

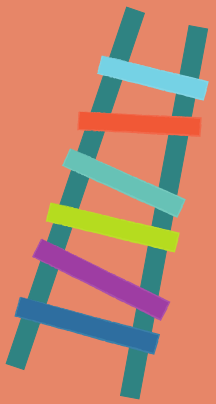


# I VALTAKUNNALLINEN PERHEKESKUSKONFERENSSI

Yhdessä rakennamme onnistumisia!

## Mistä puhutaan kun puhutaan perhekeskuksen palvelukokonaisuudesta?

Arja Hastrup, THL ja Ulla Lindqvist, LSKL

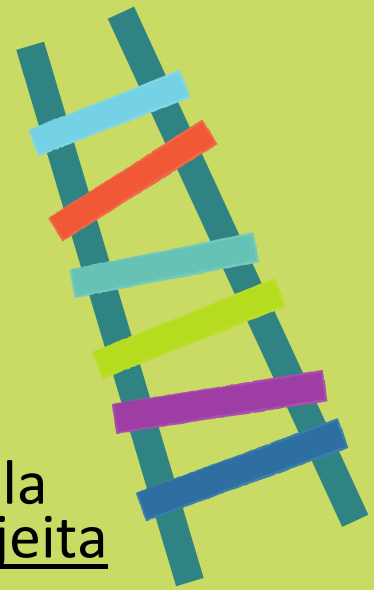


# Unelmien perhekeskus

26.11.2020



# Lapsiperheiden palveluja kootaan kokonaisuudeksi - perhekeskuksiksi

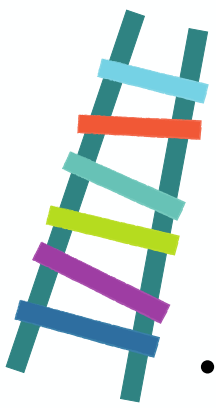


## Perhekeskus

- Perhekeskuksella tarkoitetaan palvelujen verkostoa, joka sisältää lapsille, nuorille ja perheille suunnatut hyvinvointia ja terveyttä sekä kasvua ja kehitystä edistävät sekä varhaisen tuen, hoidon ja kuntoutuksen palvelut. Perhekeskus tarjoaa rakenteen lapsiperheiden sote-palveluiden ja kuntien järjestämien muiden palveluiden sekä järjestöjen ja seurakuntien toiminnan yhteensovittamiseksi. Perhekeskus toimii ja sitä johdetaan yhtenä kokonaisuutena (yhteinen viitekehys, arvopohja ja yhdessä sovitut toimintatavat). Kaikki perhekeskuksen lapsiperheiden sosiaali- ja terveystalvet ovat lakisääteisiä.
- Perhekeskuksesta saa palveluja

## Perhekeskustoimintamalli

- Perhekeskustoimintamallilla tarkoitetaan kansallisia ohjeita tai linjauksia, joiden avulla kehitetään toimiva perhekeskus siten, että kehitystyö on kansallisesti ja maakunnissa riittävän yhtenäistä. Palvelukokonaisuutta voidaan kutsua perhekeskukseksi, kun kaikki linjaukset toteutuvat. Linjaukset tarjoavat yhtenäisen kehikon palvelukokonaisuuden määrittelyä, kehittämistä ja arviointia varten.

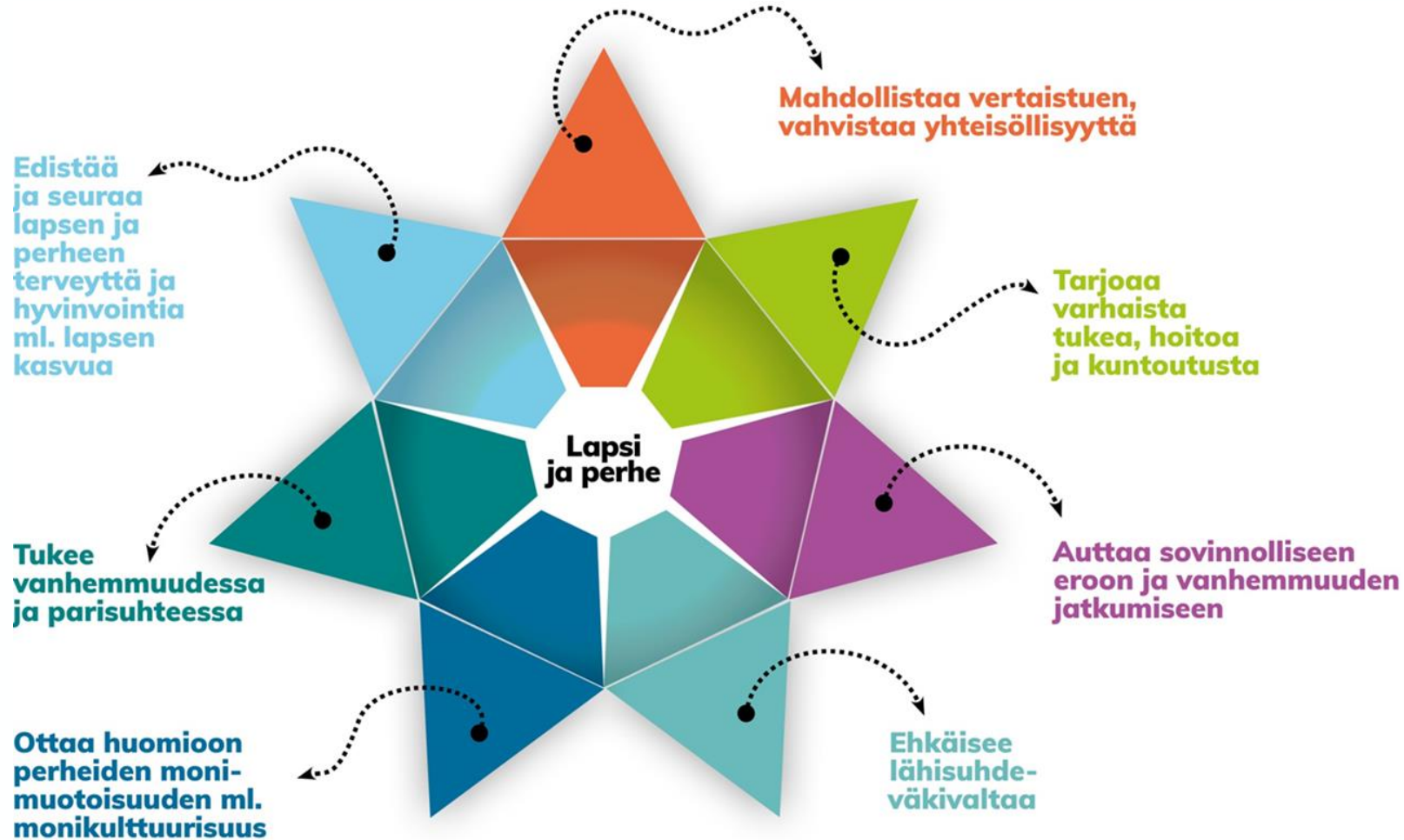
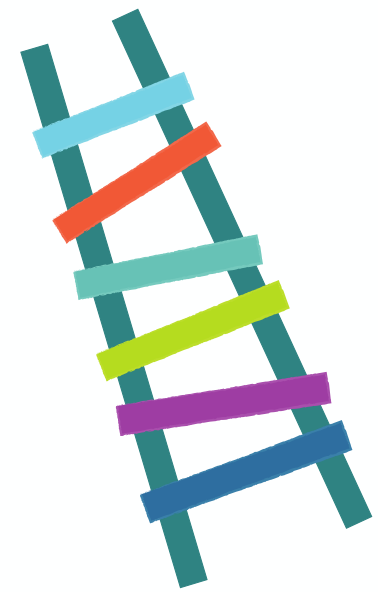


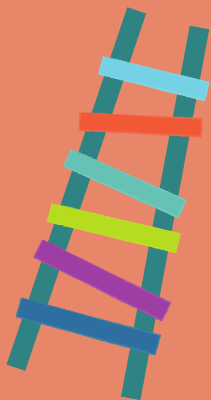
# Kansalliset linjaukset ohjaavat perhekeskusten kehittämistä siten, että perhekeskukset pystyvät auttamaan lapsia, nuoria ja perheitä

- Tarkoitus
  - Yhtenäistää perhekeskuksen määrittelyä ja kehittämistyötä maakuntien alueilla
  - Turvata lasten, nuorten ja perheiden yhdenvertaisuuden toteutuminen eri puolilla maata
  - Varmistaa perhekeskustoiminnan tavoitteiden toteutuminen
  - Tarjota kehys arvioinnille
- Jokainen linjaus on tarpeen perhekeskuksia perustettaessa, toimiva perhekeskus edellyttää että kaikki nämä toimivat
- Jättävät tilaa erilaisille toteutustavoille maakuntien alueella



# Perhekeskus auttaa perheitä toteuttamalla tehtäviään - vastaa perheiden hyvinvoinnin, tuen ja avun tarpeisiin





# Perhekeskuksen palvelukokonaisuus: perhekeskus auttaa kun palvelut muodostavat perheiden näkökulmasta yhteen sovitetun kokonaisuuden

## Perustason sosiaali- ja terveystalvet

- Äitiys- ja lastenneuvolapalvelut, ehkäisy- ja seksuaaliterveysneuvonta, avoterveydenhuollon lääkäripalvelut, psykologipalvelut, lapsiperheiden terapia- ja kuntoutuspalvelut (puhe-, fysio-, toiminta- ja ravitsemusterapia), ehkäisevä suun terveydenhuolto, koulu- ja opiskeluterveydenhuolto alueen päätösten mukaisesti
- Perhetyö, kotipalvelu, kasvatus- ja perheneuvonta, lapsiperheiden sosiaalityö, perheoikeudelliset palvelut

## Kiinteä yhteys erityistason palveluihin

- lastensuojelu, erikoissairaanhoido (lasten- ja nuorisopsykiatria, pediatria, neurologia, gynekologia), vammaisten palvelut; jalkautuminen ja konsultaatiot
- aikuisten perus- ja erityistason palveluihin et. päihde- ja mielenterveyspalvelut

## Kiinteä yhteys opiskeluhuollon palveluihin

- koulu- ja opiskeluterveydenhuolto, psykologi- ja kuraattoripalvelut

## Kuntien muut palvelut (verkostoyhteistyö)

- Varhaiskasvatus, esi- ja perusopetus, toinen aste
- Kuntien hyte-toiminta, muut palvelut (nuoriso-, liikunta-, kulttuuri-)

## Järjestöt, seurakunnat ja Kela (kuuluvat yhteistyöverkostoon)



# I VALTAKUNNALLINEN PERHEKESKUSKONFERENSSI

Yhdessä rakennamme onnistumisia!

## Perhekeskuksen sujuvan toiminnan onnistumiseksi tarvitaan rakenne, johtaminen ja koordinaatio

Pohjois-Karjalan perhekeskuksen kokemuksia ja malleja

Sanni Penttilä

Siun sote



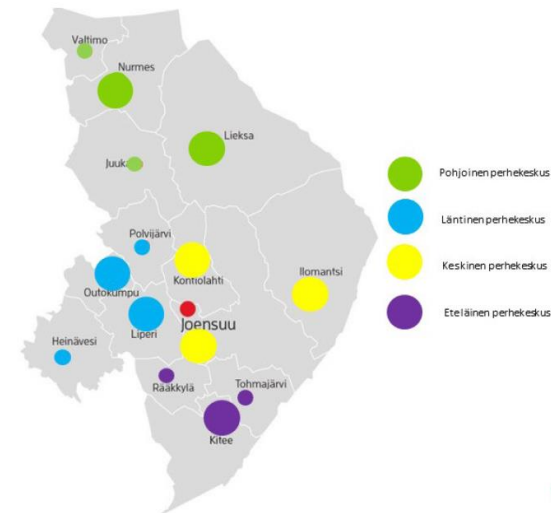


# Pohjois-Karjalan perhekeskusverkosto ja palveluja yhteensovittava johtamisjärjestelmä

Perhekeskusverkostossa mukana 13 kuntaa, maakunnallinen sote-kuntayhtymä Siun sote, järjestöt ja seurakunnat (+hankkeet)

- N. 162000 asukasta
- Perhekeskustoiminta kattaa kaikki alle 18v palvelut
- Kuraattorit ja psykologit Siun sotessa
- Toimitaan verkostona, ei uusia toimipisteitä/perhekeskus-rakennuksia
- Luotu rakenne yhteistyöstä sopimiselle, tiedottamiselle, väestön hyvinvoinnin tarkastelulle ja yhteisten tavoitteiden asettamiselle uuden kuntayhtymän myötä

Pohjois-Karjalan perhekeskukset ja kohtaamispaikat





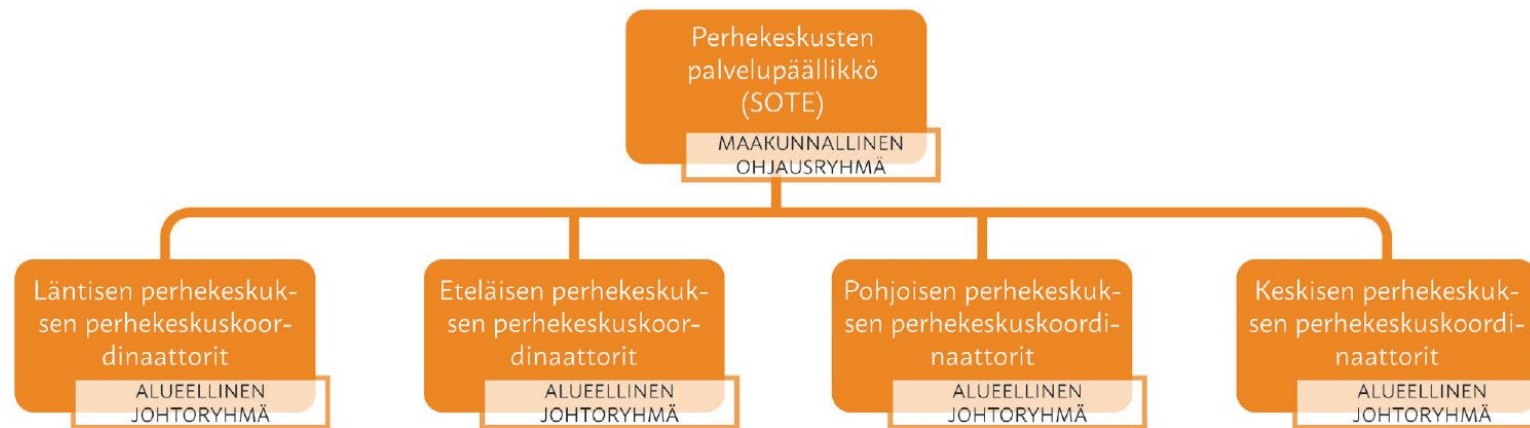
# Pohjois-Karjalan perhekeskusverkosto ja palveluja yhteensovittava johtamisjärjestelmä

- [Perhekeskuksen johtamisen käsikirja 2018](#)

**PERHEKESKUKSEN  
JOHTAMISEN KÄSIKIRJA 2018**

POHJOIS-KARJALAN PERHEKESKUKSET

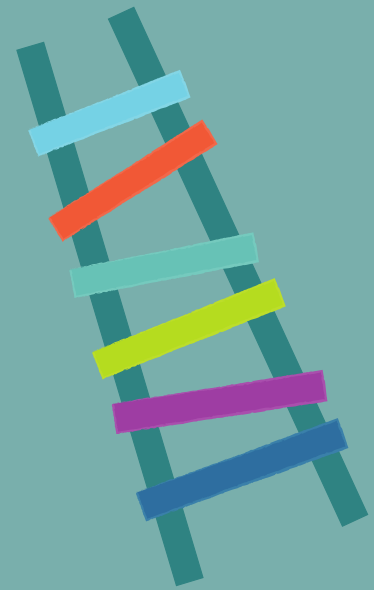
## Maakunnallinen johtamisrakenne



# Perhekeskustoiminnan koordinointi 1/2

## Perhekeskuksen erityisasiantuntija (ent. palvelupäällikkö)

- Hallinnollisesti Siun soten perhe- ja sosiaalipalveluissa
- vastaa maakunnallisen perhekeskusverkoston verkostoyhteistyöstä
- vastaa maakunnallisen perhekeskustoiminnan kehittämisestä yhdessä muiden toimijoiden kanssa
- huolehtii maakunnan lapsiväestön ja perheiden hyvinvoinnin tilan ja palvelutarpeiden tarkastelusta sekä kerää tietoa palvelujen toteutumista maakunnallisen ohjausryhmän käyttöön
- tiedottaa perhekeskustoiminnan keskeisistä asioista maakunnassa





# Perhekeskustoiminnan koordinointi 2/2

## PERHEKESKUSKOORDINAATTORIT

- Kukin kunta on nimennyt oman koordinaattorinsa ja jokainen Siun Soten alue omansa.
  - Poikkeuksena tästä on keskinen alue, jossa on kolme Siun Soten nimeämää perhekeskuskoordinaattoria.
  - Yhteensä 20
- Kuntien ja Siun Soten perhekeskuskoordinaattoreiden tehtävät ovat yhteensovittavan johtamisen osalta keskenään samanlaiset.
- vastaa oman alueensa perhekeskustoimijoiden yhteensovittavasta johtamisesta yhdessä muiden alueen perhekeskuskoordinaattoreiden kanssa
- vastaa alueen perhekeskustoiminnan kehittämisestä johtoryhmän asettamien tavoitteiden mukaan tiedottamalla tavoitteista alueen toimijoille ja kehittämällä tavoitteen mukaista toimintaa yhdessä alueen muiden toimijoiden kanssa
- seuraa alueen johtoryhmän asettamien tavoitteiden toteutumista ja raportoi tuloksista alueen johtoryhmälle
- perehdyttää alueen muut toimijat perhekeskustoimintaan ja tiedottaa toimijoille perhekeskuksen toimintaan liittyvistä tavoitteista, toimintatavoista ja kertyneistä kokemuksista
- alkuvaiheessa: käynnistää alueellisen perhekeskustoiminnan
- alkuvaiheessa: organisoii alueen yhteistyöpalaverikäytännöt yhdessä muiden toimijoiden kanssa

## KOHTAAMISPAIKKOJEN KOORDINAATTORIT

- toimii yhteyshenkilönä kunnan, soten ja kolmannen sektorin toimijoiden kanssa
- laatii kohtaamispaikan lukujärjestyksen
- huolehtii siitä, että toiminnan kehittämisen lähtökohtana on alueen lasten ja perheiden toiveet ja tarpeet
- vastaa kohtaamispaikan toiminnan kehittämisestä ja arvioinnista toisten toimijoiden kanssa
- huolehtii asukkaiden osallisuudesta, toiminnan kehittämisestä ja toteuttamisesta
- perehdyttää kohtaamispaikkojen toimijat paikan toimintaan
- vastaa siitä, että kohtaamispaikka täyttää kohtaamispaikoille laaditut kriteerit
- vastaa toiminnasta tiedottamisesta suunnitelmallisesti ja yhdessä kolmannen sektorin kanssa

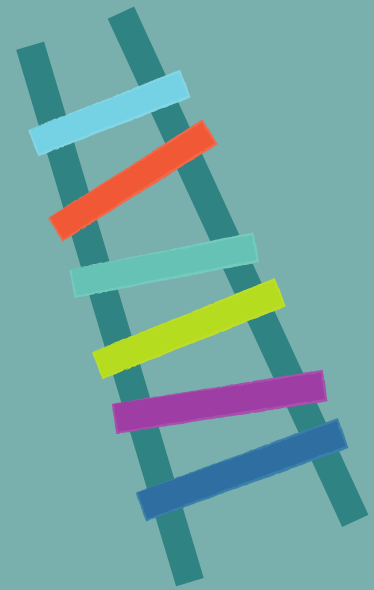
# Lähiesimiestyö ja sopeutuminen muutokseen

- Perhekeskuskoordinaattoreina pääasiassa esimiesasemassa olevia (sotessa ja kunnat)
- Lähiesimiehet tunnistavat avainasemansa sopeutumisen tukijoina ja uusien toimintamallien käyttöönoton mahdollistajina
  - Lähiesimiehen merkitys nähty ensiarvoisen tärkeänä erityisesti uudenlaisten rakenteiden luojana sekä töiden uudelleenjärjestelyjen tarkoituksenmukaisena toteuttajana.
  - Lähiesimiehet kuvanneet rooliaan mm. termein: mahdollistaja, kannustaja ja tiedon eteenpäin viejä.
- Haasteena lähiesimiestyön merkittävä kuormittuminen ja monelta eri suunnalta tulevat muutokset erityisesti uudessa kuntayhtymässä
- Lähiesimiehet ovat asioiden käytäntöön viejiä, käytännön asioiden yhteensovittajia ja yhteistoiminnan synnyttäjiä



# Kunnan ja Siun soten koordinaattoreiden suhde

- Yhteinen työ lähtenyt lentoon paikoissa, joissa keskinäinen yhteydenpito tiivistä, toimintaa suunniteltu yhdessä, sitoutuneisuus kokonaisuuteen löytynyt ja perhekeskustoiminta koettu yhteisenä asiana.
  - Esim. yhteinen hanketyö, kohtaamispaikka toiminnan ympärille rakentuva yhteistoiminta ja tapahtumat voivat olla pohjana tiiviin yhteistyön syntymiselle ja henkilöstön innostamiselle sekä asukkaisen osallisuuden mahdollistamiselle.
- Kunnat, joissa on ollut ennestään monialaisen työn rakenteita ja löydetty tahtotila niiden edelleen kehittämiseen, ovat päässeet nopeimmin vauhtiin





# I VALTAKUNNALLINEN PERHEKESKUSKONFERENSSI

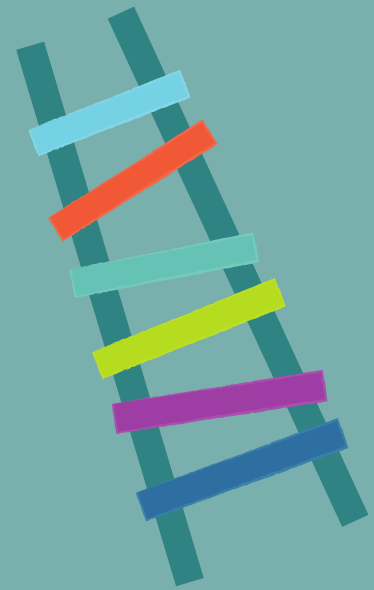
Yhdessä rakennamme onnistumisia!

## Miten synnytämme yhteistä työtä?

Sari-Annika Pettinen  
Kirkkohallitus

# Yhteistyö vai yhteinen työ?

- Yhteistyö (collaboration) viittaa organisaatioiden väliseen yhteistyöhön
- Tosiasiassa yhteistyötä tehdään ihmisten välillä
- Yksilöillä ja heidän välisellä yhteistyöllä on merkittävä rooli
- Miten vahvistetaan ihmisten välistä yhteistyötä ja samanaikaisesti sitoudutaan organisaatioiden väliseen yhteiseen työhön?
- Johtamisen merkitys
- Vuorovaikutustaitojen merkitys





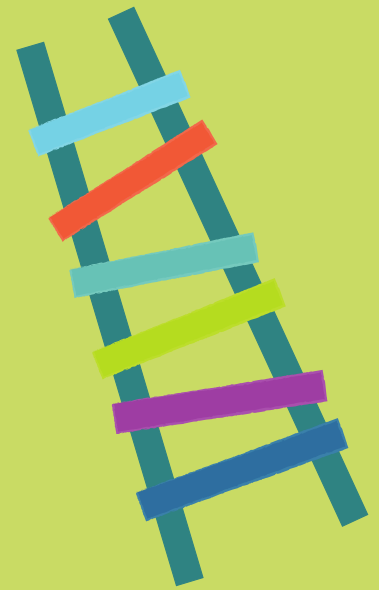


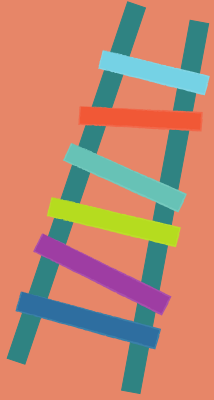
# Yhteistyön kaari lapsi- ja perhepalveluiden yhteensovittamisessa

- Pyydetään mukaan yhteiseen työhön
- Tutustutaan eri toimijoiden työhön
- Aletaan sanoittaa yhteistä tavoitetta ja sovitaan vastuista
- Yhteiset kokeilut, yhteistyö ja palvelujen yhteensovittaminen
- Tarkastellaan toimintaympäristöä ja siinä olevia aukkoja
- Muodostetaan rakenne, jonka kautta verkostojohtaminen mahdollistuu (esim. johtoryhmä)
- Sitoutetaan organisaatioiden johto ja työntekijät
- Tehdään työtä yhdessä
- Vaiheet ovat rinnakkaisia ja sisäkkäisiä, eivät kronologisia

# Tunnistettuja esteitä yhteistyölle

- Omat poterot
- Ennakkoluulot
- Pelot
- Ei tiedetä riittävästi muiden toiminnasta
- Ei tunneta muita toimijoita
- Koetaan, ettei aika riitä
- Tavoite on selkiytymätön





# Yhteistyötä edistävät

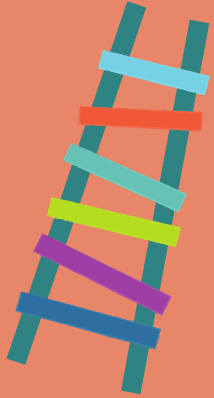
- Ihmisten ja toimijoiden tunteminen
- Organisaation resurssit
- Yhteinen tavoite
- Avoimuus
- Hyvä tiedonkulku
- Yhteinen keskustelu
- Toisen kunnioittaminen
- Rakenteet
- Hyvät kokemukset



# Mihin verkostossa tarvitaan johtajuutta?

- Yhteisten sääntöjen sopiminen
- Luottamuksen rakentuminen
- Vuorovaikutuksen lisääminen
- Yhdessä tehdyn arvioiminen
- Strateginen työ
- Visiot ja kokonaiskuvan hahmotus

Lähde: *Verkostojohtajan roolit ja kompetenssit kolmannen sektorin johtajien näkökulmasta*



# Power with

- Power over –ajattelu ei sovi verkostajohtamiseen
- Yhdessä oppiminen
- Ketterät kokeilut
- Tehtävien jakaminen yhdessä
- Kannustus ja palaute
- Yhteistyöhön perustuva johtajuus mahdollistaa, ei ohjaa
- Johtaminen tarkoitus luoda olosuhteet, jotka tukevat vuorovaikutusta

Lähde: *Verkostojohtajan roolit ja kompetenssit kolmannen sektorin johtajien näkökulmasta*



# I VALTAKUNNALLINEN PERHEKESKUSKONFERENSSI

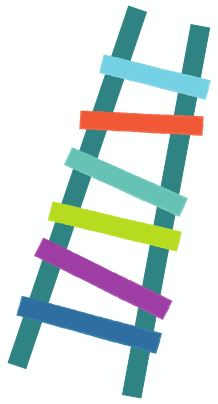
Yhdessä rakennamme onnistumisia!

## Yhteisen työn verkostojohtaminen ja koordinointi

Etelä-Savon perhekeskustoiminnan kokemuksia

Katja Kasper

Viola – väkivallasta vapaaksi ry



**Yhteistyösopimuksessa mukana**

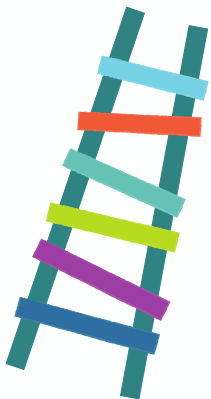
**Kunnat:** Juva, Kangasniemi, Mikkeli, Mäntyharju, Pertunmaa, Pieksämäki, Puumala, Rantasalmi, Savonlinna

**Kuntayhtymät:** Etelä-Savon sosiaali- ja terveyspalvelujen kuntayhtymä Essote, Itä-Savon sairaanhoitopiiri Sosteri, Vaalijalan kuntayhtymä

**Seurakunnat:** Mikkelin tuomiokirkkoseurakunta, Savonlinnan seurakunta

**Järjestöt:** Etelä-Savon yrittäjät ry, MLL Järvi-Suomen piiri, VIOLA-väkivallasta vapaaksi

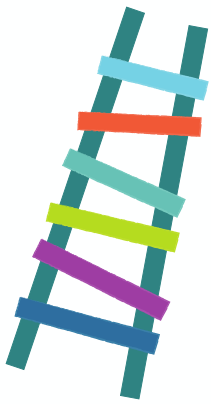




# Strategiset linjaukset Etelä-Savossa



- Etelä-Savon perhekeskustoiminnan [yhteistyösopimus](#) 2020-2021
- Etelä-Savon lasten ja nuorten [hyvinvointisuunnitelma](#) 2019-2021
- Hyvinvointisuunnitelman ja perhekeskustoiminnan seuranta- ja arviointipaketti: kysely toimijoille ja perheille, lasten, nuorten ja perheiden hyvinvoinnin seurantaindikaattorit 2020
- Maakunnallinen [perhekeskustoimintamallin rakenne](#) 2018



# Etelä-Savon perhekeskustoiminnan verkostot ja koordinointi



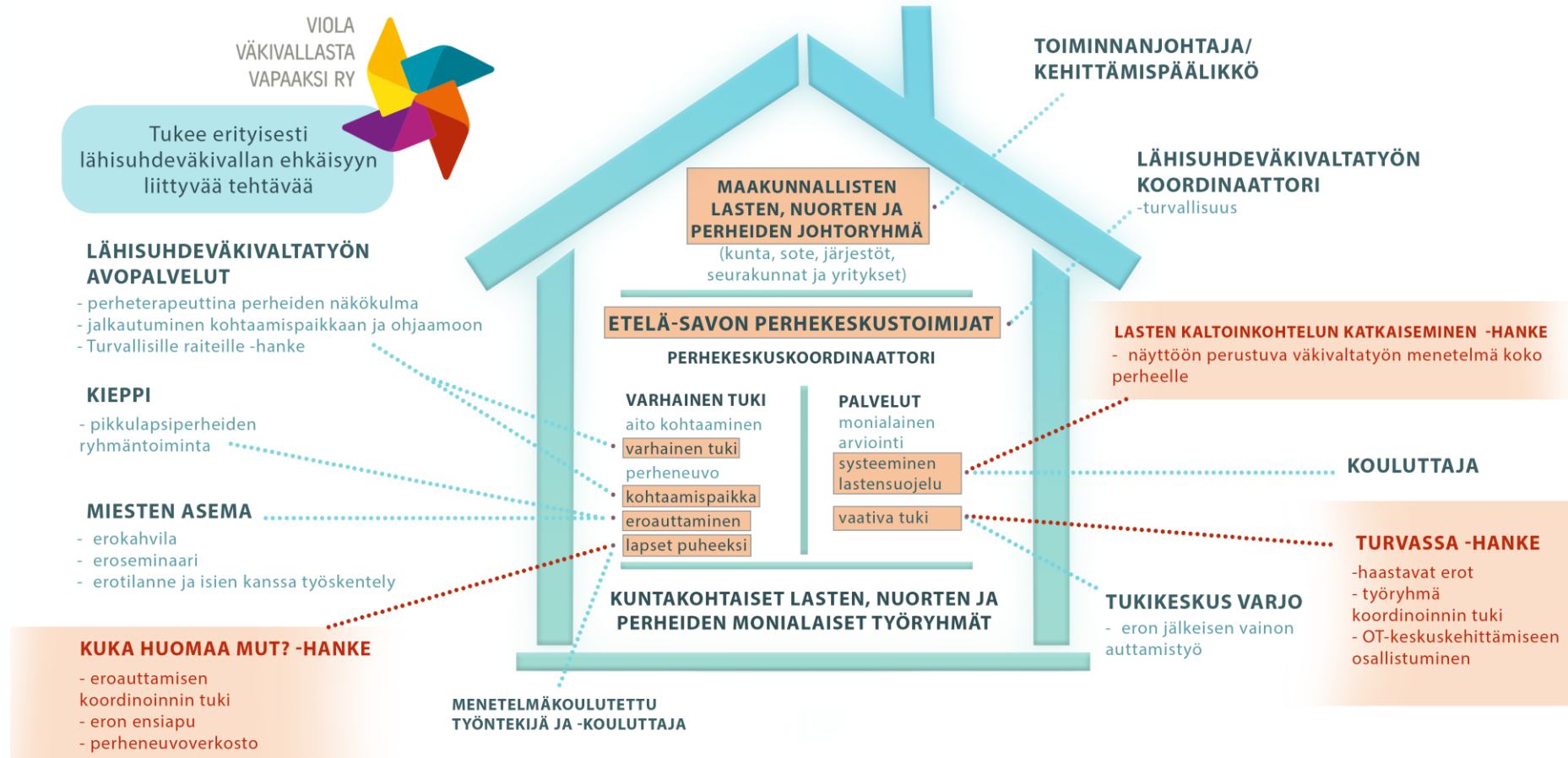
Etelä-Savo lasten, nuorten ja perheiden  
johtoryhmä puheenjohtaja  
Satu Auvinen  
Essote perhe- ja sosiaalipalveluiden johtaja  
satu.auvinen(at)essote.fi  
044 351 2302

Perhekeskustoiminta Etelä-Savossa [esite](#)

Lisätietoja [www.lapeetelasavo.com](http://www.lapeetelasavo.com)



# Viola ry Etelä-Savon perhekeskustoiminnan verkostoissa



# Kohtaamispaikan koordinointi kunnissa

## - esimerkki Etelä-Savon toimintamallista



- ❖ esim. jo toimiva ryhmä, kuten kunnan LAPE-työryhmä tms.
- ❖ ohjaa, tukee ja linjaa kohtaamispaikkatyötä
- ❖ tapaamiset suunniteltuja ja sovittuja

Ohjausryhmä

- ❖ koordinointi ja yhteensovittaminen
- ❖ vastuu toimintasuunnitelmasta/lokikirjasta
- ❖ tiedotus, viestintä ja mainonta
- ❖ koollekutsuja ja yhteen kokoaja
- ❖ kuuluu kohtaamispaikkatiimiin
- ❖ maakunnallinen yhteistyö ja verkostointi

Yhteyshenkilö(-t)

- ❖ edustajat kohtaamispaikan päätoimijoista, kuten varhaiskasvatus, opetustoimi, sote, seurakunta, järjestöt/hankkeet
- ❖ toiminnan suunnittelu ja yhteensovittaminen
  - ❖ muiden toimipisteiden toiminnan huomioiminen
- ❖ ohjeiden/sääntöjen teko
- ❖ toiminnan käynnistäminen
- ❖ käytännön järjestelyistä sopiminen (siivous, kalusteet, astiat, kulkuoikeudet yms.)
- ❖ osallisuuden vahvistaminen

Kohtaamispaikka-tiimi

- ❖ toteuttavat joka päiväistä toimintaa kohtaamispaikassa
- ❖ tiivis yhteistyö
- ❖ ovat tietoisia käytänteistä, toimintamalleista, kohtaamispaikan ohjeista yms.
- ❖ keräävät palautetta asiakkailta

Kohtaamispaikkatoiminnan toteuttajat



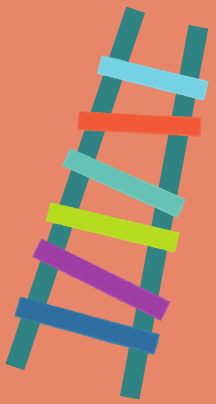
# I VALTAKUNNALLINEN PERHEKESKUSKONFERENSSI

Yhdessä rakennamme onnistumisia!

## Palvelujen ja toiminnan yhteensovittaminen

Kaisu Muuronen

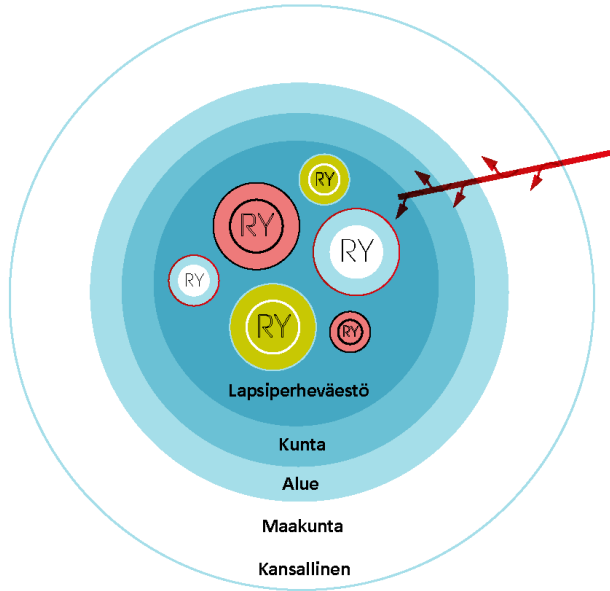
Perheet keskiöön!- hanke, Lastensuojelun Keskusliitto



# Unelmien perhekeskus – unelmasta todeksi

26.11.2020





### Esimerkkejä järjestöjen verkostoista:

#### Kunnan verkostot

esim. Kunnan yhdistysilta, monikulttuurisuus-/maahanmuuttajajärjestöjen verkosto

#### Alueelliset verkostot

esim. Meri-Lapin lapsiperheiden elämäntuella- ja tukiverkosto




#### Maakunnan verkostot

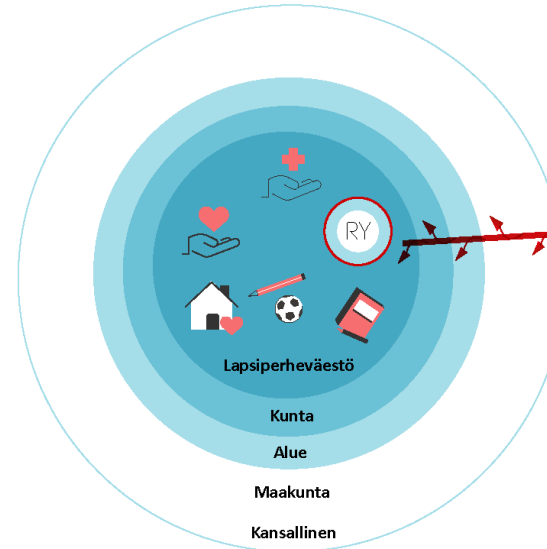
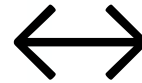
esim. järjestöneuvosto, yhdistysfoorumi jne.

#### Kansalliset verkostot

esim. Perheet keskiöön! -yhteistyöjärjestöjen verkosto

### Järjestöt tarjoavat monimuotoista toimintaa ja tukea lapsiperheille

-  Yleinen/arjen tuki
-  Varhainen tuki
-  Erityinen/korjaava tuki



**ERI YHTEISTYÖRYHMÄT\***

**Kunnan yhteistyöryhmät**  
esim. LAPE-yhteistyöryhmä, lapsiperheohjelmien verkosto

**Alueen yhteistyöryhmät**  
esim. alueelliset perhekeskusjohtoryhmät

**Maakunnan yhteistyöryhmät**  
esim. maakunnallinen perhekeskusohjausryhmä

**Kansalliset yhteistyöryhmät**  
esim. perhekeskusverkosto

 **Perhekeskuksen toimipisteet\***  
sis. neuvola, sosiaalipalvelut, varhainen tuki, kotipalvelut, vertaisryhmät, kohtaamispaikka ym.

 **Muut toimipisteet\***  
koulut, päiväkodit, kulttuuri, liikunta ym.

 **Erityistason toimipisteet\***  
lastensuojelu ja lastenpsykiatria ym.

\*Toimintaa organisoivat useat eri toimijat: kunnat, kuntayhtymät, sote, järjestöt, seurakunnat sekä yksityiset palveluntuottajat

- Miten viestit kulkevat verkostojen välillä?
- Miten varmistetaan, että alueen järjestöjen ääni kuuluu laajoissa, edustuksellisissa verkostoissa mahdollisimman hyvin?





# Järjestöt osana perhekeskustoimintaa

Tarvitaan rakenteita sekä yhteisesti sovittuja periaatteita, käytäntöjä ja yhteisiä tapoja toimia:

## 1. Koordinaatio

- Tarvittavat järjestöjen yhteyshenkilöt ja vastinparit kunnassa/alueella/maakunnassa
- Lasten- ja perheiden kanssa toimivat tahot ja verkostot on kuvattu ja kaikkien tiedossa
  - Yhteinen keskustelu esim. perhekeskuksen tehtävät “tähtisakaraa” hyödyntäen

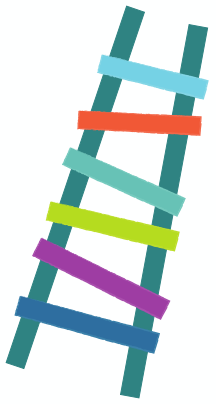
## 2. Edustuksellisuus

- Kuka edustaa, keitä, milloin ja miksi?
- Esim. järjestöt sopivat keskenään edustajan sovittuun työryhmään/verkostoon + rakenteet tämän tueksi

## 3. Sopimuksellisuus

- Periaatteet ja käytännöt on kuvattu ja kirjattu
- Työnjaosta ja resursseista (raha ja tilat) on sovittu kirjallisesti

# Perhekeskus auttaa, kun palvelut ovat helposti saavutettavissa



## Psykososiaalisesti saavutettavissa: palvelujen laatu

- Palvelut ja toiminta on tarkoitettu kaikille lapsiperheille.
- Oleellista dialoginen suhde, osallisuus, lapsi- ja perhelähtöisyys.
- Edellyttää perheiden mukaan kutsumista, myönteistä vastaanottoa, osallisuuden vahvistamista ja tarpeiden mukaisia palveluja.
- Vähentää ulkopuolisuuden ja osattomuuden kokemusta sekä leimautumisen pelkoa, vahvistaa avun vastaanottamista ja rakentaa luottamusta.

## Fyysisesti saavutettavissa: tilaratkaisut, monitoimitilat

- Palvelut fyysisesti lasten kasvu- ja perheiden arkiympäristöjen läheisyydessä ja/tai toimivien kulkuyhteyksien päässä tai jalkautuvat esimerkiksi kotiin.

## Digitaalisesti saavutettavissa: sähköinen perhekeskus

- Reaaliaikaiset verkkopalvelut (chat, ajanvaraus), perheen oman aikataulun mukaan hyödynnettävät palvelut (neuvonta, ohjaus, vanhemmuuden tuki ym.)



# I VALTAKUNNALLINEN PERHEKESKUSKONFERENSSI

Yhdessä rakennamme onnistumisia!

## Saatavuuden ja saavutettavuuden parantaminen sähköisten palveluiden avulla

Sähköisen perhekeskuksen merkitys ruotsin- ja monikielisille perheille sekä perheille, joilla on pitkä matka palveluihin

Digitalt familjecenter – Behov, utmaningar och möjligheter för svensk- och flerspråkiga familjer och familjer med långa avstånd till tjänster



Ab Det finlandssvenska kompetenscentret  
inom det sociala området

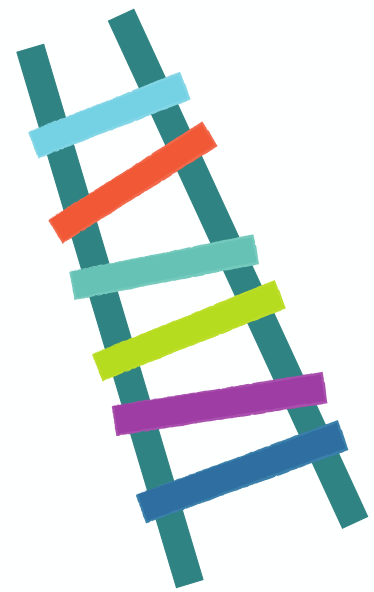
Veronica Salovaara/FSKC  
Reeta Valta/Vasso

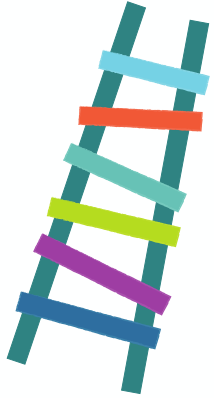


# Selvitystyö

- FSKC (Ab Det finlandssvenska kompetenscentret inom det sociala området) ja VASSO (Oy Varsinais-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Ab)
- Varsinais-Suomen kuntalaisten ja ammattilaisten kokemuksia ja mielipiteitä sähköisestä perhekeskuksesta ja nykyisestä palvelutarjonnasta
- Tehtiin syksyllä 2019
- Selvityksen rahoitti Stiftelsen Eschnerska Frilasarettet r.s.
- Veronica Salovaara & Reeta Valta: Digitalt familjecenter i Egentliga Finland – Behov, utmaningar och möjligheter:

[FSKC Rapport 1/2020 \(Helsingfors 2020\)](#)





# Tutkimuskysymys

Miten sähköistä perhekeskusta tulisi kehittää niin että se vastaisi varsinaissuomalaisen ruotsin- ja kaksikielisen väestön palvelutarpeisiin?

Hur utveckla den digitala familjecenterplattformen så att den tjänar den åboländska svensk- och tvåspråkiga befolkningens behov av service?





# Kohderyhmä ja menetelmät

## Kohderyhmä:

- Vähemmistökieliä käyttävät perheet ja/tai perheet, joilla on pitkä pitkä matka palveluihin sekä
- Heidän kanssaan työskentelevät ammattilaiset

## Kohderyhmän haasteet perhepalveluissa:

- Palveluiden saatavuus ruotsin kielellä
- Saaristo-olosuhteet/pitkät välimatkat
- Näiden kahden yhdistelmä
- Selvitystyöhön osallistui sekä **kuntalaisia** että **kokeneita sote -ammattilaisia** ja **päittäjiä**

## Menetelmä:


- Parainen, Kemiönsaari, Turku, Kaarina sekä muutama vastaaja muualta Varsinais-Suomesta
- Kyselylomake netissä (n=52), yksilöhaastatteluja (n=9), kaksi työpajaa



# Tulokset

Lapsiperhepalveluiden tämän hetken suurimpina haasteina mainittiin:

- ”kielimuuri”
- pitkät välimatkat
- pitkät jonot
- palveluiden pirstaleisuus
- eri kuntien väliset erot palvelurakenteissa



*”En del tjänster blir för svåråtkomliga då man bor i skärgården. Kunde finnas hjälp och stöd, samt tjänster, men är för svårt att ta sig till tjänsterna. Detta sätter medborgarna i ojämlik ställning”*





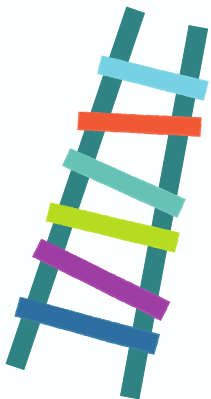
# Sähköinen perhekeskus ratkaisuna

Mahdollistaa:

- anonyymisyys pienilläkin paikkakunnilla
- tietojen nopea välittäminen eri organisaatioiden välillä
- palveluiden käyttö asiakkaalle sopivana ajankohtana virka-ajan ulkopuolellakin
- laaja tiedonetsimismahdollisuus
- oman tilanteen kartoitus

*Ennen kaikkea sähköistä perhekeskusta toivottiin peruspalveluihin, mutta myös yksilölliset tilanteet huomioiden henkilökohtaisempiin, vaativampiin palveluihin. Tätä mieltä olivat niin kuntalaiset kuin ammattilaisetkin.*





# SUOSITUKSET

1. Yleistä
2. Välimatkat ja kieli
3. Palvelut helposti löydettävissä
4. Vaihtoehtoja toimistotapaamisille
5. Ajanvaraus
6. Anonymiteetti
7. Tietoturvallisuus

*”Nätet lämpar sig bäst som **informationskälla** och för att uträtta **rutinärenden**. När folk har utmaningar i sina relationer (våld, beroenden, utmattning, hjälplöshet etc.) kommer de lätt i affekt och den slags reglering är svårare att hjälpa med på nätet.”*

**Sähköiset työvälineet eivät ratkaise kaikkea**

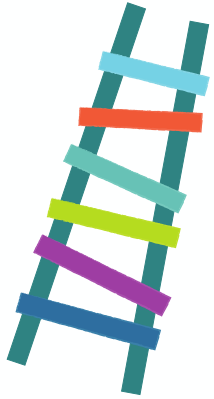


# SUOSITUKSET

## Yleistä

- Palveluiden mahdollista siirtoa sähköiselle alustalle tulisi erityisesti kartoittaa niiden kuntalaisten keskuudessa, jotka asuvat kaukana palveluista haja-asutusalueella esim. saaristo-olosuhteissa ja/tai tarvitsevat jotain erityistä palvelua omalla äidinkielellään.
- Sähköisten palveluiden käyttöä tulee harkita tarkkaan.
- On tärkeää, että palveluratkaisut tehdään yksilötasolla.





# SUOSITUKSET

## Välimatkat ja kieli

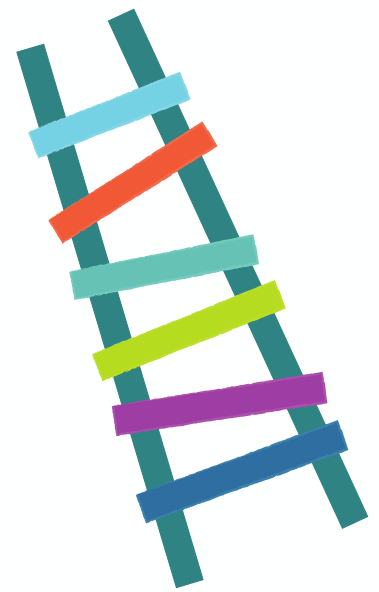
- Sähköisiä palveluita tulee kehittää jotta kuntalaiset pääsevät **välimatkoista huolimatta** nopeammin palveluiden pariin sekä saavat paremmin palveluita omalla äidinkielellä.
- Sähköisiä palveluita tulee kehittää, jotta kaikki perheet saavat palveluita **käyttämällään kielellä**.



# SUOSITUKSET

## Palvelut helposti löydettävissä

- Sähköisiä palveluita tulee kehittää niin että kuntalaiset **löytävät helposti** tarvitsemansa tiedon, palvelut sekä ohjauksen palveluiden pariin.





# SUOSITUKSET

## Vaihtoehtoja toimistotapaamisille

- Lapsiperheiden käyttöön tulee kehittää **vaihtoehtoisia kommunikaatiokanavia**, kuten chat – ja videoyhteyksiä, yhteydenpitoon viranomaisten kanssa.
- Kielikysymyksen ja välimatkojen lisäksi lapsiperheiden **arjen sujuvoittamiseksi**.

*”Chat kunde vara bra i en del känsliga situationer, parrelationer och barnuppfostran i svåra situationer med spec. barn.”*



# SUOSITUKSET

## Ajanvaraus

- Ajanvaraus tulisi muokata vastaamaan kuntalaisten tarpeita. Nykyisellään ainoastaan tiettyinä aikoina avoinna oleva, tehoton ajanvarausjärjestelmä, koetaan palveluihin pääsyn esteenä.
- Toisaalta ajanvaraus saattaa toimia jo ensimmäisenä interventiona.

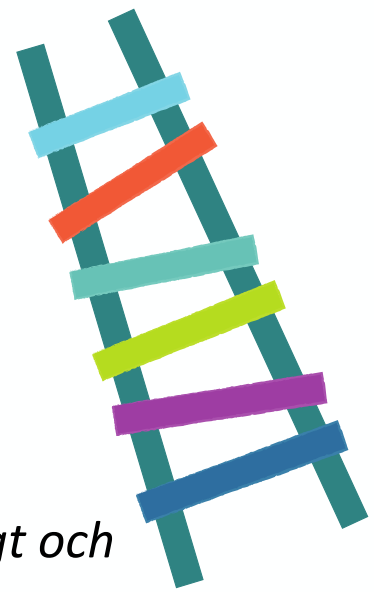




# SUOSITUKSET

## Anonymiteetti

- Sähköistä alustaa tulisi kehittää niin että kuntalaiset voisivat anonyymisti saada tietoa siitä mistä oikeat palvelut löytyvät.
- Sähköinen alusta saattaisi **madaltaa kynnystä** avun löytämiselle ja saamiselle, erityisesti arkaluonteisissa kysymyksissä. Tämä koettiin tärkeänä erityisesti pienillä paikkakunnilla.



*”Språkfrågan är viktigt och också hur man kan diskutera och få hjälp i frågor som berör känsliga ämnen. Då ’alla känner alla’ i en liten kommun är tröskeln högre att söka hjälp och stöd”*



# SUOSITUKSET

## Tietoturvallisuus

- Tietoturvallisuus tulee huomioida kaikkia palveluita kehitettäessä!

*”Lite osäker överlag på datasäkerheten om man över nätet börjar diskutera barnets angelägenheter, socialskyddssignum etc.”*



