

VANHEMPIEN ASIAKASOSALLISUUTTA EDISTÄMÄSSÄ

Kehittämis ehdotuksia Riihimäen seudun perhekeskukselle

LAB-AMMATTIKORKEAKOULU
Sosionomi (YAMK)
Lapsiperheiden palveluiden kehittäminen
Kevät 2021
Kaarina Crichton
Anu Imponen

Tiivistelmä

Tekijä(t) Crichton, Kaarina Imponen, Anu	Julkaisun laji Opinnäytetyö, YAMK	Valmistumisaika Kevät 2021
	Sivumäärä 69 sivua	
Työn nimi VANHEMPIEN ASIAKASOSALLISUUTTA EDISTÄMÄSSÄ Kehittämisehdotuksia Riihimäen seudun perhekeskukselle		
Tutkinto Sosionomi YAMK, Lapsi- ja perhepalveluiden kehittäminen		
Tiivistelmä <p>Kehittämishankkeemme kohteena oli Riihimäen seudun perhekeskus ja yhteistyökumppanina Lastensuojelun keskusliiton Perheet keskiöön! -hanke (2018-2021). Perheet keskiöön! on valtakunnallinen hanke, jonka päätavoitteena on kiinnittää järjestöjen tarjoama tuki ja palvelut osaksi perhekeskustoimintaa koko valtakunnan alueella. Hankkeessa kehitetään järjestöjen ja perhekeskustoimijoiden yhteistyötä ja tuetaan järjestöjen keskinäistä verkostoitumista. Osallisuusviikko-toimintamalli kerää perheiden kokemuksia perhekeskustoiminnasta ja perheille suunnatuista palveluista. Tämän kehittämishankkeen tavoitteena oli tuottaa kehittämisehdotuksia Riihimäen seudun perhekeskuksen käyttöön. Kehittämisehdotusten lähtökohtina toimivat Riihimäen seudulla kerätyt Osallisuusviikon kyselyn vastaukset. Kehittämishankkeen tarkoituksena oli saada asiakkaiden ääni kuuluville ja kehittää asiakasosallisuutta sekä asiakaslähtöisyyttä perhekeskustoiminnassa.</p> <p>Kehittämishankkeen lähestymistapana oli prosessinomaisesti kehittyvä toimintatutkimus. Tutkimus- ja kehittämismenetelminä käytimme ryhmäkeskustelua (Focus group) ja sähköpostikyselyä. Ryhmäkeskustelut toteutettiin neljässä eri työryhmässä, joissa osallistujina oli Riihimäen seudun päättäjiä, perhekeskuksen ja järjestöjen työntekijöitä sekä asiakkaita. Aineistojen analysoinnissa käytimme sisällönanalyysia. Tuloksista nousivat esille tiedottamisen ja palveluiden koordinoinnin haasteet, erityistä tukea tarvitsevien lasten perheiden tuen tarpeet sekä tarve vahvistaa matalan kynnyksen kohtaamispaikkoja.</p> <p>Aineiston pohjalta kehitetyt suositukset jatkotoiminnalle ovat asiakasraatien jatkaminen ja vakiinnuttaminen osaksi perhekeskustoimintaa sekä asiakasosallisuuden mahdollistaminen avointen kohtaamispaikkojen kehittämisessä.</p>		
Asiasanat asiakasosallisuus, perhekeskustoiminta, avoin kohtaamispaikka, lapsi- ja perhepalveluiden kehittäminen, asiakasfoorumi		

Abstract

Author(s) Crichton, Kaarina Imponen, Anu	Type of publication Bachelor's thesis	Published Spring 2021
	Number of pages 69 pages	
Title of publication PROMOTING PARENTS PARTICIPATION Recommendations for the regional Riihimäki family center		
Name of Degree Master of Social Services		
<p>Abstract</p> <p>This development project was made for the regional Riihimäki family center in collaboration with Central Union for Child Welfare project called Focus on Families! (2018-2021). Focus on Families! -project is a nation-wide project which aims to develop co-operation between different organizations and family center operators and to support networking inside organizations. Focus on Families! -project collects information from families related family center and about services aimed for families.</p> <p>The aim of this development project was to develop new ideas for Riihimäki family center based on the results gotten from the Focus on Families!-project on autumn 2020. The purpose was to listen to families and increase their participation and customer oriented approach in Riihimäki family center.</p> <p>This development project was carried out by using activity analysis way of approach. In this development project, research material was collected by using focus group-method and an email-survey. There were altogether four sessions of focus group with different participants including Riihimäki regions decision makers, family center employees, employees from organizations and customers. The resulting data was analyzed by using content analysis.</p> <p>The obtained results showed challenges in informing people and coordination of the child and family services, demands of the families with child/children with special needs and the need for low threshold services such as meeting places for families.</p> <p>Recommendations for the further development based on the data include continuing the development of "customer councils" in family center to improve the customer participation and to involve customers in developing the low threshold activities such as meeting places for the families.</p>		
Keywords Customer participation, family center operation, low threshold meeting places for families, development of child and family services		

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
2	KEHITTÄMISHANKKEEN LÄHTÖKOHDAT	4
2.1	Kohdeorganisaatio ja Perheet keskiöön! -hanke	4
2.2	Riihimäen seudun perhekeskus	5
3	KEHITTÄMISHANKKEEN TAVOITE JA TARKOITUS	7
4	OSALLISUUS	8
4.1	Osallisuus asiakkuuden perustana	8
4.2	Asiakasosallisuus palveluita kehitettäessä	9
4.3	Osallisuus, asiakaslähtöisyys ja yhteiskehittäminen sosiaali- ja terveyspalveluiden uudistuksessa	13
5	PALVELUIDEN INTEGROINTI	16
5.1	Integraatio sosiaali- ja terveyspalveluissa	16
5.2	Lapsi- ja perhepalveluiden integraatio	18
5.3	Perhekeskustoiminta	21
5.4	Sähköinen perhekeskus	23
6	TUTKIMUKSELLINEN KEHITTÄMISHANKE	26
6.1	Laadullinen toimintatutkimus	26
6.2	Aineiston keruumenetelmät	28
7	KEHITTÄMISHANKKEEN TOTEUTUS	32
7.1	Kehittämishankkeen aikataulu ja prosessin eteneminen	32
7.2	Aineiston keruu	33
7.3	Aineiston analysointi	38
8	TULOKSET	43
8.1	Työryhmien tulokset (Focus group)	43
8.2	Kyselyn tulokset	44
8.3	Avoimen foorumin tulokset (Focus group)	46
9	JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITTÄMISEHDOTUKSET	50
10	POHDINTA	61
10.1	Kehittämishankkeen eettisyys ja luotettavuus	61
10.2	Kehittämishankkeen prosessin arviointia	63
10.3	Näkökulmia jatkokehittämiseen	65
	LÄHTEET	70

LIITTEET:

Liite 1: Kutsu avoimeen foorumiin

Liite 2: Artikkelit lehdessä Aamuposti 2.2.2021

1 JOHDANTO

Asiakasosallisuus ja asiakaslähtöisyys ovat termejä, joiden merkityksellisyyttä korostetaan sosiaali- ja terveystalvaeluita kehitettäessä. Niiden voidaan sanoa toimivan uudistettavan sosiaali- ja terveystalvaelujärjestelmän kulmakivinä. Asiakaslähtöisyyden periaatteella yritetään vastata asiakkaiden tarpeisiin parhaalla mahdollisella tavalla ja se toimii lähtökohana talvaelujärjestelmien talvaelukokonaisuuksien suunnittelussa ja toteutuksessa. Asukkaan ja asiakkaan näkeminen voimavarana tuo uudenlaista näkemystä talvaeluiden kehittämiseen ja toteuttamiseen ja auttaa, kun pyritään luomaan tarvetta vastaavia, oikein ajoitettuja ja toimivia talvaeluja. Talvaeluiden vaikuttavuuden lisääntymisestä hyötyvät niin asiakkaat itse kuin myös ammattilaiset, talvaeluntuottajat ja järjestäjät ja näiden kautta koko yhteiskunta. (Sihvo ym. 2018, 7,12 14.)

Kekkonen & Huittinen (2018, 4) toteavat perheiden osallisuuden tarkoittavan muutakin kuin osallistumismahdollisuuden tarjoamista ja toisaalta sisältävän myös oikeuden olla osallistumatta. Heidän mukaansa perheiden osallisuus on vaikuttamista, toimimista sekä kokemusta kohtaamisesta ja kohdatuksi tulemista. Osallisuuden onnistumisessa työntekijät ovat tärkeässä roolissa, sillä heidän tulee sitoutua osallisuutta edistävään toimintatapaan. Kehittämishankkeemme käsittelee vanhempien osallisuutta talvaeluiden suunnittelussa ja Riihimäen seudun perhekeskuksen toiminnan kehittämisessä. Kehittämishanke toteutui yhteistyössä Riihimäen seudun perhekeskuksen kanssa ja linkittyi tiiviisti Lastensuojelun Keskusliiton Perheet keskiöön! -hankkeeseen ja syyskuussa 2020 toteutettuun Osallisuusviikon kyselyyn.

Osallisuusviikko on toimintamalli, jonka avulla saadaan talvaeluja käyttävien asiakkaiden ääni kuuluville ja mahdollistetaan asiakkaiden osallisuus talvaeluiden arvioijina ja kehittäjinä. Mallin mukainen kysely toteutettiin ensimmäisen kerran vuonna 2019. (Rautelin & Veijalainen 2019, 62.) Käytössämme olivat vuoden 2020 Osallisuusviikolta Riihimäen seudulla kerätyn kyselyn vastaukset. Tarkastelemme tässä opinnäytetyössä, miten vastaukset vaikuttavat perhekeskustoiminnan kehittämiseen Riihimäen seudulla. Asiakasosallisuuden vahvistamista tukee Osallisuuskyselyn vastausten läpikäyminen talvaeluiden järjestäjien, kuten kunnan, järjestöjen ja seurakunnan toimijoiden kanssa. Perheille suunnattuihin talvaeluihin ja ympäröivään yhteisöön vaikuttamalla vanhemmat tulevat osallisiksi ja saavuttavat tietoja, taitoja ja voimavaroja, joiden avulla he pystyvät vaikuttamaan oman perheensä asioihin (Vuorenmaa 2016, 32).

Perhekeskus muodostuu eri talvaeluiden kokonaisuudesta sisältäen lasten ja perheiden talvaelut, jotka edistävät hyvinvointia ja terveyttä sekä kasvua ja kehitystä. Myös varhaisen

tuen ja hoidon palvelut kuuluvat kokonaisuuteen. Perhekeskusten etuna on olla yhteensovittamassa kuntien, kuntayhtymien, järjestöjen ja seurakuntien tarjoamia palveluja ja toimintoja. (Terveysten ja hyvinvoinnin laitos 2020.) Perhekeskuksia kehittämällä vaikutetaan eriarvoisuuden vähentämiseen, vahvistetaan varhaisen avun saamista ja ennalta ehkäiseviä toimia ja samalla kustannukset pysyvät maltillisina. Perhekeskuksen toimintamalli perustuu oikea-aikaiseen toimintaan, asiakkaan omaan osallisuuteen, osaamiseen ja yhteistyön hyödyntämiseen. (Pelkonen ym. 2020, 1-2.)

Perhekeskustoiminnan kehittäminen on Riihimäen seudulla ajankohtaista. Riihimäen seudun kunnat (Hausjärvi, Loppi, Riihimäki) ovat virkamiesvalmisteluna laatineet vuoden vaihteessa valmistuneen lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelman vuosille 2021-2024. Hyvinvointisuunnitelma toimii alueen lasten, nuorten ja perheiden hyvinvointityön johtamisen, ohjaamisen ja kehittämisen välineenä. Toiminnan lähtökohtana on asukkaiden hyvinvoinnin vahvistaminen ja lisääminen. Suunnitelmassa yhtenä päätavoitteena on verkostomaisen perhekeskustoiminnan vakiinnuttaminen. (Riihimäen seudun lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma, 2021.)

Perhekeskusten ja niitä ohjaavien toimintamallien kehittämistä on tehty osana maakunnallisia LAPE-hankkeita. Hanke koskee koko maata ja jopa 18 maakuntaa. Maakunta- ja sosiaali- ja terveydenhuollon uudistamistoimista johtuen perhekeskuksia valmisteltiin osaksi näitä palvelurakenteita. Varsinaisesti perhekeskustoiminnan kehittäminen on alkanut jo 2000-luvun alussa osana PERHE-hanketta. Jo tällöin keskiössä ovat olleet vanhemmuuden ja parisuhteen vahvistaminen, osallisuuden tukeminen perheissä peruspalveluiden parissa sekä paikallisten toimijoiden tekemä yhteistyö. (Pelkonen ym. 2020, 13, 16.)

Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelman (LAPE) toteutus jatkuu vuosina 2020-2022 nykyisen hallituksen ohjelman linjausten mukaisesti. Marinin hallituksen (2019-) ohjelmassa halutaan vahvistaa erityisesti perhekeskuksia sekä lasten, nuorten ja perheiden varhaisen tuen palveluita sekä matalan kynnyksen mielenterveys- ja päihdepalveluita. Nämä tavoitteet ovat osa Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus -ohjelmaa. Lapsi- ja perhepalveluiden alueellisen kehittämisen painopisteet Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus -ohjelman yhteydessä ovat perhekeskukset sekä lasten ja nuorten matalan kynnyksen mielenterveys- ja päihdepalveluiden saatavuuden parantaminen. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2020, 23.)

Opinnäytetyömme on tutkimuksellinen kehittämishanke. Se on laadullinen toimintatutkimus, joka etenee prosessinomaisesti. Tavoitteena on muodostaa kehittämis ehdotuksia Riihimäen seudun perhekeskuksen käyttöön. Työstämme ehdotuksia yhdessä

asiakkaiden, työntekijöiden ja päättäjien kanssa. Kehittämishankkeemme tarkoituksena on saada asiakkaiden ääni kuuluville Riihimäen seudun perhekeskuksessa ja siten edistää asiakaslähtöisyyttä ja asiakasosallisuutta.

2 KEHITTÄMISHANKKEEN LÄHTÖKOHDAT

2.1 Kohdeorganisaatio ja Perheet keskiöön! -hanke

Lastensuojelun Keskusliitto on perustettu vuonna 1937. Sen toiminnalla kehitetään lastensuojelun laatua ja toimintaedellytyksiä sekä vaikutetaan lasten kasvuolosuhteiden turvallisuuteen ja vanhempien tukemiseen. Tavoitteena on myös lasten, nuorten ja perheiden osallisuuden edistäminen. Lastensuojelun Keskusliitto vaikuttaa valtakunnallisesti tasavertaisen lastensuojelun palvelujärjestelmän kehittämiseen. Sen tavoitteena on edistää lapsen oikeuksien toteutumista ja lapsivaikutusten arviointia päätöksenteossa. Lasten oikeuksien toteutuminen on lastensuojelun perusta. Lastensuojelun toimijoiden välistä yhteistyötä edistämällä ja verkostoitumista lisäämällä pyritään yhteiseen asiantuntemukseen. (Lastensuojelun Keskusliitto 2020.)

Lastensuojelun Keskusliitto koordinoi Perheet keskiöön! -hanketta, joka on STEA:n rahoittama, järjestöjen yhteinen perhekeskustoiminnan kehittämis- ja koordinoitihanke. Se käynnistyi 2018 ja päättyi vuonna 2021. Hankkeen tavoitteena on muun muassa liittää koko valtakunnan alueella järjestöjen tarjoamat palvelut osaksi perhekeskustoimintaa. Niimensä mukaisesti keskeisessä roolissa hankkeen toteuttamisessa ovat perheet. Tavoitteena on, että perheet, lapset ja nuoret ovat mukana kehittämässä, suunnittelemassa ja arvioimassa perhekeskustoimintaa. (Lastensuojelun Keskusliitto 2020.)

Osallisuusviikko -toimintamalli on Perheet keskiöön -hankkeessa kehitetty työkalu perheiden parissa toimiville, johon sisältyy vanhemmille ja lapsille suunnattu kysely. Toimintamallin avulla edistetään vanhempien osallisuutta ja kuulemista lapsiperheille suunnatussa toiminnassa ja palveluissa sekä kehitetään perhekeskustoimintaa. Osallisuusviikon kyselyssä vanhemmilla on mahdollisuus antaa palautetta ja kertoa toiveitaan muun muassa palveluiden laadusta ja saatavuudesta sekä vaikuttaa niiden järjestämiseen tulevaisuudessa. (Rautelin & Veijalainen 2019, 60.)

Suomen perustuslain (731/2000, 14§) mukaan kansalaisilla on oikeus vaikuttaa itseään koskevaan päätöksentekoon ja osallistua yhteiskunnan toimintaan ja sen kehittämiseen. Kansalaisilla on myös kuntalaissa määritelty oikeus vaikuttaa ja osallistua itseään koskevaan päätöksentekoon omassa asuinkunnassaan ja yhteiskunnan eri palveluissa (Kuntalaki 410/2015, 22§). Vanhemmilta saatu tieto on perhepalveluita kehitettäessä erittäin tärkeää. Rautelin ja Veijalainen (2019, 63, 67) toteavat Osallisuusviikko -mallin tuovan vanhempien äänen kuuluville. Osallisuusviikko -mallia käytettäessä vanhemmilla on mahdollisuus vaikuttaa lapsiperheiden palveluiden ja perhekeskustoiminnan kehittämistyöhön. Kyselyssä vanhempia tiedotetaan vastaamisen merkityksestä ja siitä, että kyselyllä saatu

tieto ja palaute viedään eteenpäin perhekeskuksen työntekijöille, johtohenkilöille sekä muille toimijoille ja asiakkaille ja se vaikuttaa toiminnan kehittämiseen.

Ensimmäinen Osallisuusviikko -toimintamallin mukainen teemaviikko toteutettiin vuonna 2019. Vuoden 2020 kyselyssä vastausaikaa pidennettiin viikosta yhteen kuukauteen, sillä koronapandemia toi haasteita kyselyn toteuttamiseen. Vanhemmat vastasivat kyselyyn perhekeskuksissa, kohtaamispaikoissa, muissa lasten ja perheiden palveluissa sekä erilaisissa tapahtumissa. Lisäksi järjestöjen toiminnassa ja erilaisissa ryhmissä kerättiin vastauksia kyselyyn. Hankkeen toimijat kohtasivat perheitä myös kaupunkien keskustoissa ja paikoissa, joissa perheet liikkuvat. (Lastensuojelun keskusliitto 2020.)

Riihimäen seudulla tieto Osallisuusviikon kyselystä lähetettiin kolmeen kuntaan (Riihimäki, Loppi, Hausjärvi) ja siellä seuraaville toimijoille: varhaiskasvatus, perusopetus, äitiys- ja lastenneuvola, kouluterveydenhuolto, kuntoutus- ja terapiapalvelut, opiskeluhuolto, sosiaalipalvelut, lapsi- ja perheneuvola, lastensuojelu, perhetyö, aikuisten päihde- ja mielen-terveyspalvelut ja vammaispalvelut. Osallisuusviikon toteuttamisessa oli mukana Perheet keskiöön! -hankkeen työntekijöitä sekä yhteistyökumppaneita yhdeksästä maakunnasta eri puolilta Suomea. Vanhempien kyselyyn vastasi kokonaisuudessaan 446 vanhempaa, joista Kanta-Hämeen osuus oli 30 %. Riihimäen seudulla (Riihimäki ja Loppi) vastauksia saatiin 133 vanhemmalta. (Muuronen 2021a.)

Käytimme vastauksista tehtyä analyysia kehittämishankkeemme lähtökohtana ja esittelytilaisuuksiemme pohja-aineistona ja dokumenttina. Vastausten analysoinnista on vastannut Perheet keskiöön!- hankkeen hankepäällikkö.

2.2 Riihimäen seudun perhekeskus

Riihimäen seudun perhekeskukseen kuuluvat Riihimäen kaupungin lisäksi Lopen ja Hausjärven kunnat. Perhekeskus yhdistää kuntien tuottamia palveluita verkostomaiseksi kokonaisuudeksi, johon kuuluvat lapsille, nuorille ja perheille suunnatut palvelut sekä varhainen tuki. Päätehtävänä on edistää lapsen, nuoren ja koko perheen hyvinvointia ja voimavaroja lähipalveluperiaatteella, lähellä asiakkaiden arjen toimintaympäristöä. (Riihimäen seudun terveystieteiden kuntayhtymä 2020.)

Perhekeskustoiminnan kehittäminen on Riihimäen kaupungissa ajankohtaista. Riihimäen seudun kunnat (Hausjärvi, Loppi, Riihimäki) ovat virkamiesvalmisteluna laatineet vuoden vaihteessa valmistuneen lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelman vuosille 2021-2024. Hyvinvointisuunnitelma toimii alueen lasten, nuorten ja perheiden hyvinvointityön johtamisen, ohjaamisen ja kehittämisen välineenä. Toiminnan lähtökohtana on asukkaiden

hyvinvoinnin vahvistaminen ja lisääminen. Suunnitelmassa yhtenä päätavoitteena on verkostomaisen perhekeskustoiminnan vakiinnuttaminen. Tämän tavoitteen saavuttamiseksi on kirjattu seuraavia toimenpiteitä: 1. Työntekijöiden sitoutuminen koollekutsumiseen ja aktiiviseen osallistumiseen asiakkaan monialaiseen verkostotapaamiseen sekä henkilöstön kouluttaminen ja perehdyttäminen toimintatapaan. 2. Perhekeskuskoordinaattorilla on keskeinen rooli ja tehtävä perhekeskusverkostossa: koordinoi ja vahvistaa lähipalveluperiaatetta tuomalla yhteen perhekeskuksen eri toimijoita. 3. Perhekeskustoiminnan päätöksentekoprosessin ja johtamisjärjestelmän arvioiminen toimintakauden aikana. Päätöksenteon ja johtamisen rakenteen selkeyttäminen. 4. Systemaattinen tiedonkeruu, asiakaspaute, asiakasraadit, vertaiskehittäminen ja palvelumuotoilu säännöllisen seurannan, arvioinnin ja toiminnan mittaamisessa. (Riihimäen seudun lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma, 2021.)

3 KEHITTÄMISHANKKEEN TAVOITE JA TARKOITUS

Tämä opinnäytetyö on tutkimuksellinen kehittämishanke, jonka tavoitteena on tuottaa kehittämisajatuksia Riihimäen seudun perhekeskuksen käyttöön. Tutkimuksellisella kehittämistyöllä ratkaistaan käytännön ongelmia ja etsitään uusia ideoita. Sen tarkoituksena on viedä asioita eteenpäin ja etsiä toimivampia ratkaisuja olemassa olevien toimintatapojen tilalle. (Ojasalo ym. 2014, 19.) Lastensuojelun Keskusliiton koordinoimassa Perheet keskiöön! -hankkeessa toteutetun kyselyn tuloksista käy ilmi, että perhekeskustoiminta on monelle kyselyyn vastanneelle vanhemmalle tuntematonta. Riihimäen seudulla 82 % kyselyyn vastanneista kertoi, että ei tiennyt, mikä on perhekeskus. Kaikista kyselyyn vastanneista vajaa kolmannes oli kuullut perhekeskustoiminnasta. (Muuronen 2021.) Riihimäen seudulla on käytössä verkostopalaveri -toimintamalli sivistys-, sosiaali- ja terveystalveluiden toimintakäytäntönä lasten, nuorten ja perheiden palveluissa. Tieto on kuitenkin vielä hyvin hajanaista ja sen löytämiseksi on asiakkaan oltava itse aktiivinen. Toiminnan näkyväksi tekeminen onkin yksi tärkeistä tavoitteista kuntien hyvinvointityössä.

Perhekeskustoiminnan kehittäminen on ajankohtaista Suomessa myös kansallisella tasolla. Lapsiperhepalveluiden muutosohjelman (LAPE) yhtenä tavoitteena on ollut hajanaisen palveluverkon yhdistäminen perhekeskustoiminnan kautta. Myös istuva hallitus on ohjelmassaan linjannut tavoitteita perhekeskustoiminnan kehittämiseksi. (Terveysten ja hyvinvoinnin laitos 2021a.)

Kehittämishankkeemme tarkoituksena oli tuottaa tietoa asiakkaiden näkökulmasta niin työntekijöille kuin koko organisaation päättäjille ja siten edistää asiakaslähtöisyyden toteutumista. Tausta-aineistona toimi Perheet keskiöön! -hankkeessa toteutetun Osallisuuskyselyn tulokset, joista käytämme tässä opinnäytetyössä nimitystä osallisuusviikon vastaukset tai osallisuuskyselyn vastaukset. Esittelimme osallisuusviikon vastauksia Riihimäen seudulla useissa työryhmissä. Nostimme esille käsiteltäviä teemoja, joista käytiin keskustelua ja, joiden perusteella työstimme kehittämisajatuksia.

4 OSALLISUUS

4.1 Osallisuus asiakkuuden perustana

Osallisuus on monitahoinen käsite, joka voidaan ymmärtää monella eri tavalla ja jota käytetään eri yhteyksissä ja arkikielessä eri tavoin. Osallisuuden lukuisat lähikäsitteet ovat suomenkielisessä ja englanninkielisessä kirjallisuudessa samankaltaisia. Käsitteitä osallistuminen (participation) ja voimaantuminen (empowerment) käytetään eri yhteyksissä epäjohdonmukaisesti ja niillä voidaan viitata joko osallisuuteen, osallisuuden osatekijöihin tai osallisuuden seurauksiin tai edellytyksiin. (Vuorenmaa 2016, 19-20.) Isola ym. (2017, 3) määrittävät osallisuuteen kuuluvan liittymistä, olemista suhteissa, kuulumista johonkin, yhteisöllisyyttä, yhteensopivuutta sekä mukaan ottamista. Tämän lisäksi osallisuus on osallistumista, vaikuttamista ja demokratiaa. Osallisuuden avulla järjestetään ja johdetaan kaikkea edellä mainittua. Osallisuus määrittyy jokaisen henkilökohtaisena kokemuksena, jonka vuoksi osallisuuden rajojen määrittely tai sen mittaaminen on haasteellista. (Lee-mann & Hämäläinen 2016, 589).

Yksilön kannalta osallisuus toteutuu parhaimmillaan silloin, kun se on omaehtoista toimintaa, ja nousee omasta sitoutumisesta. Sitoutumisen mahdollistumiseksi tarvitaan riittävä elintaso, yhteisö, johon kuulua sekä mahdollisuuksia toteuttaa itseään. Yhteiskunnan, palveluiden ja yhteisöjen roolista käsin on mahdollistettava osallisuus ja sitä tukeva asenneilmapiiri. Osallistuminen voidaan tulkita vastavoimana syrjäytymiselle, sillä kokemukset ulkopuolelle jäämiseen yhdistyvät vahvasti heikkona koettuun hyvinvointiin. (Särkelä-Kukko 2014, 35-38.) Yhteiskunnan tasolla osallisuuden tunnistaminen laajasti ja rakenteiden luominen osallisuuden toteutumiselle niin yksilö- kuin yhteisötasolla on tärkeää, yksilön elämäntilanteiden ja voimavarojen vaihtelut huomioon ottaen. (Rouvinen 2014, 65).

Asiakkaan osallisuus on asiakaslähtöisyyttä ja asiakkaan huomioimista ja kuulemista palveluprosessin eri vaiheissa. Vaikka asiakkaan osallisuudella on lainsäädännöllinen perusta, käsite voidaan eri toimijoiden ja asiayhteyksien kohdalla ymmärtää monella eri tavalla. Laki, käytännöt ja vallan jakautuminen ovat kiinteästi ohjaamassa ja määrittämässä sitä, kuinka resurssit eri ihmisryhmien välillä jaetaan. (Koivisto ym. 2018, 8.) Kuntalain (410/2015, §22) mukaan kunnan asukkailla ja palveluiden käyttäjillä on oikeus osallistua ja vaikuttaa kunnan toimintaan. Kuntien tulee huolehtia monipuolisten vaikutusmahdollisuuksien luomisesta. Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet on määritelty lainsäädännössä. Lain mukaan asiakkaalla on muun muassa oikeus laadukkaaseen palveluun ja hyvään kohteluun sekä oikeus olla mukana suunnittelemassa ja toteuttamassa käyttämiään palveluita (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, §4.)

Kuntalaiset ovat arvioineet tehokkaimmiksi osallistumisen tavoiksi talkootyöhön, yhdistystoimintaan, päiväkodin ja koulun vanhempainiltaan osallistumisen sekä yhteydenotot kunnan viranhaltijaan. Vähiten tehokkaina pidetään yleisöosastokirjoituksia ja sosiaalisen median kautta osallistumista. Tulokset antavat viitteitä siltä, että vaikuttavimpina pidetään vuorovaikutusta sisältäviä osallistumistapoja. Tulosten mukaan ne, joilla on erilaisista osallistumistavoista omakohtaista käyttökokemusta, arvioivat vaikuttavuutta kunnan päätöksentekoon selvästi suuremmaksi kuin ne, joilla ei ole omakohtaista kokemusta. (Piipponen & Pekola-Sjöblom 2019, 15.) Tutkimukset osoittavat, että ensisijaisesti asiakkaiden kiinnostus osallistua palveluiden kehittämiseen liittyy haluun auttaa muita, kuten esimerkiksi samassa asemassa olevia ja olla mukana vaikuttamassa palveluiden kehittymiseen jatkossa paremmiksi (Sihvo ym. 2018, 15).

4.2 Asiakasosallisuus palveluita kehitettäessä

Asiakasosallisuus koostuu yksilön kokemuksesta omasta osallisuudestaan eli toimintakyvystä omassa elämässään sekä mahdollisuudestaan vaikuttaa. Mahdollisuus todelliseen osallisuuteen sisältää kuitenkin asiakkaan asiantuntemuksen ja kokemuksen hyödyntämisen jo palveluprosesseja ja käytäntöjä kehitettäessä. (Laitinen & Niskala 2013, 13.) Myös Leemann & Hämäläinen (2015, 1) määrittelevät asiakasosallisuuden tarkoittavan sitä, että asiakas osallistuu aktiivisesti palvelun suunnitteluun, järjestämiseen, tuottamiseen, kehittämiseen ja/tai arviointiin. Asiakaslähtöisiksi määritetyt käytänteet pitävät sisällään nopean palvelujen piiriin pääsemisen, emotionaalisen tuen ja tiedon antamisen, hyvin koordinoitua moniammatillisen yhteistyön, kokonaiskuvan hahmottamisen sekä asiakkaan lähipiiriin huomioimisen. (Raitakari ym. 2012, 53).

Stenvall & Virtanen (2012, 176-177) painottavat, että asiakaslähtöisyys ja asiakaskeskeys ovat olleet keskeisesti integroituina eri sosiaalialan ammattilaisten professionaalisuuteen jo useamman vuosikymmenen ajan. Asiakaslähtöisyyden kehittäminen ja palvelutuotannon uudistaminen edellyttävät kuitenkin uudenlaisen ymmärryksen muodostamista palveluihin liittyvästä asiantuntijuudesta. Hyvinvointialan ammattilaisten lisäksi huomio on siirrettävä asiakkaiden suuntaan. Ilmiössä on kyse siitä, että asiakkaat otetaan oikeasti mukaan palvelutuotannon kehittämiseen pelkkien puheiden sijaan. Tällöin tunnistetaan asiakkaan rooli sekä oman elämänsä asiantuntijana, että hänen voimavaransa palvelutapahtumassa ja palvelutuotannossa. Myös Karjalainen ja Raivio (2013, 14) peräänkuuluttavat aidon dialogin merkityksellisyyttä asiakkaan ja viranomaisen välillä sekä asiakkaan kokemustiedon hyödyntämistä suunnitelmia ja päätöksiä tehtäessä. Näin osallisuus hahmotuu sekä tunteen että kokemuksen kautta ja samalla myös toimintakykynä tai toimintamahdollisuuksina. Työntekijän ja asiakkaan välisessä onnistuneessa vuorovaikutuksessa

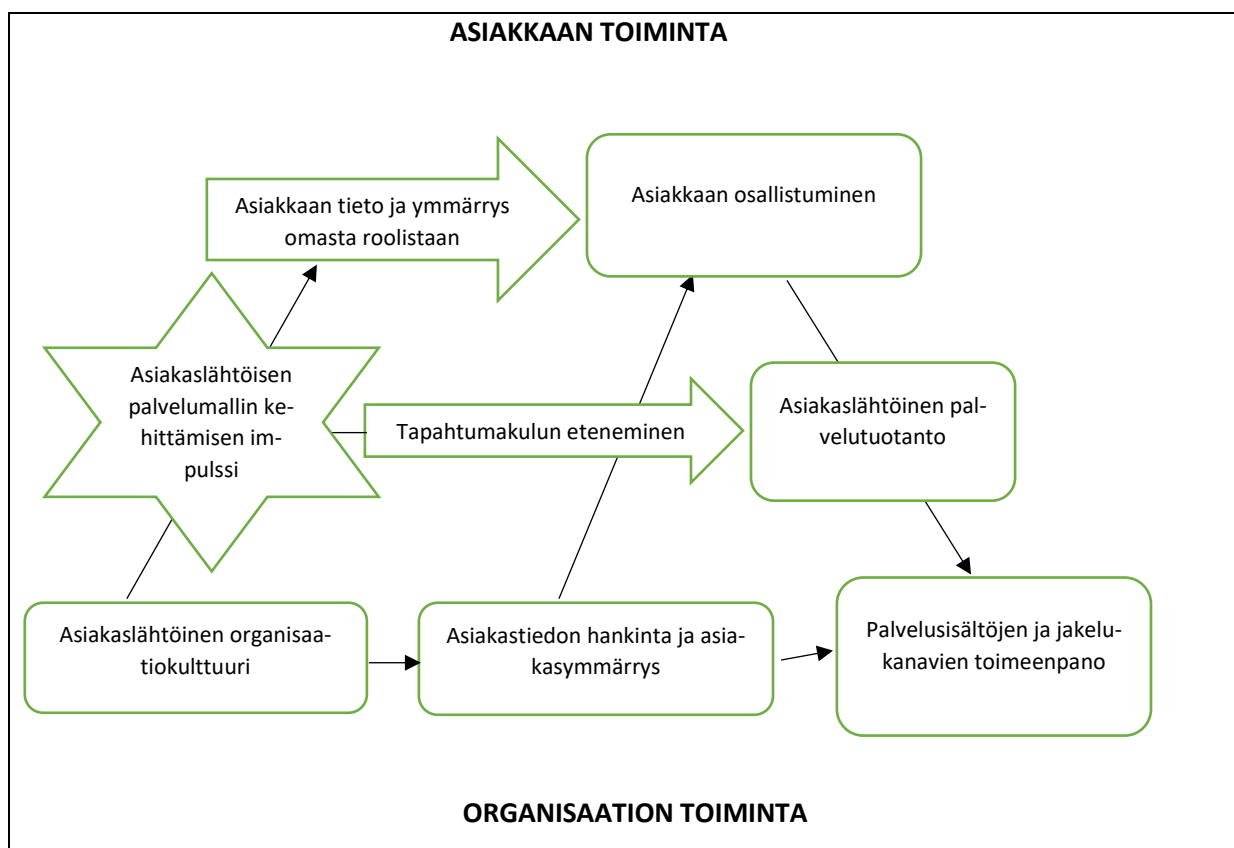
voidaan vahvistaa asiakkaan osallisuutta ja hyvän yhteistyön avulla mahdollistetaan tuloksia. Osallisuutta vahvistavassa toiminnassa asiakkaan oma harkinta painottuu hänelle välitetyn tiedon valikoinnissa ja asiakkaalla on vastuuta toiminnastaan. On myös tärkeätä, että työntekijä hyväksyy, että tilanteessa on useampia oikeita tapoja toimia ja asiakkaalla on myös mahdollisuus valita tai kieltäytyä tiedosta. (Sirviö, 2012, 136-137.) Asiakkaalle tarjottu mahdollisuus aktiivisempaan rooliin ei kuitenkaan tarkoita palveluntarjoajan panostuksen tai asiantuntemuksen merkityksen vähenemistä. Asiakslähtöinen kehittämistoiminta tulisi tapahtua lähellä palveluiden käytännön toteuttamista ja kunnallista päätöksentekoa muodostamatta asiakkaista erillisiä saarekkeitä, jotka toimivat erillään organisaation ydintoiminnasta. (Larjovuori ym. 2012a, 7.)

Asiakkaan osallistuminen omaan palvelutilanteeseensa on ensisijaisesti oikeus, mutta myös edellytys onnistuneelle palvelutilanteelle, mikäli asiakas itse on halukas osallistumaan. Osallistuessaan asiakas ainakin oletettavasti ottaa vastuullisemman roolin omasta tilanteestaan ja siten on jatkossakin pärjäävämpi omillaan. Näin ollen palvelutoiminta on sekä vaikuttavampaa että tuloksellisesti kannattavampaa. Asiakkaiden mahdollisuudet omien ongelmien ratkaisijana toki vaihtelevat ja tämän vuoksi samanlainen palvelumalli ei ole toimiva kaikkien asiakkaiden kohdalla. (Sihvo ym. 2018, 16.) Valkama (2012, 78) tuo esiin aktiivisen asiakkuuden sisältävän niin positiivia kuin negatiivisiakin ilmiöitä. Osallisuuden kokemus lisää pystyvyyden tunnetta ja sosiaalista pääomaa. Osallistuakseen ihmisellä on kuitenkin oltava toimintakykyä ja siten nykyisten osallistumisvaihtoehtojen rinnalle olisi luotava myös vaihtoehtoisia tapoja osallistua, jotta jokaisella olisi halutessaan mahdollisuus vaikuttaa.

Asiakkailla on hallussaan tietoa, joka poikkeaa ammattilaisilla olevasta tiedosta. Tätä tietoa voidaan hyödyntää palveluita kehitettäessä siten, että palveluista saadaan sekä paremmin asiakkaiden tarpeisiin vastaavia että kustannustehokkaampia. Myös kuntatasolla asiakkaiden osallisuusmahdollisuuksien hyödyntäminen ymmärretään ja tunnistetaan laajalti. Asiakkaiden osallisuuteen liittyy kuitenkin erilaisia erityispiirteitä sekä haasteita, ja sen vuoksi se ei ole vielä vakiintunut luonnolliseksi osaksi kuntien jokapäiväistä toimintaa. Asiakasosallisuus ja sen lisääminen korostuvat monissa julkisissa hankkeissa, mutta tosi-asialliset osallistumismahdollisuudet ovat riippuvaisia kunkin kunnan päättäjien halukkuudesta käydä vuoropuhelua asiakkaiden kanssa. (Larjovuori ym. 2012b, 312, 314.) Osallisuuteen vaikuttaa oleellisesti kunkin henkilökohtainen kokemus omasta ja muiden asemasta kussakin tilanteessa. Esimerkiksi johtajan saattaa olla vaikeata asettaa itsensä erilaiseen asemaan totuttuaan päättävään asemaansa suhteessa muihin, vaikka jossakin tilanteessa sen voitaisiinkin nähdä olevan tarkoituksenmukaista. Toisaalta on myös mahdollista, että päätöksenteko tarjotaan johtajalle tilanteessa, jossa toisten olisi mahdollista

käyttää sitä. Asiakas saattaa siis aikaisempiin kokemuksiin perustuen odottaa, että ammattilainen hallitsee kaiken tarvittavan tiedon, jonka avulla ratkaistaan hankalat tilanteet. Ammattilainen saattaa puolestaan kokea, että asiakkaita on vaikeata saada osallistumaan ja samalla he pitävät tiukasti kiinni omasta tietämisen ja osaamisen tilastaan tunnistamatta sitä. Tasavertaisten suhteiden synnyttäminen on näin ollen edellytys sille, että yhteiskehittäminen on mahdollista. (Raivio 2018, 30.)

Stenvall & Virtanen (2012, 154-155) esittävät asiakaslähtöisen kehittämisen asiakkuuden johtamisena. Sillä tarkoitetaan organisaation kykyä tunnistaa asiakkuutensa, asiakastarpeiden kokonaisuuden ymmärtämistä sekä palveluiden tuottamista niin, että palvelut ovat niitä käyttäville tarkoituksenmukaisia sekä laadukkaita. Asiakasymmärryksen vahvistamiseen ja asiakaslähtöisen palvelutuotannon toteuttamiseksi kuuluu prosessinomaisuus, joka koostuu useista eri vaiheista. Prosessi muodostuu vastavuoroisuudesta asiakkaan ja palveluorganisaation välillä. Molemmilla on omat vastuunsa, jotta asiakaslähtöinen palvelutuotanto on mahdollista saada toteumaan käytännössä. Tätä prosessin vastavuoroisuutta kuvataan seuraavassa kuviossa (kuvio 1).



Kuvio 1. Asiakaslähtöinen palveluiden kehittäminen (mukailtu Stenvall & Virtanen 2012)

Organisaation viestiminen omista asiakasperiaatteistaan edistää sekä asiakkaan omaa ymmärrystä palvelutarjoajan suhteutumisesta asiakkuuteen että henkilökunnan ymmärrystä toivotunlaisesta palvelukulttuurista. Asiakkaiden asenteiden muuttaminen organisaation kulttuuria kohtaan on olennainen osa organisaation palvelukulttuurin muuttamista. Laaja ja tehokas tiedottaminen asiakaslähtöisistä toimintamalleista edesauttaa sosiaali- ja terveyspalveluiden henkilöstöä yhdenmukaistamalla heidän kohtaamien asiakkaiden odotuksia ja toimintaa palvelutilanteissa. (Virtanen ym. 2011, 27.)

Alla olevassa kuvassa (Kuva 1) hahmotetaan asiakasosallisuuden kehittämistä organisaatiossa. Asiakkaan osallisuus ja osallistuminen omaan tai läheistensä palveluihin toimivat perustana asiakasosallisuuden kehittämiseksi. Organisaation tulee kerätä aktiivisesti palautetta palveluista sekä käydä niistä dialogia palveluiden käyttäjien kanssa. Palveluiden kehittämisessä on tehtävä yhteistyötä ammattilaisten ja asiakkaiden kanssa. Asiakasosallisuuden toteutuminen edellyttää asiakkaiden mukaan ottamista palvelujen tuottamiseen. Edellä mainittujen vaiheiden lisäksi organisaatiossa tulee olla laadittuna yhteinen toimintaohjelma ja strategia, jotka tuottavat toiminnalle yhteisen arvopohjan. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2020.)



Kuva 1. Asiakasosallisuuden talo (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2020)

Asiakkaan osallistuminen itseä koskevien asioiden hoitoon yhä aktiivisemmin, on eräänlainen oletus uudistuvassa palvelujärjestelmässä. Palveluntuottajan näkökulmasta voidaan ajatella, että asiakkaan aktiivisuuden kasvaessa myös palvelujen sopivuus todennäköisesti paranee ja asiakas saa juuri ne palvelut, joita tarvitsee. Asiakaslähtöisyydessä palvelun tarjoaja keskittyy asiakkaan tarpeisiin ja lähtökohtiin ja asettuu ikään kuin asiakkaan saappaisiin. Palveluilla on mahdollista vaikuttaa asiakkaan hyvinvointiin silloin, kun

asiakkaan kanssa käydään vuoropuhelua ja yritetään aidosti ymmärtää asiakkaan tarpeita ja arjen tilanteita. (Särkikangas 2020, 30-31.)

4.3 Osallisuus, asiakaslähtöisyys ja yhteiskehittäminen sosiaali- ja terveystalouden uudistuksessa

Koronakriisi on entisestään osoittanut nykyisen hajanaisen sosiaali- ja terveydenhuollon mallin toimimattomuuden. Koronakriisin myötä tarve erilaisille sosiaali- ja terveystalouksille on merkittävästi lisääntynyt ja samanaikaisesti vähentänyt käytettäviä resursseja. Kriisin myötä on ollut välttämätöntä palata pohtimaan, kuinka kaikille pystytään tarjoamaan perustuslaissa määritetyt oikeudet ja riittävät sosiaali- ja terveystaloudet. (Eronen ym. 2020, 7.) Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistuksessa kootaan sosiaali- ja terveystalouksien järjestäminen kuntaa suuremmille itsehallinnollisille alueille ja toiminnan painopistettä siirretään perustason palveluihin ja ennaltaehkäisevään toimintaan. Sosiaali- ja terveystalouksien uudistuksella tavoitellaan muun muassa hyvinvointi- ja terveyserojen kaventamista, yhdenvertaisten ja laadukkaiden sosiaali- ja terveystalouksien turvaamista kaikille suomalaisille sekä palveluiden saatavuuden ja saavutettavuuden parantamista. Tavoitteena on myös, että palvelut ovat yhteensovitettuja, hoitoketjut sujuvia ja ihmiset saavat tarpeenmukaiset ja vaikuttavat palvelut oikea-aikaisesti. Asiakkaiden osallisuuden ja käyttäjädemokratian vahvistaminen ovat tärkeitä tekijöitä sote-uudistuksessa. (Valtioneuvosto, 2020.)

Myös lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma LAPE jatkuu Marinin hallituksen aikana ainakin vuoteen 2022 saakka. LAPE-teesit ovat maakunnille ja yhteistyöalueille suunnattuja suosituksia. Niissä kuvataan kuntien ja sivistystoimen näkökulmia liittyen tulevan maakunnan kanssa tehtävään yhteistyöhön. Teesit ohjaavat maakuntia ja kuntia niiden pitkäjännitteisessä uudistamistyössä lasten, nuorten ja perheiden hyvinvoinnin eteen. Teesit on kohdennettu sosiaali- ja terveystalouksien palveluihin, mutta sivistystoimella on merkittävä rooli lasten, nuorten ja perheiden sote-palveluita suunniteltaessa, jotta kuntien vastuulla olevien palveluiden yhdyspinnat ovat mahdollisemman toimivat. Teesi numero kolme määrittää, että lapset, nuoret ja perheet ovat osallisina palvelujen suunnittelussa, kehittämisessä ja arvioinnissa. Maakunnan vastuulle jää osallisuuden toteutumisen varmistaminen. (Kaukonen ym. 2018, 1, 3.)

Pöyry-Lassila (2017, 25) nostaa esiin, että sote-uudistuksessa ihmisten, sote-palveluiden asiakkaiden mahdollisuus olla vaikuttamassa omien palveluidensa suunnittelussa ja kehittämisessä korostuu. Tausta-ajatuksena tälle on ihmisten mahdollisuus olla vaikuttamassa oman elämänsä kulkuun ja päätöksentekoon heitä koskevissa palveluissa. Erilaiset

osallistavat ja yhteistoiminnalliset lähestymistavat palveluita suunniteltaessa ovat yleistyneet viimeisimpien vuosikymmenien aikana. Osallistavissa ja yhteistoiminnallisissa menetelmissä painottuu se, että asiantuntijat, palveluiden suunnittelijat ja palveluiden käyttäjät ovat keskenään vuorovaikutuksessa.

Boyle ja Harris (2009, 11-12) esittelevät yhteiskehittämisen perusajatuksen olevan, että palveluiden käyttäjät ovat systeemin piilossa olevaa resurssia, jota yhdelläkään palveluntarjoajalla ei ole varaa olla käyttämättä. Heidän mukaansa käyttäjiltä, asiakkailta ja potilailta löytyy elintärkeää tietoa siitä, kuinka palveluista saadaan kehitettyä entistä tehokkaampia. Yhteiskehittämisen myötä asiakkaan rooli tasavertaisena kumppanina korostuu sen sijaan, että vain keskusteltaisiin asiakkaiden mahdollisuudesta osallistua tai, että heidät otettaisiin vain näennäisesti mukaan. Yhteiskehittämisen avulla asiakkaiden ja ammattilaisten välistä eroa kavennetaan. Tällöin mahdollistuu sekä ammatillisesti opitun tiedon, että asiakkaiden kokemuksellisen tiedon yhdistäminen, joka lisää palveluiden laatua. Ahonen (2017, 53) tuo esiin sen, että yhteiskehittämisen avulla ja osallisuutta kasvattamalla, voidaan ennaltaehkäistä syrjäytymistä ja vähentää eriarvoisuutta. Yhteiskehittämällä vastataan aidosti siihen, että eri osapuolten äänet saadaan kuuluviin jo palveluiden suunnitteluvaiheessa.

Asiakkaiden tuoman tiedon käyttäminen palveluiden kehittämiseen saattaa olla haastavaa sekä asiakkaalle itselleen, että työntekijöille sekä totutuille ja käytössä oleville työtavoille. Työntekijöiltä tämä vaatii uskoa asiakkaiden pystyvyyteen ja rohkeutta esittää asiakkaille uudenlaisia tapoja osallistua. Näin ollen yhteiskehittäminen täydentää, mutta samalla myös haastaa ajatusta ammattilaisesta korjaamassa asiakkaan ongelmia ja kehittää rakenteita erilaiselle ajatukselle toimijuudesta. Asiakkaat ja muut osalliset saavat onnistumisen kokemuksia kohtaamisista, jotka ovat sekä merkityksellisiä että menestyksellisiä. Tällaiset kohtaamiset vaativat toistua rakenteita, joiden avulla kaikkien toimijoiden osallistumista ja osallisuutta tuetaan. Tällaisia rakenteita ovat esimerkiksi säännölliset koontumiset ja eri toimijoiden väliset sidokset. Yhteiskehittäminen vaatii joustavasti toteutettua fasilitointia, epävarmuuden ja ei-tietämisentilan sietämistä sekä monitoimijaisuutta. Lisäksi onnistunut yhteiskehittäminen edellyttää luovuutta, aitoa innostusta kehittämiseen ja riittävästi aikaa vuorovaikutukseen niin verkoston sisällä kuin muidenkin toimijoiden kesken. (Raivio 2018, 26-28.)

Myös Pöyry-Lassila (2017, 25-26) korostaa asiakkaiden tietotaitoa jo palveluiden suunnitteluvaiheessa. Hänen mukaansa asiantuntijat eivät monissa tapauksissa kykene ymmärtämään asiakkaidensa elämäntilanteita riittävän tarkasti. Palveluiden käyttötilanteisiin sekä käyttöön liittyy myös erilaisia kontekstitekijöitä, joista asiakkailla on omakohtaisia

kokemuksia. Asiakkaan näkeminen aktiivisena toimijana passiivisen kohteen sijaan on olennainen piirre yhteiskehittämisessä. Sote-palveluissa erityisyyttä lisää se seikka, että asiakkaiden toiveisiin ei voida vastata kuin hyvin rajallisesti. Esimerkiksi lastensuojelun palveluita voidaan joutua panemaan käytäntöön ilman asiakkaan suostumusta, jolloin palveluun liittyy vallankäyttö sen järjestäjän puolelta. Siten sote-palveluiden yhteiskehittämiseen liittyykin monien eri näkökulmien huolellinen punnitseminen. Yhteiskehittämisen voidaan kuitenkin nähdä olevan kasvava suuntaus myös sote-palveluissa. Yhteistyö eri toimijoiden välillä voi olla haasteellista ja vaatia erityistä huomiota onnistuakseen. Palvelumuo-
toilun avulla käyttöön saadaan useita erilaisia menetelmiä ja lähestymistapoja, jotka voivat mahdollistaa palveluiden yhteiskehittämisen.

5 PALVELUIDEN INTEGROINTI

5.1 Integraatio sosiaali- ja terveyspalveluissa

Asiakkaan näkökulmasta sosiaali- ja terveyspalvelut näyttäytyvät usein hajanaisina kokonaisuuksina. Palveluiden selkiyttäminen edellyttää niiden yhteensovittamista eli integrointia. Useat palvelut, kuten monet lasten, nuorten ja perheiden palvelut, sijoittuvat sosiaali- ja terveysalalla useamman eri hallinnonalan yhteyteen ja palveluja tuotetaan perustason lisäksi erikoistasolla. Palveluiden yhteensovittaminen edellyttää yhteistyötä kunnan, valtion ja muiden toimijoiden välillä. Yhteistyön lisäksi on tarpeen tarkastella, miten eri palveluntuottajien välistä vuorovaikutusta ja tiedon jakamista voisi tehostaa. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2021b.)

Sosiaali- ja terveyspalveluiden integraatio tai integrointi on viime vuosina ollut keskeinen puheenaihe julkisessa ja poliittisessa keskustelussa niin Suomessa kuin kansainvälisestikin. Käsitteenä integraatio ei kuitenkaan ole aivan uusi, sillä eheyttämistä, yhdistämistä ja yhteensovittamista sekä näiden vastakkaisia käsitteitä eriytymistä, erikoistumista ja työnjakoa on esiintynyt organisaatioiden johtamisen yhteydessä jo 1900-luvun alusta lähtien. (Hujala & Taskinen 2020, 1.)

Integraatio/integrointi voi kuvata hyvin monenlaisia asioita ja sitä tapahtuu useilla eri tasoilla. Joronen ym. (2018, 7-8) määrittelevät integraatiota selittävien termien, kuten *interagency-agency, joint, partnership, multi-professional ja multidisciplinary working*, kuvaavan enemmän toimintatapaa, kuin itse integraation toteutumista. Integraatio tulee ymmärrettäväksi, kun sen sitoo kontekstiin, eli tarkastellaan muun muassa, mitä integroidaan (esimerkiksi rahoitus, tiedon saaminen) ja, minkä laajuudesta toiminnasta on kyse (esimerkiksi koskeeko integraatio yhtä asiakasta tai esimerkiksi koko perhettä). Palveluiden integraatio/integrointi ei tapahdu hetkessä, vaan se on hitaasti etenevä prosessi, joka vaatii aikaa, uudenlaista johtajuutta, vuoropuhelua asiakkaiden ja palveluntuottajien välillä sekä koko järjestelmän läpäisevän toimintakulttuurin muutosta (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2021b.)

Sosiaali- ja terveydenhuollossa integroinnilla pyritään vaikuttamaan palveluiden rakenteiden selkiyttämiseen ja eheyttämiseen mahdollisimman laajasti. Taulukossa 1 on jäsenely integraation käsitettä ja sen eri tasoja. *Järjestelmätasolla* integraatiota ohjataan lainsäädännöllä ja poliittisilla päätöksillä, jotka vaikuttavat koko yhteiskunnan rakenteiden yhdistämiseen. Koko yhteiskunnan tasolla (makrotaso) integraatio tarkoittaa sosiaali- ja terveysalan palvelujärjestelmän yhdistämistä. Tätä tavoiteltiin esimerkiksi Juha Sipilän hallituksen Sote-uudistuksessa, jonka tarkoituksena on luoda uusi pohja kaikille sosiaali- ja

terveyspalveluille. *Organisaatiotason* integraatiossa on kyse eri organisaatioiden ja/tai yhden organisaation sisäisten yksiköiden välisestä yhteistyöstä. Organisaatiotason (mesotaso) integraatiosta puhutaan silloin, kun kunnassa alun perin erillisinä toimivat sosiaali- ja terveysalan palvelut yhdistetään hallinnollisesti yhdeksi kokonaisuudeksi.

Ammattilaistason integraatiolla pyritään yhtenäisiin palveluketjuihin eri ammattiryhmien ja ammattilaisten yhteistyötä lisäämällä sekä osaamista ja vastuita jakamalla. Moniammatilliset tiimit ja palveluiden yhteensovittaminen ja koordinointi ovat esimerkkejä ammattilaistason (mikrotaso) integroinnista. *Asiakastason* integraatio tarkoittaa eri ammattilaisten välisen yhteistyön lisäksi asiakkaan ja ammattilaisen välistä yhteistyötä. Tässä keskeistä on palvelujärjestelmän toimivuus asiakkaan näkökulmasta. (Hujala & Taskinen 2020, 48-52.) Palvelukokonaisuuden yhtenäistäminen, eli palveluintegraatio on asiakaslähtöinen toimintamalli, jossa palveluiden käyttäjät otetaan mukaan palveluiden suunnitteluun, toimeenpantoon ja tuloksellisuuden arviointiin (Virtanen ym. 2017, 6).

Lisäksi integraatiota voidaan tarkastella siitä näkökulmasta, miten yhteneväisiä ovat toimintaa ohjaavat säännöt ja normit. Organisaatiossa voi olla nähtävissä ammattikuntien erilaisia toimintamalleja tai toimintakulttuureita, jotka vaikuttavat integraation onnistumiseen. Funktionaalinen integraatio pyrkii yhdenmukaistamaan erilaisia asiakastietojärjestelmiä, sillä tiedon hajaantuminen hidastaa palveluprosessia ja päätöksentekoa. Sosiaali- ja terveyspalveluissa on siirrytty paperisten asiakastietojen keräämisestä sähköisten järjestelmien käyttöön. Tietojärjestelmien integraatiossa haasteena on useiden eri järjestelmien huono yhteentoimivuus sekä tietosuojalainsäädäntö, joka on hidastanut palvelujärjestelmien yhdistämistä. Yksilön oikeuksia on turvattu salassapitosäädöksillä, jotka puolestaan vaikuttavat tietojen siirtämiseen järjestelmien välillä. Ratkaisuksi tietojärjestelmien yhdistämiseksi on suunniteltu yhtenäistä, alueellista tietojärjestelmää. (Virtanen ym. 2017, 8-9.)

Normatiivinen integraatio <ul style="list-style-type: none"> - Suosituksen mukaisen viitekehyksen luominen. Esimerkiksi arvot, tavoitteet, kulttuuri. 	Järjestelmätason integraatio <ul style="list-style-type: none"> - Koko järjestelmää koskeva yhdentyminen. Esim. poliittiseen päätöksentekoon ja lainsäädäntöön perustuva laaja yhteiskuntatason rakenteiden yhdistäminen. - Horisontaalinen (samalla tasolla olevat palvelut) - Vertikaalinen (hierarkkinen järjestys) 	Funktionaalinen integraatio <ul style="list-style-type: none"> - Keskeisten tukitoimintojen, kuten asiakastietojärjestelmien, rahoituksen ja johdon järjestäminen.
	Organisaatiotason integraatio <ul style="list-style-type: none"> - Organisaatioiden väliset ja/tai tietyn organisaation eri yksiköiden väliset yhteistyösuhteet. 	
	Ammattilaistason integraatio <ul style="list-style-type: none"> - Eri ammattiryhmien ja ammattilaisten välinen yhteistyö. 	
	Asiakastason integraatio <ul style="list-style-type: none"> - Yhteistyö asiakasprosessin tasolla: asiakaslähtöinen, asiakkaiden hoitoon ja palveluun liittyvä eri ammattilaisten välinen yhteistyö sekä asiakkaan ja ammattilaisen välinen yhteistyö. 	

Taulukko 1. Integraation tasoja (Hujala & Lammintakanen 2018)

5.2 Lapsi- ja perhepalveluiden integraatio

Lapsi- ja perhepalveluiden kehittämisen lähtökohtana tulee olla lasten oikeudet, perheiden monimuotoisuus, lapsi- ja perhelähtöisyys sekä lasten, nuorten ja vanhempien voimavarojen vahvistaminen. Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelman (LAPE) yksi

keskeisimmistä tavoitteista on lapsille ja perheille suunnattujen palveluiden kohdistaminen ennaltaehkäiseviin ja varhaista tukea tarjoaviin palveluihin. Tämän tavoitteen saavuttaminen vaatii palveluiden yhteensovittamista ja yhteistoimintaa palveluita järjestävien ja tuottavien tahojen välillä. Asiakasnäkökulmasta palveluiden integrointi toteutuu, kun kansalaisille tuotetaan yksilön/perheen tarpeista lähteviä, tarkoituksenmukaisia palveluja (Joronen ym. 2018, 12.)

Sosiaali- ja terveysterveyspalveluiden järjestämisvastuu on kunnilla, mutta palveluita tuottavat niin julkinen kuin yksityinen sektori, järjestöt ja seurakunnat. Sosiaalihuoltolain mukaisia sosiaalipalveluita ovat esimerkiksi sosiaaliohjaus, perhetyö, kotipalvelu, päihde- ja mielen-terveystyö ja kasvatusta- ja perheneuvonta. Kunnat voivat tuottaa perusterveydenhuollon palvelut yksin tai muodostaa muiden kuntien kanssa kuntayhtymän. Perusterveydenhuolto tarkoittaa väestön terveydentilan seuranta ja palveluita, joita kunnat järjestävät terveyskeskuksissa. Erikoissairaanhoidon, jonka järjestämisvastuu on sairaanhoitopiirillä, pitää sisällään erityisaloiden tutkimusta ja hoitoa. (Virtanen ym. 2017, 5-6.)

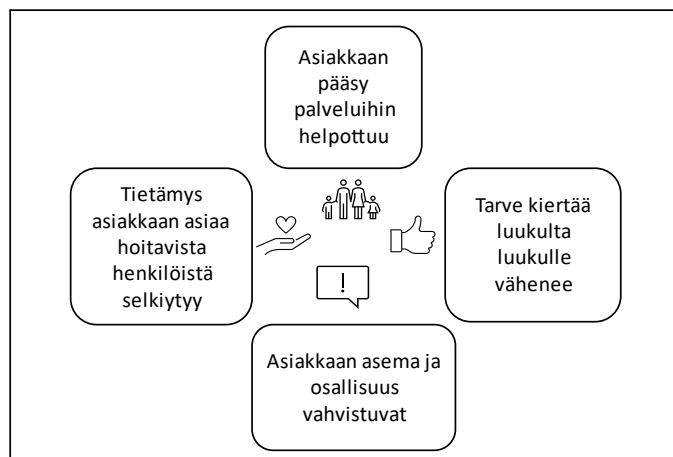
Lasten, nuorten ja perheiden sosiaali- ja terveysterveyspalveluiden muodostaminen yhdeksi kokonaisuudeksi on monimutkaista, sillä lapsi- ja perhepalveluissa toimii monenlaisia ammattilaisia, jotka tarkastelevat asioita omasta kontekstistaan ja tavoitelähtökohdistaan. Palveluiden pirstaleisuus ja jakautuminen eri toimijoiden kesken hidastavat palveluprosessia ja vaikeuttavat avun oikea-aikaista saamista. Jotta lapset ja perheet tulevat autetuiksi, on palveluiden toteuduttava integroidusti ja monialaisesti. Integraatio helpottaa lasten ja perheiden tilanteen kokonaisvaltaista tunnistamista ja monialainen yhteistyö lisää perheiden osallisuutta ja vaikutusmahdollisuuksia palveluiden käyttäjinä. Asiakaslähtöinen palvelukulttuuri on integraation kehittymisen edellytys. Integraatiota ja monialaista yhteistyötä perustellaan myös keinona vahvistaa asiakastyytyvää osallisuutta sekä asiakkaan osallisuutta ja asemaa asiakasprosessissa. (Raitakari ym. 2019, 15.) Palveluiden käyttäjät tulee ottaa mukaan palveluiden uudistamiseen ja palveluorganisaation toiminnan kehittämisen keskiössä tulee olla asiakas- ja potilastarpeiden ymmärtäminen. Siirtymä asiakas-keskeisestä ajattelusta kohti asiakaslähtöistä toimintatapaa vauhdittaisi palveluintegraatiota sosiaali- ja terveysterveyspalveluissa. Tällä tarkoitetaan käytännössä sitä, että ”pelkästä” palveluiden käyttäjien palvelutarpeiden moniammatillisesta määrittelystä siirrytään kohti sellaista toimintamallia, joka ottaa palveluiden käyttäjät tasavertaisina toimijoina huomioon palveluiden suunnittelu- ja toteutusprosessissa (Virtanen ym. 2017, 40.)

Virtanen ym. (2017, 45) toteavat, että olennaista palvelutoiminnassa on asiakkaan näkökulmasta palvelutarpeen tyydyttyminen. Työntekijä palveluorganisaation edustajana pyrkii palvelemaan asiakasta siten, että asiakkaan palvelutarpeet tulevat kohdatuiksi ja

työntekijä voi kokea auttavansa asiakasta. Organisaation taloudellinen menestyminen pitkällä aikavälillä edellyttää sekä asiakkaan, että työntekijän tyytyväisyyden huomioimista.

Suomen lainsäädännössä ei toistaiseksi vielä ole yksittäistä lasten ja nuorten palveluiden integroimista määrittävää lakia. Toisaalta pelkkä lain noudattaminen ei vielä aikaansaa palvelujen integraatiota, vaan esimerkiksi sote-uudistuksen mukanaan tuomat hallinnolliset muutokset edellyttävät järjestäjän, tuottajien ja asiakkaiden/asukkaiden vuoropuhelua, ja yhteiskehittämistä (Koivisto 2018). Sosiaali- ja terveyspalveluiden lainsäädännön valmistelutyöstä ja kehittämisen suuntaviivoista vastaa sosiaali- ja terveysministeriö. Erilaiset politiikkaohjelmat velvoittavat eri sektoreiden yhteistoimintaan, esimerkiksi kuntien strategisen suunnittelun osana toimivien ja palveluita ohjaavien lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelmien kautta. Lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelmiin sisältyy opiskeluhuollon, neuvolatoiminnan, koulu- ja opiskeluterveydenhuollon sekä suun terveydenhuollon toimitaohjelma. Suunnitelma laaditaan yhdessä sosiaali- ja terveydenhuollon, opetuksen ja varhaiskasvatuksen sekä tarvittaessa muiden kunnan toimialojen ja järjestöjen toimijoiden kanssa. (Joronen ym. 2018, 46.)

Palveluja integroimalla voidaan vastata asiakkaiden palveluntarpeisiin tehokkaammin. Onnistuessaan integraatiolla on paljon hyviä vaikutuksia asiakkaan, ammattilaisen ja koko palvelujärjestelmän näkökulmasta. Seuraavassa kuviossa (kuvio 2) esitellään integroivan työtavan myötä saavutettavia hyötyjä ja positiivisia vaikutuksia asiakkaan näkökulmasta tarkasteltuna. Palveluja integroimalla ja monialaista yhteistyötä lisäämällä asiakkaan pääsy palveluihin ja tietämys tarjolla olevista eri vaihtoehdoista paranee. Monialaisella yhteistyöllä tavoitellaan asiakaslähtöisyyden- ja osallisuuden vahvistamista sekä pyritään siihen, että asiakas on mukana tekemässä itseään koskevia päätöksiä. Palveluiden koordinointi ja ammattilaisten keskinäinen tiedonjakaminen sekä yhteisvastuullisuus ja palvelujen yhteensovittaminen vähentävät asiakkaan tarvetta kiertää yhdeltä luukulta toiselle luukulle. (Raitakari ym. 2019, 21-22.)



Kuvio 2. Asiakkaaseen kohdistuvat hyödyt palveluiden integroinnissa (mukailtu Raitakari ym. 2019)

5.3 Perhekeskustoiminta

Perhekeskukset ovat yksi tapa yhdistää hajallaan olevaa palveluverkkoa. Perhekeskuk-
sissa sovitetaan yhteen eri toimijoiden tuottamia palveluita ja toimitaan monialaisessa yh-
teistyössä. Integroivalla työtavalla pyritään myös palveluiden laadun ja asiakastyytyväisyy-
den lisäämiseen. Palveluiden jäsentäminen ja ammattilaisten yhteistyö eivät itsessään
kuitenkaan synnytä integroivaa työtapaa, vaan tarvitaan suhdeasiantuntijuutta- ja toimi-
juutta, toimivia rakenteita ja osaamista, jonka löytyminen vie aikaa ja vaatii henkilöstöltä
kouluttautumista ja vuorovaikutusosaamista. (Raitakari ym. 2019, 7-17.)

Perhekeskukset ovat pohjoismainen innovaatio. Ruotsi on perhekeskustoiminnan edellä-
kävijä. Siellä perhekeskukset alkoivat lisääntyä 1990-luvun lopussa. Suomessa perhekes-
kuksia alettiin kehittää kansallisesti 2000-luvulla muun muassa PERHE-hankkeen ja
KASTE-mallin vauhdittamina. Kehittämistyössä keskiössä olivat perheen ja parisuhteen
tukeminen sekä lapsiperheiden osallisuuden lisääminen peruspalveluissa. Perhekeskus-
toiminnalla haettiin myös eri toimijoiden yhteistyön vahvistamista ja kehittämistä. Toimin-
nan taustalla on ajatus, että vanhempien voimavaroilla ja niiden tukemisella on suora yh-
teys lasten hyvinvointiin. Näin ollen lasten hyvinvointia voidaan edistää vaikuttamalla van-
hempien voimavaroihin ja vanhemmuuden vahvistamiseen. Kunnissa keskusten nimet
voivat vaihdella, mutta perhekeskustoimintaa ohjaavat samat toimintaperiaatteet, jotka
ovat:

- a) Tukea ja vahvistaa vanhempia huolenpito- ja kasvatustehtävässä
- b) Vahvistaa lasten ja vanhempien sosiaalisia verkostoja ja toimia vanhempia osallistavana kohtaamispaikkana alueen lapsille, perheille ja asukkaille
- c) Tunnistaa varhaisessa vaiheessa fyysisiä, psyykkisiä ja sosiaalisia riskitekijöitä sekä tarjota lapsille ja perheille matalan kynnyksen tukea ja palveluja
- d) Kehittää monialaista, hallinnonalat ylittävää yhteistyötä palveluiden kesken sekä rakentaa kumppanuusyhteistyötä kolmannen sektorin kanssa
- e) toimia tieto- ja osaamiskeskuksena sekä välittää tutkittuun tietoon ja näyttöön perustuvaa, arvioitua tietoa. (Kekkonen ym. 2012, 10.)

Pelkosen ym. laatimasta perhekeskusselvityksestä (2020, 11, 15) käy ilmi, että perhekeskukset voivat olla yhden tai useamman kunnan muodostamia keskuksia, jotka tarjoavat palveluja toimipisteissä, sähköisesti ja koteihin vietyinä palveluina. Perhekeskusten kuvailaan olevan nykyaikainen toimintamalli, joka yhdistää eri alojen toimijoiden osaamisen yhteistyössä kolmannen sektorin kanssa, hallinnonalat ylittäen. Perhekeskustoiminta uudistaa palvelurakennetta. Painopiste on ennaltaehkäisevässä toiminnassa, johon pyritään juuri palveluiden monialaisuuden ja yhteistyön lisäämisen kautta. Perhekeskukset toimivat matalan kynnyksen kohtaamispaikkoina ja tarjoavat perheille peruspalveluita, joissa toimivien ammattilaisten yhteisenä tavoitteena on tukea lasten kasvua ja kehitystä sekä perheiden arkea.

Lapsiperheiden palveluiden saavutettavuus toteutuu hyvin silloin, kun palvelut sijaitsevat lähellä, niihin on helppo tulla ja palvelut ovat fyysisesti ja henkisesti esteettömiä. Kun palvelut ovat avoimia kaikille ja ne ovat maksuttomia, on niihin helppo tulla mukaan. Myös perheille sopivien aukioloaikojen mukaan toimiminen edistää palveluiden saavutettavuutta. Työntekijöiden sijoittuminen sinne, missä perheet ovat sekä palveluiden jalkautuminen lisäävät yhteistyön mahdollisuuksia ja asiakkaan kokemusta siitä, että palvelut ovat helposti saatavilla. (Kekkonen & Huittinen 2018, 6.) Hyvinvoinnin eriarvoistumisesta on viime vuosina keskusteltu Suomessa laajasti. Vaikka hyvinvointi on yleisesti lisääntynyt ja tutkimusten mukaan lapset voivat Suomessa paremmin, ovat erot hyvinvoivien ja syrjäytymisvaarassa olevien välillä syventyneet entisestään. Palveluiden vaikuttavuutta heikentää niiden hajanaisuus ja perheiden ongelmien kasautuminen. Oleellista olisi saada tarvittava tuki ja apu oikea-aikaisesti ajoissa. Eri toimijoiden välisen tiedonkulun sujuminen on myös palvelun saatavuuden kannalta tärkeää. Palvelut ovat edelleen hajautuneet usealle eri sektorille ja toimipisteisiin ja asiakkaiden tiedot ovat lukuisissa eri asiakirjoissa ja tietojärjestelmissä. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2015, 8-9.)

Perhekeskustoimintaa on kehitetty koko maassa yhteisten, kansallisten linjausten ja kriteerien mukaisesti perhekeskustoimintamallia hyödyntäen. Toimintamalli on kansallisista linjauksista koottu perhekeskusten kehittämistä edistävä malli, jolla pyritään keskusten yhtenäistämiseen, palveluiden koordinoitumpaan tuottamiseen sekä ennen kaikkea asiakkaiden hyvinvoinnin ja osallisuuden lisäämiseen. Tavoitteena on yhtenä kokonaisuutena johdettu lasten, nuorten ja perheiden hyvinvoinnin -ja avuntarpeisiin vastaava palveluverkosto, jossa apu ja tuki on saavutettavissa helposti ja matalalla kynnyksellä. Kehittämistyön perustana on tieto muun muassa siitä, että palvelut ovat hajanaiset ja lapset sekä perheet tarvitsevat tukea avun löytämisessä ja saamisessa. (Pelkonen ym. 2020, 12.)

Perhekeskustoiminnan kehittäminen jatkuu 2020-2022 osana Marinin hallituksen Tulevaisuuden sosiaali- ja terveysterveystoimintasuunnitelmaa, jonka mukaiset tavoitteet sosiaali- ja terveyspalveluiden yhdenvertaisesta saatavuudesta sekä ennaltaehkäisevän työn merkityksestä ovat yhteneviä myös perhekeskustoiminnan kehittämistyön kanssa. Perhekeskustoimintaa kehitetään, jotta ennalta ehkäisevät ja varhaista apua tarjoavat palvelut vahvistuisivat ja eriarvoisuus vähentyisi. Perhekeskustoiminnan kehittäminen hillitsee myös kustannusten kertymistä, sillä voimavarojen suuntaaminen ehkäiseviin palveluihin vähentää erityis- ja vaativan tason palveluiden tarvetta. Marinin hallituksen sosiaali- ja terveysterveystoimintasuunnitelmassa pyritään huolehtimaan perhekeskustoiminnan perusasioiden sujuvuudesta. Johtaminen, koordinaatio, varhaisen tuen ja hoidon malli, ammattilaisten ja johdon osaaminen, palveluiden yhteensovittaminen ja monialainen toiminta ovat perhekeskustoiminnan ydinasioita. Myös sähköisen perhekeskuksen organisoiminen on osa Tulevaisuuden sosiaali- ja terveysterveystoimintasuunnitelmaa. (Pelkonen ym. 2020, 4.)

5.4 Sähköinen perhekeskus

Sähköisten palveluiden kehittäminen on oleellinen osa perhekeskustoimintamallia. Sähköiset perhekeskuspalvelut kokoavat yhteen lapsiperheiden palveluja. Ne täydentävät fyysisten perhekeskuspalveluiden kokonaisuutta tarjoamalla perheille mahdollisuuden etsiä tietoa ja ottaa yhteyttä asiantuntijoihin ympäri vuorokauden. Selvitysten mukaan asiakkaat kaipaavat sähköisiä palveluja, joiden kautta voi varata ajan tai saada tukea esimerkiksi chat-palvelun kautta. Sähköiset palvelut tavoittavat paremmin esimerkiksi syrjäseutujen asukkaita, joille fyysiset palvelut sijaitsevat etäällä. (Sosiaali- ja terveysterveystoimintasuunnitelma 2018, 11.)

Sosiaali- ja terveysterveystoimintasuunnitelman vuonna 2018 tehdystä sähköisen perhekeskuksen toiminnan selvityksestä käy ilmi, että perheet toivovat sähköisiä ennaltaehkäiseviä palveluja sekä matalan kynnyksen keskusteluasemaa, joka voisi tavoittaa lapsia ja nuoria ilman jonoaikoja. Sähköisen perhekeskuksen toivotaan kokoavan kootusti yhteen eri

palveluiden tuottajien informaation. Tietoa on etsittävä kunnan, maakunnan ja järjestöjen sivuilta, eli saatavilla oleva tieto on usein hajallaan. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2018, 14.) Myös Osallisuusviikon kyselyn tuloksista on nähtävissä, että perheet kokevat tiedon löytymisen olevan hankalaa, sillä eri toimijat tiedottavat myös hyvin erilaisia alustoja käyttäen. Sähköinen perhekeskus voi koordinoitusti toimia tiedonjakamisen kanavana ja tiedon yhdistäjänä.

Sosiaali- ja terveysministeriön sekä Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen laatimassa linjauksessa on määritelty perhekeskustoiminnan tehtävät, joita käytiin läpi edellisessä kappaleessa. Myös sähköisen perhekeskuksen toiminnalle on asetettu linjaukset, jotka ovat:

- a) Perhekeskus tarjoaa varhaista tukea, hoitoa ja kuntoutusta
→ sähköisten palveluiden tulee nopeuttaa hoitoon ja palveluiden piiriin pääsyä
- b) Perhekeskus auttaa sovinnolliseen eroon ja vanhemmuuden jatkumiseen → otetaan käyttöön sähköiset palvelut ja tiedotetaan niistä esimerkiksi Apua.eroon.fi -sivuston kautta.
- c) Perhekeskus ehkäisee lähisuhdeväkivaltaa → madalletaan perheiden kynnystä hakea apua kaikkina vuorokauden aikoina ja hyödynnetään sähköisiä palveluita kuten esimerkiksi itsetäytettäviä lomakkeita ja suoraa ajanvarausta.
- d) Perheiden monikulttuurisuuden ja moninaisuuden ymmärtäminen ja huomioiminen
→ Digitaalinen ja monikielinen saavutettavuus helpottaa maahanmuuttajaperheitä saamaan tarvitsemansa avun helposti ja matalalla kynnyksellä.
- e) Perhekeskuksessa tuetaan vanhemmuudessa ja parisuhteessa → varmistetaan laadukkaat digitaaliset palvelut ja niiden saatavuus tarvittaessa 24/7.
- f) Lasten ja perheiden terveyden ja hyvinvoinnin edistämien ja seuranta → sähköisten esitietolomakkeiden tulosten hyödyntäminen. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2018, 14.)

Sosiaali- ja terveysministeriön tekemästä katsauksesta käy ilmi, että sähköisten perhekeskusten tarjoamat lapsiperhepalvelut vaihtelevat eri kuntien välillä paljon. Joissain kunnissa on mahdollista esimerkiksi esi-täyttää lomakkeet ennen vastaanotolle menoa, kun taas toisissa kunnissa ei ole kehitelty vielä mitään sähköisen perhekeskuksen palveluita. Tulevaisuudessa tavoitteena on valtakunnallisesti muodostaa sellainen sähköinen perhekeskus, josta löytyy kootusti ja kohdennetusti lasten ja perheiden palvelut mihin vuorokauden aikaan tahansa. Yhteistyö eri järjestöjen kanssa on oleellista, että tieto välittyy yhteistä sähköistä alustaa käyttäen. Sähköinen perhekeskus ei korvaa fyysistä

perhekeskustoimintaa, mutta se voi täydentää sitä ja tuoda palvelut helpommin saavutettaviksi kaikille. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2018,19.)

6 TUTKIMUKSELLINEN KEHITTÄMISHANKE

6.1 Laadullinen toimintatutkimus

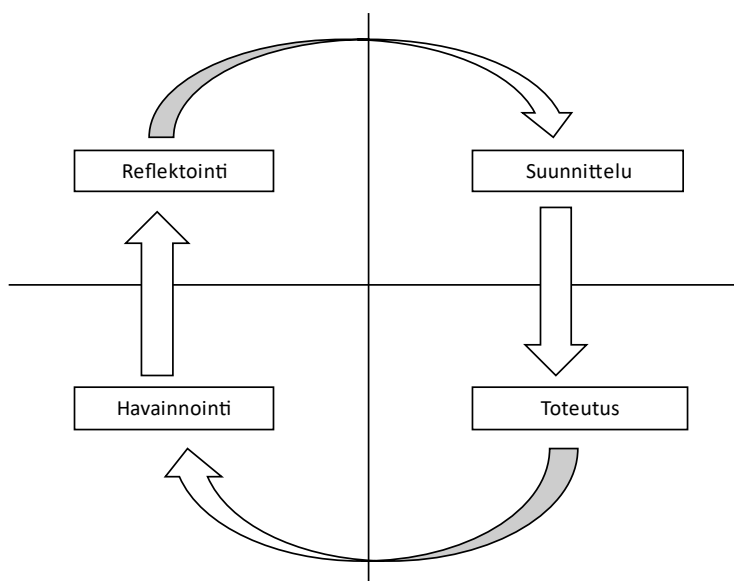
Tutkimuksellinen kehittämishanke pyrkii tuottamaan tietoa aidoissa ympäristöissä hyödyn-
täen tutkimuksellisia asetelmia ja menetelmiä, jolloin kehittämistoiminnan tutkimuksellinen
luonne korostuu. Kehittämisprosessin aikana tuotetun tiedon tehtävä on olla tukemassa
kehittämistä, joten se on luonteeltaan käytännöllistä. (Toikko & Rantanen 2009, 16, 113.)
Kehittämistutkimus ei ole oma erillinen tutkimusmenetelmänsä, vaan se koostuu joukosta
erilaisia tutkimusmenetelmiä, jotka valitaan tutkimusongelman, tilanteen ja kehittämisenä
olevan kohteen pohjalta. Kehittämistutkimuksella kehitetään jotakin valittua osa-aluetta
käyttäen tutkimuksellista otetta ja siihen tulee sisältyä tutkimusosio, joka erottaa sen ylei-
sestä kehittämistyöstä. (Kananen 2015, 33, 40.) Myös tutkimuksellisessa kehittämisessä
on tärkeitä saada tuotettua tekstiä ja uutta tietoa, vaikka tavoitteen asettelussa kehittä-
mistehtävän saavuttaminen onkin pääosassa. (Ojasalo ym. 2014, 19).

Laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus perustuu sanoihin siinä missä määrälliseen tutki-
mukseen tarvitaan lukuja. Kvalitatiivisella tutkimuksella halutaan kuvata ilmiöitä, ymmärtää
sekä saada aikaan mielekkäitä tulkintoja. Laadullisen tutkimuksen avulla pyritään ymmär-
tämään ilmiötä syvällisemmin, eikä sen tekemiseen ole ennalta tarkkaan raamitettua viite-
kehystä tai ohjeistusta. Tutkimusprosessi on joustava ja sen aikana voidaan palata takai-
sin prosessin aiempiin vaiheisiin. Laadulliselle tutkimukselle on tyypillistä, että ratkaisut
muotoutuvat vähitellen tutkimuksen mennessä eteenpäin. Laadullista tutkimusta voidaan
pitää oppimisprosessina tekijälleen, sillä tietoisuus tutkimukseen liittyvistä asioista kasvaa
tutkimusprosessin aikana. (Kananen 2012, 29-30; Kiviniemi 2010, 70-76.) Hirsjärvi ym.
(2009, 161) toteavat kvalitatiiviseen tutkimukseen liittyvän tyypillisesti tiedon kokonaisval-
taisen hankinnan ja sen, että tietoa kootaan todellisista tilanteista. Tietoa kerätään
yleensä tarkoituksenmukaisesti valitulta kohdejoukolta ja tutkimussuunnitelma kehittyy ja
muuttuu tutkimuksen etenemisen myötä.

Toimintatutkimuksessa tiedon kerääminen, aineiston analyysi ja työn muuttaminen tapah-
tuvat rinnakkain ja yhtäaikaaisesti. Työn lähtökohtana pidetään yleisesti nykytilanteen kar-
toittamista, jotta saadaan selville lähtötilanne kehittämiselle ja saadaan ymmärrystä sii-
hen, miten tilanteeseen on tultu. (Salonen ym. 2017, 40.) Toimintatutkimuksella tavoitel-
laan muutosta johonkin asian nykytilaan eikä pelkkä muutostarpeen toteaminen ole riittä-
vää. (Kananen 2012, 37).

Toimintatutkimusta on vaikeata määritellä yksiselitteisesti, sillä pelkän tutkimusmenetelmän sijaan, kyseessä on joukko eri tutkimusmenetelmiä. Toimintatutkimuksella ja kehittämistutkimuksella on paljon yhtäläisyyksiä, mutta metodologiassa niiden välillä on huomattava ero. Käytännön työelämässä esiintyvät ongelmat ovat toimintatutkimuksen lähtökohana. Toimintatutkimuksen avulla pyritään tiedostamaan ja poistamaan ongelmia. Jokainen toimintatutkimus on oma yksittäinen prosessinsa ja siitä saadut tulokset koskevat ainoastaan kyseistä tapausta. Toiminnan kehittäminen, yhteistoiminta, tutkimus ja tutkijan mukanaolo prosessissa ovat toimintatutkimukselle ominaisia piirteitä. Toimintatutkimuksen tekemiseen osallistuu tutkijoiden lisäksi aina ihmisiä myös työelämästä. Siinä piilee toimintatutkimuksen vahvuus, koska eri toimijoiden ääniä saadaan kuuluviin hyvin laaja-alaisesti ja useat erilaiset näkökulmat saavat mahdollisuuden tulla kuulluiksi. Myös ajatus siitä, että tutkijoiden tai asiantuntijoiden ajatukset olisivat toimijoiden ajatuksia parempia, on unohdettava. Toimintatutkimusta tehdessä tutkimuksen kohteena olevat, voidaan ottaa mukaan jo aineiston analyysivaiheeseen sekä johtopäätöksien tekemiseen. (Kananen 2014, 11-14; Juuti & Puusa, 2020, 277.)

Kehittämistoimintaa voidaan hahmottaa monella eri tavalla. Seuraavassa kuviossa (Kuvio 3) on esimerkki toimintatutkimuksen mallista, jossa eri vaiheet seuraavat toisiaan spiraalimaisesti eli syklinä. Tässä mallissa kehittämishankkeen tehtävät, suunnittelu, toteutus, havainnointi ja reflektointi seuraavat toisiaan. Edellisen vaiheen jälkeen siirrytään aina seuraavaan ja tuotos arvioidaan. Arviointi, reflektointi ja vuorovaikutus ovat mallissa tärkeitä. (Salonen 2013, 15.)



Kuvio 3. Toimintatutkimuksen syklisyys (mukailtu Salonen 2013)

6.2 Aineiston keruumenetelmät

Laadullista tutkimusta tehtäessä on pidettävä mielessä, että jo aineistonhankintavaiheessa käsitteet, joita tarkastellaan, voivat vaikuttaa ohjaavasti havaintoihin. Myös esitieto tutkittavana olevasta aiheesta saattaa osaltaan vaikuttaa havainnointiin ja siihen millaista aineistoa kerätään. Laadullisella tutkimuksella ei kaivetakaan esiin niin kutsuttua puhdasta tietoa, vaan siinä ollaan vuorovaikutuksessa ihmisten kanssa, jotka ovat tutkimuksen kohteena. Laadullisen aineiston keräämiseen kuuluu olennaisesti päämäärätietoisuus ja tutkimuksen päämäärien vaikuttaminen siihen, millaisia aineistoja hankitaan, miten niitä tulkitaan sekä miten tutkimuksen kohteena olevien henkilöiden puheita ymmärretään. (Puusa & Juuti 2020, 101.)

Kehittämistyössä eri aineiston keruumenetelmien monipuolinen käyttäminen nähdään keskeisenä ja suositeltavana asiana. Eri menetelmien avulla saadaan erilaisia näkökulmia ja monenlaista tietoa aiheen ympäriltä. Käyttämällä rinnakkain useampaa menetelmää, saadaan myös varmuutta kehittämistyöhön liittyvään päätöksentekoon ja useamman menetelmän käyttäminen hälventää myös eroa laadullisen ja määrällisen tutkimuksen välillä. Kehittämistyöhön kuuluu yleensä yhteistyö sen ryhmän kanssa, jolle asia kuuluu ja toimivien ratkaisujen löytämiseksi tarvitaan sekä yhteistyötä että yhteistä ymmärrystä asian tiimoilta. Menetelmien valitsemiseen vaikuttavat ensisijaisesti se, millaiselle tiedolle on tarvetta ja mihin saatua tietoa ollaan käyttämässä. (Ojasalo ym. 2014, 40.) Laadullisen tutkimuksen aineistonkeruumenetelminä voidaan käyttää joko olemassa olevia dokumentteja eli sekundääriaineistoa sekä primääriaineistoon, joka kerätään kyseistä tutkimusta varten. (Kananen 2015, 76).

Laadulliselle tutkimukselle on tyypillistä, ettei aineiston koolle voi asettaa tiukkoja sääntöjä, sillä se ei perustu keskimääräisiin yhteyksiin tai tilastollisiin säännönmukaisuuksiin, vaan sen sijaan tarkoituksena on ymmärtää tutkimuksenkohdetta. Laadullisen tutkimuksen keruussa viitataan saturaation käsitteeseen, jossa aineistoa kerätään siihen saakka, kunnes sama asia alkaa kertautua. Näin olleen voidaan sanoa, että tietty määrä aineistoa, tuo esiin teoreettisesti merkittävän tuloksen. Vaikka laadullisella tutkimuksella ei pyritäkään yleistettävyyteen, niin lähtöajatuksena kuitenkin ajatellaan, että tutkimalla jotakin yksittäistä tapausta riittävän tarkasti havaitaan, mikä on ilmiössä merkittävää ja toistuuko jokin, jos ilmiötä tarkastellaan yleisemmällä tasolla. (Hirsjärvi ym. 2009 181-183.)

Dokumenttianalyysi

Tutkittavana voi olla jo etukäteen olemassa olevia dokumentteja, joiden avulla perehdytään tutkittavaan ilmiöön. (Kananen 2015, 77). Tutkimusaineiston keruussa on hyvä pyrkiä tarkoituksenmukaiseen ratkaisuun, joka ei aina välttämättä tarkoita aineiston keräämistä itse alusta loppuun saakka. On mahdollista, että osaan tutkimusongelmista voidaan saada vastaus jo valmiiksi kerätyistä dokumenteista ja osaan tarvitaan lisää aineistoa. Valmiina olevien aineistojen käyttämisen suhteen on oltava kriittinen, ja niiden luotettavuutta on punnittava huolellisesti. (Hirsjärvi ym. 2009, 186, 189.)

Dokumenttianalyysi on menetelmä, jolla tehdään päätelmiä aineistosta, joka on saatettu kirjalliseen muotoon. Tarkastelun kohteena voi olla esimerkiksi haastattelut, päiväkirjat, puheet tai valokuvat. Tavoitteena on analysoimalla saada aineistosta selkeä kuva tutkittavasta aiheesta. Sisällönanalyysillä aineisto pyritään järjestämään selkeäksi kokonaisuudeksi ja lisäämään aineiston informaatioarvoa. Aineiston käsittelyssä käytetään loogista päättelyä ja aineisto kootaan kasaan uudelleen sen jälkeen, kun se hajotettu aluksi osiin ja käsitteellistetty. (Ojasalo ym, 2014, 136-137.)

Ryhmäkeskustelu (focus group)

Ryhmäkeskustelulla (focus group) viitataan tilanteeseen, johon kokoontuu kutsuttu joukko ihmisiä käymään vuoropuhelua vapaamuotoisesti, mutta tietyllä fokuksella, joka on päätetty ennalta valmiiksi. Ryhmäkeskustelu eroaa ryhmähaastattelusta vuorovaikutuksen painopisteen eroavaisuudella. Ryhmäkeskustelussa ryhmän keskinäisellä vuorovaikutuksella on korostunut rooli ja tämä antaa mahdollisuuden tutkia sitä millaisia ajatuksia ryhmässä esitetään ja kuinka ryhmässä tuotetaan erilaisia käsityksiä ja kuvauksia. Kyseinen piirre herättää myös kritiikkiä sitä kohtaan, että muiden läsnäolon voidaan nähdä pilaavan yksilön hallussa olevan tiedon. Toisaalta verraten henkilökohtaisiin haastatteluihin, osallistujilla on mahdollisuus tuoda esiin tärkeitä kokemuksia asioita, jotka muuten eivät välttämättä tulisi esiin. Ryhmäkeskustelu on parhaimmillaan luovuutta ruokkiva ja sen avulla on mahdollista saada esiin uusia, asiakaslähtöisiä ideoita. (Pietilä 2017, 112-113; Valtonen & Viitanen 2020, 119, 130.)

Ryhmähaastattelussa ryhmänvetäjällä on suurempi vastuu keskustelun ylläpitämisistä ja kyselemisistä. Ryhmäkeskustelussa ryhmävetäjän huomio on sen sijaan nimenomaan siinä, että ryhmään osallistujat saisivat aikaiseksi keskenään keskustelua. Esittelemällä mahdollisen uuden aiheen, ryhmällä on taipumus lähteä keskustelemaan siitä ja mikäli jokin aihe valitaan jättää nostamatta keskusteluun, ei siitä todennäköisesti tulla saamaan tietoa. Ryhmäkeskustelun vetäjän on tärkeätä huomioida, ettei keskusteluun yritetä mahduttaa liian montaa aihetta, vaan sen sijaan keskitytään keskustelemaan muutamista

aiheista syvällisemmin. On hyvä pitää myös mielessä, että tutkijalla ja ryhmään osallistuvilla saattaa olla hyvin erilaiset näkemykset siitä, mistä ryhmässä olisi tärkeitä keskustella. Ryhmässä käyty keskustelu tuottaa tutkimusaineiston. Ryhmäkeskustelun alussa on kerrottava siihen osallistuville, millainen keskustelutilanne on kyseessä ja mitä sen avulla tavoitellaan. Ryhmäkeskustelu sisältää kaikki ne elementit, joita on missä tahansa ryhmätilanteessa, kuten valtasuhteita, jännitteitä, tunteita ja kulttuurisia konventioita. (Stewart & Shamdasani 2015, 41; Valtonen & Viitanen 2020, 118-120.)

Kysely

Kyselylomake lukeutuu yhteen perinteisimmistä tavoista koota kasaan tutkimusaineistoa. Kyselyä käytetään niin kvalitatiivisessa kuin kvantitatiivisessa tutkimuksessa. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tutkittaviin voidaan olla joko läheisessä kontaktissa tai etäällä tutkitavista. (Hirsjärvi ym 2009, 193-194.) Kyselyn muoto vaihtelee sen mukaan, mihin se on tarkoitettu ja mille kohderyhmälle se tehdään. Paperilla toteutetun kyselyn rinnalle ovat tulleet erilaiset sähköisenä toteutettavat kyselyt kuten sähköpostikyselyt. (Valli 2018, 92.) Sähköpostikyselyn etuna on, että haastattelutilanteessa olevat mahdolliset häiritteijät vähenyvät. Visuaalisilla ja ei-verbaalisilla tekijöillä ei ole merkitystä sähköisessä kommunikatioissa toisin kuin todellisissa vuorovaikutustilanteissa. Sähköisen tiedonkeruun etuja ovat myös sen vaivattomuus sekä nopeus. (Kuula 2011, 174; Ojasalo ym. 2014, 128.)

Kyselylomakkeen kysymykset voivat olla monivalintakysymyksiä, avoimia kysymyksiä tai niin kutsuttuja sekamuotoisia kysymyksiä. Avoimilla kysymyksillä tavoitellaan sitä, että vastaajat kertoisivat spontaanisti mielipiteitään rajaamatta heitä liikaa. Kysymysten muotoilussa on huomioitava se, että se on vastaajalla tuttu ja siksi kohderyhmä on hyvä tuntee. Kysymykset eivät myöskään saa olla johdattelevia ja niiden on hyvä olla yksiselitteisiä. Kysymyksiä muotoiltaessa on hyvä pohtia sitä, mitä kyseisellä kysymyksellä mitataan ja onko se tutkimusongelman ratkaisemiksi oleellista kysyä. Tämän vuoksi kyselyn käyttämisestä aineistonkeräämiseen voi ryhtyä vasta tutkimusongelmien täsmennettyä. (Valli 2018, 93; Vilkkä 2015, 106-107.) Hätköidyillä kysymyksenasetteluilla ei välttämättä saavuteta ollenkaan niitä tavoitteita, joihin ollaan pyrkimässä tai jätetään jotakin oleellista kysymättä epähuomiossa. Kysymyksiä rakennettaessa on hyvä huomioida, ettei kyselyyn vastaaminen vie vastaajalta 15-20 minuuttia kauempaa ja, että kyselyyn vastaajat osaavat vastata asetettuihin kysymyksiin. (Ojasalo ym. 2014, 130-131.)

Hirsjärvi ym. (2009, 195, 198) toteavat kyselyn toteuttamisen haittapuolena olevan sen, ettei kyselyn tekijällä ole mahdollisuutta varmistua kyselyn vastaajan huolellisuudesta ja rehellisyydestä kyselyyn vastatessaan. Kyselystä saatava tieto saattaa myös jäädä luonteeltaan pinnalliseksi. Myös vastaamattomuus on kyselyä käytettäessä yksi huomioon

otettava riskitekijä. Varsinkin sähköisten kyselyiden yleistyminen on johtanut niiden räjähdysmäiseen kasvuun, ja kyselytulvan myötä vastausprosentit ovat pienentyneet merkittävästi. Vastaamattomuuteen on mahdollista yrittää vaikuttaa uudelleen muistuttelulla suuremman vastausmäärän saavuttamiseksi. Vastaamiseen vaikuttavat eniten tutkimuksen aihe sekä kyselyn huolellinen laadinta.

7 KEHITTÄMISHANKKEEN TOTEUTUS

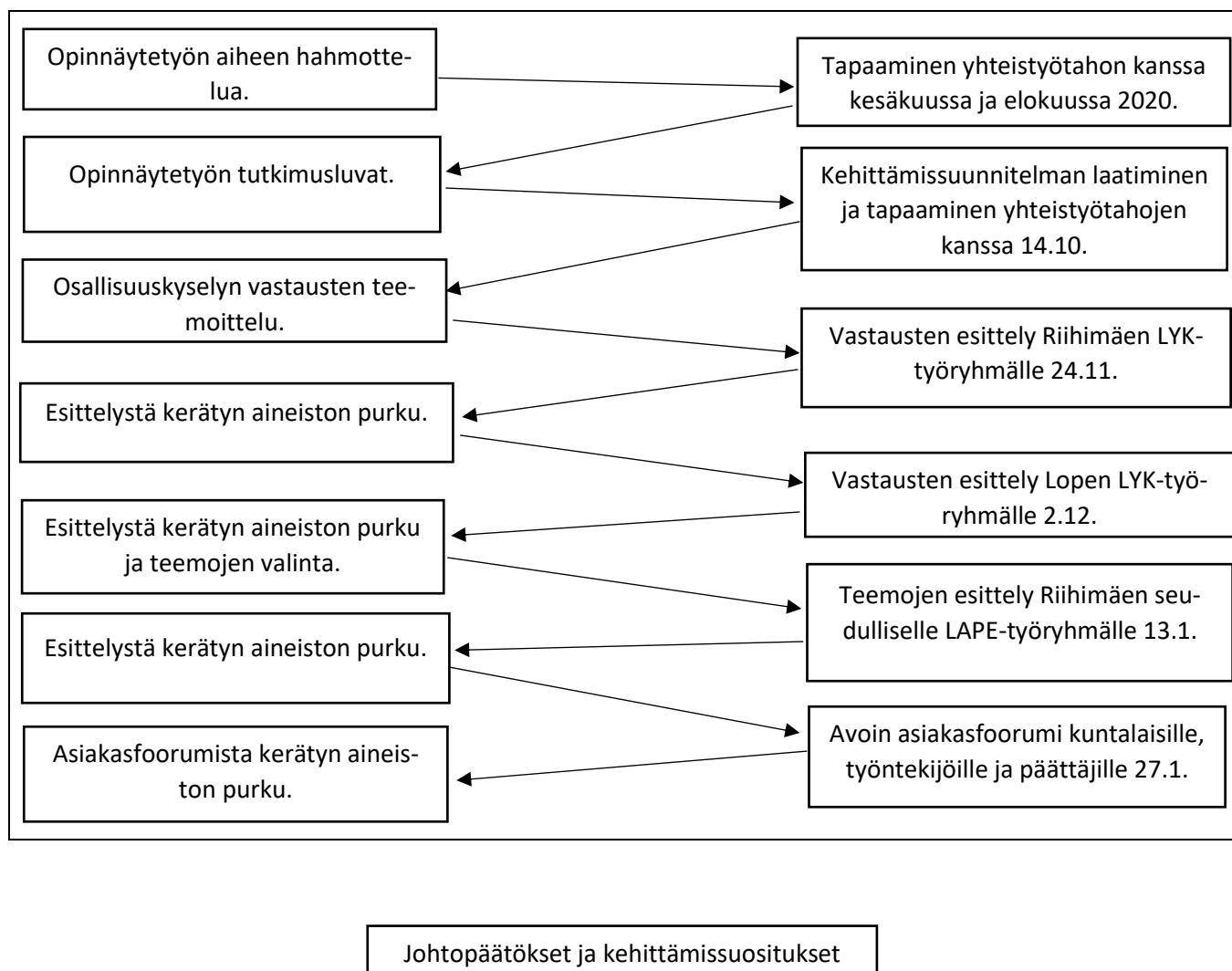
7.1 Kehittämishankkeen aikataulu ja prosessin eteneminen

Olemme opiskelleet lapsi- ja perhepalveluiden kehittämisen opintolinjalla. Erilaisista työtaustoistamme käsin toivoimme löytävämmme opinnäytetyölle aiheen, jossa molempien kokemusta ja osaamista pystyttäisiin hyödyntämään. Olimme itse yhteydessä Lastensuojelun keskusliittoon mahdollisen opinnäyteyhteistyön käynnistämiseksi. Tapasimme Teams-sovelluksen kautta kesäkuussa 2020 Lastensuojelun keskusliiton Perheet keskiöön! -hankepäälliköt. Ideoimme yhdessä mahdollisia aiheita opinnäytetyölle ja sovimme, että jatkaisimme keskustelua kesälomien jälkeen. Elokuussa 2020 pidimme jälleen kokouksen liittyen opinnäyteyhteistyöhön ja silloin aloimme hahmottelemaan ideaa siitä, että keskittyisimme jonkun tietyn alueen kyselyn tulosten eteenpäin viemiseen konkreettisella tasolla. Tällöin yhteistyökumppaniksi ehdotettiin Riihimäen seutua ja heidän perhekeskuskoordinaattoriaan. Häneen oltiin yhteydessä Lastensuojelun keskusliitosta ja hänen osoitettuaan kiinnostusta yhteistyötä kohtaan, pidettiin seuraava palaveri, johon myös hän osallistui.

Saimme Osallisuusviikon kyselyn vastaukset Riihimäen seudun osalta käyttöömmme marraskuun alussa. Hahmottelimme aikataulua, sovimme tutkimuslupien hakemisesta ja aloimme tehdä tutkimussuunnitelmaa, jonka esittelimme marraskuussa. Tutkimussuunnitelman pohjalta saimme luvan jatkotyöskentelyyn.

Kehittämistyölle on tyypillistä, että se etenee prosessinomaisesti toisiaan seuraavien vaiheiden myötä. Prosessissa edetään vaihe vaiheelta huolehtien siitä, että kaikki tarvittava tulee hoidetuksi. Tämän vuoksi kehittämistyö lähtee liikkeelle tavoitteiden asettamisesta, jonka jälkeen pohditaan työlle parhaiten soveltuvat tutkimusmenetelmät. Yksinkertaistettuna kaikenlainen kehittämistyö voidaan mieltää muutostyön prosessiksi. Muutosprosessi muodostuu toimintatutkimukselle tyypilliseen tapaan suunnitteluvaiheesta, toteutuksesta ja lopulta arviointivaiheesta, jossa arvioidaan sitä, kuinka muutostyössä on onnistuttu. Arvioinnin kautta siirrytäänkin luontevasti uusien kehittämistöiden suunnitteluun. Tutkimuksellisen kehittämistyön prosessinomaisuus vaatii tekijältään aikataulujen tarkkaa suunnittelua ja niistä kiinni pitämistä. Kehittämistyön edetessä prosessin eri vaiheita voi olla hankala erottaa toisistaan ja paluu esimerkiksi edelliseen vaiheeseen ja takaisin voi olla edistymisen edellytyksenä. (Ojasalo ym. 2014, 22-23.)

Seuraavassa taulukossa (Taulukko 2) kuvataan opinnäytetyömme aikataulua.



Taulukko 2. Kehittämishankkeen aikataulu.

7.2 Aineiston keruu

Tausta-aineistona toimivat Osallisuusviikon kyselyn vastaukset. Kyselyyn vastanneista valtaosalla oli alle kouluikäisiä lapsia (88%). Kolmannes heistä kertoi kokevansa taloudellisia huolia. Erityistä tukea tarvitseva lapsi oli 21%:lla vastaajien perheistä. Vastausten perusteella perheet kokevat tietoa palveluista olevan tarjolla kohtalaisesti. Tietoa etsitään eri paikoista. Perhekeskus tiedonsaantipaikkana korostuu silloin, kun perheessä on pieniä lapsia. Myös sosiaalinen media ja nettisivut tavoittavat tietoa etsiviä vanhempia nykyään yhä enemmän. Yläkouluikäisten lasten perheissä tiedonsaamisessa korostuvat järjestöjen ja seurakunnan nettisivut. Myös perinteinen ilmoitustaulu ja sanomalehdet ovat paikkoja, joista tietoa etsitään. Perheiltä tuli vastauksissa myös konkreettisia

kehittämisehdotuksia tiedonsaannin parantamiseksi. Vastauksissa toivottiin muun muassa lisää somenäkyvyyttä, tiedon kokoamista yhteen paikkaan sekä muistutettiin palvelujen tarjoajan ja työntekijän roolista tiedonvälittäjänä. (Muuronen 2021b.)

Vanhempien toiveet saada tukea lapsen oppimiseen korostuivat erityistä tukea tarvitsevien lasten vanhempien vastauksissa. Heidän vastauksissaan tuli esille myös tarve saada tietoa tuesta, johon he ovat oikeutettuja. Tukea toivottiin lapsen terveyteen ja kasvuun liittyvissä asioissa. Lisäksi vastauksissa näyttäytyi tarve lastenhoitoavulle ja käytännön avun saamiselle silloin tällöin. Myös rahallista tukea toivottiin osassa perheissä. Vertaistuen saamisen merkitys näkyi vastauksissa vahvasti. Moni toivoi saavansa osallistua toimintaan tai ryhmiin, joissa olisi muita samassa elämäntilanteessa olevia vanhempia. Vastauksen perusteella saatiin tietoa vanhempien toiveista ja esimerkiksi siitä, millaisia palveluita he toivovat ja millaisia tuentarpeita perheillä on sekä, miten vanhempien mielestä palveluita ja esimerkiksi niistä tiedottamista tulisi kehittää. (Muuronen 2021b.)

Riihimäen perhekeskuskoordinaattorin kanssa sovimme, että esittelemme Osallisuusviikon kyselyn vastauksia ensin **Unicefin lapsiystävällinen kunta- työryhmille (LYK)** Riihimäellä ja Lopella. Riihimäen kaupunki ja Lopen kunta osallistuvat Unicefin Lapsiystävällinen kunta -toimintamallin mukaiseen kehittämistyöhön. Riihimäki ja Loppi tavoittelevat toimintamallin toteuttamisen myötä Unicefin myöntämää Lapsiystävällinen Kunta -mainintaa. Mallin mukaisen työskentelyn toteuttamiseksi on kunnissa perustettu LYK-työryhmät, jotka pyrkivät varmistamaan lasten ja nuorten äänen kuulemisen palveluiden suunnittelussa ja toteutuksessa sekä tekemään kunnan palveluissa lasten ja nuorten hyvinvoinnin kannalta oikeita ratkaisuja erityisesti heikoimmassa asemassa olevien lasten ja nuorten osalta. Lapsiystävällinen kunta- toimintamalli perustuu YK:n lapsen oikeuksien sopimukseen. Toimintamallin avulla voidaan havaita, missä asioissa kunnalla on parannettavaa liittyen lasten oikeuksiin ja niiden toteutumiseen. Malli tutustuttaa työntekijät lapsen oikeuksiin ja niiden ymmärtämiseen kunnan arjessa ja päätöksenteossa. Kartoituksen jälkeen laaditaan toimintasuunnitelma, jonka toteuttamista seurataan ja arvioidaan. (Unicef, Lapsiystävällinen kunta.) LYK-ryhmissä työskennellään siis lasten, nuorten ja perheiden hyvinvoinnin edistämiseksi, joten ryhmien on tärkeää olla tietoisia alueen asiakkailta tulleista vastauksista. Työryhmäesittelyissä käydyt keskustelut ja esittelemämme kyselyn vastaukset toimivat puolestaan meidän kehittämishankkeemme aineistoina.

Kutsut työryhmien jäsenille lähetettiin perhekeskuskoordinaattorin toimesta. Materiaali kyselyn vastauksista jaettiin työryhmille etukäteen, jotta kokoukseen osallistujilla oli mahdollisuus tutustua käsiteltävään aiheeseen jo etukäteen. Kokoukset toteutettiin Teams-soveluksen kautta. Työryhmien jäsenet olivat Riihimäen seudun kuntien päättäjiä ja sosiaali-

terveys- ja sivistystoimen edustajia. Teimme muistiinpanoja molemmista LYK-ryhmiin osallistumisestamme ja kävimme esitysten jälkeen läpi yhdessä, mitä kummallekin oli jäänyt päällimmäiseksi mieleen.

Sekä LYK-, että LAPE-ryhmissä olimme vierailijoina työryhmien etukäteen sopimissa kokouksissa. Kokoukset toteutettiin Teams-sovelluksen välityksellä. Kun aloittelimme opinnäytetyöprosessiamme elokuussa, olimme vielä toiveikkaita, että jotkin kokouksista voisivat toteutua lähitapaamisessa. Melko pian kuitenkin selvisi, että kokousten järjestäminen lähikontaktissa ei tulisi onnistumaan koronan vuoksi. Ensimmäiseen LYK-kokoukseen valmistimme Power Point -esityksen herättääksemme työryhmän osallistujien välillä keskustelua. Vuorovaikutuksen ja keskustelun aikaan saaminen ilman katsekontaktia ja fyysistä läsnäoloa osoittautui jo ensimmäisessä työryhmässä isoksi haasteeksi. Työryhmissä käytettiin vain muutamia puheenvuoroja, joiden sanoma yleisesti oli, että esille nostamamme asiat olivat tärkeitä, ajankohtaisia ja tunnistettavia, mutta varsinaista keskustelua ei juuri syntynyt.

LYK-ryhmille pitämässämme esittelyissä pyysimme työryhmien jäseniä pohtimaan, mitä asioita tai teemoja olisi hyvä erityisesti nostaa esille LAPE-ryhmälle toteuttamaamme esittelyyn. Ajatuksena oli, että saisimme näin vietyä syntyneitä kehittämis ehdotuksia seudullisesti päätöksiä tekeväälle toimielimelle. Keskustelu ja ideointi oli kuitenkin hyvin vähäistä ja jäi huomattavasti olettamaamme ohuemmaksi. Tämän vuoksi päätimme muokata vielä tekemäämme esitystä ja tiivistää teemoja edelleen esitellessämme tuloksia tammikuussa **LAPE-työryhmässä**. Riihimäen seudulla toimii seudullinen LAPE-työryhmä, joka on Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelman toteuttamiseksi muodostettu alueellinen työryhmä. Se työskentelee LAPE-muutosohjelman mukaisten tavoitteiden toteuttamiseksi ja pyrkii toimillaan kehittämään esimerkiksi matalan kynnyksen palveluja perhekeskuksissa sekä parantamaan asiakaskokemuksia perhepalveluissa.

Päätimme avoimen keskustelun lisäksi käyttää myös sähköpostikyselyä, jotta saisimme lisää näkökulmia teemoihin ja vastauksia useammalta LAPE-työryhmän jäseneltä. Riihimäen seudulliseen LAPE-ryhmän kokoukseen osallistui 13 jäsentä. He edustivat alueen sosiaali- terveys- ja sivistystoimen henkilöstöä ja päättäjiä. Lähetimme tälle ryhmälle sähköpostikyselyn, jonka tarkoituksena oli tuottaa meille lisää aineistoa valittujen teemojen käsittelyyn, sillä varsinaisessa esittelytilaisuudessa meillä oli vain hyvin vähän aikaa käytettävissämme ja työryhmän jäsenet eivät kommentoineet teemoja tai käyneet niistä keskustelua. Vastauksia kyselyyn saimme kahdelta työryhmän jäseneltä.

Kerroimme kokouksessa pitämämme esittelyn lopuksi, että lähetämme työryhmän jäsenille kysymyksiä. Vastausaikaa oli tammikuun 2021 loppuun saakka. Lähetimme

työryhmälle myös sähköpostimuistutuksen kyselyyn vastaamisesta viikon kuluttua esitellystä. Päädyimme ratkaisuun, koska koimme LYK-työryhmissä käyntiemme perusteella saavamme vielä lisää myös työntekijöiden/päätäjien ääntä kuuluviin, jotta voisimme peilata sitä asiakkaiden tuottamiin toiveisiin. Olimme myös tässä vaiheessa kehittämistyötä päättäneet koota asiakkaat ja työntekijät/päätäjät samaan foorumiin, jotta saisimme asiakkaiden ääntä kuuluviin suoraan työntekijöille ja yhteiskehittämistä aluilleen.

LAPE-ryhmälle lähetetyt kysymykset olivat:

- Mitä voisit itse tehdä työnkuvastasi käsin yhdistääksesi hajallaan olevaa tietoa?
- Mitä matalan kynnyksen tukea Riihimäen seudulla olisi mielestäsi tärkeää kehittää ja miten?
- Miten erityistä tukea tarvitsevien lasten perheitä voisi mielestäsi tukea paremmin?
- Miten avoimet kohtaamispaikat toimivat mielestäsi tällä hetkellä Riihimäen seudulla ja miten palveluiden koordinoitua voisi tehostaa?

Pyrimme rakentamaan kysymyksistä mahdollisimman selkeitä ja ymmärrettäviä sekä pitämään kysymysten määrän pienenä, jotta mahdollisimman moni kokisi vastaamisen riittävän helpoksi kiireisen työarjen keskellä. Erittelimme myös, että toivoisimme jokaisen vastaavan kysymykseen nimenomaan oman työnkuvan määrittämästä roolista käsin.

Työryhmien alussa kerroimme osallistujille opinnäytetyömme tarkoituksesta ja, mitä tavoittelimme osallistumalla kyseiseen forumiin. Emme nauhoittaneet tilaisuuksia, mutta kirjoitimme niistä muistiinpanoja, jotka kävimme yhdessä läpi varmistaen, että molempien tekemät havainnot ovat kirjattuina.

Viimeisessä vaiheessa esittelimme Osallisuuskyselyn vastauksia myös asiakkaille. Alun perin olimme suunnitelleet työntekijöille ja asiakkaille erillisiä tilaisuuksia, mutta työn edetessä rakentui ajatus yhteiskehittämisestä. Opinnäytetyöprosessin alkaessa suunnittelimme, että asiakasfoorumi olisi mahdollista järjestää lähitapaamisena. Koronatilanteen huononemisen myötä tästä ideasta oli luovuttava ja tilaisuus päätettiin järjestää turvallisesti Teams-yhteyden välityksellä. Tämä on osaltaan saattanut madaltaa osan mahdollisuutta ja halua osallistua siihen sen helppouden vuoksi, mutta toisaalta se on asettanut lisäpohdintaa sille, kuinka foorumi saadaan mahdollisemman vuorovaikutukselliseksi.

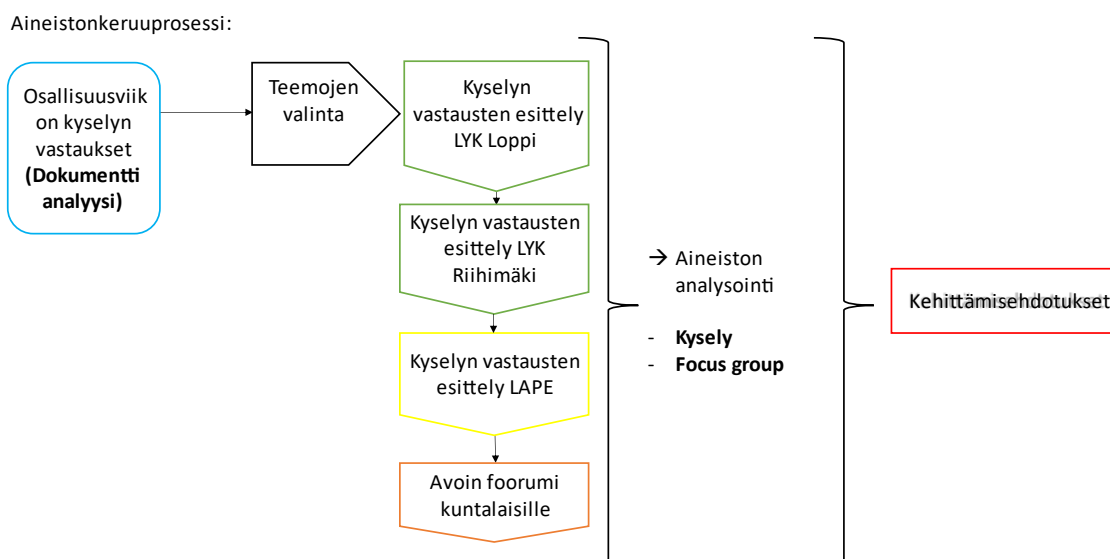
Avoin **asiakasfoorumi** järjestettiin tammikuun lopulla. Foorumiin ilmoitauduttiin Riihimäen perhekeskuskoordinaattorille (Liite 1). Asiakasfoorumia mainostettiin Riihimäen kunnan nettisivuilla sekä paikallislehdessä ja sinne ilmoittautui noin 20 osallistujaa, joista tilaisuuteen osallistui 17. Lisäksi foorumiin osallistuivat Riihimäen seudun

perhekeskuskoordinaattori ja Perheet keskiöön -hankkeen hankepääällikkö Lastensuojelun keskusliitosta. Mukana oli myös Aamupostin toimittaja, joka kirjoitti foorumista artikkelin (Liite 2). Osa osallistujista oli mukana vanhemman ja osa työntekijän roolissa. Muutama osallistuja oli mukana kaksoisroolissa, sillä he sekä työskentelevät Riihimäen seudun alueella, että heillä on lapsia. Osallistujia oli Riihimäeltä ja Lopelta. Hausjärveltä ei tullut osallistujia. Osallisuusviikonkyselyyn ei myöskään saatu vastauksia Hausjärveltä, mikä vaikutti varmasti osaltaan kiinnostukseen myös asiakasfoorumia kohtaan.

Asiakasfoorumi nauhoitettiin, jotta pystyimme molemmat osallistumaan keskusteluun ja palaamaan keskusteluun nauhoitteen avulla myöhemmin. Valmistelimme asiakasfoorumia varten Power Point-esityksen, johon kokosimme poimimamme vastaukset Osallisuuskyselystä. Mukana olleille tuotiin esiin myös, että Osallisuusviikon kyselyn vastaukset tulevat kootusti nähtäville myös Riihimäen perhekeskuksen internetsivustolle.

Esittelyn avulla johdattelimme osallistujat tilaisuuden teeman äärelle. Meillä oli suunnitelmassa jakaa osallistujat hetkeksi pienempiin ryhmiin keskustelemaan, mutta tietoteknisten syiden vuoksi tämä toive ei toteutunut. Osallistujat kuitenkin keskustelivat eri aihealueista hyvinkin vilkkaasti sekä pyytämällä puheenvuoroa että chat-kentässä. Osallistujilla oli mahdollisuus keskustella kaikista heitä mietityttävistä asioista sekä esityksestä nousseista teemoista, mutta esittelyosuuden jälkeen keskityimme keskustelemaan erityisesti mahdollisesta avoimesta kohtaamispaikasta Riihimäen seudulla.

Alla olevassa kuviossa (Kuvio 4) hahmotetaan aikataulua prosessin etenemisestä. Tee-
mojen valintaa edelsi dokumenttianalyysi Osallisuuskyselyn vastauksista. Lopulliset teemat ja kehittämis ehdotukset muokattiin työryhmien (Focus group) ja LAPE- ryhmälle tehdyn sähköpostikyselyn perusteella.



Kuvio 4. Aikataulu prosessin etenemisestä.

7.3 Aineiston analysointi

Tuomen ja Sarajärven (2018, 108) mukaan tutkimuksen aineisto kuvaa tutkimuksen kohteena olevaa asiaa. Aineiston analyysin avulla luodaan selkeä ja sanallisesti looginen kuvaus tutkimuksen aineistosta. Tiivistettynä analyysissa on tarkoitus nostaa esiin olennainen osa aineistosta huomioiden tutkimukselle asetetut tavoitteet. Analyysin tekemiseen kuuluu sekä eri osien analysointia että niiden pohjalta laadittuja synteesejä. Aineiston analysoinnilla tarkoitetaan kerätyn aineiston käsittelyä analysointimenetelmiä käyttämällä. Aineisto itsessään ei ole valmis tutkimustulos, ja aineiston käsittelemiseksi kaikki kerätty aineisto on tiivistettävä analyysin mahdollistamiseksi. Analyysin ensimmäisessä vaiheessa kaikki aineisto muutetaan yhteismitalliseksi litteroimalla esimerkiksi havainnot, kyselyn vastaukset ja mahdolliset nauhoitukset. Synteesissä luodaan kokonaiskuva aineistosta ja esitetään se uudesta näkökulmasta käsin. (Kananen 2014, 150; Puusa 2020, 148, 154.)

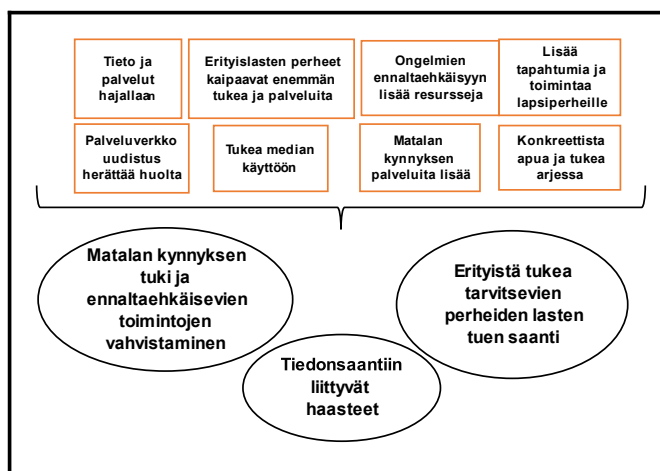
Kehittämishankkeemme eteni toimintatutkimukselle ominaisesti syklisesti eteenpäin ja analyysia tehtiin eri vaiheiden väleissä kuten kuviossa 3 aiemmin kuvattiin. Laadulliseen tutkimukseen kuuluu, että aineiston analyysi voi kytkeytyä jo aineistonhankintaprosessiin. Laadullisen tutkimuksen analysointiin kuuluvat useasti rinnakkain aineiston läpikäyminen teemojen ryhmittelemiseksi, sekä jo olemassa olevan teoria- ja tutkimustiedon hankkiminen kyseisestä aiheesta. Saatua teoratietoa ohjaa myös siinä millaisia kategorioita haetaan tutkimusaineistosta. Tällöin aineiston analysointi on ohjaamassa tutkimuksen suuntaa

myös oikeaan suuntaan. Aineistokeskeisyydestä huolimatta tutkijalle käsitteellistyy näkemykset tutkittavasta ilmiöstä ja tämä ohjaa osaltaan tutkimuksen kulkua. (Kiviniemi 2015, 78, 81-82; Puusa & Juuti 2020, 143-145.)

Dokumenttianalyysi

Kehittämishankkeemme ensimmäisessä vaiheessa saimme Riihimäen seudun Osallisuusviikon vastaukset kokonaisuudessaan haltuumme. Päätimme tässä vaiheessa, että kehittämishankkeessamme keskitymme ainoastaan vanhemmilta saatuihin vastauksiin ja heidän kuulemiseensa, sillä lasten vastauksia oli Riihimäen seudulta vähänlaisesti. Käytimme tässä vaiheessa teemoittelua tulosten analysoinnissa. Teemoittelulla tarkoitetaan keskittymistä aineistonanalyysissä niihin piirteisiin, jotka toistuvat aineistossa. Näin löydettiin säännönmukaisuuksia tai samankaltaisuuksia. Tutkittava aineisto on hyvä käydä läpi perusteellisesti ja varmistua siitä, että valitut teemat ovat tärkeitä. (Puusa 2020, 152-153.)

Aloitimme tutustumalla materiaaliin perusteellisesti ja käymällä sen läpi useaan otteeseen. Pyrimme löytämään avointen vastausten kautta toistuvia teemoja. Työtä helpottaaksemme merkitsimme aineistoon eri väreillä eri teemoja ja saimme kasaan pääteemat. Pääteemoiksi valikoituneet teemat näkyvät kuviossa 5. Esittelimme nämä teemat molemmissa LYK-ryhmissä. LAPE-ryhmän esittelyä varten tiivistimme teemoja edelleen sen perusteella, mitkä teemat herättivät LYK-ryhmissä vilkkainta keskustelua.



Kuvio 5. Dokumenttianalyysin teemojen tiivistäminen

Työryhmätyöskentelyn (Focus group) analysointi

Nauhoitimme työntekijöiden ja asiakkaiden yhteisen avoimen foorumin ja se **litteroitiin** kokonaisuudessaan. Myös kommentit kolmesta eri työryhmästä, koottiin ja litteroitiin omiksi kokonaisuuksikseen. Käytimme litteroinnissa niin kutsuttua propositiotason litterointia, jossa tarkoituksena on saada kirjattua ylös havainnon ydinsisältö puuttumatta esimerkiksi eleisiin tai äänenpainoihin. (Kananen 2014, 106). Näin saatiin käytyä läpi koko aineisto ja muokattua se tutkittavaan muotoon. Työryhmistä saadun materiaalin litteroinnin jälkeen aineisto pelkistettiin ja teemoiteltiin sisällönanalyysin prosessin mukaisesti (Tuomi & Sarajärvi 2018, 109). Kehittämishankkeen tavoite ja tarkoitus on ohjannut teemoittelua. Kehittämishankkeemme tarkoituksena oli tuottaa tietoa asiakkaiden näkökulmasta niin työntekijöille kuin koko organisaation päättäjille ja siten edistää asiakaslähtöisyyden toteutumista. Tavoitteena oli muodostaa kehittämisajatuksia Riihimäen seudun perhekeskusten käyttöön.

Sähköpostikyselyn analysointi

Sähköpostina toteutetun kyselyn vastaukset saatiin tekstimuodossa. Sähköpostikyselyyn saatiin vain kolme vastausta. Sisällöltään vastaukset vastasivat samoja teemoja kuin työryhmissäkin. Myös sähköpostikyselyn vastaukset pelkistettiin ja teemoiteltiin. Teemoittelun jälkeen aineistoista erotettiin abstrahoinnin avulla tutkimuksen kannalta olennainen tieto. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 109,111.)

Tässä kehittämishankkeessa käytettiin aineiston analyysissa sisällönanalyysia, jonka Tuomi ja Sarajärvi (2018, 103, 108-109) nimeävät perusanalyysimenetelmäksi. Useimmat laadullisen tutkimuksen analyysimenetelmät perustavat ainakin jollakin tapaa sisällönanalyysiin. Aineistoanalyysia laadullisessa tutkimuksessa voidaan lähteä tekemään joko teorialähtöisesti tai aineistolähtöisellä analyysillä. Aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä tutkimusaineistosta etsitään jonkinlainen toiminnan logiikka. Teorialähtöinen sisällönanalyysi perustuu sananmukaisesti teoriaan, joka ohjaa tutkimuksen tekijää. (Vilkkä 2021, 163, 170.) Sisällönanalyysin avulla aineistosta on mahdollista saada monipuolinen käsitys ja sen avulla tutkittavasta ilmiöstä muodostetaan hajanaisesta aineistosta selkeä, mielekäs ja yhtenäinen kokonaisuus. (Puusa 2020, 148-149).

Hyödynsimme kehittämishankkeessamme sekä aineisto- että teorialähtöisen sisällönanalyysin periaatteita. Ensin tutkimusaineistosta karsittiin tieto, joka ei ollut kehittämishankkeemme kannalta oleellista. Analyysissa voidaan edetä pelkistämällä tutkimusaihetta kuvaavia lauseita yksittäisiksi ilmaisuiksi ja ryhmittelemällä ne samankaltaisiin ja erilaisiin ilmaisiin. (Puusa 2020, 152.) Tällainen toiminta on aineiston tiivistämistä eli **redusointia** ja pilkkomista osiin. Tutkimusongelmat- ja kysymykset toimivat suunnannäyttäjinä

oleellisen tiivistämisessä kehittämishankkeen teoreettisen viitekehyksen ohella. (Kananen 2015, 88-89; Vilkkä 2021, 164.) Redusoinnilla aineistosta etsitään erilaisia ilmiöitä ja merkitään ne esimerkiksi eri värisillä kynillä. Alkuperäiset tekstit pelkistetään ja tämän jälkeen aineisto ryhmitellään eli **klusteroidaan** ja uudet ryhmät nimetään. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 122-125.) Aineiston ryhmittelyn jälkeen seuraa käsitteellistämisen ja pelkistämisen eli abstrahoinnin vaihe. Aineistosta pyritään erottamaan tutkimusongelman kannalta oleelliset asiat, ja samankaltaiset alakategoriat tai teemat yhdistetään. Tämän jälkeen niistä muodostetaan yläkategorioita, jotka nimetään niitä kuvaaviksi. Kun aineisto on saatu pelkistettyä, alkaa kokonaisuus hahmottua ja on mahdollista aloittaa tulkinta. (Puusa 2020, 153-154.)

Taulukossa 3 hahmotetaan esimerkkien avulla lopullisten teemojen syntyminen. Aineistomme sisälsi yhden nauhoitetun aineiston, muistiinpanot kolmesta työryhmästä ja sähköpostikyselyn vastaukset kolmelta henkilöltä. Poimimme näistä kaikista aineistoista samansisältöiset asiat ja luokittelimme ne taulukossa asioita yhdistävien teemojen alle. Ensin koko aineisto pelkistettiin tekstinkäsittelyohjelmalla allekkain kirjoitettuun muotoon ja sen jälkeen siitä oli helposti löydettävissä yhdistäviä sisältöjä. Seuraavassa vaiheessa asiasällöt ryhmiteltiin saman sisältöisyyden perusteella omiksi ryhmiksi ja nämä ryhmät nimettiin niitä yhdistävällä käsitteellä. Tässä vaiheessa teimme havainnon, että lopullisiksi teemoiksi valikoituvat aiheet nousivat myös dokumenttiaineistona toimineesta Osallisuusviikon kyselyn vastauksista.

Aineisto	Luokittelu		Käsitteellistäminen/teemat
<i>"Yhteinen palvelualusta, josta löytyisivät tiedot kuntapalveluista ja järjestöjen tarjoamista palveluista."</i>	Tiedon jakaminen Monialainen yhteistyö		Matalan kynnyksen palvelujen kehittäminen
<i>"Kerätä oman porukan tiedot kasaan, jos joku taho voisi nämä koota lopulta yhteen."</i>	Tiedon jakaminen Monialainen yhteistyö		Tiedottaminen ja palvelujen koordinointi
<i>"Tutkitusti vertaistuellalla on merkittävä vaikutus yksilön hyvinvointiin ja jaksamiseen. Vertaistuen verkostojen rakentamista ja löytämistä voisi maakunnallisesti/alueellisesti tuki tehostaa."</i>	Perheiden kanssa tehtävä yhteistyö		Erityistä tukea tarvitsevien lasten perheiden palvelut
<i>"Kuten edellä mainitsin, niiden (kohtaamispaikat) kehittäminen on tärkeää. Toistaiseksi kunnassa ei vielä ole vastaavia kohtaamispaikkoja. Koordinointi tulee suunnitella ja organisoida huolella moniammatillisesti toteutettuna."</i>	Monialainen yhteistyö Perheiden kanssa tehtävä yhteistyö Varhainen tuki Tiedon jakaminen		Asiakkaiden osallisuuden parantaminen - asiakasraadit
<i>"Olkkarityyppisessä kohtaamispaikassa on helppo järjestää erilaisia vertaisryhmiä erityistä tukea tarvitsevien lasten vanhemmille ja nyt korona-aikaan netissä pyörittävät ryhmät, toimii myös tosi hyvin, joten ei niiden takia tarte odottaa poikkeusaikojen päättymistä"</i>	Monialainen yhteistyö Perheiden kanssa tehtävä yhteistyö Varhainen tuki Erityisen tuen perheet		

Taulukko 3. Esimerkki koko aineiston analysoinnista.

8 TULOKSET

8.1 Työryhmien tulokset (Focus group)

Tarkastelemme työryhmien tuloksia tekemämme aineiston analysoinnin perusteella. Lopullisiksi teemoiksi muodostuivat tiedottaminen ja palvelujen koordinointi, matalan kynnyksen palvelujen kehittäminen, erityistä tukea tarvitsevien lasten perheiden palvelut ja asiakkaiden osallisuuden parantaminen.

Tiedottaminen ja palvelujen koordinointi

Työryhmissä otettiin kantaa tiedonkulkuun ja sen haasteisiin. Kokouksissa tuli esille, että tiedottamiseen ja palvelujen koordinointiin liittyvät asiat olivat alueella jo aiemmin esille tulleita ja tunnistettuja asioita. Perheet ovat tuoneet voimakkaasti esille tiedon saamiseen liittyviä haasteita Osallisuuskyselyn vastuksissa. Työryhmissä tuli esille, että palvelujen koordinointi on huomioitu yhtenä kehittämiskohteena Riihimäen seudulla ja se on kirjattu myös lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelmaan, johon alueen kunnat ovat sitoutuneet. Yhteinen tietokanava esimerkiksi seudullisen perhekeskuksen nettisivuilla voisi koota yhteen eri toimijoiden tuottamia palveluita.

”Yhteinen palvelualusta, josta löytyisivät tiedot kuntapalveluista ja järjestöjen tarjoamista palveluista.”

Riihimäen kaupungin nettisivuille on koottu paljon tietoa alueen lapsiperheiden palveluista ja toiminnasta. Ajantasaisen tiedon koordinointi sekä järjestöjen tarjoamien palvelujen ja toiminnan saaminen samaan tietokanavaan vaatii päättäjiltä suunnittelua. LYK-ryhmän yhtenä tavoitteena on ollut muokata ja selkiyttää tiedottamista ja suunnitella sähköinen ”ilmoitustaulu”, johon tietoa seudullisista palveluista kerättäisiin.

Tiedottamisen merkitys korostuu siinä, miten lapsiperheet saavat tietoa heille suunnatusta toiminnasta. Osallisuuskyselyn vastauksissa toivottiin alueelle lisää toimintaa. Työryhmässä tämä herätti keskustelua siitä, miten tietoa maksuttomista palveluista ja perheille suunnatusta toiminnasta voitaisiin jakaa paremmin. Alueella järjestetään jo paljon toimintaa, mutta tieto siitä ei Osallisuuskyselyn vastausten perusteella tavoita perheitä riittävän hyvin.

Matalan kynnyksen palvelujen kehittäminen

Yksi työryhmän jäsen nosti esille lähipalvelujen kehittämiseen liittyvän tematiikan. Tämä herätti työryhmän jäsenen pohtimaan sitä, miten esimerkiksi Lopen kokoisessa pitäjässä voidaan taata palvelut lähellä asiakasta. Loppi on maantieteellisesti laaja alue ja

perhekeskuksen palvelut toteutetaan seudullisesti. Näin ollen esimerkiksi avoimen kohtaamispaikan perustaminen kaikkia Lopen lapsiperheitä palvelevaksi on haastava tavoite. Välimatkat alueella ovat pitkät ja kulkeminen palveluiden pariin vaatii kuntalaisilta aikaa ja taloudellisia resursseja. Lopella toimii kuitenkin järjestöjen ylläpitämiä kerhoja ja muita kohtaamispaikkoja, joiden merkitys on alueella suuri.

Erityistä tukea tarvitsevien lasten perheiden palvelut

Työryhmät eivät esittelyissämme juurikaan kommentoineet erityistä tukea tarvitsevien lasten perheiden palveluihin tai tuentarpeisiin liittyviä asioita. Nepsy-lasten tuen tarpeista kuitenkin kommentoitiin yhdessä puheenvuorossa. Asia nostatti esille huolen siitä, miten riittävä tuki Nepsy-lapsille kunnassa toteutuu. Vanhemmat ovat myös ilmaisseet huolensa asiasta työntekijälle.

8.2 Kyselyn tulokset

Tiedottaminen ja palvelujen koordinointi

Osallisuusviikon vastauksissa ja työryhmille pitämissämme esittelyissä nousi vahvasti esille tiedon saamiseen liittyvät haasteet. Perheet kokevat tiedon saamisen olevan hankalaa, sillä tietoa perheiden tarvitsemista palveluista ja tuesta on tarjolla monikanavaisesti eri tiedotusvälineissä ja tarvitsemansa tiedon löytämiseksi pitää käyttää paljon aikaa ja voimavaroja. Tilanne on tiedostettu myös päättäjien keskuudessa ja asian edistämiseksi on jo tehty suunnitelmia. Myös sähköinen perhekeskus on parhaillaan valmisteilla kansallisena kehittämistyönä.

”...olisi erittäin tärkeää koota palveluista selkeä paketti, jota voitaisiin hyödyntää tiedottamisessa ja palveluohjauksessa. Omassa työnkuvassani voisin olla mukana organisoimassa tietojen koontia oman kunnan palveluista sekä seudullisista palveluista.”

Matalan kynnyksen palvelujen kehittäminen

Matalan kynnyksen tuen kehittäminen on Riihimäen seudulla otettu aktiiviseen käsittelyyn. Verkostomaisen perhekeskustoiminnan kehittämisen kautta pyritään toimimaan lähellä lapsiperheitä siellä, missä tukea tarvitaan. Matalan kynnyksen mahdollistaminen kohtaamispaikkoja perustamalla on otettu Riihimäen seudun työryhmissä pohdintaan. Huolellinen valmistelutyö on tärkeää, jotta voidaan koota lapsia, nuoria ja perheitä parhaiten palveleva kokonaisuus. Eri ammattilaisten osaamisen hyödyntäminen suunnittelussa ja asiakkaiden mukaan ottaminen monitoimijaiseen yhteistyöhön mahdollistaa jatkumon, jossa

yhdessä asiakkaiden kanssa suunnitellaan, toteutetaan ja arvioidaan perhekeskuksen toimintaa.

”Kuten edellä mainitsin, niiden (kohtaamispaikat) kehittäminen on tärkeää. Toistaiseksi kunnassa ei vielä ole vastaavia kohtaamispaikkoja. Koordinointi tulee suunnitella ja organisoida huolella moniammatillisesti toteutettuna.”

Vanhemmat toivat Osallisuuskyselyn vastauksissa esille tarpeen tulla kohdatuksi. Kyse on työtavasta, jolla mahdollistetaan asiakkaille kokemus siitä, että heidät kuullaan ja heitä halutaan auttaa. Vertaistuki ja muiden samassa elämäntilanteessa olevien kohtaaminen on myös tärkeää ja sen mahdollistamiseksi on tarjottava palveluita ja toimintaa. Sähköisen perhekeskuksen tarjoamia mahdollisuuksia voi myös tässä hyödyntää, sillä ne tarjoavat esimerkiksi ympäri vuorokauden auki olevan ajanvarausmahdollisuuden sekä mahdollisuuden ottaa yhteyttä asiantuntijaan kotoa käsin.

”Kohtaamispaikkoja eli avoimia ja kynnyksettömiä palveluita lapsille, nuorille ja huoltajille vertaistuen mahdollistamiseksi ja yhteisöllisyyden vahvistamiseksi. Lisäksi sähköisiä palveluita matalan kynnyksen palveluna tulee kehittää helposti saatavilla ja löydettävissä olevaksi palvelumuodoksi.”

Perheet keskiöön! -hankkeen yhtenä tavoitteena on ollut järjestöjen kiinnittyminen osaksi perhekeskustoimintaa. Järjestöt tuottavat paljon toimintaa ja palveluja, jotka osin ovat myös päällekkäisiä julkisen sektorin tuottamien palveluiden kanssa. Vertaistuen järjestämiseksi ja tiedon saamiseksi pandemian aikana, kun esimerkiksi ryhmämuotoista toimintaa on jouduttu supistamaan, on pitänyt miettiä uudenlaisia tapoja toimia. Etäsovellusten käytön lisäämistä on tarpeen suunnitella osaksi lapsi- ja perhepalveluiden toteuttamista. Tästä on jo joitain hyviä kokemuksia.

”Yhteistyötä yhdistysten kanssa. Nyt etäaikana Teams tms. tietoiskuja vanhemmille ja verkoston esittelemistä.”

Erityistä tukea tarvitsevien lasten perheiden palvelut

Riihimäen alueella perheet, joissa on erityistä tukea tarvitseva lapsi/lapsia kokivat Osallisuuskyselyn vastausten perusteella jäävänsä helposti yksin haasteidensa kanssa. Tiedon löytämiseksi on jaksettava olla aktiivinen, sillä selkeää tahoja kattavaan tiedon saamiseen ei tällä hetkellä ole. Haastavassa elämäntilanteessa auttaa, jos on olemassa joku, jonka kanssa voi jakaa huolia ja, jolta kysyä neuvoa. Moni vanhempi nukkuu liian vähän, sillä kokee perhearjen olevan kuormittavaa. Verkostoja ei ole kaikilla, vaan monet sinnittelevät yksin jaksamisensa äärirajoilla. Lastensuojelun asiakkuus saattaa pelottaa ja apua ei ehkä uskalleta siksi pyytää.

”Tutkitusti vertaistuellalla on merkittävä vaikutus yksilön hyvinvointiin ja jaksamiseen. Vertaistuen verkostojen rakentamista ja löytämistä voisi maakunnallisesti/alueellisesti toki tehostaa.”

8.3 Avoimen foorumin tulokset (Focus group)

Erityistä tukea tarvitsevien lasten perheiden palvelut

Erityistä tukea tarvitsevien lasten perheet herättivät foorumissa paljon keskustelua. Esiin nousi muun muassa se, kuinka nivelvaihe esikoulusta kouluun siirtymiselle on haasteellinen kohta. Perhekeskuskoordinaattorin (Ahtonen-Huuskonen 2021) mukaan tämä vaihe on herättänyt keskustelua laajemminkin ja seudullinen LAPE-ryhmä on käsittelemässä asiaa kevään aikana. Koulun aloittamisvaiheen lisäksi samankaltaiset nivelvaiheen haasteet toistuvat myös alakoulusta yläluokille siirryttäessä sekä peruskoulun päättyessä. Perhekeskuskoordinaattorin mukaan ennakoivien palvelujen kehittäminen on tärkeää, jotta tilanteeseen saataisiin muutosta. Hän myös nosti esiin, että juuri tällaisissa kohdissa vanhempien antama palaute on ensisijaisen tärkeätä ja on toivottavaa, että vanhemmat ovat jatkossakin hyvin matalalla kynnyksellä yhteydessä perhekeskukseen.

”Nivelvaiheet on tärkeä kohta! Usein pienellä tuella kannatellaan jo pitkälle, kun hyvissä ajoin ollaan liikkeellä. Hyvä, että tämä tulee ilmi tästä kyselystä.”

Lastensuojelun keskusliiton hankepääällikkö (Muuronen 2021c) huomioi, että Riihimäen seudun osallisuusviikon tuloksissa nousi esiin erityisesti se, että vanhemmat toivoisivat moniammatillisen yhteistyön vahvistamista. Tämä ilmenee muun muassa toiveina siitä, että lasten tarvittavat terapiapalvelut olisivat helpommin saavutettavissa esimerkiksi päiväkotipäivän aikana sen sijaan, että vanhemmat joutuvat kuljettamaan lapsia esimerkiksi Helsinkiin saakka.

Vanhemman ja erityistä tukea tarvitsevan lapsen vanhempana foorumiin osallistunut henkilö nosti esiin myös vertaistuen merkityksen ja sen, että melko vähäisinkin järjestelyin on mahdollistaa järjestää toimintaa. Vanhempien mahdollisuus vaikuttaa heille järjestettävään toimintaan lisää halua osallistua. Hän toi myös esiin omia positiivisia kokemuksia etätapaamisista, joiden vuoksi vallitseva korona tilannekaan ei ole esteenä sille, etteikö tapaamisia voitaisi järjestää. Erityislasten perheissä esimerkiksi jaksamattomuus arjen pyörittämiseen saattaa korostua ja mahdollisen tukiverkoston rooli on merkittävä. Mikäli perheellä ei ole omaa lähiverkostoa tukenaan, korostuu luonnollisesti tarve vertaistuelle.

"Vertaistapaamiset on helppo järjestää myös näin korona-aikaa etänä. Minulla on hyviä kokemuksia nyt korona-aikaan vertaistapaamisista. Eli ei välttämättä tarvitse odottaa aikaa "sitten kun korona on ohi".

Tiedonsaantiin liittyvät haasteet

Tiedonsaantiin liittyvät haasteet nostettiin myös esiin asiakkaan näkökulmasta. Perhekeskuskoordinaattori (Ahtonen-Huuskonen) kertoi myös tiedonsaantiin liittyvien haasteiden olevan Riihimäen seudulla tunnistettu. Myös työntekijän roolista foorumiin osallistunut henkilö nosti esiin tilanteen Lopella olevan se, että lapsiperheille suunnattuja palveluita on tarjolla runsaastikin, mutta niiden olevan hajallaan ja tieto eri toimijoiden palveluista, ei välttämättä tavoita asiakkaita. Tämän vuoksi eri toimijoiden tekemän yhteistyön merkitys on huomattava.

"Tiedonsaantiin liittyvät haasteet näytti nousevan esille voimakkaasti ja näinhän se kyllä on."

Matalan kynnyksen palveluiden kehittäminen

Keskustelimme, että moniin niistä asioista, jotka nousivat esiin Osallisuusviikon-kyselyn tuloksista, voisi vastata panostamalla ennakoihin palveluihin, kuten perustamalla avoimia kohtaamispaikkoja. Kysyimme osallistujien ajatuksia siitä, millaisia asioita he toivoisivat olevan Riihimäen seudun avoimessa kohtaamispaikassa. Asiakkaat toivat esiin näkemyksiään siitä, millaisia asioita he eritoten toivoisivat, jos he saisivat rakentaa unelmiensa avoimen kohtaamispaikan. Toiveet kuulostivat konkreettisilta ja toteutettavissa olevilta ja lähes kaikessa kuului ajatus siitä, että paikkaan olisivat tervetulleita kaikki halukkaat.

"Useilla on juuri yhteisöllisyyden kaipuu ja tämä loisi loistavat puitteet siihen."

Keskusteluissa nousi vahvasti esiin **palveluohjauksen** merkitys. Kohtaamispaikan toivottiin edustavan paikkaa, johon kuka tahansa voisi kävellä sisään ja saada ohjausta oikeiden palveluiden piiriin. Osallistujat myös nostivat esille eri ikäryhmien erilaiset tarpeet palvelujen suhteen. Esimerkiksi, jos mukaan haluttaisiin houkutella myös nuoria, niin tämä olisi huomioitava aukioloajoissa ja siinä minkälaista toimintaa avoimessa kohtaamispaikassa tarjottaisiin kullekin asiakasryhmälle.

"Nuoret olis kyllä ryhmänä hyvä saada tähän mukaan"

Moni paikallaolijoista nosti esiin **vertaistuen tarpeellisuuden**. Tämä sama teema nousi vahvasti esiin myös kyselyn tuloksista riippumatta siitä, onko perheessä erityistä tukea tarvitsevia lapsia. Vanhempien mahdollisuus vertaisten kanssa keskustelemiseen lasten leikkiessä oli useamman osallistujan mielestä erittäin tärkeätä. Osa osallistujista nosti esiin

myös omakohtaisia kokemuksiaan siitä, ettei perheen lähellä ole omaa luonnollista tukiverkostoa, jonka puoleen voisi kääntyä. Pitkään jatkunut koronatilanne ja sen seurauksena tulleet eristäytymiset sosiaalisista tilanteista kirvoittivat osallistujia muistuttamaan ylipäättään tarpeesta yhteisöllisyyteen.

” Olisi kyllä ihana taas päästä tapaamaan muita ja juttelemaan asioista kodin ulkopuolella”

Keskustelussa nostettiin terminä esiin myös **kynnyksetön palvelu**. Termin kuvailtiin kerտovan paikasta, johon perheiden olisi helppo ja selkeä tulla ja se voisi olla heille mahdollisesti myös entuudestaan tuttu. Termin koettiin vastaavan vielä paremmin siihen tarpeeseen, että kaikki olisivat paikkaan tervetulleita lähtökohdistaan ja historiastaan riippumatta.

Yhtenä teemana keskusteluissa nousi esiin **eri tahojen monitoimijainen yhteistyö**. Kuntayhtymän, seurakunnan, järjestöjen ja kolmannen sektorin tuottamien palvelujen yhdistäminen ja toistensa hyödyntäminen nähtiin asiana, josta pienellä paikkakunnalla hyödyttäisiin eritoten. Eri toimijoiden yhteistyön voimin voitaisiin varmistaa, että palveluja olisi tarjolla mahdollisemman kattavasti.

”Nuorisotyö on myös saatava mukaan tämän perhekeskuksen sateenvarjon alle voimakkaammin. Heidän kohtaamispaikkahan Riihimäellä jo on. Myös Ohjaamon rooli tärkeä.

” Itse järjestössä työskentelevänä, mua kyllä kiinnostaisi miten me saataisiin kaikki osaaminen ja potentiaali käyttöön tämän alueen lapsiperheiden hyväksi”

Foorumissa keskusteltiin myös lähipalveluiden katoamisesta, johon kohtaamispaikka voisi osaltaan tuoda ratkaisun. Esiin nousivat erilaiset pop-up tyyppiset kohtaamispaikat, joita on järjestetty kauempana keskusta-alueelta. Tällaiset ratkaisut tarjoavat vaihtoehtoja pysyville ratkaisuille ja saattaisivat vastata jonkun tietyn alueen sen hetkiseen tarpeeseen, vaikka palvelujen perässä olisikin totuttu matkustamaan. Perhekeskuskoordinaattori kertoi perään kuuluttavansa luovaa ajattelua ja palvelumuotoilun ajatusta, kun pohditaan sopivia paikkoja kyseiselle toiminnalle. Alueena Riihimäen seutu on laaja ja sen palveluiden järjestäminen vaatii erilaisia ratkaisuja.

”Hyvä huomio myös tämä lähipalveluiden tuominen kohtaamispaikkoihin. Samoin pop up- toteutukset”

Foorumin lopuksi siihen osallistuneilta tiedusteltiin, olisiko heillä tulevaisuudessa halukkuutta osallistua alueen lapsi- ja perhepalveluiden kehittämiseen perustettavaan **asiakasraatiin/kehittäjäryhmään**. Tämän työryhmän tarkoituksena on jatkossa tuoda konkreettisia ehdotuksia asiakkaiden kokemuksista palveluiden toimivuudesta ja olla mukana aktiivisesti kehittämässä uusia ideoita. Tänä keväänä (2021) palataan uudelleen esimerkiksi avoimen kohtaamispaikan ideoimiseen. Halukkaita ilmaantui heti asiakasfoorumin osallistujista, joten tällainen ryhmä päädyttiin perustamaan.

”Hei ilman muuta mä haluan olla mukana vaikuttamassa lapsi- ja perhepalveluihin jatkossakin, aivan huippuidea!”

”Voisiko tällaista mahdollisuutta mainostaan ihan Aamupostin lehtijutussakin, jotta kaikki halukkaat saataisiin paikalle?”

9 JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITTÄMISEHDOTUKSET

Suomalaiset lapsiperheet voivat pääosin hyvin. Hyvinvointierot eri väestöryhmien kohdalla ovat kuitenkin kasvaneet. Hyvinvointi muodostuu eri osa-alueiden yhdistelmästä, jossa terveydentilalla, materiaalisella hyvinvoinnilla ja koetulla hyvinvoinnilla on omat osuutensa. Aineelliset elinolot ja taloudellinen toimeentulo luovat pohjan materiaaliselle hyvinvoinnille ja terveydentila sekä tyytyväisyys elämään määrittävät koettua hyvinvointia. Ihmissuhteiden, osallisuuden, laadukkaan asuinympäristön ja kokemuksen siitä, että tulee kohdelluksi oikeudenmukaisesti yhteisössään merkitykset omassa koetussa hyvinvoinnissa kasvavat tietyn elintason saavuttamisen myötä. (Lammi-Taskula & Karvonen, 2014, 13.) Käsitys perheestä on myös muuttunut suuresti viime vuosikymmen aikana. Erilaiset perherakenteet vaikuttavat suuresti siihen, millaisia palvelutarpeita perheillä on. Nykyisten palvelujen on pystyttävä huomioimaan monenlaisia perheitä erilaisine tarpeineen. (Stevens ym. 2011, 8.)

Pienten lasten ja heidän perheidensä hyvinvointia tarkastelevassa raportissa todetaan, että tutkimuksen mukaan lähes kaikki vanhemmat kaipasivat tukea lapsiperhepalveluiden ammattilaisilta, mutta eivät välttämättä tuoneet tätä heille esille. Tutkimuksen mukaan yleisimmin tukea tarvitaan vanhempien jaksamisen ja lapsen ikätasoisien kehityksen vuoksi. Silloin, kun kyse on lapseen liittyvästä tuen tarpeesta, sen ilmaiseminen on todennäköisempää, kuin silloin, kun tuen tarve liittyy vanhemman jaksamisen haasteisiin. Vuorenmaan mukaan koko perheen hyvinvoinnin huomioiminen kaikissa lapsiperheiden käyttämissä palveluissa on tärkeää. (Vuorenmaa 2019, 8,10.) Halme ja Perälä (2014, 220) toteavat tutkimuksessaan, että vanhemmat kokevat perhepalvelujärjestelmän tarjoavan tukea paremmin lapsen kasvuun ja kehitykseen liittyvissä asioissa, kuin vanhempana jaksamisen tai vanhemmuuteen liittyvien ongelmien yhteydessä.

Kehittämishankkeemme perustana toimineet Osallisuusviikon-kyselyn vastaukset Riihimäen seudulla nostivat esille samoja huomioita vanhempien ja koko perheen hyvinvoinnista. Universaalit lasten ja perheiden palvelut tavoittavat Suomessa lähes kaikki lapsiperheet ja siten niissä toimivilla työntekijöillä on tärkeä rooli vanhempien osallisuuden tukemisessa ja vahvistamisessa. (Vuorenmaa 2016, 17). Keskeisimmät kaikille suunnatut lasten, nuorten ja perheiden palvelut ovat äitiys- ja lastenneuvola, koulu- ja opiskeluterveydenhuolto, varhaiskasvatus sekä perusopetus. Lähes kaikkia lapsia koskee myös esi- ja perusopetus, ammatillinen tai lukiokoulutus sekä niiden tarjoama opiskeluhoito. (Perälä ym. 2014, 229.) Perhepalvelut ovat joko suoraan lapseen ja tämän hyvinvointiin vaikuttavia palveluita, kuten varhaiskasvatus tai lastenneuvolan palvelut. Perhepalveluita ovat myös välillisesti lapseen vaikuttavat palvelut, joiden tavoitteena on tukea esimerkiksi

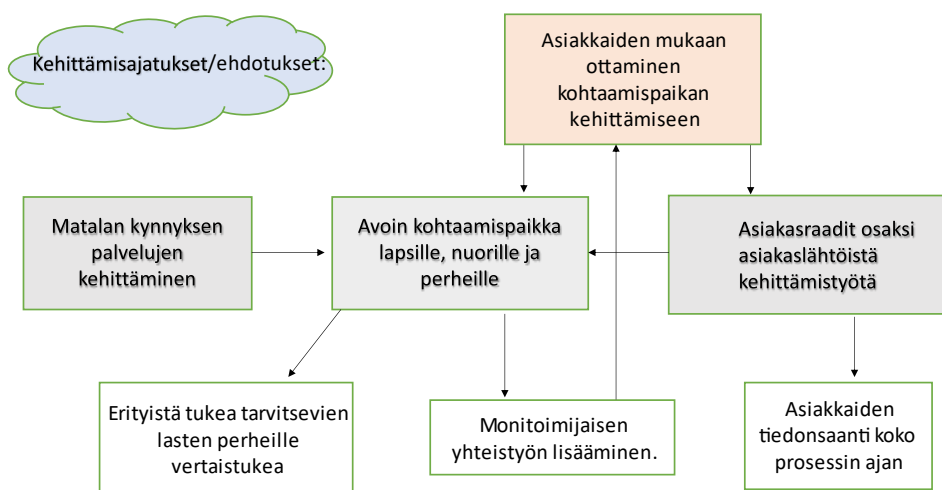
vanhempia. Yhteinen nimittäjä perhepalveluille on, että niissä koko perhe on osallisena. Vanhempien tulee taata lapselle riittävän hyvät kasvun ja kehityksen olosuhteet. Kuntien on kuitenkin huolehdittava siitä, että niiden tarjoamat peruspalvelut tukevat vanhempia kasvatustehtävässä. Perhepalveluiden tarkoituksena on tukea perhettä lapsen kasvaessa. Ne muodostavat jatkumon, jossa yhden palvelumuodon päättyessä, jatkuu tuki seuraavan palvelumuodon parissa. Tällainen jatkumo on havaittavissa esimerkiksi neuvolan palveluissa, kun äitiysneuvolasta siirrytään lastenneuvolan palveluihin ja lapsi jatkaa sieltä kouluterveydenhuollon palveluiden piiriin. Neuvolapalvelut tavoittavat viidenneksen Suomen väestöstä ja vaikuttavat näin ollen merkittävästi suomalaisten terveyteen ja hyvinvointiin. (Erkkilä 2019, 44-45.) Perhepalveluiden rooli korostuu etenkin silloin, kun perheen omat voimavarat uhkaavat loppua ja tarvitaan ulkopuolista apua. Erkkilän mukaan palvelut tulee koota asiakkaan tarpeiden ympärille, asiakkaan omaa asiantuntijuutta hyödyntäen. Palveluiden avulla pyritään turvaamaan hyvinvointia sukupolvilta toisille, eriarvoisuutta ja ylisukupolvista syrjäytymistä vähentämällä. Erityistä huomiota tulee kiinnittää vanhemmuuden vahvistamiseen, sillä tutkimusten mukaan vanhempia tukemalla pystytään vaikuttamaan lasten hyvinvointiin esimerkiksi lasten kehityksellisten ongelmien syntyyn ehkäisevästi (Halme & Perälä 2014, 216).

Terveyden ja hyvinvoinninlaitoksen lapsiperhekyselyn tulokset 2012 osoittavat lapsiperheiden taloudellisen aseman, perhemuodon, perheen voimavarojen ja arjessa esiintyvien huolten vaikuttavan palvelutarpeisiin koskien julkisia palveluita. Osa perheiden tuen ja palvelujen tarpeesta saattaa kuitenkin jäädä myös piiloon ja niihin ei kyetä vastaamaan nykyisten palvelujen turvin. Erityisesti haavoittuvassa asemassa olevat lapsiperheet kokevat palvelujen saatavuuden sekä niistä saatavan tuen puutteelliseksi. Ehkäisevien palveluiden kohdentaminen ja vahvistaminen tukee palvelujen ulkopuolelle jäävien lasten, nuorten ja perheiden hyvinvointia. Esimerkiksi opiskeluhuollon kehittäminen tai koko perheen hyvinvointia tukevien terveystarkastusten toteuttaminen ovat hyviä tukitoimia, joilla hyvinvointia edistetään laajemmin. Jotta lapsiperheiden terveyttä ja hyvinvointia voidaan edistää, on palveluiden oltava ehkäiseviä, hyvin toimivia ja kaikkien saavutettavissa olevia. (Perälä ym. 2014, 229, 238.)

Tämän kehittämishankkeen tavoitteena oli työstää kehittämisehdotuksia Riihimäen seudun perhekeskuksen käytettäväksi. Kehittämisajatukset muodostuivat prosessissa, johon osallistui Riihimäen seudun päättäjiä, työntekijöitä ja asiakkaita. Kehittämisen taustalla oli Perheet keskiöön! -hankkeessa toteutetun kyselyn vastaukset, joista tiedottamisen kautta käynnistyi kehittämistyö Riihimäen seudun kunnissa. Kyselyn vastausten esittelytilanteissa kävi ilmi, että vastauksista esille nostamamme teemat olivat jo aiemmin tiedostettuja ja niiden kehittämiseksi oli jo osin aloitettu työskentelemään.

Seuraavassa kuviossa 6 esitellään opinnäytetyössämme tuotetut kehittämisajatuksia ja ehdotuksia. Kuviossa on nähtävissä, että avoimen kohtaamispaikan perustamisella voitaisiin vastata perheiden esille nostamiin haasteisiin ja lisätä monitoimijaisuutta sekä vanhempien osallisuutta lapsi- ja perhepalveluiden kehittämisessä. Avoimet kohtaamispaikat ovat osa perhekeskusta. Ne tarjoavat perheille maksutonta toimintaa ja niihin ovat tervetulleita kaikki lapset, nuoret ja perheet. Tavoitteena on, että avoimen kohtaamispaikan toimintaan osallistuminen edistää vanhemmuuden voimavarojen vahvistumista ja vertais- ja ystävyyssuhteiden rakentumista. Ne tarjoavat alueen perheille yhteisöllisyyttä lisäävän kynnyksettömän kohtaamispaikan, jossa voi tavata muita perheitä sekä saada tietoa, ohjausta ja neuvontaa arjen haasteissa selviytymiseksi. Kohtaamispaikka voi toimia toimintaympäristönä monialaiselle yhteistyölle, jossa verkoston muodostavat eri järjestöjen, seurakuntien sekä avoimen varhaiskasvatuksen edustajat. Avoin kohtaamispaikka voi olla yhteinen fyysinen toimitila. Se voi myös edistää tiedonkulkua eri toimintapaikoissa toteutuvasta lapsi- ja perhepalvelujen toiminnasta. (Kekkonen 2019, 1-2.)

Kohtaamispaikkojen toimintaa ohjaavat laatukriteerit, joiden perusteella kohtaamispaikkojen toiminta on suunnitelmallista ja ammatillisesti koordinoitua. Toiminnasta tiedotetaan monikanavaisesti ja suunnitelmallisesti. Yhteisöllisyyden vahvistamiseksi lapsille, nuorille ja perheille tarjotaan mahdollisuus osallistua toiminnan toteuttamiseen. (Kekkonen 2019, 4.)



Kuvio 6. Hankkeessa syntyneet kehittämisajatuksia ja ehdotukset.

Matalan kynnyksen palvelujen ja moniammatillisen yhteistyön kehittäminen

Matalan kynnyksen palveluiden ja etenkin erilaisten kohtaamispaikkojen kehittäminen on yksi teemoista, joka tuli tuloksissa vahvasti esiin kehittämishankkeessamme. Kehittämistarve tunnistetaan laajalti aina asiakaspinnasta johtaviin työntekijöihin saakka. Asiakkaiden toiveissa on koko kehittämishankkeen aikana kuulunut tarve monipuolisille varhaisen tuen palveluille ja vertaistuelle. Riihimäen seudulla on tarjolla laaja kattaus erilaisia palveluja ja tukea lapsiperheille, mutta tieto eri toiminnoista ei tavoita koko asiakaskuntaa. Yhteistyön tiivistäminen eri palveluntuottajien välillä mahdollistaisi myös esimerkiksi paremman tiedotuksen. Heinström (2018, 6, 52, 80) on pro gradu -tutkielmassaan tutkinut lapsiperheiden kokemuksia osallisuudesta ja yhteenkuuluvuudesta käyttäen kontekstina matalan kynnyksen avoimia kohtaamispaikkoja. Tutkimusaineistossa osallisuus ilmenee yhteenkuuluvuutena, voimaantumisenä, toiminnallisuutena ja tietämyksenä. Osallisuus sosiaalisena ilmiönä korostui avointen kohtaamispaikkojen kontekstissa. Vuorovaikutustapahdot, kohtaamiset ja sosiaaliset suhteet ilmensivät yhteenkuuluvuutta kuten myös kuuluminen ryhmään, yhteisöön, verkostoihin ja koko yhteiskuntaan.

Matalan kynnyksen kohtaamispaikalla pystytään vastaamaan useampiin asiakkaiden esittämiin toiveisiin kuten mahdollisuuteen tavata samassa elämäntilanteessa olevia sekä saada mielekästä puuhaa lapsiperheille. Eri toimijoiden välisen yhteistyön edellytyksenä on, että eri toimijat tuntevat toistensa työn ja tarjolla olevat palvelut. Eri toimijoiden välisen yhteistyön sujuminen korreloi vanhempien osallistumismahdollisuuksiin niin, että sen toimisessa hyvin, myös vanhempien mahdollisuudet osallistua ja saada tarvitsemaansa tukea varhaisessa vaiheessa ovat paremmat. Yhteistyön onnistumiseen vaikuttavat se, kuinka hyvin yhteinen työnteke on organisoitu ja kunnioittavatko eri tekijät toistensa työtä. (Halme ym. 2014, 108, Raver & Childress 2014, 50.)

Hyväri ym. (2021, 140) toteavat, että palveluiden kattavuudesta huolimatta osa kansalaisista kokee palveluiden pariin pääsemisen vaikeaksi. Tämä voi liittyä esimerkiksi tiedon puutteellisuuteen tai voimavarojen vähyyteen. Syitä palveluiden ulkopuolelle jäämiseen saattavat olla esimerkiksi fyysiset tai psyykkiset esteet, kokemus häpeästä, moniongelmaisuus, palveluiden pitkittyneet jonot tai se, että palvelut ovat vaikeasti tavoitettavissa. Matalan kynnyksen palveluilla pyritään sekä purkamaan että madaltamaan erilaisia esteitä, jotta mahdollisimman moni saataisiin palveluiden piiriin.

Palveluihin eivät välttämättä ohjaudu ne, jotka niitä tarvitsevat. Myös erilaiset esteet, kuten ikä, toimintakyky tai asenteet voivat vaikeuttaa palveluihin hakeutumista, vaikka tarve niille olisikin olemassa. Palvelurakenteessa saattaa ilmetä tekijöitä, jotka vaikeuttavat palveluiden käyttöä. Tällaisia tekijöitä voivat olla esimerkiksi kustannukset, palveluiden

järjestämisen tavat sekä asiakasjonojen syntyminen. (Ilmarinen ym. 2018, 217.) Kaikille avoimien palveluiden sekä haavoittuvassa asemassa olevien ihmisten palveluiden kehittäminen vaatii edelleen myös työstämistä. Kalland (2012, 50) nostaa esiin tutkimusten osoittavan, että vanhemmat kokevat erilaiset avoimet päiväkodit ja perhekahvilat hyödyllisinä oman pärjäävyytensä kannalta. Kekkonen (2019, 1) tiivistää kohtaamispaikan tarjoavan lapsille ja vanhemmille vahvempaa osallisuutta, mahdollisuutta vuorovaikutuksellisuuteen, voimavaroja, yhteisöllisyyden tunnetta ja tukea perheiden perusarkeen. Toiminnalla voidaan edistää koko perheen hyvinvointia ja terveyttä. Kohtaamispaikan toimintakulttuuri perustuu lasten, nuorten ja perheiden kohtaamiseen ja heidän kuulluksi tulemiseensa. Myös asiakkaiden kunnioitus, osallisuuden luominen ja koko yhteisössä vallitseva hyväksynnän ilmapiiri ovat oleellinen osa toimivaa kohtaamispaikkakulttuuria. Vanhemmat toivat esiin kokeneensa, että uusien ystävyyssuhteiden luominen samassa elämäntilanteessa olevien kanssa, on vähentänyt heidän tarvettaan ammattilaisten tarjoamalle avulle. Tutkimuksen mukaan tämän kaltaiset palvelut tavoittavat Suomessa hyvin kaikenlaisia vanhempia heidän lähtökohdistaan riippumatta.

Moniammatillinen yhteistyö, jossa hyödynnetään eri ammattilaisten osaamista, on sosiaali- ja terveysalalla varsin vakiintunut toimintatapa. Moniammatillista yhteistyötä on totuttu tekemään jo vuosikymmenien ajan myös esimerkiksi kouluissa kouluterveydenhuollon, oppilashuollon ja sosiaalityön välillä. Monialaisessa verkostossa moniammatillisen yhteistyön toteutumista voi vaikeuttaa se, että eri asiantuntijat ovat tottuneet tarkastelemaan perheen tilannetta oman profession näkökulmasta. Työntekijöiden erilaiset toimintatavat ja ammattikieli voivat myös hidastaa ja jopa estää yhteistyön toteutumisen verkostossa. Moniammatillisen yhteistyön toteutumisessa voi tulla vastaan myös salassapito- ja vaitiolovelvollisuuden aiheuttamia esteitä. Silloin, kun toimitaan monialaisesti ja asiakas on mukana neuvottelemassa itseään koskevista asioista, salassapito ei muodostu ongelmaksi. (Myyrä 2019, 28.) Moniammatillisuus nähdään siis voimavarana erityisesti silloin, kun työskennellään monialaisesti ja asiakas on mukana prosessissa. Tutkimusten mukaan työntekijät kokevat asiakkaista saatavan tiedon pirstaloituvan liiaksi eri tietojärjestelmiin, jolloin kokonaiskuva perheen tilanteesta jää hajanaiseksi. Tietojen vaihtoa koskeva lainsäädäntö on työntekijöiden näkökulmasta koettu vaikeaselkoisena. Pelkkä asiakkaan antama suostumus tietojen vaihtoon ei välttämättä riitä moniammatillisen yhteistyön toteutumiseen. Haasteet moniammatillisen yhteistyön tiedonhallinnassa näyttäytyvät asiakkaille usein siten, että eri instansseissa asioidessaan on aina käytävä uudelleen läpi palveluntarpeet. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017, 16-17.)

Vaikeina aikoina, kun kuntien taloudellinen tilanne on kriittinen, on erittäin tärkeää huolehtia peruspalveluiden, kuten neuvolan, varhaiskasvatuksen ja koulujen oppilashuollon

riittävydestä sen sijaan, että ne muuttuvat säästökohteiksi. Lasten, nuorten ja perheiden hyvinvointiin panostamalla tuetaan esimerkiksi perheiden pärjäävyyttä ja ehkäistään syrjäytymistä. Matalan kynnyksen palvelujen järjestäminen palvelee asiakkaita, mutta aiheuttaa kunnille toisaalta myös kustannuksia. Heinströmin (2018, 87) mukaan monet palveluista ja investoinneista ovat pitkän elinkaaren investointeja, jolloin kustannus syntyy nopeasti, mutta sen hyödyt ilmenevät vasta myöhemmin. Kehittämisajatuksena matalan kynnyksen palvelujen ja moniammatillisen yhteistyön kehittämiseksi avoimen kohtaamispaikan perustaminen helpottaisi matalan kynnyksen palvelujen saavuttamista.

Erityistä tukea tarvitsevien lasten perheiden tukeminen

Sosiaalihuoltolaissa (2014/1301) todetaan, että *”kunnallisten viranomaisten on yhteistyössä seurattava ja edistettävä lasten ja nuorten hyvinvointia sekä poistettava kasvuolojen epäkohtia ja ehkäistävä niiden syntymistä”* (2014/1301 §14). Samassa pykälässä todetaan myös, että *”sosiaalihuollosta vastaavan viranomaisen on välitettävä tietoa lasten ja nuorten kasvuoloista ja sosiaalisista ongelmista sekä annettava asiantuntija-apua muille viranomaisille samoin kuin kunnan asukkaille ja kunnassa toimiville yhteisöille.”* Palveluja annettaessa ja niitä kehitettäessä on kiinnitettävä erityistä huomiota erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden tarpeisiin ja toivomuksiin. Laki ottaa kantaa myös siihen, että erityistä tukea tarvitsevien lasten vanhempia tulee tukea kasvatustehtävässä sekä selvittää, miten lasta tai nuorta voidaan parhaiten auttaa. (2014/1301 §9 ja §10.)

Lapsen edun toteutumista korostetaan laissa sekä lasten ja nuorten hyvinvointiin liittyvissä suunnitelmissa. Sosiaalihuoltolaki ohjaa kiinnittämään huomiota erityisesti erityistä tukea tarvitsevien lasten hyvinvoinnin ja tuen toteutumiseen. Lapsen katsotaan olevan erityistä tukea tarvitseva esimerkiksi silloin, kun kasvuolosuhteet vaarantuvat tai eivät turvaa lapsen terveyttä, kasvua ja kehitystä tai lapsella on kognitiivinen tai psyykkinen vamma tai sairaus. Lapsi saattaa palvelutarpeen arvioinnin perusteella tarvita erityistason palveluita kuten esimerkiksi terapiaa. Tarvittava tuki voi olla tilapäistä tai sille voi olla pidempiaikainen tarve. (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2021c.) Särkikangas (2020, 12, 13) toteaa väitöstutkimuksessaan, että erityislapsille on tunnusomaista pitkäaikainen tarve erilaisille sosiaali- ja terveyspalveluille. Erityisyys voi näyttäytyä psyykkisenä, sosiaalisena ja/tai fyysisenä poikkeavuutena valtaväestöön verrattuna. Virallista määritelmää erityisyydelle ei kuitenkaan ole, sillä diagnoosit ovat erilaisia. Yhdistävä tekijä on palveluiden käytön lisääntynyt tarve. Särkikangas toteaa väitöskirjassaan lapsen erityisyyden olevan ominaisuus, joka saattaa tuoda mukanaan palveluntarpeita myös muille perheen jäsenille, sillä erityistä tukea tarvitseva lapsi asuu yleensä kotona, eikä esimerkiksi laitoksessa. Palvelujärjestelmän muutokset ovat vaikuttaneet siihen, että entistä useampi vanhempi toimii lapsen

omaishoitajana. Erityislapsen vanhemmat saattavat myös joutua joustamaan esimerkiksi palkkatyöstään ja pikkulapsiaika verottaa paitsi yöunista, myös yhteisestä ajasta puolison kanssa.

Käsitlemämme aineiston perusteella Riihimäen seudulla erityistä tukea tarvitsevien lasten perheet kokevat, että palvelut eivät vastaa tarpeita ja oma aktiivisuus ratkaisee, löytääkö perhe tarvitsemansa palvelut ja tuen. Palveluiden ja palvelupolkujen hajanaisuus huolestutti aineistomme perusteella niin vanhempia kuin heidän parissaan työskenteleviä ammattilaisiakin. Perheiden arkea kuormittaa esimerkiksi se, että lasten kuntoutus- ja terapiapalvelut toteutuvat keskellä päivää, jolloin vanhempi kuljettaa lasta kesken työpäivän terapiaan ja sieltä takaisin päiväkotiin tai kouluun. Terapiapalveluiden toteutuminen esimerkiksi päiväkodissa helpottaisi arkea. (Muuronen 2021c.)

Särkikankaan mukaan erityisperheiden hyvinvoinnin kannalta palveluiden muodostama kokonaisuus on erityisen tärkeä. Erityisperheet ovat palveluiden käyttäjinä tärkeä asiakasryhmä, jonka vuoksi palveluiden kehittämiseen ja saavutettavuuteen on kiinnitettävä huomiota. (Särkikangas 2020, 20.) Jos palvelut eivät ole toimivia ja niitä on vaikea tavoittaa, heikkenee erityislasten perheiden hyvinvointi merkittävästi. Lapsiperheiden palveluiden kohdalla voitaisiin puhua asiakaslähtöisyyden rinnalla myös perhelähtöisyydestä, jolloin keskiössä on koko perheen hyvinvointi ja palvelujen tarpeet. Vanhemmilla ja huoltajilla on suuri vastuu palvelun löytämisessä, etenkin silloin, kun he etsivät sitä ensimmäistä kertaa. Palveluiden saaminen edellyttää aktiivisuutta, sillä palveluja tuottavat monet eri organisaatiot ja jokaisella organisaatiolla on erilaiset toimintamallit ja käytännöt. Perheet joutuvat seikkailemaan palvelun tarjoajan luota toiselle. (Särkikangas 2020, 98.)

Erityistä tukea tarvitsevien lasten vanhemmat toivovat kuntien tarjoavan toimintaa ja tapahtumia lapsiperheille nykyistä enemmän. Selkeä toive kohdata muita samassa elämäntilanteessa olevia vanhempia välittyi käsitlemästämme aineistosta. Vertaistuki ja se, että joku pysähtyy kuuntelemaan ja kohtaamaan, on ensiarvoisen tärkeää. Aito kohtaaminen vaatii työntekijältä lopulta vähän, mutta voi merkitä vanhemmalle hyvin paljon. Ekebom (2020, 83-84) on tutkinut pro gradu-tutkielmassaan erityislasten vanhempien kokemuksia lapsiperhepalveluista. Hän nostaa esiin vanhempien kokevan verkossa tai tosielämässä kohdatun vertaistuen erittäin hyödyllisenä. Suurimpina haasteina tutkimukseen osallistuneet vanhemmat ovat nostaneet tukipalveluiden pirstaloituneisuuden ja palveluohjauksen puutteen. Vanhemmat ovat kokeneet joutuvansa itse hakemaan tietoa palveluista, joita on saatavilla ja niiden järjestymiseen on liittynyt myös hitautta ja riittämättömyyttä.

Erityistä tukea tarvitsevien lasten perheiden kokemuksiin avun tarpeisiin voitaisiin vastata tarjoamalla mahdollisuuksia vertaisryhmien kokoontumisille esimerkiksi perhekeskuksen avoimessa kohtaamispaikassa. Vanhemmat toivovat myös löytävänsä tietoa heille kuuluvista palveluista kohdennetusti ilman, että tietoa pitää etsiä useasta paikasta. Tiedon koordinointi voisi tapahtua avoimen kohtaamispaikan kautta.

Asiakasraatien vakiinnuttaminen osaksi perhekeskuspalveluiden kehittämistä

Asiakasosallisuus ja asiakaslähtöisyys ovat termejä, joita käytetään usein esimerkiksi hyvinvointipalveluista puhuttaessa ja niiden merkityksellisyys eri palveluiden kehittämisessä tunnustetaan. Kuntalakiin (410/2015, §22) on kirjattu, että kuntalaisten osallistumista ja vaikuttamista voidaan erityisesti edistää järjestämällä keskustelu- ja kuulemistilaisuuksia sekä asiakasraateja. Kunnilla on kuitenkin käytännön tasolla mahdollisuus itse määrittää se, miten edellä mainittuja foorumeita toteutetaan käytännössä. Vanhempien voimavarojen ja osallisuuden vahvistamisella edistetään hyvinvointia ja terveyttä ehkäisevänä työmuotona. Osallisuus on ihmisarvoon liitettävä oikeus tulla kuulluksi, tuoda mielipiteensä esiin ja olla osallisena itseä ja omaa yhteisöä koskevassa päätöksenteossa tasa-arvoisena jäsenenä. Kumppanuudella tarkoitetaan kahden tai sitä useamman henkilön yhteistyösopimusta, jossa eri osapuolet työskentelevät yhdessä yhteisen tavoitteen eteen ja fokus on tulevaisuudessa. Kumppanuudessa jaetaan niin riskejä, vastuuta, voimavaroja kuin hyötyjäkin. Dialogisuus, kunnioitus ja aito kiinnostus toisen sanomaan luovat pohjan kumppanuudelle. Kumppanuutta toteutetaan ensisijaisesti vanhempien ja palveluja tarjoavien työntekijöiden välillä. (Goossen & Austin 205, 47; Halme ym. 2014, 22, 100.)

Asiakasraadilla tarkoitetaan ryhmää, joka kootaan kasaan jostakin asiakasryhmästä. Se toimii asiakkaiden ja työntekijöiden yhteisenä kehittämisryhmänä. Raadin avulla tuotetaan tietoa, mielipiteitä ja kokemuksia, joita voidaan hyödyntää kehittämistyössä ja palveluita parannettaessa. Raadin välityksellä on mahdollista kerätä asiakaspalautetta tai synnyttää täysin uudenlaisia ideoita ja testata niitä. Asiakasraadin avulla saadaan esiin tietoa, jota ei arjen asiakastilanteissa ole mahdollista saada. Asiakasraadin hyötynä nähdään myös mahdollisuus suoraan ja välittömään palautteenantoon ja tiedottamiseen. Asiakasraadissa kaikkien osallistujien mielipiteet ovat yhtä merkittäviä ja se tarjoaa foorumin pohdiskella, hämmästellä ja ideoida erilaisia asioita yhteisvoimin. Ennen kaikkea asiakkaan näkökulmasta, asiakasraati on tehokas keino päästä vaikuttamaan asioihin. (Pirhonen 2016, 1.)

Asiakasosallisuuden voidaan katsoa edistävän demokraattista palvelukulttuuria ja vuorovaikutteista dialogia palveluissa. Ohrankämmen (2015, 54) on havainnut pro gradu -tutkielmassaan asukasyhdistysten tuottavan hyödyllistä tietoa alueen asukkaista ja mahdollistamalla yhdistyksen ottamisen mukaan palveluiden suunnitteluun, yksilöt saavat

tilaisuuden tulla kuulluiksi ja heidät voidaan osallistaa osaksi päätöksentekoa. Näin suunnittelusta tulee ”meidän tekemää” sen sijaan, että se olisi tullut ”ylhäältä heiltä”. Organisaatioiden kannalta yhteisöjen hyödyntäminen päätöksenteossa edistää myös kustannustehokasta toimintaa ja on helppo tapa saada informaatiota sen sijaan, että tietoa kerättäisiin toteuttaen esimerkiksi erilaisia kyselyitä. Samalla asiakkaat myös sitoutetaan heidän jakamansa tiedon kautta mukaan asiantuntijuuteen osaksi palveluiden tuotantoa. Asiakkaiden osallistuminen riippuu osin myös yksilön ominaisuuksista ja halusta olla osallisena toiminnan ja palveluiden kehittämisessä. Asiakasraateja käytettiin myös osana Sosiaalipalveluiden muutoksen seuranta- ja arviointitutkimuksessa, jotta saatiin tietoa asiakkaiden kokemuksista sosiaalipalveluista. Tutkimuksessa asiakaskokemusten kuuleminen keskustelutilaisuuden puitteissa koettiin toimivaksi tavaksi kartoittaa asiakkaiden kokemuksia ja niiden avulla tavoitettiin myös sellaisia asiakkaita, jotka eivät ole aiemmin olleet aktiivisia esimerkiksi asukas- tai asiakasjärjestöissä. Tutkimuksessa todettiin, että kohdennettu keskustelu tietyn aihepiirin ympärillä toimi parhaiten ja asiakasraadista tehtyjen havaintojen perusteella oli muotoiltavissa selkeitä kehittämis ehdotuksia. Onnistumisen kannalta tärkeänä pidettiin siihen osallistuneiden kuntien ja palveluntuottajien välinen yhteistyö sekä aito mielenkiinto niin itse prosessia kuin sen myötä tuotettuja havaintoja kohtaan. (Tamelin 2010, 14, 73.)

Myös Larjovuoren ym. (2012b, 323) tekemä tutkimus asiakasraadeista vahvistaa näkemystä siitä, että asiakkaiden osallistuminen kuntaorganisaation muuttamisessa joustavammaksi ja asiakaslähtöisemmäksi voi vauhdittaa ja olla tukemassa prosessissa. Asiakkaan näkemykset voivat vaikuttaa suoraan siihen, kuinka palvelut toteutetaan tai asiakkaan kanssa toimiminen muokkaa organisaatiokulttuuria asiakaslähtöisemmäksi, jolloin palveluiden kehittyminen mahdollistuu ja toiminta voi jatkossa olla joustavampaa. Tutkimustuloksista löytyy myös viitteitä siihen suuntaan, että kunnallisen palvelutuotannon uskottavuutta ja luotettavuutta voidaan lisätä avaamalla sitä asiakkaille. Tämän lisäksi myös päätöksenteon laatu paranee. Heidän tutkimuksensa mukaan asiakasraati on melko vaateliias tapa ja sen ohella tarvitaan myös muita menetelmiä, jotta saadaan laaja kattaus kuntalais- ja asiakasnäkemyksiä. Pernaa (2020, 1) on tutkinut väitöskirjassaan hyvinvointipalveluiden päätöksentekoon liittyvää osallisuutta. Hän nostaa tulosten vahvistavan käsitystä uusliberalistisen kuluttaja-ajattelun korostumisesta tarkasteltaessa hyvinvointipalvelujen suunnittelua ja tarjontaa. Tämä aiheuttaa kyseisten palvelujen käyttäjille eriarvoistumista, joka puolestaan lisää tarvetta palveluille. Tästä seuraa kierre, jossa julkisen talouden rajoitteet yhdessä palveluntarpeen kasvamisen kanssa muodostavat osallisuutta heikentävän rakenteen. Tämä asettaa ristiriidan yleiselle lisääntyvälle osallisuuden vaateelle. Eriarvoistumisen nähdään olevan kaikista vahvin vaikuttaja siinä, kuinka yksilö luottaa

yhteiskuntaan ja tällä on merkittävä vaikutus yksilön yhteisölliseen osallistumiseen. Pernaa korostaa osallisuuden huomioimisen olevan tärkeätä hyvinvointipalvelujen suunnittelussa, koska niillä vaikutetaan suoraan yksilön ja siten myös koko yhteisön hyvinvointiin ja tulevaisuuden näkymiin.

Kehittämisehdotuksena kannatamme Riihimäen seudulla tämän vuoden alussa aloitettujen asiakasraatien jatkamista perhekeskustoiminnan kehittämisen välineenä. Asiakasraadin jatkuminen edellyttää asiakkaiden osallisuuden arvostamista ja yhteiskehittämiseen sitoutunutta työskentelyotetta myös alueen työntekijöiltä ja organisaatioiden edustajilta. Asiakasraatien avulla perhekeskustoiminnan kehittäminen tapahtuu yhteistyössä palvelun käyttäjien kanssa. Silloin voidaan puhua yhteiskehittämisestä, joka on tavoitteellista ja jossa osallistujat ovat tasa-arvoisia keskenään.

Tiedottaminen ja palveluiden koordinointi

Yhtenä haasteena perhekeskustoiminnan ja sen tarjoamien palveluiden saavuttamisessa on asiakkaan näkökulmasta palveluista tiedottaminen ja koordinointi. Palveluiden tuottajat tekevät myös osin päällekkäistä työtä, sillä tieto ei kulje eri toimijoiden välillä saumattomasti. Siinä, mitä kanavia perheet käyttävät tiedon löytämisessä on eroja. Toiset hakevat tietoa ilmoitustauluilta, tai sanomalehdistä, kun taas toiset etsivät sitä nettisivuilta tai sosiaalisesta mediasta. Käytössä on hyvin monia eri kanavia, mikä osaltaan saattaa vaikuttaa tiedon löytämiseen ja perheiden kokemukseen siitä, että tietoa ei ole saatavilla (Muuronen 2021b.) Tiedon löytyminen oikea-aikaisesti on kaiken autetuksi tulemisen lähtökohta.

Kuntien verkkosivut voivat parhaimmillaan vahvistaa asukkaiden osallisuutta mahdollistamalla erilaisten aloitteiden seuraamisen ja päätöksenteon eri vaiheiden esittelemisen niin, että ne herättävät mielenkiintoa ja lisäävät kuntalaisten ymmärrystä asiasta. Asioiden julkistaminen jo suunnitteluvaiheessa mahdollistaa keskustelun aiheesta ja erilaisten mielipiteiden ilmaisun ja huomioimisen. Läpinäkyvyys päätöksenteossa lisää osaltaan kansalaisten kokemuksia heidän osallisuuden tunteestaan. (Kilpeläinen & Salo-Laaka 2012, 312.)

Vuorenmaa (2016, 85) on tutkinut väitöskirjassaan vanhempien osallisuuden toteutumista perheiden palveluiden kehittämisessä. Väitöstutkimuksesta käy ilmi, että tiedonsaantia parantamalla on mahdollista vaikuttaa vanhempien osallisuuteen palveluihin osallistumisessa ja niiden kehittämisessä. Tiedonsaannin helpottamiseksi tieto kaikista kunnan, seurakunnan, yksityisten palveluntuottajien ja kansalaisjärjestöjen tarjoamista alueellisista palveluista tulisi olla saatavilla kootusti ja ajantasaisesti yhdestä paikasta. Tällaisena kanavana voisi toimia esimerkiksi kunnan Internet-sivusto. Tarpeet kehittää tiedottamista tulivat vahvasti esille myös Osallisuuskyselyn vastauksissa sekä esittely- ja asiakasfoorumi-tilanteissa.

Tiedon saavutettavuus on helpottunut suuresti teknologian kehityksen myötä. Internet tarjoaa rajattoman määrän erilaista informaatiota, jonka luotettavuudesta, ajantasaisuudesta tai paikkansapitävyydestä ei ole takuita ja jonka arvioiminen jää sen lukijalle. Ihmisten tiedon hakeminen on siirtynyt vahvasti verkkoon viranomaisten sijaan. On mahdollista, että kansalaiset saavat haltuunsa tietoa, jota ammattilaisilla ei edes vielä ole. Valtava informaatiomäärä ei kuitenkaan yksistään takaa kaikille yhtenäistä mahdollisuutta hyödyntää sitä. Tiedon omaksuminen ja sen ymmärtäminen ovat edellytyksenä osallistumiseen ja toimintaprosesseihin vaikuttamiseen. Voidaankin sanoa, että aiemmin haasteena ollut tiedon niukka määrä on vaihtunut hajallaan olevaksi tietotulvaksi. (Kilpeläinen & Salo-Laaka 2012, 315-316.)

Tiedon saaminen edellyttää asiakkailta voimavaroja, sillä tiedon saamiseksi on usein oltava aktiivinen ja osattava etsiä sitä itse. Kehittämisehdotuksena kannattamme lapsiperheiden palveluita ja toimintaa koskevan tiedon keskittämistä esimerkiksi Riihimäen kaupungin nettisivuille, perhekeskuksen alle. Ajantasainen toimintakalenteri toimisi niin kunnan, järjestöjen kuin seurakunnankin informaation jakamisen välineenä. Koronaepidemian myötä tiedottamisen merkitys on noussut entisestään. Pandemia muutti monia palveluita, sillä kasvatusten tapahtuvien kohtaamisten tilalle oli keksittävä uusia toimintatapoja. Sosiaalibarometrissa (2020) todetaan, että etäpalvelut toimivat, kun asiakkaan yksilöllinen tilanne otetaan huomioon. Etäpalveluista on saatu hyviä kokemuksia muun muassa sosiaalisuudessa ja monialaisissa palveluissa. Puhelimitse tapahtuvat yhteydenotot ja erilaisten sovellusten käyttö ovat poikkeusaikoina nousseet tärkeään asemaan. Etäyhteydet eivät kuitenkaan ole tavoittaneet kaikkia ja erityisesti haavoittuvassa asemassa olevat ovat jääneet pandemian aikana palvelujen ulkopuolelle. Epidemian rajoitustoimet ovat myös sulkeneet esimerkiksi matalan kynnyksen kohtaamispaikkoja ja samalla vaikeuttaneet kansalaisten pääsyä muun muassa tietokoneen ja internetin ääreen kirjastoissa tai asukastiloissa. Tämä on väistämättä vaikuttanut tiedonsaantiin. Tulevaisuudessa on huomioitava, että etäpalveluilla ei voi korvata kaikkien asiakasryhmien avun ja tiedon saantia. (Eronen ym. 2020, 118.)

10 POHDINTA

10.1 Kehittämishankkeen eettisyys ja luotettavuus

Tutkimuseettinen neuvottelukunta määrittää eettiset lähtökohdat tieteellisen tutkimuksen toteuttamiselle. Nämä ohjeistukset koskevat yhtä lailla tutkimuksellisesta kehittämishanketta. Ennen tutkimuksen aloittamista osana hyvää tieteellistä käytäntöä, kuuluu tutkimusluvan hakeminen. Tutkimusetiikka edellyttää tutkijalta tutkimustyön jokaisessa työvaiheessa rehellisyyttä, yleistä huolellisuutta sekä tarkkuutta. Tutkimuksessa tulee myös toteuttaa avoimuuden ja vastuullisuuden arvoja tuloksia julkaistaessa. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, 6.) Myös Kuula (2011, 34) peräänkuuluttaa hyvien tieteellisten toimintamenetelmien noudattamisen tärkeyttä tutkimuksen luotettavuuden ja uskottavuuden takaamiseksi. Käytettäessä laadullista tutkimusmenetelmää, tutkimuksen toteuttaminen ja luotettavuus ovat linkittyneinä toisiinsa, sillä tutkija on itse vastuussa tekemistään valinnoista, jotka ohjaavat tutkimuksen kulkua. (Vilkkä 2021, 196). Tämän tutkimuksellisen kehittämishankkeen aihe pohdittiin yhdessä työelämän edustajan kanssa. Kehittämishankkeen suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin osallistui sekä Lastensuojelun Keskusliiton Osallisuusviikon hankepäällikkö sekä Riihimäen seudun perhekeskuksen koordinaattori. Tutkimusluvat haettiin työelämätahon ohjeistuksen mukaan kaikilta mukana olleilta kunnilta syksyllä 2020. Kehittämishankkeen aikana on noudatettu tarkkaa ja totuudenmukaista raportointia.

Tutkimuksen luotettavuutta ja pätevyyttä on tärkeätä arvioida tarkastelemalla sitä kriittisesti. Arvioinnin avulla mitataan se, saavutettiinkö valituilla toimenpiteillä se, mitä alun perin tavoiteltiin. Asetetut tavoitteet tulee olla mitattavissa, jotta ne ovat arvioitavissa. Muutosta voidaan arvioida myös lopputuloksen kautta suhteessa lähtötilanteeseen. (Kananen 2012, 80.) Tutkimuksen luotettavuutta ja pätevyyttä arvioitaessa tulee ottaa huomioon reliabiliteetti ja validiteetti. Reliabiliteetilla tarkoitetaan tulosten tarkkuutta eli sitä, että mitaustulokset olisivat toistettavissa, eivätkä tulokset vaihtuisi eri tutkijan tekemänä. Validiteetilla arvioidaan sitä, kuinka tutkimusmenetelmä vastaa kykyyn mitata tutkimuksessa mitattavaa asiaa. Pätevään tutkimukseen ei saisi jäädä systemaattisia virheitä, mutta mikäli tutkittava on ymmärtänyt esimerkiksi kyselylomakkeessa kysymykset eri tavalla kuin tutkija on olettanut. Tutkimuksen pätevyydellä ja luotettavuudella muodostuu yhteismittari, jolla arvioidaan kokonaisluotettavuutta. (Vilkkä 2021, 193-194.)

Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta arvioitaessa, siihen liitetään kritiikki totuudesta ja objektiivisuudesta verrattuna määrälliseen tutkimukseen. Objektiivisuuden ongelmallisuuden huomioiminen on hyvä ottaa huomioon esimerkiksi arvioitaessa tehtyjen havaintojen

luotettavuutta ja puolueettomuutta. Laadullisessa tutkimuksessa tutkija luo tutkimusasetelman ja tulkitsee saamiaan tuloksia. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 158, 160.) Mäkelä (1990) esittää Kanasen (2014, 131) teoksessa laadullisen tutkimuksen arviointiperusteiksi aineiston riittävyyden, analyysin kattavuuden (eli tutkija perustaa tulkinnat kattavasti koko aineistoon), analyysin arvioitavuuden ja toistettavuuden. Tässä kehittämishankkeessa on kyse toimintatutkimuksesta ja sen kohdalla on hyvä muistaa, ettei sillä pyritä yleistettävyyteen. Näin ollen tehdyt tulokset pätevät vain kyseessä olevaan tapaukseen. (Kananen 2014, 11-12.) Kananen (2014, 137, 143) muistuttaa, että tarkka dokumentaatio on edellytys laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arvioimiselle. Hän myös korostaa kirjoittamisen tärkeyttä heti prosessin alkumetreiltä lähtien. Dokumentoimme työryhmissä käydyt keskustelut tarkasti sekä kirjasimme ylös prosessin eri vaiheissa esille nousseet ajatukset. Näiden keskeneräisten ajatusten, huomioiden ja muistiinpanojen pohjalta, rakentui lopullinen teksti ajan kanssa. Kanasen (2015, 113) mukaan olisi myös suositeltavaa, että tekstin paikkansapitävyys tulisi tarkastuttaa jonkun aineiston tuottamiseen osallistuneen henkilön osalta. Tämän opinnäytetyön kohdalla lähes valmis versio on lähetetty luettavaksi niin työelämä yhteistyökumppanille Riihimäellä sekä Lastensuojelun Keskusliiton yhdyshenkilölle.

Saamaamme aineistoon tekemämme teemoittelu ja keskustelut työryhmissä (Focus group) ohjasivat teoreettisen viitekehyksen muodostamisessa. Avoimen foorumin jälkeen kävimme vielä läpi, että teoriaosuus on linjassa eri työryhmistä kerryttämämme tiedon kanssa. Teoriaosuuteen etsimme mahdollisimman tuoretta tutkimustietoa ja käytimme lähdeviitteissä sekä luotettavuuden että pätevyyden kriteerit täyttäviä aineistoja. Kehittämishankkeessa aineiston kerääminen ja analyysi vaihtelivat, mikä on tyypillistä laadulliselle tutkimukselle. (Kananen 2014, 21).

Yleisimmät tutkimusmenetelmät laadullista tutkimusta tehtäessä ovat haastattelu, kysely, havainnointi ja dokumenteista kerätty tieto. Eri menetelmiä on mahdollista käyttää joko itsenäisesti tai rinnakkain. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 83.) Käyttämällä useampaa eri tutkimusmenetelmää voidaan vahvistaa tutkimuksen validiutta. Useamman tutkimusmenetelmän käyttöä rinnakkain kutsutaan triangulaatioksi. (Hirsjärvi ym. 2009, 233.) Tässä kehittämishankkeessa käytettiin rinnakkain useampaa eri tutkimusmenetelmää, joiden avulla pyrittiin saamaan mahdollisemman luotettava aineisto käyttämällä eri tutkimusmenetelmiä.

Vilka (2021, 47) muistuttaa eettisten ohjeistusten ohjaavan tutkijaa huomioimaan tutkimusaineiston turvallisen säilyttämisen sekä tutkittavana olleiden henkilöiden anonymiteetin. Kehittämishankkeessamme jokaista aineiston hankintaan osallistunutta henkilöä tiedotettiin opinnäytetyöprosessista ja siitä, mihin kerättyä tietoa tullaan käyttämään. Avoin foorumi nauhoitettiin, johon kaikilta osallistujilta kysyttiin lupa. Heillä oli myös mahdollisuus

kieltää nauhoitus. Heitä informoitiin siitä, mihin tarkoitukseen nauhoitetta käytetään. Nauhoitetta säilytettiin tietokoneella salasanan takana ja tuloksia auki kirjoitettaessa varmistettiin, ettei kenenkään anonyymisyys ole vaarassa. Avoimen foorumin nauhoittaminen osoitautui hyväksi ideaksi, koska sen avulla pystyimme molemmat osallistumaan ryhmässä aktiivisesti keskusteluun sen sijaan, että olisimme kirjoittaneet samalla ylös kaiken sen, mitä foorumissa käytiin läpi.

10.2 Kehittämishankkeen prosessin arviointia

Kehittämishankkeessamme olemme perehtyneet monitoimijaiseen perhekeskusmalliin ja vanhempien mahdollisuuteen olla kehittämässä nykyisiä ja mahdollisia uusia palveluja. Teoreettinen viitekehysemme tukee eri menetelmin kasaamaamme tutkimusaineistoa. Kehittämishankkeen tarkoituksena oli tuottaa tietoa asiakkaiden näkökulmasta niin työntekijöille kuin koko organisaation päättäjille ja sillä tavalla edistää asiakaslähtöisyyden toteutumista. Kehittämishankkeemme tavoitteena oli muodostaa kehittämis ehdotuksia Riihimäen seudun perhekeskuksen käyttöön.

Prosessina kehittämishanke kesti lähestulkoon vuoden verran laskien ensimmäisestä yhteydenotosta Lastensuojelun Keskusliittoon keväällä 2020. Prosessina kehittämishanke on ollut mielenkiintoinen ja opettavainen, ja sitä on varjostanut maailmanlaajuinen Covid-19-epidemia. Kirjallisen tuotoksen lisäksi olemme osallistuneet kahteen LYK-työryhmään, seudulliseen LAPE-työryhmään sekä järjestäneet asiakkaille ja työntekijöille avoimen asiakasfoorumin. Koimme kehittämishankkeemme kannalta erityisen tärkeäksi yhteistyöpalaverit Lastensuojelun Keskusliiton hankepäällikön sekä Riihimäen seudun perhekeskuskoordinaattorin kanssa. Näissä tapaamisissa suunnittelimme ja arvioimme yhdessä prosessin sujumista ja suuntaviivoja. Yhteiset palaverit toimivat tavoitteiden tarkastelun ja tarkentamisen kannalta merkittävinä.

Kyseinen kehittämishanke on toimintatutkimus. Toimintatutkimus koettiin toimivaksi vaiheittain etenevälle kehittämishankkeelle. Toimintatutkimusta ja tutkimuksellisesta kehittämishanketta yhdistää niille ominainen prosessinomainesti etenevä toiminta. Uutta tietoa ja aineistoa syntyy koko kehittämistoiminnan ajan ja toiminta perustuu uusiin tekemisen kokeiluihin, uuteen oppimiseen ja kehittämiseen niiden kautta. (Toikko & Rantanen 2009, 50.) Toimintaa arvioitiin läpi koko prosessin ja suunnitelmia muokattiin saamiemme kokemusten ja tulosten pohjalta. Toimintatutkimuksessa tekijä osallistuu muutoksen toteuttamiseen, kuten tässäkin kehittämishankkeessa tehtiin. Prosessin aikana tutustuttiin myös laajasti erilaisiin aiempiin tutkimuksiin sekä teoretietoon aiheen tiimoilta. Perhekeskustoimintaan ja sen kehittämiseen sekä asiakasosallisuuden kehittämisestä oli saatavilla runsaasti sekä kotimaisia että ulkomaisia tutkimuksia ja selvityksiä. Kananen (2014, 67)

korostaakin toimintatutkimuksen tekijältä vaadittavan ymmärrystä kehitettävänä olevasta kohteesta. Tutkimusaineiston keräämisessä käytettiin rinnakkain useampaa eri menetelmää ja niiden avulla saatiin kokoon riittävä aineisto kehittämisehdotusten tekemistä varten.

Arviointi kuuluu osaksi kehittämistoimintaa ja siinä peilataan asetettuja tavoitteita. Arvioinnin kaikissa vaiheissa ja sen avulla pohditaan kriittisesti asetettujen tavoitteiden toteutumista. Arvioinnin apuna voidaan käyttää erilaisia kysymyksiä kuten ” Millaisia vaikutuksia kohderyhmälle on toiminnan avulla saavutettu”. Arvioinnissa on hyvä käyttää osana myös itsearviota ja pohtia sitä missä on onnistuttu ja missä kohtaa mahdollisesti ei. (Salonen ym. 2017, 64-65.)

Alkuperäinen suunnitelmamme oli toteuttaa kaikki tapaamiset kasvotusten, mutta koronan seurauksena asetetut rajoitteet eivät mahdollistaneet tätä missään opinnäytetyön vaiheessa. Pohdimme prosessin aikana paljon sitä, mikä merkitys etätapaamisilla oli saatuihin tuloksiin. Etenkin LYK- ja LAPE-työryhmien kohdalla Teams-sovelluksen käyttäminen ei tuntunut riittävän tehokkaalta keinolta keskustelun herättämiseksi. Laitteen kautta tapahtuvassa vuorovaikutuksessa jää puuttumaan elementtejä, joita kasvotusten tapahtuva kontakti mahdollistaa. Lähestyimme seudulliseen LAPE-ryhmään osallistuneita myös lyhyellä sähköpostikyselyllä, mutta saimme muistutteluista huolimatta ainoastaan kolme vastausta. Tässä osasyynä oli varmasti heidän kiireinen työtilanteensa ja mahdollinen sähköpostiviestien tulva aikana, jolloin kasvotusten toteutunut yhteydenpito oli minimissään koronaepidemian vuoksi. Opinnäytetyömme kannalta työryhmissä syntyneiden keskustelujen vähyys vaikutti olennaisesti aineistomme määrään. Asiantuntijoista koostuneissa työryhmissä sekä kyselyssä tuotettu data oli suppeaa. Avoimesta asiakasfoorumista saimme määrällisesti eniten aineistoa. Pohdittavaksemme jäi, olivatko käyttämämme tutkimusmenetelmät opinnäytetyömme kannalta oikein valittuja.

Käytimme paljon aikaa sen pohtimiseen, kuinka saisimme aktiivisempaa vuoropuhelua aikaiseksi ja asiakasfoorumiin mahdollisemman rennon ja mukavan ilmapiirin. Pohdimme myös sitä, että Teams-sovelluksen kautta toteutuva asiakasfoorumi määrittää jo alkuun sen, että osallistujalla on oltava käytössään jokin laite, jolla hän pääsee osallistumaan sekä kykyä käyttää sovellusta. Tämä saattoi jo osaltaan rajata osallistujista ne, joille tämä ei ollut mahdollista tai, jotka eivät kokeneet sähköistä osallistumista luontevaksi. Tiedon levittäminen asiakasfoorumista jäi myös paljolti sähköisten viestimien varaan, sillä koontumisrajoitusten vuoksi esimerkiksi kirjastot ilmoitustauluineen eivät olleet normaaliin tapaan avoinna. Vaikka osallistujajoukko ei ollut kovin suuri, koettiin se sopivaksi juuri etäyhteyksien asettamien erityispiirteiden vuoksi, sillä suuremmalla joukolla keskustelua

olisi ollut vaikeampi seurata näkemättä puhujaa. Koimme erityisesti asiakasfoorumin erittäin onnistuneena ja saamamme tulokset olivat linjassa aiempiin tutkimuksien kanssa. Avoimen foorumin onnistumisessa voidaan todeta, että valitsemamme teemat olivat oikeita ja foorumiin laadittu alustus toimi hyvin johdattelemaan aiheen pariin. Osa ehdottamamme kehittämisajatuksista on toteutettavissa helposti ja osa vaatii vielä jatkotyöstämistä siinä, kuinka ne voitaisiin ottaa käytäntöön Riihimäen seudulla. Asiakasfoorumissa osallistuneilta tiedusteltiin halukkuutta osallistua jatkossa asiakasraatiin, jonka pohjalta seudun asiakkaiden ääntä saataisiin jatkossa paremmin kuuluviin. Asiakasfoorumissa löytyi halukkuutta kyseiseen toimintaan ja sitä on jo lähdetty viemään käytäntöön. Perhekeskuskoordinaattorin (Ahtonen-Huuskonen 2021) mukaan he ovat järjestäneet yhden etätapaamisen ja seuraavaksi suunnitteilla on yhteinen etätapaaminen LAPE-työryhmän kanssa, jotta asiakkaiden ja päättäjien välille saadaan luotua ajatustenvaihtoa. Kehittämis-ehdotusten eteenpäin viemisessä ja vanhempien asiakasosallisuuden kehittämisessä avainasemassa ovat seudullisen LAPE-työryhmän jäsenet, jotka voivat edistää asiaa omista työnkuvistaan käsin.

Kehittämishankkeemme oli suunniteltu yhdessä siihen osallistuneiden kumppaneiden kanssa ja se oli työelämälähtöinen. Se vastaa hyvin nykyisen hallituksen strategiaan tavoitteisiin liittyen esimerkiksi tulevaan sosiaali- ja terveyspalvelujen muutokseen sekä LAPE-muutosohjelmaan kirjattuihin tavoitteisiin lasten, nuorten ja perheiden osallisuuden lisäämisestä. LAPE-ohjelmassa on asetetuissa tavoitteissa tulevat esiin muun muassa asiakaskokemuksen parantaminen sekä matalan kynnyksen paikkojen kehittäminen perhekeskuksissa. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2021a)

Laadullinen tutkimuksella ei pyritä tuottamaan yleistettävää tietoa, vaan tuottamaan hyödyllistä ja ymmärrystä lisäävää tietoa tutkittavana olevasta ilmiöstä. (Aaltio & Puusa 2020, 188). Mielestämme kokoamme tutkimusaineisto jäi toivottua niukemmaksi LYK- ja LAPE-ryhmissä, mutta triangulaation avulla saimme kuitenkin eri menetelmien avulla riittävästi aineistoa kehittämis-ehdotusten tekemiseksi. Asiakasraadien perustaminen ja käytäntöönpano jo kehittämissuositusten aikana, on osoitus siitä, että tekemämme kehittämissuositukset on mahdollista viedä eteenpäin.

10.3 Näkökulmia jatkokehittämiseen

Asiakkaiden osallisuudesta ja asiakaslähtöisyydestä palveluiden kehittämisessä sosiaali- ja terveysalalla puhutaan paljon. Asiakkaiden kokemukset tasavertaisina vaikuttajina ammattilaisten rinnalla vaihtelevat kuitenkin edelleen. Myös ammattilaiset kokevat palvelujärjestelmien hankaloittavan asiakasosallisuuden parempaa toteuttamista. (Weiste ym. 2020, 13.) Palveluja uudistetaan laajasti, mutta vaarana voi olla, että asiakaslähtöisyys jää muun

innovoinnin varjoon. Organisaatiorakenteiden uudistaminen saattaa sysätä alleen työntekijöiden ja asiakasnäkökulman esillä pitämisen. On tiedostettu, että vanhoja toimintamalleja, joissa asiakas on vain palvelun käyttäjän roolissa ja palveluiden kohteena, on tärkeää muokata sellaisiksi, joissa asiakas pääsee vaikuttamaan itseään koskeviin palveluihin ja päätöksiin. Muutos kohti asiakaslähtöistä toimintamallia edellyttää vahvaa muutosprosessin johtamista ja työntekijöiden osaamisen hyödyntämistä ja koordinointia. Yhtä lailla tämä vaatii myös asiakkaalta kiinnostusta ja aktiivisuutta sekä kokemusta siitä, että omalla mielipiteellä on merkitystä ja vaikutusta palveluiden kehittämisessä. Kilpeläinen & Salolaaka (2012, 312) toteavat kansalaisten osallisuuden todentuvan muun muassa asiakaspalautteiden kautta, mikäli palautteilla on vaikutusta tulevia päätöksiä tehtäessä.

Kehittämisprosessimme kohde, Riihimäen seutu, on esimerkki alueesta, jossa kehittämis-työtä tehdään monialaisesti ja siihen on sitouduttu niin päättäjien, kuin työntekijöidenkin puolelta. Riihimäen seudulla toimivat työryhmät ovat sitoutuneet lasten, nuorten ja perheiden hyvinvoinnin edistämistyöhön muun muassa juuri valmistuneen hyvinvointisuunnitelman kautta. Hyvinvointityö sisältää toiminnan kehittämistä, suunnittelua ja säännöllistä arviointia, johon kaikki Riihimäen seudun kolme kuntaa (Hausjärvi, Loppi ja Riihimäki) ovat sitoutuneet. Perhekeskustoiminnan koordinointi maantieteellisesti laajalla alueella vaatii organisointi- ja verkostoitumiskykyä, tietoa ja osaamista sekä tahtoa yhteistyön kehittämiseksi. Perhekeskuskoordinaattori toimii alueella yhdistäjänä asiakkaiden ja eri organisaatioiden välillä.

Asiakkaiden osallistaminen palveluiden suunnitteluun ja kehittämiseen tulee suunnitella sellaiseksi, että siihen osallistuminen on mahdollista matalalla kynnyksellä. Erilaiset kyselyt, kuten Osallisuusviikon kysely ovat toimintamalli, jossa asiakkaalla on mahdollisuus nimettömästi kertoa toiveensa ja kehittämisenkohteensa palveluiden laadusta ja toimivuudesta. (Rautelin & Veijalainen 2019, 4.) Kyselyyn vastaamisesta tulee sitä tärkeämpää, mitä todennäköisemmin se konkreettisesti vaikuttaa palveluiden kehittämiseen. Vastaamisen vaikutusta on siten tärkeää korostaa ja tuoda esille sitä, miten vastauksia käytetään toiminnan kehittämisessä. Kehittämishankkeessamme veimme kyselyn tuloksia työryhmiin, joissa päätöksiä valmistellaan ja toteutetaan. Tulosten jakaminen perheille ja kyselyyn mahdollisesti vastanneille toteutettiin kaikille avoimessa asiakasfoorumissa, jota mainostettiin Riihimäen seudun eri viestintäkanavissa laajasti (Liite 1). Foorumi keräsi etäkokoukseen lähes 20 osallistujaa, joista moni oli mukana vanhemman roolissa. Asiakasfoorumissa käytiin vilkasta keskustelua ja aloitettiin avoimen kohtaamispaikan suunnittelutyö sopimalla seuraavasta asiakasfoorumista. Asiakasfoorumin tai asiakasraadin vakiinnuttaminen osaksi perhekeskustoiminnan kehittämistä on väline, jota voidaan käyttää tarvittaessa myös etäyhteyksien kautta. Asiakkaiden mukaan saamiseksi tulee jatkossa

hyödyntää olemassa olevia verkostoja tiedottaa osallistumismahdollisuuksista perhekeskustoimijoiden kautta eri toimipisteissä. Asiakasosallisuus lapsiperhepalveluissa parantaa asiakaskokemuksia ja lisää lasten, perheiden ja nuorten hyvinvointia, jota tavoitellaan myös LAPE-muutosohjelmassa (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2021b).

Asiakasfoorumin kaltaisella osallisuuden lisäämisellä tavoitetaan helpommin aktiivisia ja hyvinvoivia ihmisiä, mutta erilaisten käyttäjäryhmien tavoittamiseen tarvitaan edelleen uudenlaisia mahdollisuuksia osallistua. Osallisuuden kehittäminen on edelleen kuitenkin haasteellista sellaisten käyttäjäryhmien kohdalla, jotka eivät edusta yleisesti hyväksyttyä aktiivista kansalaista. Mielenkiintoisena jatkokehittämisajatuksena olisi hyvä selvittää sitä, kuinka erilaisia käyttäjäryhmiä saataisiin mukaan osallistumaan nykyistä tehokkaammin. Heikommassa asemassa olevien osallisuuden edistämiseksi tarvitaan etenkin ammattilaisten tukea, jotta heidän äänensä saataisiin paremmin kuuluviin. (Pernaa 2020, 49)

Myös Piipponen ja Sjöblom (2019, 16) nostavat esiin, että eniten suoria osallistumistapoja käyttävät ovat hyvätuloisia, korkeasti koulutettuja, perheellisiä ja pitkään samassa asuinpaikassa asuneita ihmisiä. Sen sijaan matalan tulotason omaavat, opiskelijat ja vähänlaaisesti koulutetut henkilöt ovat kaikkein vähiten aktiivisia osallistujia. Piipposen ja Sjöblomin saamien tulosten perusteella saatiin viitteitä siitä, että osallisuus kasaantuu eli osallistuessaan henkilöt käyttävät useampaa eri kanavaa osallistuakseen. Koronaepidemia on kulu-
neen vuoden aikana heikentänyt kansalaisten vaikutus mahdollisuuksia ja sen seurauksia tulevaisuudessa ei toistaiseksi pystytä kuin ennustamaan.

Asiakasfoorumi on esimerkki yhteissuunnittelusta, jossa käytetään tyypillisesti erilaisia luovia menetelmiä ja tavoitellaan yhteisen tiedon tuottamista sekä ratkaisujen ja inspiraation löytymistä. Käytettävien menetelmien avulla pyritään ymmärtämään asiakasryhmän kokemuksia ja tukemaan ideoiden ilmaisemisessa. Yhteiskehittämisessä eri toimijat ovat lähellä toisiaan ja asiakkaat, joita on aiemmin kutsuttu loppukäyttäjiksi, ovat prosessissa tunnistettu omien kokemuksiensa parhaiksi osajiksi ja kehittämistyön yhteistyökumppaneiksi. Palvelun keskiössä on palvelun käyttäjä, joka oman tilanteensa parhaana asiantuntijana osallistuu palvelun suunnitteluun ja kehittämiseen. (Tuulaniemi 2015, 106, 116.)

Keskityimme tässä kehittämishankkeessa vanhempien mahdollisuuksiin olla vaikuttamassa tuleviin lapsiperhepalveluihin. Jatkokehittämisen aiheena voisi olla se, kuinka myös lapset voitaisiin ottaa mukaan osaksi kehittämistä. Vanhempien äänen kuuleminen asiakasraadeissa edistää asiakasosallisuutta. Lasten kohdalla tulisi miettiä, voitaisiinko heillekin kehittää oma lastenraati, jossa he pääsisivät kertomaan omista toiveistaan ja voisivat olla mukana vaikuttamassa palveluihin. YK:n Lapsen oikeuksien sopimus (Yleissopimus lapsen oikeuksista, 1989.) tukee lasten mukanaolon mahdollistamista järjestelmällisesti

siihen kirjattujen asetusten nojalla. Sopimuksen 12 artikla velvoittaa sopimusvaltioita takaamaan lapselle mahdollisuuden ilmaista omia näkemyksiään kaikissa häntä koskevissa asioissa. Nämä näkemykset on otettava huomioon ymmärtäen lapsen ikä ja kehitystaso. Stenvall (2018, 141) nostaa esiin lasten osallisuuden olevan alisteinen aikuisten heille suomiin mahdollisuuksiin. Lapset ja aikuiset voivat kokea ristiriitaisena sen, minkälaisissa asioissa lasten on merkityksellisestä osallistua ja missä ei. Aikuisen rooli joko osallisuuden edistäjänä tai evääjänä vaihtelee ja ohittaa täysin lasten omat kokemukset osallisuuden merkityksellisyydestä.

Avoimen kohtaamispaikan rakentaminen Riihimäen seudulle vastaa useimpiin perheiden ja työntekijöiden esille nostamiin haasteisiin. Osallisuuskyselyn sekä avoimen foorumin perusteella alueella on tarve palveluja yhdistävälle ja vertaistukea tarjoavalle koko perheen olohuoneelle. Asiakkaiden/asukkaiden mukaan ottaminen jo kohtaamispaikan suunnitteluvaiheessa edustaa asiakaslähtöistä kehittämistoimintaa. Tämä prosessi itsessään tarjoaisi mahdollisuuden päästä tutkimaan sitä, kuinka se käytännössä toteutetaan ja kuinka asiakkaat kokevat sen. Riihimäen seudulla jo toteutuneiden ensimmäisten asiakasfoorumeiden sisältöä tullaan esittelemään seudullisissa työryhmissä tulevan syksyn aikana. Myös meille opiskelijoille on tarjottu mahdollisuutta esitellä opinnäytetyössämme tuotetut kehittämis ehdotukset seudulliselle LAPE-työryhmälle, joka tekee kunnissa päätöksiin tarvittavat valmistelut. Suunnittelu, kehittäminen ja arviointi monialaisessa yhteistyössä asiakkaiden, työntekijöiden ja eri organisaatioiden edustajien kanssa vahvistaa palveluprosesseja, osallistaa palveluiden käyttäjiä ja lisää eri osapuolten tietoisuutta palveluiden käyttäjien tarpeista ja kokemuksista. Pitkällä tähtäimellä tarkasteltuna asiakasosuutta vahvistamalla pystytään hillitsemään kustannuksia ja kohdentamaan resurssit oikeaan suuntaan.

Kuntapäätöksiä tehtäessä on peräänkuulutettu lapsivaikutusten arvioinnin merkitystä, johon myös hallitusohjelmat ovat sitoutuneita. Lapsivaikutusten arvioinnissa selvitetään lasten näkökulma aikuisten näkökulman lisäksi, jolloin myös lapsilla ja lapsiryhmillä on mahdollisuus olla osallisina ja vaikuttaa itseä koskeviin asioihin. Arviointia tehdään ennen päätöksen tekoa, jolloin tarkastellaan, miten valmisteilla olevat päätökset vaikuttavat lapsiin ja nuoriin. (Custódio 2016, 56.) Lasten ja nuorten mukaan ottaminen lapsi- ja perhepalveluiden kehitys- ja arviointityöhön edistää siten lasten oikeuksien toteutumista.

Stenvall (2018, 141) nostaa esiin lasten osallisuuden olevan alisteinen aikuisten heille suomiin mahdollisuuksiin. Lapset ja aikuiset voivat kokea ristiriitaisena sen, minkälaisissa asioissa lasten on merkityksellisestä osallistua ja missä ei. Aikuisen rooli joko

osallisuuden edistäjänä tai evääjänä vaihtelee ja ohittaa täysin lasten omat kokemukset osallisuuden merkityksellisyydestä.

Avoimen kohtaamispaikan rakentaminen Riihimäen seudulle vastaa useimpiin perheiden ja työntekijöiden esille nostamiin haasteisiin. Osallisuuskyselyn sekä avoimen foorumin perusteella alueella on tarve palveluja yhdistävälle ja vertaistukea tarjoavalle koko perheen olohuoneelle. Asiakkaiden/asukkaiden mukaan ottaminen jo kohtaamispaikan suunnitteluvaiheessa edustaa asiakaslähtöistä kehittämistoimintaa. Tämä prosessi itsessään tarjoaisi mahdollisuuden päästä tutkimaan sitä, kuinka suunnitteluvaihe käytännössä toteutetaan ja kuinka asiakkaat kokevat sen. Riihimäen seudulla jo toteutuneiden ensimmäisten asiakasfoorumien sisältöä tullaan esittelemään seudullisissa työryhmissä tulevan syksyn aikana. Myös meille opiskelijoille on tarjottu mahdollisuutta esitellä opinnäytetyössämme tuotetut kehittämis ehdotukset seudulliselle LAPE-työryhmälle, joka tekee kunnissa päätöksiin tarvittavat valmistelut. Suunnittelu, kehittäminen ja arviointi monialaisessa yhteistyössä asiakkaiden, työntekijöiden ja eri organisaatioiden edustajien kanssa vahvistaa palveluprosesseja, osallistaa palveluiden käyttäjiä ja lisää eri osapuolten tietoisuutta palveluiden käyttäjien tarpeista ja kokemuksista. Klavus ym. (2019, 1) toteavat selvityksessään, että ohjaamalla taloudellisia voimavaroja ehkäisevään perhetyöhön, asiakassuhteen laatuun ja asiakaslähtöisyyteen voidaan tuottaa vaikuttavaksi osoitettuja palveluita kohtuullisen pienellä rahallisella panostuksella. Pitkällä tähtäimellä tarkasteltuna asiakasosallisuutta vahvistamalla pystytään hillitsemään kustannuksia ja kohdentamaan resurssit oikeaan suuntaan, eli sinne, missä tukea tarvitaan.

LÄHTEET

Aaltio, I. & Puusa, A. 2020. Mitä laadullisen tutkimuksen arvioinnissa tulisi ottaa huomioon? Teoksessa Puusa, A. & Juuti, P. (toim.) Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Helsinki: Gaudeamus. 177-188.

Ahonen, T. 2017. Palvelumuotoilu sotessa: palvelumuotoilun käsikirja sosiaali- ja terveysalan palveluiden kehittämiseen. Espoo: Tarja Ahonen.

Ahtonen-Huuskonen, J. 2021. Perhekeskuskoordinaattori. Riihimäen seudun perhekeskus. Avoin asiakasfoorumi 27.1.2021.

Boyle, D. & Harris, M. 2009. The challenge of co-production. How equal partnerships between professionals and the public are crucial to improving public services. Nesta. Viitattu 12.3.2021. Saatavissa [312ac8ce93a00d5973_3im6i6t0e.pdf \(neweconomics.org\)](https://neweconomics.org/312ac8ce93a00d5973_3im6i6t0e.pdf)

Custódio, I. 2016. Lapsivaikutusten arviointi. Viitattu 9.5.2021. Saatavissa <https://unicef.studio.crasman.fi/pub/public/Vaikuttaminen/Nuorisotutkimus+1+2016+Lapsivaikutusten+arviointi+Cust%C3%B3dio.pdf>

Ekebon, H. 2020. Lapsiperhepalvelut nepsylapsiperheen kokemana. pro-gradu-tutkielma. Jvaskylän yliopisto.

Erkkilä, M. 2019. Perhepalvelujen kehittäminen Pohjanmaalla. Asiakkaiden näkemyksiä perhepalveluiden nykytilanteesta ja kehittämistarpeista. Viitattu 24.4.2021. Saatavissa https://osuva.uwasa.fi/bitstream/handle/10024/10001/MarikaErkila_progradu2019.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Eronen, A., Hiilamo, H., Ilmarinen, K., Jokela, M., Karjalainen, P., Karvonen, S., Kivipelto, M., Koponen, E., Leemann, L., Londén, P. & Saikku, P. 2020. Sosiaalibarometri 2020. Helsinki: Soste. Suomen sosiaali- ja terveys Ry. Saatavissa [SOSTE-Sosiaalibarometri-2020.pdf](https://soste.fi/wp-content/uploads/2020/08/Soste-Sosiaalibarometri-2020.pdf)

Goossen, C. & Austin, M. J. 2017. Service User Involvement in UK Social Service Agencies and Social Work Education. Journal of Social Work Education. Vol. 53 (1), 37-51 Viitattu 10.4.2021. Saatavissa https://mackcenter.berkeley.edu/sites/default/files/service_user_involvement_in_uk_social

Halme, N. & Perälä, M-L. 2014. Lapsiperheiden huolet ja avunsaanti. 2014. Teoksessa Lammi-Taskula, J. & Karvonen, S. (toim.) Lapsiperheiden hyvinvointi 2014. Terveiden ja hyvinvoinninlaitos. Tampere: Juvenes Print 216-226. Viitattu 24.4.2021. Saatavissa [THL_2014_21Teema.pdf \(julkari.fi\)](https://www.juvenesprint.fi/julkari/fi/THL_2014_21Teema.pdf)

Heinström, M. 2018. Lapsiperheiden osallisuus matalan kynnyksen avoimissa kohtaamispaikoissa. Pro gradu-tutkielma. Sosiaali ja terveysjohtamisen laitos. Sosiaalihallintotiede. Itä-Suomen yliopisto. Viitattu 25.4.2021. Saatavissa [urn_nbn_fi_uef-20181428.pdf](urn:nbn:fi:uef-20181428.pdf)

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

Hujala, A. & Lammintakanen, J. 2018. Paljon sote-palveluja tarvitsevat ihmiset keskiöön. Kunnallisanalan kehittämissäätiön Julkaisu 12. Viitattu 13.3.2021. Saatavissa [Microsoft Word - FINAL_soteintegraatio_221217 \(kaks.fi\)](Microsoft Word - FINAL_soteintegraatio_221217 (kaks.fi))

Hujala, A. & Taskinen H. 2020. Integraatio – sosiaali- ja terveyspalveluiden uudistamisen ydintä. Uudistuva sosiaali- ja terveysala. Tampere. Viitattu 6.3.2021. Saatavissa https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/124057/taskinen_hujala_integraatio_sosiaali_ja_terveyspalveluiden.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Hyväri, S., Niiranen-Linkama, P., Maunuksela, A-M., Pehkonen-Elmi, T., Steffansson, M. & Thitz, P. 2021. Kynnyksetöntä kohtaamista – matalan kynnyksen palvelut osallisuuden vahvistajina. Teoksessa Helminen, J. (toim.) Strategia siivittämässä tutkimus-, kehittämis- ja innovaatiotoimintaa – Diakonia-ammattikorkeakoulun TKI-toiminnan vuosikirja 6. Saatavissa: [Strategia siivittämässä tutkimus-, kehittämis- ja innovaatiotoimintaa \(theseus.fi\)](Strategia siivittämässä tutkimus-, kehittämis- ja innovaatiotoimintaa (theseus.fi))

Ilmarinen K. & Aalto A-M. & Muuri A. 2018. Sosiaalipalveluiden saatavuus ja asiakaskokemukset teoksessa Suomalaisten hyvinvointi. Viitattu 4.10.2020. Saatavissa https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137693/SH%202018_13%20Sosiaalipalveluiden%20saatavuus%20ja%20asiakaskokemukset%20_%20K%20Ilmarinen%20et%20al.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Isola, A-M., Kaartinen, H., Leemann, L., Lääperi, R., Schneider, T., Valtari, S. & Keto-Tokoi, A. 2017. Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy. Helsinki. Viitattu 10.3.2021. Saatavissa [Microsoft Word - Mitä osallisuus-on-osallisuuden-viitekehysta-rakentamassa_10.10.doc \(julkari.fi\)](Microsoft Word - Mitä osallisuus-on-osallisuuden-viitekehysta-rakentamassa_10.10.doc (julkari.fi))

Joronen, K. Kanste, O. Halme, N. Perälä, M-L. & Pelkonen, M. 2018. Lasten ja nuorten terveyttä, hyvinvointia, kasvua ja oppimista edistävien palveluiden integraatiota tukevat toimet eri maissa. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminta. Julkaisusarja 35/2018. Viitattu 7.3.2021. Saatavissa <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160731/35-2018-Lasten%20ja%20nuorten%20palveluiden%20integraatio%20eri%20maissa.pdf>

Juuti, P. & Puusa, A. 2020. Toimintatutkimus. Sekä toimintaa että tutkimusta. Teoksessa Puusa, A & Juuti, P. (toim.) 2020. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Helsinki: Gaudeamus, 267-281.

Kalland, M. 2012. The importance of social support and reflective functioning for parenthood. Teoksessa Kekkonen, M., Montonen, M. & Viitala, R. (ed.) Collaboration in the Family's House., 48-55. Viitattu 18.4.2021. Saatavissa FULLTEXT01.pdf (diva-portal.org)

Kananen, J. 2012. Kehittämistutkimus opinnäytetyönä. Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kananen, J. 2014. Toimintatutkimus kehittämistutkimuksen muotona. Miten kirjoitan toimintatutkimuksen opinnäytetyönä? Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kananen, J. 2015. Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Miten kirjoitan kehittämistutkimuksen vaihe vaiheelta. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Karjalainen, J. & Raivio, H. 2013. Osallisuus ei ole keino tai väline, Palvelut ovat! Teoksessa Taina, E.(toim.) Osallisuus-oikeutta vai pakkoa? Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja- sarja. 12-34. Viitattu 5.3.2021. Saatavissa https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/64153/JAMKJULKAISUJA1562013_web.pdf

Kaukonen, P., Pelkonen, M., Hastrup, A., Bergbacka, K., Mäkelä, J. & Santala, R. 2018. Lapsille ja nuorille hyvä sote. LAPE-teesit sote-palveluiden uudistamisen tueksi. Päätösten tueksi 51. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 15.4.2021. Saatavissa [THL_PT_051_2018_web.pdf \(julkari.fi\)](#)

Kilpeläinen, A. & Salo-Laaka, M. 2012. Asiakasosallisuus teknologisoituvassa palvelujärjestelmässä. Teoksessa Pohjola, A., Kemppainen, T. & Väyrynen, S. (toim.) Sosiaalityön vaikuttavuus. Tampere. Juvenes Print. 303-322.

Kiviniemi, K. 2010. Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa Aaltola, J. & Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Jyväskylä: PS-Kustannus. 70-85.

Kiviniemi, K. 2015. Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa Aaltola, J & Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Jyväskylä: PS-Kustannus. 74-88.

- Kekkonen, M. & Montonen M. & Viitala. 2012. Family centre in the Nordic countries – a meeting point for children and families. Viitattu 11.10.2020. Saatavissa <http://norden.diva-portal.org/smash/get/diva2:700870/FULLTEXT01.pdf>
- Kekkonen, M. & Huittinen M. 2018. Perhekeskuksen kohtaamispaikan toimintaperiaatteet. Työpajatyöskentelyn 26.1.2018 tuotos. THL. Viitattu 4.10.2020. Saatavissa <https://www.la-peuusimaa.fi/wp-content/uploads/sites/2/2018/04/Toimintaperiaatteet-26-01-2018-.pdf>
- Kekkonen, M. 2019. Kohtaamispaikka perhekeskuksessa. Tutkimuksesta tiiviisti 2. Helsinki. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 27.3.2021. Saatavissa https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137395/TUTI%202019_2_15022019.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Klavus, J., Hastrup, A., Jarvala, T., Pusa, A-K., Rissanen, P. 2019. Monialainen perhekeskus tuottaa kustannusvaikuttavia palveluja – lapsiperhepalvelujen taloudellinen arviointi. Viitattu 9.5.2021. Saatavissa https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138215/URN_ISBN_978-952-343-349-6.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Koivisto, J., Isola, A-M. & Lyytikäinen, M. 2018. Osallisuus kuuluu kaikille. Innokylän innovaatiokatsaus. Työpaperi 9/2018. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 3.4.2021. Saatavissa [THL Word Template \(julkari.fi\)](https://www.thl.fi/WordTemplate/julkari.fi)
- Koivisto, J. 2018. Sote-uudistuksen onnistuminen edellyttää koko järjestelmän läpäisevää muutosta. THL-blogi. Viitattu 7.3.2021. Saatavissa <https://blogi.thl.fi/sote-uudistuksen-onnistuminen-edellyttaa-koko-jarjestelman-lapaisevaa-muutosta/>
- Kuntalaki. 10.4.2015/410. Viitattu 5.9.2020. Saatavissa <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2015/20150410?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=kuntalaki#O2L5P22>
- Kuula A. 2011. Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Jyväskylä: Vastapaino.
- Laitinen, M. & Niskala, A. 2013. Sosiaalityön suhde asiakkuuteen. Teoksessa Laitinen, M. & Pohjola, A. (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press, 9- 19.
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. 2000/812. Viitattu 4.10.2020. Saatavissa <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812#L2P4>
- Lammi-Taskula, J. & Karvonen, S.(toim.) 2014. Lapsiperheiden hyvinvointi 2014. Tampere: Juvenes Print. Viitattu 14.3.2021. Saatavissa [THL 2014 21Teema.pdf \(julkari.fi\)](https://www.thl.fi/2014_21Teema.pdf)

Larjovuori, R-L., Nuutinen, S., Heikkilä-Tammi, K. & Manka, M-L. 2012a. Asiakkaat kuntapalveluiden kehittäjiksi. Opas tehokkaan osallistumisen työkaluihin. Tampereen yliopiston johtamiskorkeakoulu Tutkimus- ja koulutuskeskus Synergos. Viitattu 4.4.2021. Saatavissa [ea53676f-asiakkaat-kuntapalveluiden-kehittajiksi.-opas-tehokkaan-osallistumisen-tyokaluihin.pdf](https://tuni.fi/ea53676f-asiakkaat-kuntapalveluiden-kehittajiksi.-opas-tehokkaan-osallistumisen-tyokaluihin.pdf) (tuni.fi)

Larjovuori, R-L., Nuutinen, S., Heikkilä-Tammi, K. & Manka, M-L. 2012b. Asiakasfoorumit kunnallisen palvelun kehittäjinä – tapauksena Pirkkalan kunnan perusturvapalvelut. Hallinnon tutkimus 4/2012, 312-327. Viitattu 10.3.2021. Saatavissa <http://urn.fi/URN:NBN:fi:ELE-1586184>

Lastensuojelun keskusliitto. 2020. Järjestöjen perhekeskustoiminnan kehittämis- ja koordinaatiohanke Perheet keskiöön! 2018-2020. Viitattu 24.10.2020. Saatavissa <https://www.lskl.fi/keskusliitto/organisaatio/perheet-keskioon/>

Leemann, L. & Hämäläinen, R.-M. 2015. Asiakasosallisuus. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke (Sokra). Terveystieteiden tutkimuskeskus. Viitattu 5.9.2020. Saatavissa www.thl.fi/sokra.

Leemann, L. & Hämäläinen, R.-M. 2016. Asiakasosallisuus, sosiaalinen osallisuus ja matkailun kynnyspalvelut. Pohdintaa käsitteiden sisällöistä. Yhteiskuntapolitiikka 81 (2016):5. 587- 594. Viitattu 3.4.2021. Saatavissa https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131350/YP1605_Leemann%26Hamalainen

Muuronen, K. 2021a. ”Kun joku otti lapsen syliin, hetkeksi pois. Kysyi, mitä kuuluu.” Vanhempien kokemuksia tuen ja palveluiden saatavuudesta, toimivuudesta ja niiden kehittämisestä. Lastensuojelun keskusliiton verkkojulkaisu 1/2021. Viitattu 13.3.2021. Saatavissa <https://www.lskl.fi/wp-content/uploads/2021/03/Perheet-keskioon-Osallisuuskyselyn-2020-raportti.pdf>

Muuronen, K. 2021b. Osallisuusviikko 2020 Riihimäen seudun raportti.

Muuronen, K. 2021c. Perheet keskiöön!-hankkeen hankepääallikkö. Lastensuojelun Keskusliitto. Avoin asiakasfoorumi 27.1.2021.

Myyrä, T. 2019. Moniammatillisen yhteistyön johtaminen lapsi- ja perhepalvelujen verkostoissa. Viitattu 18.4.2021. Saatavissa https://erepo.uef.fi/bitstream/handle/123456789/20862/urn_nbn_fi_uef-20190555.pdf?sequence=-1&isAllowed=y

Ohrankämmen, K. 2015. Osallistumisen ja asiakkuuden rajapinnoilla: Tutkielma asiakaslähtöisyyden ja palveluiden kehittämisen rationaalisista sosiaali- ja terveydenhuollossa.

Akateeminen väitöskirja. Valtiotieteellinen tiedekunta. Helsingin yliopisto Viitattu 24.4.2021. Saatavissa [Osallistuva asiakkuus sosiaali- ja terveydenhuollossa \(helsinki.fi\)](https://osallistuva.asiakkuus.sosiaali-ja-terveydenhuollossa.helsinki.fi)

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2014. Kehittämistyön menetelmät: uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: Sanoma Pro.

Pelkonen, M., Hastrup, A., Normia-Ahlsten, L., Halme, N., Kekkonen, M., Kiviruusu, O., Liukko, E., Lämsä, R. & Muranen, P. 2020. Perhekeskukset Suomessa 2019 - Kehittämisen tilanne ja työn jatkuminen. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Työpäpöri 6/2020. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. 2020. Viitattu 18.4.2021. Saatavissa <https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/peruspalvelut/perhekeskus>

Pernaa, H-K. 2020. Hyvinvoinnin toivottu tulevaisuus. Tarkastelussa kompleksisuus, anti-sipaatio ja osallisuus. Akateeminen väitöskirja. Vaasan yliopisto. Viitattu 18.4.2021. Saatavissa <https://osuva.uwasa.fi/bitstream/handle/10024/10620/978-952-476-910-5.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Perälä, M-L., Halme, N. & Kanste, O. 2014. Lapsiperheiden kokemus palvelujen saatavuudesta ja tuen riittävydestä. Teoksessa Lammi-Taskula, J. & Karvonen, S. (toim.) Lapsiperheiden hyvinvointi 2014. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Tampere: Juvenes Print. 229-240. Viitattu 20.4.2021. Saatavissa [THL_2014_21Teema.pdf \(julkari.fi\)](https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/peruspalvelut/perhekeskus)

Pietilä, I. 2017. Ryhmäkeskustelu. Teoksessa Hyvärinen, M., Nikander, P. & Ruusuvuori, J. (toim.) Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino. 111-127

Piipponen, S-L. & Pekola-Sjöblom, M. 2019. Osallistaako kunta, osallistuuko kuntalainen? Kuntaliiton julkaisusarja uutta kunnista 3/2019. Viitattu 6.3.2021. Saatavissa file:///C:/Users/crich/Downloads/2004-nro3_osallistumisraportti-2019.pdf

Pirhonen, M. 2016. Opas asiakasraadin suunnitteluun ja toteutukseen. Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys ry. Viitattu 16.4.2021. Saatavissa https://www.pksotu.fi/pksotu/wp-content/uploads/2021/04/TARMO_PKSOTU_web_srgb_pt.pdf

Puusa, A. & Juuti, P. 2020.(toim.) Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Helsinki: Gaudeamus

Puusa, A. 2020. Näkökulmia laadullisen aineiston analyysiin. Teoksessa Puusa, A. & Juuti, P.(toim.) Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Helsinki: Gaudeamus.145-156

Pöyry-Lassila, P. 2017. Palveluiden yhteiskehittäminen ja yhteistuottaminen. Teoksessa Kansalainen keskiöön! Näkökulmia sote-uudistukseen. Kunnallisanalan kehittämissäätiön Julkaisu 2. 25-31. Viitattu 10.3.2021. Saatavissa [nakokulmia-sote-uudistukseen-3.pdf \(kaks.fi\)](https://www.kaks.fi/nakokulmia-sote-uudistukseen-3.pdf)

Raitakari, S., Juhila, K., Günther, K., Kulmala, A. & Saario, S. 2012. Asiakaslähtöisyydet asiakas-ammattilaisvuorovaikutuksessa: kuluttajuus, kumppanuus ja huolenpito mielenterveyskuntoutuksessa. Teoksessa A. Anttonen, A. Haveri, J. Lehto & H. Palukka (toim.) Julkisen ja yksityisen rajalla. Julkisen palvelun muutos. Tampere: Tampereen yliopisto. 47-80.

Raitakari S. & Räsänen J-M. & Kostianen T. & Juhila K. 2019. Integroiva työtapu muotoutuvassa perhekeskuskontekstissa. Kriittisten tekijöiden tarkastelua. Viitattu 13.10.2020. Saatavissa <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/105437/978-952-03-1020-2.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Raivio, H. 2018. Enemmän sosiaalista toimintakykyä, lisää osallisuutta! Yhteiskehittäen vaikuttavampaa sosiaalista kuntoutusta. THL. Tampere: Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino 69 Oy. Viitattu 20.3.2021. Saatavissa [http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136144/URN ISBN 978-952-343-070-9.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136144/URN_ISBN_978-952-343-070-9.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Rautelin, S. & Veijalainen, M. 2019. OSALLISUUSVIIKKO Toimintamalli vanhempien osallisuuden vahvistamiseen perhekeskuksissa. Sosionomi YAMK-opinnäytetyö. Lahden ammattikorkeakoulu. Viitattu 30.10.2020. Saatavissa https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/268011/Rautelin_Sini_Veijalainen_Mia.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Raver, S.A. & Childress, D.C. 2014. Collaboration and Teamwork with Families and Professionals. Brookes Publishing. Viitattu 18.4.2021. Saatavissa <http://archive.brookespublishing.com/documents/collaboration-and-teamwork-with-families.pdf>

Riihimäen seudun lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma. 2021. Viitattu 20.3.2021. Saatavissa <https://www.riihimaki.fi/palvelut/perhekeskus/riihimaen-seudun-lasten-ja-nuorten-hyvinvointisuunnitelma/>

Riihimäen seudun terveyskeskuksen kuntayhtymä. 2020. Viitattu 9.5.2021. Saatavissa <https://riihimaenseudunterveyskeskus.fi/riihimaen-seudun-perhekeskus-kokoaa-palvelut-yhteen/>

Rouvinen, P. 2014. Kohti osallisuutta -mikä estää, mikä mahdollistaa. Teoksessa Jämsén, A. & Pyykkönen, A. (toim.) Osallisuuden jäljillä. Saarijärvi: Pohjois-Karjalan

Sosiaaliturvayhdistys ry. 51-68. Viitattu 2.5.2021. Saatavissa <https://www.jelli.fi/assets/files/sites/6/2017/06/oSallisuuden-jäljillä-verkkoversio-pakattuna-16>

Tuulaniemi, J. 2015. Palvelumuotoilu osallistuvan innovaatiotoiminnan menetelmänä. Teoksessa: Saarisilta, J. & Heikkilä, J. (toim.) 2015. YHDESSÄ INNOVOIMAAN – osallistuva innovaatiotoiminta ja sen johtaminen sosiaali- ja terveysalan muutoksessa Osuva-tutkimushankkeen loppuraportti, RAPORTTI 4/2015. 103-117. Viitattu 17.2.2021. Saatavissa [URN ISBN 978-952-302-433-5.pdf](URN_ISBN_978-952-302-433-5.pdf) (julkari.fi)

Salonen, K. 2013. Näkökulmia tutkimukselliseen ja toiminnalliseen opinnäytetyöhön. Opas opiskelijoille, opettajille ja TKI-henkilöstölle. Viitattu 3.4.2021. Saatavissa <http://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522163738.pdf>

Salonen, K., Eloranta, S., Hautala, T. & Kinon, S. 2017. Kehittämistoiminta ja kehittämisen menetelmiä ammatillisessa korkeakoulutuksessa. Tampere. Suomen Yliopistopaino Oy, Juvenes Print. Viitattu 8.10.2020. Saatavissa <http://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9>

Sihvo, S., Isola, A-M., Kivipelto, M., Linnanmäki, E., Lyytikäinen, M. & Sainio, S. 2018. Asiakkaiden osallistumisen toimintamalli. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita, 16/2018. Viitattu 27.3.2021. Saatavissa https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160828/STM_r1618_Asiakkaiden%20osallistumisen%20toimintamalli.pdf?sequence=4

Sirviö, K. 2012. Lapsiperheiden terveyden edistäminen-osallistamista ja ennakointia. Teoksessa Pietilä, A-M. (toim.) Terveyden edistäminen. Teorioista toimintaan. Helsinki: Sanoma pro. 130-150.

Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301. Viitattu 3.5.2021. Saatavissa [Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 - Säädökset alkuperäisinä - FINLEX®](https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/1301/2014)

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2015. Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma. Hanke-suunnitelma. Viitattu 11.10.2020. Saatavissa https://stm.fi/documents/1271139/1953486/Hankesuunnitelma_Lapsi-ja+perhepalveluiden+muutosohjelma.pdf/901bb807-89df-4efc-9ef6-257064f84ac0

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2017. Yksi lapsi, yhteinen suunnitelma. LAPE-hankkeeseen liittyvän moniammatillista kehittävän työryhmän raportti. Viitattu 11.10.2020. Saatavissa <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80765/Yksi%20lapsi%20yhteyden%20suunnitelma%20ty%c3%b6ryhm%c3%a4raportti.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2018. Työryhmän selvitys. 57/2018. Sähköinen perhekeskus. Kehittämistarpeet, tavoitetilä, skenaariot ja toimenpide-ehdotukset. Saatavissa: https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161209/Rap_57_18_Sahkoisen%20perhekeskus_netti.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2020. Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus 2020-2022. Ohjelma ja hankeopas. Viitattu 28.03.2020. Saatavissa https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162004/STM_2020_3_j.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Stenvall, E. 2018. Yhteiskunnallinen osallisuus ja toimijuus. Lasten osallistuminen, kansalaisuus ja poliittisuus arjen käytäntöinä. Akateeminen väitöskirja. Tampereen yliopisto. Viitattu 17.4.2021. Saatavissa <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/104221/978-952-03-0820-9.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Stenvall, J. & Virtanen, P. 2012. Sosiaali- ja terveyspalveluiden uudistaminen. Kehittämisen mallit, toimintatavat ja periaatteet. Tallinna: Tietosanoma.

Stevens, B., Schieb, P-A. & Gibson, A. 2011. The Future of Families to 2030. A synthesis report. OECD. Viitattu 20.4.2021. Saatavissa <https://www.oecd.org/futures/49093502.pdf>

Stewart, D.W. & Shamdasani, P.N. 2015. Focus groups. Theory And Practice. Third edition. Los Angeles: SAGE.

Suomen perustuslaki. 11.6.1999/731. Viitattu 27.3.2021. Saatavissa <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731#L2P14>

Särkelä-Kukko, M. 2014. Osallisuuden eriarvoisuus ja eriarvoistuminen. Teoksessa Jämsén, A. & Pyykkönen, A. (toim.) Osallisuuden jäljillä. Saarijärvi: Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys ry. 34-50. Viitattu 27.3.2021. Saatavissa <https://www.jelli.fi/assets/files/sites/6/2017/06/oSallisuuden-jäljillä-verkkoversio-pakattuna-16052014.pdf>

Särkikangas, U. 2020. Sosiaali- ja terveyspalveluiden käyttö erityisperheiden arjessa. Toiminnan ja ajankäytön näkökulma. Akateeminen väitöskirja. Helsingin yliopisto. Viitattu 10.4.2021. Saatavissa <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/314663/SOSIAALI.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Tammelin, M.2010. Kokemuksia sosiaalipalveluista. Kuntouttavan työtoiminnan asiakasfoorumi Keski-Suomessa. Helsinki: Yliopistopaino. Viitattu 28.4.2021. Saatavissa [197ff535-0630-413d-bc64-c7c14a0ea3a3.pdf \(julkari.fi\)](https://julkari.fi/bitstream/handle/10024/197ff535-0630-413d-bc64-c7c14a0ea3a3.pdf)

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2020. Asiakasosallisuuden johtaminen sosiaali- ja terveyspalveluissa. Viitattu 10.4.2021. Saatavissa <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyspalveluissa>

[terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/asiakasosallisuuden-johtaminen-sosiaali-ja-terveyspalveluissa](#)

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2021a. Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma (LAPE). Viitattu 14.4.2021. Saatavissa [Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma \(LAPE\) - THL](#)

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2021b. Sote-palvelujen integraatio. Viitattu 25.2.2021. Saatavissa [Sote-palvelujen integraatio - Sote-uudistus - THL](#)

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2021c. Tuen tarpeet ja tukimuodot. Viitattu 30.3.2021. Saatavissa <https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/peruspalvelut/sosiaalipalvelut/tuen-tarpeet-ja-tukimuodot>

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Juvenes print.

Tuomi, J & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu laitos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa Viitattu 30.3.2021. Saatavissa https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf

Unicef. Lapsiystävällinen kunta. Viitattu 22.2.2021. Saatavissa <https://www.lapsiystavallinenkunta.fi/>

Valkama, K. 2012. Asiakkuuden dilemma. Näkökulmia sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkuuteen. Akateeminen väitöskirja. Sosiaali- ja terveyshallintotiede. Vaasan yliopisto. Viitattu 5.3.2021. Saatavissa https://www.univaasa.fi/materiaali/pdf/isbn_978-952-476-412-4.pdf

Valli, R. 2018. Aineistonkeruu kyselylomakkeella. Teoksessa Valli, R. (toim.) Ikkunoitettujen tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS-kustannus, 92-116.n

Valtioneuvosto 2020. "Sosiaali- ja terveydenhuollon toiminnan painopistettä siirretään perustason palveluihin ja ennaltaehkäisevään toimintaan". Viitattu 22.2.2021. Saatavissa [3.6.1 Sosiaali- ja terveyspalveluiden rakenneuudistus \(valtioneuvosto.fi\)](#)

Valtonen, A. & Viitanen, M. 2020. Ryhmäkeskustelut laadullisena tutkimusmetodina. Teoksessa Puusa, A. & Juuti, P. (toim.) Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Helsinki: Gaudeamus, 118-130.

Vilkka, H. 2015. Tutki ja kehitä. 4. uud. p. Jyväskylä: PS-kustannus.

Vilkka, H. 2021. Tutki ja kehitä. 5., päivitetty painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

Virtanen, P., Suoheimo, M., Lamminmäki, S., Ahonen, P. & Suokas, M. 2011. Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveystalvelujen kehittämiseen. Helsinki: Tekesin katsaus 281/2011. Viitattu 22.2.2021. Saatavissa [281/2011 Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveystalvelujen kehittämiseen \(businessfinland.fi\)](https://businessfinland.fi/281/2011-Matkaopas-asiakasl%C3%A4ht%C3%B6isten-sosiaali-ja-terveyspalvelujen-kehitt%C3%A4miseen)

Virtanen, P., Smedberg, J., Nykänen, P., & Stenvall, J. 2017. Palvelu- ja asiakastietojärjestelmien integraation vaikutukset sosiaali- ja terveystalveluissa. Valtioneuvoston selvitys ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2/2017. Viitattu 28.3.2021. Saatavissa <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80882/palvelu-%20ja%20asiakastieto%20ja%20rjestelmien%20integraation%20vaikutukset.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Vuorenmaa, M. 2016. Äitien ja isien osallisuus perheessä ja lasten talveluissa sekä osallisuuden yhteydessä olevat tekijät. Akateeminen väitöskirja. Tampereen yliopisto. Viitattu 31.3.2021. Saatavissa <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/98335/978-952-03-0019-7.pdf?sequence=1>

Vuorenmaa, M. 2019. Pienten lasten ja heidän perheidensä hyvinvointi 2018. Tilastoraportti 10/2019. THL. Viitattu 24.4.2021. Saatavissa <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138082/Pienten%20lasten%20ja%20heid%20n%20perheidens%20hyvinvointi%202018final.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Weiste, E., Käpykangas, S., Uusitalo, L-L. & Stevanovic, M. 2020. Being Heard, Exerting Influence, or Knowing How to Play the Game? Expectations of Client Involvement among Social and Health Care Professionals and Clients. International journal of Environmental Research and Public Health. 1-19. Viitattu 6.3.2021. Saatavissa <https://www.mdpi.com/1660-4601/17/16/5653/htm>

Yleissopimus lapsen oikeuksista, 20.11.1989. Viitattu 23.4.2021. Saatavissa https://unicef.studio.crasman.fi/pub/public/pdf/LOS_A5fi.pdf

Mitä kuuluu lapsiperheille Riihimäen seudulla?

Tervetuloa kuulemaan ja kommentoimaan Osallisuusviikon
kyselyn tuloksia 27.1.2021 klo 18.00-19.00

Tilaisuus on avoin kaikille aiheesta kiinnostuneille ja se järjestetään Teams-
sovelluksella.

Tuloksia esittelevät aiheesta opinnäytetyötä tekevät Yamk-opiskelijat Kaarina Crichton ja
Anu Imponen.

Ilmoittautumiset 25.1.2021 mennessä Riihimäen seudun perhekeskuskoordinaattorille
sähköpostilla jaana.ahtonen-huuskonen@riihimaki.fi

Tervetuloa vaikuttamaan tulevaisuuden lapsi- ja
perhepalveluihin!



Paikalliset

Lapsiperheille tulossa kohtaamispaikka Riihimäellä

Perhe-elämä: Avointa jutustelua arjen keskellä – myös apua ja tukea isompiin pulmiin.

Riihimäki
Pia Herme

Kohtaamispaikkaa lapsiperheille ryhdytään perustamaan Riihimäellä.

Asia sai vauhtia vastikään pidetyssä Teams-yhteisötilaisuudessa, jossa esiteltiin Riihimäen seudun perhekeskuksen lapsiperheille tekemään kyselyä tuloksia. Niistä selvitettiin muun muassa kysymyksiä palvelujen saavutamisesta seudulla, josta tukea voisi saada mahdollisimman varhain.

Tilaisuudessa päätettiin perustaa asukasaari ja kehittämissuunnitelman ideaa eteenpäin.

Perhekeskustoiminnan johtaja Jaana Ahtonen-Huuskonen arvioi, että kohtaamispaikan toimintaan liittyy vielä kysymyksiä tehdään vielä uusi kysely vanhemmille.

– Kyselyssä on paikka, jonne asiakkailta ei ole ajatusta eikä lähetetty tarvia.

Se olisi ikään kuin perheiden talo.

Se olisi eräänlainen perheiden talo, jossa tarjolla olisi monenlaisia toimenpiteitä ja ryhmätapaamisia.

Ilman keskustelua toi esille, ettei kaikilla perheillä ole omasta takaa tukiverkkoa etenkään, jos on juuri muuttanut paikkakunnalle.

Toki kaikilla ei välttämättä ole mitään erityisen tarvetta. Kohtaamispaikalla lapset voivat leikkiä, ja vanhemmat jutella keskenään lapsiperheen arjesta tai mistä vain. Monelle tärkeintä on tulla kohtautuksi ja huomaetuksi. Kyse voi olla pienistä asioista, jotka auttavat jaksamaan arjessa, tietää Kaisa Muuronen Lastensuojelun keskusliiton.

Jos mietii kahtena pulmaa on, kohtaamispaikalla saisi tietoa, mistä apua saa. Myös valtuutettu Juhana Hiltunen piti tärkeänä, että paikalla olisi myös palveluohjausta.

– Ihminen voi olla herkässä tilassa ja haluaa nopeasti tukea. Olisi hyvä, jos tarjolla olisi tiettyä aikaa palvelua ilman ajanvarausta, hän esittää.



Niko, Aina, Aleks ja Janika Kaasela pitivät ideaa lapsiperheiden kohtaamispaikasta hyvänä. Ideasta kiinnostuneille on tapaaminen maaliskuussa.

Avuksi voisi olla valtakunta tieto siitä, mistä väsynyt vanhempi saisi hyötyä lastenhoitoa. Sen toi esille vammaispalvelussa toimiva Heidi Forsell.

– On todella huolestuttavaa, jos kyselyn mukaan 47 prosentilla vanhemmista ei

nuku riittävästi, on väsynyt ja stressaantunut, eikä saa mitään tukea. Ennenkin jos perheessä on erityistä tukea tarvitseva lapsi, ei tukiverkkoja ole.

Toimintaa ja palveluja kohtaamispaikalla voitavat olla

tarjoamassa muun muassa kaupunkia ja sen perhepalveluita, seurakunta, järjestöt ja yritykset sen pohjalta, millaisia toiveita kyselyiltä tulee.

Palveluita voisi olla myös pop up -tyyppisesti kysynnän mukaan.

Perhekeskus toteutti

yhteistyössä Lastensuojelun keskusliiton kanssa kyselyn ayskassa. Kyselyyn vastasi 133 vanhempaa.

• Kiinnostuneille tapaaminen ke 17.3. klo 18. Iltä. Jaana Ahtonen-Huuskonen@riihimaki.fi