

# **Suunnitelma varhaisen tuen palveluiden ta- voitettavuuden kehittämistä Kymsoassa**

## **Lasten, nuorten ja perheiden palvelut**

LAB-ammattikorkeakoulu

Sosionomi (YAMK), Lapsi- ja perhepalveluiden kehittäminen

2022

Anu Borg

Satu Ruuth

## Tiivistelmä

Tekijä(t)	Julkaisun laji	Valmistumisaika
Borg, Anu	Opinnäytetyö, YAMK	kevät 2022
Ruuth, Satu	Sivumäärä	
	72 sivua, 1 liitesivu	
Työn nimi		
<b>Suunnitelma varhaisen tuen palveluiden tavoitettavuuden kehittämisestä Kymsotessa</b>		
Lasten, nuorten ja perheiden palvelut		
Tutkinto		
Sosionomi (YAMK), Lapsi- ja perhepalveluiden kehittäminen		
Toimeksiantajan nimi, titteli ja organisaatio		
Anne-Marie Terämä, johtava sosiaalityöntekijä, Kymenlaakson sosiaali- ja terveystalvelujen kuntayhtymä, Kymsote.		
Tiivistelmä		
<p>Tämä opinnäytetyö toteutettiin tutkimuksellisenä kehittämishankkeena, jonka tilaajana toimi Kymenlaakson sosiaali- ja terveystalvelujen kuntayhtymä, eli Kymsote. Kehittämishankkeen tavoitteena oli luoda suunnitelma siitä, kuinka nuoret voisivat olla nykyistä paremmin tietoisia Kymsoten tarjoamista varhaisen tuen palveluista. Kehittämishankkeen tarkoituksena oli, että tulevaisuudessa nuoret tietäisivät paremmin, mitä palveluita on olemassa ja he saisivat tietoa toivomallaan tavalla. Tällä pyritään siihen, että nuoret saisivat tukea mahdollisimman varhaisessa vaiheessa ja erityisen tuen palveluiden tarve vähenisi.</p> <p>Tämän kehittämishankkeen lähestymistavaksi valikoitui toimintatutkimus, johon oleellisenä osana kuuluu osallistaminen ja näin ollen tutkimukseen osallistettiin sekä palveluita käyttäviä nuoria että palveluita tuottavia työntekijöitä. Toimintatutkimus ei pyri yleistettävyyteen, vaan siinä tutkitaan yksittäistä tapausta, joka tässä kehittämishankkeessa tarkoitti Kymsoten nuorten varhaisen tuen palveluita. Aineisto kerättiin nuorille tehdyn Webropol-kyselyn sekä työntekijöille pidetyn työpajan avulla. Nuorten kysely sisälsi sekä määrällisiä monivalintakysymyksiä että laadullisia avoimia kysymyksiä. Työntekijöiden työpaja toteutettiin teemahaastatteluna, joka pohjautui nuorilta saatuihin vastauksiin. Kerätty aineisto analysoitiin aineistolähtöisen sisällönanalyysin avulla.</p> <p>Kehittämishankkeen analyysin pohjalta johtopäätöksenä syntyi neljä teemaa, jota kehittämällä varhaisen tuen palvelut olisivat paremmin nuorten saavutettavissa. Nämä neljä teemaa olivat riittävät resurssit / monitoimijuus, sosiaalisen median kehittäminen, aito kohtaaminen / yksilölliset tarpeet sekä palautteen / ajatusten kerääminen. Neljän pääteeman tarkastelussa tulee ilmi sekä nuorten että aikuisten toiveiden olevan nykyisten olemassa olevien palveluiden kehittämistä, eikä niinkään uusien palvelumuotojen keksimistä.</p>		
Asiasanat		
varhainen tuki, osallisuus, palveluiden kehittäminen, monitoimijuus, nuoret		

## Abstract

Author(s)	Type of Publication	Published
Borg, Anu	Master's thesis	spring 2022
Ruuth, Satu	Number of Pages	
	72 pages, 1 appendice	
Title of Publication		
<b>Plan to develop the reach of early support services in Kymsote</b>		
Services for children, adolescents, and families		
Name of Degree		
Master of Social Services, Development of Child and Family Services		
Name, title and organization of the client		
Anne-Marie Terämä, Senior Social Worker, Kymsote, the federation of municipalities in social and health services in the region of Kymenlaakso.		
Abstract		
<p>This thesis was carried out as a research development project, commissioned by the Kymenlaakso Social and Health Services Municipal Group, namely Kymsote. The aim of the development project was to create a plan for how young people could be more aware of the early support services offered by Kymsote. The purpose of the development project was that, in the future, young people would know better what services exist and they would be able to gain information as they hoped. This is aimed at bringing young people to support as early as possible and the need for special support services to be reduced.</p> <p>The approach to this development project was an activity study, including inclusion and therefore involved both young people using services and service workers. The action study does not seek generalizability, but instead examines an individual case which in this development project meant the services of early support for young people in Kymsote. The data was collected through a Webropol survey for young people and a workshop for employees. The youth survey included both quantitative multiple-choice questions and qualitative open questions. The workers' workshop was conducted as a themed interview based on responses from young people. The collected data was analysed through material-driven content analysis.</p> <p>Based on the analysis of the development project, four themes arose from the conclusion that early support services would be more accessible to young people by developing. These four themes were adequate resources/ multifunction, social media development, genuine rendezvous/individual needs, and feedback/thoughts gathering. The review of the four main themes will show the wishes of both young people and adults to be the development of existing services, and not so much the inventing of new forms of service.</p>		
Keywords		
early support, participation, development of services, multifunctionality, adolescents		

## Sisällys

1	Johdanto.....	1
2	Kehittämishankkeen tausta.....	4
2.1	Kymenlaakson sosiaali- ja terveystalvelujen kuntayhtymä, Kymsote .....	4
2.2	Kehittämishankkeen tarkoitus ja tavoite .....	7
3	Monitoimijuus nuorten palveluissa .....	9
3.1	Monialainen yhteistyö asiakaslähtöisesti.....	9
3.2	Osallisuus .....	10
4	Varhaista tukea oikea-aikaisesti.....	13
4.1	Varhaisen tuen palvelut lasten, nuorten ja perheiden palveluissa .....	13
4.2	Laadukas palvelu vastaa tarpeeseen.....	15
5	Tutkimus- ja kehittämismenetelmät.....	19
5.1	Tutkimuksellinen kehittämistoiminta.....	19
5.2	Lähestymistapana toimintatutkimus .....	20
5.3	Laadullinen ja määrällinen kehittämistyö.....	21
5.4	Aineistonkeruumenetelmät .....	23
6	Kehittämishankkeen toteutus .....	28
6.1	Kehittämishankkeen aikataulu ja kulku .....	28
6.2	Aineiston hankinta .....	30
6.3	Aineiston analysointi .....	34
7	Kehittämishankkeen tulokset .....	42
8	Johtopäätökset ja suunnitelma palveluiden tavoitettavuuden parantamisesta.....	49
9	Pohdinta .....	55
9.1	Prosessin arviointia.....	55
9.2	Kehittämishankkeen eettisyys ja luotettavuus .....	57
9.3	Näkökulmia kehittämishankkeen hyödynnettävyyteen ja jatkokehittämiseen .....	61
	Lähteet .....	63

## Liitteet

Liite 1. Suunnitelma kehitettävistä teemoista

## 1 Johdanto

Covid-19-pandemia on muuttanut maailmaa viimeisen kahden vuoden ajan, myös Suomessa. Varmistettuja tartuntoja Suomessa on huhtikuun 2022 puoleen väliin mennessä todettu yhteensä noin 950 000, joista reilu 133 000 on todettu 10–20-vuotiailla lapsilla ja nuorilla (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2022). Vaikka lapsilla ja nuorilla on pienempi riski saada covid-19-tartunta, niin epäsuoria vaikutuksia on paljon esimerkiksi erilaisten rajoitusten myötä. Kansainvälinen katsaus, joka yhdisti eri tutkimusten tuloksia, osoittaa, että covid-19-pandemian aiheuttamat suojaamistoimenpiteet ja niistä seurannut yksinäisyys ovat lisänneet ahdistuksen ja masennuksen riskiä aiemmin terveillä lapsilla ja nuorilla. Näin ollen se, että pandemia edellyttää sopeutumista kansalaisilta, vaatii se sitä myös sosiaali- ja terveydenhuollon palveluilta. Perinteisten hoitomuotojen on jatkossa kyettävä palvelemaan sekä pandemian vuoksi apua tarvitsevia, että niitä, joilla esimerkiksi mielenterveyden ongelmia on ollut jo aiemminkin. (Solmi ym. 2022, 372.)

Covid-19-pandemian aiheuttamien muutosten lisäksi nuorten hyvinvoinnin ja osallisuuden vahvistaminen ovat tällä hetkellä keskiössä koko EU:n alueella. Nuorten on tärkeää olla osallisena keskusteluissa, jotka koskevat heitä itseään. Osana osallisuuden vahvistamista pääministeri Sanna Marinin hallitus kartoitti hallitusohjelmassaan eri väestöryhmissä ilmeniviä syrjäytymisen riskitekijöitä sekä vaikuttamiskeinoja niihin. Hallituksen tavoitteena on osallistumisoikeuksien sekä aktiivisen osallistumisen toteutuminen. Viranomaisten välistä palveluun ohjaamista kehittämällä tehostetaan syrjäytyneiden tai syrjäytymisvaarassa olevien ihmisten avunsaantia. (Valtioneuvosto 2019, 72, 80–81.)

Pääministeri Sanna Marinin hallituksen hallitusohjelmassa on havahduttu sosiaalipalveluiden palvelujärjestelmän muutostarpeeseen ja hallitusohjelmassa todetaankin, että vaikka sosiaalipalveluiden palvelujärjestelmästä löytyy kattavasti monialaista tukea, osaamista ja kehittämistä, on se silti edelleen kirjava, hajanainen sekä asiakkaiden näkökulmasta vaikeasti hahmotettava. Tämä pirstaleisuus sekä riittämätön resurssointi ja muuttuneet palvelutarpeet, yhdessä niihin liittyvän osaamisvajeen kanssa, näkyvät monissa palveluissa. (Valtioneuvosto 2019, 143–144.)

Tutkimusten mukaan nuoret kokevat tiedon puutteen vaikeuttavan avun ja palvelun saantia. Nuoret eivät tiedä, kuinka toimia eri palveluissa, tai millaisissa asioissa ammattilaisiin voi ottaa yhteyttä. Osa nuorista kokee myös, etteivät ole saaneet palveluilta tarvitsemaansa apua. Näin ollen he eivät ole kokeneet palvelua hyödylliseksi. Palvelujärjestelmän tarkoituksena on yhdenvertaisuuden edistäminen, jonka vuoksi on tärkeää tutkia sekä nuorille suunnattujen palveluiden toimivuutta että nuorten kokemuksia niistä. Näin tekemällä

kyetään kehittämään palveluita nuorten hyvinvointia tukevaksi. (Känkänen, Kekkonen & Gissler 2019, 2–5.)

Tavoitteena hallitusohjelmalla on, että jokainen saisi tarvitsemaansa hoitoa, hoivaa sekä huolenpitoa oikea-aikaisesti sekä yhdenvertaisesti. Palveluiden on tarkoitus rakentua moniammatillisina tiimeinä ihmisten tarpeiden ja elämäntilanteen ympärille joustavasti, kokonaisvaltaisesti sekä kustannustehokkaasti. Tavoitteena on, että palveluiden parantumisen myötä niin palveluita käyttävien asiakkaiden kuin sosiaali- ja terveysalan ammattilaistenkin luottamus julkisiin palveluihin lisääntyisi. (Valtioneuvosto 2019, 150–152.)

Nuorille suunnattuja palveluita kehitettäessä on tärkeää miettiä, mitkä palvelut kannattelevat ja tukevat nuoria. Nuoret hyötyvät kattavista sekä laadukkaista palveluista, jotka vastaavat heidän omiin tarpeisiinsa. Huonoja tai turhia palveluita ei ole kannattavaa ylläpitää. Suomessa tilastoidaan tarkasti erilaisten palveluiden käyttöä, mutta nuorten kokemuksia näistä käytetyistä palveluista ei juurikaan ole saatavilla. Myöskään nuorten mielestä täyttämättä jääneistä palvelutarpeista tai saadun palvelun laadusta saatavia tietoja on todella vähän tai niitä ei ole. Nuorten kannatteluun kohti aikuisuutta ei riitä vain ohjaaminen oikeanlaisten palveluiden piiriin, vaikka tärkeä osa onkin. Nuoret odottavat tulevansa kohdatuksi, autetuksi sekä ymmärretyksi henkilökohtaisine ominaisuuksineen ja erityispiirteineen. Tämän toteutumiseksi tarvitaan toimintakulttuurin muutosta, jonka tavoitteena on palveluiden saaminen oikeasta paikasta oikeaan aikaan. (Känkänen ym. 2019, 1.)

Eduskunta hyväksyi 23.6.2021 hallituksen esityksen, joka koskee sosiaali- ja terveydenhuollon ja pelastustoimen järjestämisen uudistamista, eli sote-uudistusta (myöhemmin sote-uudistus). Sote-uudistuksen myötä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden sekä pelastustoimen järjestämisen vastuu siirtyy kunnilta hyvinvointialueille. Tällä uudistuksella parannetaan ihmisten peruspalveluita ja tavoitteena onkin muun muassa taata kaikille suomalaisille yhdenvertaiset sekä laadukkaat sosiaali- ja terveyspalvelut. Tavoitteena on edistää palvelujen saavutettavuutta sekä saatavuutta ja pienentää kansalaisten hyvinvointi- ja terveyseroja. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2021b.)

Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelman, eli LAPE:n (myöhemmin LAPE) täytäntöönpanoa jatketaan Suomessa vuosina 2020–2022 osana sote-uudistusta. Ohjelma on yksi hallitusohjelman kärkihankkeista ja sen avulla on tarkoitus vahvistaa erityisesti perhekeskustoimintaa sekä lasten, nuorten ja perheiden varhaista tukea arjessa. Tavoitteena on myös lasten ja nuorten matalan kynnyksen mielenterveys- ja päihdepalveluiden vahvistaminen. Näitä kokonaisuuksia koskevat konkreettiset kehittämistoimet ovat osa Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus -ohjelmaa. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2021a.) LAPE:n tavoitteena on taata lapsille ja nuorille hyvä sote. Tämän tavoitteen saavuttamiseksi ja sote-

palveluiden uudistamisen tueksi LAPE on kehittänyt yhdeksän LAPE-teesiä, jotka tukevat lasten, nuorten ja perheiden hyvinvoinnin takaamiseksi tehtävää pitkäjänteistä uudistamistyötä. (Kaukonen, Pelkonen, Hastrup, Bergbacka, Mäkelä, Santala & LAPE-toimijat 2018, 1–2.)

Kymenlaakson sosiaali- ja terveystalvelujen kuntayhtymän, eli Kymsoten (myöhemmin Kymsote), hallitus on hyväksynyt syksyllä 2020 päivitetyn palvelustrategian vuosille 2021–2023. Strategian tavoitteena on antaa valmiudet toimia uutena tulevana hyvinvointialueena. Päämääränä on, että Kymenlaakso on tulevaisuudessa soten mallimaakunta. Lähivuosina Kymsoten palveluiden kehittäminen tapahtuu tilanteessa, jossa Covid-19 on vauhdittanut uusien palveluiden kehittämistä sekä työnteon murrosta, palvelut siirtyvät entistä nopeammin sähköiseen muotoon. Jotta strategian tavoitteisiin voitaisi päästä, tulee strategisen kokonaiskuvan perustua vankkaan ja avoimeen johtamiseen. Tämän pohjalta asiakkaita voidaan palvella joustavammin sekä yksilöllisemmin. (Kymsote 2020, 12.)

Opinnäytetyö on tutkimuksellinen kehittämishanke, jonka lähestymistapana on toimintatutkimus. Kodin ulkopuolisten sijoitusten määrissä Kymenlaakson maakunta pitää valtakunnallisesti kärkisijaa (Parviainen 2020, 3), joten tällä alueella varhaisen tuen palveluiden saatavuutta on ensiarvoisen tärkeää kehittää mahdollisimman pian. Jotta tämä kehitystyö on mahdollista, tulee nuorten olla tietoisia tarjolla olevista varhaisen tuen palveluista. Mikäli nuoret eivät edes tiedä palveluiden olemassaolosta, eivät he voi niitä käyttää. Palveluiden tulee siis olla tavoitettavia. Tämän kehittämishankkeen tarkoituksena on kehittää sitä, kuinka nuoret voisivat olla nykyistä paremmin tietoisia olemassa olevista palveluista. Kehittämishankkeen tiedonhankinnassa osallistetaan sekä nuoria että varhaisen tuen palveluita tuottavia työntekijöitä. Opinnäytetyön tilaajana toimii Kymsote.

## 2 Kehittämishankeen tausta

### 2.1 Kymenlaakson sosiaali- ja terveystalvelujen kuntayhtymä, Kymsote

Kymsote on vuonna 2019 perustettu kuuden kunnan, Hamina, Kotka, Kouvola, Miehikkälä, Pyhtää, Virolahti, muodostama sote-kuntayhtymä, jonka tehtävänä on järjestää ja tuottaa kaikille Kymenlaakson asukkaille helposti saavutettavat sekä yhdenvertaiset sosiaali- ja terveystalvelut. Kymsoten tavoitteena toiminnalleen on paras asiakaskokemus sekä ennaltaehkäiseviin, laadukkaisiin ja kustannustehokkaisiin talveluihin panostaminen. Tarkoituksena on, että Kymsote on tulevaisuuden toimija, jossa maakunnan asukkaat ovat aktiivisia, toimintakykyisiä sekä hyvinvoivia eri elämäntilanteissa ja -vaiheissa. Kymsote työllistää organisaationa noin 6000 eri alojen ammattilaista, jotka talvelevat jokaista, noin 163 000, maakunnan asukasta. (Kymsote 2021b.)

Kymsote tuottaa Kymenlaakson maakunnan alueella lasten, nuorten ja perheiden varhaisen tuen sosiaali- ja terveystalvelut. Kymsoten tuottamia sosiaalityön varhaisen tuen talveluita ovat perhetyö, kasvatust- ja perheneuvonta sekä nuorten talvelut, lastensuojelun virka-aikainen päivistys, talvelutarpeen arviointi, turvakoti sekä perheiden sosiaalityö yhdessä perheoikeudellisten talveluiden kanssa. Terveystalveluun osalta Kymsoten varhaisen tuen talveluita nuorille ovat koulu- ja opiskelijaterveystalvelu, mielenterveys- ja päihdesairaanhoidajat sekä psykologitalvelut. Perhekeskustoiminta sekä Nuorten Matala ovat talveluja, jotka jakautuvat sekä sosiaali- että terveystalveluiden varhaisen tuen talveluihin. Perhekeskusmuotoisessa työskentelyssä yhdistyvät verkostomaisesti sekä sosiaali- että terveystalvelut, joiden rakenteellisena tavoitteena on ennalta ehkäisevä työote sekä varhainen tuki jalkautuvan työn kautta. Tavoitteena tällä toiminnalla on Kymsoten vuosien 2022–2023 taloussuunnitelman mukaan oikea-aikainen sekä oikein mitoitettu tuki suoraan nuorten kehitysympäristöön. (Kymsote 2020, 20.)

Kymsoten tuottamien lasten, nuorten ja perheiden talveluiden tarkoituksena on tukea perheiden omia voimavaroja, varmistaa lapsille turvalliset olosuhteet kasvuun ja kehitykseen sekä auttaa vanhempia heidän jaksamisessaan. Talvelut on suunniteltu tukemaan perheitä, jotta he voisivat hyvin ja ongelmien ilmetessä heitä voitaisi auttaa mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Kymsotella on omana talvelunaan laaja varhaisen tuen ja puuttumisen verkosto, mutta näiden lisäksi yhteistyötä tehdään myös muiden toimijoiden, kuten kuntien, seurakuntien, järjestöjen ja poliisin kanssa. (Kymsote 2021a.) Tämä kehittämishanke keskittyy nimenomaan Kymsoten itse tuottamien talveluiden tavoitettavuuden parantamiseen.



## Kymsoten strategiset tavoitteet

Tutkitusti suurella enemmistöllä kymenlaaksolaisista lapsista, nuorista ja perheistä menee tällä hetkellä hyvin, mutta hyvinvointi on kuitenkin eriarvoistunut. On todettu, että lasten ja nuorten hyvinvointi on riippuvaista vanhempien hyvinvoinnista. Kymenlaaksossa lapset, nuoret ja perheet eivät aina saa tarvitsemaansa apua ja tukea oikea-aikaisesti. Tämä avun, tuen ja palvelujen hajanaisuus sekä asiakkaiden kokonaisvaltaisen kohtaamisen haasteet vauhdittavat eriarvoisuuden kehitystä. Kymenlaaksossa kodin ulkopuolelle sijoitettuja lapsia ja nuoria on tällä hetkellä suhteellisesti maan eniten ja toistuvia sijoituksia on myös paljon. Huostaanottojen määrä on myös nousussa. (Kymenlaakson LAPE-ryhmä 2019–2020a, 5.)

Palvelujen saatavuuden, saavutettavuuden ja oikea-aikaisuuden lisäksi huolena Kymenlaaksossa on se, että maakunta on alue, jossa väestö sekä vanhenee että vähenee. Tämä voi nykyisellään johtaa siihen, että kasvavan vanhusväestön palveluihin siirretään tulevaisuudessa resursseja vähenevän lapsiväestön palveluista. Myös tämä kehityssuunta uhkaa lasten, nuorten ja perheiden hyvinvointia. Jotta Kymenlaaksossa negatiivinen kehityssuunta voitaisi muuttua, vaatii se nykyistä enemmän yksilöllistä ja varhaista puuttumista sekä laajempia, koko kasvu- ja kehitysympäristöön vaikuttavia, ratkaisuja. (Kymenlaakson LAPE-ryhmä 2019–2020a, 5–6.)

Kymsoten palvelustrategian visiona asiakkaiden näkökulmasta on, että kymenlaaksolaisten hyvinvointi paranee ja Kymsote on organisaatio, joka kykenee jatkuvaan uudistumiseen. Strategisina painopisteinä tämän vision saavuttamiseksi on, että Kymsote tekee palveluihin pääsyn selkeäksi ja sujuvaksi. Käytännössä näiden strategisten tavoitteiden toteutuminen tulee näkymään sillä, että asiointi on helppoa ja sujuvaa, palvelut tarpeen mukaisia, palvelutakuu toteutuu ja palveluiden piiriin pääsy on nopeutunut. Myös varhaisen tuen palveluita kehitetään ja vahvistetaan, jolloin tavoitteena on, että tehostettujen palveluiden käyttö vähenee. (Kymsote 2020, 11.)

Lasten, nuorten ja perheiden sosiaali- ja terveystalveissa Kymsoten strategisten tavoitteiden saavuttaminen tarkoittaa varhaisen ja erityisen tuen palvelurakenteen muuttamista painottamaan entistä enemmän asiakkaiden varhaista tukea. Jotta asiakkuudet eivät siirtyisi entiseen malliin erityisen tuen ja lastensuojelun piiriin, tulee varhaisen tuen palveluihin siirtää nykyistä enemmän resursseja. Tämän tavoitteen saavuttamiseksi päivystys- ja palvelutarpeen arviointi on jo organisoitu uudelleen osaksi lapsiperheiden sosiaalityötä, kun aiemmin se on ollut osa lastensuojelua. Varhaisen tuen palveluiden kehittämiseen kuuluu myös perhetyön, perheiden sosiaalityön, kasvatus- ja perheneuvonnan sekä kehityksellisten palveluiden palveluprosessien vahvistaminen. Erikoissairaanhoidon lähetemäärien vähentymiseksi ja varhaisen hoidon järjestymiseksi Kymsote laajentaa erikoissairaanhoidon

konsultaatiomalleja myös perustasolle. Tavoitteena on laajentaa perus- ja erityistason yhteisiä asiakaspolkuja, esimerkiksi neuropsykiatrisesti oireilevan lapsen ja nuoren polku otettiin käyttöön vuoden 2021 aikana. (Kymsote 2020, 21.)

### **Lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma 2020–2024**

Kymenlaakson ensimmäinen maakunnallinen lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma on tehty vuosille 2020–2024. Hyvinvointisuunnitelma on lastensuojelulaissa määritelty suunnitelma, jonka tarkoituksena on lasten ja nuorten hyvinvoinnin edistäminen ja lastensuojelun järjestäminen. Kymenlaaksossa hyvinvointisuunnitelman mukaisten palvelujen järjestämisvastuu on Kymsotella. Hyvinvointisuunnitelma on laadittu tiiviissä yhteistyössä kaikkien Kymenlaakson kuntien, Kymsoten sekä järjestöjen, seurakuntien ja poliisin ennalta estävän toiminnan ryhmän kanssa. Kaikki nämä tahot sitoutuvat yhteisten tavoitteiden, niiden toteutumisen, seurannan ja arvioinnin varmistamiseen. Suunnitelmaa tehtäessä lasten, nuorten ja perheiden ääntä on kuultu erilaisin menetelmin. Hyvinvointisuunnitelman valtakunnallisena vertauskohtana toimii Kohti kansallista lapsistrategiaa 2040 - Lapsen aika -raportti. (Kymenlaakson LAPE-ryhmä 2019–2020a, 3.)

Kymenlaakson lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelman tarkoituksena on rakentaa Kymenlaaksoa lasten ja nuorten hyvinvointia tukevaksi sekä perhepoliittisten asioiden edelläkävijäksi. Tarkoituksena on vahvistaa yhteistä tulevaisuutta sillä, että lapsiperheet saadaan jäämään ja muuttamaan Kymenlaaksoon. Suunnitelman toteutuksessa on tärkeää kuunnella lapsia, nuoria ja perheitä sekä edistää heidän elämässään mukana olevien toimijoiden yhteistyötä. (Kymenlaakson LAPE-ryhmä 2019–2020a, 9–11.)

### **Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskushanke**

Kymsote käynnisti vuonna 2019 kehitysohjelman, jonka tavoitteina on saada palveluiden järjestäminen kestäväälle pohjalle sekä tuottaa asukkaille korkealaatuisia ja nykyaikaisia palveluita. Tämän kehitysohjelman lisäksi laadittiin palveluiden ”saatavuus ja saavutettavuus”-toimeenpanosuunnitelma, jonka kärkeen nousi kolme palvelukokonaisuutta, joista yksi on perhekeskustoiminnan kehittäminen. Kaikkien kärkihankkeiden kehittämistoiminta on jo aloitettu. Hankkeiden työstäminen jatkuu muun muassa tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskushankkeen myötä. (Parviainen 2020, 3, 11.)

Kymsoten Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskushankkeen toteutuessa, maakunnan asukas pääsee palveluiden piiriin yhdellä kontaktilla. Tällöin palvelujärjestelmässä on kykyä tunnistaa palvelun tarvitsija ja työntekijöillä on välineet, joilla näitä henkilöitä voidaan auttaa. Perhekeskukset, joihin lasten ja nuorten palvelut sisältyvät, tulevat toimimaan sosiaali- ja terveyskeskuksen alla, toteuttaen vahvaa perhekeskustoimintamallin mukaista monialaista,

kumppanuuteen perustuvaa verkostotyötä eri toimijoiden kanssa. Tavoitteena sosiaali- ja terveyskeskushankkeella on asiakkaita palveleva, tehokas, yhteensovitettu, monialaisuutta tukeva sekä tavoitteellisesti toimiva palvelurakenne. Yhteisasiakkaista, jotka käyttävät paljon palveluita, huolehditaan tiiviimmin, ettei tule väliin putoajia. (Parviainen 2020, 4.)

Sosiaali- ja terveyskeskushankkeen hyötytavoitteina ovat

- saatavuus, oikea-aikaisuus ja jatkuvuus
- ennaltaehkäisy ja ennakointi
- laatu ja vaikuttavuus
- monialaisuus ja yhteentoimivuus sekä
- kustannusten nousun hillintä. (Parviainen 2020, 15, 17–18.)

Perhekeskustoiminta on aloitettu Kymenlaaksossa osana LAPE-kärkihanketta jo vuosina 2017–2018. Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskushankkeen perhekeskustyöpaketti jatkaa tätä jo aloitettua kehitystyötä. Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskushankkeen tarkoituksena on keskittyä perhekeskustoiminnan ytimeen, varhaisen tuen palveluiden ja verkostotyön kehittämiseen. Tähän sisältyy myös mielenterveyden ennakoiva tuki. (Parviainen 2020, 8.)

Perhekeskustoimintamalli on käytössä ja sitä kehitetään kaikissa Kymenlaakson kunnissa. Perhekeskusverkoston palvelut koostuvat samojen toimijoiden monialaisesta lasten, nuorten ja perheiden kanssa tehtävistä hyvinvointia ja terveyttä edistävästä toimista kuin, jotka ovat osallisena lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelmassakin. Näin ollen perhekeskuksilla on keskeinen rooli myös lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelman toteutuksessa. (Kymenlaakson LAPE-ryhmä 2019–2020a, 11.) Kymenlaaksossa on yhteensä 11 perhekeskusaluetta ja 6 perhekeskuksen yhteydessä toimivaa kohtaamispaikkaa. Osa Kymenlaakson perhekeskuksista on toiminut jo pitkään, osa on vielä polkunsä alussa. Perhekeskus voi koostua palveluiden verkostosta, joilla ei kuitenkaan ole yhteistä rakennusta, tai sitten perhekeskuksen palvelut voivat löytyä saman katon alta. Kymenlaaksossa perhekeskuksista suurin osa toimii palveluiden verkostona. Toistaiseksi vain 3 perhekeskusta toimii niin, että suurin osa toiminnasta löytyy saman katon alta. (Perhekeskus 2021.)

## 2.2 Kehittämishankkeen tarkoitus ja tavoite

Tämän kehittämishankkeen tarkoituksena on edistää nuorten tietoisuutta tarjolla olevista varhaisen tuen palveluista. Tarkoituksena on, että kehittämishankkeen myötä nuoret saisivat apua mahdollisimman varhaisessa vaiheessa, eikä raskaita erityisen tuen palveluita,

kuten lastensuojelua tarvittaisi niin paljon kuin nykyisin. Tarkoituksena on myös tuottaa ti-laajalle tietoa siitä, kuinka he voisivat jatkossa kohdentaa tiedottamisen nuorten toiveita vastaavaksi. Nuorilta kysytään myös heidän toiveistaan olla osallisena palveluiden kehittä-misessä, jotta palvelut vastaisivat jatkossa paremmin heidän tarpeisiinsa ja toiveisiinsa.

Kehittämishankkeen tavoitteena on tehdä kerätyn tiedon pohjalta suunnitelma varhaisen tuen palveluiden tavoitettavuuden parantamisesta. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, mitä Kymsoten käytäntöjä kehittämällä nuoret olisivat nykyistä paremmin tietoisia tarjolla olevista palveluista. Tällä hetkellä oletus Kymsoten työntekijöiden keskuudessa on, että palveluita on kyllä olemassa, mutta nuoret eivät tiedä niistä tarpeeksi. Kehittämishankkeessa teemme nuorille kyselyn, jolla pyrimme selvittämään, mistä ja kuinka hyvin nuoret nykyisin saavat tietoa tarjolla olevista palveluista. Samalla selvitämme, mistä nuoret tulevaisuudessa toivo-vat tietoa palveluista löytävänsä tai saavansa. Nuorille tehtävän kyselyn lisäksi haastatte-lemme kehittämishankkeessa Kymsoten varhaisen tuen palveluiden työntekijöitä sekä esi-henkilöitä, jotta myös heidän ajatuksensa kehittämistarpeista ja -toiveista tulee kuulluksi ja kirjatuksi. Työntekijöiltä kysytään oleellisena asiana myös sitä, kuinka he ajattelevat, että nuorilta nousseisiin toiveisiin voitaisi vastata. Kehittämishankkeen tuotoksena syntyvä suunnitelma vastaa siis sekä asiakkaina olevien nuorten että palveluita tuottavien työnteki-jöiden toiveisiin. Kehittämishankkeessa nuorten perusjoukkona toimii Kouvolan alueen 9.-luokkalaiset nuoret, mutta tarkoituksena on, että tilaaja voi laajentaa hankkeen tuottaman tiedon koskemaan kaikkia Kymsoten kuntien nuoria.

### 3 Monitoimijuus nuorten palveluissa

#### 3.1 Monialainen yhteistyö asiakaslähtöisesti

Monialaisessa yhteistyössä lasten ja perheen asioissa pyritään löytämään vastauksia laaja-alaisiin yli hallintorajojen ulottuviin näkökulmiin. Näissä tilanteissa yksittäisen ammattilaisen apu ei ole riittävä, vaan tarvitaan monialaista osaamista. (Laitila, Lunkka & Suhonen 2020, 4.) Monialaista yhteistyötä säädetään nuorisolaissa (1285/2016, 9 §), mikä määrää, että jokaisessa kunnassa pitää olla nuorten ohjaus- ja palveluverkosto. Laki määrittää sen, että ohjaus- ja palveluverkoston pitää kuulua opetus-, terveys-, sosiaali- ja nuorisotoimen sekä työ- ja poliisihallinnon edustajat. Verkoston tulee lain määritelmän mukaan toimia yhteistyössä ja vuorovaikutuksessa niiden yhteisöjen kanssa, jotka tuottavat nuorten palveluita. Monialaisilla työtavoilla nuorten palveluissa keskitytään kehittämään nuorille suunnattujen palveluiden toimivuutta ja vaikuttavuutta. (Pitkänen & Vehviläinen 2011, 48–49.)

Moniammatillisuus käsitettä käytetään monissa eri tarkoituksissa arkikielessä. Asiantuntijat jakavat tietonsa ja osaamisensa ryhmässä saavuttaakseen yhteisen päämäärän. Eri ammattikuntien edustajilta vaaditaan vuorovaikutustaitoja, oman osuuden hoitamista, toisten kunnioittamista ja kokonaisuuksien ymmärtämistä, jotta he pystyvät toimimaan yhtenä ryhmänä asiakkaan parhaaksi. Moniammatillinen yhteistyö vaatii osallistujia tietoisesti pyrkimään vuorovaikutukseen, jossa halutaan saattaa yhteen eri näkökulmat ja tiedossa olevat faktat. Ryhmän pitää osata organisoitua ja jakaa työt, jotta ryhmällä on mahdollisuus onnistua. Moniammatillinen yhteistyö voi onnistua vain, jos ryhmän jäsenet ovat valmiita kertomaan omat näkemyksensä ja tietonsa asiakkaan tilanteesta ja yhdessä muiden kanssa käydään selkeää vuoropuhelua siitä, mikä on asiakkaan parhaaksi siinä tilanteessa. (Kontio 2010, 8–9.) Kontio (2010, 9) on koonnut TUKEVA-hankkeen julkaisussa moniammatillisuuden yhteistyön yhteenvedoksi viisi kohtaa: *asiakaslähtöisyys, tiedon ja eri näkökulmien koostaminen yhteen, vuorovaikutustietoinen yhteistyö, rajojen ylitykset sekä verkostojen huomioiminen*.

Moniammatillista yhteistyötä voi kuvata asiakaslähtöiseksi työmuodoksi, sillä siinä asiakas on vahvassa vuorovaikutuksessa eri ammattiryhmien jäsenten kanssa. Moniammatillisen yhteistyön avulla mietitään yhdessä oikeanlaisia toimintamalleja tilanteen ratkaisemiseksi. (Laurila 2020, 9.) Asiakaskeskeisyys ja asiakaslähtöisyys ovat myös tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskusten keskiössä. Näihin pyritään valtakunnallisesti muun muassa lisäämällä matalan kynnyksen palvelupisteitä sekä ottamalla käyttöön digitaalisia ja mobiileja palveluratkaisuja. Tavoitteena on luoda laatua kuvaavia rekistereitä sekä parantaa

asiakastyytyvyyttä ja kehittää palveluita yhteistyössä asiakkaiden kanssa. (Valtioneuvosto 2019, 151–152.)

Moniammatillisuuden toimivuudessa on haasteena löytää oikea toimintamalli kuhunkin tilanteeseen. Toimintamallia valittaessa on otettava huomioon, keitä ryhmään kuuluu ja miten he työskentelevät yhdessä. Moniammatillisuuden onnistumiseen tarvitaan yhteinen kieli ja käsitteet. Ryhmään kuuluvien on ymmärrettävä, että moniammatillisuudella haetaan enemmän, kuin vain tietojen vaihtamista. Ryhmän jäsenillä pitää olla ymmärrys työn tavoitteesta ja päämäärästä, jotta voidaan puhua todellisesta moniammatillisesta työskentelystä. Moniammatillisuuden yhteistyön positiivisina puolina pidetään sitä, että työntekijä voi saada vahvistuksen omille tulkinnoille toisilta ammattilaisilta toimiakseen oikein asiakkaan kanssa. Verkoston jäsenet kokevat yleensä hyväksi myös sen, että päätetyistä toimenpiteistä kannetaan vastuu yhdessä. (Kontio 2010, 9; Laurila 2020, 9.)

### 3.2 Osallisuus

Osallisuutta ei ole helppo rajata sen moniulotteisuuden vuoksi. Osallisuus-termi muuttaa merkitystään puhujan, käyttötarkoituksen- ja paikan mukaan. Nuorten osallisuutta määritetään useassa eri laissa. Suomen perustuslaissa (731/1999, 6 §) kirjoitetaan, että jokainen lapsi on kohdattava tasa-arvoisina yksilöinä ja jokaisen lapsen pitää pystyä vaikuttamaan itseään liittyviin asioihin kehitystään vastaavalla tavalla. Kuntalaissa (410/2015, 22 §) mainitaan, että jokaisella kuntalaisella ja palvelun käyttäjällä pitää olla mahdollisuus vaikuttaa ja osallistua oman halun mukaan kunnan toimintaan. Nuorisolain (1285/2016, 24 §) mukaan nuoria pitää kuulla heitä koskevissa asioissa ja heille pitää järjestää mahdollisuus olla mukana paikallisten ja alueellisten nuorisotyötä ja politiikkaa koskevien asioiden käsittelyssä. Suomen perustuslaki (731/199, 47 a §) määrittelee, että opetuksen tarjoajan pitää edesauttaa oppilaiden osallisuutta ja antaa heille mahdollisuus osallistua koulun toimintaan sekä kehittämiseen. YK:n lapsen oikeuksien sopimuksen 12. artikla (Unicef 2022) määrittää, että lapsella pitää oman kykyjensä rajoissa olla mahdollisuus kertoa oma näkemyksensä itseään koskevissa asioissa. Lapsen mielipide ja näkemys otetaan huomioon iän ja kehitystason mukaan.

Nuorten ääni ja kokemukset pitää tulla kuulluiksi palvelujärjestelmissä, jotta heidän osallisuutensa vahvistaminen onnistuu palveluiden kehittämisessä ja niihin vaikuttamisessa. Selkeistä sisältöeroista huolimatta osallisuus, osallistaminen ja osallistuminen termejä käytetään usein samanaikaisesti ja ne sekoitetaan toisiinsa. Osallistuminen voi olla esimerkiksi osallistumista erilaisiin tapahtumiin tai päätöksentekoon, eli vaikuttamistoimintaa. Nuorten hyvinvoinnin puutteet ja osallistumattomuutta sekä syrjäytymisen vaara tunnustetaan yhteiskunnassa laajasti, mutta kehitettävää riittää siinä, kuinka olemassa olevat palvelut

onnistuvat reagoimaan nuorten tarpeisiin. (Särkelä-Kukko 2014, 34–35; Lindh, Linnakangas & Laitinen 2017, 110.) Vaikuttamiseen tähtäävässä osallistumisessa ei ole tärkeintä oman näkemyksen esiin tuominen vaan yhteistoiminta ja vuorovaikutus. Osallistujan on tärkeää kokea olevansa merkityksellinen ja pätevä osallistuja, jonka läsnäololla on merkitystä yhteisössä. (Nivala & Ryyänen 2019.)

Osallisuus pitää sisällään osallistumisen ja kuulumisen. Osallisuus ei voi toteutua yksinään vaan se vaatii, osallistujan kuulumista yhteisöön ja tunnetta siitä, että hän on yhteisön tärkeä jäsen. Osallisuus vaatii myös osallistujan mahdollisuuden osallistua yhteisön toimintaan itselleen mielekkäällä tavalla ja tulla kokeneeksi vuorovaikutuksellisuuden ja olevansa tärkeä osa yhteisöä. (Nivala & Ryyänen 2019.) Osallisuus voidaan jakaa eri toimintoihin, kuten tietosuallisuus, jossa vastataan kyselyihin. Suunnitteluosallisuudessa keskitytään valmistelutyöhön liittyvään vuorovaikutukseen ja päätösohallisuuteen. Osallisuus on iso kokonaisuus, johon kuuluu tunteminen, kuuluminen ja tekeminen monitasoisesti. Arkipäiväisissä asioissa ihminen kokee osallisuutta työyhteisössään ja yhteiskunnassa esimerkiksi osallistumis- ja vaikuttamistoiminnassa harrastusten kautta. Pienistä arjen asioista rakentuvat osallisuuden kokemukset, kuten kuulluksi ja huomioduksi tulemisesta ja omien asioiden päättämisestä, keskusteluista ja kohtaamisista. (Särkelä-Kukko 2014, 35–36; Lindh, Linnakangas & Laitinen 2017, 114.)

Lapsistrategiassa osallisuutta pitää tarkastella kahdesta näkökulmasta; ryhmän ja yksilön. Osallisuuden vahvistaminen on tärkeää huomioida syrjään jäävien ryhmien osalta. Huomioidessa syrjään jäävät ryhmät voidaan samalla kehittää malleja ja tapoja, joilla yksittäiset lapset saavat äänensä kuuluviin ja voivat kokea osallisuutta. Lapsistrategian keskeisimpiä tavoitteita ja arvolähtökohtia on lasten ja nuorten osallisuuden edistäminen ja osallisuuden esteiden poistaminen. Useissa tutkimuksissa on esitetty huoli siitä, että mahdollisuus vaikuttaa ei toteudu yhdenvertaisesti eri lapsiryhmien välillä, vaan osa lapsista ja nuorista joutuu kamppailemaan osallistumisoikeuksiensa puolesta muita enemmän. (Stenvall 2020, 17–18.)

2000-luvulla säädetyissä nuorisolaissa ja lastensuojelulaissa näkyvät YK-sopimuksen velvoitteet ja perustuslain linjaukset lasten osallistumisesta. Vuonna 2006 voimaan tulleen nuorisolain mukaan kuntien tulee kuulla lapsia ja nuoria heitä koskevissa asioissa (Nuorisolaki 1285/2016, 8 §). Lasten huomioiminen aktiivisina kuntalaisina vaatii muutoksia kuntien toiminnassa nykyisellään. Vaikuttajaryhmän perustaminen ei yksistään riitä vaan päättäjien tulee levittää tietoa lapsille ja nuorille heidän ymmärtämällään kielellä. Toiseksi kunnassa tulee olla osallistumista tukevia aikuisia, jotka ovat saaneet riittävän koulutuksen lasten ja nuorten kanssa toimimiseen. Kolmanneksi tarvitaan toimintakulttuuria, jossa lapsilla

ja nuorilla on mahdollisuus aidosti osallistua itseään koskeviin keskusteluihin. (Aula 2008, 66; Nuorisolaki 1285/2016, 8§.)

Nuorten laajempi osallistuminen itseään koskeviin päätöksiin koulussa ja muissa palveluissa vaatii aikuisten asenteiden muuttumista. Kansainvälisesti lasten oikeuksien puolesta työskentelevät käyttävät neuvoo-antavaa osallistumista. Se on lähestymistapa, joka on aikuisen aloittama ja aikuisen johtama ja hallinnoiva. Lapsilla on kuitenkin arvokas näkökulma poliitikkojen, palvelujen ja paikallisten tilojen kehittämiseen. (Unicef 2018, 20–21.) Vahvistaaksemme nuorten osallistumista tarvitaan aikuisia, jotka arvostavat nuoria ja joilla on aikaa sekä halukkuutta keskustella nuorten kanssa. Nuorten aito osallistuminen ja kuulluksi tuleminen vaatii sen, että aikuiset tietävät paremmin nuorten tavoista toimia ja ajatella. Nuorille ei usein sovi aikuisille tutut toimintamuodot. (Aula 2008, 64–65.)

Lapsistrategian mukaan aikuisten ymmärrystä ja menettelytapoja tulee vahvistaa lasten kuulemisen, osallisuuden ja vaikuttamisen kysymyksissä. Oleellista on huomioida, että osallisuuden vahvistamisen tavat, jotka palvelevat erityistä tukea tarvitsevia, palvelevat kaikkien muidenkin lasten osallisuuden vahvistumista. (Stenvall 2020, 17–18.)



## 4 Varhaista tukea oikea-aikaisesti

### 4.1 Varhaisen tuen palvelut lasten, nuorten ja perheiden palveluissa

Varhaisen tuen voidaan ajatella olevan osa positiivista diskriminaatiota, eli sitä että kaikille tarjolla olevien etuuksien ja palveluiden lisäksi on olemassa palveluita kohdennetusti huonompiosaisten aseman parantamiseksi sekä epätasa-arvon poistamiseksi. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että huonommat lähtökohdat kompensoidaan antamalla ylimääräistä tukea. (Tapola-Tuohikumpu 2005, 11–12; Lindqvist & Lapaset Perheverkosto -hanke 2008, 11.) Varhainen tuki on siis toimintaa, jonka tavoitteena on tunnistaa, ehkäistä ja helpottaa lasten, nuorten ja perheiden ongelmia heti huolen havaitsemisen jälkeen, eli mahdollisimman varhain. Varhaisen tuen tarkoituksena on löytää tehokas lähestymistapa lapsesta tai nuoresta heränneen huolen kohtaamiseen ja lapsen tai nuoren auttamiseen. Varhainen tuki koostuu monesta osasta, sillä siihen kuuluvat sekä varhaisen tuen taustan ja käsitteen ymmärtäminen että asiakkaat, työntekijät sekä työyhteisöt ja niiden johtaminen. Käytännössä varhaista tukea tuotetaan rakenteissa sekä alueellisena ja virastotason työnä. Varhaisen tuen ei siis voida ajatella olevan vain yhden ammatin erityisosaamista, vaan se koskee monia lasten, nuorten ja perheiden kanssa työskenteleviä. Oleellista varhaisessa tuessa on itse työn lisäksi tehdyn työn arviointi, jotta työtä voidaan kehittää ja se vastaisi asiakkaiden tarpeisiin. (Lindqvist & Lapaset Perheverkosto -hanke 2008, 5, 9, 14–15.)

Kunta, tai kuntayhtymä, on velvollinen järjestämään varhaisen tuen palveluita lasten ja nuorten hyvinvoinnin edistämiseksi. Varhaisen tuen palveluita tulee tarjota riittävän ajoissa ja tuen tulee olla riittävää. Varhaisen tuen palveluilla ehkäistään ongelmien syntymistä tai laajenemista. (Terveysten ja hyvinvoinnin laitos 2021a.) Tämä mahdollisten ongelmien tunnistaminen on lapsen tai nuoren kasvun ja kehityksen kannalta oleellista, sillä niiden tunnistamisen avulla voidaan arvioida lapsen tai nuoren hyvinvointia. Ammattilaisten kyky tunnistaa näitä riskejä riittävän ajoissa kuvastaa ammatillista osaamista, jolla on merkittävä vaikutus lasten ja nuorten hyvinvointiin. Asiakkaan kokemana toimintana varhainen tuki tarkoittaa luottamuksellista suhdetta asiakkaan ja ammattilaisen välillä, jolloin korostuvat dialogisuus, asiakkaan omien voimavarojen käyttöönoton tukeminen sekä kumppanuus. Asiakkaan ja ammattilaisen välisessä kohtaamisessa korostuvat eettisyys, asiakkaan ymmärtäminen sekä halu auttaa. Varhaisen tuen on tarkoitus mahdollistaa asiakkaan arjessa, asiakkaan ehdoilla häntä arvostaen ja kunnioittaen. Tuen toteutumisen kannalta on oleellista, että toiminta vastaa asiakkaan tarpeisiin. On siis tärkeää tarkastella asiakkaan kannalta oleellisia asioita kuten, missä toiminta tapahtuu, miten toimintaa käytännössä toteutetaan sekä mitä toiminta konkreettisesti on. Näin tekemällä asiakkaat kokevat olevansa itse

toiminnan aktiivisia osallisia, eikä vain auttamisen kohteita. (Lindqvist & Lapaset Perheverkosto -hanke 2008, 11–13, 15.)

Varhaisen tuen palveluita kehitettäessä ja järjestettäessä on tärkeää huomioida lasten ja nuorten toiveet ja tarpeet. Lapsen osallisuus on erityisen tärkeää ja se on nostettu esiin myös lastensuojelu- ja sosiaalihuoltolaeissa. Varhaisen tuen palveluiden kehittämisessä tulisi huomioida lasten ja nuorten mielipiteiden kuuleminen ja heidän näkemystensä hyödyntäminen. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2021b.)

Perhekeskustoiminta on oleellinen osa varhaisen tuen palveluiden tuottamisessa, sillä sen tavoitteena on oikea-aikainen ja oikein mitoitettu varhainen tuki sekä jalkautuminen nuorten kehitysympäristöön (Kymsote 2020, 20). Ensimmäiset perhekeskukset Pohjoismaissa perustettiin Ruotsissa jo 1970-luvulla. Perhekeskustoimintamalli sai todellisen sysäyksensä kuitenkin vasta 2000-luvun alussa, kun myös Norjassa ja Suomessa alettiin tehdä kehitystyötä perhekeskustoimintamallin toteuttamiseksi. Myös esimerkiksi Tanska ja Islanti alkoivat osoittaa kiinnostusta asian suhteen. (Kekkonen, Montonen & Viitala 2012, 9.)

Suomessa perhekeskustoimintamalli on kehittynyt vaiheittain. Ensimmäisessä vaiheessa kehitystyö oli yksittäisten toimijoiden välistä yhteistyötä. Kehitystyö ei siis ollut vielä valtakunnallista, eikä sille ollut kansallista yhteistä kehittämissuuntaa. Ensimmäisen vaiheen tulokset olivat kuitenkin rohkaisevia ja perhekeskustoimintamallin kehittämisestä kiinnostuttiin laajemminkin. Näin ollen toisessa vaiheessa Sosiaali- ja terveysministeriö perusti vuonna 2005 kansallisen PERHE-hankkeen vuosille 2005–2007. Hankkeen tarkoituksena oli tukea perhekeskusten kehittämistä ja näin ollen kehitystyöstä tuli valtakunnallista. Mukaan PERHE-hankkeeseen lähti lähes 100 kuntaa ja perhekeskustoimintamallin kehittäminen perustui vahvaan vuorovaikutteiseen yhteistyöhön, verkostoitumiseen sekä osaamisen ja kokemusten vaihtoon. Myös asiakasperheet otettiin mukaan kehitystyöhön. PERHE-hankkeen myötä kehitystyöhön osallistuneet kunnat loivat perhekeskustoiminnalle yhteisen toimintakonseptin ja periaatteet, jotka jatkossa ohjasivat kuntia ja kuntayhtymiä perhekeskustoimintamallin kehittämisessä. Perhekeskustoimintamallin kehittämisen kolmannessa vaiheessa kehitystyö sisällytettiin hallitusohjelmaan vuonna 2007 ja KASTE-hankkeesta vuosille 2008–2011 tuli perhekeskustoimintamallin kehittämisen todellinen moottori. Vahvan kehittämistyön myötä perhekeskukset on alettu nähdä lasten, nuorten ja perheiden terveyttä ja hyvinvointia edistävänä rakenteena. (Viitala, Kekkonen & Halme 2012, 22–23, 25.)

Perhekeskustoimintamalli on verkostomainen toimintatapa tuottaa lasten, nuorten ja perheiden palveluita. Toimintamallissa palvelut luodaan lapsi- ja perhelähtöiseksi, toimivaksi ja yhteen sovitetuksi paketiksi, jonka painopiste on ennaltaehkäisyssä ja varhaisessa tuessa. Näin toimiva työskentelymalli vähentää ongelmien kasvamista sekä korjaavien palveluiden

tarvetta. Perhekeskustoimintamallissa huomioidaan ne yksilölliset erot, joita jokaisella lapsella, nuorella ja tämän perheellä on oman jatkuvan kasvun ja oppimisen polullaan. Toimintamallin mukaisessa työskentelyssä asiakkaat saavat tarvitsemaansa apua ja tukea aiempaa nopeammin, kohdennetummin ja koordinoitummin. Tärkeää työskentelyssä on, että erilaisia tuen ja avun muotoja jalkautetaan lasten, nuorten ja perheiden arkiympäristöihin mahdollisuuksien mukaan. (Kekkonen ym. 2012, 9–10; Viitala ym. 2012, 23; Kymenlaakson LAPE-ryhmä 2019–2020, 11.)

#### 4.2 Laadukas palvelu vastaa tarpeeseen

Palvelu on mutkikas ilmiö, jolle sanana on monia merkityksiä. Kyse voi olla henkilökohtaisesta palvelusta tai palvelusta tarjoomana tai tuotteena. Lopullisesta määritelmästä ei ole päästy yhteisymmärrykseen tähän päivään mennessä. (Grönroos 2015, 76–77.) Arkielämässä palveluiden on yleisesti ajateltu olevan erilaisten organisaatioiden tuottamaa toimintaa, jonka tarkoitus on työ jonkun toisen eteen. Palvelut tuottavat kokemuksia tai konkreettista hyötyä sen käyttäjälle, palveluiden keskeinen ominaisuus on aineettomuus. Palvelut ovat siis toimintaa tai toimintojen yhdistelmiä, jotka palvelun tuottaja toteuttaa vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa. (Stenvall & Virtanen 2012, 43–44.)

Asiakas puolestaan on palveluita käyttävä, tai muutoin niiden kohteena oleva luonnollinen henkilö, ryhmä tai organisaatio (Koivuranta-Vaara 2011, 6; Sanastokeskus ry 2021). Asiakkaita voidaan ajatella olevan sekä todelliset, jo olemassa ovat, että mahdolliset asiakkaat ja yhdessä nämä muodostavat palveluntarjoajan asiakaskunnan (Sanastokeskus ry 2021). Asiakas-termillä tarkoitetaan palvelun vastaanottajaa, joka jollain tavalla tarvitsee kyseistä palvelua, tai hyötyy siitä. Asiakkailta on palveluista sekä palveluprosesseista monenlaisia odotuksia, jotka liittyvät jollain lailla asiakkuuteen ja asiakas olettaa palvelun vastaavan näitä odotuksia. Palvelussa tuotosprosessia ei voi erottaa lopputuotoksesta, joten myös asiakas on osa palveluprosessia. (Valkama 2012, 43.)

Sosiaali- ja terveystalvueluita ajateltaessa asiakas-sanau merkitykset ovat tilannesidonnaisia sekä myös monitulkintaisia (Karppinen 2018, 7). Tästä huolimatta asiakas on käsitteenä nykyisin vakiintunut osa sosiaalihuoltoa määrittävää lainsäädäntöä sekä normiohjausta (Valkama 2012, 43). Esimerkiksi sosiaalihuoltolaki määrittää asiakkaan olevan henkilö, joka hakee tai käyttää sosiaalihuoltoa taikka on tahdostaan riippumatta sosiaalihuollon kohteena (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 3§). Useimmiten tavoitteena sosiaalialan palveluntuottajalla on vastata asiakkaan tarpeeseen tai ongelmaan, kuten auttaa nuoria päihde- ja mielenterveysongelmissa. Toisaalta palvelu voi olla myös sellaista, että sen tarve perustuukin yhteiskunnan tarpeisiin ennemmin kuin asiakkaan tai palvelun tuottajan tarpeisiin. Esimerkkinä

tällaisesta yhteiskunnan tarpeeseen perustuvasta palvelusta on poliisipalvelut. (Stenvall & Virtanen 2012, 45, 47.)

Palveluun keskeisinä käsitteinä liittyviä asioita ovat tarve ja tarjonta. Tarve kuvaa sitä, millaisia tarpeita, odotuksia sekä tottumuksia ihmisillä palveluita kohtaan on. Julkisrahoitteisten palveluiden tarpeet nousevat periaatteessa poliittisesta päätöksenteosta, mutta myös yksittäisissä palvelukohtaamisissa pitää pystyä reagoimaan asiakkaan sen hetkiseen tarpeeseen. (Stenvall & Virtanen 2012, 44.) Palvelukokonaisuuden ollessa yhtenäinen, on se yleensä myös asiakaslähtöinen ja tällöin palveluita käyttävät asiakkaat nähdään toiminnan resurssina. Asiakkaat otetaan mukaan palveluiden suunnitteluun, toteutukseen sekä arviointiin. (Virtanen, Smedberg, Nykänen & Stenvall 2017, 6.)

Keskeisenä periaatteena sosiaali- ja terveyspalveluissa on, että asiakas voi omalla toiminnallaan, päätöksillään ja valinnoillaan vaikuttaa omaan pärjäämiseensä. Palveluita käyttävällä asiakkaalla tulee aina säilyä oikeus itsenäisiin päätöksiin koskien hänen omaa elämäänsä, hoitoaan tai hyvinvointiaan. Ammatillaisen tehtävänä on palveluita toteuttaessaan tukea tätä asiakkaan itsemääräämisoikeuden säilymistä ja toteutumista. Asiakkaan omaa asiantuntijuutta omasta elämäntilanteestaan tulee kunnioittaa ja asiakkaalla tulee olla mahdollisuus vaikuttaa ja tehdä valintoja saamiinsa palveluihin liittyen. Asiakassuhteen tulee perustua vuorovaikutukseen ammattilaisten ja asiakkaan sekä hänen omaisten ja läheisten kanssa. (Koivuranta-Vaara 2011, 6; Leung 2011, 43; Koivuranta 2019, 7.)

Palveluiden tarjonnassa on kyse palveluiden tuotannosta ja tarjonnasta. Palveluiden tarjonta ei ole irrallaan palveluiden tarpeesta, vaan tapa tarjota palveluita vaikuttaa siihen, miten niitä käytetään. Palveluiden kysyntää, eli tarvetta, voidaan siis tietyiltä osin lisätä erilaista tarjontaa lisäämällä ja tuomalla näitä palveluita lähemmäs palveluita käyttäviä ihmisiä. Mikäli palvelun käyttö on asiakkaalle helppoa ja helposti saatavilla, on hyvin todennäköistä, että palvelun kysyntäkin kasvaa. (Stenvall & Virtanen 2012, 45.)

Edellä mainitusta hieman poiketen, liittyy julkisrahoitteisiin palveluihin tiettyjä erityispiirteitä. Toisin kuin yksityiset ja kaupalliset palvelut, julkiset palvelut pyrkivät ratkaisemaan ongelmia ja näin ollen vähentämään palveluiden kysyntää. Esimerkiksi varhaisen tuen palveluiden yhtenä periaatteena on tuottaa sellaista toimintaa, jonka ansiosta erityisen tason palveluiden kysyntä vähenee. Näin ollen onnistuessaan toiminnasta syntyy säästöjä, tai ainakin lisäkustannuksilta on mahdollista välttyä. Julkisessa toiminnassa tavoitteena on siis asiakkaiden ongelmien mahdollisimman pikainen ratkaiseminen, kun yritystoiminnassa puolestaan tavoitellaan pitkäkestoisia asiakassuhteita. (Stenvall & Virtanen 2012, 46–47.)

Tarve määrittelee palvelun ja näin ollen parhaat palvelukokemukset ja laadukkaat palvelut saadaan aikaan asiakkaan ja työntekijän välisellä aidolla yhteydellä sekä

vuorovaikutuksella. Tilanteissa, joissa asiakas kokee tulleen aidosti huomatuksi, kuuluksi sekä arvostetuksi, tulee hän todennäköisemmin saman palvelun asiakkaaksi toistekin. Tähän hyvään kokemukseen päästään sillä, että palvelut ovat asiakkaiden näköisiä ja heille oikea-aikaisesti suunnattuja. Pelkkä yleisen tason tieto asioista ei siis riitä luomaan ihmisen elämään aidosti vaikuttavia ja lisäarvoa tuottavia palveluita, vaan siihen tarvitaan aitoa asiakasymmärrystä. (Ahonen 2017, 8.) Koska ihmiset, henkilökunta ja asiakkaat, vaikuttavat palveluiden tuotantoon ja jakeluun, on prosesseissa toisinaan haastavaa säilyttää johdonmukaisuus. Kahden eri asiakkaan saama ”sama” palvelu ei ole koskaan todellisuudessa sama palvelu, sillä vaikka kaikki muu säilyisikin ennallaan on sosiaalinen suhde ja asiakkaan käytös joka palvelutapahtumassa erilaista. Tämä palveluiden epäjohdonmukaisuus voi aiheuttaa ison ongelman palveluiden johtamiselle; kuinka pitää asiakkaiden kokema palvelun laatu tasaisena tuotetun ja tarjotun palvelun osalta. Tärkein muistettava seikka palvelun laatua arvioitaessa on, että asiakkaat kokevat laadun, joten sen voidaan ajatella olevan mitä tahansa, mitä asiakkaat kokevat sen olevan. (Grönroos 2015, 81–82, 100–101.)

Palvelun laadun tekninen ulottuvuus vastaa kysymykseen, mitä asiakas saa käyttäessään palvelua? Tällä on suuri merkitys silloin, kun asiakas arvioi palvelun laatua. Tässä mitataan palveluprosessin lopputuloksen teknistä laatua, mitä asiakkaalle jää, kun palvelu päättyy. Palvelun tuottajan näkökulmasta tämän voidaan ajatella tarkoittavan palvelun kokonaislaatua, vaikka todellisuudessa kyse onkin vain yhdestä palvelun laadun ulottuvuudesta. Asiakasta nimittäin kiinnostaa myös se, kuinka palvelu hänelle tuotetaan. Esimerkiksi palvelun tuottajan ulkoinen olemus, käyttäytyminen sekä se, kuinka hän hoitaa tehtävänsä ja sanoo sanottavansa vaikuttavaa asiakkaan muodostamaan mielipiteeseen palvelun laadusta. Tämän toisen ulottuvuuden, eli toiminnallisen ulottuvuuden voidaankin siis ajatella vastaavan kysymykseen, miten asiakas saa palvelun? (Grönroos 2015, 101.)

Teknistä laatua arvioitaessa laadun voidaan ajatella tarkoittavan korkeatasoisten palveluiden tuottamista. Usein tällaiseen laadun määrittelyyn liittyy vertailuasetelma, jossa palvelua verrataan johonkin tiettyyn mielikuvaan, tai vaikka aiempaan kokemukseen. Toiminnallisesta näkökulmasta arvioitaessa laadun voidaan puolestaan ajatella olevan kontekstisidonnaista, suhteellista sekä käsitteenä riippuvaista asiakkaan henkilökohtaisista arvoista. (Hallila 2019, 25–26.) Palvelua tuottavan yrityksen imago on usein tärkeä tekijä, joka voi vaikuttaa koettuun laatuun monella tavalla. Asiakas antaa yleensä pienet virheet helpommin anteeksi, jos hänellä on aiempi hyvä kokemus yrityksen palveluista. Jos taas imago on jo valmiiksi kielteinen, ei asiakas salli pieniäkään virheitä. Jotta palvelun voidaan ajatella olevan kokonaisuudessaan laadukasta, tulee palvelun olla hyvin tuotettua sekä asiakkaan mielestä laadukasta. (Grönroos 2015, 102, 104.)

Palveluiden laatuun vaikuttaa niiden saatavuus sekä saavutettavuus. Palveluiden saatavuus yhdistetään palveluvalikoimaan. Palvelu on käytettävissä silloin, kun palvelu on tarjolla. Palvelun saatavuus ei takaa vielä sitä, että palvelu olisi erilaisia palveluita tarvitsevien ihmisten kannalta toimiva ja saavutettavissa. Palvelujen saatavuudessa on kyse siitä, kuinka helppoa jotakin palvelua on käyttää. Esimerkiksi lapsiperheet käyttävät usein kerhotoimintaa ja leikkikenttiä, mitkä ovat lähellä heidän omaa asutusalueensa ja näin ollen helposti saatavissa. Palvelujen saatavuuteen vaikuttaa myös yhteiskunnalliset ja kulttuuriset tekijät, kuten sosiaaliset verkostot ja tietolähteistä saatu tieto. (Lammi-Taskula & Karvonen 2014, 228–229.)

Palvelujen saavutettavuudesta puhuttaessa tarkoitetaan yhdenvertaisuuden edistämistä. Palvelujen saavutettavuudella tarkoitetaan sitä, että palvelut vastaavat asiakkaiden tarpeisiin ja palveluita tarjotaan oikea-aikaisesti, silloin kun palvelulle on tarvetta. Fyysisen saavutettavuuden ohella puhutaan myös kognitiivisesta saavutettavuudesta, jolla tarkoitetaan asiakkaan tietämystä myös palvelun sijainnista, laadusta ja luotettavuudesta. (Lammi-Taskula & Karvonen 2014, 228–229.) Palvelun saavutettavuuteen vaikuttavat palvelun käyttäjän henkilökohtaiset ominaisuudet. Näillä ominaisuuksilla tarkoitetaan fyysisiä toimintamahdollisuuksia, ajankäyttöä, asenteita ja osallistumista. (Rehunen, Rantanen, Lehtola & Hiltunen 2012, 15.)

Grönroos (2015, 226), kertoo palveluiden saavutettavuuteen vaikuttavan seuraavat asiat:

- *henkilökunnan määrä ja taidot*
- *aukioloajat, aikataulut ja eri tehtävien suoritukseen käytetty aika*
- *työpajojen, palvelupisteiden sijainti*
- *työpajojen, palvelupisteiden ulkonäkö ja sisustus*
- *työkalut, koneet, asiakirjat jne.*
- *prosessiin samanaikaisesti osallistuvien asiakkaiden määrä ja osaaminen.*

## 5 Tutkimus- ja kehittämismenetelmät

### 5.1 Tutkimuksellinen kehittämistoiminta

Kehittämisen ajatellaan usein olevan konkreettista toimintaa, jonka tavoitteena on selkeästi määritellyn tavoitteen saavuttaminen. Kehittämisen kohde, laajuus, organisointitapa sekä lähtökohta voivat kuitenkin vaihdella suuresti. Kehittämisen tarkoitus voi olla esimerkiksi jonkin toimintatavan tai -rakenteen muuttaminen, jolloin tavoitteena voi olla koko organisaation yhteisten toimintatapojen selkiyttäminen. Lähtökohtana voi olla tämänhetkisen tilanteen tai toiminnan ongelmat tai näky jostakin uudesta. Kehittäminen on luonteeltaan käytännöllistä asioiden korjaamista, parantamista sekä edistämistä. Kehittämällä tavoitellaan siis jotakin parempaa tai tehokkaampaa kuin aiemmat toimintarakenteet tai -tavat. Onnistuessaan kehittäminen voi levitä laajemmin muiden toimijoiden ja organisaatioiden käyttöön. Näin ollen kehittämisen tavoitteena on myös uuden tiedon ja taidon siirtäminen. (Toikko & Rantanen 2009, 14, 16.)

Kehittämistoiminnan ja tutkimuksen yhtymäkohdan voidaan ajatella olevan siinä, että kehittämisessä sovelletaan tutkimuksen tietoa (Toikko & Rantanen 2009, 19; Salonen, Eloranta, Hautala & Kinos 2017, 39). Tällöin voidaan puhua myös tutkimuksellisesta kehittämistoiminnasta, joka yhdistää konkreettisesti nämä kaksi lähestymistapaa. Tutkimuksellisessa kehittämistoiminnassa käytännön ongelmat ja kysymykset voivat ohjata tiedontuotantoa. Tällöin tutkimukselliset asetelmat ja menetelmät toimivat apuna, kun tietoa tuotetaan ai-doissa käytännön toimintaympäristöissä. Tällöin pääpaino on kehittämistoiminnassa, mutta siinä hyödynnetään tutkimuksellisia periaatteita. Tutkimuksellisessa kehittämishankkeessa tutkimuksellisten asetelmien sekä tiedontuotannon avulla pyritään nostamaan kehittämistoiminnan tulokset ja johtopäätökset yleisemmälle tasolle. Tällöin niitä on helpompi arvioida yleisen merkityksen näkökulmasta. (Toikko & Rantanen 2009, 19, 22.)

Kehittämistoimintaa kuvaa erilaiset mallit, joista yksi on spiraalimalli. Spiraalimallissa kehittämistoiminnan tehtävät muodostavat kehän, jossa perusteluvaihetta seuraavat organisointi, toteutus ja arviointi. Spiraalista erikoisen tekee kuitenkin se, että prosessi jatkuu ensimmäisen kehän jälkeen, jolloin muodostuu uusia kehiä perusteluineen, organisoimisineen, toteutuksineen ja arvioimisineen. Spiraalissa kehittämistoiminta on jatkuva prosessi, jossa arvioinnin tuloksena projektin perusteluja tarkennetaan, kuten myös toimintaa ja toteutusta. (Toikko & Rantanen 2009, 66; Salonen 2013, 15.) Spiraalimallin mukaisessa kehittämisessä on kyse toiminnasta sekä toiminnasta oppimisesta (Salonen ym. 2017, 52). Spiraalimallin mukainen kehittäminen ei ole nopeatempoista, vaan vaatii pitkäaikaista sitoutumista, koska ensimmäisen kehän muodostumisella saadaan vasta lähtökohta

kehittämislle. Uudet kehät täydentävät vanhoja kehiä, jolloin perusteluja, organisointia, toteutusta ja arviointia käydään läpi useaan kertaan. Reflektiovaihe on se keskeinen kohta, jossa kehittymistä tapahtuu. (Toikko & Rantanen 2009, 67.)

## 5.2 Lähestymistapana toimintatutkimus

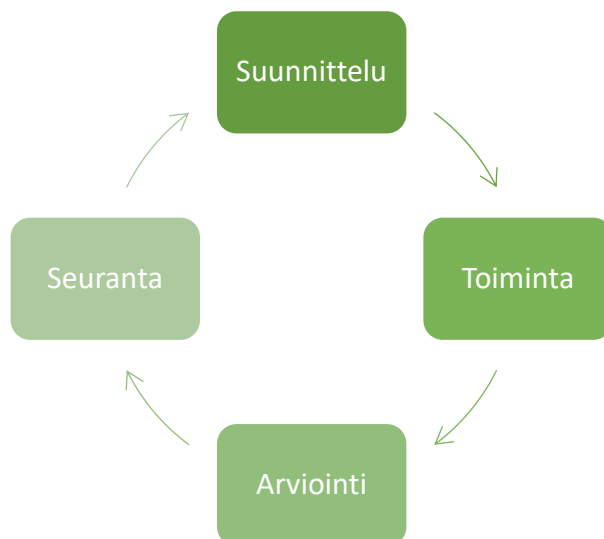
Toimintatutkimus on lähestymistapa, jolle ei ole määritelty mitään omia tiedonkeruu- tai tiedon analysoinnin menetelmiä, vaan se voi sisältää sekä laadullisen että määrällisen tutkimuksen osia niin tiedonkeruun kuin tiedon analysoinninkin osalta. (Kananen 2010, 157; Kananen 2013, 28.) Toimintatutkimuksen oleellisia elementtejä ovat toiminnan kehittäminen ja siitä seuraava muutos (Kananen 2013, 28). Toimintatutkimuksen voidaan ajatella olevan myös kehittämistutkimusta, tai ainakin ne ovat hyvin lähellä toisiaan, sillä molemmissa pyrkimyksenä on jonkin asian parempi lopputulos. Kehittämistyöstä tulee kehittämistutkimus siinä vaiheessa, kun mukaan otetaan tutkimuksellinen osa. (Kananen 2010, 159.) Ilman tutkimusta toiminnan muutokset ja parannukset ovat vain normaalia kehittämistä, eli esimerkiksi työyhteisön arkipäivän parannuksia (Kananen 2013, 29).

Toimintatutkimuksessa teoriaa ja käytäntöä käsitellään saman asian eri puolina, eikä toisistaan erillisinä. Toimintatutkimuksessa ajatus lähtee siitä oletuksesta, että teoria on sisällä käytännöissä ja toisin päin. (Heikkinen 2018, 216.) Toimintatutkimuksen voidaan määritellä olevan tilanteeseen sidottua, useimmiten yhteistyötä vaativaa, osallistavaa sekä itseään tarkkailevaa (Metsämuuronen 2005, 217). Toimintatutkimus on perusluonteeltaan sosiaalinen prosessi, joten myös toiminnalla viitataan toimintatutkimuksessa nimenomaan ihmisten toimintaan toisten ihmisten kanssa, eikä esimerkiksi koneen tai laitteen toimintaan (Kananen 2012, 38; Heikkinen 2018, 216).

Toimintatutkimuksen tarkoituksena on organisaatioiden tai yhteisöjen käytännön ongelmien ratkaiseminen mahdollisimman nopeasti, tässä ja nyt. Kohteena toimintatutkimuksessa voivat olla organisaatioiden tai yhteisöjen kaikki tasot. Perusoletuksena on, että työyhteisön jäsenet voivat itse ratkaista ongelmat, eli kaikkien osapuolien sitoutumista prosessiin tarvitaan. Toimintatutkimuksen tavoitteena on tiedon lisääminen tutkimusosion avulla ja sitä kautta saada aikaan muutosta ja toiminnan kehittymistä. (Metsämuuronen 2005, 217; Kananen 2010, 156, 158, 160.) Toimintatutkimuksessa arviointia tehdään koko tutkimuksen ajan, sillä tutkimus ja suunnittelu etenevät samanaikaisesti. Näin ollen tutkimuksen tuottama tulos on välittömästi ja vaiheittain arvioitavissa. Myös osallistujien tuntemukset tuottavat arviota koko prosessin ajan. (Metsämuuronen 2005, 219; Kananen 2010, 158.) Toimintatutkimuksessa tutkijan rooli on sekä tehdä tutkimusta että keksiä potentiaalisia kehittämiskeinoja ja -mahdollisuuksia. Tutkijan tulee siis olla tiiviissä yhteistyössä kohdeorganisaation kanssa koko tutkimuksen ajan. (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2013, 59.)



Teoria ja käytäntö yhdistyvät toimintatutkimuksessa ja siinä työskentely on prosessimaista, toisiaan seuraavien syklien avulla toimintaa kehitetään jatkuvasti (Kuvio 1.). Eri vaiheet toistuvat yksittäisten syklien sisällä, näitä vaihteita ovat suunnittelu, toiminta, arviointi ja seuranta. Kokeilevia vaihteita tarvitaan yleensä useita. (Toikko & Rantanen 2009, 30; Kananen 2013, 29.) Toimintatutkimuksessa toiminta etenee siis suunnittelun, toiminnan havainnoinnin sekä reflektoinnin, arvioinnin ja seurannan spiraalimaisena kehänä. Kaikkia vaihteita toteutetaan suhteistaan toisiinsa sekä järjestelmällisesti että kriittisesti. (Metsämuuronen 2005, 218.) Tutkimusprosessia ei yleensä voida suunnitella kovinkaan tarkasti etukäteen, sillä kehittämisprosessin aikaiset havainnot määrittävät etenemistä. Toimintatutkimuksellisessa spiraalissa näkyy selvästi tutkimukselliselle kehittämishankkeelle ominaisen havainnoinnin sekä toteutuksen ja sitä käsittelevän suunnittelun ja reflektion välinen vuorovaikutus (Toikko & Rantanen 2009, 30, 66).



Kuvio 1. Toimintatutkimuksen sykliisyys (mukaillen Kananen 2012, 38).

### 5.3 Laadullinen ja määrällinen kehittämistyö

Laadullista tutkimusta käytetään aina silloin, jos tutkittava ilmiö on uusi, eikä siitä ole olemassa vanhaa tietoa ja teoriaa. Laadullisella tutkimuksella selvitetään siis itse ilmiö, eli se, mistä tekijöistä tämä tutkittava ilmiö koostuu ja miten nämä tekijät vaikuttavat toisiinsa. (Kananen 2011, 12.) Laadullisen tutkimuksen avulla pyritään ymmärtämään ja selittämään ilmiöitä. Jos ilmiötä tai ongelmaa ja ilmiöön tai ongelmaan vaikuttavia tekijöitä ei pystytä määrittelemään, ei myöskään pystytä esittämään ratkaisua ja saada aikaan muutosta. Pelkän laadullisen tutkimuksen tavoitteena ei kuitenkaan ole toimintaan vaikuttaminen, kuten

puolestaan toimintatutkimuksessa on. (Kananen 2010, 157; Kananen 2012, 37–38; Heikkinen 2018, 215.) Toisaalta laadullista tutkimusta voidaan myös käyttää määrällisen tutkimuksen tulosten syventämiseen sekä ymmärtämiseen. Laadullisessa tutkimuksessa tutkijan ja tutkittavan välillä on suora kontakti. Yleisimpiä menetelmiä laadullisessa tutkimuksessa on erilaiset haastattelut sekä havainnointi. (Kananen 2014a, 19.)

Määrällisessä tutkimuksessa on aina tiedettävä tarkalleen, mitä halutaan tutkia. Jos näin ei ole, ei voida tietää, mitä tulee mitata. Näin ollen tutkimuksen muuttujat tulee ensin purkaa pienempiin osa-alueisiin, kuten kysymyksiksi ja vastausvaihtoehdoiksi. Vasta sitten voidaan aloittaa mittaaminen, eli teettää kysely. Tätä määrällisen tutkimuksen vaihetta kutsutaan operationalisoinniksi. (Villikka 2007, 36.) Määrällisessä tutkimuksessa edellytyksenä on ilmiön tunteminen, eli tiedetään jo, mitkä tekijät vaikuttavat ilmiöön. Jos ei näitä tekijöitä tiedetä, ei voida tietää myöskään, mitä mitataan ja näin ollen itse mittaaminen on mahdotonta. Määrällinen tutkimus on pitkälti tekijöiden mittaamista ja niiden välisten suhteiden laskemista. Määrällinen tutkimus on myös tekijöiden esiintymisen määrällistä laskemista. Yleisin tiedonkeruumenetelmä määrällisessä tutkimuksessa on kyselylomake. (Kananen 2011, 12.)

Määrällisen tutkimuksen aineistolle on ominaista, että tutkittavien joukko on suuri, suositeltu vähimmäismäärä on 100 osallistujaa. Voidaan ajatella, että mitä suurempi osallistujamäärä on, sitä paremmin tutkimuskohde edustaa perusjoukon keskimääräistä asennetta, mielipidettä tai kokemusta. Valikoidun tutkimuskohteen tulisikin edustaa koko perusjoukkoa, kaikkien ominaisuuksia ja ilmenemismuotoja. (Villikka 2007, 17, 52, 56.) Tutkimuskohteen tulee olla sellainen, että sillä voidaan saada kokonaiskuva koko perusjoukosta, jos siis tutkimus toteutetaan otantatutkimuksena, eikä kokonaistutkimuksena. Kokonaistutkimuksessa koko perusjoukko osallistuisi tutkimukseen (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2013, 105).

Laadullisen tutkimuksen voidaan ajatella tarkoittavan mitä tahansa tutkimusta, jonka tavoitteena on saada aikaan tuloksia ilman määrällisen tutkimuksen tilastollisia menetelmiä tai muita määrällisiä keinoja. Laadullisessa tutkimuksessa käytetään sanoja ja lauseita, kun määrällisessä tutkimuksessa tulokset perustuvat lukuihin. Laadullisessa tutkimuksessa tavoitteena on syvälinen ymmärrys, eikä tutkimusprosessi näin ollen ole määrällisen tutkimuksen tapaan suoraviivainen prosessi. Laadullisen tutkimuksen analyysivaihe onkin siis syklinen prosessi ja laadullisen tutkimuksen analyysivaiheesta puuttuvat määrällisen tutkimuksen tiukat tulkintasäännöt. Analyysi ei laadullisessa tutkimuksessa ole määrällisen tutkimuksen tapaan tutkimuksen viimeinen vaihe, vaan analyysi on koko tutkimusprosessin ajan mukana olevaa toimintaa. Tämä toiminta ohjaa laadullista tutkimusprosessia sekä tiedonkeruuta. Laadullisessa tutkimuksessa ei voida etukäteen suunnitella sitä, kuinka paljon

ja mitä tietoa kerätään, vaan tietoa kerätään niin paljon, että voidaan todeta tutkimusongelman ratkenneen ja että tutkija ymmärtää ilmiön. (Kananen 2014a, 18–19.) Laadullisessa tutkimuksessa tutkimusjoukon kokoa ei näin ollen määrittele sen koko, vaan laatu (Villikka 2021, 5. kappale).

#### 5.4 Aineistonkeruumenetelmät

##### **Webropol-kysely**

Kysely sopii aineistonkeruumenetelmänä kaikkiin laadullisia ja määrällisiä menetelmiä yhdistäviin kehittämis- ja toimintatutkimuksiin. Kyselyn etuna voidaan pitää sitä, että sen avulla pystytään keräämään laaja tutkimusaineisto, sillä kysely voidaan toimittaa suurelle joukolle ja siinä voidaan kysyä monia asioita. Kyselyssä aineisto kerätään standardoidusti, eli kaikilta vastaajilta kysytään samat kysymykset täsmälleen samalla tavalla. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2018, 193–195.) Kyselyä käytetään tiedonhankintatapana silloin, kun tutkittavana on henkilö ja häntä koskevat asiat kuten mielipiteet, asenteet, ominaisuudet tai käytös. Kyselyä käytetään myös, kun halutaan selvittää hyvin henkilökohtaisia asioita, kuten koetua terveyttä tai itsehoitoa. (Villikka 2007, 28.) Kyselyn perinteisin versio on pitkään ollut paperilla toteutettu kysely, mutta nykyisin sen rinnalle on tullut erilaiset sähköiset kyselyt. Näiden sähköisten kyselyiden etuna on niiden taloudellisuus ja nopeus. Sähköisessä vastauksessa myös aineiston syöttö jää pois, kun vastaukset ovat käännettävissä suoraan tiedostoiksi ja näin ollen lyöntivirheet aineistoa syötettäessä jäävät pois. (Valli 2018, 92, 101; Valli & Perkkilä 2018, 118.)

Sähköinen kysely, kuten Webropol-kysely, sopii erityisesti nuorille, sillä se on nopea toteuttaa ja siihen on mahdollista vastata anonyymisti (Kalliomeri, Mettinen, Ohlsson, Soini & Tulensalo 2020, 37). Nuoret myös suhtautuvat iäkkäitä henkilöitä suopeammin sähköisesti tuotettuihin kyselyihin, sillä he ovat todennäköisesti tottuneita sähköisten järjestelmien käyttäjiä (Valli 2018, 102). Webropol on kotimainen kysely- ja raportointityökalu, joka tarjoaa monipuolisen ja nopean tavan kyselytutkimuksen tekemiseen. Webropol-kysely on asiakasystävällinen sillä, vastaajan ei tarvitse asentaa omalle älylaitteelle lisäohjelmia vastataksaan kyselyyn, vaan Webropol toimii useimmissa laitteissa sellaisenaan. (Webropol 2021.)

Sähköisen kyselyn etu on se, että kyselyssä voidaan varmistaa, että vastaaja vastaa kaikkiin kysymyksiin rakentamalla kysely niin, ettei vastaaja pääse etenemään kyselyssä vastaamatta kaikkiin kysymyksiin. Näin ollen kaikki vastaajat vastaavat kaikkiin kysymyksiin, eikä puutteita jää. Toisaalta tällä tavalla rakennettu kysely voi myös suututtaa vastaajat, sillä heidän mielestään kysymyksiin ei välttämättä ole oikeaa vaihtoehtoa, tai heillä ei ole riittävästi tietoa, eikä tarpeeksi vahvaa mielipidettä asiasta. Tällaisissa tilanteissa vastaaja

saattaa jättää kyselyyn vastaamisen kesken. (Valli 2018, 102.) Kyselyiden tuottamaa aineistoa voidaan myös pitää pinnallisena ja teoreettisesti vaatimattomina, eikä koskaan ole mahdollista varmistua siitä, miten tosissaan vastaajat ovat kyselyyn suhtautuneet. Kyselyn haasteita ovat edellä mainittujen lisäksi se, että etukäteen ei voi tietää, kuinka onnistuneita annetut vastausvaihtoehdot ovat, väärinymmärryksiä on myös vaikea kontrolloida. Kyselyä laadittaessa ei voi tietää varmasti, kuinka hyvin vastaajat ovat perillä tutkittavasta aiheesta. Näin ollen voidaankin todeta, että onnistuneen kyselyn laatiminen vaatii tutkijalta aikaa, tietoa sekä taitoa. (Hirsjärvi ym. 2018, 195.)

Tutkimuksen aihe on yleensä yksittäisenä asiana tärkein kyselyyn vastaamiseen vaikuttava seikka, mutta sen lisäksi suuri merkitys on myös kyselylomakkeen laadinnalla sekä kysymysten tarkalla suunnittelulla (Hirsjärvi ym. 2018, 198). Kysymysten teossa ja muotoilussa tuleekin siis olla tarkka, sanamuodot eivät voi olla häilyviä, epämääräisiä tai johdattelevia. Kysymyksiä tulee suunnitella tutkimuksen tavoitteen ja tutkimusongelman mukaisesti. Aineistonkeruuseen kannattakin siis lähteä vasta, kun tutkimusongelma on täsmentynyt ja tiedetään tarkalleen, mitä tietoa kyselyllä pyritään saamaan. Näin vältetään turhilta kysymyksiltä ja muistetaan myös kysyä kaikki tarpeellinen. (Valli 2018, 93.) Kyselyä suunniteltaessa tulee huomioida, että kysely ei saa olla liian pitkä, suosituksena on, että kyselyyn vastaamiseen ei saisi kulua yli 15 minuuttia (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2013, 116). Viimeisenä, mutta ei vähäisimpänä asiana on kyselyn ajoitus. Ajoitus kannattaa suunnitella kaikkien muiden vaiheiden tapaan hyvin, jotta vastausprosentti ei jää huonon ajoituksen vuoksi liian alhaiseksi. (Villikka 2007, 28.)

Kyselyssä voidaan käyttää monenlaisia kysymyksiä, kuten avoimia kysymyksiä, monivalintakysymyksiä tai näiden kahden välimuotoa. Avoimissa kysymyksissä esitetään vain kysymys ja jätetään tyhjä tila vastaukselle. (Hirsjärvi ym. 2018, 198–199.) Avoimien kysymysten etu on, että vastaajalla on mahdollisuus omilla sanoilla kertoa tutkittavasta aiheesta. Avoimien kysymysten hyvänä puolena on myös se, että vastaajalla on mahdollisuus kertoa oma mielipide perusteellisesti. Avoimien kysymysten huono puoli on siinä, että niihin jätetään helposti vastaamatta tai vastaukset ovat epätarkkoja ja suurpiirteisiä. Vastaaja voi vastata myös asian vierestä, jolloin tutkija ei voi hyödyntää vastausta tutkimuksessaan. (Valli 2015, 70.)

Monivalintakysymyksissä tutkija laatii valmiit vastausvaihtoehdot, joista vastaaja valitsee mielestään oikean vaihtoehdon. Joissain monivalintakysymyksissä vaihtoehtoja voi valita useita. Monivalintakysymyksen ja avoimen kysymyksen välimuodossa esitetään valmiiden vastausvaihtoehtojen jälkeen avoin kysymys. Avoimen vaihtoehdon avulla toivotaan saatavan vastauksia ja näkökulmia, joita tutkija ei ole osannut ajatella. Monivalintakysymysten

vastauksia voidaan helposti vertailla ja ne tuottavat vähemmän kirjavia vastauksia. Monivalintakysymykset myös auttavat vastaajaa ymmärtämään asian ja näin ollen vastaaminen on helpompaa. (Hirsjärvi ym. 2018, 199, 201.)

## **Työpaja**

Vuorovaikutteinen työpaja rohkaisee osallistujia luovaan ajatteluun ja voi tuoda nopeasti ideoita ja ratkaisuja. Työpajassa osallistujat työskentelevät yhdessä ongelman ja sen ratkaisujen tutkimiseksi tietyinä ajanjaksona yhdessä paikassa. Vuorovaikutteinen työpaja sopii käytettäväksi ongelmien ratkaisemiseen esimerkiksi prosessien kehittämisessä, kun tavoitteet ovat jo selvillä ja työpajaan osallistuvat voivat auttaa tavoitteiden saavuttamisessa. (Pavelin, Pundir & Cham, 2014.) Työpajan vetäjällä, fasilitaattorilla, on tärkeä rooli siinä, että hän osaa suunnitella työpajan sisällön tavoitteiden mukaisesti. Jotta kutsutut haluavat osallistua tulee työpajan tarkoitus kertoa jo kutsussa, tämä ei kuitenkaan riitä, vaan työpajan alkaessa tavoitteet ja tarkoitus on hyvä kerrata, jotta ne varmasti ovat jokaisen osallistujan mielessä kirkkaasti ja selkeästi. (Kantojärvi 2012, 41–42.)

Työpajaa suunniteltaessa tulee ottaa huomioon, mitkä ovat työpajan konkreettiset tavoitteet ja miten niihin on mahdollista päästä. Työpajassa voi käyttää erilaisia menetelmiä motivoidakseen osallistujia ja rohkaistakseen heidän luovaa ajattelua. Työmenetelmät tulee esittää osallistujille selkeästi ja innostavasti, jotta he eivät epäröi osallistua uuden luomiseen. Työpajan osallistujia miettiessä tulee ottaa huomioon se, mitä osallistujilla on antaa projektiin. Tavoitteena on vaihtaa kokemuksia, kehittää vanhoja toimintatapoja ja luoda uutta, jolloin osallistujilla tulee olla näkemystä ja taustaa kehittää työpajan tavoitteita. Läheiset työkaverit eivät välttämättä sovi työpajan osallistujiksi, koska heidän voi olla vaikea tuottaa uusia näkökulmia ja olla luovia. (Pavelin ym. 2014.) Työpajan osallistujien on jo alkuun hyvä tietää, millä tavoin he voivat vaikuttaa käsiteltäviin asioihin, päätetäänkö asioista työpajassa vai onko tarkoitus viedä työpajassa syntyneet asiat johdon käsiteltäväksi (Kantojärvi 2012, 44).

Työpajan aikataulutus on tärkeää miettiä etukäteen, jotta tarvittavat asiat ehditään käydä läpi. Alkuun kerrotaan tarkemmin työpajan tarkoituksesta ja tavoitteista. Työpajassa voidaan erottaa kolme eri vaihetta, ideoiden tuottaminen, ideoiden kokeilu sekä toimien arviointi ja päättäminen. Kaikille osa-alueille tulee varata riittävästi aikaa, jotta työpajan tavoitteet voidaan saavuttaa. Työpajan vetäjät koordinoivat ja avustavat ryhmäkeskusteluja ja toimintaa työpajan aikana. Vetäjien tulee tiedostaa tavoitteet ja pitää huoli, että keskustelu pysyy käsiteltävässä asiassa. Vetäjä ei kuitenkaan saa tuoda omia vahvoja mielipiteitä keskusteluun vaan pyrkii olemaan neutraali, jotta osallistujat uskaltavat tuoda omat

mielipiteensä esille ja näin vaikuttaa työpajan lopputulokseen. (Kantojärvi 2012 45; Pavelin ym. 2014.)

Vallitsevan Covid-19 tilanteen vuoksi työpajan toteuttamiseksi valittiin etäyhteydellä pidettävä työpaja. Etäyhteyden hyvinä puolina voi pitää työpajaan osallistuvien kannalta sitä, että heidän ei tarvitse matkustaa osallistuakseen työpajaan, vaan he voivat osallistua siihen parhaaksi katsomassaan ympäristössä. Etäyhteydellä toimiessa jää osallistujien elekielen tarkkailu vähemmälle, vaikka toimittaisiin videoyhteydellä. Ryhmän vetäjien on varauduttava siihen, että etäyhteydellä toimiessa ohjelmat saattavat kaatua tai yhteydet voivat päätkiä. Huolellisella valmistautumisella ja varasuunnitelman miettimisellä voidaan työpaja toteuttaa myös etäyhteydellä levollisin mielin. (Eskola, Lähti & Vastamäki 2018, 35.)

### **Teemahaastattelu**

Haastattelu on käytetyimpiä tiedonkeruumenetelmiä laadullisessa tutkimuksessa monipuolisuuden vuoksi. Haastattelu voidaan luokitella yksilö- tai ryhmähaastatteluksi osallistujamäärän mukaan. Kysymystyyppin mukaan valitaan haastatteluksi lomakehaastattelu, teemahaastattelu tai syvähaastattelu. (Kananen 2014b, 87–88). Teemahaastattelu etenee samansa mukaisesti keskeisten teemojen ympärillä, eikä keskity yksityiskohtaisiin kysymyksiin. Teemahaastattelussa, eli puolistrukturoidussa haastattelussa haastattelun teema-alueet ovat kaikille haastateltaville samat. Teemahaastattelu voi toimia myös ryhmähaastatteluna. Ryhmähaastattelussa täytyy ottaa huomioon, että kaikki kutsutut eivät välttämättä osallistu ilmoittautumisesta huolimatta. Haastattelijan täytyy ryhmähaastattelussa pitää huolta, että kaikki osallistujat saavat äänensä kuuluviin, eikä käy niin, että muutama ryhmästä hallitsee keskustelua alusta loppuun. Ryhmähaastattelun hyvinä puolina pidetään sitä, että samanaikaisesti saadaan usealta osallistujalta tietoa. Ryhmähaastattelussa aihealueisiin voidaan saada uusia ulottuvuuksia, koska osallistujilla voi olla erilaisia näkemyksiä haastattelun teemoista. Teemahaastattelu eroaa strukturoidusta haastattelusta siten, että siinä ei ole määritelty kysymysten tarkkaa järjestystä tai muotoa, mutta se ei ole kuitenkaan täysin vapaa muodoltaan, kuten syvähaastattelu. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 48.)

Teemahaastatteluun valmistautuminen vie aikaa. Haastattelijalla miettii etukäteen haastattelun aiheet eli teemat. Teemahaastattelussa on tarkoituksena, että haastatteluun valituista aihealueista nousee esiin uusia näkökulmia, joista keskustellaan haastattelussa. Haastattelijan tehtävänä kuitenkin on rajata uusien näkökulmien ja kysymyksien pysymistä aihealueen piirissä, jotta haastattelu ei lähde kokonaan uusille urille. Haastattelijalla voi esittää tarkentavia kysymyksiä teemoista. (Kananen 2013, 93; Kananen 2014a, 76.)

Teemahaastattelu etenee haastateltavan ehdoilla. Keskustelu aloitetaan valitusta teemasta niin, että ensin esitetään kysymyksiä yleisellä tasolla ja sen jälkeen siirrytään

yksityiskohtaisempiin kysymyksiin. Haastattelussa edetään teemahaastattelun rungon mukaisesti. Haastattelijan aloittaessa helpoilla kysymyksillä ja edetessä vaikeampiin keskustelualueisiin saa hän haastattelijan avautumaan aiheista enemmän, koska luottamus haastattelijan ja haastateltavan välille on syntynyt. (Kananen 2014a, 77–78.)

Haastatteluiden jälkeen alkaa tutkijan työ, kun aineisto pitää purkaa. Tallennettu aineisto kirjoitetaan tekstiksi tutkijan valitsemalla tavalla, koko haastattelusta voidaan tehdä sanasanainen litterointi tai voidaan valita teema-alueiden litterointi. Litteroinnin tarkkuudesta päätöksen tekee tutkija tutkimusotteen mukaan. Litteroinnin voi tehdä myös joku muu, kuin tutkija itse, mutta tutkija tuntee aineiston parhaiten ja hän huomaa kohdat, joissa on parempi tutkimuksen kannalta tehdä sanatarkat dialogit. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 141–142.)

## 6 Kehittämishankkeen toteutus

### 6.1 Kehittämishankkeen aikataulu ja kulku

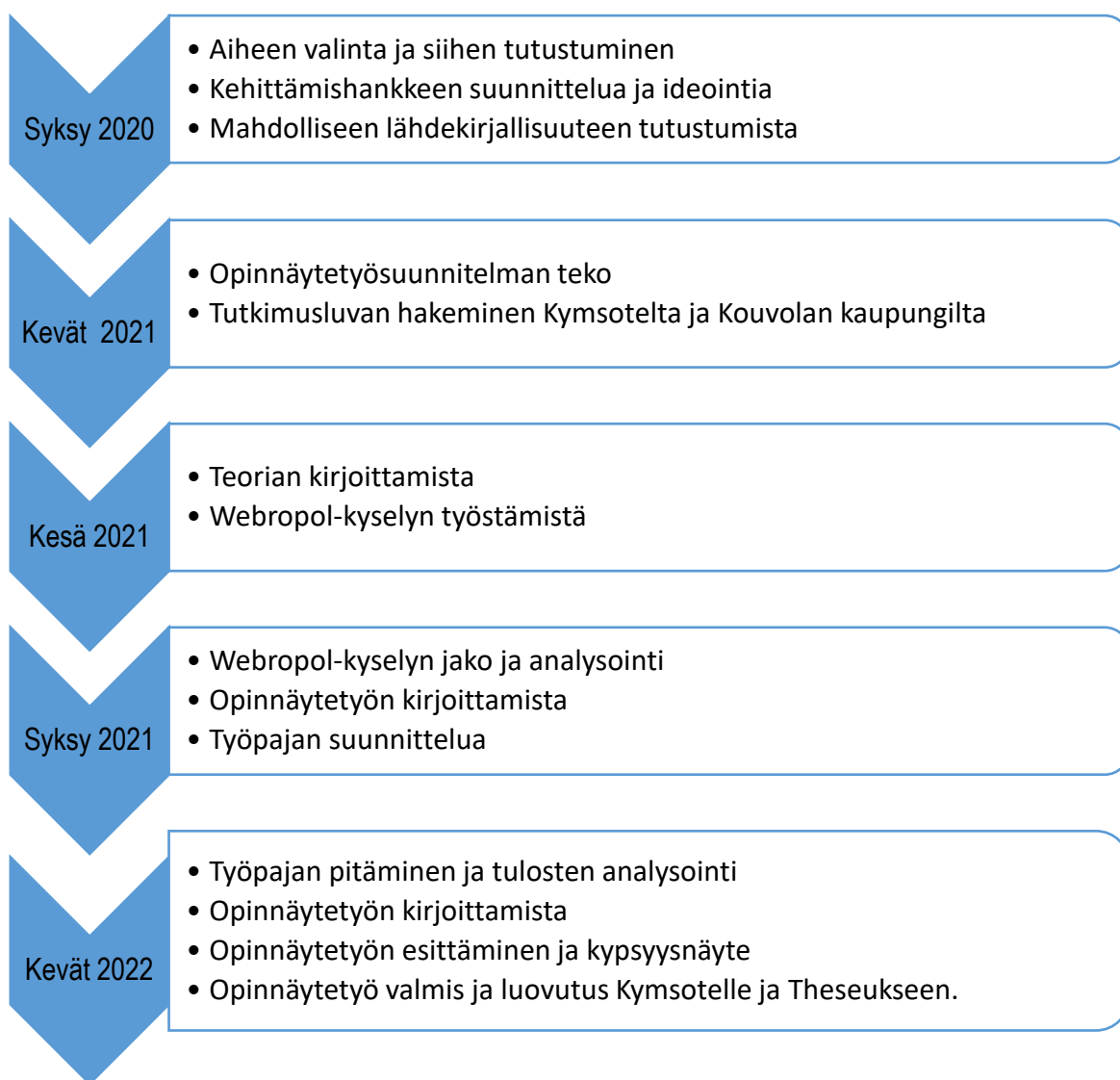
Kehittämishankkeen aihe alkoi muotoutumaan syksyn 2020 aikana, jolloin osallistuimme myös opinnäytetyön aihe-seminaariin ja saimme opettajilta hyväksynnän lähteä työstämään aihetta eteenpäin. Loppuvuoden 2020 ja alkuvuoden 2021 käytimme aiheen muotoiluun sekä esittelyyn Kymsoten Lasten, nuorten ja perheiden palveluiden johdolle. Kun johto hyväksyi aiheen, saimme työllemme työelämän ohjaajan. Työelämän ohjaajan löytymisen jälkeen saimme myös LAB Ammattikorkeakoulun puolelta ohjaavan opettajan työllemme. Työelämän ohjaajan kanssa allekirjoitimme opinnäytetyötä koskevan yhteistyösopimuksen maaliskuussa 2021, jonka jälkeen aloimme työstämään opinnäytetyösuunnitelmaa. Tutkimusluvut saimme sekä Kymsotelta että Kouvolan kaupungilta.

Kehittämishankkeen aikataulu suunniteltiin tarkoituksella väljäksi, jotta hankkeen aikana esiintyvät mahdolliset yllättävät muutokset eivät vaarantaisi opinnäytetyön valmistumista. Kehittämishanke eteni toimintatutkimukselle ominaiseen tapaan syklisesti (Kananen 2012, 38). Aloitimme kehittämishankkeen työstön perehtymällä teoreettiseen taustatietoon sekä siihen, mitä on jo aiemmilla tutkimuksilla ja hankkeilla saatu selville. Toimintatutkimukselle olennaista on, että teoria ja käytäntö kulkevat rinnakkain (Heikkinen 2018, 216), joten emme olisi voinut aloittaa omaa tiedon keruuta perehtymättä jo olemassa olevaan tietoon. Teoreettiseen viitekehykseen perehdyttyämme pystyimme työstämään tarpeitamme vastaavan kyselylomakkeen nuorille lähetettäväksi. Halusimme jättää kesän 2021 teorian kirjoittamista sekä kyselylomakkeen suunnittelua varten. Webropol-kysely nuorille toteutettiin loka-marraskuun 2021 aikana.

Kävimme nuorille tehdyn kyselyn tulokset läpi marras-joulukuun 2021 aikana ja saatujen tulosten myötä perehdyimme jälleen uuteen teoreettiseen tietoonkin. Toimintatutkimuksen ollessa osallistava (Metsämuuronen 2005, 217) sekä sosiaalinen prosessi (Kananen 2012, 38), toteutimme työmme siten, että saimme ajatuksia kehitettäväksi koetuista asioista sekä asiakkailta että työntekijöiltä. Näin ollen nuorille tehdyn kyselyn tulosten avaamisen ja analysoinnin jälkeen suunnittelimme tammikuussa 2022 Kymsoten lasten, nuorten ja perheiden palveluiden esihenkilöille ja työntekijöille pidettävän työpajan, jossa myös heidän toiveitaan kuultaisi. Työntekijöiltä kysyttiin myös, kuinka heidän mielestään nuorten esittämiin toiveisiin voitaisi vastata. Työpaja toteutettiin helmikuussa 2022 etäyhteydellä Teams-ryhmähaastatteluna. Toimintatutkimuksessa prosessin aikaiset havainnot määrittävät työn etenemistä (Toikko & Rantanen 2009, 30), joten hyödynsimme nuorten vastausten perusteella nousseita teemoja työntekijöille pidetyn teemahaastattelun runkona.



Työpajan ryhmähaastattelun jälkeen litteroimme ja analysoimme myös työpajan tuotokset, jonka jälkeen yhdistimme sekä nuorilta että työpajasta saadut ideat ja analysoimme ne yhdessä. Ajallisesti tämä tapahtui helmi-maaliskuussa 2022. Toimintatutkimukselle ominaisesti arvioimme, olimmeko saaneet vastauksen tutkimusongelmaamme, eli siihen, kuinka palveluiden tavoitettavuutta voitaisi parantaa. Todettuamme, että olimme saaneet vastuksen, työstimme huhtikuussa 2022 kerätyn aineiston pohjalta valmiin suunnitelman palveluiden tavoitettavuuden kehittämiseksi (Liite 1.). Tässä opinnäytetyössä ei kehitetty suunnitelmaa valmiiksi malliksi asti, vaan tilaajalle annettiin valmiina työnä ehdotuksia siitä, kuinka varhaisen tuen palveluiden tavoitettavuutta voitaisi nuorten ja työntekijöiden mielestä kehittää nykyistä paremmaksi ja varsinkin nuorten toiveita vastaavaksi. Kehittämishanketta työstimme kuvion 2. mukaisesti.



Kuvio 2. Kehittämishankkeen aikataulu

## 6.2 Aineiston hankinta

### **Webropol-kysely**

Tässä kehittämishankkeessa operationalisointi aloitettiin hahmottelemalla ja määrittelemällä käyttämämme käsitteet, jonka jälkeen purimme käsitteet osa-alueisiin (Villikka 2007, 38, 40–41). Koska teoreettisesti Kymsoten nuorten varhaisen tuen palveluissa on kyse hyvin laajasta kokonaisuudesta, valikoitui meidän asiaongelmaksemme yksi osa-alue, eli palveluiden tavoitettavuus ja sen parantaminen. Kyselyn tavoitteena oli kuvata, mitä nuoret palveluista tietävät ja mistä he tietoa palveluista toivoisivat saavansa. Myös nuorten ajatuksia heidän osallisuutensa vahvistamisesta palveluita kehitettäessä kysyttiin, jotta palveluista tulisi nykyistä paremmin nuorten toiveiden mukaisesti tavoitettavia. Kyselylomakkeen taso suunniteltiin siten, että kysymykset alkoivat laajemmasta kokonaisuudesta ja eteni yksityiskohtaisempiin asioihin. Kyselyn aluksi kysyttiin esimerkiksi laajasti siitä, tietävätkö nuoret, mikä tai mitä on Kymsote ja sen tuottamat varhaiset palvelut. Kyselyn edetessä nuorilta kysyttiin heidän mahdollisesti käyttämistään palveluista ja siitä, mistä he tiedon kyseisestä palvelusta oli saanut. Kysely luotiin alusta asti itse, emme siis käyttäneet siinä mitään valmista pohjaa.

Kysely sisälsi monivalintakysymyksiä sekä tarkentavia avoimia kysymyksiä. Monivalintakysymyksen yhtenä vaihtoehtona oli myös vapaa tekstikenttä. Kyselyssä ei siis käytetty yhtä tiettyä asteikkoa, vaan sekamuotoisia kysymyksiä. Useissa kysymyksissä nuori pystyi myös valitsemaan useamman vastausvaihtoehdon (Kuva 1.). Niissä kysymyksissä, joissa kysyimme selkeästi tietämystä yhdestä tietystä asiasta, käytimme mukailen Likertin asteikkoa. Asteikot ovat yleensä 5–7-portaisia ja vaihtoehdot muodostavat nousevan tai laskevan skaalan (Hirsjärvi ym. 2018, 200). Meidän kyselyssämme vaihtoehtoja oli kuitenkin vain 3 tai 4. Kyselyssä sekoittuivat sekä määrällinen että laadullinen tiedonkeruu. Määrällistä tiedonkeruuta käytimme, jotta saimme riittävästi vastauksia niistä saadun tiedon yleistettävyyttä ajatellen. Laadullista tiedonkeruuta käytimme puolestamme, jotta saimme nuorilta tarkentavia vastauksia esitettyihin kysymyksiin.

9. Kuinka varhaisen tuen palveluiden markkinointia voitaisi mielestäsi vielä kehittää? (voit valita useita) \*

Lisäämällä "tietoiskuja" esimerkiksi kouluissa

Sillä, että palvelut löytyisivät netistä helpommin

Mobiilisovelluksen avulla

Paperisen esitteen avulla

Muu, miten?

Kuva 1. Esimerkki kyselylomakkeen sekamuotoisesta kysymyksestä

Kysely toteutettiin anonyyminä Webropol-kyselynä, joka meni otokseen valikoiduille nuorille jakoon koulujen käyttämän Wilma-järjestelmän kautta. Kyselyn kanssa samaan aikaan nuoret saivat myös saatekirjeen, jossa kerroimme, keitä olemme ja mihin tarkoitukseen heiltä vastauksia pyysimme. Olimme yhteydessä Wilma-järjestelmän pääkäyttäjään, joka laitoi saatekirjeen ja kyselyn puolestamme jakoon valikoitujen koulujen rehtoreille ja sitä kautta nuorille. Näin ollen meille ei missään vaiheessa tullut tietoon minkäänlaista osallistujalistaa kyselyn saaneista tai kyselyyn vastanneista nuorista. Koska osa kyselyyn vastanneista nuorista oli kyselyn aikana alle 15-vuotiaita, kysyttiin heidän huoltajiltaan lupa kyselyyn osallistumiselle. Myös tämä lupa kysyttiin Wilma-järjestelmän kautta. Mikäli joku vanhemmista kielsi nuorensa osallistumisen kyselyyn, meni siitä tieto nuoren ryhmänohjaajalle koulussa. Ryhmänohjaajan tehtäväksi jäi huolehtia, että kyseinen nuori ei vastannut kyselyyn.

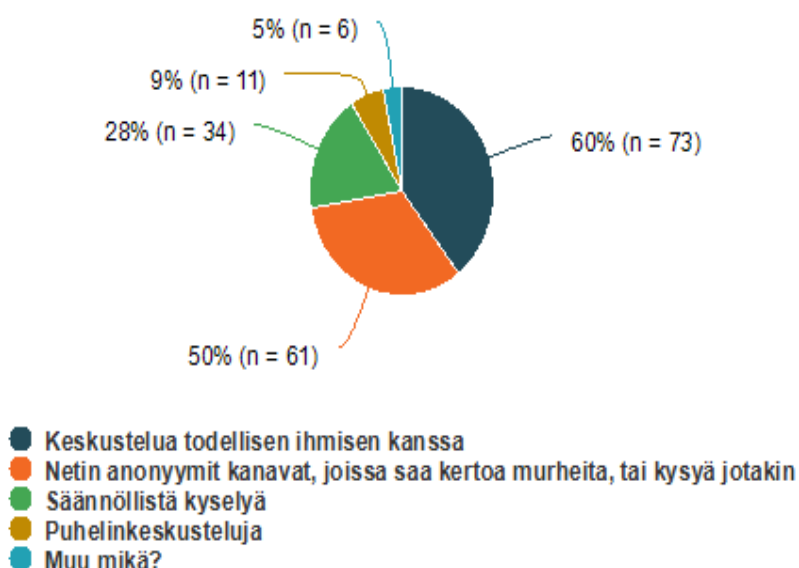
Itse kyselyyn nuoret vastasivat koulussa oppitunnin aikana. Tällä pyrimme takaamaan, että saimme riittävän korkean vastausprosentin kyselyllemme. Kysely meni kuuden koulun 9.-luokkalaisille, jolloin otos oli yhteensä 507 nuorta. Vastauksia saimme yhteensä 121, näin ollen vastausprosentti oli 24 %. Siitä meillä ei ole tietoa, kuinka monella nuorella oli todellisesti mahdollisuus vastata kyselyyn. Kaikkien valikoitujen koulujen oppilasryhmät eivät välttämättä saaneet mahdollisuutta vastata kyselyyn suunnittelemaamme tavalla, jos opettaja ei tätä mahdollisuutta heille syystä tai toisesta oppitunnin aikana antanut.

Kysely oli avoinna syksyllä 2021 viikot 42–45. Kysely oli avoinna melko pitkän ajan, sillä kyselyn ajalle sattui koulujen syyslomaviikko, jolloin emme saaneet yhtään vastausta. Osalla nuorista oli myös TET-harjoittelu näiden viikkojen aikana, eivätkä he siis olleet

koululla vastaamassa kyselyyn kuin osan viikoista. Aika kyselyn tekoon oli pitkä myös siksi, että nuoret vastasivat kyselyyn pääasiassa ryhmänohjaajan tai terveystiedon tunneilla, eikä nämä tunnit sattuneet kaikille kyselyyn osallistuneille samalle päivälle tai edes samalle viikolle. Ryhmänohjaajat tai terveystiedon opettajat antoivat nuorille mahdollisuuden vastata kyselyyn ja kannustivat tähän, mutta lopulta oli jokaisen nuoren oma valinta vastasiko hän siihen vai ei.

Kyselyn päätyttyä suljimme Webropol-linkin ja pääsimme analysoimaan tulleita vastauksia. Webropol kysely- ja raportointiohjelma antaa tulokset suoraan tutkijan valitsemina kaavioina (Kuvio 3.), joten meidän ei tarvinnut työstää kaavioita itse. Kyselyn avoimet kysymykset analysoimme aineistolähtöisen sisällönanalyysin menetelmin.

Millaista tukea nuoret toivoisivat saavansa?



Kuvio 3. Esimerkki Webropol-kyselyn vastausten kaaviosta

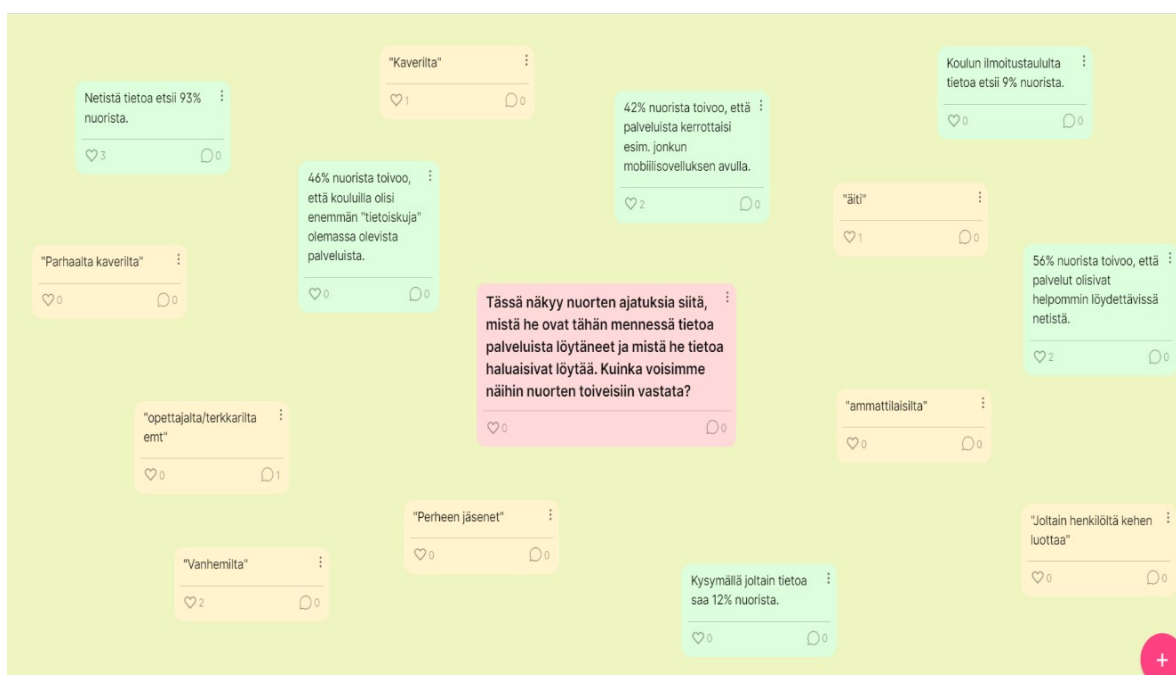
## Työpaja

Työpajan osallistujiksi valittiin Kymsoten varhaisen tuen palveluiden esihenkilöitä ja heidän työntekijöitään. Työpajan päivä valikoitui työntekijöiden kalentereista, joita pääsimme katsomaan, koska olemme myös itse Kymsotella töissä. Lähetimme esihenkilöille sähköpostilla Teams-kutsun, jonka yhteydessä kerroimme tarkemmin, keitä olemme ja minkä vuoksi työpajan järjestämme. Pyysimme esihenkilöitä välittämään kutsun myös työntekijöille, joiden toivoivat osallistuvan työpajaan. Olimme esittäneet toiveen, että jokaisesta yksiköstä

osallistuisi kaksi henkilöä, jolloin työpajan kokonaisosallistujamäärä olisi ollut 12 osallistujaa. Todellisuudessa osallistujia oli 9, joista 6 toimi esihenkilötyössä ja loput 3 olivat työntekijöitä. Työpaja toteutettiin 10.2.2022 Teams-yhteydellä, vallitsevan Covid-19 tilanteen vuoksi. Työpajaan oli varattu kaksi tuntia aikaa.

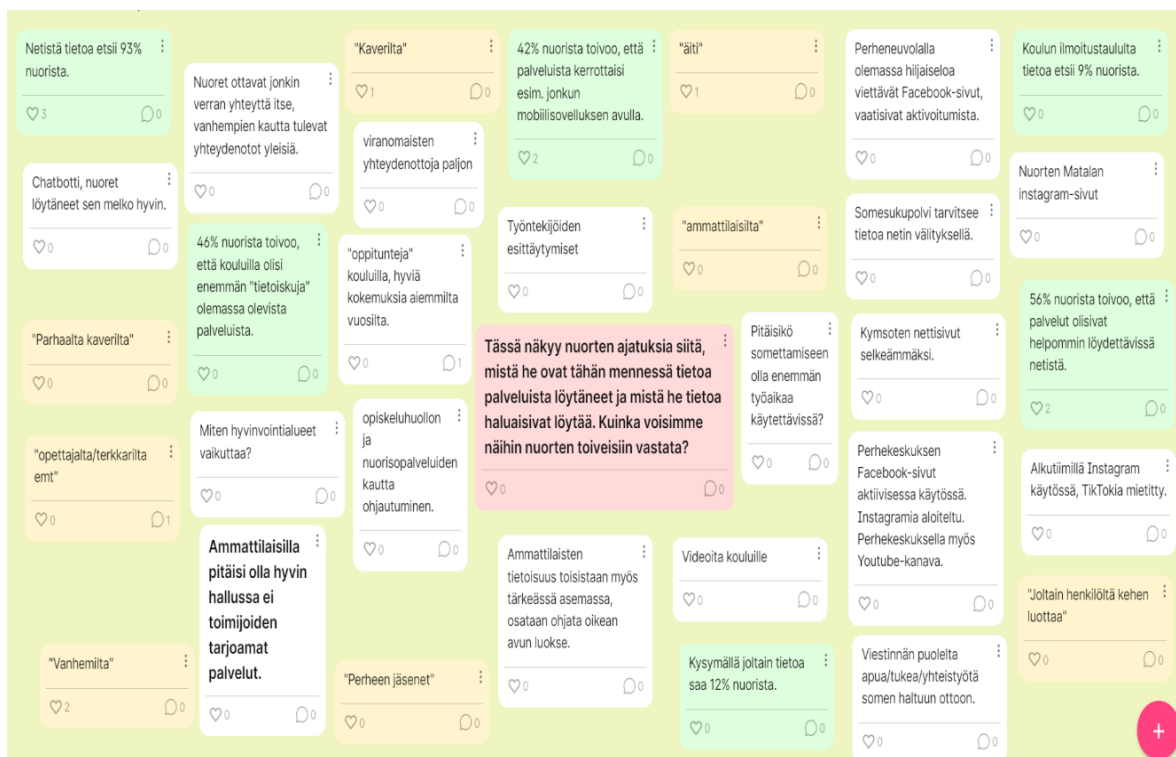
Työpajan alkuun pidimme lyhyen esittelykierroksen, jossa esittelimme itsemme ja pyysimme osallistujia kertomaan itsestään. Pyysimme osallistujilta lupaa tallentaa työpajan, jotta voimme helposti palata päivän keskusteluihin työpajan analysointivaiheessa. Tämän jälkeen kävimme lyhyesti läpi tutkimushankkeen tarkoituksen, tavoitteen ja sen, mitä olimme siihen mennessä tehneet. Kerroimme osallistujille työpajan tavoitteista ja siitä, miten heidän ajatuksiaan ja ehdotuksiaan viedään eteenpäin.

Työpajaa varten olimme luoneet Padlet-alustan, jossa käsittelemme osallistujien kanssa nuorten esiin nostamia asioita. Olimme kirjanneet Padlet-alustoille valmiiksi nuorten vastauksia, jotta työpajaan osallistuvat työntekijät saivat myös visuaalisen kuvan nuorten ajatuksista (Kuva 2.). Valitsimme nuorten vastauksista kolme teemaa, joihin pyysimme työpajan osallistujia kertomaan omia näkemyksiä ja kehitysehdotuksiaan. Nämä teemat olivat: mistä nuoret ovat tähän mennessä tietoa palveluista löytäneet, ja mistä he sitä haluaisivat löytää. Millaista tukea ja apua nuoret palveluilta toivovat ja miten he tahtoisivat tulla kohdatuksi palveluita käyttäessään. Kolmas teema oli nuorten toiveet siitä, kuinka he haluaisivat olla osallisina palveluita kehitettäessä. Työntekijät vastasivat anonyymisti Padlet-alustalle.



Kuva 2. Esimerkki Padlet-alusta ennen työpajaa

Työpajan tuotoksina syntyneistä Padlet-alustoista otimme kuvat, joiden pohjalta pystyimme työstämään työpajojen analyysia (Kuva 3.). Työpajan tallennus litteroitiin sanatarkasti, jotta pystyimme hyödyntämään siinä esiin nousseita asioita suorina lainauksina tekstissä.



Kuva 3. Esimerkki työpajassa syntyneestä tuotoksesta

### 6.3 Aineiston analysointi

Kehittämishankkeen aikana erilaisilla tiedonkeruumenetelmillä kerätty materiaali pitää analysoida, jotta aineistoa pystyy ymmärtämään. Analyysin tavoitteena on kohdeilmion syvämpi ymmärrys. (Juuti & Puusa 2020, 143.) Aineiston analysointi on tarpeellista, koska kerätty aineisto ei ole vielä tutkimustulos. Laadullisella tutkimuksella saavutetaan runsaasti aineistoa, jonka pitäisi vastata kehittämishankkeen tarkoitukseen ja tavoitteeseen. (Kananen 2014b, 150.) Aineiston analysointia ohjasi kehittämishankkeen tarkoitus ja tavoite. Tarkoituksena oli edistää nuorten tietoisuutta tarjolla olevista varhaisen tuen palveluista. Tarkoituksena oli myös, että nuoret saisivat apua varhaisessa vaiheessa eikä erityisen tuen palveluita tarvittaisiin siinä määrin, kuin nykyisin. Kehittämishankkeen tavoitteena oli tehdä

kerätyn tiedon pohjalta suunnitelma varhaisen tuen palveluiden tavoitettavuuden parantamisesta.

Kehittämishankkeessa aineiston analysointi oli osa prosessia ja se kulki mukana koko prosessin ajan. Webropol-kyselyn vastaukset analysoitiin ennen työpajan toteutumista. Kehittämishankkeen lopullisiin tuloksiin ja johtopäätöksiin vaikutti niin nuorten vastaukset kuin työpajassa esiin nostetut asiat. Kehittämishankkeen eri vaiheessa toteutettuna analysointia voidaan pitää suuntaa antavana ja se kuljettaa tutkimusta oikeaan ja tarkoituksen mukaiseen suuntaan. (Kiviniemi 2018, 81–82.)

Tähän tutkimukseen valittiin aineistolähtöinen sisällönanalyysi, johon kuuluu karkealla jaolla kolme eri vaihetta. Ensimmäisessä vaiheessa aineisto redusoidaan, eli pelkistetään, jolla tarkoitetaan litteroidun aineiston pelkistämistä siten, että tutkimukselle epäolennainen tieto karsitaan aineistosta pois. Redusoinnin jälkeen tehdään klusterointi, eli ryhmittely tai luokittelu alaluokkiin. Teemoittelu on myös luokittelun vaihtoehto, kummassakin on kyse aineiston pilkkomisesta ja jakamisesta valittuihin aihepiireihin. Aineiston pilkkomisen jälkeen se pitää tyyppitellä tai yhdistellä pääluokkiin, jossa etsitään samankaltaisuuksia. Klusteroinnin jälkeen tehdään aineiston abstrahointi, eli käsitteellistäminen, jossa tutkimuksesta erotetaan olennainen tieto ja sen jälkeen muodostetaan teoreettisia käsitteitä. Abstrahointi riippuu aineistosta ja siitä, mitä vastauksia aineistosta etsitään. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 108–110.)

Webropol-kyselyssä aineistona oli enimmäkseen määrällisiä vastauksia. Nämä analysoitiin määrällisin menetelmin suorina jakaumina. Webropol-kyselyn laadullisten kysymysten vastaukset ja työpajan sisältö analysoitiin laadulliselle tutkimukselle tyypillisellä aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä. Aineistolähtöisellä sisällönanalyysimenetelmällä pyritään saamaan kuvaus tutkittavasta ilmiöstä tiivistetyssä ja yleisessä muodossa. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 117.) Analyysi voidaan ymmärtää monimutkaisten ongelmien pilkkomisella pienempiin osiin, jotka ratkaisemalla voidaan löytää ratkaisu kehittämishankkeen kokonaisongelmaan. (Kananen 2014a, 99–100, 104–105.) Kerättyä aineistoa analysoimalla voidaan selkiyttää aineistoa ja nostaa esiin tutkimuksen kannalta merkityksellisiä asioita, jotta johtopäätösten tekeminen on mahdollista (Tuomi & Sarajärvi 2018, 104–105).

Aineiston luokittelu ja teemoittelu tapahtui ensin aineistokohtaisesti ja lopuksi koko aineistosta yhteisesti. Aineiston yhteinen sisällönanalysointi aloitettiin sen jälkeen, kun työpajan aineisto oli analysoitu aineistokohtaisesti.

Analysoinnin viimeisessä vaiheessa löydetään ratkaisut ja tulkitaan ne. Analysoinnin eri vaiheiden jälkeen löydetään vastaukset tutkimusongelmaan. Tässä vaiheessa tutkijan

pohdinta ja kyky löytää olennainen on vahvasti esillä. Tutkijan pitää löytää perustelut valinnoilleen. (Kananen 2017, 148–149.)

### **Webropol-kyselyn analysointi**

Webropol-kyselyssä strukturoidut kysymykset analysoitiin suorina jakaumina eli vastausprosentteina (Kananen 2015, 288). Kyselylomakeohjelmia käyttäessä tutkijan ei tarvitse erikseen tarkistaa aineistoa, muuttaa sitä numeerisesti analysoitavaan muotoon tai tallentaa taulukko- ja tilasto-ohjelmiin. Tutkijan ei myöskään tarvitse ohjelmien avulla laskea selvitettäviä lukuja. (Vilka 2007, 105–106.) Käytettäessä Webropolin omaa kysely- ja raportointiohjelmaa jäi nämä vaiheet pois. Webropol kysely- ja raportointiohjelma antaa tulokset suoraan tutkijan valitsemina kaavioina. Taulukko -ohjelmat eivät kuitenkaan tulkitse vastauksia, vaan se jäi kehittämishankkeen toteuttajien tehtäväksi (Kananen 2014b, 106).

Webropol-kyselyn laadullisten kysymysten vastaukset analysoitiin aineistolähtöisen sisälönanalyysin prosessin mukaisesti. Ensimmäiseksi nuorten vastaukset kerättiin Word-tiedostoon, jolloin aineisto redusointiin (pelkistettiin) jättämällä kaikki epäolennainen tieto pois. Redusoinnin jälkeen aineiston vastaukset klusterointiin eli ryhmiteltiin. Ryhmittelyssä aineistosta haettiin samankaltaisia vastauksia, jotka luokiteltiin. Luokittelun jälkeen aineistoa käsitteellistettiin. Taulukossa 1 on nähtävissä pelkistetyt lauseet, luokittelun muodostuminen ja aineiston käsitteellistäminen. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 108–110.)



Nuoren vastaus	Luokittelu	Käsitteellistetty
<i>"Kysyis mielipiteitä siitä miten hommat toimii heidän mielestä"</i>	Mielipiteen selvittäminen	Kysely
<i>"Heiltä kysytään, mitä ongelmia heillä on"</i>	Ongelmien selvittäminen	Kysely
<i>"Tehtäisiin esim. kouluissa kyselyitä aiheeseen liittyen"</i>	Kouluissa toimintaa	Kysely
<i>"Kertoa omia mielipiteitä"</i>	Mielipiteen kertominen	Kysely
<i>"Saamalla tietoa asiasta ja palveluista"</i>	Tiedonsaanti	Palvelut näkyväksi
<i>"Kyselyiden avulla ja valittaisiin muutama vuori silloin tällöin puhumaan nuoria koskevista asioista"</i>	Asiasta kiinnostuneet	Kysely Nuorisovaltuusto
<i>"Kyselyitä tehdään ja kysellään parannuskeinoja"</i>	Palveluiden parantaminen	Kysely
<i>"Kouluissa oppilaat voisivat koota ehdotuksia"</i>	Ehdotusten kirjaaminen	Palautelaatikko
<i>"Kouluissa olisi siitä enemmän ja nuorille annettaisiin mahdollisuus osallistua"</i>	Tiedottaminen koulussa	Messutapahtumat / tietoisikut / oppitunnit
<i>"Kertoisivat mielipiteitä asiasta"</i>	Mielipiteen kertominen	Palautelaatikko
<i>"Olisi enemmän palveluita mielenterveydestä"</i>	Palveluita lisää	Resurssien lisääminen
<i>"Osallistumalla vaikka keskusteluihin, jos jossain keskustellaan niistä"</i>	Osallistuminen keskusteluihin	Nuorisovaltuusto / messutapahtumat / oppitunnit
<i>"Ainut mikä tulee mieleen on että voisivat tuoda varhaisen tuen palveluja esille kouluissa esim. asettamalla julisteita seinille tai ilmoitustauluille."</i>	Tiedon lisääminen koulussa ilmoitustauluilla	Messutapahtumat / oppitunnit / tietoisikut
<i>"Heiltä kysyttäisiin ideoita siitä, mitä he haluavat mieluiten"</i>	Mielipiteen selvittäminen	Kysely
<i>"Kysyä vaikka koulussa jotain kehitys ideoita suoraan nuorilta"</i>	Kehitysideoita nuorilta	Kysely
<i>"Ammattilaiset tulisivat koululle kertomaan ja kyselemään miten kannattais kehittää."</i>	Kohdataan nuoret heidän omassa ympäristössään	Tietoisikut / messutapahtumat / oppitunnit
<i>"Joku paikka minne voi kirjoittaa ehdotuksia"</i>	Ehdotuksien kirjaaminen	Palautelaatikko
<i>"Olemalla tietoisia palveluista"</i>	Tiedon lisääminen	Palveluille omat somekanavat
<i>"Voisivat esim. kouluissa pitää aamunavauksina tietoisukuja palveluista tms."</i>	Kohdataan nuoret heidän omassa ympäristössään	Messutapahtumat / tietoisikut / oppitunnit
<i>"Ottamalla asiasta selvää paremmin"</i>	Asioista selvää ottaminen	Palveluille omat somekanavat
<i>"Kertoa mikä niissä on hyvää ja mikä huonoa"</i>	Mielipiteen kertominen	Kysely

Taulukko 1. Esimerkki nuorten Webropol-kyselyn analysoinnista

## Työpaja

Työpaja tallennettiin, joten siinä käydyt keskustelut oli helppo purkaa litteroimalla. Aineiston purkamisella, eli litteroinnilla tutkija tutustuu aineistoon samalla ja pääsee aineiston sisään eri tavalla, kuin haastattelua tehdessään, jolloin tutkija keskittyy haastatteluun ja saattaa jännittää tilannetta. Tallennus litteroitiin sanatarkasti jättäen kuitenkin sanatarkalle litteroinnille kuuluvat äänenpainot taukoineen pois. Sanatarkan litteroinnin myötä pystyimme käyttämään teemahaastattelussa esiin nousseita asioita sitaatteina tekstissä. (Kananen 2014b, 105–106.) Aineistosta ei itsestään nouse esiin yhtään tulosta, vaan tutkijan on itse valitsemillaan metodeilla nostettava aineistosta esiin tulkintansa ja analyysinsa. (Eskola ym. 2018, 210.) Työpajan analysoinnissa on aineistona litteroidut keskustelut ja osallistujien kirjaamat tekstit Padlet-alustoille. Työpaja analysoitiin aineistolähtöisen sisällönanalyysin mukaisesti, kuten kyselykin. Litteroinnista syntyneen ja Padlet-alustoilta kerättyjen tekstien avulla aineisto käytiin läpi aineistolähtöisen sisällönanalyysin mukaisesti, jolloin aineisto luokiteltiin. Luokittelun jälkeen aineistoa pystyi käsitteellistämään (Taulukko 2.).

Raakateksti	Luokittelu	Käsitteellistetty
<i>"Jos ajattelen tän hetken Kymnsoten nettisivuja niin ne ovat aika vaikeaselkoiset. Pitää tietää mihin joku palvelu kuuluu. Voisiko olla nuorille joku oma sivu. Aikuisten on myös vaikea löytää."</i>	Vaikeaselkoiset nettisivut  Mihin palvelu kuuluu  Nuorille suunnatut sivut	Selkeät nettisivut  Selkeät palvelupolut  Nuorille omat nettisivut
<i>"Jos te ootte 9-luokkalaisilta kysynyt niin tämä sukupolvi on aika paljon sosiaalisessa mediassa, netissä, kaikissa siellä liikenteessä sosiaalisen median kautta. Ei he varmaan mitään koulun ilmoitustauluja lue."</i>	Sosiaalisen median tärkeys	Palveluille omat somekanavat
<i>"Olen chatbotti kehittäjätiimissä, meidän täytyis varmaan ottaa nuorten näkökulma käsittelyyn. Siinä tarvitaan palveluiden apuja, jotta polut saadaan oikeiksi."</i>	Nuorten näkökulma	Selkeät palvelupolut
<i>"Mainostetaan siellä missä nuoret ovat."</i>	Sosiaalisen median tärkeys	Palveluille omat somekanavat
<i>"Omasta työhistoriasta voin kertoa, että pidetty koulussa oppitunteja esim. Nuorten tekemistä rikoksista. Äärimmäisen hyviä ja tehokkaita."</i>	Kohdataan nuoret heidän omassa ympäristössään	Oppitunnit / messutapahtumat / tietoiskut
<i>"Mut jos lähtisimme esittämään toimintaa niin palvelut tukkeutuisi. On oltava tarkkana ku samaan aikaan lisääntyy eri viranomaistahojen lähettämät ohjeistukset."</i>	Resurssien riittämättömyys	Riittävien resurssien varmistaminen
<i>"Palvelut ovat sosiaalihuoltolain mukaisia palveluita, että vaikka nuori ottaisi itse yhteyttä niin meidän tarvitsee pyöräyttää vanhemmat mukaan."</i>	Anonyymisyys ei toteudu	Arjen tuen ja yleisen tuen lisääminen
<i>"Jos tekisikin jonkin videon ku ennen on menty paikan päälle. Discordissa ja instassa voisi jakaa pieniä tietoiskuja. Digipalvelut haltuun."</i>	Palveluiden kehittäminen	Nuorille suunnatut videot
<i>"Alkutuimillä on instatili. Puhutti, että tehtäisiin tiktok videoita. Seuraajia tulee aina kun jaksaa päivittää. Työt haitannut instapäivityksiä. Seuraajia tulee, jos saa päivityksiä tehtyä. Snap on myös suosituampi, kun insta."</i>	Palveluiden ylläpitäminen	Riittävien resurssien varmistaminen
<i>"Viestinnän työpanos on mennyt koronasta tiedottamiseen, mukaan saaminen, mitä kannattaa tehdä, miten löydetään lisää seuraajia."</i>	Yhteistyö eri toimijoiden kanssa	Riittävien resurssien varmistaminen
<i>"Meidän koulutuksemme ei ole viestintään painottunut. Toivoo, että saisi koulutusta enemmän."</i>	Koulutuksen kohdentaminen	Työntekijöille lisäkoulutusta
<i>"Aktiivista siellä missä sattuu olemaan työntekijä, joka sitä aktiivisesti tekee. Vaikka olisikin lupa käyttää työaikaan niin se jää kun on töitä paljon tai sairaslomaa."</i>	Työntekijän kiinnostus  Työn priorisointi	Lisäkoulutus  Tehtävänkuvaukseen lisäys somettamisesta

Taulukko 2. Esimerkki työpajan analysoinnista

### **Koko aineiston analysointi**

Webropol-kyselyn ja työpajan aineistojen analysoinnissa nousseet tasot yhdistettiin ja tehtiin kehittämishankkeen koko aineiston analysointi. Aineistoa käsiteltiin samalla tavalla, kuin kyselyn ja työpajan aineistoa. Ensimmäiseksi kyselyn ja työpajan aineistosta kerättiin lauseet, jotka luokiteltiin aineiston mukaisesti. Luokittelun jälkeen tehtiin teemoittelu taulukon 3 mukaisesti. Koko aineiston analysoinnissa nousi esiin neljä teemaa: riittävät resurssit / monitoimisuus, sosiaalisen median kehittäminen, aito kohtaaminen / yksilölliset tarpeet sekä palautteen / ajatusten kerääminen. Kehittämishankkeen tarkoituksena oli lisätä nuorten tietoisuutta varhaisen tuen palveluista ja näin ollen parantaa varhaisen tuen avun saavutettavuutta nuorille. Kehittämishankkeen tavoitteena oli tehdä suunnitelma varhaisen tuen palveluiden tavoitettavuuden parantamisesta, eli Kymsoten käytäntöjen kehittämisestä, jotta nuoret tietäisivät palveluista paremmin.

Aineisto	Luokittelu		Teema
<i>"Mainostetaan siellä missä nuoret ovat."</i>	Palveluille omat somekanavat	→	Somen kehittäminen
<i>"Olemalla tietoisia palveluista"</i>	Palveluille omat somekanavat	→	
<i>"Kouluissa oppilaat voisivat koota ehdotuksia"</i>	Palautelaatikko	→	
<i>"Joku paikka minne voi kirjoittaa ehdotuksia"</i>	Palautelaatikko	→	Palautteen / ajatusten kerääminen
<i>"Jos tekisikin jonkin videon... Discordissa ja TikTokissa voisi jakaa pieniä tietoiskuja."</i>	Nuorille suunnatut videot	→	
<i>"Kysyis mielipiteitä siitä miten hommat toimii heidän mielestä"</i>	Kysely	→	
<i>"Koulussa pidetty oppitunteja esim. Nuorten tekemistä rikoksista. Äärimmäisen hyviä ja tehokkaita."</i>	Palautelaatikko	→	Riittävät resurssit, monitoimisuus
<i>"Anonyymia toivoo puolet nuorista... vaikuttaa nuoren luottamukseen systeemiin tulevaisuudessa."</i>	Anonyymisyys	→	
<i>"...oppilas- ja opiskelijahuoltolaki on sosiaalihuoltolain mukaisia lakeja... nuori voi kieltää vanhemmille kertomisen."</i>	Anonyymiuden mahdollistaminen	→	
<i>"... aikuiset kohtaavat, juttelevat ja ottavat koppia nuoresta. Kouvolaan psyykkarit jää... Työ muuttuu, ei enää yksilötapaamisia, ei kirjaa."</i>	Oikeat ihmiset oikeilla paikoilla Riittävät resurssit	→	Aito kohtaaminen / yksilölliset tarpeet
<i>"Kouluissa olisi siitä enemmän ja nuorille annettaisiin mahdollisuus osallistua"</i>	Messutapahtumat / tietoiskut / oppitunnit	→	

Taulukko 3. Esimerkki koko kehittämishankkeen aineiston analysoinnista

## 7 Kehittämishankkeen tulokset

### Webropol-kyselyn tulokset

Kouvolan alueen 9.-luokkalaisille nuorille tehdyn Webropol-kyselyn perusteella vain kolmanneksella nuorista on tietoa Kymenlaakson sosiaali- ja terveystalvvelujen kuntayhtymästä. Webropol-kyselyn tulosten perusteella nuorilla ei ole tietoa varhaisen tuen palveluista, vain pieni osa kertoi tietävänsä, mitä varhaisen tuen palvelut ovat. Osittaista tietoa löytyi alle puolelta vastaajista ja lähes saman verran nuoria vastasi, ettei tiedä Kymnsoten varhaisen tuen palveluita.

Kehittämishankkeen tarkoituksena oli selvittää nuorten itsensä kertomina se, mitkä palvelut he kokevat kuuluvan varhaisen tuen palveluihin. Nuorten vastauksissa oli luettavissa, että he sekoittavat eri palveluita tarjoavien palvelut. Vastauksissa oli sekä varhaisen tuen palveluita että erityisen tuen palveluita. Myös kuntien tuottamia sivistys ja nuorisotoimen palveluita ehdotettiin Kymnsoten varhaisen tuen palveluiksi. Nuorten vastauksista tulee ilmi, että he luettelivat palveluita usein enemmänkin yleisinä käsitteinä kuin konkreettisina palveluina.

*Ennalta ehkäisy nuoriso palvelut psykiatrit yms.*

*En oikeasti tiedä. Arvelen, että vaikeassa elämäntilassa oleville ihmisille tarjottavia palveluja.*

*Varhaisen tuen palvelut ovat varmaankin lapsille ja lapsiperheille suunnattua tukea ja apua esim. lasten kasvatuksessa, lasten ja perheen huolissa ym.*

*Tuetaan nuoren oppimista ja hyvinvointia*

Kehittämishankkeen tarkoituksena oli selvittää nuorilta, mistä he etsivät tietoa varhaisen tuen palveluista. Suurin osa vastanneista kertoi etsivänsä tietoa internetistä. Kysymykseen pystyi valitsemaan useamman vastausvaihtoehdon, minkä vuoksi vastauksia oli enemmän kuin vastaajia. Neljännes vastanneista kertoi kysyvänsä tietoa joltakin, useimmiten kaverilta tai äidiltä. Pieni osa vastanneista etsi tietoa koulun ilmoitustaululta.

Kyselyn avulla haettiin tietoa myös siihen, miten nuoret saivat tietoa palvelusta tai miten he päätyivät palvelun käyttäjäksi. Kysymykseen ei ollut pakko vastata jatkaakseen kyselyn täyttämistä, minkä vuoksi vastauksien määrä jäi alhaiseksi. Noin puolet vastaajista vastasi kysymykseen. Pienessä osassa vastauksista ei vastaus ollut tulkittavissa. Useampi nuori sai koulun kautta tai vanhemmiltaan tiedon palveluista.

*Kerroin äitille ongelmasta -> lääkäriaika -> tapaamiset sairaanhoitajan kanssa*

*Koulusta laitettiin sinne*

Muutama vastaajista kertoi saaneensa tiedon internetin kautta, kuten ”Onks tää normaalia?” -verkkopalvelusta. Pieni osa vastaajista ei ollut saanut tietoa palveluista ollenkaan.

Kehittämishankkeen monivalintakysymyksellä haettiin tietoa siihen, millaista tukea nuoret toivoisivat saavansa. Kyselylomake oli rakennettu niin, että nuori pystyi valitsemaan useamman vaihtoehdon. Vastauksia tuli reilusti, lähes puolet nuorista toivoi voivansa keskustella asioista todellisen ihmisen kanssa. Netin anonyymit kanavat, joissa murheista voi kertoa tai kysyä neuvoa, oli valinnut kolmannes nuorista vastaukseksi. Nuorilla oli myös mahdollisuus antaa oma vaihtoehto siihen, millaista tukea he mielestään tarvitsevat.

*Samaistumista oikeassa sosiaalisessa vuorovaikutuksessa*

*Jokaisen pitäisi päästä kerran vuodessa puhumaan asioistaan esim terapeutille tai psykologille.*

*Ei mitään*

*Nuoremman aikuisen esim. 20-vuotiaan, joka ymmärtää nuoria ja osaa puhua nuorille*

Eniten vastauksia tuli kyselylomakkeen kysymykseen, kuinka nuori toivoo tulevansa kohdatuksi varhaisen tuen palveluiden piirissä. Nuoret toivoivat eniten tulevansa kohdatuksi tasavertaisesti käyttäessään palveluita. Noin puolet vastanneista toivoi arvostusta palveluiden piirissä ja toinen puolet vastanneista toivoi, että heihin luotetaan. Ammattitaitoa toivoi moni vastanneista, mutta osa nuorista toivoi kuitenkin, että työntekijä ei käytä ammattisastoa. Nuorilla oli mahdollisuus myös kirjoittaa oma vastaus.

*Työntekijä on luotettava eikä kerro asioitani mihinkään kysymättä*

*Luottamuksellisesti*

Nuorilta kysyttiin, kuinka he voisivat omasta mielestään olla paremmin osallisina varhaisen tuen palveluiden kehittämisessä. Nuorten toiveissa oli, että heidän mielipiteitensä kysyttäisiin kyselyillä ja heille annettaisiin mahdollisuus osallistua keskusteluihin, joissa palveluista kerrotaan. Nuoret toivoivat, että koulussa asioista voisi kertoa enemmän. Ehdotuksissa oli, että koulussa voisi olla julisteita seinillä, ammattilaiset voisivat tulla välillä kertomaan asioista, aamunavauksissa voisi pitää ”tietoiskuja” tai kerättäisiin anonyymisti tietoa nuorilta. Osa nuorista ehdotti, että heillä pitäisi olla paikka, johon kirjoittaa ehdotuksia. Nuoret toivoivat myös, että ammattilaiset tekisivät muutoksia, mitkä herättäisivät nuorten kiinnostuksen. Useassa vastauksessa tuli esille, että nuoret toivovat tulevansa kuulluksi ja annettaisiin mahdollisuus osallistua palveluiden suunnitteluun tai kertoa mielipiteensä siitä, toimivatko palvelut nuorten mielestä vai ei.

*Kyselyiden avulla ja valittaisiin muutama nuori silloin tällöin puhumaan nuoria koskevista asioista*

*Olisi enemmän palveluita mielenterveydestä*

*Heiltä kysyttäisiin ideoita siitä, mitä he haluavat mieluiten*

*Osallistumalla vaikka keskusteluihin jos jossain keskustellaan niistä*

## **Työpajan tulokset**

Työntekijöille pidetyssä työpajan ensimmäisessä vaiheessa keskusteltiin nuorten ajatuksista siitä, mistä he ovat tähän mennessä tietoa palveluista löytäneet, ja mistä he haluaisivat tietoa löytää. Työpajassa pohdittiin sitä, kuinka Kymsoten nettisivuja voitaisiin kehittää niin, että palvelut olisivat helpommin löydettävissä. Työntekijät pitivät nettisivuja epäselvinä ja sekavina, joista jopa aikuisten on vaikea löytää tietoa. Keskustelua käytiin siitä, että nuorille olisi hyvä olla omat sivut, joissa olisi nuorille tarkoitettut palvelut helposti ja selkeästi löydettävissä. Työntekijät nostivat vahvasti esille monitoimisuuden ja sen, että pitäisi tietää toisten palvelut ja tehdä yhteistyötä, jotta palvelupoluista saataisiin oikeanlaiset ja nuorten olisi helppo niitä käyttää.

*Jos ajattelen tän hetken Kymsoten nettisivuja niin ne ovat aika vaikeaselkoiset. Pitää tietää mihin joku palvelu kuuluu.*

Eri toimipaikoissa työskentelevät pohtivat, kuinka nuorten suosimia sometilejä käytetään ja päivitetään. Useammalla toimipaikalla on esimerkiksi Facebook-sivut tai Instagram käytössä, mutta ne ovat päivittämättä, koska siihen ei riitä aika työpäivän aikana. Toisaalta pohdittiin, että työntekijät kaipaisivat lisää koulutusta digipalveluihin, koska se ei ole kuulunut opiskeluihin ja sitä on vaikea sisäistää, jos ei ole digimaailmasta kiinnostunut henkilökohtaisesti. Tähän toivottiin saatavan tukea myös viestinnän työntekijöiltä. Työntekijät kokivat kuitenkin, että koronan myötä viestinnän ihmisten aika on mennyt koronatiedottamiseen, eikä aikaa ole ollut muun viestinnän kehittämiseen.

*Aktiivista siellä missä sattuu olemaan työntekijä, joka sitä aktiivisesti tekee. Vaikka olisikin lupa käyttää työaikaan niin se jää, kun on töitä paljon tai sairaslomia.*

Yksi työntekijöistä antoi esimerkin siitä, kuinka ennen menttiin kouluille pitämään oppitunteja tietyistä aiheista, esimerkiksi väkivallan vaikutuksesta elämään. Nämä oppitunnit olivat suosittuja ja niiden koettiin olevan tarpeellisia, mutta niiden toteuttaminen on jäänyt. Toisaalta työntekijä toi esille, että jos he lähtisivät tänä päivänä pitämään tietoisuuksia kouluille niin heidän toimintansa tukkeutuisi liiasta asiakasmäärästä. Keskusteluissa tuli esille, että voisiko



oppituntien vastaavaa toimintaa esittää videoiden muodossa esimerkiksi nuorten suosimassa Tik Tokissa tai YouTubessa.

*Omasta työhistoriasta voin kertoa, että pidetty koulussa oppitunteja esim. nuorten tekemistä rikoksista. Äärimmäisen hyviä ja tehokkaita.*

Palveluiden anonyymiudessa nähtiin myös ongelma, koska usein nuoren itsensä ottaessa yhteyttä, hän haluaisi jutella työntekijöiden kanssa ilman, että vanhemmat saisivat tietää asiasta. Tämä ei kuitenkaan ole mahdollista palvelurakenteiden vuoksi. Monissa palveluissa työntekijöillä on velvollisuus kertoa vanhemmille nuorten kanssa työskentelystä.

*Palvelut ovat sosiaalihuoltolain mukaisia palveluita, että vaikka nuori ottaisi itse yhteyttä niin meidän tarvitsee pyöräyttää vanhemmat mukaan.*

Työpajan toisessa vaiheessa työntekijöiden kanssa keskusteltiin siitä, millaista apua ja tukea nuoret palveluita toivovat ja, kuinka he haluaisivat tulla kohdatuksi palveluita käyttäessään. Nuoret olivat omissa vastauksissaan tuoneet esille anonyymiuden. Työntekijät pitivät tärkeänä noudattaa nuorten toiveita, jotta luottamus voitaisiin rakentaa ja nuori voisi hyötyä saamistaan palveluista myös aikuisiällä. Yksi osallistujista toi kuitenkin esille, että oppilas-huolto on äärimmäisen tärkeässä asemassa nuorten elämässä, koska oppilas- ja opiskelijahuoltalaki ovat ainoita sosiaalihuoltolain alaisia lakeja, joissa nuoren kanssa työskentely ilman vanhempia on mahdollista.

*Anonyymia apua toivoo puolet nuorista. Hirveen tärkeä näkökulma, ku kylhän se vaikuttaa nuoren luottamukseen systeemiä kohtaan myös tulevaisuudessa.*

Työntekijät pohtivat, että nuoret tarvitsisivat enemmän aikuisia omaan ympäristöön, esimerkiksi kouluun. Näillä aikuisilla voisi olla hyvät mahdollisuudet luoda suhde nuoreen, olla mukana arjessa tukemalla ja kuuntelemalla. Resurssien riittävyyttä pohdittiin tässä kohtaa. Kouvolan kouluilla on ollut aikaisemmin psyykkareita, mutta niiden titteli on muuttunut hyvinvointitutoriksi ja toimenkuva muuttunut yksilötapaamisista ryhmätapaamisiksi, jolloin nuoren on mahdollisesti vaikeampi kertoa omista huolistaan. Lisäksi hyvinvointitutorit eivät kirjaa tapaamisia, joten dokumentointi jää pois. Työntekijät pitivät hyvänä, että nuoret edelleen haluavat kohdata työntekijän. Pohdittiin, että netin anonyymit kanavat helpottavat yhteydenottoa, mutta pidemmän ja syvällisemmän avun tarjoamisen kohdalla aito kohtaaminen on isossa roolissa. Aitoa kohtaamista helpottaa se, jos nuori on voinut tutustua työntekijään jo sometilien avulla, jossa työntekijä on voinut esitellä itsensä ja toimipaikan työskentelytavat. Digimaailman toivotaan toimivan sisäänheittäjänä itse palveluihin. Työntekijät pohtivat, että heidän tulee ottaa huomioon nuorten toiveet erilaisista toimintatavoista.

Ammattikielen pois jättämisestä työntekijät olivat samaan mieltä nuorten kanssa. Chatin parissa työskentelevät toivat esille, että heidän täytyy erityisen tarkkaan miettiä, kuinka vastata lyhyesti ja ymmärrettävästi nuorten kysymyksiin. Nuorten kanssa kohtaamisessa ammattisanaston käyttö voi aiheuttaa sen, että nuori ei halua jatkaa palvelua, koska ei ymmärrä aikuisen käyttämään ammattisanastoa.

*Ei tarvitse aina olla sosiaalialan ammattilainen ni on eri näkemys siihen. Aikuinen, joka kuuntelee ja kohtaa. Joskus voisi olla hyvä, että olisi tavallinen ihminen eikä sosiaalialan koulutettu.*

Työpajan kolmannen vaiheen teemana oli nuorten toiveet siitä, kuinka he voisivat olla osallisina palveluiden kehittämisessä. Työntekijät ymmärtävät sen, että nuorten on helpompi käyttää palveluita, jos he ovat olleet mukana kehittämässä palveluita.

Yksi työntekijöistä toi esille, että nuorisovaltuuston avulla nuorten ääni tulee kuuluviin. Toinen työntekijöistä toi esille sen, että työntekijöiden tulisi käyttää jo olemassa olevia verkostoja nuorten äänen kuulemiseksi. Työntekijä kertoi nuorisopalveluilla olevan valmis verkosto nuoriin, koska työntekijät, varsinkin erityistyöntekijät tapaavat ja juttelevat nuorien kanssa paljon.

*Mentäisiin sinne missä lapset ja nuoret jo ovat, saadaan tieto kaikista. Perusopetus ja koulumaailma saataisiin mukaan.*

Yhteistyötä opetustoimen kanssa pidettiin tärkeänä yhteistyönä. Osallistamalla nuoria heidän omassa ympäristössään saataisiin luultavasti nuorten ääni parhaiten kuuluvaksi. Kouluilla järjestetään jo hyvinvointikysely, joten sitä voitaisiin hyödyntää, jotta kyselyjä ei järjestettäisiin liikaa. Jos kyselyitä on liikaa, on vaarana, että vastausprosentti pienenee. Kyselyiden vastaukset pitäisi myös saattaa nuorten tietoon, jotta he olisivat tietoisia siitä, että heidän vastauksillaan on väliä ja tietäisivät, kuinka asiat etenevät siitä eteenpäin.

*Miten viestitään siitä, mitä nuoret ovat tuoneet esille. Jotta nuorten kommentteilla on ollut jotakin väliä.*

### **Aineiston yhteiset tulokset**

Nuorille suunnatun Webropol-kyselyn ja työntekijöille pidetyn työpajan yhteistuloksiksi voidaan analysoinnin perusteella määritellä neljä pääteemaa: **riittävät resurssit / monitoimisuus, sosiaalisen median kehittäminen, aito kohtaaminen / yksilölliset tarpeet sekä palautteen / ajatusten kerääminen**. Teemat nousivat vahvasti esiin molempien kohderyhmien aineistosta. Lisäksi opinnäytetyön tavoite ja tarkoitus sekä teoreettinen tietoperusta ohjasi teemojen valintaa. Neljän pääteeman tarkastelussa huomaa, sekä nuorten että

aikuisten toiveiden olevan nykyisten olemassa olevien palveluiden kehittämistä, eikä niinkään uuden palvelumuodon keksimistä.

Riittävät resurssit nousivat aineiston analysoinnissa esille sen myötä, että nuorilla on toiveita, kuinka he toivovat saada tietoa palveluista. Tietoa toivotaan saada eri tavoin, internetissä, koulussa jakamalla tietoa, julisteilla ja kyselyillä. Työntekijät toivat esiin, että palvelupolkujen muodostamiseen tarvitaan eri palveluissa työskentelevien yhteistyötä, jotta poluista saadaan toimivat.

*Ammattilaiset tulisivat koululle kertomaan ja kyselemään mite kanttis kehittää. Meidän täytyis varmaan ottaa nuorten näkökulma käsittelyyn. Siinä tarvitaan palveluiden apuja, jotta polut saadaan oikeiksi.*

Tämän kehittämishankkeen tulosten perusteella voidaan sanoa, että moniammatillisuus tunnustetaan ja tiedetään. Moniammatillinen yhteistyö vaatii kuitenkin vielä organisaatiolta toimia, jotta tiivis yhteistyö pääsisi toteutumaan, eikä työntekijöiden tarvitsisi huolehtia siitä, mitä asioita voi tuoda esiin toisen ammattiryhmän kuullen. Avoimuus on yksi moniammatillisuuden onnistumisen perusta, mutta tietojen siirtäminen tai jakaminen eri ammattiryhmien kesken vaatisi selkeitä ohjeita siitä, kuinka asioita voidaan jakaa rikkomatta asiakkaan oikeuksia.

Varhaisen tuen palveluihin tulisi varata riittäväsi resursseja, jotta voitaisiin varmistaa, että olemassa olevat palvelut pyörisivät täydellä teholla ja mahdollisesti jäisi resursseja kehittää palveluiden tavoitettavuutta ja saavutettavuutta nuorten toivomalla tavalla. Yhteistyötä tulisi tiivistää niiden tahojen kanssa, jotka toimivat nuorten kanssa päivittäin. Nuoret viettävät ison ajan arjestaan koulusta, jolloin koulumaailman kanssa tehtävä yhteistyö voisi olla keino päästä nuorten maailmaan helposti ja kohdata nuoret heidän omalla maaperälläään.

Kyselyyn vastanneista nuorista lähes kaikki nuoret valitsivat yhdeksi vaihtoehdoksi tiedon etsimisen internetistä. Työpajaan osallistuneet työntekijät toivat tässä kohtaa myös esille sen, että sosiaalisen median kanavia pitäisi päivittää, jotta tieto olisi ajankohtaista ja helposti löydettävissä. Nuoret toivat omissa vastauksissaan esille, kuinka osa heistä haluaisi saada tukea internetin anonyymeilla kanavilla, jotta he voisivat helposti kysyä neuvoja tai saada kuuntelijan murheilleen. Kymsotella on omat internetsivut, joissa palvelut tuodaan esille, mutta jopa työntekijöiden mielestä sivut ovat vaikeasti käytettävissä ja sieltä on työlästä löytää oikeaa palvelupolkua. Nuorten vastauksien perusteella myös eri palveluntarjoajien palvelut menivät sekaisin, minkä vuoksi selkeät ja helppokäyttöiset internetsivut voisivat palvella palveluita etsiviä nuoria ja heidän läheisiään nykyistä paremmin.

*Instasta saa tietää palveluista. Mainostetaan siellä missä nuoret ovat.*

### *Yhteisiä suunnitteluja*

#### *Saamalla tietoa asiasta ja palveluista*

Nuorten vastauksissa oli havaittavissa se, että he toivoivat erilaisia kohtaamistapoja ja keinoja antaa palautetta tai päästä palveluihin. Työntekijöiden pohdinnoissa oli, että pitää muista nuorten yksilöllisyys ja tarve saada omanlaista palvelua ja kohtaamista. Palveluita suunnitellessa täytyy huomioida palveluita käyttävien yksilöllisyys ja oma henkilökohtainen toive siitä, kuinka haluaa tulla kohdatuksi ja miten kemiat kohtaavat työntekijän kanssa.

#### *Kuunnellen, ei tuomiten*

#### *Samaistumista oikeassa sosiaalisessa vuorovaikutuksessa*

*Tosi paljon puhutaan miten nuoret haluavat toimia anonyyminä. Toive todellisen ihmisen kanssa puhuminen on edelleen voimassa. Pidetään mielessä.*

Nuoret tykkäävät vastausten perusteella antaa palautetta ja heidän toiveenaan on, että sitä voi antaa eri muodoissa. Suurin osa vastaajista toivoi perinteisiä kyselyjä tehtävän, mutta mukana oli myös muita erilaisia vaihtoehtoja. Nuoret toivoivat tietoisuuksia tai aamunavauksia kouluihin ja työntekijät toivat monessa kohtaa esille, että nuoret pitäisi kohdata heidän omassa ympäristössään. Toisaalta nuorilla pitäisi olla mahdollisuus antaa palautetta juuri sillä hetkellä, kun ajatus tulee mieleen, jolloin internetissä kerättävät palautteet tai esimerkiksi koulussa oleva palautelaatikko toimisi erinomaisesti. Työntekijät toivat esille yhteistyön eri tahojen kanssa, joilla on jo yhteys nuoriin.

*Kyselyiden avulla ja valittaisiin muutama nuori silloin tällöin puhumaan nuoria koskevista asioista*

*Joku paikka minne voi kirjoittaa ehdotuksia*

*Kysyis mielipiteitä siitä miten hommat toimii heidän mielestä*

*Yhteistyössä meidän nuorispalveluiden kanssa, erityisnuorisotyöntekijät, jotka aika paljon tapaavat nuoria ja heillä on valmis verkosto yhteyttä nuoriin.*

## 8 Johtopäätökset ja suunnitelma palveluiden tavoitettavuuden parantamisesta

Tämä kehittämishanke lähti liikkeelle opinnäytetyöntekijöiden havainnoista, että Kymenlaakson nuoret eivät välttämättä tiedä, mitä varhaisen tuen palveluita on olemassa. Opintojen alussa haastattelimme nuoria muita tehtäviä varten, jolloin huomasimme, että nuoret eivät tiedä kovinkaan paljoa varhaisen tuen palveluista tai heillä ei ole tietoa, kuinka voisivat käyttää varhaisen tuen palveluita tai olla osallisena palveluita kehittäessä. Nämä samat ongelmat olimme huomanneet myös omassa työssämme nuorten parissa.

Kehittämishankkeen tarkoituksena oli saada nuorten ääni kuuluville ja viedä nuorten toiveita työntekijöiden ja johtajien tietoon. Palveluiden suunnittelussa ja kehittämisessä pitäisi pitää tarkoin mielessä se, kenelle palveluita suunnitellaan ja mitä he palveluilta toivovat. Nuorten toiveiden ja tarpeiden kuunteleminen on erityisen tärkeää, jotta palvelut osattaisiin suunnitella heidän tarpeisiinsa sopiviksi. Nuorten ajatukset palveluista voivat poiketa paljonkin aikuisten tarpeista, minkä vuoksi on tärkeää kuulla nuorten omia toiveita.

Kehittämishankkeen tarkoituksena oli selvittää nuorten tietoa ja ajatuksia jo toiminnassa olevista palveluista. Tarkoituksena ei ollut kehittää uutta palvelua vaan selvittää, kuinka olemassa olevia palveluita voitaisiin parantaa niin, että ne olisivat helpommin nuorten tavoitettavissa ja saavutettavissa. Kehittämishankkeen tuloksina voidaan pitää neljää pääteemaa, jotka nousivat esille nuorten ja työntekijöiden vastauksia analysoitaessa. Nämä neljä pääteemaa muodostavat rungon suunnitelmalle, jonka avulla voidaan parantaa varhaisen tuen palveluiden tavoitettavuutta.

### Riittävät resurssit / monitoimijuus

Moniammatillista yhteistyötä tehdään eri asiantuntijoiden kokoonpanossa, jossa asiakkaan kokonaisuus on keskiössä. Jokainen asiantuntija tuo oman tiedon ja osaamisen ryhmän käyttöön, jolloin ammattilaisten osaamiset integroidaan yhteiseen käyttöön. Moniammatillisessa yhteistyössä korostuu verkostojen luominen ja rajojen ylitykset. (Isoherranen 2004, 14–15.) Kehittämishankkeessa työntekijät toivat esille moniammatillisuuden niin palvelupolkujen kehittämisessä kuin itse työskentelyssä. Työntekijät näkivät, että toisilla ammattiryhmillä on jo hyvä kontakti nuoriin ja näitä kontakteja hyödyntämällä saataisiin yhteistyö nopeastikin käyntiin. Monitoimijuudella vältetään päällekkäistä työtä ja helpotetaan nuoren asiointia, kun palvelut ovat helposti saatavilla riippumatta siitä, onko nuori osannut hakeutua oikeaan paikkaan saadakseen tukea ja apua. Jotta Kymenlaakson lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelman tavoitteet monitoimijaisesta palveluverkostosta voitaisiin saavuttaa, tulee kaikkien palveluja tuottavien tahojen tehdä tiivistä ja hyvää yhteistyötä. Toisistaan irrallaan

olevat ja vähäiset resurssit tulee yhdistää ja työtä tulee tehdä moniammatillisesti. Näin voidaan tuottaa yhdessä mahdollisimman paljon hyvinvointia nuorille. (Kymenlaakson LAPE-ryhmä 2019–2020 a, 7.)

Kehittämishankkeessa nuorten vastauksista oli luettavissa, että heillä ei ole tietoa nykyisistä palveluista. Tämän vuoksi olisi tärkeää panostaa yhteistyöhön eri palvelun tuottajien kesken, jotta palvelupoluista saataisiin selkeät ja ne olisivat helposti löydettävissä. Nuorten tulee voida luottaa siihen, että he saavat apua riittävästi ja oikeaan aikaan. Paremmin toimivan yhteistyön avulla luotavat eheämmät palvelupolut edesauttavat hyvän ja vaikuttavan asiakaskokemuksen rakentumista. Tällaisessa työskentelyssä kaikkien etuna on työskentelyn painopisteen siirtyminen lastensuojelusta ja korjaavista toimenpiteistä ennaltaehkäisyyn ja varhaiseen tukeen. Kymenlaakson lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelman painopiste onkin selkeästi ennaltaehkäisevässä työssä (70 %) sekä varhaisessa tuessa (25 %), tehostetuille palveluille jäädessä vain pieni osa (5 %). (Kymenlaakson LAPE-ryhmä 2019–2020a, 13.)

Kymsote on yhdessä muiden toimijoiden kanssa määritellyt lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelmaan konkreettisia toimenpiteitä, joilla tavoitteet on mahdollista saavuttaa. Sektorirajat ylittävän työskentelyn osalta näitä tavoitteita ovat muun muassa monialaisen arvioinnin, tuen ja hoidon mallien tekeminen asiakaspoluittain sekä konsultaatiomallien kehittäminen eri toimijoiden kesken. Myös palveluaikojen laajentaminen sekä päällekkäisyyksien poistaminen yhteisten prosessimäärittelyjen sekä tehtävien selkiyttämisen avulla ovat näitä konkreettisia toimenpiteitä. Näiden lisäksi sektorirajat ylittävää työtä selkiytetään erilaisilla koulutusyhteistöillä sekä yhteisillä hankkeilla eri toimijoiden kesken. (Kymenlaakson LAPE-ryhmä 2019–2020b, 18.)

### **Sosiaalisen median kehittäminen**

Sosiaalisen median alustojen nopea kasvu ja lisääntyminen 2000-luvulla muutti viestintämaiseman perinpohjaisesti ja tähän olisi myös viranomaisten opittava (Matikainen & Huovila 2017, 1003). Kuitenkaan kaikkia sosiaalisen median mahdollisuuksia ei ole vielä kyetty hyödyntämään kuntaorganisaatioissa Suomessa. Esimerkiksi kuntalaisten osallistaminen sosiaalisen median kautta ei ole onnistunut viestinnän jäädessä tiedotuksen tasolle. (Amberla 2019, 7.) Sosiaalisen median ei voida enää ajatella olevan irrallinen kanava, vaan se on soluttautunut osaksi tavanomaisten mediatoimijoiden viestintää ollen samalla yhä kiinteämpi osa ihmisten arkisia pohdintoja, joita sosiaalisessa mediassa jaetaan ja joista otetaan vaikutteita. Sosiaalisen median yhteisöjen suosio pohjautuu tiedon jakamiseen, emotionaaliseen tukeen, kokemukseen henkilökohtaisesta kohtaamisesta sekä anonymiteettiin. Myös se, että tuki on helposti saatavilla, on tärkeä seikka sosiaalisen median yhteisöjen

suosiota mitattaessa. (Matikainen & Huovila 2017, 1003, 1005.) Kymenlaakso on maantieteellisesti suuri alue, jossa myös asukkaat levittäytyvät laajalle alueelle. Näin ollen sosiaalisen median hyödyntäminen työssä mahdollistaa myös sen, että kauempana kulkuyhteyksistä asuvien nuorten tavoittaminen on sujuvampaa (Kallio 2015, 63).

Sosiaalisessa mediassa viestintä on vuorovaikutteista ja verkottunutta ja sen perusta onkin käyttäjien välinen vuorovaikutus. Sosiaalinen media on paljon muutakin kuin pelkkää mediaa ja sen käsitteeseen sisältyykin ajatus aktiivisesta yleisöstä tai käyttäjistä. (Matikainen & Huovila 2017, 1003.) Sosiaalinen media on suosittu viestinnän kanava, josta nuoret tavoittaa helposti ja nopeasti (Kallio 2015, 63). Näin ollen myös palveluiden tulisi olla helposti löydettävissä sosiaalisen median kanavilta, sieltä missä nuoret ovat.

Mannerheimin Lastensuojeluliiton Lasten ja nuorten puhelin ja internetpalvelun keräämän tiedon mukaan nuorilla ei ole tietoa kehen ammattilaiseen pitäisi milloinkin ottaa yhteyttä, kun itsellään on paha olla. Nuorille ei ole tietoa ammattinimikkeistä tai työnkuvista, joten yhteydenotto koetaan vaikeaksi. Nuorilla ei ole tarkkaa tietoa siitä, kuinka ammattilaisten tulee toimia esimerkiksi vaitiolovelvollisuuksien tai ilmoitusvelvollisuuksien suhteen. Näitä tietoja voitaisiin jollakin tavalla aukaista toimivien palvelupolkujen yhteydessä. (Pajamäki 2019, 9–10.) Kehittämishankkeen tulosten mukaan jopa työntekijät kokevat, että Kymsoten internetsivut ovat hyvin epäselvät, eikä ohjeistusta sosiaalisen median hyödyntämiseen työssä ole juurikaan saatu. Sosiaalisen median hajautunut sekä vuorovaikutteinen toiminta on vielä tänäkin päivänä haaste useille organisaatioille. Tavanomaiset organisaatiot toimivatkin sosiaalisessa mediassa toisinaan hieman jäykästi ja hitaasti, mutta organisaation työntekijät ketterästi ja yleisöä kiinnostavalla tavalla. Keskeistä organisaatioiden sosiaalisessa mediassa onkin jatkossa yksittäisten asiantuntijoiden selkeämpi osallistuminen sekä organisaation profiiliin selkiytyminen eri palveluissa. Myös asiantuntijoiden keskinäinen verkostoituminen ja keskinäinen vuorovaikutus on oleellista. (Matikainen & Huovila 2017, 1003–1004.)

Kehittämishankkeen aineiston perusteella ensikohtaamisen toivottiin usein tapahtuvan anonyymisti, minkä jälkeen osa nuorista toivoi kohtaavan ammattilaisen kasvotusten. Työpajan yhteydessä työntekijät kertoivat, että heidän sosiaalisen median kanavillaan henkilökunta esittäytyy, jolloin nuorten on helpompi tulla vastaanotolle, kun nuorella on jo jotain tietoa työntekijästä. Luottamus onkin keskeinen asia asiantuntijuudessa ja sosiaalisen median henkilökeskeisyyden voidaan ajatella kuvaavan hyvin luottamuksen siirtymistä ihmisiin kohdistuvaksi. Enää ei siis riitä, että asiakas luottaa organisaatioon, vaan myös työntekijän on ansaittava asiakkaan luottamus. Nykyisessä mediaympäristössä asiantuntijuus tulee ansaita, se ei tule pelkän aseman perusteella. Tämä edellyttää työntekijöiltä, eli

asiantuntijoilta, viestintää ja vuorovaikutusta asiakkaiden kanssa. (Matikainen & Huovila 2017, 1004–1005.)

Sosiaalisen median yhteisöissä viestinnän odotetaan olevan keskustelevaa ja maallikoiden arjen asioihin kiinnittyvää. Tämä ei kuitenkaan tarkoita asiantuntijan tiedollisesta auktoriteetista luopumista, sillä myös sille on tarvetta nykyisessäkin viestintäympäristössä. (Matikainen & Huovila 2017, 1005.) Sosiaalisen median kanavia tulisi Kymsoella kehittää ja yhtenäistää siten, että niiden ylläpitoon olisi kaikilla riittävästi aikaa ja osaamista. Näin nuoret voisivat löytää ja käyttää palveluita kattavasti ja tasapuolisesti, eikä vain niitä palveluita, joissa aikaa ja osaamista sosiaalisen median ylläpitoon on ollut. Sosiaalisen median kanavat voisivat toimia hyvinä ”sisään heittäjinä” nuorille, eli kynnys hakea apua madaltuisi. Sosiaalinen media mahdollistaa kasvottomuuden ja näin ollen estää leimautumisen. Sosiaalisen median kehittäminen osana työntekoa on kannattavaa, sillä sen avulla tavoitetaan useampi nuori kerralla ja näin ollen asioista tiedottaminen on helpompaa. Sosiaalisen median käyttö työvälineenä on myös kustannustehokasta. (Kallio 2015, 63.)

Sekä kehittämishankkeen tulosten että tutkimusten mukaan ammattilaisilta puuttuu asiantuntemusta sosiaalisen median käyttöön liittyen, eikä resurssit riitä sosiaalisen median ylläpitoon. Sosiaalisen median käyttö ei myöskään ole koordinoitua tai tavoitteellista, vaan sen käyttö riippuu työntekijöiden henkilökohtaisesta aktiivisuudesta. (Amberla 2019, 7.) Työntekijät kokevat, että muut kiireellisemmät työtehtävät menevät ”somettamisen” edelle. Sosiaalisen median kanavien luomiseen ja ylläpitoon olisikin hyvä saada apua ja tukea Kymso-ten viestinnän yksiköstä, jolloin sosiaalisen median kanavista tulisi yhtenäiset, Kymso-ten linjan mukaiset ja toimivat.

### **Aito kohtaaminen / yksilölliset tarpeet**

Mannerheimin Lastensuojeluliiton Lasten ja nuorten puhelin ja internet on alle 21-vuotiaille nuorille anonyymi ja maksuton palvelu, jossa he voivat kertoa huolistaan. Palvelu on kerännyt nuorten kokemuksia vuosien ajan, minkä perusteella voidaan sanoa, että nuorilla on vähän tietoa siitä, kenen puoleen heidän pitäisi kääntyä missäkin tilanteessa. Kerättyjen tietojen perusteella nuoret kokivat toisinaan, että ammattilaiset mitätöivät heidän ongelmiaan. Nuoret toivoivat palveluilta kiireettömyyttä ja mahdollisuutta luoda luottamuksellisuutta yhteen työntekijään. Nuoret ovat myös tuoneet esille sen, että kasvokkain puhuminen ei aina onnistu vaikeiden asioiden äärellä, vaan he toivoisivat yksilöllisiä menetelmiä ongelmien kertomiseen ja kohtaamiseen ammattilaisen kanssa. Nuorten toiveissa oli yhteydenottojen perusteella, että ammattilaisten yksilöllistä ja ikätasoisista kohtaamista voitaisiin vahvistaa. (Pajamäki 2019, 9–12.)



Nuorten kanssa työskentelevillä aikuisilla tulisi olla pelisilmää nuorten kanssa toimiessa, jotta he osaisivat toimia kannustavasti ja kuunnella nuoria herkällä korvalla. Aikuisen ei tulisi vetää liian nopeita johtopäätöksiä kuulemastaan vaan kannustaa ja rohkaista nuorta puhumaan, mikä taas saattaa vaatia aikaa. Nuori voi myös kokea tulevansa huijatuksi, jos aikuinen ymmärtää hänen kertomansa eri tavalla kuin nuori on sen tarkoittanut. (Hipp, Pollari & Luoma 2018, 23.)

Nuorten kokemukset kohtaamisesta kertovat karua kieltä siitä, että heidän kokemuksiansa mukaan palveluiden rakenteet ovat joustamattomia, nuoren mielipiteet sivuutetaan ja vaihtoehtoja kommunikaatiolle ei tarjota. Monet palveluntuottajista ottavat nuoret vastaan virka-aikana virastotaloissa. Ennalta määritelty tarkka tapaamisaika karussa toimistossa ei vastaa nuoren mielikuvaa viihtyisästä tilasta, jossa olisi helppo avautua oman elämän ongelmista. Nuorten on vaikea luottaa työntekijöihin, koska kokevat, että työntekijöillä on valtava kiire ja työntekijöiden vaihtuvuus on suurta. Nuorten ympärillä pyörii paljon ammattilaisia, mutta kellään ei ole tilanne hallinnassa tai osaa muodostaa kokonaiskuvaa nuorten tilanteesta, mikä syö nuoren luottamusta systeemiin ja myös motivaatiota siihen, että apua ja tukea olisi saatavilla. (Pajamäki & Okker 2018, 70–75.)

Kehittämishankkeen tulosten perustella Kouvolan alueen nuoret ovat huolissaan samoista asioista, kun valtakunnallisella keskustelulinjalla asioineet nuoret. Nuorille oli erityisen tärkeää, että heidät kohdataan ammattitaidolla ja aidosti kiinnostuneena. Nuoret eivät tykkää siitä, kun työntekijät käyttävät ammattisanastoa. Nuorten mielestä asioinnista tulee väkinäistä eikä luottamusta pääse syntymään.

Organisaation tulisi tulevaisuudessa varmistaa, että heillä on oikeat ihmiset oikeissa paikoissa. Tällä tarkoitetaan, että nuorten kanssa työskentelevien pitää olla aidosti kiinnostuneita nuorten asioista ja kuunnella nuorten toiveita. Kaikkia nuorten toiveita ei voida viedä eteenpäin tai toteuttaa, mutta työntekijä, jolla on hyvä yhteys nuoreen osaa nämä asiat selittää nuorelle niin, että yhteistyö sujuu jatkossakin. Nuoret osaavat lukea ammattilaisia ja eivät vastaanota tukea sellaisilta, jotka eivät ole aidosti läsnä ja valmiita kuuntelemaan nuorten mielipiteitä. Nuorten kanssa työskennellessä tulisi ottaa huomioon, että työ on pitkäjänteistä ja nuoret ovat toiveineen ja tarpeineen erilaisia, joten yksi työskentelymuoto käy yhdelle mutta ei enää toiselle nuorelle.

### **Palautteen / ajatusten kerääminen**

Lastensuojelun keskusliiton järjestämän kyselyn perusteella nuoret olivat sitä mieltä, että aikuiset eivät ota nuorten mielipiteitä vakavasti. Nuorten mielipiteitä ei arvosteta samassa suhteessa kuin aikuisten ja koetaan, että nuorilla ei ole yhtä paljon vaikutusmahdollisuutta yhteiskunnan asioihin. Nuorten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksiin vaikuttaa

lainsäädäntö ja palveluiden kehittäminen. Näiden lisäksi tarvitaan riittävät resurssit pitkäjänteiselle työlle ja ammattitaitoiset työntekijät, joilla on hyvät vuorovaikutustaidot ja oikea asenne nuoriin. Nuoret toivovat luottamusta, aitoa kohtaamista ja vuorovaikutusta aikuisten kanssa. Näiden ominaisuuksien täytyessä on nuorten myös helpompi kertoa omista ajatuksistaan ja antaa palautetta palveluista ja vaikutuksista nuoren elämään. (Hipp ym. 2018, 11.)

Nuorten toiveisiin ja tarpeisiin palveluja järjestettäessä ja kehitettäessä on jo sosiaalihuoltolain 10 § mukaan kiinnitettävä erityistä huomiota. Nuorisolaki 24 § velvoittaa viranomaisia siihen, että nuorille on annettava mahdollisuus osallistua asioiden käsittelyyn ja nuorten mielipiteitä pitää kuulla. Osallisuus pitää sisällään tiedonsaantioikeuden itseään koskevista suunnitelmista, päätöksistä ja toimenpiteistä, mutta se pitää sisällään myös mahdollisuuden ilmaista mielipiteensä ja vaikuttaa asioihin. Nuoren osallisuuden toteutuminen vaatii työntekijöiltä valmiuksia tehdä yhteistyötä nuorten kanssa, johon kuuluu nuoren kuunteleminen ja nuoren mielipiteiden huomioiminen. Organisaation täytyy tarjota työntekijälle mahdollisuus hyödyntää omia valmiuksiaan, työntekijä ei voi sitä toteuttaa ilman organisaation tukea. (Oranen 2022.)

Nuoret tarvitsevat riittävästi tietoa palveluista, jotta he pystyvät muodostamaan oman käsityksen siitä, kuinka palveluita voitaisiin heidän mielestään kehittää. Ammattilaisilla on vahva rooli siinä, kuinka nuoret saadaan mukaan toimintaan ja heidän ajatuksensa kuuluville. Ammattilaisten vaikuttamistoimintaan tulisi varata riittävästi resursseja, jotta toiminta voisi jatkua pitkäjänteisesti. (Hipp ym. 2018, 36.)

Organisaation tulisi hyödyntää entistäkin paremmin nuorten osallisuus palveluissa, niiden suunnittelussa ja kehittämisessä. Ottaessa nuoret mukaan palveluiden kehittämiseen voidaan säästyä turhien palveluiden suunnittelulta, jos nuoret pääsevät aidosti osallistumaan ja kertomaan minkälaisista palveluista nuoret hyötyisivät ja minkälaisia palveluita he käyttäisivät. Nuorten mielipiteiden kuuleminen on tärkeää palveluiden jokaisessa vaiheessa, myös palveluiden päättyessä. Nuoret toivoivat tämän kehittämishankkeen kyselyssä, että heidän ajatuksiaan ja mielipiteitä kysyttäisiin jatkossakin kyselylomakkeilla tai heillä olisi mahdollisuus antaa palautetta esimerkiksi palautelaatikon välityksellä. Ennen kaikkea vastauksista oli luettavissa, että nuorilla pitää olla erilaisia kanavia palautteen antamiseen, jotta palaute saadaan perille, eikä se jää kirjoittamatta sen takia, että nuori ei saavuta oikeaa palautekanavaa. Erilaisia palautteen keruumenetelmiä- ja paikkoja voisi tulevaisuudessa olla esimerkiksi kouluissa, ostoskeskuksissa, nuorisokerhoilla, sosiaalisessa mediassa ja ylipäänsä siellä, missä nuoretkin ovat.

## 9 Pohdinta

### 9.1 Prosessin arviointia

Kehittämishankkeen tarkoituksena oli edistää nuorten tietoisuutta tarjolla olevista varhaisen tuen palveluista. Kehittämishankkeella pyritään edistämään sitä, että nuoret saisivat tukea mahdollisimman varhaisessa vaiheessa ja erityisen tuen tarve vähenisi. Kehittämishankkeen tavoitteena oli kehittää sekä nuorilta että työntekijöiltä kerätyn tiedon perusteella suunnitelma varhaisen tuen palveluiden tavoitettavuuden parantamisesta. Kehittämishankkeessa nuorilta kysyttiin myös heidän toiveitaan olla osallisena palveluiden kehittämisessä, jotta niiden tavoitettavuus ja saavutettavuus vastaisi jatkossa paremmin heidän toiveisiinsa.

Tämän tutkimuksellisen kehittämishankkeen aihevalinta on tärkeä niin nuorten kuin tilaajan kannalta. Nuorten kannalta varhaisen tuen palveluiden tavoitettavuuden parantuessa tukea ja apua on helpommin saatavissa. Tällöin tukea voidaan antaa oikea-aikaisesti ja niillä keinoilla ja tavoilla, joilla nuori kokee tukea voitavansa ottaa vastaan. Tilaajan kannalta aihe on tärkeä siinä, että panostaminen oikeanlaisiin varhaisen tuen palveluihin ja riittäviin resursseihin voidaan säästää kustannuksissa, koska erityisen tuen tarpeiden tarve vähenee, jolloin myös kustannukset pienenevät. Monitoimisuus ja osallisuus koettiin tärkeiksi aiheiksi nuorten palveluiden parantamiseksi ja työntekijöiden sektorirajat ylittäväksi toiminnaksi. Paremminkin toimivan yhteistyön avulla nuorten palveluista voidaan luoda eheämpiä polkuja, mikä osaltaan vaikuttaa hyvän ja vaikuttavan asiakaskokemuksen toteutumiseen. (Kymenlaakson LAPE-ryhmä 2019–2020a, 13.)

Arviointi kuuluu oleellisesti kehittämistoimintaan ja lisäksi tulee arvioida arvioinnin onnistumista asetettuihin tavoitteisiin peilaten (Kananen 2014b, 137). Arviointi kuuluu kehittämishankkeessa eriyttää omaksi osaksi, jolloin työn valmistumisvaiheessa arvioidaan sitä, missä onnistuttiin ja missä epäonnistuttiin. Kehittämistyössä arviointia pidetään tärkeänä, johon tulisi kuulua johdonmukaisuuden, kehittämismenetelmien ja tavoitteiden saavuttamisen arviointia. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 64). Tässä kehittämishankkeessa arvioimme työtä prosessin eri vaiheissa ja sen lisäksi työskentelyn lopuksi pohdittiin tarkkaan onnistumisia ja epäonnistumisia kehittämishankkeessa.

Kehittämishanke toteutettiin lopulta toimintatutkimuksena. Toimintatutkimuksessa kirjallista raportointia pidetään tärkeänä, kirjoittaminen on aloitettava heti aloitusvaiheessa ja sitä on jatkettava koko hankkeen ajan. Tämän kehittämishankkeen aikana kirjallinen tuotos muuttui hankkeen etenemisen ajan siten, että tekstiä muokattiin, poistettiin ja lisättiin tarpeen vaatiessa. (Kananen 2014a, 143; Kananen 2014b, 12–13). Opinnäytetyön kirjoittajina tarkastelimme kirjallisuutta prosessin eri vaiheissa. Välillä jouduimme tiivistämään ja poistamaan

osan teksteistä, koska halusimme pitää aiheen rajattuna ja jotkin aikaisemmin kirjoittamamme tekstit jäivät rajauksen ulkopuolelle kehittämishankkeen edetessä ja tiedon kasvaessa.

Tutkimuksellisina kehittämismenetelminä opinnäytetyössä käytettiin Webropol-kyselyä nuorille ja teemoitettua ryhmähaastattelua työpajassa työntekijöille ja esihenkilöille. Webropol-kysely nuorille oli selkeä valinta, koska tällä tavalla saatiin kysely laajalle vastaajakunnalle ja anonyymiuden vuoksi nuorten oli ehkä helpompi vastata kyselyyn (Kalliomeri ym. 2020, 37). Kyselyn teossa ja muotoilussa tulee olla huolellinen, jotta tutkimustuloksiin ei tulisi virheitä (Valli 2018, 93). Jälkikäteen mietittynä tekemässämme kyselylomakkeessa oli joitain turhia kysymyksiä ja joitain kysymyksiä olisi voinut muotoilla toisin, mutta kysely tehtiin sen hetkisen tiedon ja osaamisen kyvyllä. Kysymysten asettelussa onnistuttiin kuitenkin siinä, että saimme vastauksia tarkoittamiimme asioihin, eivätkä kysymykset olleet johdattelevia (Valli 2018, 93). Anonyymiuden vuoksi nuorilta ei voitu kerätä palautetta kyselyn jälkeen. Jos olisimme keränneet palautteen samalla tavalla, kuin olimme lähettäneet kyselyn nuorille, niin emme olisi voineet varmistua siitä, että palautetta olisi antanut ne nuoret, jotka kyselyyn vastasivat.

Teemoitettu ryhmähaastattelu toimi työpajassa hyvin, sillä saimme samanaikaisesti tietoa useilta osallistujilta (Hirsjärvi & Hurme 2008, 48). Nuorten ajatukset ja toiveet haluttiin pitää työpajan keskiössä ja siinä onnistuttiin pitämällä nuorten kommentteja visuaalisesti näkyvillä Padlet-alustoilla koko työpajan ajan. Nuorten ajatusten ja toiveiden pohjalta syntyi myös selkeä teemoittelu työpajaan, jonka myötä työpaja eteni suunnitellusti. Näin ollen keskustelu ei myöskään päässyt rönsyilemään ohi aiheen. (Kananen 2014a, 77–78.) Etäyhteydellä Teams-sovelluksen kautta toteutettuna ei työpajassa voinut pitää kameroita päällä. Tällä varmistettiin Padlet-alustojen näkyminen ruudulla sekä varmistettiin myös yhteyksien riittävyys. Olimme siis varautuneet etäyhteyden mahdollisiin ongelmiin minimoimalla niitä. (Eskola ym. 2018, 35.) Videoyhteyden puuttuessa jouduimme tinkimään siitä, että olisimme voineet tulkita osallistujien eleitä ja ilmeitä. Käytettäväksi meille jäi osallistujien ääni sekä kirjalliset tuotokset. Työpajan fasilitaattoreina huolehdimme siitä, että kaikki pääsivät osallistumaan keskusteluun, eikä käynyt niin, että muutama osallistuja olisi ollut koko ajan äännessä (Hirsjärvi & Hurme 2008, 48).

Opinnäytetyön kirjoittajina koimme analysoinnin haastavaksi, mikä johtui siitä, että siihen ei oltu perehdytty alun perin riittävästi. Yritimme siirtyä suoraan tutkimuksen tulosten kirjoittamiseen, mikä ei onnistunut, koska analysointivaihe oli puutteellinen. Aineiston analysointi on tarpeellista, koska kerätty aineisto ei ole vielä tutkimustulos (Kananen 2014b, 150). Analysoinnin ja tutkimuksen tulosten kirjoittamisen yhteydessä luimme kirjallista tuotosta ja

tuloksia useampaan kertaan läpi, jonka jälkeen sieltä nousi neljä teemaa, joita pidämme tämän kehittämishankkeen suunnitelmassa varhaisen tuen palveluiden tavoitettavuuden parantamisesta ja palveluiden toteutumisesta nuorten toivomalla tavalla.

## 9.2 Kehittämishankkeen eettisyys ja luotettavuus

Sosiaali- ja terveystalvueluissa kaikki toiminta pohjautuu lakeihin ja säädöksiin, joten on tärkeää huomioida ne myös palveluita kehitettäessä. Mitä tahansa palveluiden kehittämiseen tarkoitettuja menetelmiä ei voi käyttää missä tahansa toiminnassa. Kehittämistyötä tehtäessä on siis hyvä olla tietoinen alaa koskevista pääasiallisista laeista ja säädöksistä, jotta voidaan suunnitella kehittämistoiminta luovasti ja kekseliäästi. (Ahonen 2019, 70.) Tätä kehittämishanketta tehtäessä keskeisimpiä työtä ohjaavia lakeja ovat Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021, Laki sosiaali- ja terveydenhuolto ja pelastustoimea koskevan uudistuksen toimeenpanosta ja sitä koskevan lainsäädännön voimaantonnasta 615/2021 sekä Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 784/2021. Myös lastensuojelulaki 417/2007 on keskeinen tätä työtä ohjaava laki, vaikka työ lähtökohtaisesti kohdistuu varhaisen tuen palveluihin, eikä lastensuojeluun. Nämä lait ovat työn kannalta oleellisia, sillä niissä määritellään kattavasti muun muassa nuorten oikeudesta olla osallisena heitä koskevassa päätöksenteossa sekä siitä, mitkä ovat kunnan, kuntayhtymän tai tulevan hyvinvointialueen velvollisuudet palveluiden järjestämisestä ajatellen.

YK:n Lapsen oikeuksien sopimus on yksi tätä kehittämishanketta oleellisesti ohjaava säädös, sillä sen mukaan *sopimusvaltiot takaavat lapselle, joka kykenee muodostamaan omat näkemyksensä, oikeuden vapaasti ilmaista nämä näkemyksensä kaikissa lasta koskevissa asioissa* (Unicef 2022). Näin ollen jokaisella kehittämishankkeeseen valikoidulla nuorella oli lähtökohtaisesti oikeus osallistua kehittämistyöhön, mutta kenenkään ei ollut pakko sitä tehdä. Osallistuminen oli siis jokaiselle nuorelle vapaaehtoista ja se myös kerrottiin heille. (Kalliomeri ym. 2020, 16.) Myös jokaisen alle 15-vuotiaan nuoren vanhemmalta pyydettiin kirjallinen suostumus Wilma-järjestelmän kautta siihen, että hänen huollettavansa sai kehittämishankkeeseemme osallistua.

Tieteellinen tutkimus on eettisesti hyväksyttävä sekä luotettava ja tulokset uskottavia vain, jos tutkimus on toteutettu hyvän tieteellisen käytännön mukaisesti (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2013, 6). Ihmisiin kohdistuvissa tutkimuksissa suurimpina eettisinä periaatteina mainitaan usein suostumuksen lisäksi luottamuksellisuus, yksityisyys sekä seuraukset. Näiden lisäksi eettisiä kysymyksiä on tutkimuksesta riippuen toki muitakin, kuten valvontaa, tutkijan toimintaa ammatti-ihmisenä tai tutkimuksen rahoitusta koskevat seikat.

(Hirsjärvi & Hurme 2008, 20.) Tässä kehittämishankkeessa luottamuksellisuus sekä yksityisyys varmistettiin sillä, että läpi koko hankkeen kaikki vastaukset olivat anonyymejä. Emme siis keränneet nimiä osallistujilta missään vaiheessa. Webropol-kysely meni nuorille Wilma-järjestelmän pääkäyttäjien kautta sen perusteella, mitkä koulut me olimme valinneet kehittämishankkeeseen. Näin ollen me tiesimme, minkä koulujen 9.-luokkalaisille kysely meni, mutta emme sitä, kuka kyselyyn tosiasiallisesti vastasi. Emme myöskään tienneet, keitä kyseisten koulujen oppilaina oli. Vanhemmilta kerätyt suostumukset eivät tulleet missään vaiheessa meidän käsiteltäväksi, vaan Wilma-järjestelmän kautta nuoren opettaja tiesi, jos joku nuori ei saanut vastata kyselyyn. Kymsoten työntekijöiden osalta tiesimme osallistujat nimeltä, mutta kaikki heiltä saatu tieto tai vastaukset keräsimme ja litteroimme anonyymeinä. Näin ollen tästäkään työvaiheesta ei jäänyt meille tiettyyn henkilöön yksilöitävää materiaalia. Kaikki kehittämishankkeen aikana kertynyt materiaali hävitettiin tutkimuksen päätyttyä asianmukaisesti, eikä mitään materiaaleja jäänyt kenenkään luettavaksi. Anonymiteetin myötä ei kenellekään osallistujalle voi olla tästä kehittämishankkeesta mitään henkilökohtaisia seuraamuksia.

Koska kehittämishankkeeseen osallistuminen oli kaikille vapaaehtoista, ei vallankäyttöön liittyvät seikat vaikuttaneet osallistujien vastauksiin. Sen sijaan työskentelemme itse samassa organisaatiossa, eli Kymsotella, joka toimii kehittämishankkeen tilaajana ja näin ollen osa osallistujista saattoi tunnistaa meidät organisaation työntekijöiksi, eli ammatti-ihmisiksi. Teimme kehittämishankkeen toiseen palveluun kuin missä itse työskentelemme, mutta erityisesti jotkut Webropol-kyselyyn vastanneet nuoret saattoivat tunnistaa meidät Kymsoten työntekijöiksi ja antaa tämän vaikuttaa vastauksiinsa. Tämä kehittämishanke ei vaatinut keneltäkään rahoitusta tai sponsorointia, joten sen suhteen ei eettistä ongelmaa syntynyt. Toki se, että sekä kehittämishankkeen kohde, tilaaja että tekijät ovat kaikki samasta organisaatiosta, saattoi vaikuttaa joidenkin osallistujien asenteisiin kehittämishanketta kohtaan.

Eettisyys on opinnäytetyötä tehtäessä oleellinen työtä ohjaava seikka ja meitä sosiaalialan ammattilaisina sitoi tätä kehittämishanketta tehtäessä Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. Ihmisarvo, ihmisoikeudet sekä sosiaalinen oikeudenmukaisuus ovat keskeisimmät eettiset periaatteet, joihin sosiaalialalla ammattilaisten työ perustuu. Ammattietiikan voidaan ajatella olevan jopa lakia laajempi käsite, sillä se ohjaa kaikkea ammatillista toimintaa, työn tavoitteena on ihmisten auttaminen sekä puutteiden ja kärsimyksen vähentäminen. Sosiaalialan ammattilaisen on kyettävä arvioimaan myös oman organisaationsa toimintatapoja kriittisesti. Ammattietiikka on myös yhteisöllinen asia ja näin ollen eettinen keskustelu, harkinta ja päätöksenteko eivät ole yhden työntekijän vastuulla, vaan siihen osallistuu koko työyhteisö ja organisaatio. (Heikkinen 2017, 7–8.) Ammattieettisyys on huomioitu tässä kehittämishankkeessa muun muassa sillä, että kaikki vastaukset olivat meille yhtä tärkeitä ja

jokaisella osallistujalla oli mahdollisuus valita, osallistuuko hankkeeseen vai ei. Työntekijöille annettiin myös mahdollisuus kriittiseen ajatteluun sen suhteen, kuinka nykyisin palveluita tuotetaan ja mitä siinä voitaisi parantaa. Mitään muutoksia organisaatiossa tai sen tavoissa toimia emme tämän kehittämishankkeen tiimoilta tehneet, vaan annamme keräämämme tulokset työn tilaajalle, joka voi jatkaa kehitystyötä osallistaen siihen koko työyhteisön.

Hyvään tieteelliseen käytäntöön kuuluu, että tutkimuksessa käytetään ja siihen sovelletaan tieteellisen tutkimuksen kriteerien mukaisia sekä eettisesti kestäviä tiedonhankintamenetelmiä. Tutkijoiden tulee ottaa asianmukaisella tavalla huomioon muiden tutkijoiden tekemä työ ja heidän saavutuksensa. Näihin muiden julkaisuihin tulee viitata asianmukaisella tavalla. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2013, 6.) Tässä kehittämishankkeessa lähteisiin viitattiin aina LAB-ammattikorkeakoulun ohjeistuksen mukaisesti ja lähteet ovat näin ollen lähdeviittausten sekä -luettelon avulla tarkasti jäljitettävissä. Kehittämishankkeessa käytetyt lähteet olivat tuoreita, korkeintaan 10 vuotta vanhoja. Tutkimusmenetelmiä tai muuta pysyvää tietoa käytettäessä, lähteet saattoivat olla vanhempiakin. Lähteitä käytettiin kehittämishankkeessa monipuolisesti ja myös vieraskielisiä lähteitä käytettiin. Nuorten kokemuksia palveluiden saavutettavuudesta oli niukasti saatavilla ja tämä olikin yksi syy, miksi kehittämishankkeessa päädyttiin tähän aiheeseen, tätä haluttiin tutkia lisää.

Tutkimushankkeessa sovitaan aina ennen tutkimuksen aloitusta kaikkien osapuolten hyväksymällä tavalla oikeuksia, tekijyyttä koskevia periaatteita, vastuita, velvollisuuksia sekä aineistojen säilyttämistä ja käyttöoikeuksia koskevat asiat. Hankkeen edetessä näitä sovitut asioita voidaan tarvittaessa vielä tarkentaa. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2013, 6.) Tässä kehittämishankkeessa allekirjoitettiin tutkimusluvat niin Kymsoten kuin Kouvolan kaupunginkin kanssa. Kouvolan kaupungin kanssa allekirjoitettua tutkimuslupaa jouduimme matkan varrella tarkentamaan, sillä tutkimusluvan kestoa jouduttiin jatkamaan nuorille lähetettävän kyselylomakkeen pienen viivästymisen vuoksi. Tutkimusluvan jatkaminen onnistui laittamalla sähköpostiviesti Kouvolan kaupungin tutkimusluvista vastaavalle henkilölle.

Kaikissa tutkimuksissa yritetään arvioida tehdyn tutkimuksen luotettavuutta, jotta voidaan välttää mahdollisimman hyvin virheiden syntymistä. Tutkimuksen mittaustulosten toistettavuus, eli reliäabelius, tarkoittaa tutkimuksen kykyä antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia. Tutkimuksen validius puolestaan tarkoittaa mittarin tai valitun menetelmän kykyä mitata sitä, mitä haluttiinkin mitata. Sekä reliäabeliutta että validiutta voidaan arvioida eri menetelmin tai eri näkökulmista. Laadullisessa tutkimuksessa nämä käsitteet ovat saaneet erilaisia tulkintoja ja termit saatetaankin kytkeä helposti määrälliseen tutkimukseen. Kaikenlaisten

tutkimusten luotettavuutta tulee kuitenkin arvioida, vaikka reliaabeliuden tai validiuden käsitteitä ei haluttaisikaan käyttää. (Hirsjärvi ym. 2018, 231–232.)

Tutkimuksen luotettavuutta parantaa tutkijan tarkka kuvaus tutkimuksen toteutuksesta ja tämä tarkkuus koskee tutkimuksen kaikkia vaiheita. Aineiston tuottamisen olosuhteet tulee kertoa selkeästi sekä totuudenmukaisesti. Luokittelujen tekeminen on oleellista erityisesti laadullisen aineiston analyysissä ja lukijalle tulee kertoa, kuinka on päädytty tähän luokitteluun. Tutkijan tulee myös perustella lukijalle, miksi on päätytty tiettyihin tulkintoihin ja mihin hän tämän päätelmänsä perustaa. Tässä lukijaa auttaa esimerkiksi suorat lainaukset tutkimusmateriaalista. (Hirsjärvi ym. 2018, 232.) Tutkijan tehtävä on siis näyttää toteen, että hänen tekemänsä johtopäätökset ovat totuuden mukaisia. Tulee kuitenkin myös muistaa, että ihmistieteissä varsinkin silloin, kun tutkitaan esimerkiksi ihmisten ajattelua tai toimintaa, on tutkimustilanteiden vakioiminen miltei aina hyvin haasteellista, sillä ihmisten toiminta ei ole kaavamaisista. (Kananen 2014a, 145.)

Aineiston keruun, analyysin ja dokumentoinnin toteutimme tässä kehittämishankkeessa siten, että lukija saa mahdollisimman selkeän kuvan, mitä on tehty missäkin vaiheessa ja miten. Käytimme tulosten kirjaamisessa myös suoria lainauksia sekä kuvia työpajasta. Tutkimuksen reliaabeliutta lisää aineiston analyysin sekä menetelmien käytön tarkka kuvaus. Tulee kuitenkin muistaa, että tämä kehittämishanke on toimintatutkimus, jossa tutkimus kohdistuu vain yksittäiseen tapaukseen, eivätkä tulokset näin ollen kuulukaan olla yleistettävissä laajemmin. Mikäli tulokset olisivat yleistettävissä laajemminkin, ei kyse olisi enää toimintatutkimuksesta, vaan toiminnan teoriasta. Toimintatutkimus ei siis ensisijaisesti pyriikään yleistettävyyteen. (Kananen 2009, 10.) Työn validiutta parantaaksemme testautimme nuorille tehdyn kyselyn tutkimuksen ulkopuolisella henkilöllä varmistaaksemme, että hän ymmärsi kysymykset, kuten me itse.

Sekä määrällisessä että laadullisessa tutkimuksessa voidaan tutkimuksen validiutta lisätä käyttämällä tutkimuksessa useita menetelmiä, eli triangulaatiota. Tässä kehittämishankkeessa voidaan puhua käytetyn aineistotriangulaatiota. Aineistotriangulaatio tarkoittaa sitä, että ongelman ratkaisemiseksi kerätään useita erilaisia tutkimusaineistoja. (Hirsjärvi ym. 2018, 233.) Tässä kehittämishankkeessa aineistotriangulaatio toteutui sillä, että osallistimme työhön niin palveluita käyttävät asiakkaat kuin palveluita tuottavat työntekijätkin. Myös aineiston keruussa käytimme useaa eri tapaa, kun käytimme sekä määrällisiä että laadullisia aineistonkeruumenetelmiä, eli kyselyä, avoimia kysymyksiä sekä temahaastattelua.



### 9.3 Näkökulmia kehittämishankkeen hyödynnettävyyteen ja jatkokehittämiseen

Tämä tutkimuksellinen kehittämishanke osoittautui loppujen lopuksi vielä ajankohtaisemmaksi kuin, mitä opinnäytetyön kirjoittajina työtä aloittaessamme tiesimmekään. Kymenlaaksossa, kuten monella muullakin tulevalla hyvinvointialueella, on käynnissä Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus -hanke osana valtakunnallista Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskusohjelmaa. Koko sosiaali- ja terveyskeskus -ohjelman hyötytavoitteina on hankesuunnitelman (Parviainen 2020, 5–7) mukaisesti

- *Saatavuus, oikea-aikaisuus ja jatkuvuus*
- *Ennaltaehkäisy ja ennakointi*
- *Laatu ja vaikuttavuus*
- *Monialaisuus ja yhteentoimivuus sekä*
- *Kustannusten nousun hillintä.*

Nämä hyötytavoitteet vastaavat monilta osin myös tämän tutkimuksellisen kehittämishankkeen tarkoitusta ja tavoitetta ja näin ollen valmiina tuotoksena syntyvää opinnäytetyötä voidaan jatkossa hyödyntää hanketyössä nuorten palveluita kehitettäessä.

Sosiaalisen median käyttö oli yksi keskeinen kehittämistä kaipaava teema tämän tutkimuksellisen kehittämishankkeen tulosten mukaan. Nykyinen tilanne, jossa osa palveluista käyttää sosiaalista mediaa ja osa ei, luo mielestämme eriarvoisuutta palveluiden saavutettavuuteen, sillä nuoret saavat toisista palveluista paremmin tietoa kuin toisista. Digipalveluiden käyttöönoton tuki on myös yksi Kymenlaakson Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskushankkeen työpaketeista, joten sen myötä tässä sosiaalisen median ja mahdollisten digipalveluiden jatkokehittämisessä Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus -hanke on avainasemassa. Hankkeen myötä kehitettävien digitaalisten ratkaisujen on tulevaisuudessa tarkoitus tarjota kansalaisille tietoa ja tukea, hoitoa potilaille sekä työkaluja ammattilaisille (Parviainen 2020, 5). Näin ollen Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskushanke voi mielestämme hyödyntää saamiamme tuloksia digitaalisia palveluita kehitettäessään.

Valtakunnallisen Sote-uudistuksen ja siihen kuuluvan LAPE-muutosohjelman myötä on tarkoitus turvata toimivat yhteistyörakenteet sivistys-, sosiaali- ja terveystoimen välille siten, että nuorten tarpeisiin pystytään vastaamaan joustavasti sekä oikea-aikaisesti. (Sosiaali- ja terveysministeriö. 2021a.) Sote-uudistuksen myötä esimerkiksi opiskeluhuollon palvelut kootaan jatkossa yhden järjestäjän vastuulle hyvinvointialueella. Tämä tarkoittaa käytännössä esimerkiksi koulujen kuraattori- ja psykologi -palveluiden siirtymistä kunnilta

hyvinvointialueiden järjestämisvastuulle vuoden 2023 alusta lähtien, jolloin näiden palveluiden yhteys sosiaali- ja terveystalouteen tiivistyy ja opiskelijoiden ohjautuminen hoitoon selkiytyy. (Ruponen & Ekroth 2021, 14, 16.) Tässä tutkimuksellisessa kehittämishankkeessa nousi hyvin vahvasti esiin se, että nuoret tulevat kohdata heidän arjen ympäristönsään, eli esimerkiksi kouluissa. Näin ollen näiden tulevien valtakunnallistenkin muutosten myötä yhtenä jatkokehittämisehdotuksena voisi olla selvittää, kuinka palveluiden saavutettavuus, oikea-aikaisuus sekä monitoimisuus nuorten mielestä muutosten myötä muuttuu, vai muuttuuko. Varsinkin siinä tapauksessa, jos nuoret eivät tuolloin koe palveluiden saavutettavuuden kehittyneen parempaan ja yhtenäisempään suuntaan, tulisi pohtia, miksi näin on ja kehittää palveluita edelleen.

Kaiken kaikkiaan, vaikka aikaa tämän tutkimuksellisen kehittämishankkeen toteutukseen oli reilusti, eivät resurssit tai organisaation valtuudet riittäneet meillä kehittämishankkeen teki-jöinä siihen, että tuloksina saatuja kehittämissuunnitelmia olisi voitu viedä toteutukseen asti. Vaikka pilotointi kuuluu yleensä toimintatutkimukseen, jää se tämän kehittämishankkeen osalta organisaatiolle jatkokehitettäväksi. Näin ollen voidaan ajatella, että kaikki neljä teemaa, riittävät resurssit / monitoimisuus, sosiaalisen median kehittäminen, aito kohtaaminen / yksilölliset tarpeet sekä palautteen / ajatusten kerääminen ovat tilaajaorganisaatiolle, eli Kymsotelle, tulostemme mukaisesti jatkokehitettäviä sekä hyödynnettäviä aiheita.

## Lähteet

Ahonen, T. 2017. Palvelumuotoilu sotessa. Palvelumuotoilun käsikirja sosiaali- ja terveysalan palvelujen kehittämiseen. 2. Painos. Espoo: Tarja Ahonen.

Ahonen, T. 2019. Palvelumuotoilu sotessa. Palvelumuotoilun käsikirja sosiaali- ja terveysalan palvelujen kehittämiseen. 3. Painos. Espoo: Tarja Ahonen.

Amberla, A-L. 2019. Sosiaalinen media sosiaalityön välineenä. Pro Gradu. Valtiotieteellinen tiedekunta, sosiaalityö. Helsingin yliopisto. Viitattu 6.3.2022. Saatavissa [https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/301054/Amberla\\_Anna-Liisa\\_Pro\\_Gradu\\_2019.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/301054/Amberla_Anna-Liisa_Pro_Gradu_2019.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

Aula, M-K. 2008. Lapsella on oikeus osallistua. Lapsiasiavaltuutetun vuosikirja 2008. Sosiaali- ja terveysministeriö. Helsinki: Yliopistopaino.

Eskola, J., Lätti, J., Vastamäki, J. 2018. Teemahaastattelu: Lyhyt selviytymisopas. Teoksessa Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 5. uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus. 27–51.

Grönroos, C. 2015. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. 5. painos. Helsinki: Talentum.

Hallila, J. 2019. Transaktiokustannukset ja laatu. Vertaileva tapaustutkimus yksityisistä ja julkisista perusterveydenhuoltopalveluista neljällä suomalaispaikkakunnalla. Väitöskirja. Johtamisen yksikkö, Sosiaali- ja terveyshallintotiede. Vaasan Yliopisto. Viitattu 15.9.2021. Saatavissa <https://osuva.uwasa.fi/bitstream/handle/10024/9969/978-952-476-890-0.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Heikkinen, A. (toim.) 2017. Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry. Viitattu 5.3.2022. Saatavissa <https://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/>

Heikkinen, H. L. T. 2018. Toimintatutkimus: Kun käytäntö ja tutkimus kohtaavat. Teoksessa Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineiston keruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 5. uudistettu painos. Jyväskylä: PS Kustannus. 215–230.

Hipp, T., Pollari, K. & Luoma, S. 2018. Nuorten äänen pitää kuulua! Nuorten osallisuus päätöksenteossa. Lastensuojelun Keskusliiton verkkojulkaisu 6/2018. Viitattu 1.3.2022. Saatavissa <https://www.lskl.fi/wp-content/uploads/Nuorten-aaenen-pitaa-kuulua-final.pdf>

Hirsjärvi, S., & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.

Hirsjärvi S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2018. Tutki ja Kirjoita. 22. uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Isoherranen, K. 2004. Moniammatillinen yhteistyö. Vantaa: Dark Oy.

Juuti, P. & Puusa, A. 2020. Laadullisen aineiston analysointi. Teoksessa Puusa, A. & Juuti, P. (toim.) Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Helsinki: Gaudeamus. 141–144.

Kallio, A. 2015. Sosiaalinen media nuorisotyössä. Jyväskylän yliopisto, Tietotekniikan laitos. Pro gradu -tutkielma. Viitattu 15.4.2022. Saatavissa <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/45289/URN%3aNBN%3afi%3ajyu-201502111284.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Kalliomeri, R., Mettinen, K., Ohlsson, A-M., Soini, S. & Tulensalo, H. 2020. Lapsikeskeinen palvelumuotoilu. Helsinki: Pelastakaa Lapset Ry.

Kankkunen, P. & Vehviläinen-Julkunen, K. 2013. Tutkimus hoitotieteessä. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

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

Kananen, J. 2010. Opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kananen, J. 2011. Kvantti. Kvantitatiivisen opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

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

Kananen, J. 2013. Case-tutkimus opinnäytetyönä. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

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

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

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

Kananen, J. 2017. Kehittämistutkimus interventiotutkimuksen muotona. Opas opinnäytetyön ja pro gradun kirjoittajalle. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kankkunen, P. & Vehviläinen-Julkunen, K. 2013. Tutkimus hoitotieteessä. 3. uudistettu painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Kantojärvi, P. 2012. Fasilitointi luo uutta. Helsinki: Talentum Media Oy.

Karppinen, K. 2018. Potilas ja asiakas-sanojen käyttö terveydenhuollon organisaatioiden verkkosivuilla. Semanttisia rooleja, tyypillisiä piirteitä ja vertailua. Pro-gradu tutkielma. Terveystieteiden tutkimuskeskus. Oulun Yliopisto. Viitattu 3.9.2021. Saatavissa <http://jultika.oulu.fi/files/nbnfioulu-201806022422.pdf>

Kaukonen, Pelkonen, Hastrup, Bergbacka, Mäkelä, Santala & LAPE-toimijat. 2018. Lapsille ja nuorille hyvä sote. LAPE-teesit sote-palveluiden uudistamisen tueksi. THL – Päätöksen tueksi. Nro 51/2018. Viitattu 10.9.2021. Saatavissa [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137190/THL\\_PT\\_051\\_2018%20web.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137190/THL_PT_051_2018%20web.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

Kekkonen, M., & Montonen, M. & Viitala, R. (toim.). 2012. Family centre in the Nordic countries – a meeting point for children and families. Kööpenhamina: Pohjoismaiden ministerineuvosto. Viitattu 27.2.2022. Saatavissa <http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:700870/FULLTEXT01.pdf>

Kiviniemi, K. 2018. Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Jyväskylä: PS-kustannus. (73-87)

Koivuranta-Vaara, P. (toim.). 2011. Terveydenhuollon laatuopas. 1. painos. Helsinki: Suomen Kuntaliitto. Viitattu 3.9.2021. Saatavissa <https://docplayer.fi/1852367-Terveystieteiden-tutkimuskeskus-laatuopas.html>

Koivuranta, P. (toim.). 2019. Terveydenhuollon laatuopas. 2. painos. Helsinki: Suomen Kuntaliitto. Viitattu 3.9.2021. Saatavissa <https://www.kuntaliitto.fi/julkaisut/2019/1996-terveydenhuollon-laatuopas>

Kontio, M. 2010. Moniammatillinen yhteistyö. Oulu: TUKEVA-hanke. Viitattu 11.9.2021. Saatavissa <https://docplayer.fi/149995-Moniammatillinen-yhteistyö-mari-kontio.html>

Kuntalaki 410/2015. Viitattu 11.9.2021. Saatavissa <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2015/20150410>

Kymenlaakson LAPE-ryhmä 2019–2020a. Lapsista, nuorista ja perheistä voimaa Kymenlaaksoon. Kymenlaakson maakunnallinen lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma 2020–2024. Strategiaosa. Viitattu 28.8.2021. Saatavissa

<https://www.kymenlaaksonperhekeskus.fi/images/strategiaosa.pdf>

Kymenlaakson LAPE-ryhmä 2019–2020b. Lapsista, nuorista ja perheistä voimaa Kymenlaaksoon. Kymenlaakson maakunnallinen lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma 2020–2024. Toimenpideoasa. Viitattu 28.8.2021. Saatavissa

[https://www.kymenlaaksonperhekeskus.fi/images/toimenpideoasa\\_n1.pdf](https://www.kymenlaaksonperhekeskus.fi/images/toimenpideoasa_n1.pdf)

Kymsote. 2020. Talousarvio 2021. Taloussuunnitelma 2022–2023. Viitattu 22.8.2021. Saatavissa

<https://www.kymsote.fi/medias/Kymsote-Talousarvio-2021.pdf?context=bWFzdGVyfHBkZi1hdHRhY2htZW50c3wxMTc3OTMzfGFwcGxpY2F0aW9uL3BkZnxoYjYkvaGVkLzq5MjgwNDk3OTEwMDYvS3ltc290ZV9UYWxvdXNhcnZpb18yMDIxLnBkZnw4NGExNDhkOWZhMzZkNDQwYmQ0ZjkyMGRjMjE4YmI1M2lxYzq2NWNjOGI0OGExMmQxMTQyYjM5MjNhZjdiZGNm>

Kymsote. 2021a. Lasten, nuorten ja perheiden palvelut. Viitattu 28.8.2021. Saatavissa

<https://www.kymsote.fi/fi/Palvelut/Lasten%2C-nuorten-ja-perheiden-palvelut/c/lasten-nuorten-ja-perheiden-palvelut>

Kymsote. 2021b. Tietoa Kymsoesta. Viitattu 13.6.2021. Saatavissa

<https://www.kymsote.fi/fi/tietoa-kymsoesta>

Känkänen, P., Kekkonen, M. & Gissler, M. 2019. Nuorten palvelusolmut auki. THL – Tutkimuksesta tiiviisti. Nro 9/2019. Viitattu 6.3.2021. Saatavissa

[https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137925/URN\\_ISBN\\_978-952-343-310-6.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137925/URN_ISBN_978-952-343-310-6.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Laitila, H., Lunkka, N., & Suhonen, M. 2020. Asiakaslähtöisyys lapsi- ja perhepalveluiden moniammatillisessa verkostoyhteistyössä vanhempien kokemana. Sosiaalilääketieteellinen Aikakauslehti, 57(1), 1–14. Viitattu 10.4.2022. Saatavissa

<https://doi.org/10.23990/sa.75675>

Lammi-Taskula, J. & Karvonen, S. 2014. Lapsiperheiden hyvinvointi 2014. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 13.9.2021. Saatavissa

[https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/116712/THL\\_2014\\_21Teema.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/116712/THL_2014_21Teema.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Laurila, M. 2020. Monitoimijuus sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmän kehittämisessä. Työkirja korkeakouluopetukseen ja täydennyskoulutukseen. Vaasa: Muotoilukeskus MUOVA.

Leung, T. T. F. 2011. Client Participation in Managing Social Work Service - An Unfinished Quest. *Social work (New York)* 1.1.2011, Vol. 56 (1), 43–52. Viitattu 19.3.2022. Saatavissa <https://web-s-ebSCOhost-com.ezproxy.saimia.fi/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=7484cc82-7807-4e72-9534-c6639150bb2a%40redis>

Lindh, J., Linnakangas, R. & Laitinen, M. 2017. Kehittäjäosallisuutta vahvistavia menetelmiä. Kuvalliset menetelmät nuorten osallisuuden tukemisessa. Teoksessa Pohjola, A., Kairala, M., Lyly, H. & Niskala, A. (toim.) *Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveystalveissa*. Tampere: Vastapaino Oy. 110–128.

Lindqvist, U. & Lapaset Perheverkosto -hanke (toim.). 2008. Varhainen tuki: kohti hyviä käytäntöjä -opas. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto, Oppaita ja työkirjoja 2008:7. Helsinki: Helsingin kaupungin sosiaalivirasto. Viitattu 6.1.2022. Saatavissa <http://docplayer.fi/415424-Varhainen-tuki-varhainen-tuki-o-p-a-s-kohti-hyvia-kaytantoja-kohti-hyvia-kaytantojaopas.html>

Matikainen, J. & Huovila, J. 2017. Sosiaalinen media terveyden edistämässä. *Duodecim, Vuosikerta*. 133, Nro 10, 1003–1007. Viitattu 6.3.2022. Saatavissa <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/297786/duo13732.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Metsämuuronen, J. 2005. Tutkimuksen tekemisen perusteet ihmistieteissä. 3. laitos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Nivala, E. & Rynnänen, S., 2019. *Sosiaalipedagogiikka. Kohti inhimillisempää yhteiskuntaa*. Helsinki: Gaudeamus. Sivunumeroinen E-kirja.

Nuorisolaki 1285/2016. Viitattu 11.9.2021. Saatavissa <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2016/20161285>

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2014. *Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan*. 3. uudistettu painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Oranen, M. 2022. *Lapsen osallisuus*. Viitattu 6.3.2022. Saatavissa <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/lapsen-osallisuus>

Pajamäki, T. 2019. Lasten ja nuorten kokemuksia ammattilaisista. Teoksessa Hietala-Peltonen, M., Rautava, M., Laitinen, K. & Autio, E. (toim.) Kohtaaminen keskiössä – Lapsi- ja nuorilähtöisyys opiskeluhuollon palveluissa. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 9–13. Viitattu 1.3.2022. Saatavissa

[https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137983/URN\\_ISBN\\_978-952-343-307-6.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137983/URN_ISBN_978-952-343-307-6.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Pajamäki, T. & Okker A-M. 2018. Nuori asiakkaana. ”Pitäis jaksaa, uskaltaa luottaa ja odottaa” – nuorten kokemuksia palveluista. Teoksessa Gissler, M., Kekkonen, M. & Känkänen, P. (toim.) Nuoret palveluiden pauloissa. Nuorten elinolot -vuosikirja 2018. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 70–81. Viitattu 2.3.2022. Saatavissa

[https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137198/THL\\_TEE030\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137198/THL_TEE030_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Parviainen, L. 2020. Kymenlaakson sosiaali- ja terveyskeskus. Hankesuunnitelma. Kymenlaakson maakunta. Viitattu 28.8.2021. Saatavissa

<https://innokyla.fi/sites/default/files/2020-10/Kymenlaakso%20sote-keskus%20hankesuunnitelma.pdf>

Pavelin, K., Pundir, S. & Cham, J.A. 2014. Ten simple rules for running interactive workshops. Viitattu 18.11.2021. Saatavissa

<https://journals.plos.org/ploscompbiol/article?id=10.1371/journal.pcbi.1003485>

Perhekeskus. 2021. Perhekeskukset Kymenlaaksossa. Viitattu 28.8.2021. Saatavissa

<https://www.kymenlaaksonperhekeskus.fi/perhekeskukset>

Pitkänen, S. & Vehviläinen, J. 2011. Nuorten palvelut ja monialainen yhteistyö - Kaikilta vaaditaan, mutta kaikki voittavat. Teoksessa Nousiainen, K., Paasivirta, A., Pitkänen, S., Turunen, S. & Vehviläinen, J. (toim.) Monialainen yhteistyö ja verkostomaiset työtavat lasten ja nuorten palveluissa. Sektoritutkimuksen neuvottelukunnan osaaminen, työ ja hyvinvointijaosto. Nro 8/2011. 41–131. Viitattu 11.9.2021. Saatavissa

[http://www.socca.fi/files/2342/Monialainen\\_yhteistyö\\_ja\\_verkostomaiset\\_tyotavat\\_lasten\\_ja\\_nuorten\\_palveluissa\\_.pdf](http://www.socca.fi/files/2342/Monialainen_yhteistyö_ja_verkostomaiset_tyotavat_lasten_ja_nuorten_palveluissa_.pdf)

Rehunen, M., Rantanen, M., Lehtola, I., & Hiltunen, M. (toim). 2012. Palvelujen saavutettavuus muutoksessa. Maaseudun vakituisten ja vapaa-ajan asukkaiden palveluympäristön kehityssuunnat ja uudet mahdollisuudet. Raportteja 88. Helsinki: Helsingin yliopisto, Ruralia-instituutti. Viitattu 20.9.2021. Saatavissa

<http://hdl.handle.net/10138/228130>



- Ruponen, A. & Ekroth, A. 2021. Katsaus opiskeluhoillon lainsäädännöllisiin muutoksiin sekä muutosvaikutuksiin. Teoksessa Cantell-Forsbom, A. & STM. (toim.) Opiskeluhoillon muutokset osana sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen uudistusta. Valtioneuvosto. 11–18. Viitattu 15.3.2022. Saatavissa [https://soteuudistus.fi/documents/16650278/101388739/Opiskeluhoillon+muutokset+osana+sosiaali-+ja+terveydenhuollon+sek%C3%A4+pelastustoimen+uudistusta\\_esitys+\(2\).pdf/5778654c-58ef-b7fb-987a-7d4e72031665/Opiskeluhoillon+muutokset+osana+sosiaali-+ja+terveydenhuollon+sek%C3%A4+pelastustoimen+uudistusta\\_esitys+\(2\).pdf?t=1639395533834](https://soteuudistus.fi/documents/16650278/101388739/Opiskeluhoillon+muutokset+osana+sosiaali-+ja+terveydenhuollon+sek%C3%A4+pelastustoimen+uudistusta_esitys+(2).pdf/5778654c-58ef-b7fb-987a-7d4e72031665/Opiskeluhoillon+muutokset+osana+sosiaali-+ja+terveydenhuollon+sek%C3%A4+pelastustoimen+uudistusta_esitys+(2).pdf?t=1639395533834)
- Salonen, K. 2013. Näkökulmia tutkimukselliseen ja toiminnalliseen opinnäytetyöhön. Opas opiskelijoille, opettajille ja TKI-henkilöstölle. Turun ammattikorkeakoulun puheenvuoroja 72. Turku: Turun ammattikorkeakoulu. Viitattu 10.4.2022. Saatavissa <https://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522163738.pdf>
- Salonen, K., Eloranta, S., Hautala, T. & Kinon, S. 2017. Kehittämistoiminta ja kehittäminen menetelmiä ammatillisessa korkeakoulutuksessa. Turun ammattikorkeakoulun oppimateriaaleja 108. Turku: Turun ammattikorkeakoulu. Viitattu 10.4.2022. Saatavissa <https://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522166494.pdf>
- Sanastokeskus ry. 2021. Asiakas. TEPA-termipankki. Viitattu 3.9.2021. Saatavissa <https://termipankki.fi/tepa/fi/haku/asiakas>
- Sosiaalihuoltolaki 1301/2014. Viitattu 3.9.2021. Saatavissa <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>
- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2021a. Lapsi- ja perhepalveluja parannetaan muutosohjelmassa. Viitattu 9.9.2021. Saatavissa <https://soteuudistus.fi/palvelujen-kehittaminen/lapsi-ja-perhepalvelut>
- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2021b. Yleisiä kysymyksiä ja vastauksia sote-uudistuksesta. Viitattu 20.2.2022. Saatavissa <https://soteuudistus.fi/yleisia-kysymyksia-ja-vastauksia-sote-uudistuksesta>
- Stenvall, E. 2020. Osallisuutta ja osallistumista. Osa 1: Osallisuuden lähtökohdat kansallisessa lapsistrategiassa. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2020:27. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 6.8.2021. Saatavissa [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162410/STM\\_2020\\_27\\_r.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162410/STM_2020_27_r.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Stenvall, J & Virtanen, P. 2012 Sosiaali- ja terveystalvelujen uudistaminen. Kehittämisen mallit, toimintatavat ja periaatteet. Helsinki: Tietosanoma Oy.

Solmi, M., Estrad'e, A., Thompson, T., Agorastos, A., Radua, J., Cortese, S., Dragioti, E., Leisch, F., Vancampfort, D., Thygesen, L. C., Aschauer, H., Schloegelhofer, M., Akimova, E., Schneeberger, A., Huber, C. G., Hasler, G., Conus, P., Do Cu'ened, K. Q., Kanel, R., Arrondo, G., Fusar-Poli, P., Gorwood, P., Llorca P-M., Krebs, M-O., Scanferla, E., Kishimoto, T., Rabbani, G., Skonieczna-Zydecka, K., Brambilla, P., Favaro, A., Takamiya, A., Zoccante, L., Colizzi, M., Bourgin, J., Kaminski, K., Moghadasin, M., Seedat, S., Matthews, E., Wells, J., Vassilopoulou, E., Gadelha, A., Su, K-P., Kwon, J. S. & Kim, M. 2022. Physical and mental health impact of COVID-19 on children, adolescents, and their families: The Collaborative Outcomes study on Health and Functioning during Infection Times - Children and Adolescents (COH-FIT-C&A). Journal of Affective Disorders 299/2022, 367–376. Viitattu 16.4.2022. Saatavissa <https://www.sciencedirect.com.ezproxy.saimia.fi/science/article/pii/S0165032721010491?via%3Dihub>

Suomen perustuslaki 731/1999. Viitattu 11.9.2021. Saatavissa <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=perustuslaki>

Särkelä-Kukko, E. 2014. Osallisuuden jäljillä. Saarijärvi: Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys ry.

Tapola-Tuohikumpu, S. 2005. Positiivisella diskriminaatiolla varhaista tukea. Helsingin kaupungin sosiaaliviraston Positiivisen diskriminaation hankekokonaisuuden (2001–2004) loppuraportti. SOCCAn ja Heikki Waris -instituutin julkaisusarja 3/2005. Helsinki: SOCCA ja Heikki Waris -instituutti. Viitattu 6.1.2022. Saatavissa [http://www.socca.fi/files/152/Positiivisella diskriminaatiolla varhaista tukea tapola tuohikumpu 2005.pdf](http://www.socca.fi/files/152/Positiivisella_diskriminaatiolla_varhaista_tukea_tapola_tuohikumpu_2005.pdf)

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2021a. Lastensuojelun käsikirja. Ehkäisevä lastensuojelu. Viitattu 28.8.2021. Saatavissa <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/ehkaiseva-lastensuojelu>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2021b. Lastensuojelun käsikirja. Mitä on lastensuojelu? Viitattu 28.8.2021. Saatavissa <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/mita-on-lastensuojelu>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2022. Tartuntatautirekisterin COVID-19-tapaukset. Viitattu 16.4.2022. Saatavissa

[https://sampo.thl.fi/pivot/prod/fi/epirapo/covid19case/fact\\_epirapo\\_covid19case?row=date\\_week20200101-509030&column=ttr10yage-444309&fo=1](https://sampo.thl.fi/pivot/prod/fi/epirapo/covid19case/fact_epirapo_covid19case?row=date_week20200101-509030&column=ttr10yage-444309&fo=1)

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. 3. korjattu painos. Tampere: Tampere University Press.

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

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2013. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2012. Opetus- ja kulttuuriministeriö. Viitattu 5.3.2022. Saatavissa [https://tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK\\_ohje\\_2012.pdf](https://tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf)

Unicef. 2018. Children's participation in the work on NHRIs. National human rights institutions (NHRIs) Series: Tools to support child-friendly practices. Viitattu 19.3.2022. Saatavissa [https://www.unicef.org/eca/sites/unicef.org/eca/files/2019-02/NHRI\\_Participation.pdf](https://www.unicef.org/eca/sites/unicef.org/eca/files/2019-02/NHRI_Participation.pdf)

Unicef. 2022. Lapsen oikeuksien sopimus - koko teksti. Viitattu 26.2.2022. Saatavissa <https://www.unicef.fi/lapsen-oikeudet/sopimus-kokonaisuudessaan/>

Valkama, K. 2012. Asiakkuuden dilemma. Näkökulmia sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkuuteen. Väitöskirja. Sosiaali- ja terveyshallintotiede. Vaasan yliopisto. Viitattu 3.9.2021. Saatavissa [https://osuva.uwasa.fi/bitstream/handle/10024/8040/isbn\\_978-952-476-412-4.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://osuva.uwasa.fi/bitstream/handle/10024/8040/isbn_978-952-476-412-4.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Valli, R. 2015. Johdatus tilastolliseen tutkimukseen. 2. uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

Valli, R. 2018. Aineistonkeruu kyselylomakkeella. Teoksessa Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineiston keruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 5. uudistettu painos. Jyväskylä: PS Kustannus, 92–116.

Valli, R. & Perkkilä, P. 2018. Sähköinen kyselylomake ja sosiaalinen media aineistonkeruussa. Teoksessa Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineiston keruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 5. uudistettu painos. Jyväskylä: PS Kustannus, 117–128.

Valtioneuvosto. 2019. Pääministeri Sanna Marinin hallituksen ohjelma 10.12.2019 Osallistava ja osaava Suomi – sosiaalisesti, taloudellisesti ja ekologisesti kestävä yhteiskunta. Valtioneuvoston julkaisuja 2019:31. Helsinki: Valtioneuvosto. Viitattu 7.9.2021. Saatavissa

[https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161931/VN\\_2019\\_31.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161931/VN_2019_31.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Viitala, R., Kekkonen, M. & Halme, N. 2012. Family centres in Finland – a new approach within services for children and families. Teoksessa Kekkonen, M., & Montonen, M. & Viitala, R. (toim.). 2012. Family centre in the Nordic countries – a meeting point for children and families. Kööpenhamina: Pohjoismaiden ministerineuvosto. 21–28. Viitattu 27.2.2022. Saatavissa <http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:700870/FULLTEXT01.pdf>

Villikka, H. 2007. Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Villikka, H. 2021. Tutki ja kehitä. 5. päivitetty painos. E-kirja. Jyväskylä: PS-kustannus. Saatavissa rajoitettusti <http://primo.lut.fi/lab>

Virtanen, P., Smedberg, J., Nykänen, P. & Stenvall, J. 2017. Palvelu- ja asiakastietojärjestelmien integraation vaikutukset sosiaali- ja terveyspalveluissa. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2/2017. Valtioneuvoston kanslia. Viitattu 6.4.2022. Saatavissa <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-287-328-6>

Webropol. 2021. Kysely- ja raportointityökalu. Viitattu 18.11.2021. Saatavissa <https://webropol.fi/kysely-ja-raportointityokalu/>

Liite 1. Suunnitelma varhaisen tuen palveluiden tavoitettavuuden kehittämisestä

