

Satu Hiltunen

Perheverkoston kehittäminen

- työvälineitä verkostotoimintaan (Paloheinä – Torpparinmäki – Pakila)

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Sosionomi (ylempi AMK)

Sosiaalialan koulutusohjelma

Opinnäytetyö

kevät 2017

Tekijä	Hiltunen Satu
Otsikko	Perheverkoston kehittäminen – työvälineitä verkostotoimintaan (Pa-loheinä – Torpparinmäki – Pakila)
Sivumäärä	47 sivua + 5 liitettä
Aika	Kevät 2017
Tutkinto	Sosionomi (ylempi AMK)
Koulutusohjelma	Sosiaalialan koulutusohjelma
Suuntautumisvaihtoehto	sosiaaliala
Ohjaaja	Lehtori Mervi Nyman
<p>Lähtökohta työlle syntyi tekijän oman perheverkostotyöskentelyn kautta, josta heräsi ajatus toimivampien työvälineiden kehittämisestä alueelliseen, moniammatilliseen perheverkostotoimintaan. Vaikka työ ja siihen liittyvät haastattelut fokusoituvat tietyille alueille Helsingissä, tarkoituksena oli tuottaa myös yleisesti toimivia rakenteita perheverkostotoiminnalle.</p> <p>Opinnäytetyö on laadullinen ja tietoa tutkittavasta aiheesta kerättiin bikva-mallin avulla lomakekyselyillä ja haastatteluilla kolmessa eri vaiheessa: asiakaspinnassa, työntekijä- sekä esimiestasoilla. Jokaisen haastatteluvaiheen jälkeen aineisto purettiin ja koottiin vietäväksi seuraavalle tasolle. Asiakasperheiltä kerättiin tietoa verkostosta ja kehittämismahdollisuuksista sekä näkemyksistä asiakasosallisuudesta. Työntekijöiden haastattelut suoritettiin pienryhmissä ja viimeisessä vaiheessa tietoa ja kehittämisideoita vietiin perheverkoston esimiehille, jotka koordinoivat ja kehittävät alueellisia perheverkostoja.</p> <p>Tuloksista nousi esiin alueellisen verkoston toiminnasta se, että toimintaan oltiin pääosin tyytyväisiä. Työntekijät nostivat kehittämisideoiksi vielä aiempaa toimivamman tiedonkulun toimijoiden välillä, yhteisten tavoitteiden selkeämmän asettelun, kokouskäytäntöjen tarkentamisen sekä palveluohjauksen merkityksen. Perehdytyskäytännöt verkoston toimintaan sen sijaan jakoivat mielipiteitä sen mukaan, mitä ammattikuntaa työntekijät edustivat. Vastoin ennako-oletuksia, nousi eniten kaikissa ryhmissä esiin asiakasosallisuus ja sen kehittämisen mahdollisuudet. Asiakkaat itse olivat kiinnostuneita saamaan tietoa alueen perheverkostosta ja mahdollisuuksien mukaan myös olemaan mukana kehittämistyössä. Työntekijät ja esimiehet näkivät asiakasosallisuuden tärkeässä roolissa erityisesti tiedotuksen ja tiedottamisen näkökulmista. Näin ollen verkostoissa voitaisiin tulevaisuudessa hyödyntää aiempaa enemmän kokemusasiantuntijuutta ja asiakasosallisuutta osana verkostotyön kehittämistä.</p>	
Avainsanat	alueellinen perheverkosto, moniammatillisuus, bikva-malli, asiakasosallisuus

Author	Satu Hiltunen
Title	Improving Family Network – Tools for Operating Regional Networks
Number of Pages	47 pages + 5 appendices
Date	April 2017
Degree	Master of Social Services
Degree Programme	Social Services
Specialisation option	Social Services
Instructor	Mervi Nyman, Senior Lecturer
<p>The purpose of this study was to develop tools to improve multi-professional co-operation in regional family network. Although the study was implemented in a certain area in Helsinki, Finland, its purpose was to develop tools to family networks in general and thus improve their function.</p> <p>This study is qualitative and was conducted with a so called BIKVA method, according to which the survey was carried out with interviews in three steps with the different groups: customers, professionals and management. After every stage, the information was analyzed and taken to the next level to be utilized. The customer families were surveyed with questionnaire first to get the perspective of what they knew about these networks and how they would improve and be part of them. Then the information was taken to the professionals, who were interviewed in small groups and finally the information and ideas were taken to the executive level, who develop and coordinate regional networks.</p> <p>The results indicated that people were quite content with the function of these family networks. The professionals brought forth the importance of functional procession of information between actors, the clarification of the collective aim, meeting customs and the meaning of service guidance. There were differing opinions about the introduction methods to the network operation. Contrary to expectations, the most important factor proved to be customer involvement and its possibilities in all groups. The customers themselves were interested in getting the information about the network but also to be somewhat involved in the development work. The professionals and foremen saw the importance of the customer involvement in the perspective of informing the clients. This would also support a better usage of client involvement and expertise by experience in the future development work.</p>	
Keywords	regional family network, multi-professional co-operation, BIKVA method, customer involvement

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Teoreettinen viitekehys	3
2.1	Verkostotyö ja sen moninaiset muodot	3
2.2	Moniammatillinen yhteistyö	4
2.3	Perhetyö ja palvelut	5
2.4	Ennaltaehkäisevä perhetyö ja varhainen tuki	6
3	Verkostotyö ja dialoginen moniammatillisuus perhetyössä	8
3.1	Verkostotyö perheiden kanssa	8
3.2	Dialoginen moniammatillisuus	9
4	Ennaltaehkäisevien perheille suunnattujen palveluiden merkitys ja vaikutukset	11
4.1	Ennaltaehkäisevän työn merkitys perheiden näkökulmasta	11
4.2	Toimiva yhteistyö verkostonäkökulmasta	14
5	Asiakasosallisuus – pakko vai mahdollisuus?	15
6	Paloheinä – Torpparinmäki – Pakila –alueiden perheverkosto	18
6.1	Perheverkoston taustaa ja nykytila	19
6.2	Haasteet	20
6.3	Kehittämistyö	21
7	Opinnäytetyö prosessina	23
7.1	Tutkimuskysymykset	24
7.2	Tutkimusmenetelmä	24
7.3	Opinnäytetyön kyselyt ja haastattelut	26
7.4	Aineiston analyysi	27
8	Tulokset	28
8.1	Asiakkaiden lomakekyselyt	28
8.1.1	Asiakkaiden näkemyksiä toimivasta verkostotyöstä	29
8.1.2	Asiakkaiden tietämys alueellisesta perheverkostosta ja sen toiminnasta	29
8.1.3	Asiakasosallisuus ja asiakkaiden kiinnostus perheverkoston kehittämistyöhön	30
8.2	Perheverkoston työntekijöiden haastattelut	31

8.2.2	Asiakasosallisuus ja verkostotyön merkitys alueen perheille	32
8.2.3	Perheverkoston haasteet ja työntekijöiden kehittämisideat	34
8.2.4	Uusien verkostotyöntekijöiden perehdyttäminen	35
8.3	Esimiesten haastattelut	36
8.3.1	Esimiesten näkemyksiä verkostotyöstä	36
8.3.2	Esimiesten näkemys perheverkoston merkityksestä alueellisessa työssä	37
8.3.3	Asiakasosallisuuden kehittämisen mahdollisuudet ja uusien työntekijöiden perehdyttäminen	37
8.3.4	Yhteenvetoa	38
9	Johtopäätökset	39
10	Pohdinta	41
	Lähteet	44

Liitteet

Liite 1. Asiakkaiden lomakehaastattelun pohja

Liite 2. Perheverkoston työntekijöiden suostumus haastatteluun

Liite 3. Esimiehen suostumus haastatteluun

Liite 4. Työntekijöiden pienryhmähaastattelun runko

Liite 5. Esimiesten haastattelurunko

1 Johdanto

Hyvinvointipalvelut erityisesti julkisella puolella ovat herättäneet moninaista keskustelua viime vuosina. Samaan aikaan, kun yksilöllisyys on noussut entistä keskeisempään asemaan, palvelujen tarjontaa ja yhtenäistämistä ei ole voitu toteuttaa kohtaamaan yksinomaan yksilöllisyyden tarpeita. Asiakasosallisuus on palveluiden suunnittelussa vasta kehitteillä, ja usein palvelut ovat edelleen niin sanotusti ylhäältä alaspäin toteutettuja. (Holm 2013: 5–6.)

Miksei palveluja sitten markkinaisteta yksilöllisyyden nimissä? Ensimmäiseksi ongelmaksi muodostuu se, että myös vähävaraisilla asiakkailla tulee olla yhtäläiset oikeudet hyvinvointipalveluihin. Palvelut eivät voi myöskään olla pelkästään yksilöiden päätöksistä tuotettuja. Markkinaistaminen saattaisi johtaa yksittäisten toimijoiden monopoliasemaan, joka osaltaan johtaisi siihen, että yritykset myisivät asiakkaille palveluja, joista yritys itse saisi parhaimman katteen, riippumatta asiakkaan todellisista tarpeista. (Holm 2013: 6.)

Perheiden yksilöllisiä tarpeita pohdittaessa tulisi ottaa huomioon perheet kokonaisina yksikköinä. Oikeastaan perheiden elämää kokonaisvaltaisesti tarkasteltaessa pitäisi muistaa, ettei puhuttaisi pelkästään palveluista. Hyvä määritelmä, joka jatkaa yhteistyön ajatusta palveluiden kehittämisen lisäksi on kehitysyhteisö. Palvelut sisältävät asiakkuuksia, mutta kehitysyhteisöt perustuvat yhteisöllisyyteen ja osallisuuteen. Tämä mahdollistaa siten myös suoran perheeseen kohdistuvan tuen lisäksi positiiviset heijannaisvaikutukset perheen moninaisiin kehitysyhteisöihin. (Rimpelä 2013: 30.) Näin päästään laajentamaan positiivisesti myös verkostoyhteistyön voimaa ja merkitystä sitä raamittavien kehysten ulkopuolelle.

Yksi näkökulma toimiviin hyvinvointipalveluihin määritellään siten, että palveluita tuotetaan yhteisesti asiakasosallisuus huomioiden. Tätä kautta työntekijät voivat etsiä parhaimman ratkaisun kulloiseenkin tilanteeseen, joka parhaiten vastaa asiakkaan tarpeisiin ja elämäntilanteeseen. (Holm 2013: 7.) Tähän liittyy parhaimmillaan myös moniammatillinen yhteistyö verkostoissa, johon tässä opinnäytetyössä erityisesti perheverkostotyöskentelyn kohdalla paneudutaan.

Kiinnostus moniammatillisen yhteistyön haasteisiin syntyi alun perin tekijän työn kautta ennaltaehkäisevässä pikkulapsiperhetyössä. Vaikka kartoitus kohdentui yhden alueen verkostoon, tutkimuskysymysten avulla pyrittiin tässä opinnäytetyössä saamaan laajempaa ja syvempää tietoa erilaisista verkostotyöskentelyn kehittämisideoista sekä peilamaan sitä, kuinka hyvin tekijän omat kehittämisajatukset kohtaisivat tutkimusta varten haastateltavien ryhmien ja yksilöiden ajatukset. Lisäksi tavoitteena oli kehittää toimivia työvälineitä perheverkoston toimintaan alueesta ja työntekijöistä riippumatta. Uutena ja vähemmän pohdittuna sekä toteutettuna asiana haluttiin selvittää asiakasosallisuuden mahdollisuuksia ja merkityksiä perheverkostotyöskentelyssä.

Teoreettista taustaa opinnäytetyölle luovat verkostossa työskentelevien ammattilaisten työhön sisältyvien määritteiden avaaminen. Yleisiksi taustoittaviksi tekijöiksi nousivat siten verkostotyön ja sen muotojen kuvaaminen, moniammatillisen yhteistyön määrittely tässä kontekstissa ja syventävä tieto perhetyöstä sekä yleisesti että ennaltaehkäisevän työn näkökulmista. Lisäksi tämän työn kannalta tärkeitä käsitteitä ovat myös perhetyö ja palvelut sekä varhainen tuki. Tätä kautta päästiin määrittelemään verkostotyön ja ennaltaehkäisevän työn merkitys perheille sekä edellä mainittujen työmuotojen ja dialogisen moniammatillisuuden tärkeys perhetyössä. Lopuksi teoreettisen osion päättävänä näkökulmana nostetaan esiin asiakasosallisuus ja sen nouseva merkitys asiakastyössä.

Tässä laadullisessa opinnäytetyössä bikva-mallin mukaisesti asiakaskyselyiden ja työntekijähaastatteluiden kautta saadun tiedon avulla on analysoitu alueellisen perheverkostotyön merkitystä, Paloheinä-Torpparinmäki-Pakila -alueilla, ja hyötyjä sekä kehittämisen tarpeita niin asiakkaiden, verkostossa toimijoiden kuin kehittämistyötä eteenpäin vievien esimiestenkin näkökulmista. Jokaiselta tasolta nousi esiin erilaisia uusia ajatuksia ja kehittämisideoita, mutta vahvimpana niistä korostui asiakasosallisuus. Lisäksi verkostossa toimijoiden ja esimiesten haastatteluissa pohdittiin myös perheverkoston toiminnan kehittämistä ja uusien työntekijöiden perehdyttämistä verkoston toimintaan.

2 Teoreettinen viitekehys

Opinnäytetyön lähtökohdaksi muodostui aikaisempi tutkimus aiheen kokonaisuuden osista. Teoreettinen perusta koostuu viidestä keskeisestä aiheesta, joista on jo tehty jonkin verran tutkimuksia ja väitöskirjoja. Seuraavassa avataan aiheita ja käsitteitä sekä niihin liittyviä tutkimuksia tarkemmin. Tässä kontekstissa luodaan perustaa tarkemmin myös tälle työlle.

2.1 Verkostotyö ja sen moninaiset muodot

Verkostotyöllä tarkoitetaan ei-arvojärjestykseen perustuvaa, monimuotoista ja muuttuvaa yhteistyötä eri toimijoiden kesken. Tähän liittyy myös osallistujien sitoutuminen ja ymmärrys siitä, että jokaisen ammattitaidolla ja –tiedolla on yhtäläinen merkitys verkostotyöskentelyssä. Verkostotyöhön liittyy selkeän tavoitteen asettaminen sekä toiminnan ja sisällön säännöllinen arviointi, joilla luodaan edellytykset hyvälle verkostotyölle myös asiakkaiden näkökulmasta. (Verkostotyökalupakki n.d.: 3–4.)

Dialogisuus liittyy tänä päivänä hyvin toimivaan verkostotyöhön olennaisesti. Vaikkakaan se ei ole täysin uusi asia, sitä on avattu suhteellisen vähän. Hyvä dialogisuus verkostotyössä koostuu yhteisen tietämyksen ja ammatillisuuden sekä asiantuntijuuden hyödyntämisestä. Sen lisäksi, että dialogisessa verkostotyössä kuunnellaan asiakasta, myös hänen omaa verkostoaan osataan tarvittaessa hyödyntää tukeva osana palvelu- tai hoitoprosessia. (Seikkula – Arnkil 2009: 13–14.)

Moniammatillisessa verkostotyössä on useampia toimintavaihtoehtoja. Yksi niistä on, että työllä on oma asiantuntijaryhmä taustalla. Muita vaihtoehtoja ovat yhteiset projektit, koulutus yhteistyökumppaneille tai laajempi yhteistyö kolmannen sektorin kanssa. (Helsingin kaupungin sosiaalivirasto 2008: 51.)

Myös muiden toimijoiden kanssa tehtävä yhteistyö voi olla moniammatillista yhteistyötä, kun työotteena on verkostotyö. Samalla tähän liittyy verkostotyön ammatillinen kehittäminen yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa. Koulutusten lisäksi voidaan hyödyntää toisten ammattilaisten toimenkuvaan ja työpaikkoihin tutustumista, jonka avulla verkostotyöskentelyyn saadaan lisää syvyyttä. (Helsingin kaupungin sosiaalivirasto 2008: 51.)

2.2 Moniammatillinen yhteistyö

Moniammatillisuus käsitteen määrittely riippuu pitkälti siitä, miten sitä halutaan tarkastella ja lähestyä. Yhteistyö käsittää muun muassa yhdessä tehtävän työn tai yhdessä ratkaistavan ongelman; moniammatillisuus näkyy siinä erilaisten osaamisten ja tietotaidon yhdistämisenä. (Isoherranen 2004: 14.)

Kaarina Isoherranen määrittelee moniammatillisen yhteistyön teoksessaan sosiaali- ja terveysalan asiakastyön näkökulmasta, joka parhaiten palvelee myös tätä opinnäyte-työtä. Näin ollen moniammatillinen työ on erilaisten asiantuntijoiden yhteistyötä, jossa asiakas nähdään kokonaisuutena. Työskentelyn peruseriaatteen pitävät sisällään yhteisen tavoitteen ja vuorovaikutuksessa sovittavan yhteisen toimintatavan, jolla päästään haluttuun tavoitteeseen. Työskentelyssä on olennaista myös yhteinen ennalta sovittu foorumi ja raamit, joiden puitteissa toimitaan. Myös tässä määrittelyssä korostuu asiakasosallisuus silloin, kun se on kokonaisuuden kannalta hyödyttävää ja tarpeellista. (Isoherranen 2004: 14.)

Moniammatillisessa yhteistyössä osataan parhaimmillaan hyödyntää niin substanssi-, prosessi- kuin vuorovaikutusosaamistakin. Substanssiosaamisen merkitys yhteistyössä korostuu nimenomaan siten, että työntekijöiden yhteistä tietotaitoa hyödynnetään toisiinsa täydentävästi. Tämä edellyttää luottamusta jokaiseen ammattilaisena ja avoimuutta tarkastella erilaisia vaihtoehtoja, mutta toisaalta myös kyseenalaistaa totuttuja ajatusmalleja. (Mönkkönen 2007: 22–23.)

Prosessiosaaminen puolestaan vaatii aikaa ja oikea-aikaisuutta parhaan tuloksen saavuttamiseksi. Sen lisäksi auttaminen tulee osata kohdentaa oikein vuorovaikutuksessa niin asiakkaan kuin hänen kanssaan työskentelevän tiiminkin kanssa. Tämä voi olla haastavaa etenkin hierarkkisissa ja byrokraattisissa verkostoissa, joissa näennäisesti toimitaan yhteistyössä. Siksi etenkin tämän kaltaisissa tilanteissa tulisi nousta oman ammattiympäristön yläpuolelle asiakkaan parhaan edun ja toimivan yhteistyön kannalta. Tämä edellyttää usein myös taitoa ryhmän luotsaajalta, jotta hän saa kaikkien mielipiteet kuuluville ja jokaisen ottamaan yhtäläisen vastuun sekä omasta osallistumisestaan että yhteistyön toimivuudesta. (Mönkkönen 2007: 23–28.)

Vuorovaikutusosaaminen on puolestaan käsitteenä laaja ja pitää sisällään kommunikoinnin eri muotojen lisäksi non-verbaalisen viestinnän. Myös dialogisuus kuuluu tärkeänä

osana vuorovaikutusosaamiseen. Suuri merkitys niin asiakkaiden kuin moniammatillisen tiimin jäsenten kanssa työskentelyssä juuri dialogisuutta hyödyntäen on asettua pohti-
maan asioita yhdessä avoimesti sekä samalla säilyttää tietynlainen hallittu ohjailu ja
omat näkemykset. Ammatillaisen tulee myös nähdä jokaisen asiakkaan ja tilanteen ai-
nutlaatuus ja omaleimaisuus, vaikka pitkään samaa työtä tehneillä helposti muodos-
tuukin tietyt rutiinit ja toimintamallit, jolloin olisi näennäisesti helpompi prosessien nopeut-
tamiseksi niputtaa samankaltaiset tilanteet ja asiakastapaukset yhteen ja toimia totuttu-
jen mallien mukaisesti. (Mönkkönen 2007: 28–30.)

2.3 Perhetyö ja palvelut

Perhetyö on perheen kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin tukemisen työväline. Sen avulla
pyritään vahvistamaan perheen voimavaroja ja vuorovaikutusta. Perhetyötä on sekä en-
naltaehkäisevää, esimerkiksi lapsiperhepalveluiden perhetyö että korjaavaa, kuten las-
tensuojelu. Lastensuojelussakin pyritään entistä enemmän tukemaan perheitä eh-
käisevästi ja alkuun kevyillä tukitoimilla, jotka ovat monille perheille riittäviä. Perhetyö
nähdään kriteereiltään toimivana silloin, kun se on suunniteltu hyvin, otettu mahdollisim-
man monipuolisesti kaikki tekijät huomioon, sekä seurattu ja arvioitu työn vaikuttavuutta
myös prosessin päätyttyä. (Tirkkonen 2015.)

Perhetyötä määrittävät sen keskeiset periaatteet, joita ovat perhe-, lapsi- ja asiakasläh-
töisyys. Asiakaslähtöisyys liittyy yleisenä terminä perheeseen ja siihen kuuluvien jäsen-
ten rooliin oman palveluprosessinsa aktiivisina osallisina ja toimijoina. Lisäksi perhe- ja
lapsilähtöisyyden määritelmät syventävät perhetyötä yhteistoiminnalliseen ja tasavertai-
seen työn toteuttamiseen yhdessä perheen kanssa ja sen voimavarat huomioiden.
Tässä työmuodossa yhdistyy siis tiivistäen avoin ja kokonaisvaltainen työote asiakasläh-
töisyydestä käsin, perheiden näkeminen sekä omina, erilaisina yksikköinään että per-
heenjäsenten yksilöllinen huomioiminen ja lapsen huomioon ottaminen lapsilähtöisyyden
periaatteen kautta. (Järvinen – Lankinen – Taajamo – Veistilä – Virolainen 2007: 16–28.)

Perhetyön järjestämisen muodot vaihtelevat kunnittain. Perhetyötä voidaan järjestää
osana varhaiskasvatuksen tai neuvolan työtä, mutta joissakin kunnissa perhetyö on osa
perhekeskusten toimintaa, joissa monialaiset ja –ammatilliset palvelut toimivat yhdessä
ja yhteistyössä. Matalan kynnyksen kohtaamispaikkojen lisäksi järjestetään myös per-
heiden kodeissa tapahtuvaa perhetyötä, kuten kotipalvelu. (Tirkkonen 2015.)

Perheverkostossa toimivien työsarka perheiden parissa on moninaista johtuen toimijoiden laajasta ammatillisesta taustasta. Varhaiskasvatuspuolella leikkipuistot tekevät moninaista työtä niin vauvaperheiden kuin pienien koululaistenkin kanssa erilaisten ryhmätoimintojen, kerhojen ja koululaisten iltapäivätoiminnan muodossa. Lisäksi Helsingissä toimii viisi perhetaloa, joissa keskitytään pikkulapsiperheiden tukemiseen ja ryhmätoimintoihin. Tämä toiminta tukee osaltaan äitiys- ja lastenneuvoloissa tehtävää työtä. Seurakunnalla puolestaan on omaa lapsi- ja perhetyötä, joka on hyvin samankaltaista toimintaa kuin leikkipuistoilla. Järjestöpuolelta Mannerheimin lastensuojeluliitolla on muun muassa perhekahvila-, harrastus- ja vertaisryhmätoimintaa. Kaikki nämä toimijat keskittyvät ennaltaehkäisevään perhetyöhön ja palveluohjaukseen. Lisäksi toimijoina on lapsiperheiden perhetyön työntekijöitä, joiden työ on pääasiassa ennaltaehkäisevää perhetyötä, mutta sitä tehdään perheissä ja erilaisten vanhemmuutta tukevien ryhmätoimintojen muodossa. Lastensuojelun puolelta osallistuvat työntekijät tekevät sekä ehkäisevää että korjaavaa työtä perheiden parissa.

Helsingissä on tällä hetkellä käynnissä sosiaali- ja terveystalouden uudistus. Pilotti-hankkeet ovat jo alkaneet ja tavoitteena on palvelurakenteiden kokonaisvaltainen muutos ja palvelukeskus-toimintamallien toteuttaminen vuoteen 2030 mennessä. Perhetyön kohdalla tämä tarkoittaa perhekeskuksia, jonka alaisuuteen lapsiperhepalvelut tulevaisuudessa sijoittuvat. Tämäkin malli painottaa oikea-aikaista ja varhaista tukea lapsiperheille. (Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystaloustoimisto 2014: 3–6.)

2.4 Ennaltaehkäisevä perhetyö ja varhainen tuki

Kansainväliset tutkimukset puoltavat ennaltaehkäisevän työn merkitystä. Se on lähestulkoon aina tuloksellista ja taloudellisesti kannattavaa ja sen on tutkittu tuottavan pidemmällä aikavälillä tuntuja säästöjä verrattuna korjaaviin toimenpiteisiin.

Globaalisti perheille tarjottavista palveluista on tutkittu muun muassa sitä, miten ennaltaehkäisevät palvelut perheen kotona vaikuttavat lasten henkisen ja fyysisen laiminlyönnin tai pahoinpitelyn ehkäisemiseksi. Vaikka ennaltaehkäisevällä työllä ei ole välttämättä suoraa vaikutusta näihin tekijöihin, tutkimukset kuitenkin osoittivat, että ammattilaisten apu vaikutti positiivisesti vanhemmuuteen parantuneiden vanhemmuuden taitojen myötä, lapsen elinympäristön laatuun ja lapsen kehitykseen. Näillä tekijöillä on niin sanottu positiivinen kehävaikutus, joissa lapsen hyvinvointi heijastuu vanhempiin ja perheeseen kokonaisvaltaisena hyvinvointina ja toimii vanhemmuudessa kannustavana

sekä tukevana tekijänä. Tutkijat totesivat myös, että työllä oli suurimmat positiiviset vaikutukset vähätuloisiin, ensimmäisen lapsensa saaneisiin nuoriin äiteihin. (Howard – Brooks-Gunn 2009: 119.)

Kotimaisessa, Valtiovarainministeriölle tehdyssä tutkimuksessa ”Enemmän ongelmien ehkäisyä, vähemmän korjailua?” (2013) on kartoitettu perheitä ja lapsia tukevien palveluiden tuloksellisuutta ja kustannusvaikuttavuutta. Tällä tavalla on pyritty pohjaamaan uusia poliittisia päätöksiä, joilla päästäisiin haluttuihin tuloksiin myös Suomessa. Tutkimukselle on ollut tilausta myös siksi, että ennaltaehkäisevien palvelujen vaikuttavuutta on tutkittu suhteellisen paljon, mutta kustannusvaikutuksia ei niinkään. (Sipilä – Österbacka 2013: 13.)

Perheiden ongelmiin puuttumisen vaiheet voidaan jaotella kolmeen erilaiseen luokkaan liittyen siihen, missä vaiheessa ongelmiin tartutaan:

- Primaaripreventio, joka koostuu peruspalveluista, kuten lastenneuvola, päivähoito, koulu sekä kotipalvelu. Nämä ovat tavalla tai toisella jokaisen perheen elämässä mukana,
- Sekundaaripreventio, jonka avulla määritellään yksilökohtaisemmin riskitekijät ja millaisilla palveluilla perhettä tulisi tukea riskien minimoimisessa sekä
- Tertiaaripreventio, jossa syntyneet ongelmat pyritään poistamaan ja stabilisoimaan perheen tilanne sellaisilla tukitoimenpiteillä, jotka ovat riittäviä ja perhettä kannattelevia.

Ennaltaehkäisevää työtä tehdään edellä mainittujen peruspalveluiden piirissä. (Sipilä ym. 2013: 15.)

Ennaltaehkäisevän työn perhetyö voidaan määritellä varhaisena tukena ja puuttumisena. Puuttumisen on tapahduttava riittävän varhain ja oikea-aikaisesti, että se toisi oikeanlaisen tuen perheille. Lisäksi ennaltaehkäisevä työ pitää sisällään saman ajatuksen kuin varhainen tukikin siitä, että lapsen hyvinvointi syntyy vanhempien vanhemmuuden ja sitä kautta koko perheen tukemisella. (Helsingin kaupungin sosiaalivirasto 2008: 4.)

Vaikka varhainen tuki on ollut kehittämistyössä mukana jo aiemmin, se vakiintui osaksi sosiaalialan työn käytäntöjä vasta 2000-luvun loppupuolella. Lisäksi se kirjattiin osaksi lastensuojelulakia ja astui voimaan vasta vuoden 2008 alussa. (Satka 2009: 18.)

Myös varhaisesta tuesta ja sen vaikutuksista on kirjoitettu kansainvälisiä artikkeleita ja tutkimuksia. Vaikka monet tutkimukset ovatkin keskittyneet perheisiin, joissa on tavallista haastavampia ongelmia, esimerkiksi vammaisen lapsi, ovat niiden tulokset monesti yleistettävissä myös niin sanotusti tavallisissa perheissä tapahtuvaan varhaisen tuen työhön. Tutkimuksissa painotetaan perhettä tukevan työmuodon positiivisia vaikutuksia niin lapseen, vanhempiin kuin koko perheenkin toimivuuteen. Tutkimuksia on tehty pitkällä aikavälillä ja tulokset kuvaavat ennaltaehkäisyn vaikutukset perhedynamiikkaan olleen sekä suoria että epäsuoria. Tutkimuksissa korostui myös työn intensiivisyyden merkitys sekä perheen kanssa töitä tekevien eri ammattilaisten määrä. (Dunst – Hamby – Brookfield 2007: 269, 281.)

Toisaalta varhaisen tuen työhön on kohdistunut myös kritiikkiä. Pohdintaa on herättänyt muun muassa se, onko varhaisen tuen työtä tekeville ammattilaisilla eri työkentillä todellisuudessa mitään yhdistävää tekijää vai ovatko he vain jakautuneet eri hankkeisiin, joiden avulla pyritään vastaamaan koko ajan muuttuviin tarpeisiin ja ongelmakohtiin. Lisäksi on pohdittu valtion vastuuta rakenteellisiin muutoksiin puuttumisessa siinä, että sosiaalityön kentällä tehtävä varhaisen tuen työ ja puuttuminen eivät itsessään riitä, huolimatta siitä, kuinka hyvää ja vaikuttavaa työ omalla sarallaan on. Kritiikkiä on annettu varhaisesta puuttumisesta myös siinä, että todellisuudessa ongelmien ennakointi olisi monesti varhaista puuttumista tehokkaampaa niin asiakkaiden kuin kustannustenkin kautta tarkasteltuna (Satka 2009: 25–28, 30.)

3 Verkostotyö ja dialoginen moniammatillisuus perhetyössä

Moniammatillinen yhteistyö on yksi osa moninaista verkostotyötä. Verkostotyötä voidaan toteuttaa asiakastasolla, moniammatillisesti ja yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa. (Helsingin kaupungin sosiaalivirasto 2008: 51.) Parhaimmillaan kaikki nämä muodot yhdistyvät tehokkaaksi yhteistyökokonaisuudeksi. Lisäksi tähän opinnäytetyöhön liittyy olennaisena osana moniammatillinen yhteistyö ennen kaikkea ennaltaehkäisevän perhetyön näkökulmasta.

3.1 Verkostotyö perheiden kanssa

Asiakastyötä ajatellen yhteistyö on usein juuri verkostotyötä (Lyhty – Nietola 2015: 143). Asiakastason verkostotyö voidaan käsittää laajemmin perheiden ja heidän läheistensä

verkostotyönä, jossa tukiverkosto ja keskinäinen vertaistuki korostuvat. Tärkeintä kuitenkin kokonaiskuvaa tarkasteltaessa on pitää autettava perhe mukana prosessin ajan. (Helsingin kaupungin sosiaalivirasto 2008: 51.)

Verkostotyöllä on moninaisia muotoja, kuten verkostokartat sekä erilaiset verkostokousten mallit. Verkostokartta on enemmänkin asiakkaan tilanteen kartoittamista yksilönäkökulmasta, jossa asiakkaalle tai perheelle tehdään näkyväksi hänen verkostonsa moninaisuus ja laajuus. Usein se toimii myös asiakasta tai perhettä vahvistavana tekijänä. Verkstopalavereissa voidaan hyödyntää erilaisia menetelmiä, kuten ennakoitdialogi tai läheisneuvonpito. Silloin, kun ammattilaisten huoli perheestä on vielä kohtuullisen pieni, voidaan hyödyntää ennakoitdialogia. Siinä vahvistetaan yhdessä ja tasa-arvoisesti keskustelemalla ja pohtimalla asiakasperheen kanssa positiivista tulevaisuudenkuvaa sekä miettimällä konkreettisia keinoja ja tukitoimia tilanteen parantamiseksi. Tämä työmuoto on voimavarakeskeinen ja asiakaslähtöinen. Läheisneuvonpito puolestaan ottaa mukaan asiakkaan läheisverkoston ongelmanratkaisuun ja päätöksentekoon. Tässäkin työmuodossa on kuitenkin taustalla ammattilaisten tuki ja ohjaus. (Järvinen ym. 2007: 153–156, 161–164.)

Helsingin alueen perheverkostossa toimijat tekevät perhetyötä myös jokainen omalla tahollaan ja omissa yhteistyöverkostoissaan. Siksi verkoston toiminnan hyöty ulottuu usein laajemmalle kuin vain verkoston sisäiseen yhteistyöhön tai yksittäiseen asiakasperheeseen. Pääosin verkostossa toimijat tekevät perheiden kanssa ennaltaehkäisevää perhetyötä, mutta lastensuojelun puolelta kokouksiin on vaihtelevasti osallistunut työntekijöitä sekä ehkäisevän että korjaavan työn puolelta.

3.2 Dialoginen moniammatillisuus

Keskeisiksi tekijöiksi moniammatillisessa yhteistyössä on noussut dialogisuus ja asiakkaan aktiivisuus. Asiakaslähtöisyys ja – osallisuus ovat merkittäviä, kun pohditaan oikeanlaista ja oikea-aikaisen tuen tarjoamista asiakkaalle. Moniammatillinen yhteistyö hyödyttää parhaimmillaan asiakkaan lisäksi myös koko työyhteisöä, jonka avulla yhteistyö saa laajempia ja monipuolisempia muotoja. Toisaalta nykyisten tutkimusten valossa moniammatillinen yhteistyö ei ole pelkästään suositus vaan melkeinpä edellytys hyvälle asiakas- ja verkostotyölle. (Lyhty ym. 2015: 142.)

Dialogisen ammatillisuuden näkemyksestä käsin moniammatillinen yhteistyö on prosessi, jonka yhtenä keskeisenä toimijana on myös asiakas. Asiakas nähdään kokemusasiantuntijana ja oman tilanteensa parhaana eksperttinä, joka tuo oman näkemyksensä mukaan yhteistyöprosessiin. (Lyhty ym. 2015: 143.) Tässä kohtaa on kuitenkin muistettava, että näissä tilanteissa täytyy huomioida asiakkaan kyky ja voimavarat toimia täysipainoisena jäsenenä omassa yhteistyöverkostossaan.

Dialogisuudella ei tarkoiteta pelkästään asiakkaan ja asiantuntijoiden välistä vuorovaikutusta ja kommunikointia, vaan myös todellista, yhteistä pohdintaa vaihtoehtoista, joka voi parhaimmillaan tuottaa uusia, innovatiivisia ratkaisuja ja oivalluksia. Prosessin edetessä kaikki osapuolet voivat oppia uutta ja viedä osaamistaan eteenpäin niin työssään kuin seuraavassa yhteistyöverkostossaan. (Lyhty ym. 2015: 143–144.) Tähän tematiikkaan liittyy myös asiakkaan kanssa tilanteessa yhdessä ihmettely ja ammattilaisen tiedostava ja hyväksyvä asenne omaa tietämättömyyttään kohtaan. Monesti ammattilaisen on omassa roolissaan vaikea luopua asiakkaan jonkinlaisesta ohjauksesta, oli se sitten aina tiedostettua tai ei. Tämä voi asettaa haasteensa myös asiakkaan odotuksille neuvotuksi tai ohjatuksi tulemisesta tai sen halusta. (Mönkkönen 2007: 93–94.)

Uusi sosiaalihuoltolaki, joka astui voimaan vuonna 2015, haastaa ammattilaisia yhä enemmän myös lainsäädännön kautta moniammatilliseen yhteistyöhön. Toisaalta moniammatillisuuden kenttään liittyy haasteita, kuten tietosuojan ja salassapitoon liittyvät velvoitteet. Pyrkimys on tulevaisuudessa enemmän siihen suuntaan, että nämä velvoitteet eivät muodostuisi esteeksi asiakkaan edun toteutumisessa. Muita haasteita on muun muassa riittävän ja oikeanlaisen koulutuksen puute, mitä tulee moniammatilliseen työskentelyyn. Tähän liittyvät osaltaan tiimityöskentely ja etenkin itsereflektointi, jonka avulla voidaan vahvistaa niin tiimin toimivuutta kuin omaa ammatti-identiteettiäkin. (Lyhty ym. 2015: 146–148.)

Sen lisäksi, että moniammatillisissa tiimeissä ja verkostoissa työskentelevät oppivat tuntemaan toistensa työn sisältöä, heidän tulisi ymmärtää todellisen yhteistyön merkitys ja arvostaa toistensa osaamista ilman kilpailutilannetta asiakkaan parhaaksi. Palveluprosessi vaatii kyvyn sekä halun sitoutua ja joustaa muutoksissa. (Lyhty ym. 2015: 154–155.) Tässä kohtaa on tärkeää myös yhteisen kielen ja työskentelyalustan luominen, jotta välttyttäisiin turhilta väärinymmärryksiltä ja sitä kautta prosessien pitkittymisiltä.

4 Ennaltaehkäisevien perheille suunnattujen palveluiden merkitys ja vaikutukset

Säästötoimenpiteistä huolimatta nykyinenkin hallitus haluaa toimillaan panostaa ennaltaehkäiseviin sosiaalipalveluihin ja varhaiseen tukeen. Sen lisäksi, että kärkihankkeissa painotetaan ennaltaehkäisevien palvelujen kehittämisen merkitystä, painotetaan myös eri toimijoiden välisen yhteistyön ja sen tiivistämisen merkitystä perheiden hyvinvointia lisäävänä tekijänä. Lisäksi halutaan hyödyntää kokemusasiantuntijuutta ja asiakkaiden osallisuutta heidän omien palveluidensa kehittämisessä. (Valtioneuvoston kanslia 2015: 20.)

Paljon keskustelua on herättänyt myös tietosuojalainsäädäntö, joka on aiheuttanut ongelmia perheiden asioiden oikea-aikaisessa ja ennen kaikkea mahdollisimman oikeanlaisessa auttamisessa. Tähän osaan koskien toimivaa tiedonkulkua ja yhteistyötä hallitus pyrkii nyt toimillaan vaikuttamaan (Valtioneuvoston kanslia 2015: 21). Uudistuksen onnistuessa, se vaikuttaisi merkittävästi myös moniammatilliseen yhteistyöhön verkostotyössä.

4.1 Ennaltaehkäisevän työn merkitys perheiden näkökulmasta

Suomalaisten hyvinvointi on parantunut vuosikymmenten kuluessa terveyden, materiaallisen hyvinvoinnin sekä koetun hyvinvoinnin määritelmien kautta kehitystä tarkasteltaessa. Toisaalta hyvinvointierot eri väestöryhmien välillä ovat kasvaneet, joka näkyy myös lapsiperheiden elämässä. Vanhempien koulutuserot näkyvät muun muassa yleisessä terveydentilassa, jonka lisäksi työttömyys ja köyhyys ovat entistä yleisempiä. Nämä tekijät heijastuvat joidenkin näkemysten mukaan myös lasten hyvinvoinnin kehittymiseen. (Lammi-Taskula – Karvonen (toim.) 2014: 13.)

Vanhempien huolet lapsistaan ovat suurimpia fyysisen kasvun ja kehityksen osalta sekä erityisesti terveelliseen elämään ja elämäntapoihin liittyen. Etenkin äidit olivat näistä asioista huolissaan. Tärkeää roolia teknologian kehittymisen ja elinpiirin laajentumisen myötä näyttelevät myös lasten sosiaalisiin suhteisiin tai tunne-elämään liittyvät huolet sekä erilaisten tietokonepelien pelaamisen lisääntyminen. Jonkin verran huolta vanhemmilla on tutkimuksen mukaan ollut myös lasten mahdollisesta päihteidenkäytöstä ja niiden saatavuuden helppoudesta. Toisaalta enemmän tunteita herätti hyvä vanhemmuus ja toimivat perhesuhteet. Esimerkiksi perheen taloudellinen tilanne, vanhemmuuden

haasteet ja vanhempien parisuhteen ristiriidat olivat yleisiä huolenaiheita. Tässäkin kohdassa varsinkin äidit kokivat yksinäisyyttä ja epätasapuolisesti jakautunutta vastuunkantoa vanhemmuudessaan. (Halme – Perälä 2014: 218–220.)

Lapsiperheiden kokonaisvaltaista hyvinvointia tarkasteltaessa korostuu näkemys tuen saamisesta ja tarpeesta jo raskauden aikana. Tämä perustuu ajatukseen siitä, että hyvinvointierot ja syrjäytyminen siirtyvät sukupolvelta toiselle. (Paananen – Gissler 2014: 208.) Perheiden auttamisen perustana on vanhemmuudessa ja kasvatustehtävässä tukeminen. Useilla eri tekijöillä, kuten vanhempien koulutuksella, taloudellisella tilanteella, mielenterveysongelmilla sekä vanhempien jaksamattomuudella tai osaamattomuudella, on suuri merkitys ennaltaehkäisevän työn kannalta. Monesti nämä tekijät ruokkivat toisiinsa negatiivisesti myös siten, että esimerkiksi perheen heikko taloudellinen tilanne heijastuu vanhempien mielenterveysongelmina. (Paananen ym. 2014: 208–213.) Perhe tarvitsee kokonaisvaltaista tukea ja helposti saatavilla olevaa tietoa eri vaihtoehdoista perheen kulloiseenkin elämäntilanteeseen sopien.

Perälä, Halme ja Kanste (2014) ovat käsitelleet palveluja ulkoisten laatutekijöiden käsitteillä saavutettavuus ja saatavuus. Näin määritellen palveluiden saatavuus tarkoittaa palvelun tarjolla olemista. Tämä ei kuitenkaan vielä kerro palvelun toimivuudesta tai saavutettavuudesta. Palveluiden saavutettavuus puolestaan liittyy siihen, että palvelut vastaavat asiakkaan tarpeisiin ja niitä on tarjolla silloin, kun asiakas niitä tarvitsee. Ajattelua voidaan laajentaa tarkastelemalla palveluiden fyysisen saavutettavuuden lisäksi kognitiivista saavutettavuutta, johon liittyy asiakkaan tietous muun muassa palveluiden sijainnista, laadusta ja luotettavuudesta. (Perälä – Halme – Kanste 2014: 228).

Palvelut voidaan jakaa kohdennuksen perusteella kolmeen kategoriaan: edistäviin ja ehkäiseviin palveluihin, korjaaviin palveluihin ja opetukseen. Näiden alle on luokiteltu vielä millaiseen tukeen eri instanssit ja palvelumuodot näissä kategorioissa painottavat ja vastaavat. Seuraavassa kuviossa näkyy, miten eri palvelut ja palvelumuodot sisällöittäin jaotellaan. (kuvio 1)

EDISTÄVÄT JA EHKÄISEVÄT PALVELUT			OPETUS
Arjen tuki ja yhteisöllinen toiminta <ul style="list-style-type: none"> Aamu- ja iltapäivätoiminta Avoin varhaiskasvatus Aikapankki, varamummi ja -ukki Kansalaisjärjestötoiminta (kerhot, yhdistykset) Kansalaisopisto Kirjasto Kotiapu, silvossapu Kulttuuri-, liikunta- ym. vapaa-ajanpalvelut Lasten ja nuorten lomatoiminta Leikkikentät, puistot ym. Leikkitoiminta ja muu päivähoito Oppilas- ja opiskelija huollon yhteisöllinen toiminta Palveluntuottaja-järjestöjen palvelut Pollisin turvallisuustehtävä Vertaistoiminta (tukiryhmät) 	Lakisääteiset universaalit palvelut <ul style="list-style-type: none"> Äititys- ja lastenneuvola Päivähoito Oppilas- ja opiskelija-huoltopalvelut <ul style="list-style-type: none"> Kouluterveydenhuolto Opiskeluterveydenhuolto Psykososiaaliset palvelut Suun terveydenhuolto 	Kohdennettu tuki <ul style="list-style-type: none"> Ehkäisevä päihdetyö Ehkäisevä toimeentulotuki Erityisryhmien palvelut Erityisvarhaiskasvatus Kasvatus- ja perheneuvola Eri ammattiryhmien kohdennettu tuki Eri ammattiryhmien kotikäynnit Kotipalvelu Nuorisotyö (etsivä, kohdennettu) Nuorisoneuvola /-poliklinikka Oppilas- ja opiskelijahuoltopalvelut Perhetyö Varhainen tuki päivähoitossa 	Esiopetus Perusopetus Lisäopetus <ul style="list-style-type: none"> Yleinen tuki Tehostettu tuki Erityinen tuki Lukio <ul style="list-style-type: none"> Erityinen tuki Ammatillinen koulutus <ul style="list-style-type: none"> Erityisopetus Erityiset opetusjärjestelyt Eri koulutusasteet <ul style="list-style-type: none"> Opetussuunnitelman mukainen oppilas- ja opiskelijahuolto Yhteisöllinen Yksilöllinen
KORJAAVAT PALVELUT			
Terveydenhuollon erikoispalvelut ja kuntoutus <ul style="list-style-type: none"> Apuvällinepalvelu Erikoissairaanhoidto Fysioterapia Kotisairaanhoidto Lapsi- ja nuorisopsykiatria Lääkärin vastaanotto Osastohoidto Perheterapia Puheterapia Ryhmäterapia Ravitsemusterapia Suun terveydenhuolto Toimintaterapia Vammaispalvelu 	Sosiaalihuollon erityispalvelut <ul style="list-style-type: none"> Ensi- ja turvakotipalvelut Lapsi- ja perhekohtainen lastensuojelu- avo- ja jälkihuoltopalvelut Perhetyö Päihde- ja mielenterveyspalvelut Pollisin väkivalta- ja rikostilanteet Perhekuntoutus Toimeentulotuki Tukiasuminen ja työpajatoiminta Tukihenkilö tai perhe Työvoimapaalvelut 		

Kuvio 1. Edistävät ja ehkäisevät sekä korjaavat lasten, nuorten ja perheiden palvelut ja toiminta (Perälä ym. 2012, 56)

Etenkin arkea tukevat palvelut ovat usein hajallaan ja niiden sisältöä tunnetaan huonosti, vaikka niillä on keskeinen asema ehkäisevässä työssä. (Perälä ym. 2014: 229). Tietoisuuden ja tiedon levittämisen tarpeeseen vastaavat osaltaan alueelliset yhteistyöverkostot.

Vaikka ennaltaehkäiseviin palveluihin ja niiden kehittämiseen on kohdennettu aiempaa enemmän rahaa, palveluiden saatavuudessa on edelleen puutteita. Tämä on johtanut erityis- ja erikoispalveluiden käytön lisääntymiseen sekä korjaaviin palveluihin panostamiseen. (Perälä ym. 2014: 228.)

Miten perheet sitten itse kokevat saamansa palvelut ja tuen riittävyden? Perälä ym. (2014) ovat kuvanneet näitä tekijöitä artikkelissaan Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen ”Lapsiperhekysely 2012” – aineiston avulla. Vaikka perheiden mielestä palveluiden saatavuus on kohtalaisen hyvää, tuloksista kävi myös ilmi, että ongelmia ilmeni erityisesti

kohdennettujen palveluiden, esimerkiksi lastensuojelu ja perhetyö, saatavuudessa. Tulosten mukaan näkyviin tuen tarpeisiin liittyviin tekijöihin, kuten taloudellinen asema, perhemuoto ja perheen voimavarat, vaikuttavat myös erilaiset piilotarpeet, joihin nykyisillä palveluilla ei välttämättä pystytä vastaamaan. Kaikkein suurimpia haasteita palveluiden saatavuudessa ja niiden kautta saadussa tuessa kokevat tulosten mukaan perheet, joilla on matala sosioekonominen asema ja vähäiset voimavarat. Myös tässä yhteydessä tutkijat totesivat yhden ongelmakohtista olevan siinä, että palveluntuottajat eivät tiedä riittävästi toistensa toiminnasta. (Perälä ym. 2014: 237–238.)

4.2 Toimiva yhteistyö verkostonäkökulmasta

Tutkimusten mukaan kunnan työntekijöiden, jotka työskentelevät äitiys- ja lastenneuvola-, kouluterveys-, päivähoido-, esiopetus- ja perusopetuspalveluja tuottavissa toimintayksiköissä, tulisi panostaa ennen kaikkea ehkäisevään perhetyöhön (Halme – Vuorisalmi - Perälä 2014: 6, 61). Lisäksi kokemukset moniammatillisista työryhmistä olivat työntekijöiden mukaan hyviä ja niissä korostui myös asiakasosallisuuden merkitys (Halme ym. 2014: 69).

Työntekijöiden mukaan yhteistyötä tehtiin paljon ja se arvioitiin yleisesti ottaen hyväksi. Kuitenkin psykiatria- ja mielenterveyspalveluiden, kasvatus- ja perheneuvoloiden, lastensuojelun, päihdepalveluiden sekä kotipalvelun kanssa tehtävässä yhteistyössä koettiin ongelmia. Lisäksi tieto joistakin sosiaalipalveluista, esimerkiksi vammaispalveluista, koettiin riittämättömäksi. Vaikka yhteistyöstä nähtiin olevan hyötyä niin taloudellisesta, osaamisen kuin vaikuttavuudenkin näkökulmista, toiminnan yhteinen seuranta ja arviointi jäivät usein puutteellisiksi. (Halme ym. 2014: 80.) Nämä haasteet näkyvät myös useissa alueverkostoissa.

Tutkijoiden mielestä kunnilla tulisi olla ehkäisevän toiminnan tavoista ja yhteistyöstä selkeät sopimukset, jolloin voitaisiin paikasta ja työntekijöistä riippumatta toteuttaa toimivaa tiedonkulkua ja alueellista yhteistyötä näidenkin palvelujen piirissä (Lindberg 2014: 5).

Perusteet lähtevät kuitenkin yleensä pienistä perheen arkea ja voimavaroja vahvistavista toimenpiteistä, kuten vanhemmuuden tukemisesta ja kasvatuskumppanuudesta. Palveluita tarjoavat työntekijät voivat parhaimmillaan tukea toistensa työtä ja edistää lapsiperheiden hyvinvointia yhteistyössä toimivissa verkostoissa. Eri palveluista tiedon helposti

saatavuus perustuu siihen, että työntekijällä on ajantasainen tieto niin oman organisaation kuin niiden toimintoja täydentävien palvelujen sisällöistä siten, että hän voi tarvittaessa ohjata omia asiakkaita eteenpäin muiden tarvittujen palveluiden piiriin.

Toimivan verkoston voimavaraksi voidaan lukea dialoginen palveluohjaus, joka myös osaltaan liittyy edellä mainittuun tiedon saatavuuteen ja oikeanlaiseen asiakasohjaukseen. Palveluohjauksella tarkoitetaan tässä nimenomaan verkoston palveluohjausta, ei yksittäisen vastuuhenkilön toimintaa. Tämä edellyttää verkostossa toimijoiden yhteistyön lisäksi yhteisymmärrystä ja yhteistä näkemystä kunkin asiakkaan kohdalla toimivasta palveluohjauksesta. Tällä vältetään asiakkaiden palvelujen pilkkomista erillisiin osiin, joka takaa myös asiakkaan tyytyväisyyden sekä siitä, että hänen on itse helpompi toimia prosessissa aktiivisena toimijana, mutta myös tiedosta, että ammattilaiset tekevät yhteistyötä hänen hyväkseen. (Mönkkönen 2007: 137–138.) Tätä voidaan hyödyntää tehokkaasti myös alueellisen verkoston toiminnassa asukkaiden hyväksi.

5 Asiakasosallisuus – pakko vai mahdollisuus?

Jo eettisissä asiakastyön perusteissa sosiaalialalla korostetaan asiakkaan oikeutta olla osallisena omaa elämäänsä koskevassa päätöksenteossa. Myös lainsäädännössä on huomioitu tämä säätämällä lakeja asiakkaiden yhdenvertaisesta kohtelusta ja päätöksenteon oikeudenmukaisuudesta, kuten yhdenvertaisuuslaki (24/2004) ja laki naisten ja miesten tasa-arvosta (609/86). (Mönkkönen 2007: 32.)

Asukas- ja asiakasosallisuutta käsittelevät myös kuntalaki (410/2015), jossa asukkaiden osallisuus määrittyy sekä konkreettisen osallistumisen että suunnittelun ja kehittämisen mukana olemisen kautta. Lisäksi on tärkeää määritellä asiakasosallisuus myös lain sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) kautta. Siinä määritellään asiakkaan oikeudet osallistua omaan hoitoprosessiinsa sekä palveluiden tarpeiden mukaiseen toteutumiseen niiden eri vaiheissa. Laissa pyritään ottamaan huomioon myös erityistarpeiset ryhmät, kuten kehitysvammaiset. (Hussi 2005: 41.)

Näihin säädöksiin liittyy olennaisena osana työyhteisön sisäiset, yhdenmukaiset eettiset periaatteet, joiden luomisessa ja seurannassa esimiehellä on keskeinen asema. Toki on muistettava, että on myös otettava huomioon vallitsevat olosuhteet niin työntekijän kuin

asiakkaankin näkökulmista sekä asiakkaan kyky tehdä itseään ja tarpeitaan kohtaavia päätöksiä. (Mönkkönen 2007: 33.)

Asiakaskeskeisyys on alkanut kehittyä suomalaisessa palvelukulttuurissa sosiaalialalla kohtuullisen myöhään, vasta noin 1990-luvulla. Kyse on ollut enemmänkin asiakkaan aktivoimisesta oikeanlaisessa ohjauksessa kuin, että asiakas itse ottaisi vahvan roolin päättäjänä ja toteuttajana. Tällä muutoksella haluttiin vähentää asiantuntijakeskeisyyttä, joka teki asiakkaasta aiemmin lähinnä objektin omassa palveluprosessissaan. Toisaalta ongelmia on luonut joiltakin osin työntekijöiden kulttuurin muutos täysin toiseen ääripäähän, jossa asiakas pahimmillaan tulee käyttäneeksi niin palveluita kuin järjestelmääkin hyväkseen joko ymmärtämättömyyttään tai tahallisesti. Siksi työntekijän tulisi tarkkaan miettiä oma roolinsa ja vuorovaikutuksensa vastavuoroisuus kunkin asiakkaan kohdalla. (Mönkkönen 2007: 63–64.)

Asiakasosallisuutta ja sen vaikutuksia on arvioitu myös kansainvälisissä tutkimuksissa. Positiivisia vaikutuksia sillä nähtiin olevan asiakkaiden voimaantumiseen ja asiakkaiden äänen kuuluville saamiseen heitä koskeissa asioissa aiempaa vahvemmin. Asiakasosallisuuden kautta asiakkaat kokivat myös tietonsa, taitojensa ja varmuutensa lisääntyneen. Toisaalta todetaan, että tieto saattaa myös joiltain osin lisätä tuskaa, varsinkin jos kyvyt olennaisen tiedon rajaamiseen tai seulomiseen ovat syystä tai toisesta puutteelliset. (Barber – Beresford – Boote – Cooper – Faulkner 2011: 610.)

Vaikka asiakasosallisuuden käytännöt saattavat erota toisistaan riippuen tutkittavasta maasta, tietyt periaatteet ovat kuitenkin universaaleja kaikkialla. Näitä ovat asiakasosallisuus jokaisen oikeutena, asiakkaiden näkemysten ja kokemusten keskeisyys sekä perustavanlaatuisen tarve tarjota sosiaalipalveluita riittävästi sekä laadun että määrän näkökulmista. (Munday (prep.) 2007: 5).

STKL:n julkaisemassa kansalaisbarometrissa (2011) on kartoitettu suomalaisten hyvinvointia ja näkemyksiä palveluista ja asiakasosallisuuden toteutumisesta. Barometrin mukaan asiakkaat kokivat palveluiden toteutumisen sosiaali- ja terveysalalla huonosti toimivina nimenomaan niiden kehittämisprosessissa mukana olemisen ja palautteen antamisen näkökulmista. Sosiaali- ja terveyspalveluiden käyttäjät myös kokivat monessa kohtaa, että he eivät saa riittävästi tietoa ja ohjausta koskien omia mahdollisuuksiaan eri palveluiden kohdalla. Myös palveluprosessin eri vaiheisiin asiakasosallisuudessa oltiin

tyytymättömiä. Asiakkaat pitivät palvelupäätösten myöntämistä hitaana ja kankeana prosessina ja päätösten myöntämiskriteerit tai niiden sisältö tuntui monelle vaikealta ymmärtää. (Kansalaisbarometri 2011: 102–105.)

Asiakkaat myös kokivat kyselyn mukaan, että vaikka palvelut usein olivat onnistuneita ja oikein kohdennettuja, niitä ei välttämättä saatu riittävän ajoissa. Yleisellä tasolla asiakkaiden kokemukset palveluista näyttäytyivät siten, että niissä koettiin olevan puutteita enemmän kuin sosiaali- ja terveystyöntekijöiden omien näkemysten mukaan. Tähän liittyy myös negatiiviset ennakkoluulot ja mielikuvat palveluista, joista asiakkailla ei ollut kokemusta versus hyvät kokemukset käytettyihin palveluihin. (Kansalaisbarometri 2011: 105–107.)

Asiakasosallisuus voidaan jaotella kahteen osaan: asiakkaat ovat suunnittelemassa ja toteuttamassa omia palveluitaan tai asiakkaat ovat mukana kehittämässä ja toteuttamassa palveluita yleisellä tasolla (Högnabba 2008: 28). Tämä näkyy tässä opinnäytetyössä oikeastaan molempien ajatusmallien kautta siten, että bikva-haastatteluiden avulla vietiin asiakkailta tullutta tietoa kehittämisideoista ylemmälle taholle koskien yhden alueen perheverkostoa, mutta samalla nähtiin, että niistä voisi syntyä myös yleisiä kehittämisideoita koskien kaikkia Helsingin alueen perheverkostoja.

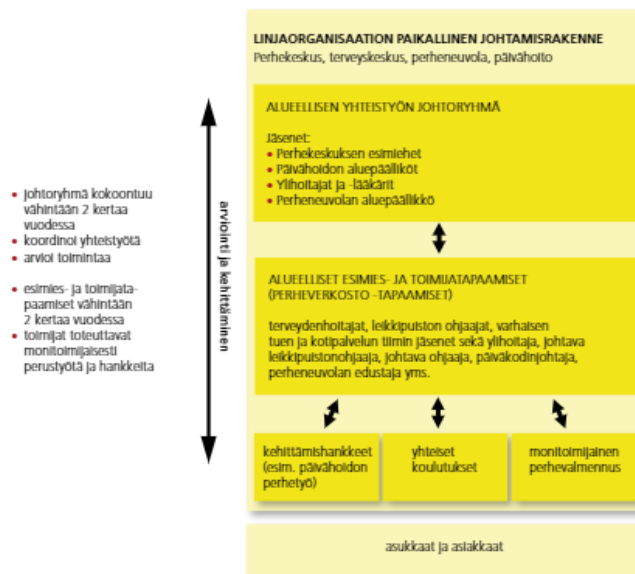
Kaupunkitasoisesti tarkasteltuna ja perheverkostoiden toimintaankin heijastuvana, Helsingin kaupungin perusarvoihin kuuluu asukaslähtöisyys sekä osallisuus ja osallistuminen. Eettisissä periaatteissa painotetaan kuntalaisten oikeuksia ja ennakoivaa palvelusuunnittelua. Päättävöiksi kuuluu demokratian ja asukkaiden osallisuuden vahvistaminen. Tähän liittyy olennaisena osana avoimuus ja läpinäkyvyys sekä asiakkaiden kannustaminen erilaisiin vuorovaikutuksellisiin sähköisiin kanaviin vaikuttamisen toteuttamiseksi. Konkreettisiin toimenpiteisiin kuuluu muun muassa nuorten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien parantaminen sekä alueellisen vaikuttamisen ja osallisuuden parantaminen ja kehittäminen esimerkiksi pilottihankkeiden avulla. Tämä näkyy myös alueellisten perheverkostojen toiminnassa ja tavoitteissa. (Helsingin kaupunki 2013: 3, 30.)

6 Paloheinä – Torpparinmäki – Pakila –alueiden perheverkosto

Alueellinen yhteistyö perustuu usein asiakasperheiden ja alueen tarpeisiin sekä toimijoiden yhteistyöverkoston ylläpitämiseen. ”Yhteinen varhaisen tuen toiminta on sekä asiakaslähtöistä verkostotyötä että yhteistyön koordinoitua ja alueen sosiaalisen kehityksen seuranta” (Helsingin kaupungin sosiaalivirasto 2008: 24).

Paloheinä – Torpparinmäki – Pakila -alueiden perheverkosto on kaksi kertaa vuodessa kokoontuva moniammatillinen yhteistyöverkosto, jonka tarkoitus on paneutua alueen lapsiperheiden ajankohtaisiin kuulumisiin ja keskustelua herättäviin haasteisiin, jakaa tietoa eri palveluista, välittää ajantasaista informaatiota sekä verkostossa toimijoille että alueen asukasperheille sekä tehdä konkreettista yhteistyötä muun muassa yhteisten tapahtumien muodossa.

Perheverkoston tapaamisten rakenne noudattaa linjaorganisaation paikallista johtamisrakennetta. Ennen organisaatiomuutoksia alueellinen yhteistyö koordinoitiin seuraavan mallin mukaisesti. Ylimpänä toimijana oli alueellisen yhteistyön johtoryhmä, joka koostui perhekeskuksen esimiehistä, päivähoidon aluepäälliköistä, ylihoitajista ja –lääkäreistä sekä perheneuvolan aluepäälliköistä. Seuraavalla tasolla toimivat alueelliset esimies- ja toimijatapaamiset eli perheverkostotapaamiset, joihin kuului muun muassa terveydenhoitajia, leikkipuiston ohjaajia sekä varhaisen tuen ja kotipalvelun tiimin jäseniä. Lisäksi arviointiin ja kehittämiseen sisältyi erilaisia kehittämishankkeita, kuten päivähoidon perhetyö, yhteiset koulutukset sekä monitoimijainen perhevalmennus. Omana yksikkönään tässä mallissa olivat asukkaat ja asiakkaat. (Helsingin kaupungin sosiaalivirasto 2008: 25.) (Kuvio 2)



Kuvio 2. Alueen yhteistyön koordinoinnin malli (Helsingin kaupungin sosiaalivirasto 2008, 25)

Suurten organisaatiomuutosten myötä varhaiskasvatusviraston erkaantuessa omaksi virastokseen sosiaali- ja terveysvirastosta, uudet rakenteet toivat mukanaan muutoksia myös perheverkostoihin ja niiden toimivuuteen sekä käytänteisiin. Siksi tämäkin tutkimus on ajankohtainen siinä määrin, että verkostojen kehittämistä on lähdetty uudelleen työstämään ja tarkentamaan. Tarkoituksenmukaista olisi, että käytännöt kehittyisivät toimiviksi ja vakiintuneiksi siinä määrin, että uudet organisaatiomuutokset eivät vaikuttaisi taannuttavasti verkostojen toimintaan ja alueille saataisiin yhtenäisesti toimivat käytännöt.

6.1 Perheverkoston taustaa ja nykytila

Opinnäytetyötä varten haastatellun pitkään perheverkostossa työskennelleen työntekijän mukaan Paloheinä – Torpparimäki – Pakila -alueiden perheverkosto on alun perin ollut laajuudeltaan kattavampi ja käsittänyt myös alueen muita toimijoita kuin vain pikkulapsiperheiden kanssa toimivia ammattilaisia. Näin ollen verkostoon kuului aiemmin muun muassa aluepoliisi, nuorisotoimi ja kirjasto. Myöhemmin kaikkien toimijoiden yhteisestä alueverkostosta syntyi oma erillinen toimijoiden ryhmä, perheverkosto. Näin on tapahtunut myös muilla alueille Helsingissä, kuten Maunulassa ja Oulunkylässä. Osa toimijoista kuuluu nykyisin molempiin verkostoihin, mutta perheverkostossa keskitytään yleisten ilmiöiden ja huolenaiheiden sijaan lapsiperheiden ajankohtaisiin, puhututtaviin

asioihin ja ongelmakohtiin. Tässä kohtaa lapsiperheillä käsitetään perheet, joissa on etenkin pieniä ja alakouluikäisiä lapsia.

Alueelliseen perheverkostoon osallistuu Paloheinä – Torpparinmäki – Pakila -alueilta tällä hetkellä äitiys- ja perheneuvolan, seurakunnan lapsi- ja perhetyön, leikkipuiston ja perhetalon pikkulapsiperhetyön, Mannerheimin lastensuojeluliiton erilaisten perhetyön muotojen, lapsiperheiden perhetyön sosiaaliohjauksen työntekijöitä sekä satunnaisesti myös lastensuojelun työntekijöitä. Aikaisemmin mukana olivat myös päivähoito ja perheneuvola. Vaikka verkoston toimivuuteen ja tiedonkulkuun on viime aikoina panostettu enemmän, sen supistuminen keskeisten toimijoiden osalta on kaventanut mahdollisuuksia myös laajempaan moniammatilliseen yhteistyöhön lapsiperheiden parhaaksi.

6.2 Haasteet

Suurimmiksi haasteiksi alueellisessa perheverkostossa ovat muodostuneet työntekijöiden vaihtuvuus, sitoutuminen versus hyöty verkoston yhteistyöstä sekä selkeän rakenteen ja sisällön vaihtelevuus. Lisäksi asiakasosallisuus, jota kuitenkin kovasti tänä päivänä korostetaan, on puuttunut verkostosta lähes kokonaan ja vastuu tiedotuksesta jäänyt yksinomaan yksittäisten työntekijöiden oman aktiivisuuden varaan.

Vaikka Gretschel ja Mulari (2013) käsittelevät ”Ryhmistä verkostoksi ja verkoston toiminta laadukkaaksi” -raportissaan monialaista yhteistyötä, tulokset summaavat osuvasti myös moniammatillisten yhteistyöverkostojen suurimmat haasteet: ”1) Monialaisten ryhmien toiminnan tulee olla organisoitua, jotta ryhmät palvelisivat kaikkia ryhmiin osallistuvia, 2) monialaisten ryhmien organisointi verkostoksi on tärkeää, jotta yhteistyö tuottaisi lisäarvoa päätöksentekoon sekä parempia palveluita ja 3) monialaisten ryhmien ja verkostojen tulee kuunnella lapsia, nuoria ja perheitä tehdessään päätöksiä ja sopiessaan toimintatavoistaan” (Gretschel – Mulari 2013: 3).

Haasteita saattaa tuottaa myös yhteisen päämäärän asettaminen etenkin, kun työntekijät tekevät jokainen vähän erilaista työtä perheiden kanssa ja tarkastelevat ilmiöitä ja ongelmia yleensä pääosin oman työnsä kautta. Moniammatillisessa tiimissä tulisikin miettiä, voiko päämääriä olla useita ja millä tavalla ne määritellään, jotta voidaan yhdessä mahdollisimman tasapuolisesti tehdä työtä onnistuneen lopputuloksen saavutta-

miseksi. Tämä merkitsee myös sitä, että verkostossa toimijat ymmärtävät yhteistyön voiman sen sijaan, että kokisivat olevansa toistensa kilpailijoita tai oman työmääränsä liikaa lisääntyvän. (Pyhäjoki 2005: 81–82.)

Omat haasteensa yhteistoimintaan verkoston toiminnan kannalta tuovat toimijoiden erilaiset kokemukset verkostoissa toimimisesta (Pyhäjoki 2005: 84.) Esimerkiksi perheverkoston toimijoista perhetyön sosiaaliohjaajat työskentelevät monissa erilaisissa verkostoissa, joista osa on pelkästään ammattilaisista koostuvia ja osa asiakasosallisuutta hyödyntäviä. Näkemys verkostotyöstä ja sen mahdollisuuksista saattaa näin ollen olla hyvinkin erilainen verrattuna esimerkiksi neuvolatyöntekijöihin, joiden työhön eivät verkostokokoukset juurikaan kuulu, vaan ennemmin potilaspainotteinen työote.

Yhdeksi kynnyskysymykseksi ryhmän kehittämisessä nouseekin, millaisena ryhmän kehittämisen esteenä olevat haasteet ja ongelmat nähdään ja koetaan. Lisäksi ryhmässä tulisi pohtia, mitä näille haasteille tulisi tehdä ja kannattaisiko yhteistyötä miettiä kokonaan uudelleen?

6.3 Kehittämistyö

Verkostotapaamisten sisältö tulisi kaikissa kokoontumisissa miettiä ja suunnitella huolellisesti. Tämä lisäisi osaltaan yhteistyön mielekkyyttä ja työntekijöiden sitoutumishalukkuutta yhteiseen työskentelyyn.

Gretschel ym. (2013) kuvaavat yhden mahdollisen toimintamallin verkostotapaamisen sujuvasta kulusta seuraavanlaisesti:

- Käydään läpi toimijoiden kuulumiset, ajankohtaiset, informoivat asiat sekä asiakaskuntaa koskevat puhututtavat ilmiöt ja ongelmat
- Suunnitellaan yhdessä konkreettisia ideoita ja toimenpiteitä ilmiöiden ja ongelmien ratkaisemiseksi. Lisäksi sovitaan toteutus ja seuranta.
- Pyritään kehittämään verkoston toimintaa ja yhteistyötä keskustelujen ja yhteistyön kautta sekä seuraamaan sen laatua
- Viedään tietoa verkoston ulkopuolelle niin asiakas- kuin työntekijätasollekin. Toiminnasta tulisi raportoida säännöllisesti myös ylemmälle esimiestasolle, joka seuraa ja osaltaan kehittää verkostojen toimintaa. (Gretschel ym. 2013: 9.)

Jotta yhteistoiminnalla olisi jatkumo ja sen tuloksia arvioitaisiin tarkoituksenmukaisesti, tulisi yhteistyöverkostoilla olla selkeä roolitus kokouksissa sekä sihteeri, joka huolehtii muistioiden ja kokouskutsujen kirjaamisesta ja lähettämisestä eteenpäin (Gretschel ym. 2013: 15). Roolituksissa myös puheenjohtajalla on keskeinen asema verkoston toimivuuden kannalta. Hänen olisi hyvä olla alueella toimija tai ainakin ajan tasalla alueen ilmiöistä sekä edellytykset ohjata kokousten kulkua tarpeen mukaisesti. Hänellä tulisi olla myös varapuheenjohtaja, joka tarvittaessa pystyy lyhyelläkin varoitusaikalla ottamaan paikkansa ja on myös tietoinen siitä, missä mennään ja mitä alueella tapahtuu. (Verkostotyökalupakki n.d.: 4.)

Verkostotyössä tehokkaana työvälineenä voidaan hyödyntää verkostosopimusta, johon kirjataan kyseisen verkoston toiminnan ja sisällön kannalta keskeiset asiat. Näihin kuuluvat muun muassa verkoston tavoite, keitä toimijoita siihen kuuluu sekä milloin ja miten kokouksia järjestetään. Sopimus hyväksytetään kaikilla verkostoon kuuluvilla toimijoilla ja se myös päivitetään säännöllisin väliajoin. (Verkostotyökalupakki n.d.: 6–7.)

Verkostosopimuksen lisäksi pidemmän aikavälin ja yhteistyön hyödyn arviointiin olisi hyvä hyödyntää vuosisuunnitelmajohjaa. Vuosisuunnitelmaan voidaan kirjata perusasioiden, kuten päivämäärä ja osallistujat, lisäksi 1) ongelma tai kysymys, johon haetaan ratkaisua, 2) miten on edistytty ja 3) mihin tulokseen toiminta on johtanut (Gretschel ym. 2013: 15.) Tämä helpottaa arvioinnin lisäksi niitä tilanteita, joissa tiedonkulku voi tilapäisesti johonkin yhteistyökumppaniin katketa esimerkiksi työntekijävaihdoksen yhteydessä.

Verkostoissa tulisi panostaa tietouteen toisten tekemästä työstä ja myös siihen, miten sitä tehdään. Pelkkä työn tarkoituksen ja tuloksellisuuden ymmärrys ei riitä. Yksi hyväksi todettu tapa on vierailta toisten toimijoiden työpaikoilla tai pyytää heitä esittelemään toimintaansa tarkoituksesta riippuen joko omalle työyhteisölle tai asiakkaille. (Gretschel ym. 2013: 14). Tämä lisäisi yhteistyötä myös verkostojen ulkopuolella.

Myös yhteisiä kehittämispäiviä tulisi pohtia. Näiden avulla verkostotoimintaan voidaan saada kokonaan uudenlaisia näkökulmia ulkopuolisten asiantuntijoiden tai fasilitaattorin johdattamana ja itsereflektiota hyödyntämällä. Tällä tavalla jokaisella on halutessaan mahdollisuus päästä verkoston kehittämistyöhön enemmän mukaan. (Verkostotyökalupakki n.d.: 16.)

Yhteisiin resursseihin tulisi kiinnittää enemmän huomiota yhteisessä työskentelyssä. Yhteistoimijoilla tulee olla konkreettinen kokemus siitä, että työllä vastataan alueen todellisiin tarpeisiin. Silloin myös kohdennetut palvelut vastaavat paremmin todellista tarvetta. Lisäksi voidaan hyödyntää verkoston monipuolista osaamista palveluiden laajentamiseksi kuitenkin siten, että jokainen toimija voi toimia omalla vahvuusalueellaan. (Gretschel ym. 2013: 30). Tämä on yksi tekijä, jolla saataisiin vahvistettua työntekijöiden sitoutumista verkostoon ja kokemaan se enemmänkin työkaluja lisäävänä ja motivoivana kuin kuormittavana tekijänä.

Vaikka verkostoilla olisi hyvät ohjeistukset ja työvälineet, sillä tulisi aina olla myös selkeä johtajuus taustalla. Tämä edesauttaa useimpia verkostoja työn jatkuvuudessa, tuloksellisuudessa ja kehittämisessä. Ylhäältä päin tuleva tuki auttaa ohjaamaan verkostoa oikeaan suuntaan ja tarvittaessa tukemaan uudenlaisten verkostojen syntymisessä, jos vanha ei enää palvele tarkoitustansa.

7 Opinnäytetyö prosessina

Kuten monessa muussakaan laadullisessa tutkimuksessa, ei tässä työssä ollut tarkoitus päätyä yhteen ainoaan totuuteen perheverkostojen kehittämisessä. Työn tarkoituksena oli kuitenkin hakea uudenlaisia näkökulmia ja myös mahdollisia konkreettisia työvälineitä entistä toimivampaan yhteistyöhön ja sitä kautta perusteita myös sille, mikä merkitys näillä verkostoilla ja sen kautta tehtävällä työllä on sekä alueen että työntekijöiden kannalta. (Vilka 2015: 120.)

Vaikka perheverkostoja ei ole aiemmin tästä näkökulmasta tarkasteltu opinnäytetyön aiheena, niihin liittyvää teoreettista taustamateriaalia löytyi runsaasti. Sen avulla oli hyvä lähteä taustoittamaan ja syventämään aihetta sekä pohtimaan verkostotoiminnan haasteita ja kehittämisen kohtia.

Työn aiheen kartoittamisen työvälineeksi valikoitui bikva-haastattelumalli, koska haluttiin lähteä tutkimaan kehittämisen mahdollisuuksia asiakaspinnasta lähtien ja sitä kautta käydä läpi eri ryhmät ja heidän ajatuksensa, joita alueellinen perheverkostotyö koskettaa. Lisäksi työn avulla pystyttiin yhdistämään tietoa yhteen eri ryhmien näkökulmista. Koska tekijällä oli eniten aluetuntemusta juuri Paloheinä-Torpparinmäki-Pakila alueen

perheverkostossa toimimisesta ja ammatilliset intressit lähteä asiaa tutkimaan, valikoitui tarkastelun kohteeksi edellä mainittu verkosto ja alue.

Haastattelujen avulla oli tarkoitus päästä teoriasta todellisiin ajatuksiin eri ryhmien näemyksistä alueellisen työn kehittämistä ja erilaisesta yhteistyöstä. Myös bikva-malliin kiinteästi liittyvä dialogisuus puolsi menetelmän valintaa. Vaikka dialogisuudessa on haastattelujen näkökulmasta omat haasteensa nimenomaan haastattelijan kannalta, se toisaalta mahdollistaa onnistuessaan syvemmän yhteisen pohdinnan ja uusien ajatusmallien syntyminen. (Högnabba 2008: 38).

7.1 Tutkimuskysymykset

Tutkimuskysymyksen lähtökohtana on ollut työelämästä syntyneet kehittämistarpeet ja ajatukset siitä, miten näitä tarpeita voisi edelleen kehittää ja selkiyttää toimivimmiksi. Lisäksi varsinaisen tutkimuskysymyksen alle tarkentui syventäviä alakysymyksiä.

Näin keskeiseksi kysymykseksi ja alakysymyksiksi nousivat:

- Miten alueellista perheverkostotyötä asiakkaiden ja toimijoiden näkökulmista voisi kehittää?
 - ❖ Miten asiakasosallisuutta voitaisiin hyödyntää perheverkoston toiminnassa?
 - ❖ Millä työvälineillä toiminta saataisiin tavoitteelliseksi jatkuvuuden kannalta?
 - ❖ Millaisilla työvälineillä uusia työntekijöitä voidaan perehdyttää ja nykyisiä sitouttaa verkoston toimintaan jatkuvuuden näkökulmasta?
 - ❖ Miten esimiehet voisivat tukea perheverkostoa sen kehittämistyössä?

7.2 Tutkimusmenetelmä

Kuten jo aiemmin kuvattiin, opinnäytetyö on luonteeltaan laadullinen arviointitutkimus, jossa hyödynnetään bikva-arviointi menetelmää. Bikva-mallin on kehittänyt tanskalainen Hanne Kathrine Krogstrup, ja termi muodostuu sanoista ”Brugerinddragelse i KVALitetsvurdering” eli ”asiakkaiden osallisuus laadunvarmistajana”. Mallia on hyödynnetty tuloksellisesti myös muissa pohjoismaissa. (Krogstrup 2004: 4, 7.)

Lähtökohtaisesti mallissa tulee ottaa huomioon eettiset seikat nimenomaan asiakkaiden ja heidän intressiensä kannalta, kuten tämänkin opinnäytetyön tärkeänä osana nähtiin. Bikva-mallin avulla asiakkailta kerättiin tietoa heidän näkemyksiensä eteenpäin viemiseksi, joka samalla antoi ammattilaisille uudenlaisia mahdollisuuksia tarkastella omaa työtään nimenomaan perheverkostotyöskentelyn kannalta ja esimiehille konkreettisia työvälineitä kehittää toimintaa asiakkaiden asettamien kriteerien kautta. Perinteisestihän asiakasosallisuuden yhtenä muotona on käsitetty asiakaskyselyt, jotka kuitenkin usein suunnitellaan mittareita myöten päättäjätasolla, jolloin tulokset voivat olla hyvinkin ylhäältä päin etukäteen ohjailtuja ja jopa väärin tulkittuja. (Högnabba 2008: 14, 35.)

Bikva-mallissa prosessi aloitetaan aina asiakaspinnasta. Näin lähdettiin toteuttamaan tiedonkeruuta myös tässä opinnäytetyössä. Perinteisesti bikvassa käytetyn ryhmähaastattelun sijaan päädyttiin kuitenkin tekemään lomakehaastattelut asiakkaille laajemman aineiston saamiseksi. Ensimmäisen vaiheen jälkeen työntekijähaastattelut toteutettiin pienryhmähaastatteluilla, joissa rajattiin jonkin verran täysin avointa keskustelua teemoittelulla ja siihen liittyvillä kysymyksillä, jotta saataisiin tarkempaa tietoa juuri tutkimuksen kohteena olevasta aiheesta. Prosessi eteni siten, että sekä asiakkailta tulevaa materiaalia että kehittämisideoita lähdettiin viemään eteenpäin työntekijöiden kautta esimiestasolle asti. Bikva-mallissa painotetaan kuitenkin sitä, että esimiestasolle pyritään viemään lähinnä sellaista tietoa ja palautetta, jota esimiehet voivat kehittämistyössä todella hyödyntää. (Krogstrup 2004: 8–10.)

Vaikka bikva-mallia ei tässä opinnäytetyössä käytettykään sen perinteisessä merkityksessä ja tuloksia viety poliittiselle päättäjätasolle asti, sen moniulotteisuuden eri ryhmille tehtävien haastatteluiden kautta todettiin antavan enemmän uusia ajatusmalleja ja kehittämisideoita kuin esimerkiksi pelkästään verkostossa työskentelevien haastattelut olisivat tuottaneet. Sen lisäksi monitasoisuus ja tiedon vieminen molempiin suuntiin mahdollisti tulosten tarkastelun useammasta kuin yhdestä näkökulmasta, jolloin niiden hyötyarvo kasvoi. Opinnäytetyössä on myös rajattu kuvaamaan asian laajuuden vuoksi vain yhden alueen perheverkostoa. Tavoitteena oli kuitenkin saada kehittämiselle työkaluja perheverkostotyöskentelyyn yleisestikin.

7.3 Opinnäytetyön kyselyt ja haastattelut

Kyselyt ja haastattelut toteutettiin bikva-mallin mukaisesti kolmella eri tavalla ja kolmessa osassa: asiakaspinnassa, verkostoihin osallistuvien työntekijöiden kanssa, jotka edustavat eri ammattialoja sekä esimiestasolla. Haastattelut aloitettiin loppusyksyllä 2016 ja tiedonkeruu toteutettiin tekemällä kaksi lomakekyselyä asiakkaille, kolme pienryhmähaastattelua työntekijöille sekä kaksi esimiestason haastattelua.

Asiakkaille tehtiin lomakekyselyt, jotka toteutettiin kahdessa Paloheinä–Torpparinmäki–Pakila alueen leikkipuistossa, leikkipuisto Soihdussa sekä leikkipuisto ja perhetalo Torpparinmäessä vertailun mahdollistamiseksi. Alun perin suunnitellut ryhmähaastattelut eivät toteutuneet, koska asiakkaita ei saatu riittävää määrää, jotta haastatteluista olisi tullut tarpeeksi luotettavia. Haasteiksi muodostuivat myös aikaa vaativa ryhmähaastattelut pienten lasten kanssa, koska lastenhoitoa ei ollut tähän kohtaan järjestettävissä. Lisäksi todettiin, että lomakekyselyllä saataisiin laajempi aineisto alustukseksi työntekijöiden ryhmähaastatteluille. Asiakkaille jaetut lomakkeet olivat identtisiä ja ne sai täyttää anonyymisti (Liite 1).

Perheverkostoon kuuluville työntekijöille tehtiin kolme pienryhmähaastattelua. Ryhmähaastatteluun osallistuvia työntekijöitä informoitiin etukäteen haastattelun ajankohdasta sekä opinnäytetyön sisällöstä ja tavoitteista. Lisäksi haastattelujen alussa käytiin vielä kerran läpi tavoitteet ja alustuksena siihen asti kootut tiedot asiakkailta sekä allekirjoitettiin kirjallinen suostumus haastatteluun, jossa vielä selkiytettiin sekä haastattelijan että haastateltavien velvollisuuksia ja oikeuksia (Liite 2). Verkoston työntekijöiden kanssa sovittiin, että heistä ei mainita nimiä tai ammattinimikkeitä opinnäytetyössä mahdollisimman avoimen keskustelun takaamiseksi, mutta myös siksi, että sillä ei sisällön kannalta ole merkitystä.

Bikva-haastattelujen kolmannessa vaiheessa tietoa viedään sekä asiakkailta että työntekijöiltä johdolle. Koska kyseessä on moniammatillinen tiimi myös esimiehet edustivat kahta eri virastoa, varhaiskasvatus- sekä sosiaali- ja terveysvirastoa. Opinnäytetyötä varten haastateltiin varhaiskasvatusvirastosta johtavaa leikkipuisto-ohjaajaa sekä sosiaali- ja terveysvirastosta lapsiperheiden sosiaaliohjauksen johtavaa ohjaajaa. Esimiehille oli avattu opinnäytetyön taustaa ja teemat etukäteen sekä kirjattu suostumus haastatteluun ennen haastattelun alkua (Liite 3).

Sekä ryhmä- että yksilöhaastattelut toteutettiin puolistrukturoidulla teemahaastattelulla. Tämä siksi, että opinnäytetyön aiheen pohjalta haluttiin kysyä samat kysymykset kehittämisen ja osallisuuden näkökulmista, mutta toisaalta asettaa myös avoimia kysymyksiä, joilla saatiinkin aikaiseksi monipuolista ja vapaata keskustelua.

Kaikki haastattelut nauhoitettiin ja pyrittiin pitämään kohtuullisen epämuodollisina, jotta saataisiin mahdollisimman idearikasta ja ohjailematonta materiaalia. Lisäksi haastattelujen lomassa nousi esiin haastateltavista riippuen tarkentavia kysymyksiä ja niihin liittyviä lisämuistiinpanoja, joiden avulla saatiin kerättyä lisäinformaatiota nauhoitetun materiaalin lisäksi. Toisaalta tuli kiinnittää huomiota erityisesti siihen, että vapaamuotoisuudesta huolimatta haastatteluja aina jollakin tavalla ohjailtiin ja puututtiin keskusteluihin siten, että aiheet eivät lähteneet liikaa laajenemaan tai eriytymään tutkittavasta aiheesta, jolloin vertailua olisi ollut enää vaikea laadullisesti suorittaa. (Saaranen-Kauppinen – Puusniekka 2006.)

7.4 Aineiston analyysi

Nauhoitettua materiaalia kertyi yhteensä 2 tuntia, 22 minuuttia ja 7 sekuntia. Nauhoitetujen haastatteluiden purkaminen alkoi haastatteluaineiston litteroinnilla, jonka jälkeen purettu aineisto analysoitiin. Litterointi suoritettiin mahdollisimman laajasti ja sanatarkasti kuitenkin siten, että erikoismerkkejä ei käytetty. Tämä sen vuoksi, että itse kieli tai kielenkäyttö ei ollut analyysin kohteena. (Saaranen – Kauppinen – Puusniekka 2006.) Opin­näytetyöhön laitettuja tekstilainauksia on kuitenkin jonkin verran luettavuuden kannalta muokattu. Aineisto purettiin bikva-mallin mukaisesti jokaisen haastatteluvaiheen välissä, jotta saatiin koottua tietoa ensin työntekijöille vietäväksi ja viimeisessä vaiheessa johdon esimiehille.

Haastattelujen teemat oli valittu siten, että niissä edettiin kaikilla tasoilla yleisestä verkostotyöskentelystä ja sen sisällön tuntemuksesta alueelliseen perheverkostotyöhön. Teemojen sisällä oli sekä täsmäkysymyksiä että avoimemmalle pohdinnalle tarkoitettuja laajempia kysymyksiä. Vaikka asiakaskyselyt ja työntekijöiden sekä esimiesten haastattelut olivat muodoltaan erilaisia, molemmissa annettiin tilaa tarkentaville kysymyksille ja keskusteluille. Tiedon keräämisen jälkeen haastatteluista litteroitua tekstiä alettiin järjestelmällisesti ja vaiheittain analysoida ja tiivistää.

Aineiston analyysin työväliseksi sopi parhaiten teoriaohjaava sisällönanalyysi. Teoria-pohja työlle luotiin määrittelemällä ja avaamalla työn sisällön kannalta keskeisimmät käsitteet, jotka samalla loivat hyvän pohjan heijastaa ja vertailla tietoa haastatteluista saadun empiirisen tiedon kanssa. (Tuomi – Sarajärvi 2009: 117.)

8 Tulokset

Vaikka tuloksissa oli osittain tuttuja ajatuskuvioita ja vahvistettuja ennakko-oletuksia, ne tuottivat myös uusia ajatusmalleja ja tapoja tarkastella asioita. Esille nousi uusia näkökulmia aiemmin huomioimattomiin tekijöihin, kuten asiakasosallisuuteen. Vaikka tutkimuskysymykseen ja sitä tukeviin alakysymyksiin saatiinkin hyvin vastauksia, toiset kohdat korostuivat enemmän vastoin lähtökohtaisia ennakko-oletuksia. Tässä kohtaa korostui kyky tarkastella esille nousseita asioita objektiivisesti ja ulkopuolisen tarkastelijan rooli opinnäytetyön tekijänä, johon pyrittiin kiinnittämään tarkasti huomiota työn eri vaiheissa.

8.1 Asiakkaiden lomakekyselyt

Asiakkaiden lomakekyselyt toteutettiin henkilökohtaisesti haastattelijan ollessa paikan päällä, joka mahdollisti myös mahdollisiin kysymyksiin vastaamisen kuitenkin siten, että asiakkaita pyrittiin mahdollisimman vähän ohjailemaan heidän vastauksissaan. Alustusta aiheesta annettiin vain sen verran, mikä oli tarpeellista tutkittavan aiheen kannalta.

Ensimmäinen lomakekysely toteutettiin leikkipuisto Soihdussa, Paloheinässä. Lomakkeeseen vastasi yhteensä yhdeksän alueen vanhempaa, joista jälkikäteen lomakkeen täytti kaksi asiakasta.

Alueellisen vertailun vuoksi vastaavanlainen lomakekysely toteutettiin myös leikkipuisto ja perhetalo Torpparinmäen asiakkaille, joista suurin osa vastanneista oli perhetalon asiakkaita. Heistä kyselyyn vastasi yhteensä kymmenen alueen vanhempaa, joista viisi vastasi lomakkeeseen jälkikäteen.

8.1.1 Asiakkaiden näkemyksiä toimivasta verkostotyöstä

Aluksi kartoitettiin asiakkaiden tietämystä ja kokemuksia verkostotyöstä ylipäänsä. Paloheinän alueella ei kovinkaan monelle verkostotyöskentely ollut tuttua. Hyvin toimivaan verkostoon kuului vastaajien mielestä: helppo kommunikaatio, arjen konkreettinen apu, hyvä tiedonkulku kaikille, toiminnan ja vuorovaikutuksen aktiivisuus, jokaisen mielipiteen huomioiminen, avoimuus ja hyvä tiedonsaanti toiminnasta. Ne, joille työskentely verkostoissa oli ennestään tuttua arvioivat toimivan verkoston olevan ”säännöllinen, saatavilla, hyvin informoitu” sekä ”kaikkia kuunteleva, joustavasti eri kokoonpanoilla toimiva, tarvittaessa nopealla aikataululla kokoontuva”.

Myös suurin osa Torpparimäen alueen kyselyyn vastanneista totesi, että verkostotyöskentely ei ollut heille itselleen tuttua toimintaa, muuta kuin ehkä käsitteenä. Osa vastanneista tunsivat verkostotyöskentelyä jonkin verran niin yleisesti kuin alueellisestikin. Usealla vastanneella oli kuitenkin selkeä mielipide siitä, millainen hyvin toimiva verkosto on siitä huolimatta, että kaikilla ei ollut omakohtaista kokemusta asiasta. He kuvasivat toimivan verkoston tärkeiksi ominaisuuksiksi muun muassa avoimen vuorovaikutuksen, aktiivisuuden, yksinkertaisuuden, helposti lähestyttävyyden, dynaamisuuden, monipuolisuuden ja sen, että niissä tulisi olla mukavia ja muut huomioon ottavia ihmisiä.

8.1.2 Asiakkaiden tietämys alueellisesta perheverkostosta ja sen toiminnasta

Alueella toimiva perheverkosto ei ollut kenellekään Paloheinän asiakkaista tuttu. Suurin osa oli kuitenkin kovasti kiinnostunut verkoston toiminnasta. Myöskään Torpparimäen alueella perheverkoston toiminta ei ollut kovin tuttua. Osa vastaajista arvioi tietävänsä verkoston toiminnasta jonkin verran ja tuntevansa verkostossa toimivia työntekijöitä. Toisaalta tällä alueella kiinnostus perheverkoston toimintaan vaihteli enemmän kuin Paloheinän alueella.



Kuvio 3. Asiakkaiden tietämys alueen perheverkostosta

8.1.3 Asiakasosallisuus ja asiakkaiden kiinnostus perheverkoston kehittämistyöhön

Osa Paloheinän alueen vastaajista oli kiinnostuneita vaikuttamaan perheverkoston toimintaan tai kehittämiseen, mutta ei välttämättä kokenut tarpeelliseksi osallistua varsinaiseen verkostotoimintaan. Suurin osa vastaajista kuitenkin toivoi säännöllisesti tietoa verkostosta ja sen toiminnasta alueella nettisivujen sekä sosiaalisen median kautta (facebook) kautta. Myöskään Torpparinmäen alueen asiakkaat eivät olleet kovin kiinnostuneita perheverkoston toimintaan osallistumisesta tai sen kehittamisestä. Osa puolestaan toivoi kokouksiin osallistumisen sijaan saavansa säännöllisesti tietoa verkostosta ja sen toiminnasta, kuten kuvauksen siitä, mitä perheverkosto tarkoittaa, missä se kokoontuu ja ketkä ovat toiminnan vastuuhenkilöitä. Lisäksi koettiin tärkeäksi saada informaatiota esimerkiksi alueen facebook-ryhmien kautta, kuten Paloheinänkin alueella.



Kuvio 4. Alueen asiakkaiden kiinnostus osallistua verkoston toimintaan tai kehittää sitä

Kyselyn lopuksi asiakkaat saivat kirjata terveisiä ja muita ajatuksiaan. Eräs asiakas muotoili ajatuksensa näin: ”Verkoston toivoisi keräävän säännöllisesti mielipiteitä, palautetta ja kehitysehdotuksia alueen perheiltä ja ottavan ne huomioon suunnittelussa ja toiminnassaan. Verkoston olemassaolosta ja toiminnasta olisi hyvä ilmoittaa myös esim. neuvolan, leikkipuistojen yms. seinillä, jotta alueen perheet tietäisivät ylipäätään verkostoista.”

8.2 Perheverkoston työntekijöiden haastattelut

Seuraavassa vaiheessa bikva-mallin mukaan haastateltiin työntekijöitä, joille myös vietiin tietoa asiakkailta tulleista ajatuksista ja ideoista. Nämä haastattelut toteutettiin kolmen eri pienryhmän kanssa. Jokaisen ryhmähaastattelun alussa käytiin läpi asiakkaiden lomakevastauksista koostettu yhteenveto ja sieltä nousseet keskeiset toiveet perheverkoston kehittämiseksi.

Koska työntekijät edustivat eri ammattialoja, heidän näkemyksensä verkoston kehittämisestä ja tarkoituksesta poikkesi jonkin verran toisistaan. Kaikki olivat kuitenkin yhtä mieltä siitä, että asiakasosallisuutta tulisi muodossa tai toisessa lisätä verkoston toimintaan.

nassa. Haastatteluun osallistui työntekijöitä varhaiskasvatusviraston leikkiopuistotoiminnasta, seurakunnasta, sosiaali- ja terveysviraston lapsiperheiden sosiaaliohjauksesta sekä neuvolasta.

8.2.1 Yleinen näkemys toimivasta verkostotyöstä

Ensimmäisessä ryhmässä haastateltavat näkivät hyvin toimivan verkoston ja verkostotyöskentelyn yleensäkin olevan sellaista, että kaikki toimijat tietävät, keitä kaikkia verkostoon kuuluu, tieto kulkee hyvin verkostolaisten välillä, verkosto on tarpeeksi aktiivinen ja säännöllisesti kokoontuva ja että toimijat ovat sitoutuneita yhteiseen kehittämistyöhön.

Toisessa haastattelussa työntekijöiden näkemys hyvin toimivasta verkostosta oli, että verkostolla tulee olla jokin funktio, miten se palvelee kohderyhmää sekä mahdollisimman moniammatillinen tiimi osallistujia. Lisäksi koettiin, että verkostossa toimijoiden hyvä tunnettavuus edesauttaa toimivaa yhteistyötä. Myös selkeä kokousrakenne, säännöllisyys ja toimiva tiedonkulku nostettiin tässäkin haastattelussa verkostotoiminnan tärkeiksi edellytyksiksi.

Kolmannessa työntekijähaastattelussa nähtiin toimivan verkostotyön edellytyksiksi laaja-alainen osallistujakokoonpano, jotta kaikkien ammattitaitoa voitaisiin monipuolisesti hyödyntää. Lisäksi tärkeiksi tekijöiksi nostettiin kokoontumisten säännöllisyys jatkuvuuden ja kehittämisen kannalta. Haastateltavien mielipiteiden mukaan toimijoiden olisi myös hyvä aina olla samoja.

8.2.2 Asiakasosallisuus ja verkostotyön merkitys alueen perheille

Koska asiakkailta oli tullut lomakehaastatteluissa palautteena, että heitä ei välttämättä itseään kiinnosta osallistua fyysisesti kokouksiin, mutta osa heistä kuitenkin voisi jollain tavalla olla mukana kehittämässä tai ainakin saada säännöllisesti tietoa alueen perheverkostosta, työntekijät pohtivat, miten asiakkaita voisi enemmän informoida heitä koskevista asioista, joita verkoston kokouksissa käsitellään. Erilaiset sosiaalisen median muodot nousivat esiin, mutta miten valita niistä yleinen ja kaikki tehokkaasti tavoitettava kanava tiedottaa asiakkaille verkoston toiminnasta, kun omat facebook-sivut haluttiin kuitenkin pitää edelleen puhtaasti informaatiokanavana. Osa toimijoista myös koki verkostossa jaetun ajantasaisen palvelutiedon lisäksi asiakastyössään hyötyvänsä erilaisista esitteistä koskien toimijoiden työtä, palveluita tai tapahtumia.

Toisaalta koettiin myös, että työntekijät voisivat aiempaa enemmän kysellä asiakkailtaan, mitä terveisiä heiltä voitaisiin verkostoon viedä. Paljon pohdintaa herätti se, mitä keinoja olisi saada asiakkaiden ääntä ja toiveita enemmän kuuluviin.

Mut se vaikeushan on saada niit ihmisiä niinku..niit asiakkaita mukaan niinku (...) täähän näissä tota on se...haaste...aina ku yritetään aktivoida jotenki niinku alueen ihmisiä, niin ei o vaikee-tai on vaikee saada sitte ihmisiä mukaan. Vaikka varmaan niinku halua kaikilla olis ja varmaan niinku asiakkailaki halua vaikuttaa, mut et varmaan sit tulee nää tällaset muut-tai niinku ehkä kehittää sit semmosia niit niinku muita väyliä, ku joku niinku fyysinen kokous tai tällasia niinku, et sit ois jotain sähkösiä-et kehittää jotain sähkösiä välineitä, miten asiakkaat saa enemmän sitä omaa ääntä jotenkin kuuluviin...ja toiveita esitetty. TT4

Työntekijät pohtivat myös sitä, kuinka avoimena kokousten sisältö tulisi näkyä asiakkaille, jotta verkostossa säilyisi kuitenkin luottamus siitä, että siellä voi käsitellä myös arkaluontoisempia tai vaikka organisaatioon liittyviä muutoksia, joista ei vielä voi asiakkaille avoimesti tiedottaa. Vaihtoehtoina nähtiin, että osa, nimenomaan asiakkaita koskeva tieto, voisi näkyä esimerkiksi netti- tai facebook-sivujen kautta sekä suorassa kontaktissa olevien työntekijöiden keskusteluissa asiakkaille, mutta toisaalta osa käsiteltävistä asioista jäädä työntekijöiden väliseksi puheeksi. Yksi työntekijöistä kuvasi ajatuksensa keskustelussa näin:

Mä mietin siin julkasemisessa tai siitä myöski siinä, ku kasvotusten jos kertois niinku sen verkostokokouksen jälkeen perheille ja sit vaik mitä laittais facebookiin ni, että olis sellai joku niinku täkyjuttu, mikä on silleen mitä me verkostossa ajateltais, että mikä niinku herättäis eniten kiinnostusta, et se ois niinku siinä otsikkona tai niinku ingressinä siinä facebook-julkasussa tai mitä ikinä sitte, jos haluat lukea lisää, nii lue niinku voit avata tän lomakkeen, että semmonen, et osa lukee vaan sen otsikon ja osa vaan sen niinku pikkupätkän siitä, et "aa, nyt ne on puhunut siitä, että miten neuvola ja seurakunta vois tehdä yhteistyötä"...TT3

Tässä kohtaa nousi esiin myös se, miten tieto toimijoiden välisestä yhteistyöstä voi vaikuttaa asiakkaiden luottamukseen työntekijöitä kohtaan heikentävästi nimenomaan siinä, miten asiakkaat kokevat, että heidän asioitaan verkostossa käsitellään. Tässäkin kohtaa avoimuus, ammatillisuus ja verkoston tavoitteen selkeys nähtiin tärkeinä positiivisesti vaikuttavina tekijöinä.

Verkoston merkitys ennaltaehkäisevänä työmuotona alueellisessa perhetyössä nähtiin merkityksellisenä niin tiedon jakamisen kuin kehittämisenkin kautta. Lisäksi ajateltiin, että asiakasosallisuutta voitaisiin hyödyntää myös alueen palveluiden kehittämisessä ja alueellisen toiminnan vahvistamisessa. Työntekijät kokivat arjessa helpommaksi ottaa

yhteyttä esimerkiksi ongelmatilanteissa jo valmiiksi tuttuihin verkoston jäseniin. Verkosto koettiin kollegiaalisen tuen antajan lisäksi mentoroivana ympäristönä.

...ja kuin myös sit näkemyksiä ja toimintapoja, et se on niinku ihan...vähän niinku semmonen koulutuskin niinku tai miksköhän sitä nyt sanois...mentori et kaikki on ikäänku mentoroitava samaan aikaan ja sit ku kaikilla on kuitenkin tietynlainen oma visio siit, miten se pitäs tehdä ja sit siit voi aina valita, että valita niinko et noil on tollanen "joo no niin okei, voidaan kokeilla, mut toi ei ehkä oo ja siis...TT2

...ja sellanen, mun mielest on kiva, et siinä just on niinko koko aika saa olla niinkun mentoroitava tavallaa ja sitte niinku sosiaalipalveluiden ohjausta oppii koko aika, että mitä niinku missäki tehään ja ketkä ohjaa minneki ja mistä asioista, että jos itellä tulee sitte semmosia, että aattelee, tai et ku perhe kysyy neuvoa tai sitte, mitä niinku tulee mieleen niinku ehdottaa jotakin tota tukea tai palvelua, nii vähän tietää, et mistä, kelle vaiks soittais nii kysyis lisää, et miten tää toimiikaan oikeesti tää täs Helsingin kaupungis ja sillee...TT3

Asiakkaille tiedottamisen keinoista nousi esiin ajatuksia myös asukasfoorumeista tai perheverkostoillasta, joilla alueen asukkaita voisi sekä tiedottaa että osallistaa niin informoinnin kuin päätöksenteonkin näkökulmista. Näin verkostotyölle koettiin saatavan enemmän vaikuttavuutta ja vuorovaikutteisuutta.

8.2.3 Perheverkoston haasteet ja työntekijöiden kehittämisideat

Haasteina tämän verkoston toiminnassa nähtiin osallistujien vaihtuvuus ja sitä kautta tiedonkulku uusien osallistujien perehdyttämisessä ja verkoston kehittämistoiminnassa. Puutteena koettiin myös tiettyjen tärkeiden toimijoiden harvoin osallistuminen tai kokonaan puuttuminen, kuten lastensuojelu ja päivähoito. Nämä ovat pääosin syntyneet työajan tehostamisen ja rajaamisen kautta, ei siksi, että yhteistyötä ei välttämättä haluttaisi tehdä. Mielenpisteet erosivat jonkin verran sen suhteen, pitäisikö kokouksia olla useamman kerran vuodessa. Tähän vaikuttivat haastateltavien mielestä se, millaisia tavoitteita tai kehittämiskohteita verkostossa syntyy sekä osallistujien erilaiset resurssit osallistua useammin kuin kaksi kertaa vuodessa.

Jotkut haastateltavista kokivat perheverkostoon osallistumisen haasteena myös toimijoiden erilaiset toiminta-alueet. Osa verkostossa työskentelevistä toimii laajemmalla alueella kuin osa. Esimerkiksi lapsiperheiden sosiaaliohjaajat tekevät töitä koko Pohjois-Helsingin alueella, jolloin heidän palvelualueensa piiriin saattaa kuulua useitakin eri perheverkostoja, jotka kuitenkin heidän yhteistyönsä kannalta ovat samanarvoisia, kun taas

leikkipuistot ja perhetalo toimivat usein alueellisen perheverkoston yhdellä alueella. Toisaalta verkoston pienuus nähtiin voimavarana, jossa toimijat tuntevat toisensa hyvin, mikä helpottaa toimivaa yhteistyötä myös arjessa.

Uusista työvälineistä tai ideoista kysyttäessä työntekijät kokivat saaneensa verkostotyöskentelystä enemmänkin vahvistusta omalle arkityölleen ja tavalleen toimia.

(...) ei tuu mieleen mitään, et ois tullu joku niinku täysin uus juttu, et ehkä enemmän niinku vahvistunu ne, mitä on niinku omia työtehtäviä ja mitä on suunniteltu, että tekee, niin vahvistunu se ajatus, et näit jatkan ja näihin pitäs panostaa. Sillee et ei...ainakaan tuu mieleen mitään ihan kokonaan uutta, mut toisaalta mä oon ollu niin vähän aikaa, et saattaa olla, et jos ois kauemmin, niin sit muuttuis siitä niinku..keltanokasta, ni sitte näkis niinku eri tasoja siinä ja kuulis eri viestejä, ku nytte just kuulee sitä, et mitä toi tekee työssään ja niinku mitä ne asiakkaat tai niinku perheet siellä puhuu...TT3

Muutos ja siihen sopeutuminen tai sen kautta toimiminen näkyi kaikkien haastateltavien pohdinnassa siten, kuinka tietyt asiat työstämisestä huolimatta vaativat pidemmän aikaa toteutuakseen tai muuttuakseen kuin toiset.

Kehittämisideoiksi verkoston toiminnalle nousivat aktiivisempi yhteydenpito toimijoiden kesken myös tapaamisten välillä, verkoston yhteisten tavoitteiden selkiyttäminen ja auki puhuminen, erilaiset teemat alueen ilmiöiden ympärillä, kokousten selkeä aikataulutettu rakenne sekä palveluohjauksen kannalta ajantasainen tieto toimijoiden palveluista ja muutoksista.

Myös toimiva tiedonkulku nostettiin esiin tärkeänä tekijänä. Sillä taataan se, että toimijat, jotka eivät pääse paikalle, saavat kuitenkin kokouksissa käsitellyt keskeiset asiat tietoonsa ja voivat välittää myös omat kuulumisensa verkostolle päin. Tähän liittyy olennaisena osana ajantasainen osallistujalista nimi- ja yhteystietoineen, joka myös osaltaan nähtiin toimivaa verkostotyötä helpottavana tekijänä.

8.2.4 Uusien verkostotyöntekijöiden perehdyttäminen

Uusien verkostoon osallistujien perehdyttämisessä nähtiin verkostossa työskennelleiden tai työskentelevien toimijoiden osa merkittäväksi. Heidän kauttaan tieto verkoston toiminnasta liikkuu luontevasti eteenpäin yleisen informoinnin ja aiempien kokousmuistioiden läpikäymisen muodossa.

Haastattelussa kysyttiin myös sähköisen oppaan hyödyistä verkostotoimintaan perehdyttämisessä ja millaisen sen pitäisi olla, jotta siitä saisi parhaan mahdollisen hyödyn. Osa työntekijöistä oli sitä mieltä, että kevyt, sähköinen ja helposti luettava opas verkostotyöskentelystä voisi olla hyödyllinen. Näkemyseroja syntyi kuitenkin siitä, pitäisikö oppaan käsitellä verkostotyötä yleisesti vai nimenomaan perheverkoston työtä yleensä tai alueellisesti. Osa haastateltavista koki oppaan tarpeettomaksi omassa työssään, koska he ovat saaneet paljon tietoa verkostotyöskentelystä jo opintojensa kautta sekä käytännön työssään toimiessaan monissa erilaisissa verkostoissa.

Nii, me ehkä katotaan sit sillei niin laajasti, et tää on tietysti niinku pien-jotenki tietysti semmonen pieni osa niinku sitä yhteistyönki kokonaisuutta, että ehkä tuntuu vähän sillei vieraalta niinku omasta näkökulmasta sitte yhtä-tai niinku perheverkostoon jotenkin niin suuresti [perehdyttää]...että jotain ihan perehdytysmateriaalia tekis...TT4

8.3 Esimiesten haastattelut

Viimeisessä vaiheessa esimiehille vietiin tietoa sekä asiakkailta että kentältä tulleista ideoista ja kehittämisen tarpeista, joiden avulla oli tarkoitus tuottaa konkreettista tutkimustietoa myös tulevaisuuden työn kehittämisen välineeksi. Haastatteluissa pohdittiin keinoja, joilla näihin haasteisiin ja kehittämisen kohteisiin voitaisiin tarttua.

8.3.1 Esimiesten näkemyksiä verkostotyöstä

Esimiesten haastattelussa yleinen pohdinta hyvin toimivasta verkostotyöstä herätti monenlaisia ajatuksia. Toisaalta nähtiin, että hyvä ja toimiva verkostotyö riippuu monestakin tekijästä. Lähtökohtana pohdinnalle oli, että toimivuus riippuu pitkälti siitä, mikä verkoston tavoite on. Jos verkostossa käsitellään alueen yleisiä asioita ja ilmiöitä, sen tulisi olla mahdollisimman laaja toimijoiltaan ja mahdollisuuksien mukaan käsittää myös alueen asukkaita. Jos verkostossa toimijat taas esittelevät omia palveluitaan, verkosto toimii enemmän palveluohjauksellisena tai tiedottamisena alueen erilaisista palveluista. Myös osallistujien sitoutuminen ja kokousten säännöllisyys nähtiin tärkeänä osana toimivaa verkostotyötä. Verkoston hyviin ominaisuuksiin kuuluu keskusteleavuus sekä se, että verkosto koostuu jäsenistä, jotka oikeasti tietävät alueen asioista tai on ainakin hyvin perehdytetty niihin.

8.3.2 Esimiesten näkemys perheverkoston merkityksestä alueellisessa työssä

Alueellista perheverkostoa pohdittaessa nähtiin verkoston merkitys työntekijöiden omalle ja alueelliselle yhteistyölle tärkeänä. Myös työntekijöiltä itseltään on tullut verkoston toiminnasta ja yhteistyöstä pääosin hyvää palautetta. Käytäntöjä pohdittaessa toisen esimiehen mukaan verkosto voisi kokoontua useamminkin, esimerkiksi kaksi kertaa kaudessa, keväisin ja syksyisin. Lisäksi sillä tulisi olla selkeä asialista, joka tulee ajoissa ja jonka pohjalta käydään kokouksen asiat tehokkaasti läpi.

Myös perheverkoston toiminnan sisällöllä nähtiin erilaisia funktioita. Sen keskeiseksi tehtäväksi nähtiin toimiminen enemmänkin alueen perheitä hyödyttävänä vaikkapa erilaisten ryhmätoimintojen muodossa kuin pelkästään esimerkiksi tapahtumien järjestäjänä. Tärkeäksi nousi myös tässä kohtaa kuulla asiakkaiden toiveita, huolenaiheita ja alueen ilmiöitä.

8.3.3 Asiakasosallisuuden kehittämisen mahdollisuudet ja uusien työntekijöiden perehdyttäminen

Myös esimiehet näkivät asiakasosallisuuden tärkeänä osana alueellisen perheverkoston kehittämisestä. Se, miten asiakasosallisuus voisi konkreettisesti perheverkoston toiminnassa näkyä, herätti erilaisia ajatuksia asiasta. Säännöllinen ja konkreettinen asiakkaiden osallistuminen kokouksiin nähtiin tarpeettomana niin verkoston toiminnan kuin asiakkaiden itsensäkin kannalta muun muassa sitoutumisen haasteiden vuoksi. Toisaalta alueen asukkaita edustamassa voisi säännöllisesti olla esimerkiksi asukastoimikunnan edustajia, jotka alueesta riippuen toimivat hyvinkin aktiivisesti. Tällä tavalla asukkaiden ääni saataisiin kuuluviin heitä koskevissa asioissa.

Se, millä muulla tavalla perheverkoston toiminnasta voitaisiin asiakkaita informoida, jakoi jonkin verran mielipiteitä. Toisaalta nähtiin, että esimerkiksi paikallislehdet tai sosiaalinen media voisivat toimia tehokkaina tiedotusvälineinä. Jos tiedottamisen väylänä toimisi facebook-sivusto, se tulisi kuitenkin olla yhteinen, yhden tai kahden ihmisen hallinnoima ja selkeästi asiallinen ja asiapitoinen kanava, jonka sisältö kulkisi esimiehen kautta.

No ajatus siitä, että jos olis joku facebook-kanava tai joku niinku...joku alueen oma tiedotusjuttu tai ottasko sen vaikka joku leikkipuisto vastuulleen...niin se pitäis olla ihan oma tiedotuskanava, kuvitellaan et joku oma facebook-sivu, missä on vaikka Paloheinän perheverkoston uutiset, nii mikä ettei, mut sit se vaatii sen, että se ku

se startataan, ni sit se starttaa, mut sitä pitää hallinnoida sit yks ihminen tai maksimissaan kaks ihmistä, et sinne ei voi sit kaikki laittaa niinku, et se tulee niinku tavallaan jonkun silmien kautta aina kaikki uutisointi sinne, et siel pitää-se ei voi olla julkinen ryhmä, minne kaikki kukkajutut ja lippulaput laitetaan, vaan se pitää olla semmonen-jo alusta lähtien-se pitää olla asiatietonen kanava, et sinne ei voi laittaa kaikkee kivoja kutsuja ja kaikista Pelle Hermanni-jutuista..et se pitää olla niinku asiallinen, näin mä nään sen. E1

Toisaalta syntyi ajatuksia myös siitä, että jokainen verkosto voisi itse pohtia ja päättää oman työnsä kautta, pitäisikö alueen asiakkaita informoida laajemmin alueellisista verkostoista tai niiden toiminnasta.

Nii, se on varmaan, mun mielest sen jokainen niinku verkosto voisi miettiä sitä omalla tahollaan, että mikä merkitys on sillä, et asukkaat tietää, että tällöinen verkosto on olemassa...ja...tuota, jos jollaki on linkki johonki sitte asukkaaseen tai jonku talotoimikunnan edustajaan tai jonnekin, ni voihan sitä heiltä kysyä, että tuota niin, mikä etu siitä on, että on yleisesti tiedossa...semmonen verkosto? E2

Uusien osallistujien perehdyttämiseenkin oli kahtalaisia lähestymistapoja. Toisaalta syntyi idea tehdä uusille toimijoille vaikka pieni videonpätkä perheverkoston toimijoista, ideasta ja tavoitteista. Videoklippi todennäköisesti tavoittaisi uudet työntekijät perinteisiä sähköpostiliitteitä paremmin ja olisi myös nopeampi keino päästä perille verkostosta ja sen toiminnasta kuin esimerkiksi sähköinen opas. Videoklipin avulla pystyttäisiin myös tekemään alueellista kohdentamista helpommin, kun perheverkostoja on kuitenkin Helsingissä usealla eri alueella. Kuten työntekijöiden haastatteluista nousi esille, kaikki perheverkostoon osallistujat eivät välttämättä varsinaista perehdytysmateriaalia verkoston toimintaan tarvitse, koska heille verkostotyö on jo lähtökohtaisesti tärkeä osa työtä ja lisäksi heillä on vahva perinne uusien työntekijöiden perehdyttämisessä. Sen sijaan nähtiin, että uuden verkostoon osallistuvan työntekijän tulisi kuitenkin tietää etukäteen, mitä häneltä odotetaan eli valmius kertoa omista palveluistaan ja alueelliset kuulumiset oman työnä näkökulmasta.

8.3.4 Yhteenvetoa

Tärkeimmiksi kehittämiskohteiksi perheverkoston toiminnan parantamisessa nousivat siis sekä asiakasosallisuuden muotojen pohtiminen ja sen lisääminen että perheverkoston jatkuvuus niin alueen oman työn kuin toimivan yhteistyönkin kannalta. Asiakasosallisuus on tärkeää jo pelkästään siksi, että se on myös yksi Helsingin kaupungin keskeisiä strategisia tavoitteita. Haastatellun esimiehen mielestä asian kehittämisessä tulisi kuitenkin lähteä maltillisesti liikkeelle ja yhdessä toimijoiden kanssa miettiä yhteinen visio,

jolle luodaan hyvät mallit, miten asiaa kannattaa lähteä toteuttamaan. Alueellista yhteistyötä mietittäessä puolestaan korostui se, että vaikka sosiaali- ja terveysvirastossa keskitytään tällä hetkellä etupäässä asiakastyön ja siihen liittyvien yhteistyökäytäntöjen kehittämiseen, ja vaikka perheverkostoja on alettu tarkastelemaan enemmän juuri työntekijöiden ajankäytön tehokkuuden ja resurssien riittävyyden näkökulmista, perheverkostot tulisi esimiesten mukaan edelleen nähdä tärkeänä osana alueellista yhteistyötä ja hyvää palveluohjausta.

(...) välillä kyseenalaistettu se, et tarvitaanko sellasia verkostoja, mitkä ei keskity puhtaasti niinku jonkun asiakkaan ympärille. Että esimerkiks joillaki alueilla oltiin lakkauttamassa niit perheverkostoja vähän aikaa sitten, mut sit on kuitenkin päädytty siihen, että niit on jatkettu lähinnä niinku sen kannalta, et sitten jos et sä tiedä, mitä siellä alueella tapahtuu, niin sitten on hirveen vaikee kehittää sitä toimintaa, jos ei oo tietoo, mitä varten sitä niinku....mihin sitä tarvitaan (...) mutta jos tulee joku semmonen yksittäinen jolleki tietylle alueelle liittyvä ilmiö, ni kylhän sitä voi niinku vaik ryhmätoimintoja kehittää sen pohjalta ja sit taas toisaalta, et sä pystyt tekemään sitä yksilötyötä, niin sulla täytyy olla tieto siitä, että mitä muut toimijat tekee, jotta sä pystyt ohjaamaan niit perheitä, et niinku sillälaillahan ne on tarpeellisia. Et jos ei olis sit tällasia verkostoja, jotka ei keskity pelkästään niinku yhden asiakkaan ympärille, ni sithän ehkä jäis vajaaks tommonen niinkun ohjaaminen, et minne niitä asiakkaita sit ohjais, jos ei tiedä, ku eihän pysty kaikkee yks toiminto hoitaa kaikkia perheen ongelmia, ni täytyy tietää, mitä muut toimijat tekee. E2

9 Johtopäätökset

Säästötoimenpiteet määrittelevät nykypäivänä monia asioita, joiden haittoja ei voida todentaa kuin vasta pidemmän aikavälin tutkimuksilla. Onneksi viime vuosina on myös Suomessa herätty ymmärtämään ennaltaehkäisevän työn merkitys sekä minkälaisilla toimenpiteillä ja ennen kaikkea toimivalla yhteistyöllä tähän asiaan voidaan panostaa. Tämän työn tuloksissa ennaltaehkäisevän työn merkitys näkyy niin alueellisen yhteistyön kuin asiakasosallisuudenkin tärkeyden kautta.

Opinnäytetyössä päädyttiin hyödyntämään kahdenlaista tapaa saada tietoa alueellisesta perheverkostosta: asiakkaiden kautta lomakekyselyllä ja työntekijöiltä sekä esimiehiltä haastatteluilla. Lomakkeissa oli suljettuja kysymyksiä, joiden avulla haluttiin mitata asiakkaiden tietämystä alueella toimivasta perheverkostosta sekä halukkuutta osallistua sen kehittämiseen tai toimintaan. Lisäksi avoimilla kysymyksillä haluttiin antaa mahdollisuus kuvailla, millaista tietämystä ja millaisia kehittämisideoita asiakkaalla verkoston toiminnasta on.

Kun lähdettiin pohtimaan empiiriä näkemyksiä tälle opinnäytetyöllä sen haastattelujen kautta, nousi verkostotyöstä esiin yleisiä näkemyksiä ja kokemuksia, jotka osaltaan taustoittavat yksilötasolle menevää alueellista perheverkostotyötä. Vaikka verkostotyössä on omat haasteensa, ne ovat kuitenkin suhteellisen helposti rajattavissa samankaltaisuutensa vuoksi. Kuten tuloksista voi päätellä, muutamalla selkeästi määritellyllä ohjeistuksella saadaan verkostolle toimivat työvälitteet, joita voidaan hyödyntää laajemminkin erilaisissa verkostoissa alueesta ja työntekijöistä riippumatta. Tulosten mukaan verkostotyön tulisi myös olla selkeästi johdettua, jotta sillä olisi oikea suunta ja päämäärä tarpeista riippuen. On tärkeää myös nähdä muutostarpeet verkostojen toiminnassa. Toisinaan verkostojen toiminta loppuu kokonaan. Tämäkin päätös on tärkeä tehdä ajoissa, ettei resursseja hukattaisi ja työntekijöillä olisi kokemus kaikkia osapuolia aidosti hyödyttävästä yhteistyöstä.

Asiakkaiden käsitykset verkostotyöstä vaihtelivat laidasta laitaan. Osalle kokemukset verkostoista olivat hyvin vähäisiä, osa oli työn tai omien lasten kautta ollut erilaisissa verkostoissa mukana. Yhteistä kaikille kyselyyn vastaajille oli kuitenkin se, että heillä ei ollut joko ollenkaan tai hyvin vähän tietoa omasta alueellisesta perheverkostostaan. Toisaalta kiinnostus verkoston toimintaa kohtaan ja mahdollinen mukana olo esimerkiksi sen kehittämistyössä kiinnostivat useampaa asiakasta.

Hajontaa työntekijöiden ja esimiesten haastatteluissa herättivät näkemykset perheverkoston kokoontumisen tiheyden tarpeista, perehdyttämisen muodoista ja merkityksestä uusien työntekijöiden näkökulmasta sekä verkostotyöosaaminen. Yksi tekijä, joka merkittävästi vaikutti ajatukseen verkoston kokoontumisen määristä, liittyi työntekijöiden erilaisiin toiminta-alueisiin ja ammatilliseen osaamiseen. Koska osa työntekijöistä toimii laajemmalla alueella, jolloin heidän toimintansa ja työnsä piiriin kuuluu useampi samanlainen alueverkosto, he eivät pysty panostamaan jokaiseen verkostoon kovin intensiivisesti. Toiset toimijat taas toimivat pelkästään verkoston yhdellä rajatulla alueella, kuten esimerkiksi Paloheinä, jolloin heidän toiveensa ja tarpeensa myös arkityön kautta liittyvät vain tähän yhteen perheverkostoon.

Kuten aiemmin kävi ilmi, perehdyttämisessä nousi esiin ammattiosaaminen sitä kautta, että osalla perheverkostossa toimivista työntekijöistä perehdyttäminen sekä verkostotyö kuuluvat olennaisena osana koulutukseen. Lisäksi erilaisia ajatuksia syntyi perehdyttämisen mahdollisista muodoista ja niiden tarpeellisuudesta. Osa haastatelluista näki säh-

köisen oppaan tai videon merkityksen uuden työntekijän perehdyttämisessä hyvin tärkeänä ja toimivana ratkaisuna, kun taas osa koki sen vähemmän merkityksellisenä ja näki perehdytyksen hoituvan tehokkaasti myös oman työn kautta.

Kaikissa tutkituissa ryhmissä tärkeimmäksi kehittämisen kohteeksi nousi kuitenkin asiakasosallisuus. Asiakkaat olivat hyvin kiinnostuneita perheverkoston alueellisesta toiminnasta ja sen merkityksestä omassa elämässään. Vaikka suurta kiinnostusta konkreettiseen kehittämistyöhön, esimerkiksi kokouksiin osallistumiseen ei asiakkaissa herännyt, he kokivat kuitenkin tärkeäksi saada ajantasaista tietoa verkoston toiminnasta sosiaalisen median kautta ja mahdollisuudesta olla jollain tavalla myös kehittämässä toimintaa yhteistyössä toimijoiden kanssa. Tämän lisäksi työntekijöille ja esimiehille heräsi selvästi uusia näkökulmia asiakasosallisuuden mahdollisuuksiin ja kehittämiseen. Erittäin tärkeänä nähtiin se, että verkoston toiminnasta voisi muodossa tai toisessa aktiivisemmin tiedottaa ja sitä kautta myös osallistaa asiakkaita mukaan. Ajatuksia herätti myös mahdollisuus järjestää kokousten ulkopuolisia asukasfoorumeita tai perheverkostoiltoja, jotka voitaisiin hyvin linkittää myös perheverkoston toimintaan ja kehittämiseen. Tulevaisuudessa on tarkoitus pohtia yhdessä esimiestason kanssa, mikä otetaan asiakasosallisuuden keskeiseksi fokuksiksi ja millä tavalla sitä lähdetään jatkossa toimivasti kehittämään pysyväksi osaksi verkoston toimintaa.

10 Pohdinta

Työelämän kehittämisen tarpeista nouseva tutkimus, johon tämäkin työ pohjautuu, on pyrkinyt emansipatoriseen eli itsereflektiota hyödyntävään ja uusia ajatusmalleja tai ideoita tuottavaan malliin. Työn lähtökohtana on ollut tutkimusetiikka, joka kulkee punaisena lankana koko prosessin läpi ideointivaiheesta tulosten auki kirjoittamiseen ja arviointiin saakka. Tiedonkeruussa ja tutkimuksen toteuttamisessa, kuten tässäkin opinnäytetyössä, on käytetty yleisesti hyväksytyjä metodeja. Tähän liittyy myös tutkijan luotettava tiedontuottaminen ja analysointi sekä huolellisuus ja tarkkuus prosessin kaikissa vaiheissa niin tutkimusta kuin toisia saman aihepiirin tutkijoita kohtaan esimerkiksi lähdeviittauksissa. (Vilka 2015: 41–42, 46.)

Myös tähän opinnäytetyöhön pätee tutkimuseettisistä periaatteista mitä suuremmassa määrin se, että kaikki vaiheet on kuvattu läpinäkyvästi ja asiaan vihkiytymättömällekin lukijalle selkeästi ja ymmärrettävästi. Tämä on pyritty takaamaan haastatteluilla ja niiden avulla saatujen tulosten lisäksi riittävällä teoreettisella taustatiedolla ja tutkittavan asian

taustatiedoilla. Tuloksia auki kirjoitettaessa on myös koko ajan pyritty pitämään huoli siitä, että haastateltavien anonymiteetti on säilytetty siltä osin kuin se työn luotettavuuden kannalta on mahdollista. Lisäksi jokaista kyselyä ja haastattelua ennen on avattu tutkimuksen taustoja ja tavoitteita sekä kuvattu jokaisen vastaajan oikeudet ja velvollisuudet joko kyselylomakkeen alussa tai haastatteluun liittyvän suostumuslomakkeen muodossa. (Vilka 2015: 46–47.)

Työn luotettavuuden näkökulmasta bikva-haastattelumalli toimii hyvänä esimerkkinä. Sen avulla on voitu hyödyntää niin sanottua triangulaatiota nimenomaan tutkimuksen kohteena olleeseen tiedon keräämiseen. Tämä edesauttaa kokonaisuuden käsittelyn monipuolisemmin ja tulosten tarkastelun kokonaisvaltaisemmin sekä useampaa eri näkökulmaa hyödyntäen. (Tuomi – Sarajärvi 2009: 143–144.) Luotettavuutta lisää myös tekijän oma ammatillinen kokemus ja tausta tutkittavan aiheen ympärillä useamman vuoden ajalta, joka on osaltaan luonut syvempää ymmärrystä tutkimuksen kohteena olleesta asiasta ja toisaalta myös edesauttanut uusien näkökulmien ja ratkaisujen hakemisessa.

Toisaalta tiedon keräämiseen liittyi myös haasteita. Asiakkaiden käsitykset verkostoista vaihtelivat ajatuksella lähiverkostot ja ammattilaisverkostot. Tämä vaikutti tietenkin osaltaan tulosten tulkittavuuteen. Lisäksi asiakkaiden palautteen perusteella kyselyä olisi ehkä vielä enemmän voinut taustoittaa tai tarkentaa, koska nyt jonkin verran koettiin, että voidakseen vastata, asiakkailla ei ollut riittävästi tietoa verkoston toiminnasta siinä, miten toimintaa voisi kehittää tai asiakasosallisuutta lisätä. Toisaalta lomakkeita jaettaessa painotettiin, että työn kannalta tutkitaan nimenomaan sitä, mitä alueen asukkaat perheverkostosta ja sen toiminnasta tietävät vai tietävätkö mitään. Lisäksi annettiin mahdollisuus tarkentaviin kysymyksiin vastaamisen aikana. Jälkikäteen analysoiden kysely olisi voinut olla kaksiosainen, jonka toisessa vastausvaiheessa olisi avattu verkoston toimintaa enemmän, jotta kehittämisideoitakin olisi voinut tulla enemmän. Toisaalta tämä olisi myös osaltaan saattanut vaikuttaa ohjailevasti asiakkaiden vastauksiin.

Työntekijöille ja esimiehille tehdyt bikva-haastattelut antoivat enemmän tietoa yhteistyöstä siitä näkökulmasta, miten toimintaa voisi kehittää. Jokaiselle pienryhmälle alustettiin haastattelujen sisältö pääpiirteittäin ja avattiin keskustelut asiakkailta saatujen kehittämisajatusten ja ideoiden yhteenvedolla. Haasteena näissä oli asettuminen puhtaasti tiedon kerääjän ja opinnäytetyön tekijän rooliin perheverkostossa aiemmin aktiivisena toimijana olemisen sijaan. Omat haasteensa toi myös haastateltavien hyvinkin vaihte-

leva mukanaoloaika alueellisessa tai perheverkoston toiminnassa ennen kaikkea kehittämiseksi näkökulmasta. Toisaalta asioita sen vuoksi tarkasteltiin vähän eri tavalla, mikä taas parhaimmillaan tuotti uusia tapoja toimimiseen.

Asiakasosallisuuteen tulisi tulevaisuudessa panostaa entistä enemmän. Yhä useammassa laissa on myös velvoite siihen. Jo aiemmin tässä työssä mainittujen lakien lisäksi vuonna 2015 voimaan astuneessa sosiaalihuoltolaissakin korostetaan asiakaslähtöisyyttä ja –osallisuutta aiempaa enemmän. Palveluiden kehittämistä ajatellen hyvin ja oikealla tavalla hyödynnetty asiakasosallisuus toimii parhaimmillaan niin laadun kuin tehokkuudenkin näkökulmista. Tämä vaikuttaa pidemmällä aikavälillä positiivisesti myös kustannuksiin. (Leemann – Hämäläinen 2015: 6.) Asiakasosallisuutta lisäämällä palvelut saataisiin entistä paremmin kohdennettua alueen ja asiakkaiden tarpeisiin sopiviksi. Jatkotutkimus voisikin keskittyä tämän kaltaisten verkostojen asiakasosallisuuteen. Tutkimuksen kohteena voisi olla esimerkiksi, miten asiakasosallisuutta on verkostoissa hyödynnetty ja miten se on kehittynyt pidemmällä aikavälillä.

Lähteet

Barber, Rosemary – Beresford, Peter – Boote, Jonathan – Cooper, Cindy – Faulkner, Alison 2011. Evaluating the impact of service user involvement on research: a prospective case study. *International Journal of Consumer Studies* 35. 609-615. Verkkodokumentti. <<http://web.b.ebscohost.com.ezproxy.metropolia.fi/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=bd98f164-1d6e-4fc1-98f1-e669b77e6262%40sessionmgr120&vid=1&hid=115>>. Luettu 15.3.2017.

Dunst, Carl J. – Hamby, Deborah W. – Brookfield, Jeffri 2007. Modeling the Effects of Early Childhood Intervention Variables on Parent and Family Well-Being. *Journal of Applied Quantitative Methods* 2 (3). 268–288. Saatavilla myös sähköisesti osoitteessa: <<https://eric.ed.gov/?id=EJ805086>>. Luettu 10.3.2017.

Gretschel, Anu – Mulari, Timo 2013. Ryhmistä verkostoksi ja verkoston toiminta laadukkaaksi. Monialaisten yhteistyöverkostojen kehittämishankkeen loppujulkaisu. Helsinki: Suomen Nuorisoyhteistyö – Allianssi ry, Nuorisotutkimusverkosto, Nuorisotutkimusseura. Saatavilla myös sähköisesti osoitteessa: <primapaper.fi/allianssi/muita-julkaisuja/myk/@@flash.download>. Luettu 12.10.2015.

Halme, Nina – Perälä, Marja-Leena 2014. Lapsiperheiden huolet ja avunsaanti. Teoksessa Lammi-Taskula, Johanna – Karvonen, Sakari (toim.): *Lapsiperheiden hyvinvointi 2014*. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Halme, Nina – Vuorisalmi, Merja – Perälä, Marja-Leena 2014. Tuki, osallisuus ja yhteistoiminta lasten ja perheiden palveluissa. Työntekijöiden näkökulma. Raportti 4/2014. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Saatavilla myös sähköisesti osoitteessa: <http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/114954/URN_ISBN_978-952-302-110-5.pdf?sequence=1>. Luettu 4.10.2015.

Helsingin kaupunki 2013: Strategiaohjelma 2013–2016. Verkkodokumentti. <http://www.hel.fi/static/kanslia/Julkaisut/Strategiaohjelma_2013-2016_Kh_250313.pdf>. Luettu 15.3.2017.

Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimisto 2014. Sosiaali- ja terveystoimiston toimintakertomus 2014. Verkkodokumentti. <http://www.hel.fi/static/sote/virasto/Sote_Toimintakertomus_2014.pdf>. Luettu 8.1.2016.

Helsingin kaupungin sosiaalivirasto, Lapsiperheiden palvelut, Perhekeskustoiminta 2008. Varhainen tuki – kohti hyviä käytäntöjä – opas. Oppaita ja työkirjoja 2008:7. Helsinki: Helsingin kaupungin sosiaalivirasto.

Holm, Ruurik 2013. Esipuhe. Teoksessa Aaltio, Elina: *Hyvinvoinnin uusi järjestys*. Helsinki: Vasemmistofoorumi ry sekä Gaudeamus Helsinki University Press. 5–7.

Howard, Kimberly S. – Brooks-Gunn, Jeanne 2009. The Role of Home-Visiting Programs in Preventing Child Abuse and Neglect. *The Future of Children* 19 (2). Princeton University. 119–146. Saatavilla myös sähköisesti osoitteessa: <<https://muse.jhu.edu/article/361496/pdf>>. Luettu 13.3.2017.

Hussi, Taina 2005. Sosiaalinen raportointi tiedon rakentajana – menetelmäkuvaus ja käytännön kokemukset. SOCCA:n ja Heikki Waris -instituutin julkaisusarja 4/2005. Verkkodokumentti. <http://www.socca.fi/files/81/Sosiaalinen_raportointi_tiedon_rakentajana.pdf>. Luettu 15.3.2017.

Högnabba, Stina 2008. Muuttaako asiakkaan puhe työkäytäntöjä? Tutkimus Bikva-arviointimenetelmän vaikutuksista. Stakesin raportteja 34/2008. Helsinki: Stakes. Verkkodokumentti. <<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/75525/R34-2008-VERKKO.pdf?sequence=1>>. Luettu 14.3.2017.

Isoherranen, Kaarina 2004. Moniammatillinen yhteistyö – Välineitä koulutukseen ja työyhteisön kehittämiseen. Helsinki: WSOY.

Kansalaisbarometri 2011. STKL. Verkkodokumentti. <https://issuu.com/soste/docs/kansalaisbarometri_201>. Luettu 5.3.2017.

Järvinen, Ritva – Lankinen, Aila – Taajamo, Terhi – Veistilä, Minna – Virolainen, Arja 2007. Perheen parhaaksi – perhetyön arkea. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Kuntalaki 410/2015. Annettu Helsingissä 10 päivänä huhtikuuta 2015. Verkkodokumentti. <<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150410?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=kuntalaki>>. Luettu 15.3.2017.

Krogstrup, Hanne Kathrine 2004. Asiakaslähtöinen arviointi: Bikva-malli. FinSoc Arviointiraportteja/Stakes:1/2004. Verkkodokumentti. <<http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/75625/bikva.pdf?sequence=1>> Luettu 14.5.2016.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000. Verkkodokumentti. <<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2000/20000812?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=laki%20sosiaalihuollon%20asiakkaan%20asema>>. Luettu 15.3.2017.

Lammi-Taskula, Johanna – Karvonen, Sakari (toim.) 2014. Lapsiperheiden hyvinvointi 2014. Helsinki: Terveystieteiden tutkimuskeskus ja hyvinvoinnin tutkimuskeskus.

Leemann, Lars – Hämäläinen, Riitta-Maija 2015. Asiakasosallisuus. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke (Sokra). Terveystieteiden tutkimuskeskus ja hyvinvoinnin tutkimuskeskus. Verkkodokumentti. <https://www.thl.fi/documents/10531/1787240/Tietopaketti_Asiakasosallisuus.pdf/97b24b5c-2b6b-4308-bf4f-0f863bc8e2e6>. Luettu 16.3.2017.

Lindberg, Päivi 2014. Esipuhe. Teoksessa Halme, Nina – Vuorisalmi, Merja – Perälä, Marja-Leena: Tuki, osallisuus ja yhteistoiminta lasten ja perheiden palveluissa. Työntekijöiden näkökulma. Raportti 4/2014. Helsinki: Terveystieteiden tutkimuskeskus ja hyvinvoinnin tutkimuskeskus. Saatavilla myös sähköisesti osoitteessa: <http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/114954/URN_ISBN_978-952-302-110-5.pdf?sequence=1>. Luettu 4.10.2015.

Lyhty, Tuomo – Nietola, Vuokko 2015. Dialoginen moniammatillisuus asiakastyössä. Teoksessa Näkki, Pirjo – Sayed, Terttu (toim.): Asiakastyön menetelmiä sosiaalialalla. Helsinki: Edita Publishing Oy. 142–155.

Munday, Brian (prepared by) 2007. User involvement in personal social services. With the assistance of the Group of Specialists on User Involvement in Social Services (CS-

US). Council of Europe. Adopted by the European Committee for Social Cohesion (CDCS). Verkkodokumentti. <http://www.hiproweb.org/fileadmin/cdroms/Kit_Formation_Services/documents/Module-6/6-A-4_User_involvement_CoE_2004.pdf>. Luettu 27.3.2017.

Mönkkönen, Kaarina 2007. Vuorovaikutus: Dialoginen asiakastyö. Helsinki: Edita Publishing Oy. Saatavilla myös sähköisesti osoitteessa: <<https://www-ellibslibrary-com.ezproxy.metropolia.fi/fi/collection>>. Luettu 10.2.2017.

Paananen, Reija – Gissler, Mika 2014. Hyvinvointi ulottuu sukupolvien yli. Teoksessa Lammi-Taskula, Johanna – Karvonen, Sakari (toim.): Lapsiperheiden hyvinvointi 2014. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 208–213.

Perälä, Marja-Leena – Halme, Nina – Kanste, Outi 2014. Lapsiperheiden kokemus palvelujen saatavuudesta ja tuen riittävydestä. Teoksessa Lammi-Taskula, Johanna – Karvonen, Sakari (toim.): Lapsiperheiden hyvinvointi 2014. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 228–240.

Pyhäjoki, Jukka 2005. Dialogisuus auttamistyön verkostoissa. Teoksessa Reijonen, Mikko (toim.): Voimaa perhetyöhön. Arjen tuki ja ammatilliset verkostot. Jyväskylä: PS-kustannus. 71–91.

Rimpelä, Matti 2013. Kasvatuskaaoksesta yhteiseen ymmärrykseen. Teoksessa Lämsä, Anna-Liisa (toim.) Verkosto vahvaksi – Toimiva vuorovaikutus perheiden kanssa. Jyväskylä: PS-kustannus, Opetus 2000. 17–47.

Saaranen-Kauppinen, Anita – Puusniekka, Anna 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Verkkodokumentti. <<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/>>. Luettu 11.1.2016.

Satka, Mirja 2009. Varhainen puuttuminen, moraalinen käänne ja sosiaalisen asiantuntijat. Yhteiskuntapolitiikka - YP 74 (1). Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 17–32. Saatavilla myös sähköisesti osoitteessa: <<http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/101479/satka.pdf?sequence=1>>. Luettu 10.3.2017.

Seikkula, Jaakko – Arnkil, Tom Erik. Dialoginen verkostotyö 2009. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi. Saatavilla myös sähköisesti osoitteessa: <<http://www.julkari.fi/handle/10024/79883>>. Luettu 25.2.2017.

Sipilä, Jorma – Österbacka, Eva 2013. Enemmän ongelmien ehkäisyä, vähemmän korjailua? Perheitä ja lapsia tukevien palvelujen tuloksellisuus ja kustannusvaikuttavuus. Valtiovarainministeriön julkaisuja 11/2013. Valtiovarainministeriö, ISBN: 978-952-251-451-6. Verkkodokumentti. <https://www.researchgate.net/publication/236880520_Enemman_ongelmien_ehkaisy_ahemman_korjailua>. Luettu 4.1.2016.

Tirkkonen, Tarja 2015. Lapset, nuoret ja perheet – kasvun kumppanit. Perhetyö. Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen julkaisuja. Verkkodokumentti. <<https://www.thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/peruspalvelut/sosiaalipalvelut/perhetyo>>. Luettu 10.1.2016.

Tuomi, Jouni – Sarajärvi, Anneli 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Valtioneuvoston kanslia. Ratkaisujen Suomi. Sipilän hallituksen strateginen ohjelma 29.5.2015. Hallituksen julkaisusarja 10/2015. Verkkodokumentti. <http://valtioneuvosto.fi/documents/10184/1427398/Ratkaisujen+Suomi_FI_YHDIS-TETTY_netti.pdf/801f523e-5dfb-45a4-8b4b-5b5491d6cc82>. Luettu 30.9.2015.

Verkostotyökalupakki – tukea monitoimijaiseen yhteistyöhön n.d. Helsingin kaupunki. Verkkodokumentti. <<http://www.hel.fi/static/nk/Klaari/Verkostotyokalupakki.pdf>>. Luettu 23.2.2017.

Vilka, Hanna 2015. Tutki ja kehitä. Jyväskylä: PS-kustannus.

Asiakkaiden lomakehaastattelun pohja

Alueellinen perheverkosto

Olen Satu Hiltunen ja opiskelen Metropolia Ammattikorkeakoulussa sosiaalialan ylemmää AMK-tutkintoa. Kartoitan opinnäytetyöni avulla uusia ideoita ja asiakasosallisuutta alueellisen perheverkoston kehittämiseksi Torpparinmäki-Paloheinä-Pakila alueilla. Tämän kyselyn avulla ajatuksesi ja ideasi kootaan yhteen ja viedään sekä verkoston työntekijöille että esimiehille eteenpäin kehittämistyön työvälineiksi. Siksi mielipiteesi on tässä kohtaa ensiarvoisen tärkeä!

1. Onko verkostotyöskentely sinulle itsellesi tuttua?

2. Millainen on mielestäsi hyvin toimiva verkosto?

3. Mitä tiedät alueella toimivasta perheverkostosta?

En tiedä verkoston toiminnasta mitään

Tiedän verkoston toiminnasta jonkin verran. Mitä?

Olen ollut mukana verkostossa. Miten?

4. Ovatko siinä työskentelevät työntekijät sinulle tuttuja?

Ei

Kyllä. Keitä työntekijöitä tunnet?

5. Jos et ole ollut verkoston toiminnassa mukana, haluaisitko osallistua siihen tai sen toiminnan kehittämiseen jollain tavalla?

En koe sitä tarpeelliseksi

En, mutta haluaisin säännöllisesti tietoa verkoston toiminnasta. Miten ja mitä?

Kyllä. Millaisia ideoita sinulla on verkoston toiminnan kehittämiseksi?

6. Terveisiä verkostolle ja muita ajatuksia

Kiitos osallistumisestasi kyselyyn!



Perheverkoston työntekijöiden suostumus haastatteluun

Suostumus haastatteluun

Teitä on pyydetty perheverkoston työntekijänä mukaan haastatteluun. Haastattelu on osa opinnäytetyötä, jolla pyritään kehittämään ja ideoimaan alueellisille perheverkostoille työvälineitä sekä lisäämään asiakasosallisuutta. Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista.

Opinnäytetyön sisältö ja tavoitteet on avattu etukäteen. Haastattelija tekee haastatteluissa muistiinpanoja ja kaikki haastattelut myös nauhoitetaan. Haastattelu on milloin tahansa mahdollista keskeyttää syytä ilmoittamatta tai esitettyihin kysymyksiin jättää vastaamatta oman arvion mukaisesti. Haastatteluissa käsiteltävät asiat ovat täysin luottamuksellisia. Sekä muistiinpanot että nauhoitteet hävitetään opinnäytetyön valmistumisen jälkeen.

Kiitos suostumuksestanne osallistua tutkimukseen.

Paikka ja päivämäärä

Nimi ja nimen selvennys

Paikka ja päivämäärä

Haastattelijan allekirjoitus

Satu Hiltunen

Esimiehen suostumus haastatteluun

Suostumus haastatteluun

Teitä on pyydetty perheverkostossa toimivana esimiehenä mukaan haastatteluun. Haastattelu on osa opinnäytetyötä, jolla pyritään kehittämään ja ideoimaan alueellisille perheverkostoille työvälineitä sekä lisäämään asiakasosallisuutta. Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista.

Opinnäytetyön sisältö ja tavoitteet on avattu etukäteen. Haastattelija tekee haastatteluissa muistiinpanoja ja kaikki haastattelut myös nauhoitetaan. Haastattelu on milloin tahansa mahdollista keskeyttää syytä ilmoittamatta tai esitettyihin kysymyksiin jättää vastaamatta oman arvion mukaisesti. Haastatteluissa käsiteltävät asiat ovat täysin luottamuksellisia. Sekä muistiinpanot että nauhoitteet hävitetään opinnäytetyön valmistumisen jälkeen.

Kiitos suostumuksestanne osallistua tutkimukseen.

Paikka ja päivämäärä

Nimi ja nimen selvennys

Paikka ja päivämäärä

Haastattelijan allekirjoitus

Satu Hiltunen

Työntekijöiden pienryhmähaastattelun runko

Haastattelujen runko, työntekijät

1. Työntekijän näkemys verkostotoiminnasta
 - Millainen on mielestäsi hyvin toimiva verkosto?

2. Asiakasosallisuus
 - Pitäisikö asiakasosallisuutta hyödyntää perheverkoston toiminnassa tai kehittämisessä aiempaa enemmän?
 - Miten?

3. Asiakkaiden kehittämisideat
 - Pitäisikö alueen perheitä informoida perheverkoston toiminnasta?
 - Miten?
 - Miten asiakkaiden ideoita ja toiveita voitaisiin hyödyntää perheverkostossa?

4. Työntekijän omat kehittämisideat
 - Kuinka kauan olet toiminut alueen perheverkostossa?
 - Mikä verkostossa toimii hyvin verrattuna muihin verkostoihin, joissa työskentelet?
 - Millaisia uusia ideoita sinulle on toiminnasta tai toiminnassa syntynyt?
 - Koetko saavasi ajatuksesi ja ideasi riittävästi esille yhteisissä tapaamisissa?
 - Millä tavalla perheverkoston toimintaa tulisi sinun mielestäsi kehittää/parantaa?
 - Mitkä olisivat hyviä tapoja perehdyttää uusia työntekijä perheverkoston käytäntöihin?

5. Muita ajatuksia

Esimiesten haastattelurunko

Haastattelujen runko, esimiehet

1. Näkemys verkostotoiminnasta
 - Millainen on mielestäsi hyvin toimiva verkosto?

2. Asiakasosallisuus
 - Pitäisikö asiakasosallisuutta hyödyntää perheverkoston toiminnassa tai kehittämisessä aiempaa enemmän?
 - Miten?

3. Asiakkaiden kehittämisideat
 - Pitäisikö alueen perheitä informoida perheverkoston toiminnasta?
 - Miten?
 - Miten asiakkaiden ideoita ja toiveita voitaisiin hyödyntää perheverkostossa?

4. Perheverkoston kehittäminen
 - Kuinka kauan olet toiminut alueella esimiehenä?
 - Millä tavalla perheverkoston toimintaa tulisi sinun mielestäsi kehittää/parantaa?
 - Mitkä olisivat hyviä tapoja perehdyttää uusia työntekijä perheverkoston käytäntöihin?
 - Miten kehittämistyö nyt jatkuu?

5. Muita ajatuksia