



**Perhepiste Nopean jäsennyksiä
saavutettavuudesta ja vaikuttavuudesta
– sosiaalinen raportti**

Perhepiste Nopea

Koonneet Anna Pekkarinen, kehittämispäällikkö, sosiaalialan osaamiskeskus Pikasos Oy ja Katri Maahi, suunnittelija, Pirkanmaan hyvinvointialue
Marraskuu 2023

Sisällysluettelo

1	Perhepiste Nopea ja varhaisen tuen perheohjaus Pirkanmaan hyvinvointialueella	3
2	Johdanto ja toteutus.....	3
3	Aineistot	4
3.1	Vaikuttavuuden arvioinnin pilotti	4
3.1.1	Asiakkaan itsearviointilomake	5
3.1.2	Työntekijän lomake	8
3.2	Muut tiedonlähteet	11
4	Palvelujärjestelmän moniulotteinen saavutettavuus.....	11
4.1	Perhepiste Nopean saavutettavuus.....	12
4.2	Lapsiperheiden muiden palvelujen saavutettavuus	13
5	Työskentelyn vaikutusten taustatekijät.....	16
5.1	Mikä auttaa – työskentely	16
5.1.1	Työskentelyn sisältö ja mekanismit.....	16
5.1.2	Työskentelyyn liittyvä osaaminen ja tuen tarpeet, joihin varhaisen tuen perheohjauksella vastataan.....	22
5.2	Toimijat varhaisen tuen perheohjauksessa.....	24
6	Työskentelyn vaikutukset	25
6.1	Vaikutukset asiakkaiden jäsentäminä	25
6.2	Vaikutukset työntekijöiden arvioimana.....	28
7	Toimenpide-ehdotukset.....	30
7.1	Suuntaviivoja varhaisen tuen perheohjauksen kehittämiseen ja palvelujärjestelmän tarpeisiin	31
7.2	Palvelujärjestelmän toimintalogiikoiden muuttaminen	32
8	Pohdinta ja loppusanat.....	34
	Kirjallisuus	36

1 Perhepiste Nopea ja varhaisen tuen perheohjaus Pirkanmaan hyvinvointialueella

Perhepiste Nopea sijoittuu Pirkanmaan hyvinvointialueella lasten, nuorten ja perheiden palvelujen palvelulinjalle perhepalveluiden toimialueelle, lapsiperheiden sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen vastuualueelle asiakasohjauksen ja varhaisen tuen vastuuyksikköön. Nopea tukee esimerkiksi vuorovaikutuskysymyksissä perheenjäsenten välillä, kodin pelisäännöistä sopimisessa, arjen sujumisessa, vanhemmuudessa ja tunnetaidoissa ohjauksen ja neuvonnan, perhe- ja yksilötapaamisten ja verkostotyön keinoin.

Perhepiste Nopeassa työskentelee johtava ohjaaja ja 11 ohjaajaa. Perhepiste Nopea toteuttaa varhaisen tuen perheohjausta Tampereen ja Oriveden alueella. Pirkanmaan tasolla varhaisen tuen perheohjausta tarjotaan vielä vaihtelevasti: ohjautumisen tavat ja logiikat vaihtelevat, mutta ydinsisällöt ovat pääpiirteissään samat. Pirkanmaan hyvinvointialueella on käynnistymässä varhaisen tuen perheohjauksen kehittämisen ja yhtenäistämisen prosessi, jota toivomme myös tämän sosiaalisen raportin osaltaan tukevan.

2 Johdanto ja toteutus

Perhepiste Nopean sosiaalinen raportti lähti liikkeelle vaikuttavuuden arvioinnin pilotista, jota alettiin toteuttaa kevästä 2023 alkaen. Vaikuttavuuden arvioinnin pilotoinnin yhteydessä havaitsimme, että Nopean työskentelyssä on toisaalta sellaisia toimivia piirteitä, joita on tarpeen systematisoida. Lisäksi varhaisen tuen perheohjauksessa havainnoidaan muun palvelujärjestelmän toimivuutta ja saavutettavuutta. Tästä syystä päätimme pureutua raportissa vaikuttavuuden ja saavutettavuuden teemoihin.

Sosiaalisen raportoinnin prosessi on ollut yhteinen tiedonmuodostuksen ja varhaisen tuen perheohjauksen sanallistamisen prosessi. Olemme hyödyntäneet raportin väljänä viitekehyksenä sosiaalityön vaikuttavuuteen pureutuvaa KAIMEr-teoriaa, joka ottaa huomioon kontekstit, toimijat, interventiot ja työskentelyn sisällöt, mekanismit, tulokset ja vaikutukset (Blom ja Morén 2010; Svenlin ym. 2021). Tässä

raportissa kiinnitämme erityisesti huomiota työskentelyn konteksteihin saavutettavuuden näkökulmasta, minkä lisäksi jäsenämme työskentelyn tulosten ja vaikutusten lisäksi työskentelyn sisältöjä ja mekanismeja, joiden varassa vaikutukset syntyvät.

Sosiaalinen raportti toteutettiin yhteistoimijuudessa Perhepiste Nopean henkilöstön kanssa syksyllä 2023 Pirkanmaan tasoisen varhaisen tuen perheohjauksen kehittämisprosessin käynnistymisen vaiheessa. Sosiaalisen raportin aineisto oli monilähteyinen: hyödynsimme raportissa vaikuttavuuden arvioinnin pilotin, sidosryhmille osoitetun vaikutelmakyselyn ja Nopean työryhmän kanssa käydyissä keskusteluissa rakentunutta tietoa.

3 Aineistot

3.1 Vaikuttavuuden arvioinnin pilotti

Perhepiste Nopean vaikuttavuutta ryhdyttiin arvioimaan lomakkeistolla, joka sisälsi osiot sekä asiakkaalle että työntekijälle. Lomakkeisto kehitettiin ja koostettiin Pirkanmaan hyvinvointialueen ja sosiaalialan osaamiskeskus Pikassoksen yhteistyössä. Pilotointi alkoi toukokuussa 2023. Lomakkeet eivät sisältäneet tunniste- tai taustatietoja. Tarkoituksena oli, että asiakkaat ja työntekijät arvioisivat Nopean työskentelyn vaikuttavuutta ja vaikutuksia työskentelyn päättyessä.

Kysymyslomakkeistoa tarkennettiin ja täsmennettiin ensimmäisen pilotointijakson aikana. Alun alkaen asiakkaan ja työntekijän kysymykset oli sisällytetty samaan lomakkeeseen siten, että asiakas täyttää ensin vastauksensa, jonka jälkeen työntekijä täyttää oman arvionsa tilanteesta. Työntekijöillä ei ollut kuitenkaan pääsyä asiakkaan täyttämiin vastauksiin, joten asiakkaat saattoivat täyttää lomakkeensa luottamuksellisesti. Toteutus kuitenkin käytännössä edellytti sitä, että vaikuttavuuden arvioinnin lomakkeet täytettiin työskentelyn päättyessä viimeisellä tapaamiskerralla yhdessä asiakkaan ja työntekijän kesken.

Tämä ratkaisu ei ollut tarkoituksenmukainen, koska käytännön toteutustapa nosti tarpeettomasti kynnystä arviointilomakkeen täyttöön, joskin tässä toteutuksessa asiakas-työntekijäparit voitiin yhdistää. Kesäkuussa 2023 asiakkaan ja työntekijän lomakkeet erotettiin toisistaan. Asiakkaan lomaketta täsmennettiin vielä elokuussa

2023 käyttökokemusten perusteella, ja arviointilomakkeelle sisällytettiin tässä kohdin myös saavutettavuutta ja kokonaistyytyväisyyttä mittaavat väittämät sekä suositteluindeksi. Näin asiakkaan kyselyssä ei pureuduttu vain työskentelyn mahdollisiin vaikutuksiin, vaan tavoittelimme tietoa asiakkaiden kokemuksista varhaisen tuen perheohjauksesta.

3.1.1 Asiakkaan itsearviointilomake

Asiakkaalle kohdennettu arviointilomake sisälsi kahdeksan kysymystä, joista suurin osa toteutettiin väittämien avulla. Asiakkaille jaettiin vastauslinkit ja tarvittaessa tulostettiin lomake. Käytännössä kuitenkin kaikki vastaajat vastasivat vaikuttavuuden arviointiin sähköisesti. Asiakkaita kannustettiin tapaamisilla vastaamaan ja kerrottiin vastaamisen merkityksestä, minkä lisäksi asiakkaille lähetettiin jälkikäteen muistutustekstiviesti.

Kyselylomake sisälsi asiakkaan pärjäämisen tunnetta mittaavan kysymyksen, joka oli johdettu PEI-mittarista¹ (kuva 1):

1. Kykenetkö mielestäsi tällä hetkellä...

	Huonommin	Samalla tavalla	Paremmiin	Paljon paremmiin
Pärjäämään tilanteessasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Toiseksi asiakkaalta kysyttiin kokemusta elämäntilanteesta. Elämäntilannetta pyydettiin arvioimaan ennen Nopean työskentelyä ja vastaushetkellä (kuva 2). Käytännössä kysely osoitettiin niille asiakasperheille, joiden kanssa työskentelyä oltiin päättämässä. Tällä tavoiteltiin syysuhteista arviointia, joskin kyselyä laatiessa tunnistimme, ettei kysymyksenasettelulla voida kestävästi jäsentää kausaalisia suhteita.

¹ [https://www.tays.fi/fi-FI/Sairaanhoitopiiri/Organisaatio/Yhtymahallinto/Perusterveydenhuollon_yksikko/Tays_PETE_blogi/Pa_rjaakkonaa_Potilaan_parjaamisen_tunnet\(123747\)](https://www.tays.fi/fi-FI/Sairaanhoitopiiri/Organisaatio/Yhtymahallinto/Perusterveydenhuollon_yksikko/Tays_PETE_blogi/Pa_rjaakkonaa_Potilaan_parjaamisen_tunnet(123747))

2. Kokemus elämäntilanteesta

	Erittäin vaikeaksi	Melko vaikeaksi	Ei vaikeaksi eikä hyväksi	Melko hyväksi	Erittäin hyväksi
Millaiseksi koit elämäntilanteesi ennen työskentelyä?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Millaiseksi koet elämäntilanteesi tällä hetkellä?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Kolmanneksi asiakkailta kysyttiin arviota jaksamisesta vanhempana jälleen ennen ja työskentelyn loppuvaiheessa tunnistuen samat tulkintaan liittyvät rajoitteet (kuva 3):

3. Jaksaminen vanhempana

	Erittäin huonosti	Melko huonosti	Ei hyvin eikä huonosti	Melko hyvin	Erittäin hyvin
Kuinka hyvin jaksot vanhempana ennen työskentelyä?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kuinka hyvin jaksat vanhempana tällä hetkellä?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Neljänneksi asiakkaita pyydettiin arvioimaan sosiaalisia suhteitaan (kuva 4):

4. Sosiaaliset suhteet

	Erittäin tyytymätön	Melko tyytymätön	Ei tyytyväinen eikä tyytymätön	Melko tyytyväinen	Erittäin tyytyväinen	En osaa sanoa
Kuinka tyytyväinen olit ihmissuhteisiisi ennen työskentelyä?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kuinka tyytyväinen olet ihmissuhteisiisi tällä hetkellä?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Kyselyllä pyrittiin odotettavissa olevien pinnallisten vaikutusten lisäksi osoittamaan kiinnostusta niihin vaikutuksiin, joiden voidaan katsoa heijastelevan syvemmän tason vaikutuksia. Tällaisia ovat edellä esitetyt sosiaaliset suhteet, jaksaminen vanhempana ja tyytyväisyys elämäntilanteeseen.

Viidenneksi pureuduttiin Perhepiste Nopean saavutettavuuteen asiakkaiden arvioimana (kuva 5)

5. Saavutettavuus

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Perhepiste Nopean palvelu oli helppo löytää	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Perhepiste Nopean palveluun oli helppo tulla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sain palvelua riittävän nopeasti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Kuudenneksi asiakkailta kysyttiin avoimen kysymyksen avulla, mikä toimi, mistä ei ollut apua ja mitä asiakas olisi toivonut. Lopuksi asiakkaita pyydettiin arviota siitä, oliko perhepiste Nopeasta hyötyä. Lisäksi viimeiseksi hyödynnettiin suositteluindeksiä, eli kysyttiin, suosittelisiko asiakas Nopean työskentelyä muille (kuva 6):

7. Kokonaistyytyväisyys

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Perhepiste Nopean palvelusta oli minulle hyötyä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. Suositteletko palvelua muille?

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
En lainkaan todennäköisesti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Erittäin todennäköisesti

Arviointilomakkeiston rajoitus oli, että se laadittiin aikuiskeskiseksi, eikä esimerkiksi sisältänyt lapsille osoitettuja kysymysosioita. Näin Nopean vaikutuksiin voitiin pureutua lähtökohtaisesti vain perheen vanhempien näkökulmasta.

3.1.2 Työntekijän lomake

Yritimme laatia työntekijän lomakkeen linjakkaaksi asiakkaan arviointilomakkeeseen nähden. Tarkoituksena oli, että sekä asiakkaat että työntekijät täyttäsivät arviointilomakkeen työskentelyn päättyessä. Ensimmäinen työntekijän lomakkeen kysymys jäljitteli asiakkaalle kohdennettua pärjäämisen tunnetta mittaavaa kysymystä. Kysymys muotoiltiin seuraavasti (kuva 7):

1. Perheen pärjääminen

	Huonommin	Samalla tavalla	Paremmin	Paljon paremmin
Miten perhe pärjää tällä hetkellä verrattuna aiempaan (työskentelyä edeltävään aikaan)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Toiseksi työntekijät arvioivat perheen olosuhteiden vakautumista pidemmällä tähtäimellä. Vakautumisen arviointi valittiin tarkasteltavaksi kokonaisuudeksi, sillä lähtökohtaisesti asiakkaiden perhe- ja läheissuhteisiin sekä olosuhteisiin voi liittyä jännitteitä, vaikka vakautuminen ei itsessään olekaan ongelmaton käsite, sillä siihen liittyy luonteeltaan normatiivinen idea hyväksyttävästä perhe-elämästä, eikä se ota huomioon sosiaalisiin olosuhteisiin liittyvää tilanteiden etenemisen epälineaarisuutta ja kompleksisuutta (ks. samansuuntaisesti Iancu ja Lantaigne 2022) (kuva 8):

2. Perheen tilanteen vakautuminen

Vakautuminen viittaa pidemmän tähtäimen muutokseen

	Ei lainkaan	Jonkin verran	Paljon	Erittäin paljon
Vakauttiko työskentely perheen tilannetta?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Kolmanneksi työntekijöitä pyydettiin jäsentämään, millaisen osaamista he asiakaskohtaamisessa hyödynsivät (kuva 9):

3. Millaista osaamista hyödynsit työskentelyssä?

- Ihmissuhde- ja vuorovaikutusosaamista
- Verkosto-osaamista
- Tilannekohtainen menetelmäosaamista
- Palvelujärjestelmäosaamista
- Kriisityön osaamista
- Rakenteelliseen sosiaalityöhön liittyvää osaamista (esim. sosiaalinen asianajo, ihmisarvotyö)
- Psykoedukatioon liittyvää osaamista
- Muuta osaamista, mitä?

Neljänneksi työntekijät arvioivat sitä, oliko perhepiste Nopean työskentelyllä vaikutuksia perheen tilanteeseen (kuva 10):

4. Työskentelyn vaikuttavuus

	Ei lainkaan vaikutusta	Jonkin verran vaikutusta	Paljon vaikutusta	Erittäin paljon vaikutusta
Oliko työskentelyllä vaikutusta perheen tilanteeseen?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Viidenneksi työntekijät arvioivat yhteistyön vaikutuksia perheen tilanteeseen. Kysymyksellä tavoiteltiin sekä tietoa siitä, vaikuttiko muiden toimijoiden kanssa tehty yhteistyö perheen tilanteeseen, että niistä tilanteista, joissa yhteistyötä muiden toimijoiden kanssa ei tehty (kuva 11).

5. Yhteistyön vaikuttavuus

	Ei lainkaan vaikutusta	Jonkin verran vaikutusta	Paljon vaikutusta	Erittäin paljon vaikutusta	Ei yhteistyötä muiden toimijoiden kanssa
Oliko muiden tahojen kanssa tehtävällä yhteistyöllä vaikutusta perheen tilanteeseen?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Työntekijöiden arviointilomakkeella haarukoitiin tietoa myös rakenteellisista ilmiöistä. Kuudenneksi työntekijöitä pyydettiin ottamaan kantaa, paikkasiko Nopea jotakin muuta palvelua (kuva 12):

6. Paikkasiko Nopea jotakin muuta palvelua?

- Ei
 Kyllä

Jos työntekijä vastasi kyllä edelliseen kysymykseen, pyydettiin täyttämään tarkempia tietoja palvelusta, jota Nopea paikkasi. Työntekijät vastasivat kysymykseen, mitä palvelua perhe odotti tai tarvitsi. Lisäksi yksilöitiin, mihin perheen tarvitseman palvelun saavutettavuuden este liittyi (kuva 13):

7. Mitä palvelua tai palveluita perhe odotti ja/tai tarvitsi?

- Palvelutarpeen arviointi
 SHL:n mukainen sosiaalityö
 Perhetyö
 Kasvatus- ja perheneuvonta
 Lastensuojelu
 Lastenpsykiatria
 Nuorisopsykiatria
 Perusterveydenhuolto
 Muu, mikä?

8. Mihin perheen tarvitseman palvelun saavutettavuuden este liittyy?

- Yhteydenottoon (esim. aukioloajat, ajanvaraus, ruuhkat, odotusajat)
 Palveluun pääsyyn (esim. kriteerit)
 Palvelun säilyttämiseen (esim. kriteerit)
 Muu rakenteellinen este, mikä?

Viimeisenä kysymyksenä oli avoin vastauskenttä, johon perhepiste Nopean työntekijät avasivat tarkemmin, mikä vaikutti perheen tilanteeseen eniten.

3.2 Muut tiedonlähteet

Sosiaalista raporttia varten tapasimme perhepiste Nopean henkilöstön kanssa kolme kertaa, minkä lisäksi raporttia Nopean henkilöstö kommentoi kirjallisesti.

Tapaamisissa keskustelimme sosiaalisesta raportoinnista ja sanallistimme vaikuttavuuden arvioinnin lomakkeiden ja sidosryhmäkyselyjen rinnalla kulkevaa ammatillista kokemustietoa. Keskustelimme muun muassa palvelujen saavutettavuudesta hyödyntäen Heidi Vanjusovin (2022) jäsennystä saavutettavuuden moniulotteisuudesta. Lisäksi keskustelimme siitä, mikä ammatillisen kokemustiedon mukaan toimii. Tällä tavoittelimme työskentelyn sisältöjen mekanismien äärelle pysähtymistä.

Lisäksi sosiaalisen raportin aineistona käytettiin palautekyselyn vastauksia keväältä 2023. Palautekyselyssä selvitettiin asiakkaiden kokemuksia asioinnista Nopean kanssa. Lopulliseen vaikuttavuuden arvioinnin pilotointilomakkeeseen sisällytettiin myös kysymyksiä palautekyselystä.

Syksyllä 2023 myös Perhepiste Nopean yhteistyökumppaneilta selvitettiin heidän näkemyksiään ja kokemuksiaan Nopeasta. Yhteistyökumppaneita pyydettiin arvioimaan, oliko tiedon löytäminen Nopeasta helppoa vai vaikeaa, mistä yhteistyökumppanit löysivät tiedon sekä kertomaan, miten yhteistyökumppani on tehnyt yhteistyötä Nopean kanssa. Lisäksi selvitettiin, millaisissa tilanteissa yhteistyökumppanit ovat kääntyneet Nopean puoleen ja pyydettiin arvioimaan sitä, oliko Nopean työntekijän tavoittaminen helppoa vai vaikeaa.

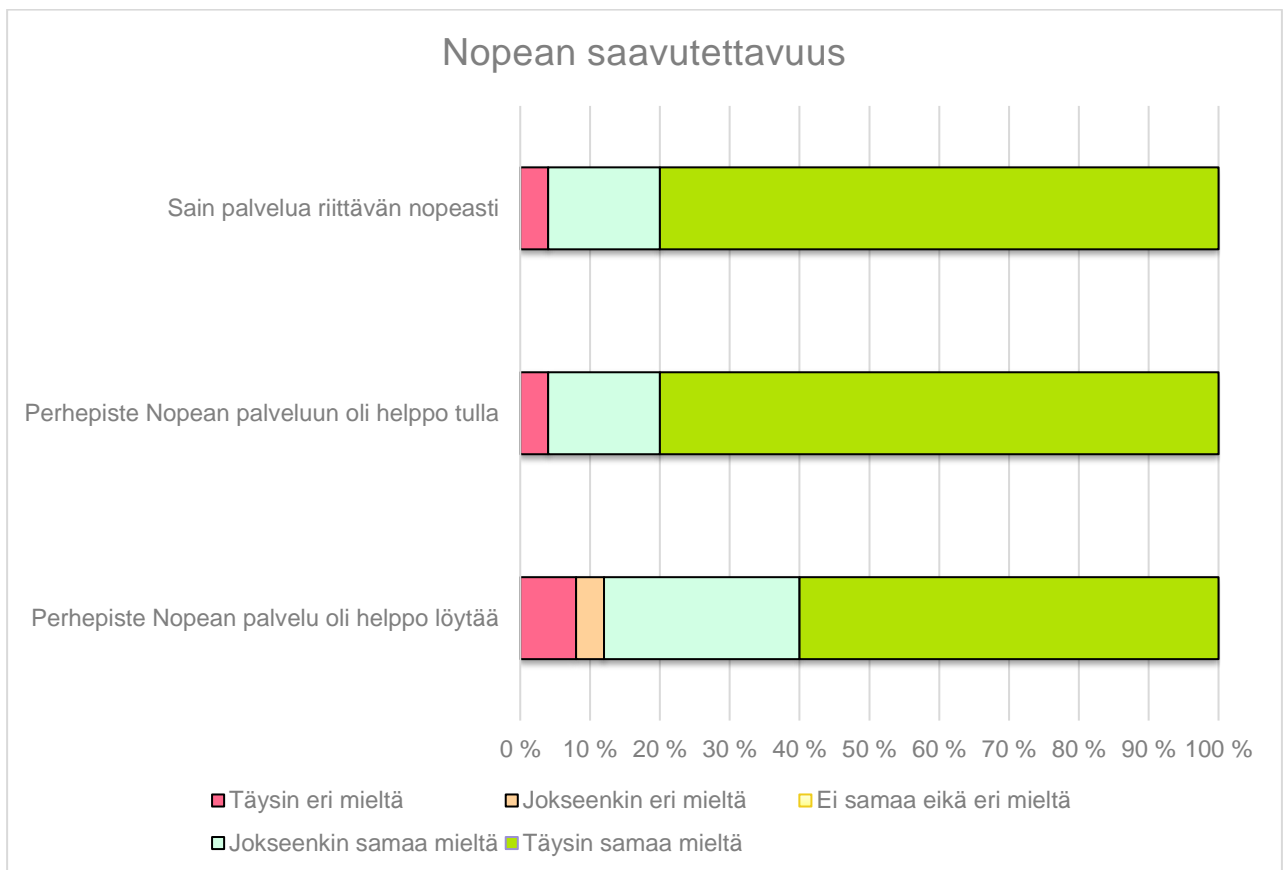
Saavutettavuusnäkökulma sisällytettiin kyselyyn pyytämällä vastaajia pohtimaan, mitä palveluita yhteistyökumppanit mieltivät vaihtoehtona Nopealle sekä mihin asioihin yhteistyökumppanit ajattelevat Nopean voivan vastata. Lopuksi vastaajia pyydettiin ottamaan kantaa siihen, mikä Nopeassa on toimivaa ja säilyttämisen arvoista ja mitä voisi kehittää tai tehdä toisin. Kysely yhteistyökumppaneille päättyi suositteluindeksiä mittaavaan kysymykseen. Yhteistyökumppanikysely ja sen keskeiset tulokset ovat liitteessä 1.

4 Palvelujärjestelmän moniulotteinen saavutettavuus

4.1 Perhepiste Nopean saavutettavuus

Vaikuttavuuden arvioinnin lomakkeistolla asiakkaita pyydettiin arvioimaan perhepiste Nopean saavutettavuutta. Saavutettavuutta jäsennettiin riittävää nopeutta, löytämisen sekä palveluun tulemisen helppoutta mittaavien väittämien avulla. Täysin samaa mieltä väittämien ”sain palvelua riittävän nopeasti” ja ”Perhepiste Nopean palveluun oli helppo tulla” oli 80 prosenttia vastaajista (N=20). 60 % vastaajista (N=15) oli täysin samaa mieltä siitä, että perhepiste Nopean palvelu oli helppo löytää. Vastaajista 8 % (N=2) oli väittämän kanssa täysin eri mieltä.

Kuvio 1. Nopean saavutettavuus.

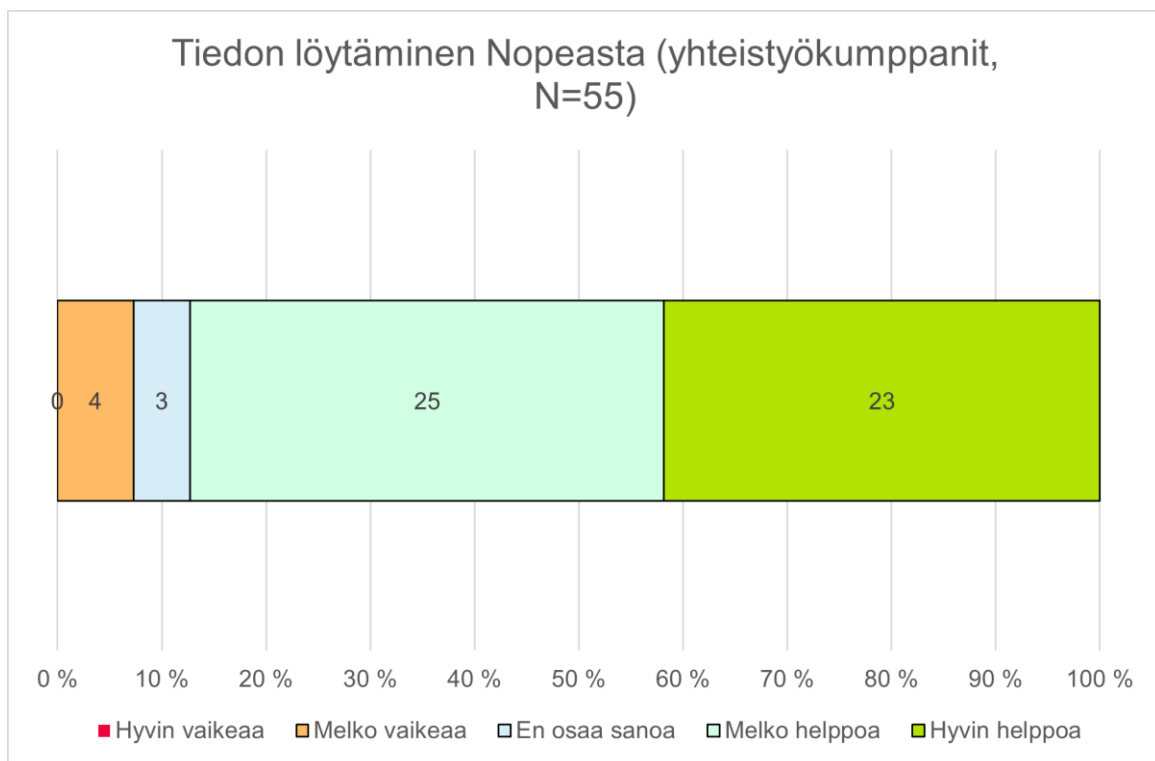


Ammatillisen kokemustiedon mukaan saavutettavuutta yritettiin tukea ensisijaisesti siten, että kaikkia tavataan lähtökohtaisesti ainakin kerran. Näin yritetään välttää torjutuksi, kohtaamattomaksi ja muualle ohjatuksi tulemisen kokemuksia. Työntekijät kertoivat pyrkivänsä siihen, ettei työskentely kuormittaisi perheen elämää tarpeettoman paljon. Lisäksi työntekijät kertoivat, että he pyrkivät myös toimimaan

tarvittaessa yhdistävässä tai kokoavassa roolissa suhteessa muihin perheen palveluihin, mikäli perhe näin toivoo.

Yhteistyökumppaneille osoitetun kyselyn vastauksissa valtaosa vastaajista (arvioi tiedon löytämisen melko (45 %, N=25) tai hyvin helpoksi (42 %, N=23). Kukaan ei arvioinut tiedon löytämistä hyvin vaikeaksi. Neljä vastaajaa arvioi, että tiedon löytäminen Nopeasta oli melko vaikeaa.

Kuvio 2. Tiedon löytäminen Nopeasta yhteistyökumppaneiden arvioimana

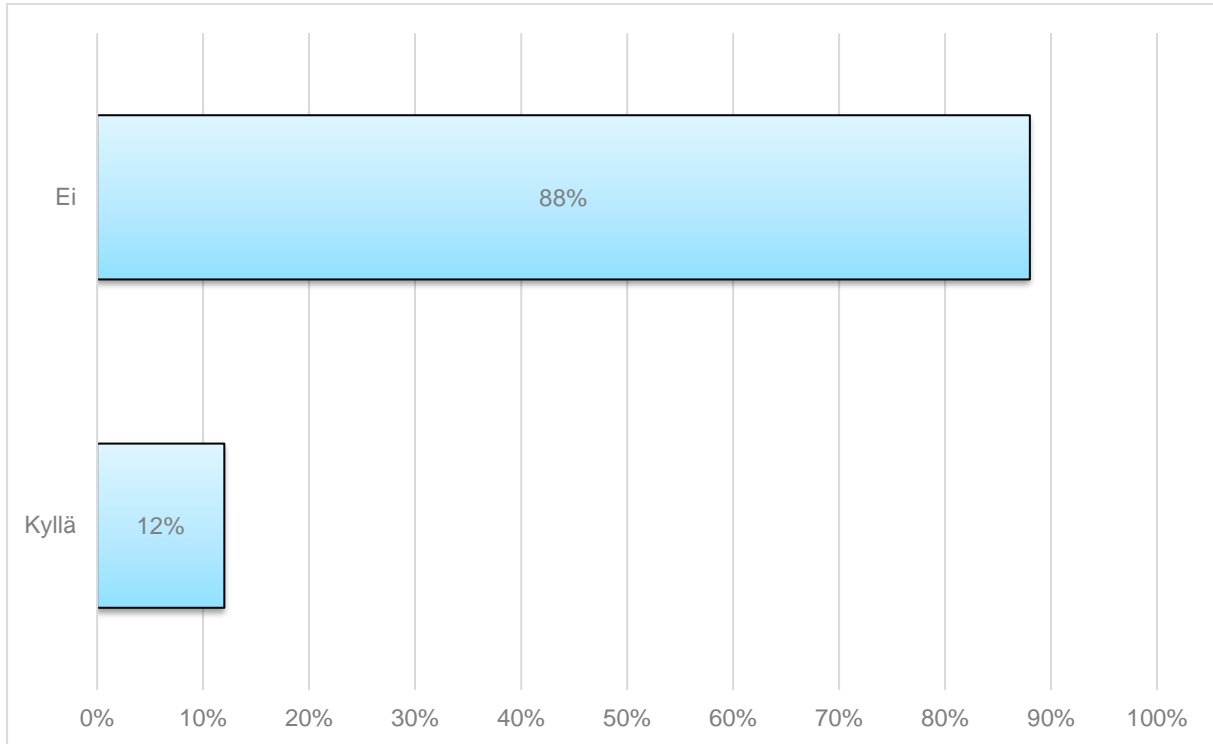


4.2 Lapsiperheiden muiden palvelujen saavutettavuus

Vaikuttavuuden arvioinnin pilotissa työntekijöitä pyydettiin arvioimaan sitä, paikkasiko Nopea jotakin muuta palvelua. Pääosin Nopean ei arvioitu paikkaavan muita palveluita. 12 %:ssa (N=6) työntekijät arvioivat, että asiakkaat olisivat tarvinneet tai odottaneet muita palveluita. Tähän kuitenkin saattoi vaikuttaa, että mikäli jo yhteydenotosta on tulkittavissa, että Nopea ei voi olla oikea tukimuoto perheelle, ohjataan perhe suoraan tarkoituksenmukaisen tuen piiriin. Epäselvissä tapauksissa lähtökohtaisesti perheitä kuitenkin tavataan, ja keskeisenä pyrkimyksenä on välttää

perheiden siirtelyä ja liikuttelua palvelusta toiseen, jotta perheen luottamus palvelujärjestelmäämme voisi rakentua ja vahvistua.

Kuvio 3. Muun palvelujärjestelmän paikkaaminen



Muut palvelut, joita Nopea paikkasi, liittyivät yksittäisissä tapauksissa palvelutarpeen arviointiin, sosiaalityöhön, perhetyöhön, perheoikeudellisiin palveluihin, nepsy-kuntoutukseen ja toimintaterapiaan. Viidessä tapauksessa työntekijät arvioivat, että Nopea paikkasi kasvatus- ja perheneuvontaa.

Ammatillisen kokemustiedon ja asiakkaiden avoimien vastausten perusteella kasvatus- ja perheneuvontaan liittyy saavutettavuuden esteitä, jotka liittyvät erityisesti pitkiin jonotusaikoihin sekä siihen, että kasvatus- ja perheneuvontaan on Tampereella asetettu 13 vuoden ikäraja. Lisäksi sosiaalihuoltolain mukaiseen palvelutarpeen arviointiin ja sosiaalityöhön liittyy saavutettavuuden haasteita, jotka liittyvät työskentelyn nopeatempoisuuteen ja pitkiin jonotus- ja odotusaikoihin. Myös koulu- ja opiskeluterveydenhuoltoon liittyy sisällöllistä vaihtelua esimerkiksi psykologin palvelujen saamisessa. Nopean työntekijät tunnistivat myös palveluja, jotka ovat hyvin saavutettavissa. Tällaisia ovat esimerkiksi kotipalvelu ja nuorten lyhytterapeuttinen työryhmä.

Yhteistyökumppaneille suunnatussa kyselyssä vastaajia pyydettiin arvioimaan, mitä palvelua he punnitsivat Nopean vaihtoehtoina ja millaisissa tilanteissa. Kysymykseen saatiin 51 vastausta, jotka ovat ryhmiteltävissä seitsemään pääkategoriaan:

1. **Perheneuvola:** Useissa vastauksissa mainittiin perheneuvola ensisijaisena vaihtoehtona erilaisissa tilanteissa, kuten tunteiden säätelyn haasteissa, neuroerityisyyteen liittyvissä kysymyksissä tai lapsen tarvitessa erityistä tukea.
2. **Sosiaalipalvelut ja lastensuojelu:** Vastauksissa viitattiin sosiaalipalveluiden ja lastensuojelun tarpeeseen etenkin olosuhteissa, jolloin perheen haasteet olivat kerrostuneita tai perheen tarvitessa tiiviimpää tukea toistuvien haasteiden vuoksi.
3. **Nepsy-tuki:** Nepsy-tukitiimi mainittiin usein neuropsykiatriin haasteisiin liittyvissä tuen tarpeissa. Lisäksi koulupsykologit ja erityisluokanopettajat mainittiin myös keskeisinä yhteistyön tahoina.
4. **Koulu- ja opiskeluhuolto:** Koulunkäyntiin liittyviä haasteita käsittelevissä vastauksissa korostettiin koulunkäynnin vaikeuksia, kuten poissaoloja ja koulumotivaation puutetta. Tässä yhteydessä mainittiin usein kouluterveydenhuollon ja koulupsykologien rooli.
5. **Palvelutarpeen arviointi:** Useissa vastauksissa huomioidaan palvelutarpeen arvioinnin keskeisyys perheen tilanteen arvioinnissa.
6. **Matalan kynnyksen palvelut:** Joissakin vastauksissa mainittiin myös muut matalan kynnyksen palvelut vaihtoehtoina Nopealle.
7. **Yhteistyö ja moniammatillisuus:** Monet vastaukset korostivat eri palveluiden ja ammattilaisten välistä yhteistyötä, mikä on välttämätöntä monimutkaisten perhetilanteiden arvioinnissa ja näissä työskennellessä.

Yhteistyökumppaneiden vastaukset peilaavat varhaisen tuen perheohjauksen väljää ja laveaa luonnetta: Nopean palvelua oli pohdittu vaihtoehtona monenlaisiin olosuhteisiin lievistä perheen sisäisen vuorovaikutuksen haasteita mutkikkaisiin ja kerrostuviin olosuhteisiin, joissa tarvitaan monitoimijaisia yhteistyötä perheen olosuhteiden tukemiseksi. Toisaalta vastaukset saattavat myös viitata palvelujärjestelmämme kynnyksiin ja kuiluihin siten, että Perhepiste Nopea toimii varhaisen tuen vaihtoehtona tilanteissa, joissa perheen tilanne saattaisi vaarantua, mikäli perhe joutuisi odottamaan pitkään muita – mahdollisesti tarkoituksenmukaisempiakin – palveluita.

Keskeinen havaintomme on, että viralliseen palvelujärjestelmäämme sisältyvät palvelut on oletusarvoisesti suunniteltu lyhytaikaisiksi ja määräaikaisiksi, mikä haastaa osaltaan tosiasiallisen saavutettavuuden toteutumista. Avoimissa vastauksissa vastaajat kuvasivat kuormittavuutta, mikä liittyy perheiden pyrkimyksiin päästä palvelujen piiriin. Huomionarvoista onkin, että palvelujen ulkopuolelle jääminen tai palvelujen järjestymisen pitkittyminen saattavat aiheuttaa raskaitakin palvelutarpeita, jotka olisivat olleet ehkäistävissä oikea-aikaisella ja saavutettavalla tuella (Munro 2008).

5 Työskentelyn vaikutusten taustatekijät

5.1 Mikä auttaa – työskentely

5.1.1 Työskentelyn sisältö ja mekanismit

Kotimaisessa tutkimuksessa lähtökohdaksi on omaksuttu ymmärrys siitä, että mekanismit selittävät niitä kausaalisuhteita, jotka syntyvät toimijoiden, tuen sisällön ja näihin vaikuttavien kontekstuaalisten olosuhteiden seurauksina (Matthies 2021, 189–190.) Nopean henkilöstö tunnisti työskentelystä sekä sosiaalisia että rakenteellisia mekanismeja.

Tunnistetut sosiaaliset mekanismit olivat seuraavat:

- Kuuntelu, kohtaaminen, inhimillisyys ja lähestyttävyyys
- Asianajo, rinnalla kulkeminen ja puolelle asettuminen
- Tulkkaus, siltojen rakentaminen ja näkökulmien avaaminen
- Normalisointi, voimavaralähtöisyys, myönteisen tunnistaminen
- Puheeksi ottaminen ja avoimuus

Rakenteellisiksi mekanismeiksi puolestaan henkilöstö tunnisti:

- Työskentelyn vapaaehtoisuus ja asiakkaille annettu määrittelyvalta
- Työskentelyyn liittyvä konkreettisuus ja menetelmällisyys
- Matala kynnyks: ei lähetekäytäntöjä, soittoaikoja, jonotus- ja odotusaikoja, vaan kohtaamista pois ohjaamisen sijaan ja torjutuksi tulemisen kokemusten ehkäisyä
- Työskentelyn rakentuminen perheiden tarpeiden mukaan joustavasti

Asiakkailta kysyttiin vaikuttavuuslomakkeella avoimella kysymyksellä, mikä heidän arvionsa mukaan auttoi. Lisäksi asiakkailta kysyttiin kevään 2023 palautekyselyssä samaa kysymistä.

Vastanneet asiakkaat jäsensivät työskentelyn mekanismeja samansuuntaisesti kuin Nopean henkilöstö. Seuraavassa konkretisoimme kuvitteellisten, mutta asiakastyön todellisuuteen ankkuroituvien asiakasesimerkkien kautta työskentelyn ulottuvuuksia ja mekanismeja, joita asiakkaat tunnistivat perheidensä olosuhteita edistäneiksi ja auttaneiksi tekijöiksi. Kaikissa esimerkeissä on läsnä useita edellä analysoituja työskentelyn sisältöjä ja keinoja, mutta pyrimme esimerkein illustroimaan työskentelyn luonnetta ja konkretisoimaan työskentelyn keskeisiä elementtejä.

Asiakkaat tunnistivat perheidensä olosuhteita edistäneiksi ja auttaneiksi ensinnä vinkit, ohjeet ja työvälineet, jotka ovat sujuvoittaneet konkreettisesti arkea:

Vinkit, ohjeet ja työvälineet

Tapaamiselle sovittiin vanhemman toimesta aiheeksi peliaikojen rajaaminen ja sen tuomat haasteet lapsen kanssa. Ensimmäiselle tapaamiselle tuli sovitusti vain perheen ainut vanhempi. Vanhempi kuvaili tilannetta kotona ja kertoi huolestaan liittyen lapsen peliaikoihin. Pyörittelimme arjen kokonaisuutta vanhemman kanssa peilaten muiden asioiden sujuvuutta arjessa peliaikoihin nähden. Muistutimme vanhempaa hänen oikeudestaan rajata aikuisena arjen tilanteita sekä nostimme esiin hänen onnistumisiaan arjen tasolla. Tapaamisella vanhempi huomasi oman vanhemmuutensa riittävyyden avoimen keskustelun pohjalta. Vanhempi kiitti näkökulmien laajentumisesta ja oman vanhemmuutensa vahvistumisesta tapaamisella.

Toiselle tapaamiselle osallistui lapsi ilman vanhempaa. Käytimme lapsen kanssa kolmen talon mallia piirtämällä keskustelun tueksi ja toiminnallisuuden lisäämiseksi. Pohdimme yhdessä kotiin liittyviä toimivia asioita, haasteita sekä lapsen toiveita. Lapsi kertoi toivovansa enemmän aikaa vanhemman kanssa ja ikävöivänsä yhteisiä hetkiä arjessa. Yhteisen ajan tilalle on pikkuhiljaa hiipinyt ruutuaika, arjen toimien viedessä vanhemman aikaa päivittäin. Tapaamisen lopussa vanhempi liittyi mukaan, ja pohdimme lapsen kertomia asioita. Pohdimme yhdessä tunneyhteyden palauttamisen tueksi lapselle vanhemman ”tankkaushetkeä” ja annoimme materiaalia kotiin sen toteutumisen tueksi.

Esimerkissä työskentelyn sosiaalinen mekanismi oli erityisesti näkökulmien avaaminen ja siltojen rakentaminen sekä myönteisen tunnistaminen: työskentelyllä tuettiin vanhemman aktiivista toimijuutta myönteisen tunnistamisen kautta, ja rakennettiin yhteyttä vanhemman ja lapsen välille. Rakenteellisina mekanismeina puolestaan toimi työskentelyn konkreettisuus ja menetelmällisyys, joka konkretisoitui erityisesti keskustelun virittäjänä lapsen kanssa.

Toiseksi asiakkaat arvioivat heidän tilannettaan tukeneen dialogisuuden, tilanteen jäsentämisen ja hahmottamisen:

Tilanteen jäsentäminen ja hahmottaminen yhdessä

Ensimmäiselle tapaamiselle saapuivat perheen vanhemmat sovitusti keskustelemaan alakouluikäisen lapsen voimakkaista kiukuista. Tapaamisella nostettiin esiin perheen keinoja helpottaa lapsen kuormitusta sekä lapsella jo olemassa olevia rauhoittumiskeinoja. Tapaamisella keskusteltiin vanhempien omista tunnetaidoista sekä toiminnasta lapsen kiukkuilanteissa.

Kahden viikon päästä toiselle tapaamiselle saapui vanhempien lisäksi lapsi. Tapaamisen aluksi käytettiin aikaa tutustumiseen hyödyntäen fiiliskortteja ja juttelemalla lapsen arjesta yleisellä tasolla. Tapaamisen edetessä lapsen jännitys helpotti, ja hän keskusteli reippaasti työntekijöiden kanssa. Vanhemmat antoivat lapselle tilaa kertoa omia ajatuksiaan. Tapaamisella keskusteltiin lapsen ja vanhempien kanssa siitä, kuinka tunteen vallassa järkipuhe ei toimi. Lisäksi käytiin läpi rauhoittumiskorttien avulla, millaisia keinoja lapsella jo on kiukun purkamiseksi ja mitä uusia keinoja hän voisi kokeilla. Samalla käytiin myös läpi, millä tavoin

kiukkua ei ole sallittua purkaa. Perhe otti käyttöön palkitsemissysteemin, jossa lapsi saa tarran aina, kun onnistuu rauhoittumaan heittämittä tavaroita tai potkimatta perheenjäseniä.

Esimerkissä sosiaalisena mekanismina oli puheeksi ottaminen ja avoimuus, jotka konkretisoituivat avoimena ja tietoon perustuvana vuorovaikutuksena perheen vanhempien ja lapsen kanssa. Rakenteellisena työskentelyn mekanismina puolestaan toimi menetelmällisyyden lisäksi työskentelyn rakentuminen perheen tarpeiden mukaan joustavasti.

Kolmanneksi asiakkaat arvioivat kuulluksi ja kohdatuksi tulemisen heidän tilanteitaan edistävänä asiana:

Kuulluksi ja kohdatuksi tuleminen

Ensimmäiselle tapaamiselle saapui nelihenkinen perhe toiveenaan keskustella perheenjäsenten vuorovaikutuksesta ja riidoista. Kaikki perheenjäsenet olivat motivoituneita aiheesta keskustelemaan. Toive tapaamisen varaamisesta on tullut perheen alakoululaiselta kuopukselta. Tapaamisella kuulimme eri perheenjäsenten ajatuksia perheen tilanteesta, ja nostimme esiin hyvin sujuvia asioita ja viime aikojen onnistumisia. Tapaamisella kävi ilmi, että perheen arki on kiireistä aktiivisten harrastusten vuoksi. Lisäksi lapset tapaavat vapaa-ajalla paljon kavereitaan. Keskustelimme siitä, kuinka perhe saisi arkeen upotettua yhteistä perheenkeskistä mukavaa aikaa, jota tällä hetkellä ei ole laisinkaan.

Riitojen yleiseksi aiheeksi ilmenevät kuopuksen läksyjentekotilanteet. Ehdotimme perheelle, että kavereita tavattaisiin vasta sitten, kun läksyt ovat tehty, jotta niiden tekeminen ei jää iltaan tai aamuun. Kuopus lähti harjoittelemaan tätä. Yläkoululaisen esikoisen haasteena oli liian myöhäinen nukkumaanmeno. Esikoisen kohdalla ehdotimme sovittavaksi aikaa, johon mennessä iltatoimet täytyy olla tehtynä. Ehdotimme perheelle myös palkitsemissysteemin sopimista lasten motivoimiseksi.

Vanhemmat kertoivat omasta jaksamisestaan ja kuvasivat olleensa lepsuja rajojen asettamisessa. Keskustelimme siitä, että palkitsemissysteemillä ja sen mukanaan tuomalla motivaatiolla sekä myönteisellä palautteella kielteinen puuttuminen

saattaa arjessa vähentyä ja vuorovaikutus muuttua mukavammaksi perheenjäsenten välillä.

Esimerkissä sosiaalisena mekanismina oli puheeksi ottaminen ja avoimuus. Kaikkien perheenjäsenten ajatuksia tilanteesta kuultiin ja ratkaisuja mietittiin yhdessä koettujen ongelmien pohjalta. Rakenteellisena työskentelymekanismina oli perheelle annettu määrittelyvalta ja työskentelyn konkreettisuus. Perheen kanssa mietittiin konkreettisia muutoksia arjen rakenteisiin heidän ongelmallisiksi kokemiinsa asioihin. Työskentely painottui perheen määrittämien muutostarpeiden ympärille, jolloin muutokseen sitoutuminen oli perheelle motivoivaa.

Neljänneksi vastanneet asiakkaat tunnistivat kannustuksen ja rohkaisemisen:

Kannustus ja rohkaiseminen

Tapaamiselle puhelimesta sovittiin aiheeksi iltarutiinien haasteellisuus kahden lapsen kanssa. Vanhemmat tulivat ensimmäiselle tapaamiselle ilman lapsia. Tapaamisen aluksi käytiin yhdessä läpi vanhempien ajatuksia siitä, mitkä asiat he kokevat haasteellisiksi. Haasteet, keinot sekä onnistumiset kirjattiin fläppitaululle ylös samalla, kun vanhemmat niitä kertoivat. Tämän jälkeen pysähdyimme yhdessä miettimään fläpille nousseita asioita. Vanhemmat huomasivat, kuinka paljon heillä on jo keinoja käytössään ja kuinka moni asia sujuu. Keskustelimme myönteisen nostamisesta arjen keskellä. Annoimme materiaalia myönteiseen keskittymisen tueksi mukaan kotiin.

Toisella tapaamisella vanhemmat kertoivat kuulumisiaan ja myönteisen nostamisen vaikutuksia. Iltarutiineissa oli edelleen kuitenkin haasteita. Kävimme fläpillä tyypillisen iltatilanteen läpi askel askeleelta. Keskustelimme esiin nousseista asioista, ja vanhemmat huomasivat tietyn kohdan rutiineista kärjistävän tilanteen. Pohdimme yhdessä erilaisia toimintatapoja nykyisen tilalle ja annoimme kotiin materiaalia uuden toimintatavan tueksi.

Esimerkissä sosiaalisina mekanismeina olivat voimavaralähtöisyys ja myönteisen tunnistaminen. Tapaamisella tuotiin näkyväksi perheen voimavaroja ja heidän jo käyttämiään toimivia keinoja. Vanhempien kyvykkyyden kokemusta vahvistettiin

kiinnittämällä huomiota onnistumisiin. Rakenteellisina työskentelymekanismeina toimi tuen konkreettisuus ja menetelmällisyys. Ongelmallisiksi koettuihin tilanteisiin pohdittiin yhdessä konkreettisia ratkaisuja ja toimivia menetelmiä.

Viidenneksi vaikuttavaan työskentelyyn liitettiin tuen nopeus ja joustavuus ilman tarpeetonta byrokratiaa. Työskentelyyn liittyvän tarpeettoman byrokratian välttäminen rakentuikin tietynlaiseksi ammattitaitoisuuteen liittyväksi elementiksi: myös varhaisen tuen perheohjauksesta laaditaan esimerkiksi kirjaukset sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmään, mutta tämä ei näy asiakkaalle työskentelyä ohjaavana asiana.

Tuen nopeus ja joustavuus

Nuoren vanhempi otti yhteyttä ja toivoi tukea vanhemmuuteen, koska ilmapiiri kotona oli todella kielteinen. Sovimme tapaamisen vanhemmalle seuraavalle viikolle. Tapaamisessa kartoitimme tilannetta ja normalisoimme vanhemmuuteen liittyviä hankalia tunteita. Vanhempi kertoi kokevansa jo luottamuksellisen ja kiireettömän keskustelun helpottaneen omaa oloaan. Tapaamisella keskityimme löytämään perheen arjesta ja perheenjäsenten välisestä vuorovaikutuksesta toimivia käytänteitä ja onnistumisen kokemuksia, joita voisi vahvistaa ja kasvattaa jotta negatiivisuuden kierrettä saisi katkaistua. Teimme suunnitelmaa työskentelyn jatkosta vanhemman toiveista käsin. Vanhempi alkoi pohtia asioita, joihin voi itse arjessa vaikuttaa, jotta kodin ilmapiiri paranisi. Keskustelun tukena hyödynsimme fläppitaulua.

Tapasimme nuorta tämän omalla tapaamisella. Kartoitimme nuoren läheisverkostoa ja vapaa-ajan viettoa. Keskustelimme nuoren ajatuksista ja toiveista liittyen vuorovaikutukseen vanhempien kanssa. Haasteet ja muutostoiveet liittyivät lähivanhemman ja nuoren suhteeseen. Siksi sovimme, että tuomme nuoren nostamia aiheita yhteiselle tapaamiselle lähivanhemman kanssa. Varmistimme nuorelta, mitä asioita hänelle sopii jakaa yhteisellä tapaamisella.

Tapasimme nuorta ja vanhempaa yhdessä. Kumpikin sanallisti tapaamisella, että asiat ovat jo muuttuneet parempaan suuntaan kotona. He kertoivat tilanteeseen vaikuttaneen asioiden pohtimisen Nopean tapaamisilla sekä yhteinen tahtotila tulla

paremmin toimeen. Vanhempi kertoi, että oli merkityksellistä päästä palveluun nopeasti, jotta kärjistyneen kotitilanteen äärelle saatiin pysähtyä rauhassa. Keskustelimme yhdessä nuoren ja vanhemman välisen suhteen kehittymisestä nuoren kasvaessa ja itsenäistyessä. Kirjasimme fläppitaululle joitakin käytännön asioita perheen arjessa, joilla on suora vaikutus nuoren ja vanhemman väliseen vuorovaikutukseen. Tuimme Inner active -korttien avulla nuoren ja vanhemman keskustelua siitä, kuinka he toisensa näkevät ja mitä toisilleen ja toisiltaan toivovat. Kumpikaan ei kokenut toistaiseksi tarvetta sopia enempää yhteisiä tapaamisia, eikä nuorella ollut tarvetta omille yksilökeskusteluille. Vanhempi toivoi vielä oman tapaamisen.

Lopuksi tapasimme vielä vanhemman kanssa. Hän halusi jatkaa itsereflektiota suhteessa nuoren kanssa toimimiseen sekä pohtia voimavarojaan ja keinoja niiden ylläpitämiseksi. Vanhempi pyysi neuvoja seksuaalikasvatukseen liittyen, joten keskustelimme tästä aiheesta ja annoimme vanhemmalle lukulistan kirjavinkkejä. Vanhempi totesi, että on helpottavaa tietää, että palveluun voi tarvittaessa palata koska tahansa, eikä pitkiä jonotusaikoja tarvita.

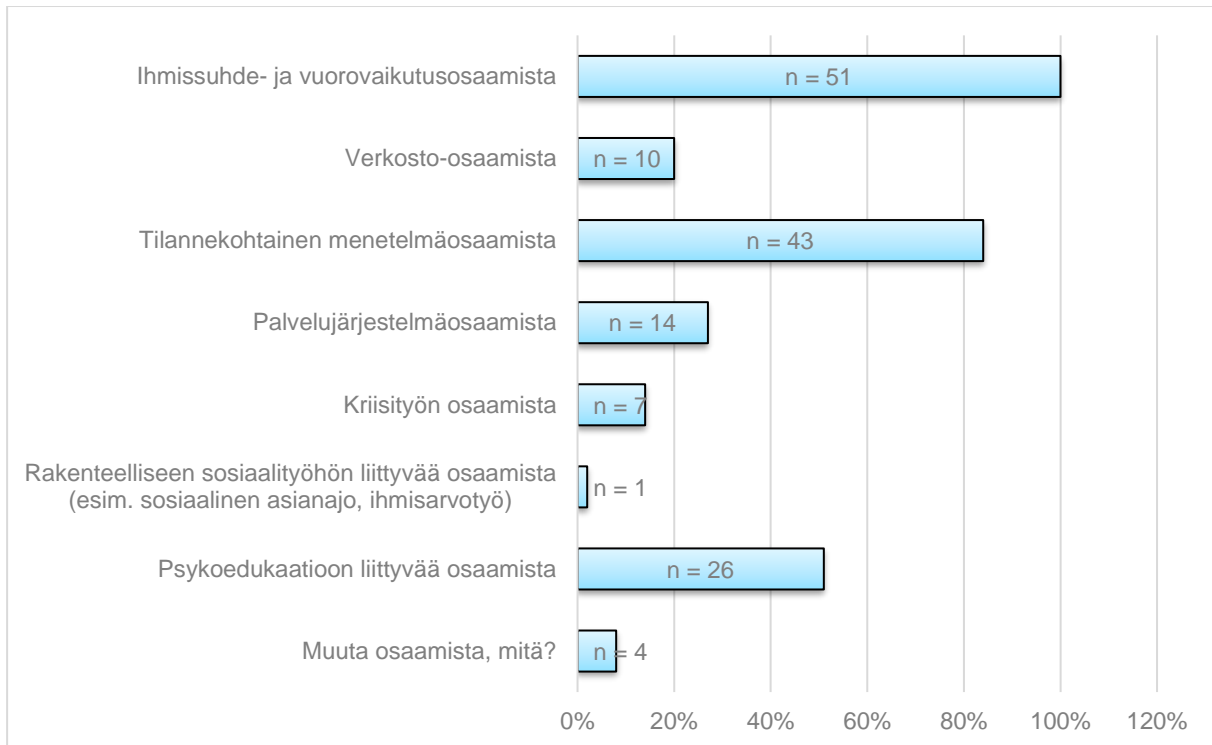
Esimerkissä sosiaalisena mekanismina oli lähestyttävyyden ja kohtaaminen. Nuori ja vanhempi kohdattiin ensin erikseen, jolloin kummallakin oli mahdollisuus kertoa toiveistaan ja huolistaan luottamuksellisesti. Tapaamisilla rakennettiin luottamusta siihen, että ristiriidoista on mahdollista keskustella. Tämän jälkeen tuettiin nuorta ja vanhempaa rakentavan kommunikaatiotavan löytämisessä. Rakenteellisena mekanismina toimi kynnyksen madaltaminen ja työskentelyn rakentuminen perheen tilanteen mukaan joustavasti. Työskentely tapahtui perheen määrittämien asioiden ympärillä ja heidän toiveitaan kuunnellen ja kunnioittaen. Työskentely aloitettiin heti vanhemman tuotua esiin huolensa kärjistyneestä kotitilanteesta. Nopealla avunsaannilla mahdollistettiin perheen vuorovaikutussuhteiden korjaantuminen ja kommunikaatioyhteyden palautuminen ennen tilanteen kriisiytymistä.

5.1.2 Työskentelyyn liittyvä osaaminen ja tuen tarpeet, joihin varhaisen tuen perheohjauksella vastataan

Työntekijöitä pyydettiin vaikuttavuuden arvioinnin lomakkeella arvioimaan, millaista osaamista he hyödynsivät asiakaskohtaamisissaan. Työntekijät vastasivat vaikuttavuuden arvioinnin kyselyyn 51 asiakassuhteen osalta. Kaikissa asiakassuhteissa työntekijät arvioivat käyttäneensä ihmissuhde- ja

vuorovaikutusosaamista. Lisäksi 43 asiakasprosessissa hyödynnettiin tilannekohtaista menetelmäosaamista ja 26:ssa psykoedukaatioon liittyvää osaamista.

Kuvio 4. Työskentelyssä hyödynnettävä osaaminen.



Yhteistyökumppanikyselyn mukaan Perhepiste Nopean puoleen on käännytty perheen vuorovaikutukseen ja kommunikaatioon liittyvien haasteiden kanssa, lasten käyttäytymisen ja tunnetaitojen pulmien kanssa, vanhemmuuden tuessa ja kasvatusasioissa sekä eri elämäntilanteisiin, kuten ero- ja uusperhetilanteisiin liittyvien pulmakohtien kanssa. Lisäksi asiakkaita on ohjattu Nopeaan, kun on ollut tarve tukea perhettä muihin palveluihin hakeutumisen kanssa tai palvelujen käyttämisessä.

Nopeaan on yhteistyökumppanikyselyn mukaan ohjattu asiakkaita, joilla ei ole lapsiperheiden sosiaalityön tai lastensuojelun asiakkuuden tarvetta, mutta jotka voisivat hyötyä varhaisen tuen perheohjauksesta esimerkiksi perheenjäsenten välisen vuorovaikutuksen asioissa tai kodin sääntöjen sopimisessa. Nopeaan on myös ohjattu neuroerityisyydestä johtuvien haasteiden vuoksi arjen tuen ja

rakenteiden löytämiseksi ja tilanteissa, joissa perheet tarvitsevat ylipäättään tukea pelisäännöissä, yleisessä arjen toimivuudessa ja rakenteistamisessa.

Yhteistyökumppanikyselyn vastaukset piirtävät kuvaa Nopeasta moniulotteisesti ja puolisesti perheiden tilanteisiin vastaavana tosiasiallisena työskentelynä:

työskentelyä värittää yhteistyökumppaneiden vastauksissa jo edellä kuvailtu menetelmällisyys ja konkreettisuus, joka ulottuu kokonaisvaltaisesti arjen sujuvuuteen. Myös työskentelyssä hyödynnettävä osaaminen heijastelee samaa käsitystä: työskentelyssä hyödynnetään monipuolisesti osaamista, mutta erityisesti ihmissuhde- ja vuorovaikutusosaaminen sekä tilannekohtainen menetelmäosaaminen korostuvat.

5.2 Toimijat varhaisen tuen perheohjauksessa

Vaikuttava ja tuloksekas työskentely ei tapahdu itsestään. Henkilöstön, joka näistä tehtävistä vastaa, on oltava osaavaa, sitoutunutta, työtään pohdiskelevaa ja työtään kehittävä. Työn pohdinnalle ja kehittämiselle tarvitaan mahdollistavat rakenteet, aikaa ja jaksamista ja hyvää esimiestyötä. Myös henkilöstön pysyvyydellä on merkitystä, jotta tiimin kollektiivinen osaaminen ja kehittämisprosessien edistäminen ja valmiiksi saattaminen on mahdollista. Hyvinvoiva työryhmä tarvitsee myös riittävästi vapautta suunnitella työtään ja vaikuttaa työhönsä. Ihmistyössä tarvitaan joustavia rakenteita, yhteisiä pelisääntöjä, luottamusta, vapautta ja vastuuta. Kaikkea tätä edellä mainittua löytyy Nopean työryhmästä. Rajaamistakin välillä tarvitaan. Ajoittain on kuitenkin pohdittava, onko kaikki eteen tuleva juuri Nopean työtä.

Työskentelyn peruseriaatteena on, että lähtökohtaisesti aina voi kokeilla, olisiko Nopean tarjoamasta varhaisen tuen perheohjauksesta hyötyä. Näin työskentelylle ja asiakkuudelle ei aseteta etukäteen joustamattomia kriteereitä, vaan työskentely alkaa voimavaralähtöisyydestä ja hyvän huomaamisesta. Kallion ja kollegoiden (2015) mukaan emme jakaudu pärjääviin ja tukea tarvitseviin, vaan kaikkien voidaan ajatella tarvitsevan jossakin kohtaa elämää apua ja tukea muilta. Riskien ja ongelmien kautta tilanteiden tarkastelu voi johtaa vaikeuksien ylimitalliseen korostumiseen ja puolestaan pärjäämistä vahvistavat voimavarat ja onnistumiset jäädä tunnistamatta (emt., 14).

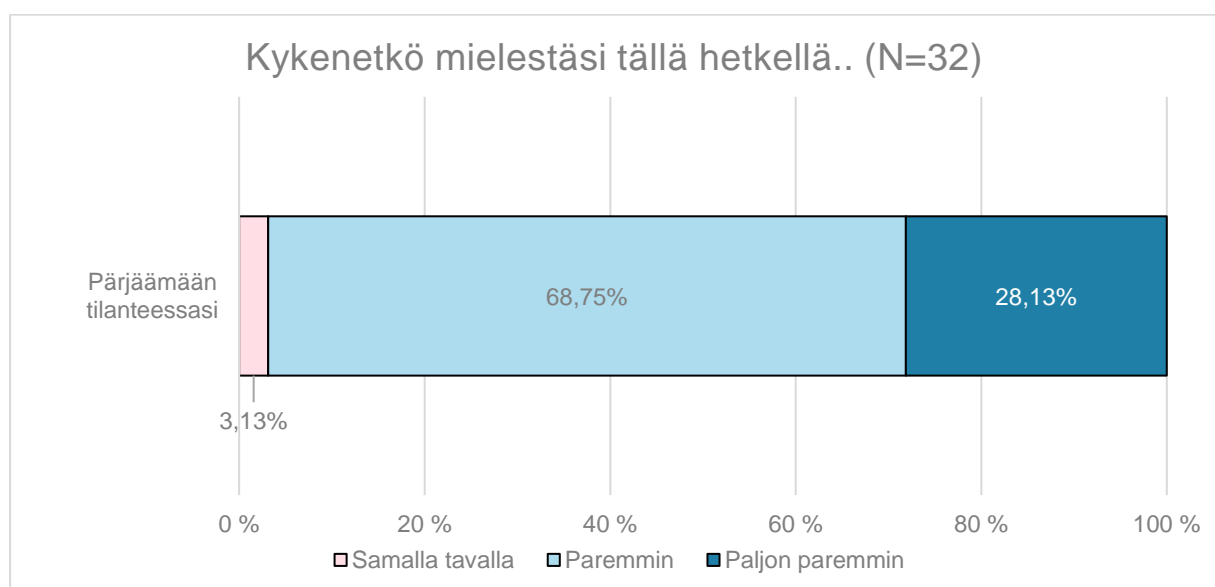
Kalliota ja kumppaneita mukaillen (2015, 15) myönteinen tunnistaminen – tai tämän sosiaalisen raportin kontekstissa hyvän huomaaminen – on samanaikaisesti ideologinen, ammatillinen ja käytännöllinen työskentelyn painopisteen muutos, jossa toiminnan institutionaalinen tehtävä ei liity ensisijaisesti riskeihin liittyvään puuttumiseen ja toimenpiteisiin tai kapeaan käsitykseen normaalista ja tavoiteltavasta. Sen sijaan työskentelyssä kunnioitetaan elämän moninaisuutta ja osoitetaan herkkyyttä kunkin perheen voimavaroille ja perheitä pyritään tukemaan osana niitä arkisia yhteisöjä, joihin perheet kuuluvat. Näin asiakasperheet ymmärretään ja tunnustetaan aktiivisina toimijoina ja asiantuntijoina omassa elämässään, ja perheitä pyritään tukemaan oman hyvän elämänsä rakentamisessa.

6 Työskentelyn vaikutukset

6.1 Vaikutukset asiakkaiden jäsentäminä

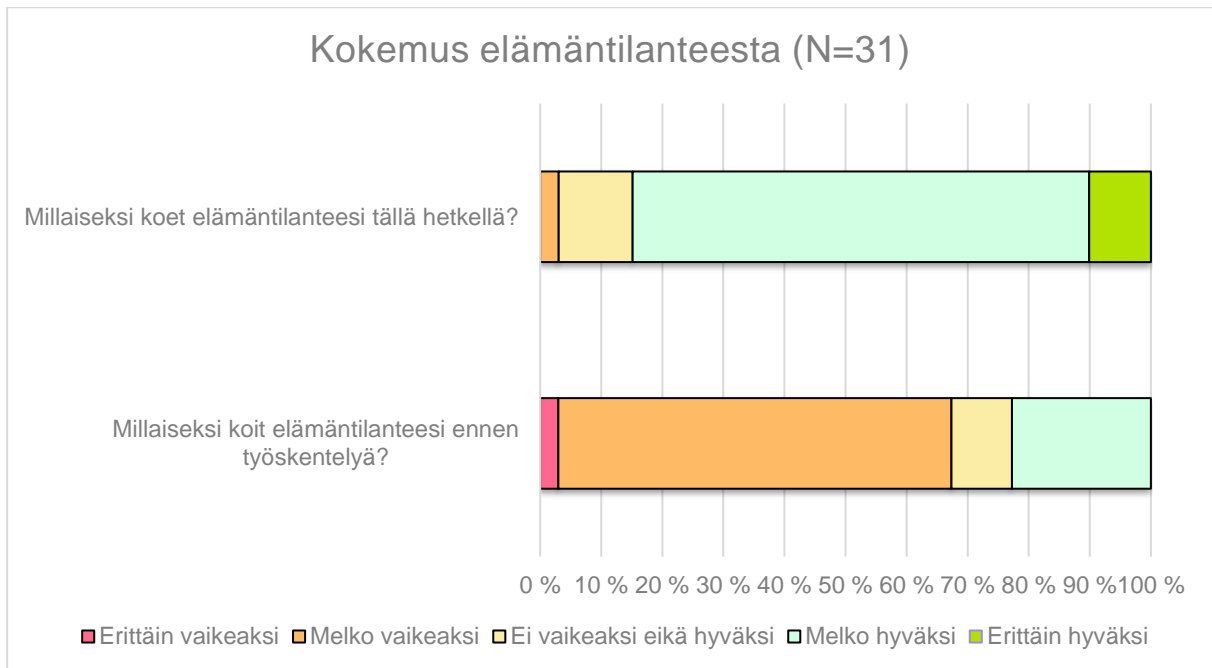
Vaikuttavuuden arvioinnin pilottiin vastasi yhteensä 33 asiakasta. Kysymykset eivät olleet pakollisia, joten kaikki vastaajat eivät vastanneet jokaiseen kysymykseen. Valtaosa vastaajista pärjäävänsä tilanteessa Perhepiste Nopean työskentelyn jälkeen paremmin (68,75 %, N=22) tai paljon paremmin (28,13 %, N=9). Vain yksi vastaajista arvioi pärjäävänsä samalla tavalla. Yksikään ei vastannut, että olisi pärjännyt huonommin työskentelyn jälkeen.

Kuvio 5. Pärjäämisen tunne



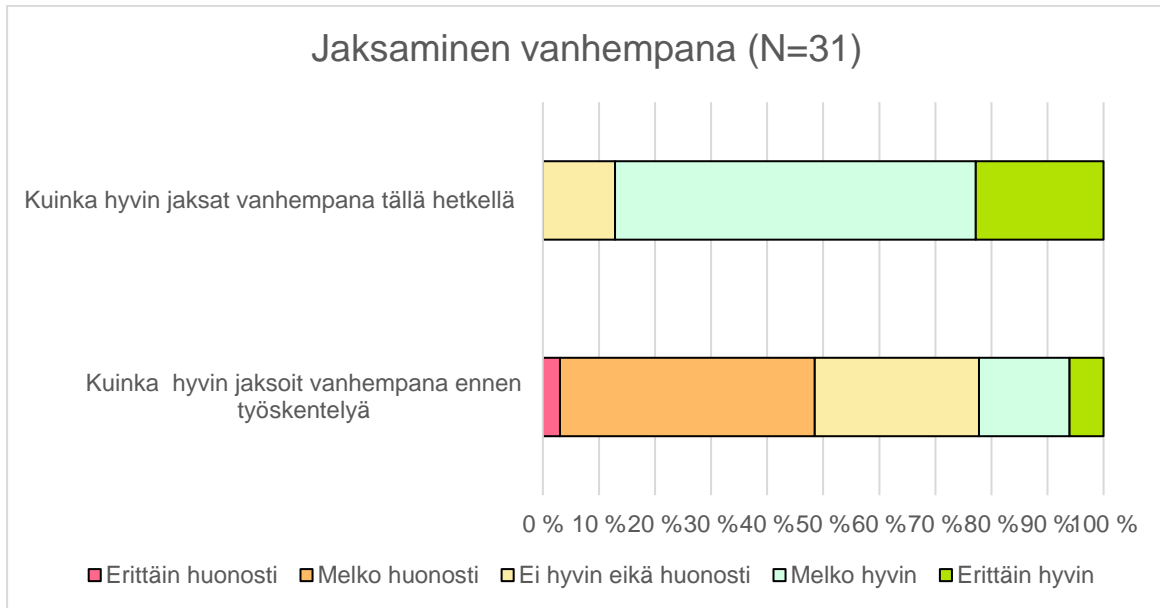
Vastaajista 65 % (N=20) koki elämäntilanteensa vaikeaksi ennen Nopean työskentelyä. Työskentelyn päättymisvaiheessa puolestaan 74 % (N=23) koki elämäntilanteensa melko hyväksi ja 10 % (N=3) erittäin hyväksi.

Kuvio 6. Kokemus elämäntilanteesta.



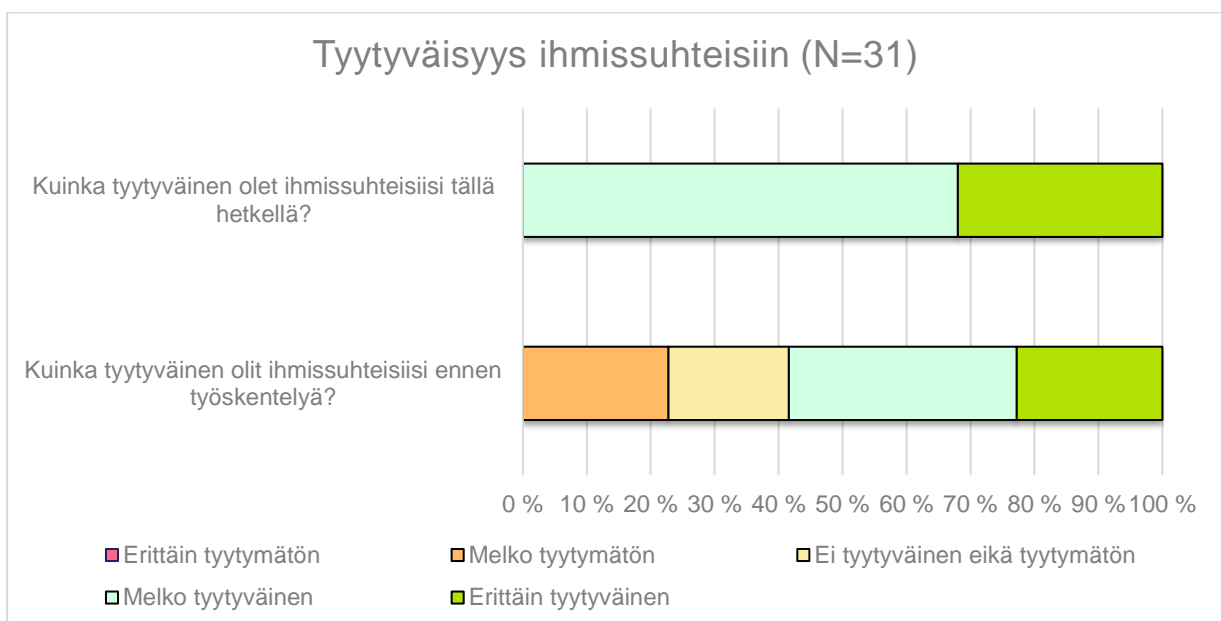
Vastaajista 45 % (N=14) jaksoi arvionsa mukaan vanhempana ennen työskentelyä melko huonosti ja 29 % (N=9) ei hyvin eikä huonosti. Työskentelyn päättymisvaiheessa 65 % (N=20) arvioi jaksavansa melko hyvin ja 23 % (N=7) erittäin hyvin.

Kuvio 7. Jaksaminen vanhempana.



Vastaajista vajaa neljäsosa (23 %, N=7) arvioi olevansa melko tyytymättömiä ihmissuhteisiinsa ennen Nopean työskentelyä. Ei tyytyväisiä eikä tyytymättömiä ihmissuhteisiinsa olivat 19 % (N=6). Melko tyytyväisiä oli ennen työskentelyä 36 % (N=11) ja erittäin tyytyväisiä 23 % (N=7). Työskentelyn päättymisvaiheessa 68 % (N=21) vastaajista arvioi olevansa melko tyytyväisiä ja 32 % (N=10) erittäin tyytyväisiä ihmissuhteisiinsa.

Kuvio 8. Tyytyväisyys ihmissuhteisiin.

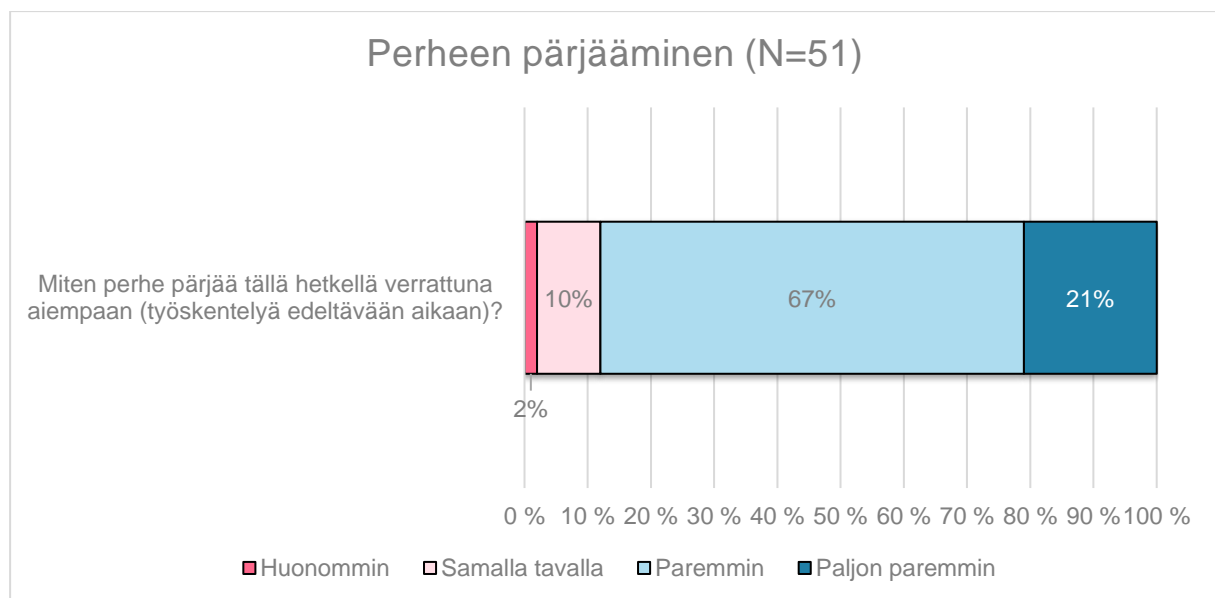


Näin siis vastanneet asiakkaat arvioivat Nopean työskentelyllä olleen vaikutusta pärjäämiseen, kokemukseen elämäntilanteesta, jaksamiseen vanhempana ja tyytyväisyyteen ihmissuhteisiin, vaikkakaan mitään yleistettävää näin pienellä otoksella ei olekaan mahdollista sanoa. Vastajien arviot tilanteestaan ja työskentelyn vaikutuksista saattavat myös viitata siihen, että suurimmaksi osaksi Nopeaan ohjautuu sellaisia asiakkaita, jotka hyötyvät nimenomaan varhaisen tuen perheohjauksesta. Nopeaan ohjautuneilla asiakkailla – tai vähintään kyselyyn vastanneilla – on siis lähtökohtaisesti ollut valmiudet viedä työskentelyn aikana rakentuneita ratkaisuja arkeensa.

6.2 Vaikutukset työntekijöiden arvioimana

Perhepiste Nopean työntekijät arvioivat työskentelyn vaikuttavuutta 51 asiakasprosessin osalta. 67 %:ssa tapauksista (N=34) työntekijät arvioivat, että perhe pärjää paremmin ja 21 %:ssa (N=11) paljon paremmin. Vain 10 % (N=5) arvioitiin, että perhe pärjää samalla tavalla ja yhdessä tapauksessa, että perhe pärjää huonommin kuin ennen työskentelyä.

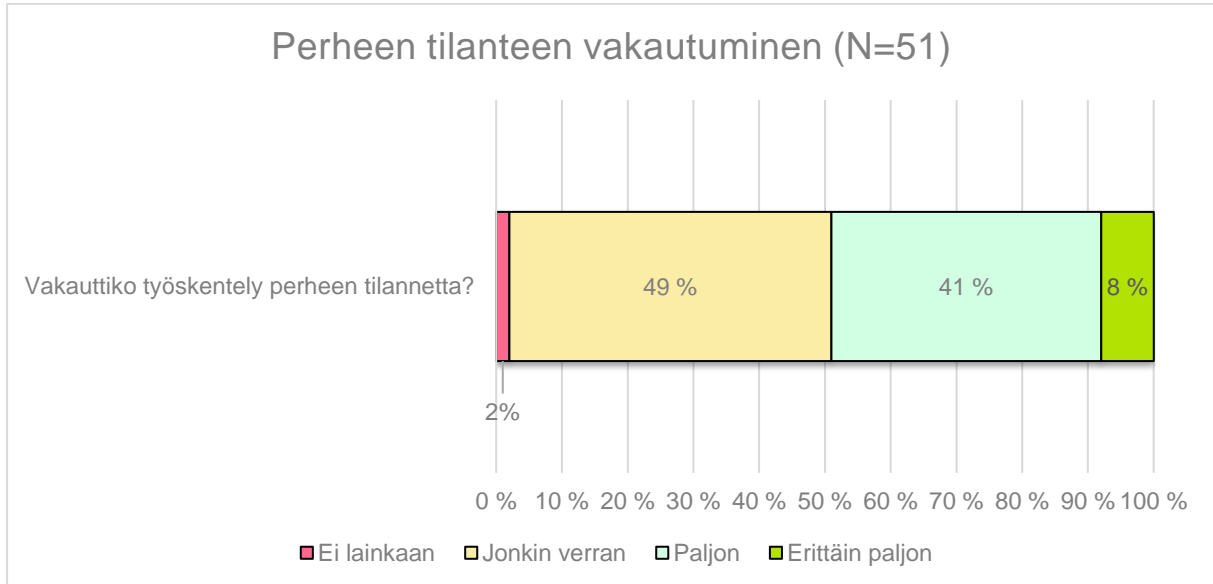
Kuvio 9. Perheen pärjääminen



Työntekijät arvioivat perheen tilanteen vakautuneen jonkin verran 49 %:ssa arvioimistaan asiakasprosesseista (N=25) ja paljon 41 %:ssa tapauksista (N=21). Erittäin paljon työskentely vakautti työntekijöiden arvion mukaan muutaman perheen

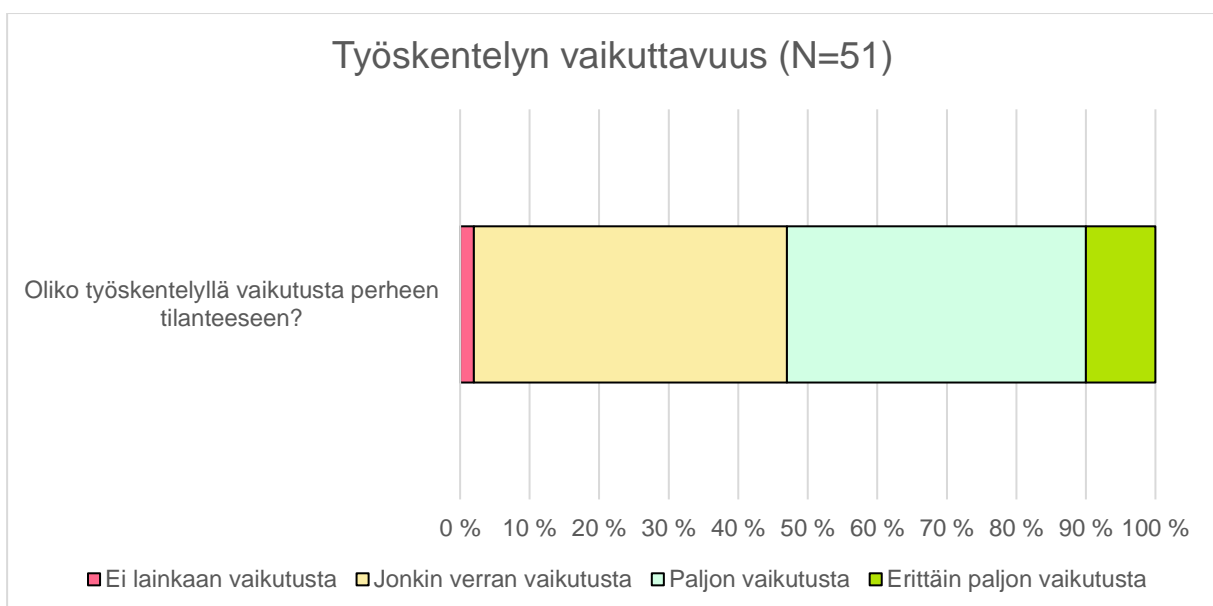
tilannetta (8 %, N=4). Yhdessä tapauksessa (2 %, N=1) työskentely ei vakauttanut tilannetta lainkaan.

Kuvio 10. Perheen tilanteen vakautuminen.



Työskentelyn yleinen vaikuttavuus perheen tilanteeseen arvioitiin samansuuntaisesti kuin työskentelyn vakauttava vaikutus. 45 %:ssa tapauksista (N=23) työntekijät arvioivat, että työskentelyllä oli jonkin verran vaikutusta perheen tilanteeseen ja 43 %:ssa (N=22) vaikutusta arvioitiin olleen paljon. Erittäin paljon vaikutusta arveltiin työskentelyllä olleen 10 %:ssa (N=5) arvioiduista asiakasprosesseista.

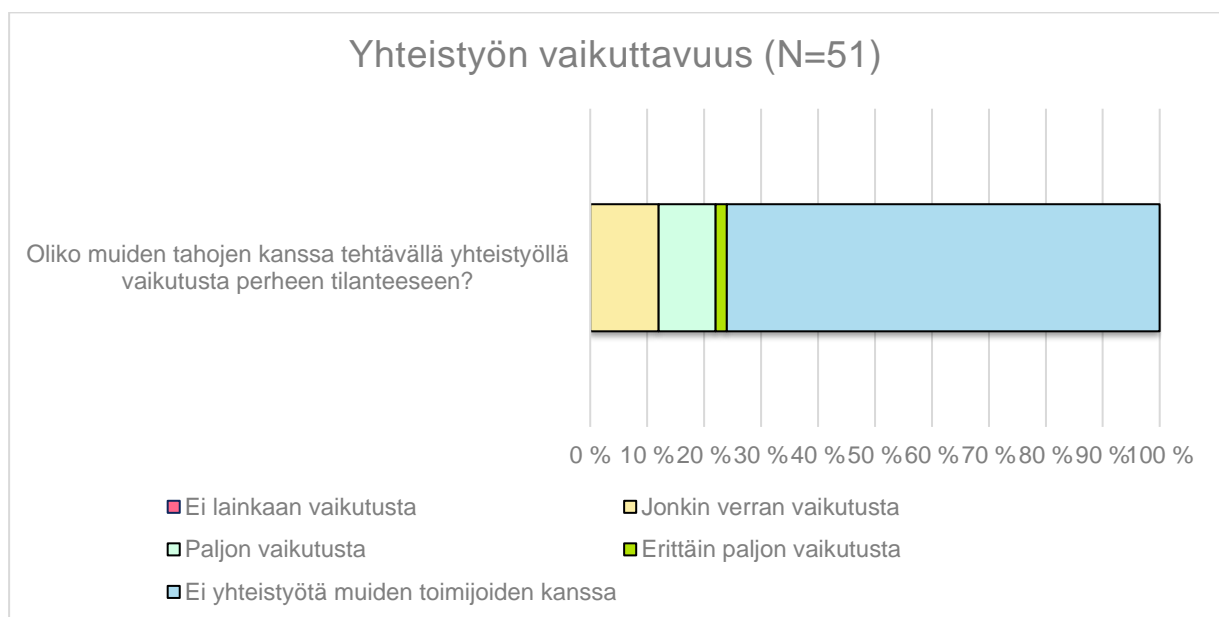
Kuvio 11. Työskentelyn vaikuttavuus.



Jonkin verran vaikuttavuutta arvioitiin olleen yhteistyöllä 12 %:ssa (N=6) ja paljon vaikutusta 10 %:ssa (N=5) arvioiduista asiakasprosesseista. Huomionarvoista kuitenkin oli, että 77 %:ssa tapauksissa (N=39) yhteistyötä ei tehty muiden toimijoiden kanssa. Tämä liittyy erityisesti siihen, että asiakkaat tulevat Nopeaan lähtökohtaisesti oikea-aikaisesti, jolloin heillä on voimavaroja työskennellä omatoimisesti muiden tahojen kanssa.

Nopean työskentelyyn kuuluu, että työntekijät voivat ohjeistaa ja antaa vinkkejä, kuinka muihin tarvittaviin auttamistahoihin on mahdollista saada yhteys. Kaikilla kohdattavilla perheillä ei myöskään ole tarvetta muihin palveluihin, minkä vuoksi myöskään yhteistyön merkitys ei korostu vastauksissa. Nopean ohjaus ja neuvonta mitoitetaan ja suhteutetaan kuitenkin kunkin perheen tilanteeseen: tarvittaessa yhteistyö otetaan puheeksi, mikäli tarvetta ilmenee. Tilanteen sitä vaatiessa myös Nopea saattaa perheen tarvitsemiinsa palveluihin tai on yhteydessä perheen muuhun palveluverkoston.

Kuvio 12. Yhteistyön vaikuttavuus.



7 Toimenpide-ehdotukset

7.1 Suuntaviivoja varhaisen tuen perheohjauksen kehittämiseen ja palvelujärjestelmän tarpeisiin

Yhteistyökumppanikyselyssä selvitettiin (vastaajien N=56), millaisia asioita Perhepiste Nopeassa pitäisi kehittää. Vastauksen voidaan nähdä heijastelevan palvelujärjestelmään liittyviä kehittämisen tarpeita yleisemminkin. Vastauksissa toiveita esitettiin 1) laajemmasta tiedottamisesta sekä selkeämmästä palvelukuvauksesta. Vastaajat toivoivat myös 2) palvelujen laajentamisesta muihinkin ikäryhmiin, varsinkin pikkulapsiperheisiin sekä 3) vanhempien omille ohjauksenkäynneille vanhemmuuden tueksi. Vastaajien arvion mukaan tarvetta olisi 4) kotikäyntien lisäämiselle ja työskentelylle perheiden kodeissa, minkä lisäksi myös 5) aamuapua kouluun lähtemisen tueksi kaivattiin. Myös 6) työskentelyn rytmiä toivottiin tiiviimmäksi. Ehdotuksena oli myös 7) työskentely koulun yhteisössä, kuraattorin työparina. Lisäksi 8) yhteistyökumppanit toivoivat tehokkaampaa ja aktiivisempaa yhteydenpitoa palveluverkoston kanssa sekä suurempaa tietojen saamista palvelun käynnistymisen jälkeen.

Säilyttämisen arvoisia asioita yhteistyökumppanikyselyn vastausten mukaan olivat 1) nopeus ja saavutettavuus. Palveluun on viivytyksetön pääsy ja työskentely käynnistyy nopeasti ilman pitkiä odotusaikoja. Työskentely on 2) joustavaa perheiden tarpeiden mukaan ja keinojen ja työskentelytapojen käyttäminen on monipuolista. Vaikka 3) työssä ei ole tiukkoja rajoituksia, sille nähtiin olevan selkeä paikka palvelujärjestelmässä. Lisäksi 4) työparityöskentely sekä verkostoyhteistyö arvioitiin hyväksi ja tehokkaaksi. Ohjaajat arvioitiin 5) hyvin ammattitaitoisiksi, ja 6) yhteistyökumppanit kuvailivat saaneensa hyvää palautetta tyytyväisiltä asiakkailta. Säilyttämisen arvoista on 7) myös ketteryys omanlaisen työskentelyorientaation ylläpitämisessä ja kehittämisessä. Myönteiseksi ymmärrettiin 8) yhteistyökumppanikyselyn vastauksissa myös viestintäkanavien monipuolisuus.

Monet yhteistyökumppanikyselyn toiveista toteutuvat jo Nopean työskentelyssä: vanhemmille järjestetään tarpeen mukaan vanhemmuutta tukevia tapaamisia. Nopeassa työskennellään perheiden palveluverkoston kanssa perheiden toiveiden mukaisesti. Kiinnostavaa oli, että vaikuttavuuden arvioinnin pilottikyselyyn vastanneet asiakkaat tai asiakaspalautetta antaneet eivät arvioineet kotona tehtävää työtä yhtä merkitykselliseksi kuin se arvioitiin yhteistyökumppanikyselyssä, vaan perheet olivat

lähtökohtaisesti tyytyväisiä tapaamisiin, jotka toteutuivat muualla kuin kotona. Nopean työskentelyä arvioineet asiakkaat olivat myös lähtökohtaisesti tyytyväisiä perheohjauksen rytmitykseen. Nopea työskentelee perheiden tarpeiden mukaisesti, mutta usein tapaamisten välillä voi olla muutama viikko, jotta kullakin tapaamisella hahmoteltuja keinoja voidaan kokeilla rauhassa kotona.

Palvelujärjestelmästämme tuntuu puuttuvan toimija, joka voisi tukea perheitä aamuisin lasten kouluun lähtemisessä. Palvelujärjestelmäämme mahdollisesti peilaavat myös toiveet palvelukuvauksen selkeydestä: Perhepiste Nopean työskentelyyn kuuluu, että se mukautuu notkeasti ja joustavasti perheiden tilanteisiin ja tarpeisiin, minkä vuoksi tällaisen varhaisen tuen perheohjauksen määrittely yksiselitteisesti voi olla ristiriidassa työskentelyn peruslogiikan kanssa.

Yhteistyökumppaneiden toiveita on perusteltua hyödyntää yleisemmin lapsiperheiden palvelujen kehittämisessä ja Pirkanmaan tasoisen varhaisen tuen perheohjauksen kehittämistyössä.

Varhaisen tuen perheohjausta Pirkanmaan tasoisena toimintana olisikin perusteltua kehittää jaetusta viitekehuksesta käsin: keskeistä ei niinkään ole määrittellä tai käsikirjoittaa työskentelylle tiettyjä vakiintuneita ydinsisältöjä, vaan tarkastella perheohjausta myönteisen tunnistamista vaalivana ja kunnioittavana työskentelyotteena. Bäcklund ja Virtanen (2015, 191) kuitenkin tunnistavat, että myönteisen tunnistamista peräänkuuluttava työskentely – siis asiakkaisiin tutustuminen ainutkertaisina yksilöinä ja yksikköinä – asettaa edellytyksiä myös henkilöstöresursoinnille ja johtamiselle, sillä esimerkiksi voimakas henkilöstön vaihtuvuus voi tehdä kokeilevuutta ja yksilöllisyyttä korostavan luovan, notkean ja joustavan työskentelyn tyhjäksi. Perhepiste Nopeassa ammatillisessa johtamisessa sekä henkilöstöjohtamisessa on onnistuttu, minkä vuoksi näitä elementtejä kannattaisi hyödyntää myös Pirkanmaan tasoisessa yhteisessä varhaisen tuen perheohjauksessa.

7.2 Palvelujärjestelmän toimintalogiikoiden muuttaminen

Perhepiste Nopeassa työskentelytapa toteuttaa käytännössä työparityöskentelyä yli organisatoristen rajojen. Työpariksi valikoituu kussakin tilanteessa sopivin ammattilainen. Työskentely ei ole pelkkää arviointia ja arvioinnin tuloksen perusteella

asiakkaan ohjaamista eteenpäin - Nopeissa ”työhanskat” ovat kädessä heti alusta alkaen.

Työskentelyotteessa lähdetään liikkeelle konkreettisten työmenetelmien kautta yhdessä asiakkaan kanssa. Vaikka asiakkaan tilanne olisi hyvinkin haastava, toimintakulttuuriin kuuluu ajatus siitä, että aina voi kokeilla. Nopeiden työskentelyote keskittyy löytämään kunkin asiakkaan kohdalla juuri kyseiselle asiakkaalle sopivan tavan, mistä on tilanteeseen apua. Nopean työhön ei siis kuulu tarkasti rajattua tuotevalikoimaa, josta on valittava tietty tuote, joka ei välttämättä sitten kuitenkaan vastaa saumattomasti asiakastarpeeseen tai huomioi riittävästi asiakkaan käytössä olevia voimavaroja. Työote on luova, notkea ja tekemiseen painottuvaa.

Työskentelyn kesto määrittyy myös asiakkaan tarpeen mukaan, jolloin riittävän pitkäjänteinen työ on mahdollista.

Nopean tyyppiselle työotteelle selkeä paikka palvelujärjestelmässä. Tuotteistetussa ympäristössä tarvitaan palvelua, joka ottaa huomioon ja pyrkii löytämään ratkaisuja tilanteisiin, jota ei vielä ole tuotteistettu, tai tuote on poistunut säästötoimien kohteena. Varhaisen tuen palvelut, joita esimerkiksi sosiaalihuoltolainsäädäntö ei velvoita järjestämään, täydentävät lakisääteisten palvelujen palveluvalikoimaa. Nopea on monimuotoisella työskentelyllään onnistunut auttamaan perheitä, jotka eivät ole perheiden kokemusten mukaan tulleet autetuksi lakisääteisillä sosiaali- ja terveyspalveluillamme.

Näin pohdittavaksi katsoaksemme tuleekin, missä määrin muussa palvelujärjestelmässä voitaisiin ottaa oppia varhaiseen tukeen liittyvästä joustavuudesta, notkeudesta ja työskentelyn mitoittamisesta perheen olosuhteita ja tarpeita vastaavaksi. Palvelujärjestelmäämme värittää tarjottavan tuen määräaikaisuus, asiakkuuksien edelleenohjaaminen eteenpäin ja akuutteihin kriiseihin tarttuminen pidempijänteisen työskentelyn sijaan, jolloin vaarana on palvelutarpeiden ja sosiaalisiksi ongelmiksi rakentuvien olosuhteiden lisääntyminen.

Michael Lipsky (1980) havaitsi jo yli neljäkymmentä vuotta sitten asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden ja palvelujen toteuttamisen väliset ristiriidat, jotka saattavat johtaa monin tavoin seurauksiin, joita palvelujärjestelmämme auttamisinstituutiot eivät yritä tavoitella. Tämä hyvin toisenlaisessa ajallis-paikallis-poliittisessa

kontekstissa tehty päätelmä on edelleen ajankohtainen maakunnallistuneissa palveluissamme ja yhteiskunnallisissa olosuhteissamme, jossa moderni on tiivistynyt. Tiivistynyt moderni viittaa kansallisten kehityskulkujen rinnalle keskeisiksi nousseisiin osittain vaikeasti ennustettaviin globaaleihin teknologisiin, sosiaalisiin, poliittisiin ja taloudellisiin muutoksiin, jotka globaalista luonteestaan ovat läsnä sosiaalisen työn arkitodellisuuksissa (ks. käsitteestä Harrikari ja Rauhala 2019).

Ehdotamme, että käytännöissä pyrittäisiinkin aktiivisesti ja tosiasiallisesti perhekeskusmallin mukaiseen työskentelyyn, jossa palveluiden toimintalogiikkaan sisältyisi arvioinnin rinnalla suhdeperustainen työskentely ja tarvittavien toimijoiden mukaan ottaminen poisohjaamisen sijaan. Tällöin sosiaali- ja terveystalvolumme eivät kilpistyisi palvelujen distribuutioon eli jakamiseen, vaan perheiden elämäntilanteissa ja olosuhteissa voisi tapahtua muutoksia myös tunnustavan ja vastavuoroisen työntekijäsuhteen kautta, jolla tutkimuskirjallisuuden mukaan on merkitystä palveluiden vaikuttavuudelle (Trevithick 2003; Hollinrake 2019; ks. samansuuntaisesti myös Svenlin 2020; Aarnio ja Pösö 2023).

8 Pohdinta ja loppusanat

Tässä sosiaalisessa raportissa olemme jäsentäneet Perhepiste Nopean vaikuttavuutta ja siihen liittyviä taustatekijöitä sekä Nopean ja muiden palvelujen saavutettavuutta. Perhepiste Nopean työskentely hahmottui keskusteluissamme ennen kaikkea luovana ja notkeana työskentelyotteena, joka ei hahmotu tarkasti rajattujen institutionaalisten reunaehtojen varaan, vaan työskentely räätälöidään perhekohtaisesti osoittaen sensitiivisyyttä perheiden moninaisuudelle ja voimavaroille. Nopean työskentely ei määriy tarkkarajaiseksi tuotteeksi, vaan varhaisen tuen perheohjausta toteutetaan niissä asioissa, jotka perhe kulloinkin arvioi tarpeelliseksi.

Olemme alle koonneet KAIMEr-teoriaa (Svenlin ym. 2021; Matthies ym. 2021; Blom ja Morén 2010) väljästi mukaillen sosiaalisen raporttimme keskeisimmät havainnot (taulukko 1). Perhepiste Nopean henkilöstön ihmiskäsitystä värittää voimavaralähtöisyys, elämäntilanteiden moninaisuuden kunnioittaminen, perheiden ymmärtäminen aktiivisina toimijoina sen sijaan, että perheitä ja heidän olosuhteitaan lähestyttäisiin ongelmanmäärittelyjen kautta toimenpiteiden kohteina.

Taulukko 1. Toimijat, työskentely ja sen mekanismit, kontekstit ja vaikutukset varhaisen tuen perheohjauksessa.

<p><u>Toimijat ja kontekstit</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Perhe (voimavaralähtöisyys, elämän ja elämäntilanteiden moninaisuuden kunnioittaminen, perheen aktiivinen toimijuus, perheet eivät toimenpiteiden kohteita) • Nopean ohjaajat (reflektiivisyys ja refleksiivisyys) • Perheen palveluverkosto tarpeen mukaan • Hyvän huomaaminen/myönteisen tunnistaminen • Voimavaralähtöisyys • Työskentelyn raamien väljyys • Työyhteisön myönteinen dynamiikka, työntekijöiden sitoutuneisuus ja pysyvyys • Saavutettava tuki (informatiivinen, taloudellinen, institutionaalinen, fyysinen, kokemuksellinen [Vanjusov 2022])
<p><u>Työskentelyn sisällöt ja mekanismit</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Työskentelyn rakentuminen perheiden tarpeiden mukaan joustavasti • Mukaan ottaminen poisohjaamisen sijaan • Kokeilevuus • Kuuntelu, kohtaaminen, inhimillisyys ja lähestyttävyyys • Asianajo, rinnalla kulkeminen ja puolelle asettuminen • Tulkkaus, siltojen rakentaminen ja näkökulmien avaaminen • Normalisointi, voimavaralähtöisyys • Puheeksi ottaminen ja avoimuus • Työskentelyn vapaaehtoisuus ja asiakkaille annettu määrittelyvalta • Työskentelyyn liittyvä konkreettisuus ja mentelmällisyys • Matala kynnys: ei lähetekäytäntöjä, soittoaikoja, jonotus- ja odotusaikoja, vaan kohtaamista poisohjaamisen sijaan ja torjutuksi tulemisen kokemusten ehkäisyä
<p><u>Vaikutukset</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pärjäämisen tunne on parantunut • Tyytyväisyys ihmissuhteisiin on lisääntynyt • Kokemus elämäntilanteesta on parantunut • Jaksaminen vanhempana on vahvistunut • Perheen tilanne on vakautunut

Työskentelyyn puolestaan liittyy ensisijaisesti kokeilevuus ja mukaan ottaminen:

Nopean työskentely ei perustu pois ohjaamiseen, vaan lähtökohtaan siitä, että monissa tilanteissa on mahdollista kokeilla, olisiko perheohjauksesta hyötyä.

Keskeisiä mekanismeja ovat vuorovaikutukseen liittyvät tekijät kuten inhimillisyys ja lähestyttävyyys, näkökulmien avaaminen, siltojen rakentaminen ja perheelle annettu määrittelyvalta tilanteestaan.

Nopean työskentelyn kontekstia leimaa puolestaan työskentelyn raamien väljyys: henkilöstöllä on tilaa ja toimintamahdollisuuksia käyttää ammatillisia valmiuksiaan työskentelyn suuntaamiseen, ja toisaalta heillä on tilaa ammatillisten valmiuksien kehittämiseen. Työyhteisön dynamiikka on rakentunut myönteiseksi, mikä osaltaan johtaa henkilöstön sitoutuneisuuteen ja pysyvyyteen, mikä puolestaan edistää työskentelyn ydinelementtien kuten hyvän huomaamisen toteutumista.

Sekä yhteistyökumppanikyselyn että asiakkaille osoitetun vaikuttavuuden arvioinnin lomakkeella selvitetty suosittelemiseksi oli korkea. NPS-arvo yhteistyökumppanikyselyssä oli 78. Asiakkaiden arvioimana suosittelemiseksi oli puolestaan 91. Näin korkea arvo saattaa kertoa jotakin asiakkaille osoitetun vaikuttavuuden arviointilomakkeen vastaajajoukosta, mutta samanaikaisesti peilaa myös sitä, että Nopean työskentelyä arvioineet asiakkaat ja yhteistyökumppanit kokivat voivansa suositella Nopean kaltaista varhaisen tuen perheohjausta muille.

Vaikuttavuuden arvioinnin osalta huomioitavaa on, että asiakkaille osoitettu itsearviointi vaatii työntekijöiltä sitoutumista ja kannustusta: Nopeat kannustivat monikanavaisesti ja aktiivisesti asiakkaitaan vastaamaan. Silti huomattavasti harvempi asiakas täytti vaikuttavuuden arviointiin liittyvän itsearviointilomakkeen (asiakkaiden täyttämiä lomakkeita 33, työntekijöiden täyttämiä lomakkeita 51). Nyt laaditussa sosiaalisessa raportissa on kyse ennen kaikkea avauksesta varhaisen tuen perheohjauksen käsitteellistämiseen ja mallintamiseen. Työtä vaikuttavuuden arvioinnin eteen on tarkoituksenmukaista jatkaa, sillä näin voidaan toteuttaa käytäntöihin ankkuroituvaa tiedonmuodostusta sekä varmistua käytäntöjen eettisyydestä.

Kirjallisuus

- Aarnio, N., & Pösö, T. (2023). Palvelutarpeen arviointi lastensuojelun rajapinnoilla asiakasnäkökulmasta - Nuorten ja vanhempien näkemyksiä. *Janus* 31(3), 235–252.
- Blom, B. & Morén, S. 2010. Explaining Social Work Practice — The CAIMeR Theory. *Journal of Social Work*, 10(1), 98–119.
- Bäcklund, P. & Virtanen, P. 2015. Julkishallinnon rationaliteetit ja myönteisen tunnistamisen mahdollisuudet. Teoksessa K. P. Kallio, R. Korkiamäki ja J. Häkli

- (toim.) Myönteinen tunnistaminen. Nuorisotutkimusverkosto/ Nuorisotutkimusseura Verkkojulkaisuja 90.
- Harrikari, T. & Rauhala, P-L (2019) Towards Glocal Social Work in the Era of Compressed Modernity. London & New York: Routledge
- Hollinrake, S. 2019. Theoretical perspectives for relationship-based practice with adults. Teoksessa H. Dix & S. Hollinrake & J. Meade (toim.) Relationship-based social work with adults. Critical Publishing, 9–25.
- Iancu, P., & Lantaigne, I. 2022. Advances in social work practice: Understanding uncertainty and unpredictability of complex non-linear situations. *Journal of Social Work*, 22(1), 130–149.
- Kallio, K. P., Korkiamäki, R. & Häkli, J. 2015. Myönteinen tunnistaminen – näkökulma hyvinvoinnin edistämiseen ja syrjäytymisen ehkäisemiseen. Teoksessa K. P. Kallio, R. Korkiamäki ja J. Häkli (toim.) Myönteinen tunnistaminen. Nuorisotutkimusverkosto/ Nuorisotutkimusseura Verkkojulkaisuja 90.
- Lipsky, M. (1980) *Street-level bureaucracy: dilemmas of the individual in public services*. New York: Sage.
- Matthies, A.-L., Svenlin, A.-R., Rantamäki, N., & Viitasalo, K. 2021. Aikuissosiaalityössä vaikuttavat sosiaaliset mekanismit. Teoksessa A.-L. Matthies, A.-R. Svenlin, & K. Turtiainen (toim.), *Aikuissosiaalityö: tieto, käytäntö ja vaikuttavuus*. Gaudeamus, 189–202.
- Munro, E. 2008. *Effective Child Protection (Second edition.)*. Thousand Oaks: SAGE
- Svenlin, A-R. 2020. *Kannatteleva ja jännitteinen tukiperhetoiminta: Lastensuojelun tukiperhetoiminnan käyttöteoria ja tukisuhteet*. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- Svenlin, A-R & Matthies, A-L & Turtiainen, K. 2021. Johdanto: aikuissosiaalityö ja KAIMEr-teoria sen tietopohjan jäsentäjänä Teoksessa A.-L. Matthies, A.-R. Svenlin, & K. Turtiainen (toim.), *Aikuissosiaalityö: tieto, käytäntö ja vaikuttavuus*. Gaudeamus, 6–22.
- Trevithick, P. 2003. Effective relationship-based practice: A theoretical exploration. *Journal of Social Work Practice* 17(2), 163–176.
- Vanjusov, H. 2022. *Saatavilla mutta ei saavutettavissa? Sosiaali oikeudellinen tutkimus päihdepalveluihin pääsystä*. Joensuu: Itä-Suomen yliopisto.

