



Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus

Perheiden parhaaksi - Asiakkaiden kokemuksista palvelujen kehittämiseen

**Hannakaarina Sarvela ja Pirjo Pukari
Kevät 2006 - kevät 2007**

Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus
Pohjois-Pohjanmaan toimintayksikkö
Professorintie 5, 90220 Oulu

SISÄLLYS

ESIPUHE	3
1 JOHDANTO	4
1.1 Perhepalvelujen kehittämishaasteet	4
1.2 Arvioinnin toteuttaminen ja aikataulu	4
2 ARVIOINNIN LÄHTÖKOHDAT	6
2.1 Arvioinnin tavoitteet.....	6
2.2 Osallisuus palvelujen kehittämisessä	6
2.3 Arvioinnin prosessinomaisuus.....	7
2.4 Arvioinnin luonne.....	8
3 ARVIOINNIN ETENEMINEN KAHESSA SYKLISSÄ.....	10
3.1 Aineiston keruu	10
3.2 Sykli I toteuttaminen	11
3.3 Aineiston analyysi	14
3.4 Sykli II toteuttaminen	15
3.5 Yhteenveto aineiston keruusta	15
4 PERHEPALVELUJEN KEHITTÄMISTARPEET ASIAKKAIDEN ASETTAMIEN KRITTEERIEN POHJALTA.....	17
4.1 Tiedottaminen	17
4.2 Saatavuus.....	19
4.3 Asiakkaan kohtaaminen, kuuleminen ja mahdollisuus vaikuttaa	23
4.4 Hyvä työntekijä.....	26
4.5 Ennaltaehkäisy ja vertaistuki.....	28
4.6 Palvelujen välinen sekä seudullinen ja kuntien välinen yhteistyö	30
4.7 Arviointi ja kehittäminen	33
5 YHTEENVETO	35
5.1 Perhepalvelujen arvioinnin merkitys	35
5.2 Perhepalveluihin liittyviä haasteita	38
5.3 Lopuksi.....	42
LÄHTEET	44

ESIPUHE

Perhepalveluverkostoja Pohjois-Pohjanmaalle Pessi-hankkeessa on ensimmäisen kerran sovellettu Raahan ja Ylivieskan pilottialueilla Bikva-arviointimallia. Arvioinnista on vastannut Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen (Poske) Pohjois-Pohjanmaan toimipiste. Lisäksi Ylivieskan pilottialueella Keski-Pohjanmaan ammattikorkeakoulun sosionomi-opiskelijatyöpari Kristiina Korpi ja Päivi Vähäkangas on arvioinut alueella toteutettua perhetyön koulutusta. Opinnäytetyö valmistui huhtikuussa 2007.

Hankkeen rahoituspäätös edellytti arviointia. Hankkeen onnistumiselle arviointi on ollut keskeinen. Toinen hankkeen onnistumiseen vaikuttava tekijä on ollut se, että arvioinnista on vastannut ulkopuolinen asiantuntijaorganisaatio. Asiantuntijaorganisaatio yhdessä uuden arviointimenetelmän kanssa on tuonut hankkeeseen järkevyyttä ja uudenlaista tietoa, jota tuskin olisi tavoitettu perinteisessä arvioinnissa. Se on myös luonut uudenlaisen kumppanuuden asiakkaiden ja työntekijöiden, työntekijöiden, johdon ja päättäjien sekä pilottialueiden keskinäiseen yhteistyösuhteeseen.

Bikva-arviointi on tuonut palvelujärjestelmän kehittämiseen mukaan aidon asiakasosallisuuden ja toteutukselle todellisen asiakaslähtöisyyden. Asiakkaiden - tässä tapauksessa vanhempien - näkemykset on saatu perheiden parissa työskentelevien, johdon ja luottamushenkilöiden käyttöön palveluiden kehittämisen työvälineiksi. Portaittain etenevä arviointi asiakkaalta työntekijälle ja edelleen johdolle sekä päätöksentekijöille on tuottanut monikerroksisen yhteisen näkemyksen kehittämistyölle. Vanhempien kokemukset, ehdotukset ja toiveet ovat rakentaneet hankkeen aikana kivijalan hankkeen tavoitteille, hankkeessa toteutetuille koulutuksille sekä hankkeen kokonaistoteutukselle.

Arvioinnista ja Bikva-menetelmän käytöstä saadun palautteen mukaan kokemukset ovat olleet myönteiset joka taholla. Arviointitapa on synnyttänyt vuorovaikutteisen keskustelukulttuurin asiakkaiden ja työntekijöiden sekä työntekijöiden, johdon ja päättäjien välille. Se on nostanut esille arjen työskentelyssä esiintyviä asiakkaalle tärkeitä käytännön asioita, henkilöstöön liittyviä näkökulmia ja samalla myös palveluiden kehittämisasioita.

Arviointi on sitonut myös Raahan ja Ylivieskan pilottialueet ja arviointiosaajan, Posken, yhteiseen kumppanuuteen. Tämä kumppanuus on mahdollistanut pilottialueilla vertaisoppimisen.

Terttu-Irmeli Haapakoski,
sosiaalijohtaja, Ylivieska

1 JOHDANTO

1.1 Perhepalvelujen kehittämishaasteet

Viime vuosina julkisuudessa on keskusteltu lasten ja lapsiperheiden hyvinvoinnista. Keskustelu on ollut huolen sävyttämää: tutkimukset, erilaiset tunnusluvut sekä lasten ja perheiden parissa työskentelevien arkikokemukset ovat kertoneet lisääntyvästä pahoinvoinnista¹. Selityksiä pahoinvoinnin lisääntymiselle on esitetty useita. Selitystä on haettu muuttuvasta vanhemmuudesta ja perhe-elämästä. Myös lapsiperheiden tuki- ja palvelujärjestelmää on arvioitu yhä kriittisempään sävyyn. Lasten ja lapsiperheiden palvelujen uudistamista vastaamaan uuden vuosituhannen haasteisiin on pidetty merkittävänä yhteiskuntapoliittisena haasteena². Palveluihin suunnattujen voimavarojen vahvistamisen ohella haasteeksi on nostettu uudenlaisten toiminnallisten rakenteiden luominen ja henkilöstön osaamisen kehittäminen.³

Perheiden palvelujen kehittämistarpeet ilmenevät myös Pohjois-Suomen alueella. Oulun läänin peruspalvelujen arviointiraportti nostaa esiin monia kehittämiskohteita lasten ja lapsiperheiden palveluissa⁴. Toimenpidetasolla suositellaan esimerkiksi tukipalvelujen verkostoimista sekä alueella toteutettujen kehittämishankkeiden tulosten levittämistä muiden seutukuntien ja kuntien käyttöön.⁵

Käsillä oleva raportti kuvaa asiakaslähtöistä arviointia, joka on toteutettu itsenäisenä osiona Raahan ja Ylivieskan seutukuntien Pessi-hankkeen rinnalla. Pessi-hanke sai Sosiaali- ja terveysministeriön myöntämän rahoituksen yhtenä PERHE-hankeeseen liittyvänä alueellisena hankkeena. Hanke kohdistui perhepalveluiden kehittämiseen Raahan ja Ylivieskan seutukunnissa. Hankkeen tavoitteena on ollut kehittää perhepalvelujen verkostoitumista Raahan ja Ylivieskan seudulla.⁶ Käsillä olevan arvioinnin tavoitteena on ollut tukea Pessi-hankkeen kehittämisprosesseja tuottamalla hankkeelle ajankohtaista tietoa seutukuntien perhepalvelujen asiakkaiden, työntekijöiden ja päättäjien kokemuksista perhepalveluista.

1.2 Arvioinnin toteuttaminen ja aikataulu

Arviointi toteutettiin 1.1.2006 - 30.4.2007 välisenä aikana kahdessa syklissä kummassakin hankkeeseen osallistuvassa seutukunnassa. Raahan seutukuntaan kuuluu 5 kuntaa (Pyhäjoki, Siikajoki, Ruukki, Raahe, Vihanti) ja Ylivieskan seutukuntaan 6 kuntaa (Alavieska, Kalajoki, Merijärvi, Oulainen, Sievi, Ylivieska).

Hankesuunnitelmassa sovitulla tavalla Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus vastasi arvioinnin toteuttamisesta. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksessa (Poske) arvioinnin käytännön toteutuksesta vastasivat Pirjo Pukari ja Hannakaarina Sarvela. Lisäksi Oulun yliopiston varhaiskasvatuksen opiskelija Essi Niemi työskenteli syventävien opintojensa harjoittelun yhteydessä arvioinnin aineiston keruun ensimmäisessä syklissä.

Arviointia on tukenut ja seurannut Pessi-hankkeen ohjausryhmä. Lisäksi Posken arviointitutkijat ovat osallistuneet Stakesin Finsocin Bikva-ryhmän toimintaan. Arvioinnin

¹ esim. Bardy et al. 2001; Rimpelä 2002

² esim. Rimpelä 2002

³ Perhepalveluverkostoja Pohjois-Pohjanmaalle, hankesuunnitelma.

⁴ Oulun läänin peruspalvelujen arviointi 2003. Oulu: Oulun lääninhallitus.

⁵ Perhepalveluverkostoja Pohjois-Pohjanmaalle, hankesuunnitelma.

⁶ Arviointisuunnitelma-Perhepalveluverkostoja Pohjois-Pohjanmaalle, PESSI-hanke. 2006

toteutumisen ja saadun tiedon hyödyntämisen edellytys on ollut seutukuntien perhepalvelujen asiakkaiden, työntekijöiden ja päättäjien aktiivinen osallistuminen arviointiprosessin. Keskeistä arviointiprosessissa on ollut yhteistyö Pessi-hankkeen koordinaattoreiden Katariina Mustosen ja Marjut Parhialan kanssa. Arviointiprosessin eteneminen ja aikataulu on koottu seuraavaan taulukkoon.

Taulukko 1. Arviointiprosessin eteneminen ja aikataulu

Aika	Aineiston keruu	Aineiston analyysi ja raportointi	Yhteistyö koordinaattorit ja arviointitutkijat	Ohjausryhmä	Stakesin Bikva-ryhmä
1/2006	haastattelutilaisuuksien valmistelu			Ohjausryhmä Raahessa	<i>hanke-suunnitelman esittely</i>
2/2006	ASIAKKAAT Ylivieska, Merijärvi, Raahes	aineiston käsittely	Puhelinpalaveri - <i>arviointin idea</i> - <i>arviointin toteutus</i>		
3/2006	TYÖNTEKIJÄT Ylivieska, Raahes	aineiston käsittely			
4/2006		aineiston käsittely	Puhelinpalaveri - <i>kokemukset aineiston keruusta</i> - <i>aineiston hyödyntäminen hankkeessa</i>		tapaaminen Stakesissa
5/2006	haastattelutilaisuuksien valmistelu	aineiston käsittely	Puhelinpalaveri - <i>aineiston hyödyntäminen hankkeessa</i>	Ohjausryhmä Ylivieskassa	
6/2006	PÄÄTTÄJÄT Ylivieska, Raahes	aineiston käsittely	Puhelinpalaveri		tapaaminen Stakesissa
7/2006		aineiston käsittely			
8/2006	haastattelutilaisuuksien valmistelu	aineiston käsittely			
9/2006	ASIAKKAAT Ylivieska Raahessa		Puhelinpalaveri		
10/2006	TYÖNTEKIJÄT ja PÄÄTTÄJÄT Ylivieska, Raahes		Puhelinpalaveri - <i>aineiston hyödyntäminen hankkeessa</i>		
11/2006		aineiston käsittely	Puhelinpalaveri		
12/2006		raportointi			
1/2007		raportointi	Puhelinpalaveri	Ohjausryhmä Ylivieskassa	
2/2007		raportointi			
3/2007		raportointi			
4/2007		raportti	raportti	raportti	raportti

2 ARVIOINNIN LÄHTÖKOHDAT

2.1 Arvioinnin tavoitteet

Raahen ja Ylivieskan seutukunnat muodostivat omat pilotti-alueensa. Arvioinnin tavoitteena on ollut tuottaa tietoa pilottien kehittämistyötä varten ja tätä kautta tukea seutukunnissa menneillään olevaa Pessi-hanketta ja sen kehittämisprosesseja. Arvioinnissa hyödynnettiin alun perin Tanskassa kehitellyn Bikva-mallin⁷ arviointikäytäntöä. Bikva⁸-mallissa tavoitteena on ottaa asiakkaat mukaan arviointiin ja sitä kautta luoda yhteys asiakkaiden elämäntodellisuuden ja palvelujärjestelmän kehittämistoimenpiteiden välille. Asiakkailta on Bikva-mallissa keskeinen rooli: he määrittävät arvioinnin kriteerit ja arviointikysymykset. Arvioinnissa on ollut prosessiarvioinnin ja kehittämisarvioinnin piirteitä⁹. Arvioinnin toteuttaminen on perustunut seuraaviin näkökulmiin:

- Arvioinnin lähtökohta on *osallistava*; osallistumisen kautta toimijaryhmät voivat vaikuttaa kehittämistyöhön.
- Arviointiin osallistuvat *asiakkaat, työntekijät ja päättäjät*.
- Arviointi perustuu *asiakslähtöiseen* lähestymistapaan; asiakkaat määrittelevät arvioinnin kriteerit.
- Arviointi on *prosessinomaista*; arviointitietoa tuotetaan koko hankkeen ajan.
- Arviointitietoa kootaan laadullisesti.¹⁰

2.2 Osallisuus palvelujen kehittämisessä

Osallisuudella tarkoitetaan yleensä kansalaisten mahdollisuuksia vaikuttaa yhteiskunnan ja elinympäristön kehittämiseen ja päätöksentekoon. Sillä voidaan viitata yksilölle tärkeissä prosesseissa mukana oloon sekä kokemukseen tulla kuulluksi, hyväksytyksi ja huomioon otetuksi.¹¹

Yhteiskuntaan vaikuttavat asiakirjat antavat pohjan asiakkaiden osallisuutta vahvistavalle toiminnalle¹². Lainsäädännöllisesti on pyritty turvaamaan kansalaisten mahdollisuus osallistua. Perustuslain mukaan viranomaisilla on velvollisuus edistää kuntalaisten osallisuutta. Kuntalaisissa todetaan, että kuntalaisella tulee olla edellytykset osallistua ja vaikuttaa.¹³

Osallisuuden yhteydessä puhutaan myös osallistamisesta, osallistumismahdollisuuksien tarjoamisesta.¹⁴ Kuntakentässä osallistaminen on viranhaltioden vastuulla, jotka tarjoavat kuntalaisille mahdollisuuksia ja tilaisuuksia osallistua. Asiakas osallistuvana ja aktiivisena palvelun käyttäjänä on ollut sosiaali- ja terveystoimen tavoitteena jo vuosia. Käytännön toimintoja tarkasteltaessa on kuitenkin todettu, että palvelut ohjautuvat järjestelmän näkökulmasta eivätkä välttämättä vahvista asiakkaan

⁷ Krogstrup, H. 2004.

⁸ Bikva tulee tanskan kielen sanoista ”Brugerinddragelse i kvalitetsvurdering”, joka suomeksi tarkoittaa asiakkaiden osallisuutta laadunvarmistajana.

⁹ Patton, M.Q. 1997. Utilization-Focused Evaluation. The New Century Text. Thousand Oaks: Sage.

¹⁰ Arviointisuunnitelma-Perhepalveluverkostoja Pohjois-Pohjanmaalle, PESSI-hanke. 2006

¹¹ myös Järvi 2006,1

¹² esim. Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2003/2005

¹³ esim. Suomen perustuslaki (N:o 731/1999), Kuntalaki (N:o 365/1995), Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (N:o 621/1999), Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (N:o 812/2000)

¹⁴ Vallakas- kuntalaisten vaikuttamisopas http://www.kunnat.net/k_perussivu.asp?path=1;29;192;224

asemaa tavoitetason mukaisesti. Metterin¹⁵ mukaan asiakkaiden kokemusten huomiotta jättäminen voidaan arvioida yhdeksi keskeisimmistä palvelujärjestelmän puutteista. Asiakaslähtöisyyttä ja asiakkaan äänen kuulumista on pyritty vahvistamaan mm. erilaisilla asiakaskyselyillä ja palautemahdollisuuksien lisäämisellä. Asiakastytyväisyysmittaukset ovat saaneet vahvan aseman, mutta myös kritiikkiä osakseen. Kritiikki on kohdentunut mm. siihen, että kysely- ja palautejärjestelmien lähtökohta on usein henkilöstökeskeinen eivätkä mittarit todellisuudessa mittaa asiakkaiden tyytyväisyyttä¹⁶. Mäki¹⁷ toteaa terveydenhuollon laatutyötä koskevassa artikkelissaan, että asiakastytyväisyystutkimusten tulokset ovat pääsääntöisesti myönteisiä ja niiden tuloksia myös hyödynnetään mielellään. Sen sijaan asiakkaiden valituksia laatutyössä hyödynnetään vain vähän tai satunnaisesti¹⁸.

Tähän arviointiin valitussa Bikva-menetelmässä on lähtökohtana asiakas. Asiakkaan kokemukset luovat pohjan yhteiselle keskustelulle palvelujen laadusta. Kokemuksia käsitellään subjektiivisina kokemuksina ja sinällään arvokkaina. Tässä suhteessa Bikva-arviointi eroaa esimerkiksi perinteisistä asiakastytyväisyys-tutkimuksista, jotka perustuvat työntekijöiden, hallinnon edustajien tai arviointitutkijan määrittämiin kriteereihin.¹⁹ Viime vuosikymmenenä on sosiaalialalla vahvistettu moniarvoisen arviointikulttuurin juurtumista²⁰. Tähän liittyvät vahvasti asiakkaan osallisuuteen, koettuun hyvinvointiin ja subjektiivisiin kokemuksiin ja toimintaan perustuvat tutkimusotteet. Asiakkaat on nostettu avainhenkilöiksi ja heidän tulkintansa palveluista arvioinnin lähtökohdiksi. Kuntiin on kaivattu dialogisempia toimintamalleja, jotka nostavat esille valintojen seurauksia kuntalaisten kannalta²¹. Osallisuutta korostavan arvioinnin lähtökohtana ovat eri tahojen näkemykset arvioitavan toiminnan suhteen. Tällöin korostetaan eri tahojen poikkeavia käsityksiä ja intressejä ja nähdään arviointi neuvottelu- ja oppimisprosessina²².

2.3 Arvioinnin prosessinomaisuus

Arviointiprosessissa asiakkaat arvioivat palveluita omien kokemustensa perusteella ja määrittelevät tätä kautta arviointikriteerit. Asiakkailta saatu tieto koottiin ja esiteltiin kenttätyöntekijöille. Kenttätyöntekijät arvioivat asiakkailta saatua tietoa. Tarkoituksena oli ensisijaisesti pohtia työntekijöiden omaa toimintaa sekä sitä, mistä asiakkaiden kokemukset työntekijöiden mielestä johtuvat. Kooste asiakkaiden ja työntekijöiden arviointitiedosta esiteltiin päättäjille, jolloin myös päättäjät pohtivat omassa ryhmässään syitä asiakkaiden ja työntekijöiden kokemuksiin. Bikva-malli on alhaalta ylöspäin -kehittämismalli, jossa tavoitteena on toimijoiden oppiminen ja kehittyminen.²³

Varsinaisen aineiston keruun rinnalla on arvioinnissa kulkenut asiakkailta, työntekijöiltä ja päättäjiltä koottujen kokemusten ja kehittämisideoiden välittäminen ja hyödyntäminen Pessi-hankkeessa. Arvioinnissa kerätty tieto on ollut toimijoiden käytössä ensimmäisestä haastattelusta alkaen. Prosessin kuluessa kunkin haastattelun aineistot on

¹⁵ Metteri 2003

¹⁶ Krogstrup 2004

¹⁷ 2001

¹⁸ Mäki, 2001

¹⁹ Krogstrup, 2004

²⁰ Karjalainen, 2003

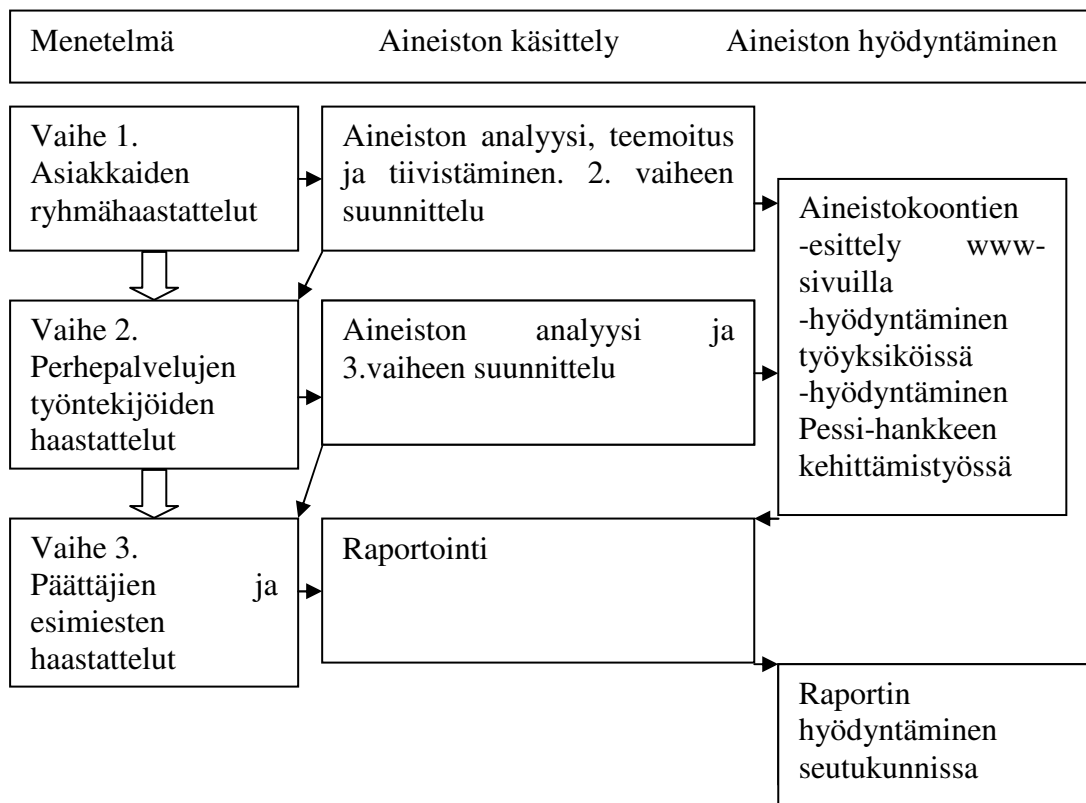
²¹ Haverinen, 1999

²² Järvi 2006, 7 viitaten Vuorelaan, 1990

²³ Krogstrup, 2004

koottu yhteen ja annettu seutukuntien toimijoiden käyttöön Pessi-hankkeen kehittämistyön tueksi. Nämä koosteet ovat olleet esillä myös Raahen seutukunnan nettisivuilla. Molemmista seutukunnissa arvioinnin etenemisestä tiedotettiin alueen tiedotusvälineissä. Tätä kautta myös asiakkailta on ollut mahdollisuus seurata arviointiprosessin etenemistä. Lisäksi arvioijat toimittivat arviointiaineistoa säännöllisesti arvioinnin eri vaiheissa hankkeen koordinaattorien kautta työyksiköiden käytettäväksi.

Aineiston välittymistä seutukuntiin on varmistettu järjestämällä arvioitsijoiden ja hankekoordinaattorien välisiä säännöllisiä puhelinpalavereja, joissa on pohdittu arviointiprosessin etenemistä ja esitelty tuloksia. Lopullinen vastuu kerätyn tiedon hyödyntämisestä on jäänyt hankkeen koordinaattoreille sekä seutukuntien työntekijöille, esimiehille ja päättäjille.



Kuvio 1. Bikva-mallia soveltava arviointiprosessi Raahen ja Ylivieskan seutukunnissa

2.4 Arvioinnin luonne

Arviointi ja tutkimus poikkeavat hieman toisistaan. Perustutkimus pyrkii uuden tiedon löytämiseen, teorioiden testaamiseen, todeksi osoittamiseen ja tiedon yleistämiseen²⁴. Arvioinnin tarkoituksena on tuottaa tietoa, jota voidaan välittömästi soveltaa käytäntöön. Se ei anna määrällistä tietoa, vaan saavutettu tieto kuvaa asiakkaiden tulkintoja palveluista sekä niiden kehittämistarpeista²⁵.

²⁴ Hänninen & al. 2007 Pattonia 1997, 24 lainaten.

²⁵ Hänninen & al. 2007, 15

Bikva-menetelmä on laadullisesti orientoitunut. Sen avulla pyritään lisäämään ymmärrystä siitä, miten asiakkaat tulkitsevat palvelujärjestelmää. Työyhteisöjen työ- ja toimintakulttuurit vaikuttavat osaltaan palvelujen toteutumiseen. Työntekijät ja päättäjät tekevät työtään näistä lähtökohdista. He voivat toteuttaa tehtävänsä suhteellisen itsenäisesti, mutta kuitenkin lainsäädännön ja yleisen edun rajoissa. Arviointikäytännöistä on tullut osa organisaatioiden toimintaa ja kehittämistyön edistämistä²⁶. Arviointi voi tuottaa välittömästi käytäntöä hyödyntävää tietoa. Sen avulla voidaan esimerkiksi tukea suunnittelua ja päätöksentekoa sekä edistää ihmisten ja organisaatioiden oppimista sekä uudistusten toteuttamista²⁷. Pohjolan²⁸ mukaan arviointitutkimus voidaan nähdä myös uhkaksi työyhteisöissä.

Menetelmän käyttö on Pessi-arviointiprosessin kuluessa herättänyt keskustelua asiakkaiden kokemusten toimivuudesta perhepalvelujen laadun kriteerien perustana. On pohdittu, missä määrin yksittäisen asiakkaan kokemukset ovat merkityksellisiä viranhaltijoiden toiminnalle ja kunnan päätöksenteolle. Minkälaista tietoa pidetään relevanttina päätöksenteon tai työnkehittämisen taustalla?

”No, tämän on vain yhden asiakkaan mielipide.”

”Onko meillä varaa ohittaa yhdenkään asiakkaan/vanhemman mielipide/kokemus olankohautuksella?”

”Kuinka monen pitäisi esittää ”kriittikkiä”, jotta se olisi niin merkittävää, että siihen pitäisi jotenkin reagoida?!”

Molemmissa tässä arvioinnissa mukana olevissa seutukunnissa on toteutettu erilaisia tilastollisia seurantoja ja mukana olevissa kunnissa on käytössä laatuja järjestelmiä palvelujen arvioinnin ja kehittämistyön tueksi. Viimeaikaisista selvityksistä on syytä mainita Raahen seutukunnassa toteutettu Raahen seudun hyvinvoinnin selvitys²⁹ sekä selvitys Seutuvoima-hankkeen mallin toimivuudesta Raahen seutukunnassa³⁰. Eri selvitysten tuottamia tuloksia voidaan hyödyntää rinnakkain ja näin saada monipuolinen kuva perhepalvelujen laadusta ja kehittämisen kohteista seutukunnassa. Arvioinnin tuottama tieto saattaa kyseenalaistaa toimintakäytänteitä. Bikva-mallissa tavoitellaan keskeisten toimijatahojen osallisuutta ja näkökulmien esille saamista. Tarkoituksena ei ole saavuttaa objektiivista totuutta, vaan hyväksytään se, että palveluja tulkitaan eri tavoin eri sidosryhmien näkökulmasta. Robson³¹ viittaa tutkimuksiin, joissa on selkeää näyttöä siitä, että arviointitiedon hyödyntäminen on parantanut kaikkien keskeisten tahojen osallistuminen ja sitoutuminen arviointiprosessiin.

Pessi-arvioinnissa on pyritty pääsemään lähelle arjen ilmiöitä ja kuulemaan asiakkaiden ääntä laadulliselle arvioinnille luonteenomaisesti. Laadullisen aineiston kerääminen määrällisen tiedon rinnalla voi parhaimmillaan syventää ja konkretisoida palvelun laadun arviointia.³² Kurkinen³³ toteaa, että hyvinvointitutkimuksessa on perusteltua käyttää sekä objektiivisia että subjektiivisia tutkimusaineistoja. Yksilön mahdollisuus tuoda esille omat kokemuksensa ja ratkaisuehdotuksensa täydentää objektiivisia tutkimusaineistoja. Perhepalvelut voivat tarjota vanhemmille tukea

²⁶ Krogstrup 2004, 8

²⁷ Hänninen & al. 2007.

²⁸ 2001, 64-65

²⁹ Kurkinen, 2004

³⁰ Kurkinen, 2007

³¹ 2001, 36

³² vrt. Lehto 1998, 226

³³ 2004, 31

vanhemmuudessa, perhe-elämässä ja omassa ihmiseksi kasvussaan. Jotta voidaan arvioida perhepalvelujen kykyä reagoida perheiden tarpeisiin, on tiedettävä mitä nämä tarpeet ovat. Pelkästään määrällisesti arvioiden tätä voi olla vaikeaa selvittää.

Käsillä olevassa arviointiraportissa on pyritty kuvaamaan arvioinnin toteuttaminen suhteellisen yksityiskohtaisesti ja siten painottamaan Bikva-arvioinnin prosessinomaisuutta. Raportti liitteineen voi kannustaa myös asiakaslähtöisten arviointien edelleen soveltamiseen seutukuntien perhepalvelujen työyksiköissä.

3 ARVIOINNIN ETENEMINEN KAHDESSA SYKLISSÄ

3.1 Aineiston keruu

Bikva-menetelmässä tiedonkeruu tapahtuu yleensä ryhmähaastattelujen avulla. Ryhmähaastatteluita voidaan järjestää useita ja niihin osallistuu 4-6 asiakasta. Ylivieskan ja Raahen seudun arvioinnissa Bikva-malli antoi lähtökohdat ja raamit arviointiprosessin etenemiselle. Aineistoa kerättiin ryhmähaastattelujen lisäksi yksilö- ja pienryhmäkaavakkeiden avulla. Aineiston keruu ja arviointiprosessi toteutuivat kahdessa syklissä. Ensimmäinen sykli oli keväällä 2006, jolloin järjestettiin arviointitilaisuudet asiakkaille, työntekijöille ja päättäjille. Arvioinnin toinen sykli toteutui seuraavana syksynä.

Bikva-mallissa tutkijalla on aktiivinen prosessin rakentajan ja tiedon välittäjän rooli. Suositus on, että arvioitsijana toimii ulkopuolinen henkilö. Tällä pyritään varmistamaan se, että osallistujat rohkenevat kertoa kokemuksistaan rehellisesti. Ulkopuolinen arvioitsija turvaa osaltaan osallistujien anonymiteetin suojelemista eikä asiakkaan tarvitse pelätä seuraamuksia kertomansa pohjalta³⁴.

Arvioija ei mallissa aseta tiukkoja etukäteiskysymyksiä vaan asiakkaiden haastatteluun lähdetään avoimin kysymyksin. Mallin kehittäjän Hanne Krogstrupin mukaan on tärkeää, että arvioija on aidosti kiinnostunut kuulemaan osallistujien arvioita ja näkökulmia sekä pystyy näkemään asioita muiden silmin. Arvioitsijan on lisäksi hyvä tunnistaa omat arvionsa ja pyrkiä olemaan siirtämättä niitä osallistujille. Arvioija puuttuu keskusteluun mahdollisimman vähän, mutta hän saa esittää syventäviä ja tarkentavia kysymyksiä. Lisäksi hänen on rohkaistava jokaista osallistujaa ilmaisemaan mielipiteensä³⁵.

Arvioinnissa mukana olevat tahot (asiakkaat-työntekijät-päättäjät) osallistuvat myös aineiston tulkintaan. Osallistujille esitetään teemat, joita arvioijan näkemyksen mukaan tai yhteisesti sovitusti aineistosta on nostettavissa. Osallistujat voivat kommentoida ja hyväksyä näin arviointitilaisuuksissa tai arvioinnin kuluessa aineiston tulkintoja. Osallisuus ja aktiivisuus ovat keskeisiä lähtökohtia toteuttamiselle. Tutkijat suunnittelevat tilaisuuden kulun, mutta osallistujat tuovat siihen sisällön. Arviointitilaisuuksien tavoitteena on mahdollisuus oppia uutta vertaamalla nykyisiä toimintatapoja suhteessa eri tahojen kokemuksiin. Toimijoiden aktiivisuus on tämän arvioinnin tilaisuuksissa näkynyt mm. siinä, että he ovat itse kehittäneet mallia arviointiprosessin aikana. Esimerkiksi työntekijät ja päättäjät toivoivat ensimmäisessä vaiheessa, että toisen syklin päätteeksi järjestettäisiin yhteinen foorumi työntekijöille ja päättäjille. Näin toimittiin molemmissa seutukunnissa.

³⁴ Krogstrup 2004, 26

³⁵ Krogstrup 2004, 26-27

3.2 Sykli I toteuttaminen

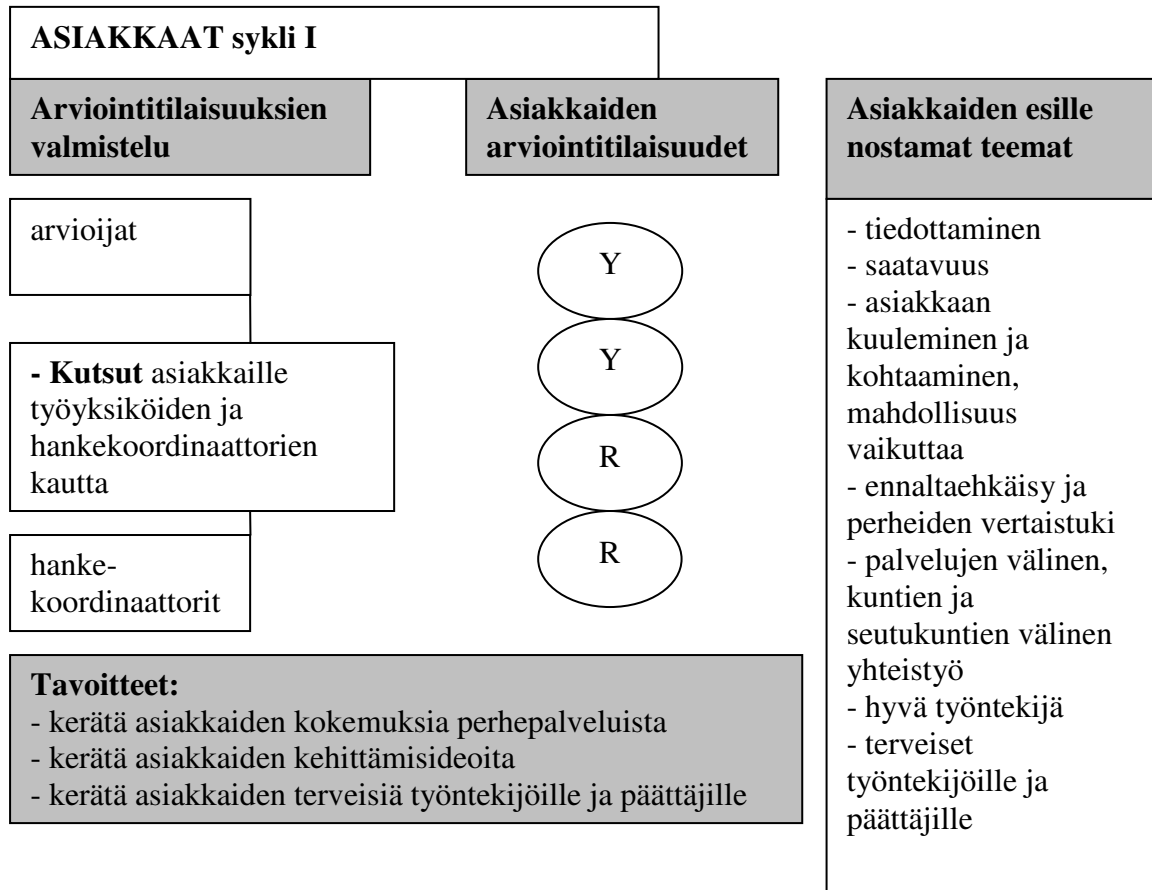
Asiakkaat

Arviointi lähti liikkeelle perhepalvelujen asiakkaiden haastatteluilla Raahen ja Ylivieskan seutukunnissa. Perhepalveluilla tarkoitetaan sosiaali- ja terveystoimen sekä sivistystoimen perheille tarjoamia palveluja esim. neuvolan, päivähoidon, koulun, vammaispalvelun, perhetyön, seurakunnan ja järjestöjen tuottamat palvelut. Asiakkaita informoitiin ja kutsuttiin osallistumaan ryhmähaastatteluun kirjeellä, jota seutukunnissa levitettiin perhepalvelujen asiakkaille hankkeen koordinaattoreiden ja työntekijöiden välityksellä. Asiakkaiden kutumisessa pyrittiin huomioimaan seutukunnissa jo olemassa olevat perheryhmät. Lisäksi kiinnitettiin huomiota siihen, että asiakkailla olisi monipuolisia kokemuksia erilaisista perhepalveluista.

Haastattelun runkona käytettiin seuraavia avoimia kysymyksiä:

- *Mikä palvelussa on hyvää? myönteiset puolet*
- *Mikä palvelussa on huonoa? kielteiset ja muutosta vaativat puolet*
- *Miten koet, että voit itse vaikuttaa palvelujen kehittämiseen?*
- *Mitä voisi parantaa ja miten? kehittämisideat*
- *Minkälainen on hyvä perhepalvelun työntekijä?*
- *Minkälaisia kokemuksia sinulla on ylikunnallisista ja/tai seudullisista perhepalveluista?*
- *Terveisesi perhepalvelun työntekijöille*

Molemmissa seutukunnissa järjestettiin kahdessa syklissä kaksi asiakkaiden ryhmähaastattelua. Ryhmäkoko haastatteluissa oli 4-6 henkilöä. Aikaa haastatteluihin varattiin kaksi tuntia / haastattelu. Haastattelut nauhoitettiin asiakkaiden luvalla ja aineisto litteroitiin. Asiakkaiden haastattelujen laajuutta voidaan kuvata litteroidun tekstin määrällä. Yhteensä asiakasaineistoista kertyi lähes 100 sivua litteroitua tekstiä. Kun asiakkaat puhuivat perhepalveluista, keskeisimmiksi teemoiksi nousivat tiedottaminen, saatavuus, asiakkaan kohtaaminen ja palvelujen ennaltaehkäisevyys. Lisäksi puhuttiin palvelujen välisestä yhteistyöstä, hyvän työntekijän piirteistä, joista hankkeen ohjausryhmä ja tutkijat toivoivat asiakkaiden kokemuksia. Tilaisuuden päätteeksi koottiin yhteen asiakkaiden terveisiä työntekijöille, esimiehille ja päättäjille.



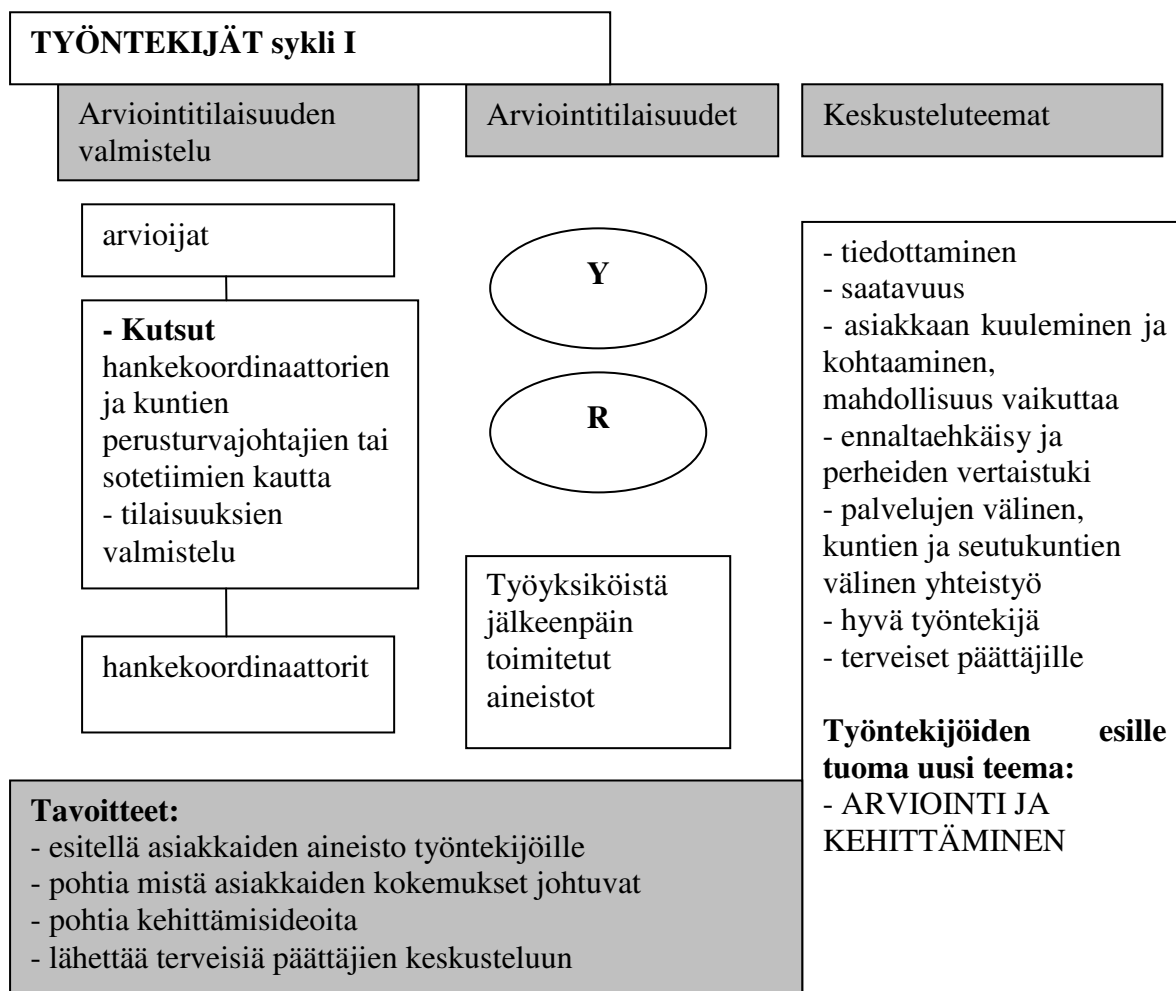
Kuvio 2. Asiakkaiden haastattelu ja esille nostamat teemat

Työntekijät

Asiakkaiden tilaisuuden jälkeen kutsuttiin koolle perhepalvelujen työntekijät molemmissa seutukunnissa. Perhepalvelujen eri työyksiköihin toimitettiin kirjallinen kutsu hankekoordinaattoreiden kautta. Tilaisuudessa esiteltiin asiakkailta kerätty aineisto ja kysyttiin, minkälaisia ajatuksia asiakkaiden näkemykset työntekijöissä herättävät. Asiakkaiden aineistoon tutustuttuaan työntekijät täyttivät yksilövastauslomakkeet, joissa he arvioivat saamansa asiakkaiden aineiston pohjalta perhepalvelujen toimivuutta, ja syitä asiakkaiden kokemuksille. Lisäksi heitä pyydettiin nimeämään asioita, jotka perhepalveluissa vaativat eniten kehittämistä.

Toisessa vaiheessa eri perhepalvelujen työntekijät jaettiin 3-5 henkilön ryhmiin. Jokainen ryhmä sai ryhmäkaavakkeen, jonka he käymänsä keskustelun perusteella täyttivät. Työskentelyn tavoitteena oli jakaa asiakkaiden aineiston herättämiä ajatuksia sekä miettiä keskeisiä ryhmän tuottamia kehittämideoita. Ryhmissä myös pohdittiin terveisiä, joita työntekijät halusivat lähettää esimies- ja päättäjätason keskusteluun. Asiakkaiden teemojen lisäksi työntekijät puhuivat arvioinnista ja kehittämisestä perhepalveluissa.

Arviointitilaisuuteen osallistuneiden työntekijöiden lisäksi aineistoa kerättiin työyhteisöistä. Molemmissa seutukunnissa toimitettiin koonti asiakkaiden aineistosta sekä työntekijöiden arviointikaavakkeet perhepalvelujen työyksiköihin. Työyksiköistä palautettiin täytetyt kaavakkeet arvioijille.

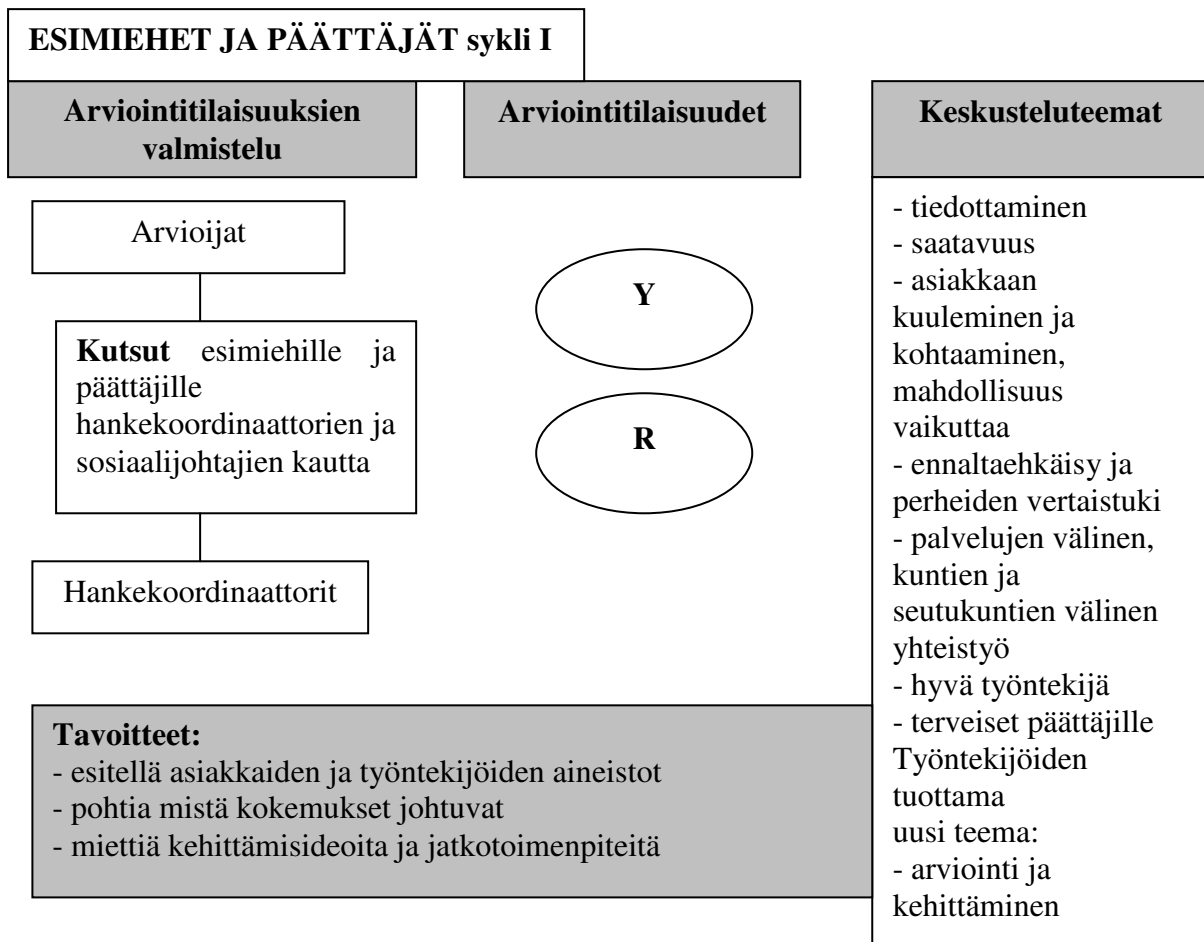


Kuvio 3. Työntekijöiden haastattelu ja teemat

Esimiehet ja päättäjät

Kutsukirje esimiesten ja päättäjien arviointitilaisuuteen lähetettiin hankekoordinaattorien kautta lautakunnan jäsenille ja sosiaali- ja terveystoimen johtotasolle.

Esimiehille ja päättäjille esiteltiin asiakkaiden ja työntekijöiden aineiston koonti ja pyydettiin pohtimaan mistä nämä näkemykset kertovat. Työskentely eteni siten, että aluksi osallistujat jakaantuivat pienryhmiin. Ryhmille jaettiin 2-3 aineistoteemaa tutustuttavaksi. Jokaiseen ryhmään valittiin kirjuri, joka kirjasi ryhmän keskustelua ryhmäkohtaisiin lomakkeisiin. Ryhmäläiset keskustelivat mistä asiakkaiden ja työntekijöiden teemakohtaiset kokemukset ryhmän mielestä johtuivat, ja kirjasivat kehittämis ehdotuksia. Toisessa vaiheessa käytiin koko osallistujaryhmän yhteistä keskustelua teemoittain. Keskustelu nauhoitettiin ja kommentit ja ehdotukset jatkotoimenpiteistä kirjattiin samanaikaisesti tietokoneelle ja heijastettiin videotykin välityksellä osallistujien nähtäväksi. Lopuksi ryhmät kirjasivat, miten jatkossa aikoivat hyödyntää arviointimateriaalia.



Kuvio 4. Esimiesten ja päättäjien haastattelu ja teemat

3.3 Aineiston analyysi

Bikva-mallissa aineiston analyysi alkaa jo haastattelutilaisuuksissa. Arviointiaineiston keskeisin osa muodostui asiakkaiden haastattelujen litteroidusta aineistosta sekä työntekijöiden ja päättäjien tilaisuuksissa kootuista kaavakkeista ja teemoista. Lisäaineistona ovat toimineet arvioitsijoiden muistiinpanot.

Aineiston analyysissä on ollut aineistolähtöisen sisällönanalyysin piirteitä. Tuomen ja Sarajärven³⁶ mukaan sisällönanalyysi on tekstin analyysiä, jossa tarkastellaan ja pyritään ymmärtämään tekstin merkityksiä. Asiakkaiden haastattelutilaisuuksissa aineistosta oli nostettavissa esille keskustelussa toistuvia teemoja. Näitä olivat muun muassa tiedottaminen, palvelujen saatavuus ja asiakkaan kuuleminen. Analyysiä jatkettiin arvioijien kesken. Kun asiakkaiden nauhoitettua aineistoa oli kuunneltu ja opiskelijan litteroimia tekstejä luettu, luetteloitiin aineistosta esille tulevia teemoja. Edellä mainittujen teemojen lisäksi asiakkaiden puheissa kuuluivat seuraavat teemat: mahdollisuus vaikuttaa, lapsen ja aikuisen hyvinvointi, ennaltaehkäisevyys ja perheiden vertaistuki. Lisäksi palvelujen välinen yhteistyö, seudullinen yhteistyö ja hyvä työntekijä olivat teemoja, joihin haastateltavilta oli kysytty mielipidettä. Arviointiryhmä ryhmitteli tekstikatkelmat teemoittain.

³⁶ 2003, 105-106

Mukana olevien kahden seutukunnan asiakkaiden aineistot täydensivät hyvin toisiaan ja ne päädyttiin käsittelemään yhtenä kokonaisuutena.

Tuomi ja Sarajärvi³⁷ ovat lainanneet Miles'ä ja Hubermania, joiden mukaan aineistolähtöinen aineiston analysoiminen voidaan jakaa kolmeen eri vaiheeseen, joihin sisältyy aineiston redusointi eli pelkistäminen, aineiston klusterointi eli ryhmittely ja teoreettisten käsitteiden luominen eli abstrahointi. Asiakkaiden aineistosta tehtiin teemoittaisia käsitekarttoja ja ryhmiteltiin niiden avulla teeman sisällä olevat asiat ylä- ja alakategorioihin sekä negatiivisiin ja positiivisiin kokemuksiin. Käsitekarttojen avulla aineisto pelkistyi. Koska asiakkaiden aineisto oli käsitelty molempien seutukuntien osalta yhteisesti, myös tulokset esitettiin yhdessä. Aineiston pelkistämisen ja ryhmittelyn jälkeen tulokset kirjattiin yleisemmälle tasolle ja tiivistettiin taulukoihin, joissa ei käytetty haastateltavien suoria lainauksia. Tällä pyrittiin suojelemaan asiakkaiden anonymiteettiä. Taulukoiden luettavuutta lisättiin ryhmittelemällä lauseita ja tummentamalla ydinsanoja. Tällä tavoin runsas aineisto saatiin esiteltyä tiiviisti työntekijöille ja päättäjille. Asiakkaiden aineisto on ollut pohjana työntekijöiden ja päättäjien aineiston analyysille. Työntekijöiden ja päättäjien kommentit kirjattiin teemojen mukaisesti, jonka jälkeen ne ryhmiteltiin teemojen sisällä. Työntekijöiden ja päättäjien tulokset esiteltiin seutukuntakohtaisesti. Aineiston tulkintojen luotettavuutta varmistettiin antamalla kaikille ryhmille syklissä II tilaisuus tehdä tulkintaan muutoksia tai lisäyksiä.

3.4 Sykli II toteuttaminen

Asiakkaat

Arvioinnin toinen sykli toteutettiin syksyllä 2006. Tuolloin ensimmäisen syklin aineisto oli koottuna. Toisen syklin tavoitteena oli esitellä siihen asti kerätty aineisto asiakkaille, työntekijöille ja päättäjille. Lisäksi haastatteluihin osallistujilla oli mahdollisuus täydentää kerättyä aineistoa.

Työntekijät ja päättäjät ja esimiehet

Työntekijöille ja päättäjille toteutettiin heidän pyynnöstään yhteinen toisen syklin arviointitilaisuus. Tilaisuuden tavoitteena oli ensimmäisen syklin tulosten esittely ja kommentointimahdollisuus. Lisäksi yhteisellä tilaisuudella tarjottiin mahdollisuutta työntekijöiden, esimiesten ja päättäjien yhteiselle kasvokkaiselle keskustelulle.

Molemmissa seutukunnissa tilaisuuksiin osallistui sekä työntekijöitä että päättäjiä ja esimiehiä. Tilaisuuksissa toimijat työskentelivät kolmella eri tavalla. Ensin he keskustelivat pienryhmässä yhden teeman pohjalta ja toisessa vaiheessa esittelivät teemansa yhteisessä keskustelussa. Kolmanneksi osallistujat saivat tutustua arvioitsijoiden tekemään palvelukohtaiseen teemoitteluun. Käyty ryhmäkeskustelu kirjattiin samanaikaisesti tietokoneelle ja heijastettiin osallistujien kommentoitavaksi.

3.5 Yhteenveto aineiston keruusta

Raahan seutukunnassa toteutui ensimmäisessä syklissä yksi 5 asiakkaan ryhmähaastattelu. Lisäksi toteutettiin yksi yksilöhaastattelu. Mukana oli asiakkaita seutukunnan eri kunnista.

³⁷ 2003, 110-111

Raahen seutukunnan työntekijöiden arviointitilaisuuteen osallistui 20 henkilöä. Työntekijät olivat neuvolan, sosiaalityön, kotipalvelu, päivähoiton ja järjestökentän työntekijöitä.

Esimiesten ja päättäjien tilaisuuteen osallistui 11 henkilöä kolmesta eri kunnasta. Osallistujat olivat sosiaalijohtajia, yksikön johtajia, lautakunnan, kunnan-/kaupunginvaltuuston sekä kaupunginhallituksen edustajia.

Ylivieskan seutukunnassa toteutettiin kaksi asiakkaiden ryhmähaastattelua. Ylivieskassa toteutetussa tilaisuudessa oli mukana Ylivieskan, Alavieskan ja Sievin kunnan perhepalvelujen asiakkaita. Merijärven tilaisuuteen osallistuvat Merijärven, Kalajoen ja Oulaisten asiakkaat. Ryhmäkoko haastatteluissa oli 4-6 asiakasta. Ylivieskan seutukunnassa työntekijöiden arviointitilaisuuteen osallistui 35 työntekijää. Työntekijät olivat neuvolan, päivähoiton, järjestöjen, kotipalvelun, sosiaalityön työntekijöitä.

Esimiesten ja päättäjien tilaisuuteen osallistui 10 henkilöä viiden kunnan alueelta. Osallistujat olivat sosiaali- ja perusturvajohtajia, johtavia sosiaalityöntekijöitä, yksiköiden ohjaajia ja perusturva- ja sosiaalilautakunnan jäseniä.

Toisessa syklissä asiakastilaisuudet eivät toteutuneet odotusten mukaisesti. Toisen syklin työntekijöiden ja päättäjien tilaisuudet järjestettiin molemmissa seutukunnissa näille ryhmille yhteisinä tilaisuuksina. Kerätty aineisto koottiin taulukoihin, joita täydennettiin arviointiprosessin kuluessa. Molemmista sykleistä kootut tiivistelmät löytyvät raportin liitteistä. (Liite 1.)

Taulukko 2. Aineiston keruu ja syklin I ja II osallistujat

Aineiston keruu	asiakkaat	työntekijät	päättäjät
sykli I aineisto	ryhmähaastattelut yksilöhaastattelu - litteroitu aineisto - tutkijoiden muistiinpanot - koonti keskusteluista	yksilökaavakkeet ryhmäkeskustelu ja ryhmäkaavakkeet - koonti keskustelusta	pienryhmäkeskustelut - kaavakkeet yhteinen keskustelu - nauhoitettu aineisto - koonti keskustelusta
	asiakkaat	työntekijät ja päättäjät	
sykli II aineisto	- tilaisuudet eivät toteutuneet odotusten mukaisesti kummassakaan seutukunnassa - asiakkaille henkilökohtaisesti lähetettyihin aineistokoonteihin ei tullut muutoksia	- pienryhmäkeskustelujen koonnit teemoittain - koonti yhteisestä keskustelusta	

4 PERHEPALVELUJEN KEHITTÄMISTARPEET ASIAKKAIDEN ASETTAMIEN KRITEERIEIN POHJALTA

Seuraavassa esitellään arviointisykleissä asiakkaiden, työntekijöiden sekä päättäjien ja esimiesten esille tuomia kokemuksia perhepalveluista. Jokaisen toimijatahon kohdalla käsitellään myös arviointitilaisuuksissa käsiteltyjä perhepalvelujen kehittämisisideoita.

4.1 Tiedottaminen

Asiakkaat

”Sehän se on, että jos jostakin vois saada, niin mä en ainakaan tiiä ja kukaan ei oo koskaan kertonu.”

Tiedottamiseen liittyvät kysymykset nousivat esille kaikissa asiakasryhmissä. Päivähoidon ja neuvolan palvelut sekä kouluun liittyvä yleistiedottaminen oli kohdannut asiakkaat. Perhepalvelutarjonnan kokonaisuus sen sijaan näyttäytyi epäselvänä samoin kuin se, kenelle palvelut kuuluvat. Epäselvyyttä on palveluihin hakeutumisesta ja niiden maksuperusteita. Perhepalvelujen kokonaisuudesta kaivattiin selkeää koottua tietoa.

”Mutta sitä tietoa, että mitä kaikkea apua vois saada. Sitä ei kauheesti saanu.”

”Mäkin tiiän sen (kiertävän erityislastentarhanopettajan), mutta oon miettiny, että mitä se tekee.”

”Tuommoseen mä oon just kaivannu tässä, mä en tiiä onko olemassa ja jos on, niin kukaan ei oo kertonu. Eikä sitä varmaan oo olemassa, mutta tämmösiin tilanteisiin vois saada lyhytaikaista kotiapua.”

”Niistä (perhetyöntekijöistä) pitäis olla enemmän tietoa. Ne on kiven alla. Ei saa tietoa. Niitä yritetään piilottaa. En mää etes tienny, että tämmönen niinku perhetyöntekijä...ei siitä kukkaan aikasemmin mitään puhunut.”

”Jos mä oon äitinä sitä mieltä, että mun lapsi tarvii tukea puheenkehityksessä, niin mihin mä otan yhteyttä?” (kotona oleva vanhempi)

Tiedottamista asiakkaat odottavat viranhaltijoilta, mutta myös oma aktiivisuus tiedon saannissa on asiakkaan kokemusten mukaan oleellista. Esimerkiksi asiakkaan palaute tiedonkulun puutteista on vaikuttanut tiedonkulkua parantavasti. Tiedon saantia näyttää edistävän asiakkuus jossakin kunnallisessa palvelussa. Asiakkailla oli myös kokemuksia viranhaltijoiden keskinäisen tiedonkulun puutteesta ja epäselvistä tehtäväkuvista. Tiedonkulun toimivuus on asia, jonka huomaa usein vasta kun siinä on puutteita.

”Ite pitää tietää, mitä on hakemassa ja mitä on, niinku mitä saa. Se on ihan joskus sitä, että lakikirjasta kopioidaan joku juttu, että tämä kuuluu ja sitten viranomaisen luokse.”

”Joskus aina mietin sitä, että mikä se on se kotihoitaja. Kuuluuko se muka lapsiperheille. Tuntuu vaan, että se kuuluu vanhuksille ja silleen. Ei oo mistään neuvolasta tai muualta tarjottu.”

”Neuvolasta sitä ensimmäisen kerran kerrottiin.”

”Niin ja sitte se asioiden siirtely, ett tämä meille kuulu, että meepäs sinne, ei tää mullekaan kuulu mee vaan takas sinnepäin, et kyllä se sinne kuulu.”

Aina eivät voimavarat tai taidot riitä tiedon etsimiseen. Riittävä tiedon saanti voi asiakkaiden mukaan ennaltaehkäistä ongelmia ja tukea kuntalaisen itsenäistä selviytymistä.

”Seki, että tulis tietoa ennen kuin väsähtää. Ois itellä tietoa, että jos mää väsyn, niin mulla on mahdollisuus soittaa jollekin. Ja saaha jostain apua.”

Asiakkailla oli myös positiivisia kokemuksia tiedottamisesta. Neuvola ja yksittäiset työntekijät nostettiin tässä kohtaa esille.

”Tänä vuonna ekaa kertaa järjestettiin vanhempien toivomuksesta vanhempainilta...viime vuonna ei ollut semmoista vanhempainiltaa, niin itellä oli vähä, no mitähän ne tekkee siellä ja semmonen että no missä se on se lapsi siellä ja mitä ne tekkee ja mitä se tämä eskari on.”

”Mutta jos nyt puhuu tuosta päivähoidosta, niin se oli tosi kiva. Siellä käy tämä erityislastentarhanopettajakin. Sitä kautta on nyt ruvennu sitten nämäkin jutut selviään. Ja hirveen hyvin tietoa kulkee niistä jutuista siellä.”

”Hirveän suuri kiitos kuuluu kehitysvammaohjaajalle. Se on semmonen, että se kertoo asioista ja ei mene energia siihen, että kaikkea pitäis vinkua.”

Kehittämisideat

- Tiedottamisen muotoihin asiakkaat toivovat monimuotoisuutta ja kattavuutta.
- Tietoa jaetaan säännöllisesti suullisesti perhepalvelupisteissä sekä ilmoitustauluilla.
- Hienovaraisuus tiedottamisessa. Joissakin asioissa ilmoitustaulut tai julkiset tilat voivat olla liian julkisia paikkoja esim. erityispalveluista lukemiseen tai infolehtisen mukaan ottamiseen. Palvelupuhelimesta tai vuorovaikutteisesta internetpalvelusta voisi saada tietoa nimettömästi arkaluonteisessa asiassa.
- Internet-sivujen kautta asiakkaat arvelevat tiedon saavuttavan suuren osan kuntalaisia. Huomioitava kuitenkin asiakkaat, joilla ei ole mahdollisuutta tai riittävää osaamista hakea tietoa sähköisesti. Myös www-sivustojen laatua, käytettävyyttä ja päivittämistä peräänkuulutettiin.
- Neuvola ja koulu koskettavat suurimman osan perheistä ja ovat luontevia tiedottamispisteitä.
- Tiedonkulku ei saa katketa kesälomakautena. Lomakaudelle selkeät käytänteet ja vastuuhenkilöt, jotka takaavat tiedonkulun viranhaltijoiden lomista huolimatta.
- Tiedotuslehtinen, joka jaetaan jokaiseen kotiin. Siinä selkeästi esitettynä kunnan tai seutukunnan perhepalvelut sekä perusteet kuka, miten ja mistä niitä saa.
- Seudullisen yhteistyön lisääntyä asiakkaat toivovat selkeää tiedottamista seutukunnallisten palvelujen käytöstä.

Työntekijät

Työntekijät toivoivat tiedottamiseen kiinnitettävän edelleen huomiota. He arvelivat, että tiedottaminen toimii paremmin yksikkötasolla kuin kunta- tai seutukuntatasolla.

”Tiedottamisen tapoja tulee tarkoin pohtia, arvioida ja kehittää.”

Tiedottaminen herätti paljon keskustelua ja kehittämisideoita työntekijöiden tilaisuuksissa.

Kehittämisideat

- Yhteistyötä eri palvelujen välillä on edelleen kehitettävä.
- Kunnissa ja seutukunnassa on määriteltävä tiedottamisen vastuuhenkilöt ja arvioitava tiedottamista säännöllisesti.
- Työntekijöille mahdollisuus tutustua sekä saada tietoa muiden perhepalvelujen työntekijöiden työnkuvista, jotta pystyvät paremmin ohjaamaan asiakasta eri palveluiden piiriin.
- Tiedottamista tulee vahvistaa oman yksikön sisällä, palvelujen välillä sekä toteuttaa verkostopalavereja perhepalvelujen työntekijöiden kesken tiedottamisen vahvistamiseksi.
- Yhteinen perhepalveluopas kuntaan/seutukuntaan. Oppaan tulisi olla saatavilla yhdestä paikasta ja samat tiedot esillä myös www-sivuilla.

Oppaaseen he esittivät seuraavia sisältöjä:

- *Mitä palveluja on saatavilla*
- *Palvelujen sisältö*
- *Kenelle ne kuuluvat*
- *Miten niihin haetaan*
- *Vastuuhenkilön yhteystiedot*

Päätäjät ja esimiehet

Molemmissa seutukunnissa on päättäjien mukaan jo kiinnitetty huomiota tiedottamiseen. Esim. seudullista tiedottamista on vahvistettu. Päättäjien mukaan asiakkaiden ja työntekijöiden aineisto antaa konkreettisia ehdotuksia ja kehittämisen suuntia, joiden mukaan perhepalvelujen tiedottamista voi jatkossa arvioida.

”Tiedottaminen on tärkeä kehittämisen ja arvioinnin kohde.”

”Asiakkaiden ja työntekijöiden kehittämis ehdotukset ovat asiallisia.”

”Asiakkailla on kuitenkin myös oma vastuu tiedon saannista”

”Tiedon saannin edellytys on oma aktiivisuus.”

4.2 Saatavuus

Asiakkaat

”Tiiän, että perhetyöntekijöitä on, mutta mitkä perheet niitä saa? Mä niinku ymmärsin, että ongelmaiset perheet. Rupesin viime kesänä miettiin, että oon jo vähän ongelmainen perhe.”

Perhepalvelujen saatavuus on teema, josta asiakkaat puhuivat kaikissa haastatteluryhmissä. Palvelujen saatavuus näyttäytyi osittain yhteydessä

tiedottamiseen. Tiedon puute vaikuttaa saatavuuteen suoraan silloin, kun asiakas yrittää löytää itselleen palvelua. Toisaalta saatavuuden koetaan olevan yhteydessä mahdollisuuteen vaikuttaa ja siihen, kuinka hyvin asiakkaan toiveita ja tarpeita kuullaan.

Asiakkailla oli kokemuksia siitä, että viranomaiset arvioivat perheen palvelutarpeita hyvin erilaisista näkökulmista käsin. Esimerkiksi perheen ongelmien vakavuus, asiakkaan sukupuoli, persoona tai koulutustausta koettiin palvelun saatavuuden kriteereiksi. Asiakkaan täytyy osoittaa myös ulkoisella olemuksellaan olevansa väsynyt ja avun tarpeessa. Reippaan oloisille ihmisille ei akuuttia kotiapua saa. Palvelujen saatavuudessa asiakkaan persoonalla, tiedon tasolla sekä omalla aktiivisuudella oli asiakkaiden mukaan merkitystä. Saatavuuteen vaikutti myös se, olivatko asiakkaat ennestään palvelujen piirissä. Palvelun saannissa oli usein merkityksellistä viranomaisen yhteydenotto. Esimerkiksi neuvolan terveydenhoitajan tai lääkärin yhteydenotto edistää huomattavasti palvelun saantia. Palvelujen saatavuutta edistää tietous omista oikeuksista sekä sinnikkyys vaatia palveluja perheelleen. Lisäksi täytyy olla voimavaroja jaksaa taistella itselleen palveluja.

”Se vaatii sitä, että jos meinaa jotakin saada niin ite on yritettävä. ja jos ei oo kokonaiskuva kunnossa niin eihän sitä jaksaa.”

”Pittää olla tosi hyvät resurssit itellä, että jaksaa työstää ja jaksaa vaatia niin kauan ku jotakin saa.”

”Että sitä aina välillä saa tikusta vääntää asioita ja yrittää selittää niitä.”

”Mää nyt vähä tappelin X:n kans, ku mää rupesin sitä kyselemään, että onko mahollista... (saada ko. palvelua kotiin.)

”Meillä on tapeltu siitä asiasta ja meillä on saatu koululle sitte yks opettaja lisää. Mutta se oli kyllä tappelussa.”

”... sitä pitää niinku suuttua, että sitä saa.”

Palvelun oikea-aikaisuutta pidettiin merkityksellisenä. Esim. **lyhytaikaista lastenhoitoapua tai akuutteihin tilanteisiin kohdentuvaa kotipalvelua** oli asiakkaiden mukaan erittäin huonosti saatavilla. Lyhytaikaisen lasten- tai kotihoito tuen saatavuuden nähtiin liittyvän kiinteästi perheiden jaksamiseen ja ongelmien ennaltaehkäisyyn.

”Ja kuitenkin mieltii, että meillä kaikilla se avun tarve on, kun se pieni vauva tai odotusaika. Se ei o vuoskausia kestävä, niinku näillä ongelmaperheillä on. Sinnehän ne tämän valtakunnan rahat menee. Pitäähän niitäkin auttaa, en mä sitä sano. Mutta siihen pahimpaan vaiheeseen, ennen ku ihan tosi pimauttaa. Kun siihen sais apua vuoden pari kerran viikossa tai kerran kuussa. Sekin ois jo tosi paljon eteenpäin.”

Neuvola sai myös saatavuuden kohdalla hyvää palautetta asiakkailta. Sen palvelut ovat kaikille saatavilla ja kohtelu tasavertaista. Neuvola sai hyvää palautetta myös siitä, että tuki ja palvelu sieltä tulee usein ensimmäisenä.

Päivähoidon palveluja on lakisääteisesti tarjolla kaikille, mutta asiakkaiden mahdollisuudet saada haluamaansa hoitomuotoa haluamastaan paikasta koettiin rajatuiksi. Perheen erityistarpeita ei koettu riittävästi huomioitavan kunnallista päivähoitopaikkaa tarjottaessa. Myöskään erilaisia päivähoitomuotoja ei koettu olevan riittävästi tarjolla. Esille nostettiin sisarusryhmä paikkojen riittämättömyys ja lapsen kotona tapahtuvan perhepäivähoidon vähäisyys. **Erytyislastentarhanopettajan palvelun** saatavuus seutukunnan kunnissa oli selkeästi vahvistanut lapsen kehityksen tukemista ja

moniammatillisen yhteistyön sujumista. Erityislastentarhanopettajan työ kohdentuu päivähoitossa oleviin lapsiin. Huolta aiheutti niiden lasten erityinen tuki ja varhaisen puuttumisen tuki, jotka ovat kotona. Kiertävän erityislastentarhanopettajan roolista ja koulun erityisopettajan roolista sekä palvelujen suunnasta oli epätietoisuutta. Asiakkaat kokivat, että hänellä ei ole riittävästi tietoa siitä, kuka ja mihin tarpeeseen erityislastentarhanopettajan palveluja voi saada. Haastateltavat mm. pohtivat kohdentuuko kiertävän erityislastentarhanopettajan ja erityisopettajan työ perheeseen ja lapseen vai lapsen kanssa työskentelevien viranomaisten, opettajien ja päivähoiton henkilöstön työskentelyn tukemiseen.

Kuljetuspalvelujen saatavuuden nähtiin helpottavan perheiden ja erityisesti kotona olevan vanhemman arkea huomattavasti. Seurakunnan tai kunnan tarjoama taksikyyti esikoululaiselle tai erityistä tukea tarvitsevalle lapselle olivat esimerkkejä toimivasta perhepalvelusta. Näistä palveluista oltiin myös valmiita maksamaan kohtuullista korvausta.

Peruskoulun osalta peräänkuulutettiin pienempiä luokkakokoja. Taustalla oli opiskelurauha ja toisaalta lasten turvallisuus erilaisten vahinkojen ja kiusaamisen suhteen. Isot luokat koettiin rauhattomiksi. Välituntivalvontaan tulisi kiinnittää entistä enemmän huomiota.

Kodinhoitopalvelujen saatavuus oli riippuvaista siitä, onko perheessä riittävän isoja ongelmia ja perusteita avun saannille. Nykyisenkaltainen kotipalvelu ei täysin vastaa niitä tarpeita, joita perheillä on kotipalvelulle tai työn sisällöt ovat epäselviä asiakkaille ja osittain myös työntekijöille.

”Mä olin siinä lasten kanssa ja hän leipo pullaa ja rupesi puhumaan, että oli se kyllä ennen erilaista tämä työ. Kyllä sitä leivottiinkin ja tehtiin arkiaskareita. Mulle tuli siinä semmoinen tunne, että eikö se sais leipoa sitä pullaa?”

Vastaavia kokemuksia oli **perhetyöntekijän palvelun** saatavuudesta. Mikäli perheessä ei ole isoja ongelmia, ei perhetyöntekijän palveluja saa. Haastateltavat totesivat lapsiperheiden kotipalvelun jääneen **vanhusten kotipalvelun** jalkoihin.

”Mä oon oikeesti uupunut ja oikeesti tarviin, niin ei. Vanhukset vie. En mä syytä vanhuksia, mutta kun ei ole tarpeeksi palkata työntekijöitä. Se on lapsiperheiltä pois kaikki säästöt.”

Ylipäätään uuden palvelun saanti on helpompaa, kun asiakas on jo jonkun palvelun piirissä. Tällöin myös tieto olemassa olevista palveluista kohtaa asiakkaan viranomaisen kautta paremmin.

Kehittämisideat

- Lyhytaikaista lastenhoitoapua kunnan tarjoamana lapsiperheille. Esim. lapsiparkkien perustaminen.
- Kotipalvelun osalta saatavuuden kriteerit ovat epäselviä asiakkaille. Niihin toivottiin selkeyttämistä.
- Perhekohtaisia kodinhoitajia tai perhetyöntekijöitä, jotka tuntevat perheen rutiinit ja tarpeet ja työskentelevät pitkäjänteisesti perheen kanssa.

”Meillä oli pahimmillaan niin, että kahtena päivänä ja kaikkina muina päivinä eri kodinhoitaja. Kyllä siinä lapset ja mies oli vähän sekaisin. Ja kun äiti tulee kotiin, niin kyllähän se kostautuu äidille.”

”Ois semmonen sama, tuttu ihminen, joka tulis siihen.”

Työntekijät

Työntekijöiden mukaan asiakkaiden kokemukset kuvastavat palvelujen saatavuuden todellisuutta. Työntekijät korostivat hyvin toimivien peruspalvelujen merkitystä ja sitä kautta tulevia pitkäntähtäimen säästöjä. Työntekijöiden mukaan perhepalveluissa jo pyritään asiakaslähtöisiin työtapoihin, mutta kehitettävää on edelleen. Usein palvelujen saatavuus on kiinni resursseista. Palvelujen saatavuuteen tulee aukkoja, kun palveluja ei yksinkertaisesti ole riittävästi tarjolla.

Työntekijät tunnustivat asiakkaiden kokemuksen siitä, että täytyy olla aktiivinen jotta palveluja saa. Heillä oli vastaavia kokemuksia pyrkiessään saamaan lapselle terapiaa tai avustajapalveluja. Jonotusajat ovat työntekijöiden kokemusten mukaan liian pitkiä. Akuutteihin ongelmatilanteisiin ei saa perheille riittävän nopeasti apua. Ylivieskan seutukunnassa toimii perhepalveluohjaaja, jonka palveluja työntekijöiden mukaan voi saada myös perheisiin, joissa ei isoja ongelmia ole.

Asiakkaiden toivoma kotona tapahtuva perhepäivähoito on työntekijöiden mukaan kiinni sopivien työntekijöiden puuttumisesta. Kotona tapahtuva perhepäivähoito vaatii työntekijältä erilaisia ominaisuuksia ja sitoutumista kuin perinteinen perhepäivähoito.

Kehittämisideat ja terveiset päätäjille

- Lisätään työntekijöitä suhteessa asiakasmääriin esim. neuvolan henkilöstö ylityöllistettyä suhteessa valtakunnallisiin suosituksiin.
- Lisätään vakituisia perhetyöntekijöitä
- Lisätään päivähoitopaikkoja.
- Pienennetään luokkakokoja.
- Kotipalveluun tarvitaan resursseja myös lapsiperheiden tarpeille.
- Perhepalvelu ja vanhustyö pitäisi erottaa kotipalvelussa.
- Lapsiperheille tulee järjestää konkreettista kotiapua tarvittaessa.
- Perhepalvelujen saatavuutta voi parantaa eri sektoreiden ja palvelutoimien välisellä yhteistyöllä.
- Henkilökohtaisia tai ryhmäavustajia on riittämättömästi.

Päätäjät ja esimiehet

Päätäjät kiinnittivät keskustelussaan huomiota siihen, että asiakkaiden tarpeet ja saatu palvelu eivät tunnu kohtaavan. He arvelivat, että syynä tähän voivat olla erilaiset näkemykset asiakkaan palvelutarpeesta. Kuntaresurssit ovat päättäjien mukaan rajallisia ja jostain on aina karsittava. Saatavuus on päättäjien mielestä parantunut erityispalvelujen osalta. He näkivät, että palvelun tarjonta osaltaan lisää palvelun tarvetta.

4.3 Asiakkaan kohtaaminen, kuuleminen ja mahdollisuus vaikuttaa

Asiakkaat

”... kysytään ihan ku se ois semmonen pakollinen kysymys siinä. Siinä kertoo huolensa ja sitte siirrytään seuraavaan asiaan. Just tuollain määki sen koin.”

Voidakseen vaikuttaa, täytyy olla tietoa asiakkaalle kuuluvista palveluista. Tiedon saannista huolimatta asiakas kokee, että saadakseen palveluja joutuu taistelemaan, on tiedettävä vaikutuskanavat ja osattava hyödyntää niitä. Esimerkiksi vanhempana joutuu perustelevaan miksi haluaa lapselleen tietynlaista palvelua.

”Ei riitä, että on äiti.”

Asiakkaalla itsellään on oltava halua ja voimavaroja osallistua ja vaikuttaa. Intoon vaikuttaa tunne siitä, että tulee kuulluksi. Asiakkailla oli kokemuksia siitä, että häntä tai hänen perhettään koskevassa asiassa kuullaan viranomaista ennen asiakasta itseään. Äidin huolta ei oteta vakavasti tai hyödynnetä hänen oman lapsensa tuntemusta. Esille nostettiin myös asiakkaan **sukupuolen** merkitys. Miestä kuullaan tietyissä tilanteissa enemmän kuin naista. Myös päinvastaisia kokemuksia sukupuolen merkityksestä aineistossa oli.

”Minä soitin ja mies soitti sinne ja että laittaa sammaa meille. Että se ois niinku kaikille helpompi.”

”Pistin miehen soittamaan ja heti saatiin...”

Työntekijä saattaa olettaa asiakkaan elämäntilanteeseen ja palvelujen tarpeeseen liittyviä asioita asiakkaan ulkonäön, **koulutuksen, monilapsisuuden tms. perusteella tai arvioi asiakkaan palvelutarvetta omien oletustensa pohjalta, kuulematta asiakasta.** Asiakkailla oli myös kokemuksia siitä, että työntekijä arvostelee hänen tapaansa elää.

Perhettä lähellä olevat työntekijät näkevät perheen tarpeet selvemmin kuin palvelun ohjaaja tai johtaja.

”...mutta vastaukset on sitä että ei oo resurssia ja ei oo hoitajaa ja ei oo sitä, elikä se tavallaan annetaan se asia kokonaan takasi tämmösellä toimistovirkailijan oikein tämmösellä hienolla henkilöllä, että ei sanota, että järjestetäänpä asia, että se on semmonen, mihin pitäis parannusta löytä.”

Kuulemisesta ja asiakkaan vaikuttamismahdollisuuksista oli runsaasti myös **positiivisia kokemuksia.**

”Älyttömän hyvä tilanne, että mää sanoin nytkin sinne, että aina kun on mahdollista niin meille saa laittaa, että kun mun pitäis mahdollisimman paljon saada levätä, niin eilenki se tuli ihan yllättäen.”

Vanhemman puuttuminen tilanteisiin oli vaikuttanut ja häntä oli kuultu. Haastateltavat päätyivätkin siihen, että **aktiivinen asiakas kykenee vaikuttamaan.** Tapa, jolla asia esitetään vaikuttaa myös siihen reagointiin. Todettiin myös, että on lapsen etu, kun vanhempi on aktiivinen.

”Mutta sitä pittää vaan ite... Mää oon tietenki niin äkänen ja ossaan olla sillain, että mä saan.”

Kehittämisedat

- Kuntalaiselle tarvitaan mahdollisuus saada tukea nimettömästi esim. palvelevan puhelimen kautta. Pienellä paikkakunnalla ei välttämättä haluta, että asiakas huolineen tunnistetaan.
- Nimetyt perhekohtaiset työntekijät, jolla olisi osaamista nimenomaan lapsiperheen kanssa työskentelystä.
- Päivähoitomaksujen vähentäminen tiedossa olevien vapaapäivien osalta tulisi saada oikeudenmukaisemmaksi.
- Päivähoitomaksuihin yksilöllisyyttä. *”Erilaisille perheille omat maksut, eivätkä kaikki maksa samalla tavalla.”*

Työntekijät

Ylivieskan seudun työntekijät arvelivat, että asiakas ei koe tulevansa kuulluksi työntekijän kiireen vuoksi. *”Asiakkaan tarpeita ehkä kuunnellaan, mutta ei kuulla.”* Luottamuksen syntyminen ja asiakkaan kokema tuki vaativat riittävästi aikaa ja vuorovaikutusta asiakkaan kanssa. Työntekijöiden vaihtumiset esimerkiksi perhetyössä estävät luottamuksen syntymisen asiakkaan ja työntekijän välillä. Palvelun lähtökohtana on työntekijöiden mukaan oltava asiakkaan tarpeet. Työntekijät toteavat, että asiakas on mukana häntä koskevien palvelujen suunnittelu- ja yhteistyöpalavereissa, mutta asiakkaan toiveita ei juurikaan huomioida. Perheiden tarpeet ovat muuttuneet ja lisääntyneet, ja työntekijöiden tulee kyetä vastaamaan niihin. Työntekijä on huolissaan siitä, miten saada asiakkaalta leimautumisen pelko. Työntekijä toivoo, että asiakkaat rohkenisivat hakea apua ajoissa. Asiakkaan huoleen koulujen luokkakokojen suuruudesta ja välituntivalvonnan puutteellisuudesta työntekijät toteavat ryhmäkokojen pienentämisen mahdollistavan yksilöllisen huomioimisen.

Raahen seudun työntekijöiden mukaan asiakkaan kohtaamiseen on kiinnitettävä huomiota ja kehitettävä toimintatapoja sekä resurssointia niin asiakkaiden kuin työntekijöidenkin näkökulmasta. Työntekijät kokevat, että asiakkaan esittämät kokemukset ovat tunnistettavia ja todellisia. Ne johtuvat työntekijöiden vuorovaikutustaidoista ja asenteesta asiakasta kohtaan. Työntekijä on huolissaan kuntien säästötoimista, jotka kohdistuvat usein lapsiperheiden palveluihin. He kokevat, että perheissä tapahtuvaan työhön ei ole riittävästi resursseja. Vaikka asiakkaan tarpeita kuullaan, ei hänen toivomaansa palvelua ole aina mahdollista tarjota resurssien vähyyden vuoksi.

Kehittämisideat ja terveiset päättäjille

Ylivieskan seutukunta

- Lisää koulutusta ja työnohjausta työntekijöille.
- Yhteisen arvokeskustelun herättämistä mm. siitä, mitä arvostetaan tärkeäksi, miten asiakkaan kuuleminen mahdollistuu, miten ja millä perusteilla resursseja jaetaan?
- Yhteistä keskustelua perheen tarpeiden ja perhekäsitysten määrittelemiseksi kaivataan.

Raahen seutukunta

- Asiakkaan kuuleminen edellyttää henkilöstöä ja sitä kautta aikaa asiakkaalle.
- Kuntalaisten toiveet tulisi entistä enemmän huomioida päätöksenteossa.
- Työntekijänä ei voi vaikuttaa tiettyihin asioihin, joista asiakkaat ovat huolissaan. Esimerkiksi koulujen lakkauttamispäätökset tekevät luottamusmiehet.
- Koska asiakas kokee kenttätyöntekijät asiantuntijoiksi, myös esimiestasolla tulisi huomioida heidän näkökulmansa nykyistä paremmin.
- Perhepalvelujen tarvetta ja tarjontaa on suunniteltava yhdessä asiakkaan kanssa hänen elämäntilanteensa pohjalta.
- Perhepalvelujen koordinaattorin tehtävälle on tarve. Koordinaattori toimisi yhteyshenkilönä eri palvelujen välillä.

Päättäjät ja esimiehet

Ylivieskan seutukunnan päättäjät arvelivat viranomaisilla olevan arkuutta puheeksi ottamisessa. Viranomaiset keskustelevat mieluummin keskenään kuin asiakkaan kanssa. Sukupuolen vaikutus asiakkaan kuulemiseen ei päättäjien näkemyksen mukaan tunnu uskottavalta, mutta toisaalta esimerkit tunnustetaan. Ylivieskan päättäjät näkevät, että myös asiakkaan odotukset voivat olla epärealistisia. He kysyvät, onko asiakkaiden täysi tyytyväisyys mahdollista tai aina edes toivottavaa? Päättäjät pohtivat asiakkaiden kokemusten perusteella myös sitä, onko työntekijän puolelta kohtaaminen asenteellista vai onko kyse siitä, että asiakkaan ja työntekijän tavoitteet eivät kohtaa? Tässä kohtaa he keskustelevat kumppanuusnäkökulmasta eli asiakkaan ja työntekijän tasavertaisesta suhteesta, jossa osapuolten asiantuntemus ja tieto tilanteesta ovat kuitenkin toisistaan poikkeavia. Päättäjät näkevät vuorovaikutuksen vaativan aikaa. Merkityksellistä heidän mielestään on se, miten työntekijä kykenee jäsentämään ja suunnittelemaan asiakkaalle varatun vastaanottoajan. Asiakkaiden kokemus perhettä lähellä olevan työntekijän perheen arjen tuntemuksesta tunnustetaan, mutta Ylivieskan seudun päättäjät nostavat esille myös sen, että ohjaajan näkökulma työkenttään on laajempi kuin kenttätyöntekijän. Päättäjiä jää mietityttämään kysymykset miten perheiden muuttuviin tarpeisiin pystytään vastaamaan ja löydetäänkö tilanteisiin sopivia ratkaisuja?

Raahen seudun päättäjät näkevät, että asiakkaan kohtaaminen ja kuuleminen ovat palvelun perusasioita. Asiakkaan kannalta juuri tähän teemaan liittyvät kokemukset ovat päättäjien mukaan perustavanlaatuisia kysymyksiä. Päättäjien mukaan ihannetilanne on

kun työntekijä ja asiakas kohtaavat tasavertaisina. Arvomaailma ja asenteet vaikuttavat asiakkaan kokemuksiin. Päättäjät kiinnittivät huomiota asiakkaiden kokemukseen sukupuolen vaikutukseen palvelutarpeen saannissa ja pitivät tällaista kokemusta hyvin valitettavana. Päättäjien mielestä on työntekijän ammattitaitoa kyetä kohtaamaan asiakas ilman, että sukupuoleen, ulkonäköön, koulutukseen tms. liittyvien asioiden annettaisiin vaikuttaa tilanteessa. Asiakkaiden ongelmat ja niihin liittyvä problematiikka on päättäjien mukaan moninaista. Tämä tekee asiakkaan kohtaamisen myös työntekijälle haastavaksi. Työntekijä tarvitsisi päättäjienkin mukaan riittävästi aikaa, jotta voi paneutua asiakkaan tilanteeseen.

Kehittämisasiat

Ylivieskan seudun päättäjät ja esimiehet

- Työn perustehtävä on pidettävä kirkkaana ja kohdennettava työ sen mukaan. Perustehtävän kirkastaminen avaa myös arvoja.
- Visioissa on oltava askel edellä, mutta on kuitenkin luotettava arkeen ja uskottava ihmisten omiin voimavaroihin. Pienelläkin tuella voi saada paljon aikaan.

Raahen seudun päättäjät ja esimiehet

- Esimiestasolla on entistä enemmän kiinnitettävä huomiota työntekijöiden tarpeisiin.
- Esimiestasolla on varmistettava työntekijöiden osaamisen vahvistuminen asiakkaan kohtaamisessa.

4.4 Hyvä työntekijä

Asiakkaat

”Tärkeintä on, että siihen pystyy luottamaan täysin.”

Hyvä työntekijä on keskeinen palvelujen laadunvarmistaja. Asiakkaat antoivat hyvälle työntekijälle seuraavanlaisia määreitä: *luotettava, työhönsä motivoitunut, pitää työstään.* Hyvä työntekijä *uudistuu ja uudistaa työkäytäntöitään ja näkee kokonaisuuksia.* Hyvä työntekijä *osaa esittää asiat käytännön tasolta.* Hän on *käytännöllinen* ja hänellä on *tilannekohtaista oma-aloitteisuutta.* Työntekijän sitoutumista alalle ja elämäkokemusta asiakkaat arvostavat. Hyvä työntekijä tarttuu vaikeisiin asioihin ja uskaltaa ottaa ne puheeksi.

”Hyvä työntekijä on ammattilainen työssään.”

Kaikissa asiakkaiden haastatteluissa tuli esille huoli perhepalvelujen työntekijöiden jaksamisesta. Erityisesti mainittiin opettajat, perhetyöntekijät ja kodinhoitajat. Kahden ensimmäisen ammattiryhmän kohdalla haasteeksi nähtiin yksin työskentely, ja kodinhoitajien kohdalla työmäärän runsaus.

Kehittämisideat

- Perhepalvelujen työntekijöille työnohjausta jaksamisen tukemiseksi.
- Palveluiden ohjaajien ja esimiesten tulisi työskennellä kenttätyössä, jotta he tunnistaisivat arjen haasteet ja kykenisivät näin nykyistä paremmin tunnistamaan sekä työntekijöiden että asiakkaiden kokemukset.
- Päättäjät tutustumaan työpaikoille. Tätä kautta päättäjät saisivat todellisemman kuvan lapsiperheiden arjesta.

Työntekijät

Raahen seudun työntekijöiden mukaan hyvä työntekijä tarvitsee oman henkilökohtaisen panostuksensa lisäksi myös lisäkoulutusta työssä jaksamisen ja kehittymisen tueksi. Työntekijöistä asiakkaan kokemukset hyvästä työntekijästä ovat samansuuntaisia heidän omien käsitystensä kanssa. Asiakkaan kokemukset kuvasivat työntekijöiden mielestä sitä, että asiakkaat arvostavat hyvää työntekijää. Toisaalta asiakkaiden kokemukset nostivat myös huolta työntekijöissä siitä, kykenevätkö he vastaamaan asiakkaan odotuksiin. Työntekijät pitivät työssä kehittymistä oleellisena asiana. Työssä kehittymistä tukevat koulutukset, tiedon hankinta, työnohjaus, vierailut, keskustelut työyhteisöissä, asiakkaan kuuleminen ja palautteen saaminen. Myös työntekijän oma reflektiivinen ajattelu on tapa kehittää itseään työntekijänä. Erityisosaamisen ylläpitämiseen on kiinnitettävä huomiota. Työntekijöitä puhutteli asiakkaiden arvioinnissa esille nostettu asiakkaan huoli työntekijän jaksamisesta. Työntekijän näkemysten mukaan vastuu työhyvinvoinnista on työyhteisöllä ja työnantajalla.

Ylivieskan seudun työntekijöiden aineisto oli samansuuntaisia asiakkaiden ja Raahen seudun työntekijöiden aineiston kanssa. Myös Ylivieskan alueella asiakkaiden esittämät hyvän työntekijän tunnuspiirteet voitiin hyväksyä. Asiakkaat näyttivät arvostavan hyvää työntekijää sekä pitävän työntekijöiden jaksamisen ylläpitämistä työyhteisön ja työnantajan keskeisenä tehtävänä myös Ylivieskassa. Työntekijän jaksamisessa on merkityksellistä mahdollisuus jakaa työhönsä liittyviä asioita muiden työntekijöiden kanssa.

Kehittämisideat ja terveiset päättäjille

- Ohjaajien ja esimiesten sekä päättäjien olisi hyvä tutustua käytännön työhön, ja saada siitä omakohtaisia kokemuksia.
- Työntekijät toivovat lisäkoulutusta yhteistyötaitoihin, työssä jaksamiseen, johtamis- ja esimiestehtäviin sekä muuttuviin säädöksiin ja määräyksiin.

Päättäjät ja esimiehet

Kun hyvän työntekijän tunnuspiirteet ovat työntekijöiden itsensäkin näkemyksissä vaativia, voivat ne osaltaan aiheuttaa jaksamisongelmia. Asiakkaiden huoli työntekijöiden jaksamisesta pysäytti päättäjät pohtimaan mistä tilanne johtuu. Työntekijät voivat kokea, että eivät voi saavuttaa heille ja itse työlleen asettamiaan

odotuksia. Päättäjät myönsivät, että aikaresursseja sekä työntekijöitä on perhepalveluissa liian vähän.

Kehittämisideat

- Työn runsauden vuoksi on kiinnitettävä nykyistä vahvemmin huomiota työajan sisältöihin ja työn kohdentumiseen.
- Työntekijöiden jaksamiseen liittyvää teemaa on tutkittava ja mietittävä vakavasti siihen ratkaisuja.
- Johtamis- ja esimiestyöskentelyn mahdollisuuksia on pohdittava työntekijöiden jaksamisen tukemisessa.
- Kokemukset työntekijöiden vertaisryhmistä ovat olleet positiivisia ja osaltaan edistäneet jaksamista. Tätä toimintaa sekä työhöjausta tulee tutkia ja tukea keinoina vahvistaa työntekijöiden jaksamista jatkossakin.
- Tavoitteiden kirkastaminen eri työntekijöiden kesken on tarpeen. Esimerkiksi palvelusuunnitelma on yksi tapa edistää yhteisen työn suuntaa. Tällöin on tärkeää yhteistyön tiivistäminen myös seudullisesti.

4.5 Ennaltaehkäisy ja vertaistuki

Asiakkaat

”...siihen pahimpaan vaiheeseen ennen kuin ihan tosi pimahtaa...”

Jos asiakkaat ovat huolissaan työntekijöiden jaksamisesta, nousee vahvasti esille myös vanhempien oma väsymys. Asiakkaat kuvaavat perheidensä tilanteita, joissa elämänvaiheeseen liittyy moninaisia haasteita, mutta myös ilon aiheita. Lapsiperheen jaksamisessa merkittävää on taloudellisten edellytysten, henkisen tuen ja konkreettisen avun turvaaminen. Vaikka perheessä olisivat asiat päällisin puolin hyvin, aiheuttaa arjesta selviytyminen monenlaisia haasteita.

Erityisesti äitien väsymisestä asiakkailla oli runsaasti kokemuksia. Asiakkaat kuvasivat perhetilanteita, joissa lähiverkostoja ei ole, lapset ovat pieniä, äiti hoitaa lapsia kotona, isä opiskelee tai on reissutöissä ja pitkiä aikoja pois perheen arjesta. Pikkulapsivaiheessa perheen tulot ovat pienet. Kotiavun ostaminen tai toisen vanhemman vanhempainvapaalle jääminen eivät ole kovinkaan realistisia vaihtoehtoja. Äidin jaksamiselle merkityksellistä olisi, että tukea saisi ennen kuin tilanne on päässyt pahaksi. Asiakkaiden kokemuksen mukaan suomalaiselle on tyypillistä hakea apua vasta sitten kun on pakko. He näkevätkin, että ennaltaehkäisevällä ja varhaisella tukemisella voidaan ehkäistä isoja ongelmia. Ennaltaehkäisevän työn kohteeksi asiakkaat näkevät paitsi perheen aikuisten jaksamisen myös lapsen oikeanaikaisen tuen saannin.

Lapsen kehityksen tuen tarpeisiin tulisi tarttua silloin, kun pulmat ovat vielä pieniä. Esimerkiksi kouluilla on riittämättömästi erityisosaamista lapsen erityisen tuen tarpeisiin vastaamiseen.

” Kunnalle tulisi halvemmaksi tukea silloin ongelmat ovat pieniä.”

Perheiden vertaisryhmiä pidettiin tärkeinä ja kehittämisen arvoisina. Vanhempien vertaistapaamiset ovat ”terapiahetkiä” vanhemmille, koska siellä voi tavata muita samassa tilanteessa olevia vanhempia. Osallistuminen niihin on tilannekohtaista ja

perheen elämäntilanteesta riippuvaista. Ulkopuolisen tahon järjestämiä vanhempien vertaisryhmiä kaipaavat erityisesti he, joilla ei omia lähiverkostoja ole. Seurakunnan ja järjestöjen toteuttamia perhekahviloita ja -kerhoja pidettiin erittäin tärkeinä perheen tukimuotoina. Vaikka niihin osallistuminen tuntui usean lapsen kanssa liikkuvasta vanhemmasta myös työläältä ja perhekerhoryhmät liian isoilta, kokivat äidit, että säännöllinen tapaaminen on sen arvoista. Päiväkotien ja koulujen vanhempainilloissa ei vastaavaa vertaisuuden rakentumista koettu syntyvän. Iltat palvelivat enemmänkin asiakkaiden kokemusten mukaan informaation jakamista. Vanhempainyhdistysten toimintaan osallistumista asiakkaat arvelivat monen vierastavan yhdistystoimintaan liittyvien muodollisuuksien takia.

Kehittämisideat

- Perheiden ennaltaehkäisevä tukeminen on merkittävää kehittämistä myös resurssien säästön näkökulmasta.
- Kuntaan paikka, jonne lapset voisi viedä muutamaksi tunniksi. Näin myös kotona oleva äiti pääsee omille asioille tai lepäämään. Toiminnan pitäisi olla säännöllistä ja maksujen kohtuullisia, jotta palvelun käyttämisen kynnyksellä olisi mahdollinen kaikille perheille.
- Pienten koululaisten kuljetus iltapäivähoitoon.
- Iltapäivä- ja iltahoidon järjestäminen vuorotyöläisen lapselle nähtiin myös kehittämisehdotuksina, jotka tukisivat perheiden jaksamista.

Työntekijät

Raahen seudun työntekijät arvelivat, että asiakkaiden kokemukset ennaltaehkäisevän työn merkityksestä osoittavat, että perheet eivät ole saaneet tukea riittävästi tai se ei ole ollut oikea-aikaista. Myös työntekijät ovat huolissaan siitä, ettei perheille kyetä antamaan tukea ajoissa, silloin kun ongelmat ovat pieniä. Ennaltaehkäisevään työhön ei nykyisellään työntekijöiden mukaan panosteta riittävästi. Korjaava työ vie ennaltaehkäisevän työn resurssit.

Kehittämisideat ja terveiset päätäjille

- Varhaisen puuttumisen työskentelytapoja tulee edelleen kehittää.
- Perhepalveluja tulisikin kehittää myös niille perheille, joilla ei ole vielä ongelmia.
- Ennaltaehkäisevyys ja perheiden vertaistuki tulee tunnustaa myös kunnallisissa perhepalveluissa, eikä vain järjestö- ja seurakunnan toiminnassa.
- Lyhytaikaista lasten- ja kodinhoitoapua on vaikea saada ja työntekijät näkivät, että ne olisivat selkeästi ennaltaehkäiseviä työmuotoja.
- Lakisääteisten palvelujen lisäksi pitäisikin työntekijöiden näkemyksen mukaan tarjota kevyempiä perhettä tukevia palveluja hyvinvoinnin takaamiseksi.
- Työntekijät arvelevat, että alueensa päättäjät ovat tiedostaneet ennaltaehkäisevän työn merkityksellisyyden.
- Päättäjien tulee osaltaan tukea osallistavien ja ennaltaehkäisevien toimintakäytänteiden käyttöönottoa ja kehittämistä.

Päätäjät ja esimiehet

Päätäjien ja esimiesten keskuudessa ennaltaehkäisevän työn merkitys on tiedostettu, mutta siihen ei ole ollut antaa riittävästi resursseja. Resurssit menevät pääsääntöisesti korjaavaan työhön. Seulonta vie aikaa ja hyöty näkyy vasta pitkällä tähtäimellä. Päätäjät ja esimiehet huomauttavat, että tulosten mittaaminen ennaltaehkäisevydessä on vaikeampaa kuin korjaavassa työssä. Lyhytaikaisen ennaltaehkäisevän työn merkitys tunnustetaan, mutta todetaan, että asiaa on vaikeaa osoittaa rahana ja sitä kautta konkreettisenä hyötynä. Tarvittaisiin mittareita, joilla osoitetaan ennaltaehkäisevän työn merkitystä. Samalla päätäjien tulisi määritellä mitä ennaltaehkäisevällä työllä tarkoitetaan päätäjien keskuudessa. Ennaltaehkäisevä työtapaa vaatii sekä päätöksenteossa että työyhteisöissä työkuultuurin muutoksia ja edellyttää aikaa.

Kotipalvelun todetaan kohdentuvan tällä hetkellä vanhusväestöön, ja lapsiperheet ovat tästä joutuneet kotipalvelun suhteen kärsimään.

Vertaisryhmien merkityksellisyys ymmärretään päätäjien keskuudessa, mutta kysytään, onko vertaisverkostojen synnyttäminen vain kunnan velvollisuus? Päätäjät peräänkuuluttavat tässä myös asiakkaiden oma-aloitteisuutta. Vertaisryhmien osalta päätäjät pohtivat vertaisryhmien tärkeyttä asiakkaille. Ne tunnutaan koetun merkityksellisiksi, mutta niihin ei ehkä osata itsenäisesti hakeutua. Asiakkaat, jotka ovat vertaisryhmätoiminnassa mukana, pitivät niitä merkityksellisinä.

Kehittämisediat

- Valitaan vuosittain vaihtuva ennaltaehkäisevän työn painotusalue. Painotusaluetta kehitettäisiin vuosittain koko kunnassa ja ehkä koko seutukunnassa. Teemana voisi olla esimerkiksi asiakkaan itseohjautuvuus.
- Edelliseen liittyen esimerkiksi asiakkaiden vertaisryhmätoiminnan käynnistäminen viranomaisten aloitteesta, jonka jälkeen asiakkaat kokoontuisivat omatoimisesti.

4.6 Palvelujen välinen sekä seudullinen ja kuntien välinen yhteistyö

Asiakkaat

”On kysytty lupaa, että saako kysyä tietoa.”

Asiakkailla oli vain vähän kokemuksia ylikunnallisesta tai seudullisesta yhteistyöstä. Sen sijaan asiakkailla oli omakohtaista tai tuttavapiiristä saatua tietoa toisten kuntien tai seutukuntien perhepalveluista. Tämän tiedon perusteella he osittain arvioivat ja vertailivat oman kuntansa, ja seutukuntansa palvelukäytäntöjen toimivuutta. Esimerkiksi kotiin saatavassa lastenhoitoavussa tai perhepäivähoitokäytänteissä on kuntakohtaisia eroja. Palvelut, joista asiakkailla oli seudullista tai ylikunnallista kokemusta olivat toteutuneet hyvin.

Kokemukset painottuivat seudullisen yhteistyön osalta kasvatus- ja perheneuvolan, psykologin, puheterapeutin sekä terveydenhuollon ja lääkärin palveluihin. Erytistukea oli lisäksi saatu sairaanhoitopiirin ja erityishuoltoapiirin kautta. Seudullisen erityislastentarhanopettajan tai koulujen yhteisen erityisopettajan työn kuva oli asiakkaille jäänyt osittain epäselväksi. Palvelujen käyttö ylikunnallisesti aiheuttaa epätietoisuutta, esimerkiksi pohdittiin voiko asiakas osallistua naapurikunnan

järjestämään perhekerhotoimintaan, joka on lähempänä kotia kuin oman kunnan vastaava palvelu.

Päivähoitoa pidettiin selkeästi omasta kunnasta saatavana lähipalveluna. Oman lapsen päivähoito- esikoulu-, tai kerhopaikan saaminen omalta asuinalueelta tai käytännöllisen matkan päästä kotoa nähtiin erittäin tärkeänä.

Seudullista yhteistyötä enemmän asiakkailta oli kokemusta kunnan sisäisistä eri sektorien välisestä yhteistyöstä.

”Meillä ainakin pelaa tämä tahojen yhteistyö. On ollu sosiaalipuoli ja neuvola ja kotipalvelu.”

”Terapioitten kanssa ei oo mitään ongelmaa, tietysti ku siitä on jo niin pitkä kokemus. mutta se on toiminu aina hyvin. Hirveesti riippuu taas terapeuteista, että he pystyy pitämään yhteisterapiaa, mikä on tosi hieno juttu. Sittenhän me pidetään palaverieja pari kerta vuodessa. Jos ei niitä ois, niin kyllä ois melko hajanaista tietoa. Että ne niinku sitte päivitetään ja kootaan. Se toimii tosi hyvin! Siinä ei oo tuolla moittimista.”

Esille nostettiin luottamus asiakkaan tietojen välittämisessä työntekijöiden välillä. Kokemuksia oli myös erityistä tukea tarvitsevan lapsen kuntoutuksen hyvästä toteutumisesta osana lapsen päivähoidon arkea.

”Mutta jos nyt puhuu tuosta päivähoitosta, niin se oli tosi kiva. Siellä käy tämä erityislastentarhanopettajakin. Sitä kautta on nyt ruvennu sitten nämäkin jutut selviään. Ja hirveen hyvin tietoa kulkee niistä jutuista siellä.”

Kehittämissideat

- Palvelujen välistä yhteistyötä on edelleen kehitettävä.
- Aamu- ja iltapäivähoitoa järjestää useampi taho ja niiden tulisi toimia nykyistä vahvemmin yhteistyössä. Tällä tavoin toiminta suuntautuisi entistä järkevämmiin ja säästettäisiin resursseja. Jäljelle jääviä resursseja voisi suunnata esimerkiksi lyhytaikaisen lastenhoitoavun järjestämiseen järjestöjen kautta.

Työntekijät

Raahen seudun työntekijöiden mielestä perhepalvelujen välisessä yhteistyössä on erotettavissa henkilöstön välinen yhteistyö sekä asiakkaan ja työntekijöiden välinen yhteistyö. Perhepalvelujen välinen yhteistyö toimii työntekijöiden mielestä neuvolan ja päivähoidon, neuvolan ja perhetyön, päivähoidon ja koulun ja päivähoidon ja seurakunnan välillä. Erityisesti mainittiin tyytyväisyys päivähoidon, lastenneuvolan ja sosiaalityöntekijän muodostamaan tiimityöskentelyyn.

Seutukunnalliset hankkeet Pessi ja Seutuvoima ovat työntekijöiden mukaan osaltaan edistäneet seudullista yhteistyötä perhepalvelujen välillä. Seudullista yhteistyötä on kuitenkin vielä riittämättömästi ja vain muutamat palvelut toimivat seudullisesti. Lisäksi rahaa seudullisen yhteistyön kehittämiseen on vähän.

Ylivieskan alueen hankkeet (Varpu, Pessi ja Teppo) ovat lisänneet perhepalvelujen välistä yhteistyötä kunnan sisällä ja seudullisesti. Työntekijöiden näkemysten mukaan

erityispalvelut, esim. seudullinen erityislastentarhanopettajan palvelu toimii jo nyt hyvin ylikunnallisena. Yhteistyötä palvelujen välissä vaikeuttaa toimiminen eri organisaatioissa, ja henkilöstön vaihtuvuus.

Kehittämisideat ja terveiset päätäjille

Raahe seutukunta

- Toimisiko kaikkien perhepalvelujen sijoittaminen saman organisaation ja ”yhteisen katon” alle?
- Yhteistyötä tulisi työntekijöiden mukaan vahvistaa koulun ja sosiaalityön välillä, johtotason välillä sekä yhteistyötä perhepalvelujen välillä kehittää edelleen. Konkreettisesti tämä työntekijöiden mielestä voisi tarkoittaa tiedon vaihtoa eri palvelumuodoista, yhteistyötä ja yhteydenpitoa työntekijöiden kesken asiakkaiden luvalla, verkostopalavereja ja työparityöskentelyä.
- Toimintatapojen tulisi olla yhteneväisiä kuntien välisessä ja seudullisessa yhteistyössä. Esimerkiksi päivähoitossa voitaisiin toteuttaa ylikunnallista päivähoitopalvelua. Perhepalvelujen välinen yhteistyö onkin lisääntynyt ja toivottiin, että sitä edelleen kehitettäisiin mm. yhteisten seudullisten koulutusten kautta.

Ylivieskan seutukunnan työntekijät

- Perhepalveluverkostoille nimetään vastuuhenkilöt ja sovitaan selkeät pelisäännöt
- Palaverikäytänteitä tulisi kehittää tehokkaimmiksi
- Verkostojen kokoonpanoa vahvistetaan siten, että kaikki keskeiset osapuolet, myös perhe on edustettuna. On mahdollisuus tutustua muiden työnkuviin ja toisiin työntekijöihin.
- Parantaako vai huonontaako tulevaisuuden seutukunnallinen yhteistyö perhepalvelujen toimivuutta ja saatavuutta?
- Työntekijöiden ja johtajien välistä ylikunnallista ja seudullista sekä palvelujen välistä yhteistyötä on edelleen kehitettävä.
- Asiakasta koskevia yhteneviä palvelukäytänteitä tulisi suunnitella entistä enemmän seudullisesti esim. maksu-, hakemis- ja tiedottamiskäytänteet.
- Moniammatillisen yhteistyön kehittäminen on tärkeää.

Päätäjät ja esimiehet

Raahen seudun päätäjien ja esimiesten mukaan aineisto osoittaa, että asiakkaalle ei ole tärkeää saako hän palvelun omasta kunnasta vaan se, onko palvelua ylipäätään mahdollista saada.

Ylivieskan seudun päätäjät ja esimiehet näkivät yhteistyön olevan vahvasti riippuvaista sitä toteuttavista ihmisistä. Esimerkiksi toimeentulotuen osalta päätäjien näkemyksen mukaan yhteistyö toimi seutukunnassa esimerkillisen hyvin. Kohti seudullisuutta edetään pienin askelin. Muutaman kunnan yhteiset hankkeet antavat päätäjien mielestä paremmin kokemuksia seudullisen yhteistyön onnistumisesta kuin laajat seutuhankkeet. Kuitenkin alueella toteutuneet seudulliset hankkeet ja selvitykset ovat vahvistaneet ylikunnallista tietoisuutta ja osaamista. Koko seutukuntaa koskevan

yhteistyön osalta on koordinoitua vielä tehostettava. Laaja-alaisuus puoltaa paikkaansa palveluissa, joita harvemmin tarvitaan kuten sosiaalipäivystys. Yksittäisten työntekijöiden osalta seutukunnallinen yhteistyö näyttää vielä ainakin osittain epäselvänä.

Kehittämisideat

Raahen seudun päättäjät ja esimiehet

- Raahen seudulla toteutuneilla seudullisen yhteistyön kehittämishankkeilla on ollut merkitystä ylikunnallisen yhteistyön kokemuspohjan laajentamisessa ja kehittämisessä.
- Päättäjien näkökulmasta seudullisissa ja ylikunnallisissa palveluissa on vielä työstettävä sopimuskäytänteitä ylikunnallisen työn toteuttamisessa, maksukäytänteissä ja palvelun tuottamisessa.
- Ylikunnallinen palvelujen tarjonta ja käyttäminen ovat vielä uusia asioita ja vaativat aikaa myös päätöksenteolle.
- Työntekijöille päättäjät arvelivat merkityksellistä olevan työntekijöiden ylikunnallisen vertaistuen mahdollisuudet.

Ylivieskan seudun päättäjät ja esimiehet

- Seudullisilla verkostoilla olisi tarpeen olla esimerkiksi kiertävät vastuuhenkilöt.
- Vastuuhenkilön työnkuvan taas tulisi olla pysyväisluonteinen ja hänelle tulisi taata riittävästi työaika tehtävänsä varten.
- Kehittämistä on edelleen seudullisen ja ylikunnallisen tiedottamisen suhteen.
- On tärkeää pohtia onko nykyinen toimintatapa ja organisaatiomalli seutukunnassa paras mahdollinen.
- Päättäjät peräänkuuluttivat hallinnonvälistä ja elämänkaarenmukaista tarkastelua rakenteiden osalta. Rakenteiden toimivuus on keskeinen edellytys seudullisen yhteistyön toteutumiselle.

4.7 Arviointi ja kehittäminen

Työntekijöiden ja päättäjien arviointitilaisuuksissa käytiin keskustelua arvioinnin ja kehittämisen merkityksistä. Nämä teemat nousivat esille pelkästään työntekijöiden ja päättäjien keskusteluissa.

Työntekijät

Asiakkaiden tarpeita ja kokemuksia arvioimalla saadaan tarjonta vastaamaan kysyntää. Asiakkaiden esille nostamien teemojen nähtiin kuvaavan hyvin perhepalvelujen kehittämisen kokonaisuutta. Asiakkaiden ääntä kuulemalla kentällä käytössä olevia toimintamalleja voidaan arvioida. Lisäksi on tarpeen seurata käytössä olevien toimintatapojen vaikuttavuutta.

Toivottiin vaikuttavuuden arviointia päätöksenteon perusteluiksi. Erityisesti nostettiin esille ennaltaehkäisevän työn vaikuttavuuden arvioinnin. Myös perhepalvelujen saatavuuden säännöllinen arviointi on vielä puutteellista. Työntekijät

pitivät tärkeänä, että jo olemassa olevaa arviointitietoa ja käsillä olevaa asiakaslähtöistä arviointitietoa todella lähdetään hyödyntämään perhepalvelujen kehittämisessä ja toteuttamisessa.

Oman työn arviointia pidettiin yhtenä keskeisenä työssä kehittymisen keinona erityisesti asiakkaan kohtaamisen ja kuulemisen kehittämisessä. Myös työntekijöiden keskinäistä palautteenantoa pidettiin tärkeänä. Esimiehen ja työntekijän välisen vuorovaikutuksen olisi työntekijöiden mielestä oltava riittävän tiivistä, jotta tietämys työn luonteesta ja vaatimuksista välittyisi puolin ja toisin.

Kehittämisedat

- Kunnallisen päätöksenteon pohjaksi pitkäjänteistä suunnittelua.
- Vahvistetaan kehittämistyötä ja vuorovaikutusta työntekijöiden, päättäjien, johdon ja muiden toimijoiden välillä.

Päättäjät ja esimiehet

Raahen seudun päättäjät muistuttivat, että tarjonnan on elettävä ajassa ja toimintatapoja on kyettävä muuttamaan tarpeiden mukaan, kuitenkin resurssit huomioiden. Arviointia pidettiin välttämättömänä työn kehittämisen näkökulmasta ja arvioinnin olisi lähdettävä asiakkaiden palautteesta liikkeelle. Arviointi on kuitenkin vielä vieras työtapa ja erityisesti oman työn arviointi vaativaa. On pohdittava myös arvioinnin menetelmiä ja mittareita.

Ylivieskan seutukunnan päättäjien ja esimiesten käsitykset arvioinnin nykykäytännöistä vaihtelivat. Osan kokemuksissa arviointia ja kehittämistä tehdään joka paikassa, jolloin voidaan kysyä, miten saatu arviointitieto vaikuttaa toimintaan. Toiset taas olivat sitä mieltä, että arvioinnissa ei ole vakiintuneita käytänteitä ja arvioinnilla tarkoitetaan esimerkiksi pari kertaa vuodessa tapahtuvaa seurantaa. Tällöin näiden päättäjien mukaan ei päästä vielä kovin syvällisen arviointitiedon äärelle. Päättäjät pohtivat, kertooko tämä arviointiosaamisen puutteesta vai siitä, ettei arviointiin ole aikaa. Osa päättäjistä näki, että arvioinnin vähäisyys johtuu ajan puutteesta ja työn kohdentumisesta perustyöhön. Toiset taas kommentoivat, että arvioinnin tulisi ollakin osa työn kehittämistä ja työntekijän tulisi jättää pois se, mikä ei ole oleellista. Arviointitiedon kautta päättäjien mielestä aistitaan muutoksia, mutta välttämättä ei ole välineitä vastata muutostarpeisiin.

Päättäjiä ja esimiehiä puhutti työn suunnittelun vähäisyys. He peräänkuuluttavat myös arvioinnin suunnitelmallisuutta. Heidän kokemuksensa oli, että päättäjien tasolla suunnittelu on lyhyellä aikavälillä tapahtuvaa. Päättäjät arvelivat myös työntekijöiden kaipaavan pidempää aikajännettä ja visiointia työn suunnitteluun. Ilmiö näkyy päättäjien mielestä samankaltaisena valtakunnan tasolla, jossa päätökset, suunnitelmat ja esimerkiksi lait julkaistaan vuoden viimeisillä viikoilla. Tämä vaikeuttaa oleellisesti kuntapäättäjien pitkäjänteistä suunnittelua.

Kehittämistyöstä hankkeiden kautta päättäjät ja esimiehet näkevät olleen sekä hyötyä että myös haasteita. Työntekijöiden ja esimiestenkin keskuudessa on havaittu ”kehittämisähkyä”, mutta sitoutuminen hankkeisiin on kuitenkin lähtenyt arjen tarpeista, eikä motiivina ole ollut resurssien hankinta hankerahoitusten kautta. Projektien myötä on syntynyt paljon hyvää ja kun hanke on käynnistynyt arjen tarpeista, on sen kehittämistyö jäänyt myös arjen käytännöiksi hankkeen päätyttyä. Projektit ovat tuoneet alueelle uudenlaista osaamista.

Kehittämisideat

- Arviointi tulee saada suunnitelmalliseksi palvelujen kehittämisen pohjaksi.
- Arvioinnissa on saatava esille asiakkaiden näkemykset palveluista.
- Tähtäin palvelujen suunnittelussa tulee asettaa pitkälle aikavälille, esimerkiksi 15 vuoden päähän.
- Palvelujen ja hankkeiden haasteet olisi tuotava selkeästi ja avoimesti esille esimerkiksi hankkeiden tuloksia raportoitaessa.

5 YHTEENVETO

5.1 Perhepalvelujen arvioinnin merkitys

Arvioinnissa on kuunneltu perhepalvelujen asiakkaita, työntekijöitä, esimiehiä sekä päättäjiä Ylivieskan ja Raahen seutukunnissa. Tavoitteena on ollut eri tahojen näkökulmien kokoaminen ja tiedon tuottaminen seutukuntien perhepalvelujen kehittämistyölle. Lähtökohtana olivat asiakkaiden kokemukset perhepalveluista.

Perhepalvelujen tuottaman hyvinvoinnin turvaamiseksi tarvitaan monenlaisia näkökulmia. Palvelujärjestelmän kehittäminen edellyttää lisäksi paikallisesta kontekstista nousevaa ja paikallisesti tuotettua tietoa³⁸. Asiakkaiden henkilökohtaiset kokemukset palveluista ovat yksi keskeinen näkökulma. Vaikka asiakkaiden näkyvyyttä on palveluiden kehittämisessä pyritty jo pitkään korostamaan, on sen konkreettinen toteutuminen osittain vielä vähäistä. Perhepalvelujen työntekijät, esimiehet ja päättäjät katsovat perhepalveluja omista positioistaan käsin. Eri näkemysten vuoropuhelulla voidaan synnyttää uusia oivalluksia, vahvistaa olemassa olevaa tietoa ja päätöksentekoa sekä saada pohjaa kehittämistyölle. Lapsiperheiden kokemusten tunnistaminen voi auttaa perheiden omia vahvuuksia ja voimavaroja tukevien perhepalvelujen toteuttamisessa.

Arvioinnin lähtökohtana olivat avoimet kysymykset, joiden kautta pyrittiin saamaan selville asiakkaita mietityttävät teemat ja kehittämisen kohdat. Haastattelussa pyrittiin asiakkaiden kokemusten kuuntelemiseen määrällisen kattavuuden sijaan. Jokainen toteutunut asiakashaastattelu oli erilainen, mutta eri ryhmien kokemukset täydensivät toisiaan. Teemat, jotka haastatteluista nousivat esille, olivat yhteisiä kaikille haastatteluryhmille. Teemojen toistuminen eri haastatteluryhmissä vahvistaa teemojen merkityksellisyyttä ja aineiston edustavuutta. Vastaavia teemoja nousi esille myös Raahen seutukunnassa toteutetuissa ”Kansalaisten kokemuksia hyvinvoinnista ja palveluista”-selvityksestä sekä vuoden 2007 Sosiaalibarometristä. Uutta tässä arvioinnissa oli eri tahojen kokemusten kuuleminen ja kokoaminen sekä keskustelun liittäminen osaksi perhepalvelujen kehittämistä seutukunnissa.

Arviointimenetelmänä Bikva oli kokeileva ja uusi molemmissa seutukunnissa. Seutukunnan toimijoiden moniäänistä vuoropuhelua arviointiprosessi on lisännyt. Palautekysely ja keskustelut toimijoiden kanssa osoittivat, että useat heistä olivat ensimmäistä kertaa koolla vastaavanlaisilla foorumeilla. Menetelmä koettiin hyväksi ja

³⁸ Kurkinen, 2004, 148.

arviointiprosessin kuluessa toteutetut keskustelufoorumit tärkeiksi vuorovaikutuksen areenoiksi.

Kokemusten kuulemisesta oppimiseen

Arviointitiedon hyödyntäminen ja vaikuttavuus edellyttävät suunnitelmallisuutta tiedon keruussa sekä analysoinnissa. Bikva-aineiston hyödyntämistä perhepalvelujen kehittämisessä voidaan kuvata oppimisprosessina. Tarkoituksena on peilata eri tahojen kokemuksia nykykäytänteisiin ja pohtia mahdollisia kehittämisideoita kokemusten kuulemisesta käytännön muuttumiseen ja toiminnan kehittymiseen.

Arviointiprosessissa mukana olleet päättäjät ja esimiehet olivat aidosti kiinnostuneita asiakkailta ja työntekijöiltä kerätyn aineistoon koonneista ja myönsivät, että he saavat harvoin kuulla asiakkaiden ja työntekijöiden kokemuksia ja ääntä.

”Eipä tämmöisiä aineistoja kovin usein saa käsiinsä...”

”Kerrankin lähdettiin oikeasta päästä liikkeelle.”

”Mielenkiintoista tutustua todellisten ihmisten todelliseen palautteeseen.”

Myös asiakkaat itse kokivat, että heidän kokemustensa vieminen arviointiprosessin kautta työntekijöille ja päättäjille on tärkeää. Asiakkaita kuitenkin mietitytti asiakkaan kokemusten merkityksellisyys päättäjätasolle.

”Mahtaakohan tällä olla vaikutusta päättäjiin...”

Arvioinnin vaikuttavuutta ja liittämistä osaksi omaa työtä pohdittiin seuraavissa kommentteissa:

”Mihin kaikki johtaa.”

”Vinkkejä siihen, miten vien asian työntekijöille?”

”Perhepalvelutyön arvojen jatkotyöstäminen, jatkuuko vai ei?”

Bikva-arviointi on oppimislähtöinen prosessi, jolla tavoitellaan mahdollisuutta vaikuttaa työmallien ja työtapojen kehittämiseen.³⁹ Hänninen & al.⁴⁰ mukaan Bikva on parhaimmillaan väline, jolla organisaation tilannetta voidaan tarkastella eri toimijoiden ja erityisesti asiakkaiden näkökulmasta ja oppia uutta sekä kehittää toimintaa sitä kautta. Organisaatioiden muutosvalmius on liitetty sen kykyyn oppia, tällöin puhutaan myös oppivasta organisaatiosta. Yhtenä oppivan organisaation edellytyksenä pidetään piilossa olevan ja vaikeasti hyväksyttävän tiedon sietämistä. Oppivassa organisaatiossa korostuu reflektiivisyys, jossa työ ja toiminta asetetaan tietoisien pohdinnan alle⁴¹.

Kehittämistyötä tukevan tiedon tuottaminen

Arvioinnin päätavoitteena on ollut tukea seutukunnissa toteutetun Pessi-hankkeen toimintaa ja tuottaa hankkeelle tietoa perhepalvelujen tilasta ja kehittämistarpeista. Arviointi on toteutettu itsenäisenä prosessina, mutta yhteistyössä Pessi-hankkeen kanssa

³⁹ Hänninen & al. 2007

⁴⁰ Hänninen & al. 2007, 13, lainaten Argyris & Schön 1978; Mönkkönen 2001 ja Arnkil & Eriksson 1995.

⁴¹ Vataja & Julkunen 2004

hankkeen koordinaattorien kautta. Hankkeen koordinaattoreilta pyydettiin palautetta arvioinnin hyödyllisyydestä. Toinen koordinaattoreista kokosi ajatuksiaan seuraavasti:

- *Arviointiaineisto on toiminut hankekoordinaattorin työvälineenä.*
- *Asiakkaiden kokemukset palveluista ovat olleet konkreettinen väline kehittää palvelutoimintoja / verkoston toimintaa yhä enemmän vanhempia osallistavaan suuntaan.*
- *Kehittämistyöstä on voinut puhua ikään kuin vanhempien suulla, vanhempien kokemana*
- *Arviointiaineiston kautta on esim. kuulluksi tulemisessa noussut enemmän esille dialogisen vuorovaikutuksen kautta ymmärtävä, vanhemmuutta tukeva kuunteleminen, jolloin myös vanhempien vaikuttamisen mahdollisuus omiin asioihinsa kasvaa.*

Arviointitilaisuuksissa henkilöstö, esimiehet ja päättäjät ovat voineet perehtyä kerättyyn aineistoon. Hankekoordinaattorit ovat toimittaneet aineistokoosteja perhepalvelujen työyksiköihin. Raahen seutukunnassa Bikva-arvioinnin prosessikuvaus ja tulokset on toimitettu kaikkiin seutukunnan kuntiin jaettavaksi yhdyshenkilöiden kautta eri perhepalvelujen tahoille. Päivitetyt tulokset ovat olleet nähtävillä Raahen kaupungin www-sivuilla koko arviointiprosessin ajan. Ylivieskan seutukunnassa materiaali on ollut työyksiköiden käytössä hankekoordinaattorin välityksellä. Molempien seutukuntien Pessi-hankkeen kuntakohtaisissa palaverissa on arviointiaineiston pohjalta pohdittu kuntakohtaisia kehittämisalueita ja -tehtäviä.

Arviointiprosessin kuluessa Pessi-hankkeen koordinaattorit ovat esitelleet arviointitilaisuuksien yhteydessä hankkeiden etenemistä ja aineiston hyödyntämistä perhepalvelujen kehittämisessä. Tilaisuuksissa on ollut myös paikalla tiedotusvälineiden edustajia, jotka ovat informoineet arviointiprosessista ja tuloksista seutukunnan asukkaita.

Arviointiaineistoa on hyödynnetty eri tavoin seutukunnissa. Yhteinen keskustelu ja eri tahojen näkökulmien esille nostaminen ovat olleet merkityksellisiä. Aineiston pohjalta on kunnissa ja työyksiköissä valittu keskeisiä perhepalvelujen kehittämisen kohteita. Taulukkoon 3. on tiivistetysti koottu kehittämistoimenpiteitä, joita seutukunnissa on jo toteutettu arviointitiedon pohjalta. Kehittämistoimenpiteitä on kuvattu tarkemmin Pessi- hankkeen seutukuntakohtaisissa raporteissa⁴².

Taulukko 3. Arviointitiedon hyödyntäminen perhepalvelujen kehittämisessä

- Raahen seutukunta	- Ylivieskan seutukunta
<ul style="list-style-type: none"> - Uusitut perhepalvelujen www-sivut Raahen - Kotipalveluhenkilöstön palkkaaminen lyhytaikaiseen kotipalvelutoimintaan - Perhepalveluja koskeva tiedotustilaisuus keväällä 2007 kuntalaisille ja eri tahojen työntekijöille Raahen 	<ul style="list-style-type: none"> - Arviointiaineiston hyödyntäminen hankkeen perhetyön koulutuksen toteuttamisessa - Aineiston pohjalta on työyksiköissä valittu keskeisiä kehittämisen kohteita ja tehty kehittämissuunnitelmia - Ylivieskan ja Alavieskan kuntien

⁴² Mustonen 2007.

<p>seutukunnassa. Esillä sekä julkinen että yksityinen sektori</p> <ul style="list-style-type: none"> - Perhepalvelujen sähköinen palvelukartta Raaheen - Päivähoitoyksiköissä kiinnitetty huomiota arvioinnin esille nostamiin kehittämisen paikkoihin varhaiskasvatuspalveluista tiedottamisessa - Vihannissa arviointitietoa hyödynnetty kuntatiedotteen kehittämisessä - Siikajoella käynnistetty alakouluikäisten vapaa-ajan kerhot - Seutukunnallisesti arviointitieto on vahvistanut Pessi-hankkeessa jo aiemmin käynnistyneen VIITTA-mallin kehittelyä - Moniammatillisen perhetyön oppisopimuskoulutuksessa hyödynnetty arviointiaineistoa työskentelymateriaalina - Ensisynnyttäjien vertaisryhmätoiminnan käynnistäminen seutukunnallisena - Arviointiaineisto on vahvistanut SOPE/SOLO -materiaalien käyttöönottoa ja hyödyntämistä seutukunnan kunnissa 	<p>www-sivuille kehitetty perhepalveluopas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Päivähoidon yksiköissä arviointitietoa on hyödynnetty tiedonsiirtolomakkeiden päivytyksessä - Vanhempien tietoutta päivähoitossa on kehitetty (mm. vanhemmat ovat viettäneet aikaa oman lapsensa päivähoitopaikassa tutustuen päivähoitoon) - Päivähoidon vanhempainiltoja on kehitetty vanhempia osallistavampaan muotoon arviointitiedon pohjalta - Vanhempien vertaisryhmätoimintaa on kehitetty alueen kunnissa - Arviointitieto nosti esille eri tahojen yhteistyön merkityksen perhetyössä (esim. kolmessa koulussa arviointitieto toimi tässä kehittämisen pohjatietona)
--	--

5.2 Perhepalveluihin liittyviä haasteita

Perheet mukaan palveluiden kehittämiseen

Perheiden palvelut ovat olemassa perheitä varten. Lapsen oikeuksien sopimus edellyttää yhteiskunnallisten päätösten vaikutusten arvioimista lasten ja heidän perheidensä hyvinvointiin. Keskeisenä periaatteena on vanhempien vastuu lapsistaan ja yhteiskunnan velvollisuus tukea vanhempia tässä tehtävässä.

Tavoitteeksi ja palvelujen laadun kriteeriksi sosiaalipalveluissa on nostettu asiakaslähtöisyys ja asiakkaan osallisuus⁴³. Osallisuuden muotojen kehittäminen ja toteutuminen vaatii edelleen konkretisointia. Arviointiprosessi osoitti, että perheillä on mielipiteitä ja he haluavat vaikuttaa itseään koskevien palveluiden kehittämiseen. Asiakaslähtöisessä arvioinnissa on kyse uudesta tavasta kehittää palveluja⁴⁴. Moka ja

⁴³ Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2005, Sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinta 2000-luvulle, 1999.

⁴⁴ Mokka & Neuvonen, Hyvinvointivaltio yhteisöjen ajalla.

Neuvosen⁴⁵ mukaan asiantuntija-asiakas asetelmasta ollaan siirtymässä palvelujen osallistuvaan tuotantoon, joka edellyttää aktiivista panostusta myös asiakkailta.

Arviointiprosessissa mukana olleet Raahen ja Ylivieskan seutukuntien työntekijät ja päättäjät arvostivat monitahoista arviointia ja osallistumista perhepalvelujen kehittämisessä. Asiakkaan mukaan ottaminen palveluiden kehittämiseen on vuorovaikutusta kotien kanssa, mutta samalla se lisää moniammatillisen yhteistyön merkityksellisyyttä. Ylisektorisesta työstä sosiaalialalla on puhuttu jo pitkään. Perheiden arjessa yhdistyvät monet elämänalueet, ja niiden tukemisessa tarvitaan monialaista yhteistyötä.

Arviointiprosessissa todettiin, että on olemassa vain vähän tai ei lainkaan foorumeita, joissa eri tahot (asiakkaat-työntekijät-päättäjät) pääsevät keskustelemaan perhepalvelujen kehittämisestä. Tällaiselle yhteistyölle tarvitaan jatkossakin paikkoja ja esimiesten ja päättäjien sitoutumista ja hyväksyntää. Tavoitteen toteuttaminen voi vaatia myös muita rakenteita toteutuakseen.

Tieto perhepalveluista pirstaleista

Tiedottamiseen liittyvät kehittämistarpeet nousivat seutukunnissa vahvasti esille arvioinnissa. Kuntien ja seutukunnan palvelutarjotin perheiden näkökulmasta on hajanainen. Tietoa perhepalveluista on saatavilla pirstaleittain. Kunnan tehtävänä on lisätä perheiden tietämystä olemassa olevista palveluista.⁴⁶ Myös Sosiaalibarometri 2007 nostaa tiedottamisen merkityksen esille. Asiakas voi pahimmassa tapauksessa jäädä palvelun ulkopuolelle, tai olla tietämätön omista oikeuksistaan saada palvelua. Palvelujen välinen tiedon kulku ja tietoisuus eri tahojen toimintatavoista eivät ole riittävän selkeitä. Yhteistyön vahvistaminen ja tiedottaminen kulkevatkin käsi kädessä. Tiedottamisen laadukas toteuttaminen madaltaa asiakkaan kynnystä löytää tietoa, mutta lisää viranomaisten yhteistyön ja yhteisen tiedottamisen rakenteiden pohtimista ja tiedottamisen suunnittelemisen merkitystä.

Työntekijöiden ja päättäjien tietoisuus eri perhepalvelusektorien työtavoista ja asiantuntemuksesta oli aineiston mukaan nykyisellään riittämätöntä. Yhteiset keskustelufoorumit, työryhmät ja koulutukset ovat tapoja lisätä toisen työn tunnistamista. Myös erilaiset säännölliset avoimien ovien päivät, suunnitelmalliset vertaiskäynnit ja työparityöskentely voivat lisätä eri sektorien välistä työn tunnistamista Ylivieskan ja Raahen seudun kunnissa on kokeiltu ja tunnistettu hyviksi havaittuja työkäytänteitä moniammatillisuuden tukemiseksi. Yhteistyömallit ovat kuitenkin osittain vielä vakiintumattomia. Seutukunnissa toteutetuilla hankkeilla on tuettu ja käynnistetty verkostomaisia työkäytänteitä. Haasteena on se, että perustyössä verkostotyöltä puuttuu koordinaattori, jolloin työkäytänteet jäävät juurtumatta.

Perhepalvelujen koordinointi

Kunnissa on viime vuosina kiinnitetty huomiota perheisiin kohdistettavaan työhön. Yhtenä konkreettisenä esimerkkinä ovat uudet ammattilaiset, perhetyöntekijät, jotka ovat jalkautuneet joihinkin kuntiin. Perhetyö on kuitenkin vielä hahmottomaton ja sillä voidaan tarkoittaa erilaisia asioita sektorista tai kunnasta riippuen.⁴⁷ Tässä arvioinnissa ilmeni, että kunnan perhepalvelut ovat erikoistuneet ja suuntautuneet omille

⁴⁵ Mokka & Neuvonen, Hyvinvointivaltio yhteisöjen ajalla

⁴⁶ Viitala & Saloniemi 2005

⁴⁷ Uusimäki 2005

erityissektoreilleen. Kunnan tarjoamien perhepalvelujen lisäksi paikallisella tasolla toimii lukuisa joukko muita toimijoita.

Perhehankkeiden kumppanuusohjelmassa⁴⁸ tavoitteeksi on asetettu kuntatasolla perhepalvelujen yhteen kokoaminen. Yhteistyöhön verkostoituvat kuntien lasten ja lapsiperheiden palvelut ja perhetyötä tekevät sosiaali-, terveys- ja koulutoimen työntekijät, järjestöt, seurakunta, vapaaehtoistyö sekä perheet itse. Tällöin perhepalvelut muodostaisivat kaikille tarkoitetuista peruspalveluista toimivan kokonaisuuden. Tässä aineistossa asiakkaat, työntekijät ja päättäjät toteavat, että perhepalvelujen kokonaisuus on nykyisellään hahmottomaton. Kokonaisuuden koordinointiin ja kehittämiseen tulisikin kiinnittää huomiota ja sitä tehostaa. Kunnista puuttuu koordinoija, jonka vastuulla on perhepalvelujen kokonaisuudesta tiedottaminen ja palvelujen pitkäjänteinen suunnittelu, kehittäminen ja toteuttaminen sekä verkostomaisen yhteistyön tehostaminen eri sektorien välillä. Eri tahojen yhteistyön suunnittelulla ja koordinoinnilla toivotaan olevan tukea myös resurssihaasteisiin vastaamisessa. Perhepalvelujen kokoaminen esimerkiksi perhepalvelukeskuksiin tai verkostoihin edellyttää pitkän aikavälin suunnittelua, jotta yhteistyölle ja toiminnalle mahdollistetaan vakiintuneet käytänteet.

Perheiden tarpeiden kohtaaminen

Perheet ovat itse valmiita sekä tottuneita tekemään paljon perheensä eteen. Palvelutarve lisääntyy kun perheessä on useampia pieniä lapsia yhtä aikaa, toinen vanhemmista opiskelee tai tekee reissutyötä, perheen jäsenellä on vamma tai pitkäaikais sairaus tai perheessä on akuutti kriisitilanne. Perheet tarvitsevat joustavia palveluja erilaisiin elämänvaiheisiin, kuten lyhytaikaista lastenhoitoa tai kodinhoitopalvelua. Osalla perheitä on myös pitkäaikaisempaa tuen tarvetta. Pelkkä tietoisuus siitä, että palveluja on saatavilla erilaisiin tilanteisiin, on perheen hyvinvoinnille tärkeää.

Palvelujen saatavuus on sekä tarjontaan että palvelun toteuttamistapaan liittyvä haaste. Palvelu voi olla saatavilla lakisääteisesti, kuten esim. päivähoitopalvelut, terveydenhoitopalvelut ja koulu. Tältä osin perheet ovat palvelujen saatavuuteen tyytyväisiä. Toteutuuko lakisääteinen palvelu perheen tarpeita vastaavasti, onkin jo eri kysymys. Arviointiprosessi nosti esille monia tilanteita, joissa perheen tarve ja toivomus oli jokin muu kuin viranomaisen mahdollisuus tarjota palvelua. Perheen näkökulmasta tilanne vaikuttaa vahvasti arjen sujumiseen. Viranomainen ei halustaan huolimatta voi taata jokaiselle perheelle yksilöllisiä ratkaisuja. Lapsiperheille keskeisten varhaiskasvatuspalvelujen saatavuuden haasteet liittyvät palvelutarjottimen monipuolistamiseen. Myös tuoreessa varhaiskasvatuksen neuvottelukunnan väliraportissa kiinnitetään huomiota varhaiskasvatuspalvelujen monimuotoistumiseen⁴⁹. Päivähoito painottuu kokopäivähoidolle. Perheet toivovat hoitomuotoihin valinnanmahdollisuuksia ja monipuolisuutta. Esimerkiksi avointa toimintaa, kuten varhaiskasvatuskerhoja ja perhekerhoja, osapäivähoitoa, pien- ja sisarusryhmiä sekä kotona tapahtuvaa moniperhepäivähoitoa. Merkille pantavia olivat myös perheiden toiveet kotikasvatuksen tukemisesta erilaisten taloudellisten tukien kautta.

Palvelujen saatavuuden suhteen perheet, jotka eivät vielä ole minkään kunnallisen palvelun piirissä voivat jäädä palvelujen ulkopuolelle. Palvelun saantia

⁴⁸ Viitala & Saloniemi 2005

⁴⁹ Varhaiskasvatuksen kehittämisen suuntaviivoja lähivuosille. Väliraportti varhaiskasvatuksen neuvottelukunnan työstä. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2007:19

edistää asiakkuus jossakin perhepalvelussa. Lyhytaikaisen ja akuutin tuen tarpeeseen ei kunnilla tällä hetkellä ole riittävästi vastauksia lapsiperheiden osalta. Lapsiperheissä näkyy kotipalvelun alasajo. Kun perheessä ei ole suuria ongelmia, mutta akuuttia tuen tarvetta kyllä, on perhetyöntekijän saaminen miltei mahdotonta. Lapsiperheiden kotipalvelussa näkyy resurssipula, joka osittain johtuu siitä, että voimavaroja on siirretty vanhustenhoitoon⁵⁰. Perhepalvelujen kehittäminen on keskeinen osa kuntien palvelukenttää. Vanhustyön painottuminen ja siihen liittyvät toteuttamisen haasteet sekä kuntien resurssipula näyttävät heijastuvan perhepalvelujen asiakkaisiin ja työntekijöihin.

Ennaltaehkäisevien palvelujen haaste

Viime aikoina on kiinnitetty huomiota lapsiperheiden ongelmien lisääntymiseen. Lasten ja heidän perheidensä tukeminen mahdollisimman varhaisessa vaiheessa vähentää ongelmien kasaantumista ja syrjäytymisen riskiä. Valtaosa, n. 70 % suomalaisista lapsiperheistä voi hyvin ja tulee toimeen omillaan tai vähäisellä tuella. Kuitenkin niiden lasten ja nuorten määrä, joilla on erilaisia hyvinvointiin liittyviä ongelmia kasvaa koko ajan. Perheiden tarpeet moninaistuvat ja ne näyttävät eri palvelusektoreilla eri tavoin. Perheiden tukemisessa on alettu korostaa dialogisia ja moniammatillisia menetelmiä sekä perheiden elämäntilanteiden monipuolista ymmärtämistä ja varhaista tukemista.

Perheet itse korostavat vertaisryhmien merkitystä. Erityisesti silloin, kun perheen omat sosiaaliset verkostot ovat heikot, kunnan tai jonkin muun tahon järjestämä vertaistoiminta on paikallaan. Ennaltaehkäisevien palvelujen kehittämisen tarve välittyi kaikkien tasojen haastatteluissa. Nykyisellään korjaava työ vie ennaltaehkäisevän työn resursseja. Perheet itse kokivat, että pienikin vastaantulo on merkityksellistä. Ennaltaehkäisevään työhön huomion kiinnittämisen tulisi olla pitkäjänteistä ja suunnitelmallista. Haasteeksi koettiin ennaltaehkäisevän työn tulosten mittaamisen vaikeus ja näkymättömyys sekä tulosten heikko kääntyminen budjettikielelle⁵¹. Palveluista tiedottaminen sekä asiakkaan kuuleminen liittyvät myös vahvasti ennaltaehkäisevyyteen.

Taloudellisen tuen merkitys lapsiperheille

Lapsiperheet siirtyivät pienituloisempaan suuntaan 1990-luvulla ja suuntaus on jatkunut 2000-luvulle. Köyhyys kohdentuu erityisesti niihin lapsiperheisiin, jotka ovat riippuvaisia tulonsiirroista: yksinhuoltajat, monilapsiset perheet ja pikkulapsiperheet⁵². Lapsiperheiden taloudellinen tilanne tuli aineistosta esille vahvasti. Perheissä perusasiat ovat kunnossa, mutta arkielämä vaatii tarkkaa budjetin seuraamista eikä ylimääräisiin menoihin ole varaa. Hujala ja Kyrönlampi-Kylmänen⁵³ toteavat, että 70 % lapsiperheiden tuloista menee peruselämiseen, ruokaan ja asumiseen. Työssäkäynti on yleisempää lapsiperheissä kuin muissa kotitalouksissa. Miehistä pienten lasten isät tekevät pidempää työpäivää kuin isät keskimäärin.⁵⁴

Molempien vanhempien tasapainottelu kodin ja palkkatyön välillä on arkipäivää pikkulapsiperheissä. Lastenhoitoratkaisut täytyy usein sovittaa työelämän ja perheen

⁵⁰ Sosiaalibarometri 2007

⁵¹ kts. myös Uusimäki 2005, 60

⁵² Järventie & Sauli 2001, 153

⁵³ Hujala & Kyrönlampi-Kylmänen 2003

⁵⁴ Kyrönlampi-Kylmänen, 2007

talouden vaatimukseen. Perheen taloudellinen tilanne ja siihen saatava tuki (kuntalisä, päivähoitomaksuperusteet, palvelusetelit, kotihoidon tuki) vaikuttavat ratkaisevasti perheiden valintoihin ja jaksamiseen pikkulapsivaiheessa.

Asiakkaan ja työntekijän jaksaminen

Pienten lasten vanhemmat ovat ajoittain erittäin väsyneitä ja kokevat olevansa tilanteessa aika yksin. Erityisesti, jos perheellä ei ole omaa lähiverkostoa tukemassa, jaksamisongelmat korostuivat. Vanhemmat nostivat esille esimerkiksi huolen perheen ehjänä pysymisestä pikkulapsivaiheessa.

Myös vanhempien väsymyksen vaikutukset lapsen hyvinvointiin nousivat esille. Tuoreessa Kyrönlampi-Kylmäsen⁵⁵ päiväkotilapsiin kohdistuvassa väitöstutkimuksessa osoitettiin, että vanhemman kokema stressi ja kiire välittyvät aikuisen kautta lapsen maailmaan. Vanhemman väsymys lisäsi tutkimuksen mukaan mm. aikuisen ja lapsen välisiä ristiriitoja.

Lapsiperheiden kanssa työskentelevä henkilöstö elää jatkuvien muutosten keskellä. Kuntien työntekijöiden jaksamisongelmat nousevat aineistosta esille. Sosiaalibarometri 2007 kiinnittää huomiota henkilöstötilanteeseen ja henkilöstön työhyvinvointiin. Henkilöstön jaksaminen, riittävyys ja huoli lapsiperheiden oikea-aikaisen tuen saamisesta ovat haasteita perhepalvelujen toimivuudelle.

Palvelujärjestelmän muutos

Palvelujärjestelmä on muotoutumassa uudella tavalla kunnissa ja seutukunnissa. Kunta- ja palvelujärjestelmä rakenneuudistus on suuntaamassa tätä muutosta. Muutokset heijastuvat myös perhepalveluihin. Perhepalvelutarjotin voi asiakkaan näkökulmasta laajentua ja hyvällä koordinoinnilla saada poistettua päällekkäistä toimintaa sekä suunnattua resursseja entistä paremmin.

Asiakkaan osalta on oleellista tietää mitkä palvelut laajentuneessa kuntakentässä heille kuuluvat ja palveluntarjoajan huolehtia siitä, että välimatkat eivät muodostu esteeksi palvelun käyttämiselle. Alueilla toteutetut seudulliset hankkeet ovat osaltaan antaneet kokemuksia seudullisen yhteistyön toteuttamisesta sekä työntekijöille että päättäjille. Henkilöstö ja päättäjät peräänkuuluttavat pitkäjänteistä suunnittelua ja kriittistenkin näkökulmien esille nostamista uudistusten eteenpäinviemisessä.

5.3 Lopuksi

Molemmissa seutukunnissa asiakaslähtöisyyttä ja osallisuutta pidetään yhtenä ohjaavana arvona. Toteutetun arvioinnin kautta saatiin kerättyä kokemuksia perhepalvelujen toteutumisesta eri tahoilta. Se olikin tässä arvioinnissa käytetyn arviointimenetelmän yksi vahvuus. Yhteisissä keskustelutilaisuuksissa pyrittiin saamaan aikaan vuorovaikutusta eri tahojen välille. Molemmissa seutukunnissa esimiehet ja päättäjät toivoivat, että työyhteisöissä paneuduttaisiin aineiston pohjalta miettimään omia kehittämisen kohtia. Päättäjät esittivät, että arvioinnin tuloksia esitellään kuntien sosiaalilautakunnille. Raahan seutukunnassa koontia pidettiin senkaltaisena, että sitä voisivat päättäjät työstää myös omissa palavereissaan ja käyttää päätöksenteon pohjana.

Bikva-arvioinnin kautta saatua tietoa ja vuorovaikutusta voidaan hyödyntää perhepalvelujen kehittämisessä ja perhepalvelujen suunnittelussa. Keskeistä on syntynyt

⁵⁵ Kyrönlampi-Kylmänen, 2007

vuorovaikutus ja käytyjen keskustelujen sisällöt sekä arvioinnin vaikuttavuus käytäntöön. Monipuolisten näkökulmien kuulemisessa on kaikilla toimijoilla vastuunsa. Pelkkä kokemusten kuuleminen ei muuta käytäntöjä.

”Arviointi toivottavasti saa asian vireille”

LÄHTEET

Arviointisuunnitelma Perhepalveluverkostoja Pohjois-Pohjanmaalle, PESSI-hanke. Raahen ja Ylivieskan seutukunnat. 2006. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus.

Bardy, Marjatta & Salmi, Minna & Heino, Tarja. 2001. Mikä lapsiamme uhkaa? Suuntaviivoja 2000-luvun lapsipoliittiseen keskusteluun. Stakes. Helsinki.

Hujala, Eeva & Kyrönlampi-Kylmänen, Taina 2003. Päivähoitolapsen perhemuutoksen suuntia. Oulun yliopisto: Varhaiskasvatuskeskus.

Haverinen, Riitta. 1999. Palvelusitoumukset ja hyvinvointivaltion palvelujärjestelmän käänne. Stakes. Tutkimuksia 106. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä.

Hänninen, Kaija & Julkunen, Ilse & Hirsikoski, Riitta & Högnabba, Stina & Paananen, Ilkka & Romo, Henna & Thomasén, Tarya. 2007. Asiakkaat oppimisen käynnistäjinä. Raportti BIKVA-arviointimenetelmän oppimisen kehistä. Stakes. Helsinki.

Järvi, Seija. 2006. Varhaiskasvatus osallisuuden näkökulmasta. Teoksessa: Pukari, Pirjo (toim.). Vanhemmat osallisina - käsitteistöä ja menetelmän kehittelyä. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus, Pohjois-Pohjanmaan yksikkö.

Järventie, Irmeli & Sauli, Hannele. (toim.) 2001. Eriarvoinen lapsuus. WSOY. Porvoo.

Karjalainen, Pekka. 2003. Osallisuutta odotetaan ja näyttöä vaaditaan. FinSoc News. Uutiskirje sosiaalihuollon menetelmien arvioinnista 1/2003.

Krogstrup, Hanne. 2004. Asiakslähtöinen arviointi. Bikva-malli. Stakes. Helsinki.

Kuntalaki (N:o 365/1995).

Kurkinen, Jorma. 2004. Raahen seudun hyvinvointi. Kokemuksia hyvinvoinnista ja palveluista. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen julkaisusarja 11. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus. Oulu.

Kurkinen, Jorma. 2007. Raahen seudun Seutuvoima-hankkeen arviointi. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus, Oulu. Käsikirjoitus 16.2.2007.

Kyrönlampi-Kylmänen, Taina 2007. Arki lapsen kokemana - Eksistentiaalis-fenomenologinen haastattelututkimus. Acta Universitatis Lapponiensis. 111. Lapin yliopisto, Rovaniemi.

Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (N:o 621/1999).

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (N:o 812/2000).

Lehto, Anna-Maija. 1998. Laatu survey-tutkimukseen. Teoksessa Paananen, Seppo & Juntto, Anneli & Sauli, Hannele (toim.). Fakta juttu. Tilastollisen sosiaalitutkimuksen käytännöt. Vastapaino. Tampere. 207 - 231.

Metteri, Anna. 2003. Asiakkaan näkökulma ja kokemus. Kohtuuttomat tilanteet toimintatutkimuksen kohteena Teoksessa Metteri, Anna. (toim.) Asiakkaan ääntä kuunnellen: Kitkakohdista kehittämisehdotuksiin. Helsinki: Sosiaali- ja terveysjärjestöjen yhteistyöyhdistys. YTY r. y. Edita. Helsinki. 16 - 23.

Mokka, Roope & Neuvonen, Aleksi, 2006. Yksilön ääni. Hyvinvointivaltio yhteisöjen ajalla. Sitran raportteja 69. Sitra. Helsinki.

Mustonen, Katariina 2007. Pessi-hanke - Perhepalveluverkostoja Pohjois-Pohjanmaalle. Raahen seutukunnan loppuraportti ja Parhiala 2007. Pessi-perhepalveluverkostoja Pohjois-Pohjanmaalle. Ylivieskan seutukunnan loppuraportti.
<http://www.raahenseutukunta.fi/index.asp?language=1>

Mäki, Tiina 2001. Terveystieteiden laadunhallinnan kehittyneisyys Suomessa. Sairaalaviesti 4/2001.

Mönkkönen, Kaarina 2001. Dialogisuus kommunikaationa ja suhteena. Vastaamisen, vallan ja vastuun merkitys sosiaalialan asiakastyössä. Kuopion yliopiston julkaisuja E. Yhteiskuntatieteet 94.

Oulun läänin peruspalvelujen arviointi 2003. Oulu: Oulun lääninhallitus.

Patton, M.Q. 1997. Utilization-Focused Evaluation. The New Century Texr. Thousand Oaks: Sage.

Perhepalveluverkostoja Pohjois-Pohjanmaalle. Kehittämishanke Raahen ja Ylivieskan seutukunnissa -hankesuunnitelma. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus. 17.2.2005.

Pohjola, Anneli. 2001. Projektiarvioinnin sitoumusten jännitteitä. Teoksessa: Vartiainen Pirkko (toim.). Näkökulmia projektiarviointiin. Finnpublisers. Tampere. 53 - 68.

Rimpelä, Matti. 2002. Lasten ja nuorten terveen kasvun ja kehityksen tukeminen: mikä on kunnan peruspalvelujen tehtävä? (www.stakes.fi/varttua/tietotori/ varhaiskasvatus/rimpela/htm)

Robson Collin. 2001. Käytännön arvioinnin perusteet. Suom. painos. Tammi. Helsinki.

Sosiaalibarometri 2007. Ajankohtainen arvio kansalaisten hyvinvoinnista, palveluista ja palvelujärjestelmän muutoksesta. Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry. Helsinki.

Sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinta 2000-luvulle, 1999. Valtakunnallinen suositus. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö, Stakes, Suomen kuntaliitto.

Suomen perustuslaki (N:o 731/1999).

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Tammi. Helsinki.

Uusimäki, Mervi. 2005. Perhetyötäkö kaikki? Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen julkaisusarja 20. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus. Oulu.

Vallakas- kuntalaisten vaikuttamisopas,
(http://www.kunnat.net/k_perussivu.asp?path=1;29;192;224)

Varhaiskasvatuksen kehittämisen suuntaviivoja lähivuosille. Väliraportti varhaiskasvatuksen neuvottelukunnan työstä. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2007:19.

Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2005. Stakes. Oppaita 56.

Vataja, Katri & Julkunen, Ilse. 2004. Sosiaalitoimistojen työn organisointi ja työhyvinvointi. Tutkimuskatsaus. Hyvät käytännöt. Stakes. 39 - 40.

Viitala, Riitta & Saloniemi, Riikka. 2005. PERHE-hanke. Perhepalvelujen kumppanuusohjelma. Helsinki. Sosiaali- ja terveysministeriön monisteita 2005:4.