



# PERHEIDEN KOHTAAMISPAIKAN LAADUN VARMISTAMINEN

Tämä toimintasuositus kuvaa perheiden kohtaamispaikan laadun varmistamista kolmella tasolla: yksittäisten kohtaamispaikkojen, alueellisen kohtaamispaikkaverkoston ja kansallisen yhteyshenkilöidenverkoston tasolla.

Perheiden kohtaamispaikka on fyysinen, avoin, matalan kynnyksen toimintatila, jossa perheet, vapaaehtoiset ja työntekijät vahvistavat lasten ja vanhempien osallisuutta, vuorovaikutusta ja voimavaroja sekä tukevat perheiden hyvää arkea ja yhteisöllisyyttä. Kohtaamispaikka on osa perhekeskusta.

Perheiden kohtaamispaikat ovat muodoltaan varsin moninaisia. Niiden kokoon ja toimintaan vaikuttavat muun muassa alueen perheiden tarpeet, olemassa olevat resurssit ja vaikkapa 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 paikalla. Lähtökohtaisesti kohtaamispaikkatoiminta perustuu eri toimijoiden tavoitteelliseen ja suunnitelmalliseen yhteistyöhön eli kohtaamispaikkaverkoston.

Kohtaamispaikkatoimijoina voi toimia eri tahoja esim. varhaiskasvatus, sosiaali- ja terveystoimi, kirjasto, järjestö, seurakunta tai muu uskonnollinen yhteisö. Kohtaamispaikassa voi toimia niin palkattuja työntekijöitä kuin vapaaehtoisia, ja he voivat vastata toiminnasta yhdessä tai erikseen. 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.

Kansalliset laatukriteerit ohjaavat perhekeskuksen 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.<sup>1</sup> Koska kohtaamispaikat ja alueet ovat varsin moninaisia, laadun varmistamiseksi on tärkeää myös kansallinen yhteistyö.

## PERHEIDEN KOHTAAMISPAIKAN ARVIOINTI

Tässä toimintasuosituksessa kuvattu kohtaamispaikan vertais- ja itsearviointimalli<sup>2</sup> on laadun varmistamisen työkalu, jonka ensisijaisin tavoite on kohtaamispaikan kehittäminen perheiden tarpeita vastaavaksi. Se toimii työkaluna kohtaamispaikkatoimintaa kehittäville työntekijöille ja vapaaehtoisille sekä toimintaa koordinoiville ja johtaville tahoille. Arvioinnissa korostetaan kohtaamispaikkatasolla eri-ikäisten lasten sekä vanhempien ja perheiden toimijuutta, osallisuutta ja vertaisuutta sekä vuorovaikutusta. Huomiota kiinnitetään myös mm. perheiden monimuotoisuuden huomioimiseen, toiminnan saavutettavuuteen ja rakenteeseen.

Kohtaamispaikan arviointi voidaan toteuttaa itsearviointina, vertaisarviointina tai ulkopuolisena arviointina. Itsearvioinnin suorittavat työntekijät/vapaaehtoiset, joista jokainen tekee oman henkilökohtaisen arviointinsa, minkä jälkeen kaikki kokoontuvat keskustelemaan arvioinnista. Yhteisiin arvioihin päädytään yhteisen neuvottelun tuloksena.

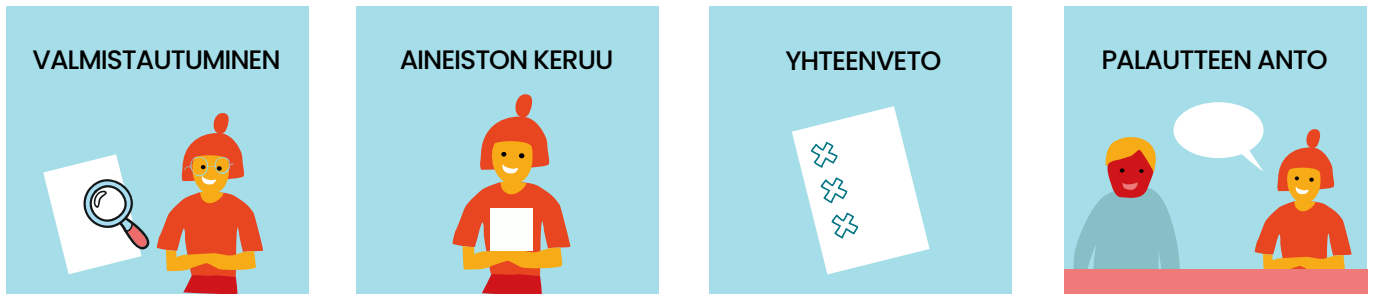
Vertaisarvioinnin tekijöinä toimivat jonkin toisen kohtaamispaikan kaksi työntekijää/vapaaehtoista. Pari vieraillee arvioitavassa toimipaikassa, haastattelee henkilöstöä, jututtaa kävijöitä, havainnoi ja perehtyy muuhun saatavilla olevaan materiaaliin. Arviointi voidaan suorittaa myös ulkopuolisena arviointina, jolloin sen suorittaa sellainen pari, joka ei työskentele kohtaamispaikoissa.

## 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).

## ARVIOINTIPROSESSIN VAIHEET



### 1. VALMISTAUTUMINEN

Koulutettu arvioitsijapari on perehtynyt huolellisesti arviointimalliin ja -kriteeristöön sekä arvioitavaan kohtaamispaikkaan. Arvioinnista sovitaan etukäteen. Samassa yhteydessä kohtaamispaikan henkilökunnalle esitetään toivomus, että arvioitsijoiden vierailusta kerrottaisiin myös osallistujille 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 (johtoa, koordinaattori yms.), tulee myös sopia.

### 2. AINEISTON KERUU

Arviointiaineistona ovat:

- työntekijöiden/vapaaehtoisten haastattelu
- toiminnan havainnoiminen
- osallistujien kanssa keskustelu
- kohtaamispaikan verkkosivut ja muu materiaali.

On tärkeää huolehtia siitä, että kaikkiin neljän arviointiaineiston keräämiseen 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 kohtaamispaikalla omat tehtävänsä ja he ovat siellä osallistujia varten. Osallistujat ovat osallistumassa paikan toimintaan, joten arvioitsijoiden on toimittava hienovaraisesti tätä toimintaa häiritsemättä. Työntekijöiden/vapaaehtoisten ja osallistujien kanssa keskustelu on tehtävä hienotunteisesti joko silloin, kun siihen tarjoutuu luonteva mahdollisuus tai silloin, kun siitä on etukäteen sovittu. Arvioitsijan tulee olla tilanneherkkä tarkkailija – ei konsultti tai omien kokemustensa esiintuoja.

#### Havainnointi

Pitää tarkkailla ihmisiä, ryhmiä ja niiden välistä vuorovaikutusta sekä aistia ilmapiiriä ja tunnelmaa. Lisäksi on havainnoitava ympäristöä: löytyykö paikasta interaktiivisia tiloja (kohtaamisia edistäviä paikkoja, 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 havainnoita, joihin ne perustuvat. Kirjataan myös fyysistä ympäristöä koskevat havainnot (esim. ”asiakkaan myönteiset palautteet liitutaalulla loivat kivaa tunnelmaa”). Huomioidaan myös ongelmat ja kielteiset piirteet, esim. tilajärjestely tai sisustus eivät suosi kohtaamista, tila on ”kalsea”, huono akustiikka häiritsee keskustelua, pieneen keittiöön ei mahdu toimimaan ryhmää, ei ole vetäytymispaikkaa luottamukselliseen keskusteluun, verkkoviestintä ei ole selkokielistä ja/tai ei suosi vuorovaikutusta jne.

### 3. 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 konsensukseen perustuvan yhteisen arvion. Lopuksi **koontilomakkeelle** kirjataan yhdessä vahvuudet ja kehittämiskohteet kokonais lausein.

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

### 4. PALAUTTEEN ANTAMINEN

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

Ensin käydään läpi vahvuudet, sitten kehittämiskohteet, jotka on pyrittävä 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 niiden mielestä toteutuneet. Tulosten ja vaikutusten arvioinnissa voidaan hyödyntää myös Perheet keskiöön! -hankkeessa kehitettyjä Osallisuusviikko-toimintamalleja:

<https://www.lskl.fi/julkaisut/perheet-keskioon-toimintasuositus-osallisuusviikko-toimintamalli/>

<https://www.lskl.fi/julkaisut/perheet-keskioon-toimintasuositus-lasten-osallisuus/>

## ALUEELLISEN KOHTAAMISPAIKKATOIMINNAN ARVIOINTI KOHTAAMISPAIKKAVERKOSTOSSA

Perhekeskuksen kohtaamispaikkatoiminta on verkostomaista ja siinä rakennetaan aktiivisesti yhteistoimintaa eri toimijoiden välille ja sovitaan yhteisistä käytännöistä. Eri toimijoista koostuva, säännöllisesti kokoontuva kohtaamispaikkaverkosto suunnittelee ja toteuttaa kohtaamispaikkatoimintaa tietyllä sovitulla alueella esim. kaupunginosassa, kunnassa tai maakunnassa. Verkoston toiminnasta vastaa nimetty koordinaattori.

Alueellisen kohtaamispaikkatoiminnan arviointikriteerit kohdistuvat kohtaamispaikkatoiminnan rakenteen ja ohjaamisen arviointiin kunnassa/alueella. Sitä arvioidaan viiden kriteerin kautta, jotka ovat:

- kytkeytyminen perhekeskustoimintaan
- toiminnan suunnitelmallisuus
- alueellisen toiminnan koordinointi
- alueellista resursseista sopiminen ja niiden yhteensovittaminen
- aluetuntemus lapsiperheväestön näkökulmasta.

Kohtaamispaikkojen arvioinnit käsitellään kohtaamispaikkaverkoston tapaamisessa. Yksittäisten kohtaamispaikkojen arvioinneista tehdään yhteenveto, josta ilmenee kohtaamispaikkojen vahvuudet ja kehittämiskohteet sekä suunnitelmat toiminnan kehittämiseksi. Arvioinnit ja yhteenveto käydään verkostossa läpi keskustellen ja tarkastellen erityisesti toimintaa yhdistäviä seikkoja.

Sen jälkeen verkosto arvioi keskustellen alueellisen kohtaamispaikkatoiminnan viisi kriteeriä. Keskustelun pohjalta määritellään kohtaamispaikkatoiminnan vahvuudet, kehittämiskohteet sekä tehdään **suunnitelma toiminnan kehittämiseksi**. Tämän jälkeen kohtaamispaikkojen arviointeja ja kohtaamispaikkatoiminnan arviointia tarkastellaan yhdessä ja tehdään yhteenveto vahvuuksista, kehittämiskohteista ja suunnitelmista toiminnan kehittämiseksi. Tämä yhteenveto viedään perhekeskuksen johdolle tiedoksi ja mahdollisia toimenpiteitä varten. Toivottavaa olisi, että siinä kohtaamispaikkaverkoston tapaamisessa, jossa arviointi tehdään, olisi läsnä myös perhekeskuksen johtoa.

## KOHTAAMISPAIKKATOIMINNAN KANSALLINEN YHTEYSHENKILÖVERKOSTO

Perhekeskusten kohtaamispaikkatoiminta on varsin monimuotoista ja erilaisissa kehittämissivaiheessa eri puolella Suomea. Kansallisen laadun varmistamiseksi on tärkeää, että jokaisessa maakunnassa on Perhekeskuksen kohtaamispaikkatoiminnan yhteyshenkilö/koulutettu vertaisarvioitsija, joka tuntee alueensa toiminnan ja koordinoi sen kehittämistyötä.

Maakuntien yhteyshenkilöistä koostuva kansallinen Perhekeskuksen kohtaamispaikkatoiminnan yhteyshenkilöverkosto toimii tavoitteellisesti ja suunnitelmallisesti sekä kokoontuu säännöllisesti. Verkoston koordinoinnista vastaa nimetty henkilö(t). Yhteyshenkilöverkoston keskinäinen tiedonvaihto tukee kansallista kehittämistä ja tuottaa samalla tietoa kohtaamispaikkatoiminnasta myös kansalliselle tasolle. Näin kaikilla kolmella tasolla tuotettu tieto kasaantuu kansallisen kehittämistyön tueksi ja käyttöön.

*Tätä laadullista arviointimallia on kehitetty Perheet keskiöön! -hankkeessa VT, dosentti Lasse Siuralan ja hankepääällikkö Ulla Lindqvistin johdolla työryhmässä, jossa on ollut edustajia järjestöistä, kunnista ja THL:stä. Perheiden kohtaamispaikan 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.<sup>3</sup>*

### LÄHTEET:

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

2 Lindqvist, Ulla & Siurala, Lasse. 2020. Perheiden kohtaamispaikan arviointimalli. Perheet keskiöön! -toimintamalli 1/2020. <https://www.lskl.fi/materiaali/lastensuojelun-keskusliitto/Perheiden->

[kohtaamispaikan-arviointimalli\\_toimintamallin-kuvaus.pdf](#)

3 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](http://intercityyouth.eu/wp-content/uploads/2018/11/youth_work_quality_assessment_verkkoversio.pdf)

Lastensuojelun Keskusliiton koordinoimassa Perheet keskiöön! -hankkeessa (2018–2020) 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/>

