



PERHEET KESKIÖÖN! -TOIMINTASUOSITUS 1/2021

PERHEIDEN KOHTAAMISPAIKAN LAADUN VARMISTAMINEN

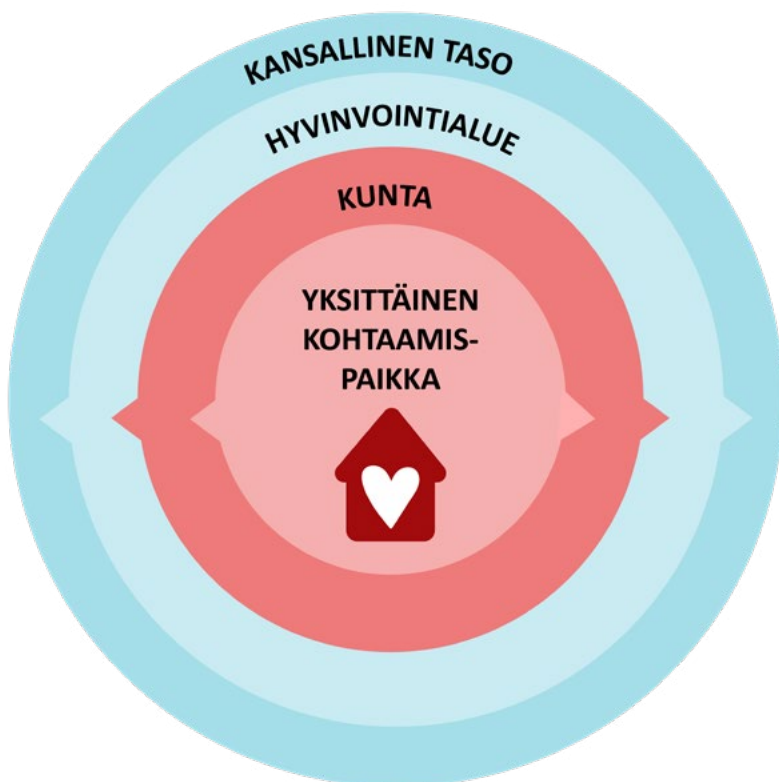
Perheiden kohtaamispaikka on avoin, matalan kynnyksen paikka tai tila, jossa lapsilla, vanhemmilla ja perheillä on mahdollisuus tavata toisiaan. Se vahvistaa lasten ja vanhempien osallisuutta, vuorovaikutusta ja voimavaroja sekä tukee perheiden hyvää arkea ja yhteisöllisyyttä.

Kohtaamispaikkaan tuodaan tarvittaessa ammatillista osaamista myös muista palveluista. Tavoitteena on koota ja jakaa eri toimijoiden tietoa ja asiantuntemusta sekä auttaa kynnyksettömästi tuen ja palveluiden saamisessa. Lähtökohtaisesti kohtaamispaikkatoiminta perustuu alueen eri toimijoiden tavoitteelliseen ja suunnitelmalliseen yhteistyöhön eli kohtaamispaikkatoimijaverkostoon.

Tässä toimintasuosituksessa kuvataan perheiden kohtaamispaikkatoiminnan vertais- ja itsearviointimalli. Se on laadunvarmistamisen työkalu, jonka ensisijaisin tavoite on kohtaamispaikkojen sekä kunnan tai alueen kohtaamispaikkatoiminnan kehittäminen perheiden tarpeita vastaavaksi. Se toimii työkaluna kohtaamispaikkatoimintaa kehittäville työntekijöille ja vapaaehtoisille sekä toimintaa koordinoiville ja johtaville tahoille.

Arviointimalli pohjautuu kansallisiin laatukriteereihin¹, jotka ohjaavat perheiden kohtaamispaikkatoimintaa ja auttavat perhekeskuksia sekä paikallisia toimijoita organisoimaan ja kehittämään toimintaansa kohtaamispaikan tavoitteiden mukaisesti. Kriteereillä ohjataan perhekeskuksen kohtaamispaikkatoiminnan ja -verkoston kokonaisuutta, ei yksittäisen toimijan toimintaa.

Arviointimallia voidaan hyödyntää neljällä tasolla: yksittäisessä kohtaamispaikassa, kunnan/ kaupunginosan tai hyvinvointialueen tasolla sekä kansallisesti.



Toimintasuosituksen alussa kuvataan **yksittäisen kohtaamispaikan** arvioinnin toteutus, jonka jälkeen edetään kohtaamispaikkojen arviointien hyödyntämiseen **kunnan tai kaupunginosan sekä hyvinvointialueen tasolla**. Neljäs taso arviointimallin hyödyntämisessä on **kansallinen taso**, jossa hyvinvointialueilta koottua arviointitietoa ja hyviä käytäntöjä voidaan jakaa valtakunnallisesti.

¹ Kekkonen 2019.

1. PERHEIDEN KOHTAAMISPAIKAN ARVIOINTI

Perheiden kohtaamispaikat ovat muodoltaan varsin moninaisia. Kohtaamispaikkoja ylläpitävät esim. varhaiskasvatus, sosiaali- ja terveystoimi, kirjastot, järjestöt, seurakunnat tai muut uskonnolliset yhteisöt. Kohtaamispaikossa voi toimia niin palkattuja työntekijöitä kuin vapaaehtoisia, ja he voivat vastata toiminnasta yhdessä tai erikseen.

Kohtaamispaikkojen kokoon ja toimintaan vaikuttavat muun muassa alueen perheiden tarpeet, olemassa olevat resurssit ja toimijoiden yhteistyön historia. Kohtaamispaikka voi olla auki aamusta iltaan ja paikassa voi olla lukuisia toimijoita tai se voi olla yhden toimijan vahvasti koordinoima, jolloin toiminta perustuu yhteistyöhön eri tahojen kanssa. Toimintaa voidaan toteuttaa myös pienimuotoisesti kerran viikossa auki olevalla kohtaamispaikalla.

Perheiden kohtaamispaikan arviointimallia voidaan hyödyntää hyvin monenlaisissa kohtaamispaikoissa, eikä aina ole tarpeen käydä kaikkia arviointikriteereitä läpi. Arvioinnin kohteeksi voi valita kriteeristöä oman toiminnan kannalta keskeiset kriteerit tai osiot.

Arviointi voidaan toteuttaa itsearviointina, vertaisarviointina tai ulkopuolisena arviointina.

- Itsearviointin suorittavat työntekijät/ vapaaehtoiset, joista jokainen tekee oman henkilökohtaisen arviointinsa, minkä jälkeen he kokoontuvat keskustelemaan arvioinnista. Yhteisiin arvioihin päädytään yhteisen neuvottelun tuloksena. Työntekijän ja vapaaehtoisen arvioidessa omaa toimintaansa kannattaa keskittyä johonkin yksittäiseen kehittämiskohteeseen. Mallin avulla toteutettu itsearviointi tukee työntekijöiden ja vapaaehtoisten sitoutumista kohtaamispaikan kriteereihin, tuo esiin koulutustarpeita ja lisää motivaatiota täydennyskoulutuksiin
- Vertaisarviointin tekijöinä toimivat jonkin toisen kohtaamispaikan kaksi työntekijää/ vapaaehtoista. Pari vieraillee arvioitavassa toimipaikassa, haastattelee henkilöstöä, jututtaa kävijöitä, havainnoi ja perehtyy muuhun saatavilla olevaan materiaaliin.
- Arviointi voidaan suorittaa myös ulkopuolisena arviointina, jolloin sen suorittaa sellainen pari, joka ei työskentele kohtaamispaikassa.

Perheiden kohtaamispaikan vertais- ja itsearviointimalli toimii mainiosti myös uuden työntekijän ja vapaaehtoisen perehdyttämisessä. Arviointimallin käyttö perehdytyksen tukena vahvistaa uuden työntekijän/vapaaehtoisen ymmärrystä siitä, mitä kohtaamispaikan kriteerit käytännössä tarkoittavat. Parhaimmillaan mallin käyttö perehdytyksen pohjana tuo esiin kehittämisen kohteita, joita ei itse toiminnassa näe.

Kun arviointia lähdetään tekemään, on tärkeä huomioida eri-ikäisten lasten sekä vanhempien ja perheiden toimijuus, osallisuus ja vertaisuus sekä vuorovaikutus. Lisäksi huomiota tulee kiinnittää mm. perheiden monimuotoisuuteen ja toiminnan saavutettavuuteen.

VERTAISARVIOINNIN ETENEMINEN KOHTAAMISPAIKASSA

Perheiden kohtaamispaikan arviointikriteerijä on 21 ja ne jakaantuvat kolmeen osa-alueeseen: toiminta kohtaamispaikassa (11 kriteeriä), kohtaamispaikan toiminnan rakenne (4) ja kohtaamispaikan saavutettavuus ja resurssit (6).²

² Arviointimateriaali koottuna: www.lskl.fi/kohtaamispaikka

2. ARVIOINTIPROSESSIN VAIHEET



A. VALMISTAUTUMINEN

Arvioitsijapari on perehtynyt huolellisesti arviointimalliin ja -kriteeristöön sekä arvioitavaan kohtaamispaikkaan. Arvioinnista sovitaan etukäteen. Samassa yhteydessä kohtaamispaikan henkilökunnalle esitetään toivomus, että arvioitsijoiden vierailusta kerrottaisiin myös paikalla oleville perheille ja että arvioitsijat voisivat keskustella myös heidän kanssaan. Arviointikohteelta tulee pyytää etukäteen kohtaamispaikkaa koskevaa materiaalia (sähköisessä muodossa). Minimissään tulee tutustua kohtaamispaikan verkkosivuihin. Siitä, ketkä ovat läsnä palautteen antamistilanteessa (johto, koordinaattori yms.), tulee myös sopia.

B. ARVIOINTIAINEISTON KERÄÄMINEN

Arviointiaineistona ovat:

1. työntekijöiden/ vapaaehtoisten haastattelu
2. toiminnan havainnoiminen
3. osallistujien kanssa keskustelu
4. kohtaamispaikan verkkosivut ja muu materiaali

On tärkeää huolehtia siitä, että kaikkiin neljän arviointiaineiston keräämisen osa-alueeseen jää riittävästi aikaa. Työntekijöiden/ vapaaehtoisten haastattelut voi sopia tehtäviksi ennen kuin aloitetaan havainnointi ja osallistujien kanssa keskustelu. Osallistujien kanssa keskustelu on hyödyllistä, mutta se ei saa syödä kaikkea aikaa – myös rauhalliseen havainnointiin pitää jäädä tarpeeksi aikaa.

Työntekijöillä/ vapaaehtoisilla on omat tehtävänsä ja he ovat siellä osallistujia varten. Osallistujat ovat osallistumassa paikan toimintaan, joten arvioitsijoiden on syytä toimia hienovaraisesti tätä toimintaa häiritsemättä. Työntekijöiden/ vapaaehtoisten ja osallistujien kanssa keskustellaan hienotunteisesti joko silloin, kun siihen tarjoutuu luonteva mahdollisuus tai silloin, kun siitä on etukäteen sovittu. Arvioitsijan tulee olla tilanneherkkä tarkkailija – ei konsultti tai omien kokemusten esiintuoja.

Havainnointi

Arvioinnin aikana on tärkeä tarkkailla ihmisiä, ryhmiä ja niiden välistä vuorovaikutusta sekä aistia ilmapiiriä ja tunnelmaa. Lisäksi on havainnoitava ympäristöä: löytyykö paikasta interaktiivisia tiloja (kohtaamispaikkoja, tavaroidenvaihtokulmauksia, keittiö jne.) ja pintoja (liitutauluja ja niissä olevia kuvia ja kirjoituksia, ilmoitustauluja ja niiden ilmoituksia).

Havainnoista ja keskusteluista tehdään muistiinpanoja kriteeristö- ja asteikkokortille kunkin kriteerin kohdalle. Lisäksi kirjataan ylös vuorovaikutusta ja tunnelmaa, kuvataan lyhyesti havainnot, joihin ne perustuvat. Kirjataan myös fyysistä ympäristöä koskevat havainnot (esim. ”asiakkaan myönteiset palautteet liitutaululla loivat kivaa tunnelmaa”). Huomioidaan myös ongelmat ja kielteiset piirteet, esim. ”tilajärjestely tai sisustus eivät suosi kohtaamista”, ”tila on kalsea”, ”huono akustiikka häiritsee keskustelua”, ”ryhmä ei mahdu toimintaan pienessä keittiössä”, ”ei vetäytymispaikkaa luottamukselliseen keskusteluun”, ”verkkoviestintä ei ole selkokielistä eikä edistä vuorovaikutusta” jne.

C. ARVIOINNIN KOKOAMINEN

Kun aineisto on kerätty, arvioitsijapari vetäytyy johonkin rauhalliseen paikkaan, jossa kumpikin tekee ensin henkilökohtaiset arviointinsa kriteeri kerrallaan. Tämän jälkeen he käyvät kaikki kriteerit läpi ja muodostavat yhteisymmärrykseen perustuvan yhteisen arvion. Lopuksi koontilomakkeelle³ kirjataan yhdessä vahvuudet ja kehittämiskohteet kokonaisin lausein.

On ehdottoman tärkeää olla objektiivinen, kriittinen ja tarkka. Arvioinnin tarkoitus on tukea toiminnan kehittämistä, siksi arvioinnin kohde hyötyy tarkoista kriteereihin pohjautuvista havainnoista.

D. PALAUTTEEN ANTAMINEN

Paikalla tulisi olla työntekijät/ vapaaehtoiset ja mahdollisesti kohtaamispaikkatoiminnan koordinaattori ja muuta johtoa. Arvioitsijoiden asenteen tulee olla kohtelias, arvostava ja positiivisen rohkaiseva.

Ensin käydään läpi vahvuudet ja sen jälkeen kehittämiskohteet, jotka pyritään kuvaamaan rakentavasti. Parantamista kaipaavat seikat tulee kuitenkin kuvata selkeästi ja kaunistelematta. Tarvittaessa kriteerejä voidaan käydä läpi tarkemmin. Todennäköisesti keskustelulle varattu aika kuluu kuitenkin vahvuuksista ja kehittämiskohteista keskusteluun, mikä onkin tärkeintä. Arvioitsijoiden pitää tarvittaessa perustella arvionsa ja arvosanansa aineistoonsa perustuen.

Mikäli keskustelussa tulee esille uusia näkökohtia, arvioitsijoiden on varauduttava muuttamaan arvioitaan. Lopullinen arviointilomake luovutetaan kohtaamispaikalle vasta, kun nämä mahdolliset korjaukset on tehty. Palautetilaisuus on siis vielä osa arviointiprosessia. Tavoite on jo palautekeskustelussa sopia, millaisiin toimiin ja millaisella aikataululla kohtaamispaikka ryhtyy kehittämiskohteiden osalta.

Perheiden osallisuus arvioinnissa

Edellä kuvatun laadullisen arvioinnin lisäksi toiminnan kehittämisessä tarvitaan riittävää toiminnan tavoitteisiin sidottua tilastointia sekä toiminnan tulosten ja vaikutusten arviointia. Laadullisen arvioinnin tuloksista on tärkeää keskustella perheiden kanssa, jolloin selviää, miten kriteerit ovat heidän mielestä toteutuneet.

2. KOHTAAMISPAIKKATOIMINNAN ARVIOINTI KUNNAN TASOLLA

KUNNAN KOHTAAMISPAIKKATOIMIJAVERKOSTO

Kunnan kohtaamispaikkatoiminta on **verkostomaista** ja siinä rakennetaan aktiivisesti **yhteistoimintaa** eri toimijoiden välille ja sovitaan **yhteisistä käytännöistä**.

Kunnassa (isommissa kaupungeissa voi olla myös kaupunginosittain) toimii alueen kohtaamispaikkatoimijoista koostuva, säännöllisesti kokoontuva kohtaamispaikkatoimijaverkosto, joka suunnittelee ja toteuttaa alueen kohtaamispaikkatoimintaa. Verkoston toiminnasta vastaa nimetty koordinaattori.

Kohtaamispaikkatoiminnan seuranta ja toiminnan arviointi on osa kohtaamispaikkatoimijaverkoston toimintaa. Kunnan tasolla arviointimallia voidaan hyödyntää kahdella tasolla:

1. Yhteenvedo kunnan alueella toimivien kohtaamispaikkojen arvioinneista

Kohtaamispaikkatoimijaverkosto sopii kohtaamispaikkojen arvioinnin aikataulusta ja sen sisällöistä, jolloin ne toteutetaan yhtenäisesti kunnan alueella.

³ Arviointilomake löytyy sivulta: www.lskl.fi/kohtaamispaikka

Verkosto kokoaa ko. kunnan kohtaamispaikkojen arviointitiedon sovituin aikaväleihin ja tavoin yhteen. Arviointiyhteenvetoon on hyvä kirjata ylös, mitä on arvioitu, ketkä ovat arvioineja tehneet ja mitä arvioinneissa on noussut esiin. Näin arviointimalli tukee kunnan kohtaamispaikkatoiminnan kehittämistä tarjoten kokonaiskuvan kunnan perheiden kohtaamispaikkojen vahvuuksista ja kehittämiskohteista sekä suunnitelmista toiminnan kehittämiseksi.

2. Kunnan kohtaamispaikkatoiminnan arviointi alueellisten kriteerien kautta

Kunnan kohtaamispaikkatoimintaa voidaan arvioida viiden (5) alueellisen kriteerin kautta.

Nämä kohtaamispaikkatoiminnan arviointikriteerit kohdistuvat kohtaamispaikkatoiminnan rakenteen ja ohjaamisen arviointiin kunnassa. Kriteerit ovat:

- kytkeytyminen kunnan perhekeskustoimintaan
- toiminnan suunnitelmallisuus
- kunnan toiminnan koordinointi
- kunnan resursseista sopiminen ja yhteensovittaminen
- aluetuntemus lapsiperheväestön näkökulmasta

➔ Kooste kohtaamispaikkojen arviointitiedosta ja alueellinen arviointi viedään tiedoksi kunnan perhekeskuksen johdolle ja sovitaan tarvittavat toimenpiteet. Arviointi vahvistaa kunnan kohtaamispaikkatoiminnan laatua ja sen kytkeytymistä perhekeskustoimintaan.

3. KOHTAAMISPAIKKATOIMINNAN ARVIOINTI HYVINVOINTIALUEEN TASOLLA

ALUEELLINEN KOHTAAMISPAIKKATOIMIJAVERKOSTO

Alueellinen kohtaamispaikkatoiminta on **verkostomaista** ja siinä rakennetaan aktiivisesti **yhteistoimintaa** eri toimijoiden välillä ja sovitaan **yhteisistä käytännöistä**.

Hyvinvointialueilla toimii alueen kohtaamispaikkatoimijoista koostuva, säännöllisesti kokoontuva kohtaamispaikkatoimijaverkosto, joka suunnittelee ja toteuttaa alueen kohtaamispaikkatoimintaa. Verkoston toiminnasta vastaa nimetty koordinaattori.

Kohtaamispaikkatoiminnan seuranta ja toiminnan arviointi on luonteva osa alueellisen kohtaamispaikkatoimijaverkoston toimintaa. Alueellisessa verkostossa arviointimallia voidaan hyödyntää kahdella tasolla:

1. Perheiden kohtaamispaikkatoiminnan hyvinvointialuekohtainen arviointisuunnitelma

Alueellinen kohtaamispaikkatoimijaverkosto tekee vuosittain hyvinvointialuekohtaisen arviointisuunnitelman. Suunnitelmassa voi sopia mm. yhteisistä arviointikäytännöistä, tehtävien arviointien tiheydestä ja siitä, mihin näistä muodostuva tieto kerätään.

2. Yhteenveto hyvinvointialueella toimivien kuntien arvioinneista

Verkosto kokoaa alueen kuntien arviointitiedon sovituin väliajoin ja tavoin yhteen (kuntayhteenvedot perheiden kohtaamispaikan arviointikriteereistä ja alueellisista kriteereistä). Arviointiyhteenvetoon on hyvä kirjata ylös, mitä on arvioitu, ketkä arvioineja ovat tehneet ja mitä asioita arvioinneissa on noussut esiin. Näin arviointimalli vahvistaa yhtenäistä kohtaamispaikkatoiminnan alueellista laadunarviointia ja antaa tietoa siitä, miten kuntien kohtaamispaikkatoiminta on kytkeytynyt perhekeskustoimintaan.

➔ Kooste kuntien arviointiyhteenvedoista viedään tiedoksi hyvinvointialueen johdolle, jonka jälkeen voidaan sopia tarvittavista toimenpiteistä. Arviointi vahvistaa hyvinvointialueen kohtaamispaikkatoiminnan laatua ja sen kytkeytymistä perhekeskustoimintaan.

4. ARVIOINTITIEDON HYÖDYNTÄMINEN KANSALLISELLA TASOLLA

Niin yksittäisten kohtaamispaikkojen kuin kuntien ja hyvinvointialueiden arviointiyhteenvetoja voidaan sovituin tavoin hyödyntää kansallisella tasolla perhekeskus- ja kohtaamispaikkatoiminnan kehittämisen tukena. Arviointiyhteenvetojen pohjalta voidaan saada yleiskuva perheiden kohtaamispaikkatoiminnasta, sen vahvuuksista ja kehittämistarpeista sekä suunnitelmista toiminnan kehittämiseksi.

Kansallisella tasolla voidaan hyödyntää olemassa olevia perhekeskustoimijoiden ja kohtaamispaikkatoimijoiden verkostoja, joita mm. Lastensuojelun Keskusliitto koordinoi. Kansalliset foorumit tarjoavat mahdollisuuden välittää tietoa sekä jakaa hyviä käytäntöjä arvioinnin toteuttamisesta ja arviointitiedon käytöstä hyvinvointialueilla ja kunnissa.

Tämä perheiden kohtaamispaikkatoiminnan laadullinen arviointimalli on kehitetty Perheet keskiöön! -hankkeessa (2018–2021). Arviointimallia on testattu ja pilotoitu kohtaamispaikkatoimijoiden kanssa eri puolella Suomea ja arvioitu THL:n perhekeskus- ja kohtaamispaikka-asiantuntijoiden kanssa. Arviointimalli pohjautuu alun perin Kent Countyssa kehitettyyn alueellisen nuorisotyön arviointimalliin, jota sovelletaan myös suomalaisessa nuorisotyössä.



LÄHTEET:

1 Hastrup, Arja, Pelkonen, Marjaana & Varonen, Päivi. 2021. Perhekeskuksen kehittäminen ja vakiinnuttaminen tulevilla hyvinvointialueilla: Ohjeita toimintasuunnitelman laadintaan. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-635-0>

2 Kekkonen, Marjatta. 2019. Kohtaamispaikka perhekeskuksessa, Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, Tutkimuksesta tiiviisti 2. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-262-8>

3 Lindqvist, Ulla & Siurala, Lasse. 2020. Perheiden kohtaamispaikan arviointimalli ja sen taustaa. www.lskl.fi/kohtaamispaikka

4 Nöjd, Taija & Siurala, Lasse. 2015. Youth work quality assessment. The self and peer assessment tool. Kanuuna publications 1/2015. http://intercityyouth.eu/wp-content/uploads/2018/11/youth_work_quality_assessment_verkkoversio.pdf

Lastensuojelun Keskusliiton koordinoimassa Perheet keskiöön! -hankkeessa (2018–2021) tavoitteena on integroida järjestöjen tarjoama tuki ja palvelut valtakunnallisesti osaksi perhekeskustoimintaa. Hankkeessa halutaan tarjota perheille osallistumisen mahdollisuuksia ja saada niiden ääni kuuluviin perhekeskustoiminnassa ja sen kehittämisessä. Hankkeessa on koettu tärkeänä tavoittaa palveluita käyttävät sekä niiden ulkopuolella olevat perheet ja saada heiltä tietoa lapsiperheiden palveluista.

<https://www.lskl.fi/keskusliitto/organisaatio/hankkeet/perheet-keskioon/>

