta</b>  <b>kehittämishan-</b>  <b>ketta ovat Länsi-</b>  <b>Suomen Re-</b>  <b>montti, Etelä-</b>  <b>Suomen Lapsen</b>  <b>ääni, Pohjois-</b>  <b>Suomen Tukeva,</b>  <b>Itä- ja Keski-Suo-</b>  <b>men Lapset ja</b>  <b>perheet Kaste</b>  <b>sekä Väli-Suo-</b>  <b>men Kasperih-</b>  <b>anke. (Siltala</b>  <b>2010, 5.)</b></p>	<p><b>Lasten Kaste -</b>  <b>työn erityinen</b>  <b>saavutus on,</b>  <b>että toiminta</b>  <b>on tavoittanut</b>  <b>sekä palveluja</b>  <b>käyttävät lap-</b>  <b>set, nuoret ja</b>  <b>perheet että</b>  <b>näitä palve-</b>  <b>luja toteutta-</b>  <b>vat ammatti-</b>  <b>laiset, asian-</b>  <b>tuntijat ja vi-</b>  <b>ranomaiset.</b>  <b>Pistemäisestä</b>  <b>hankekohtai-</b>  <b>suudesta on</b>  <b>otettu askel</b>  <b>laaja-alaiseen</b></p>



			palveluraken- teiden ja toi- mintakäytän- töjen kehittä- miseen. (Sil- tala 2010, 5.)
Kaikkonen, R., Mäki, P.; Ha- kulinen-Viitanen, T., Mark- kula J., Wikström, K.; Ovaskainen, M-L., Virta- nen, S., Laatikainen T. (Toim.) Lasten ja lapsiper- heiden terveys- ja hyvin- vointierot. 2012. Helsinki: Terveysten ja hyvinvoinnin laitos (THL).	Raportissa tarkastellaan aineistojen avulla lasten ja lapsiper- heiden ter- veys- ja hy- vinvoin- tieroja suo- messa. (Kaikkonen 2012, 6.)	Vuosina 2007– 2008 toteutettiin Terveysten ja hy- vinvoinnin laitok- sen (THL) Lasten ja nuorten ter- veysseurannan kehittäminen (LATE) -hank- keessa tiedonke- ruu 10 terveys- keskuksen las- tenneuvoloiden ja koulutervey- denhuollon mää- räaikaisissa ter- veysstarkastuk- sissa. Lisäksi vuosina 2007– 2009 kerättiin erillisotokset Tu- run kaupungista ja Kainuun maa- kunnasta osana THL:n ja Työter- veyslaitoksen vä- estöryhmien vä- listen	Saadut tulok- set osoittavat, että suoma- laislasten ter- veydentila on yleisesti hyvä ja lapset ja lapsiperheet pääosin hy- vinvoivia, mutta lukuisia haasteita riit- tää erityisesti sosioekono- misten ja alu- eiden välisten erojen kaven- tamisessa. (Kaikkonen 2012, 6.)

		terveyserojen ka- ventamiseen täh- tävää TEROKA- hanketta. Tiedon- keruun kohde- ryhmänä olivat puoli-, yksi-, kolme- ja viisi- vuotiaat lapset sekä kouluter- veydenhuollossa ensimmäisen, vii- dennen ja kah- deksannen (tai 9.) luokkien oppi- laat. (Kaikkonen 2012, 6.)	
Gissler M., Marjatta Kekko- nen M. ja Känkänen P., 2018, Nuoret palveluiden pauloissa: Nuorten elinolot -vuosikirja 2018. 2018. Hel- sinki: THL.	Nuorten elin- olot 2018 - vuosikirja tarkastelee monitietei- sesti nuor- ten palve- luita, palve- lukokemuk- sia, palve- luissa raken- tuvia suh- teita ja pal- veluiden kohtaamat- tomuutta. Vuosikirja	Julkaisu kytkey- tyy Lapsi- ja per- hepalveluiden muutosohjel- maan (2016– 2018) ja tuottaa tietoa lapsista ja nuorista palvelui- den kehittämis- työhön asiantun- tija- ja tilastoar- tikkelein. Nuoret palveluiden pau- loissa -julkaisu on jatkoa kirjalli- suuskatsaukselle (Peltola & Moisio	Artikkeleissa toistuu ha- vainto siitä, että nuorten myönteiset palvelukoke- mukset pe- rustuvat pit- käkestoisiin, luottamuxsel- lisiin asiakas- suhteisiin, jossa pysy- vyydellä ja va- kaudella on erityinen

	<p>kokoaa yhteen eri tieteenalojen tutkimusperinteistä ammentavaa tutkimusta. (Gissler 2018, 5.)</p>	<p>2017), jossa koottiin tietoa lasten ja nuorten palvelukokemuksista vuosilta 2000–2016 LAPE-muutosohjelman kehittämistyön tueksi. (Gissler 2018, 5.)</p>	<p>merkitys. (Gissler 2018, 197.)</p>
<p>Leppäkoski, T., Koivuluoma, M., Perälä, S. and Paavilainen, E., 2017. Moniammatillisen yhteistyön muutokset ja kehittämistarpeet lasten ja nuorten auttamisessa.</p>	<p>Välittämisen koodi -projektissa on kehitetty vuodesta 2014 lähtien uudenlaista varhaiseen tukeen ja moniammatillisuuteen perustuvaa toimintatapaa vastata lasten ja nuorten haasteellisiin elämäntilanteisiin. Tavoitteena on lapsen ja nuoren elämänhallinnan</p>	<p>Tämä tutkimusraportti kuvaa projektin aikana moniammatillisessa yhteistyössä tapahtuneita muutoksia ja kehittämistarpeita eri auttajatahojen näkökulmasta. Välittämisen koodi -palvelu on kohdennettu nuorisolain (72/2006) mukaisesti 0–28-vuotiaille lapsille ja nuorille. Palvelun avulla lasten ja nuorten vanhemmat sekä 12–28-vuotiaat nuoret voivat hakea tukea haasteellisiin</p>	<p>Välittämisen koodi -projektin kehittämis-kohteet ovat: asiakkaan kuulemisen vahvistaminen sekä lapsen ja nuoren tilanteeseen puuttuminen mahdollisimman aikaisessa vaiheessa. Työntekijät kokivat, että lapset, nuoret ja perheet eivät saa apua välttämättä tarpeeksi nopeasti. Lisäksi</p>

	tukeminen varhaisin tukitoimin ja täten syrjäytymisen ehkäisy. (Leppäkoski 2017, 200.)	elämäntilanteisiin välittämällä huolitiedon sähköisesti etsivälle nuorisotyölle. (Leppäkoski 2017, 200. )	ammattilaiset kokivat, että heillä on liian vähän aikaa nuorille. Tämä asia nousi esiin tiedonkulun ohella kehittämistarpeena sekä asiakkaan että työntekijän näkökulmista. (Leppäkoski 2017, 209. )
Hastrup, A., Hakkarainen, P., Heinonen, H., Hyytinen, R., Ihanus, M., Kerppola, J., Kokkonen, J., Lampinen, P., Martikainen, A., Paju, P., Rapeli, T., Saaristo, A., Sairisalo, H., Satuli-Kukkonen, T., Suomu, K., Särkelä, R., Tuominen, M. and Willman, A., 2019. Lasten ja perheiden palvelujen tuottaminen yhteistyössä järjestöjen ja seurakuntien kanssa: toimivat rakenteet ja sopimuskäytännöt. Helsinki: THL.	Työpaperi on osa Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelman (LAPE) toimeenpanon tukea. Siinä kuvataan järjestötoiminnan monipuolista osuutta lasten, nuorten ja lapsiperheiden hyvinvoinnin ja	Tarkastelu on tehty lapsille, nuorille ja lapsiperheille palveluita, tukea ja toimintaa tuottaviin sosiaali- ja terveysjärjestöihin sekä evankelisluuterilaisiin seurakuntiin. (Hastrup 2019, 2.)	Perheille tarjottavat palvelut tulisi olla helposti saatavissa. Tämä toteutuu, kun eri toiminnot kootaan saman katon alle. Niin kutsuttu yhden luukun periaate helpottaa perhelähtöistä asioiden hoitamista,

	<p>terveyden edistämisessä. Lisäksi tarkastellaan kuntien, kuntayhtymien, järjestöjen ja seurakuntien keskinäisiä toiminta- ja sopimuskäytäntöjä. (Hastrup 2019, 2.)</p>		<p>kehittää eri palvelujen välistä yhteistyötä ja antaa mahdollisuuksia uusille palveluinnovaatioille. Hastrup 2019, 22.)</p>
--	--	--	---