



# Kohtaamispaikka

Opinnäytetyö, toukokuu 2018

Sosionomi YAMK-koulutus

Salla Vainionperä

# Asiakasymmärryksen kerääminen

1. Mieti oman kohtaamispaikkasi näkökulmasta
  - Keneltä asiakasymmärrystä kannattaisi kerätä?
  - Millä keinoilla asiakasymmärrystä voisi kerätä?
  - Mistä tiedosta olisi hyötyä?
2. Laadi kevyt suunnitelma asiakasymmärryksen keräämiseksi.
3. Toteuta asiakasymmärryksen kerääminen mahdollisuuksien mukaan (hyödynnä työkavereita / tiimiä / sparraajia, jos tarvitset apua...)
4. Toteuta asiakasymmärryksen kerääminen perhekeskuksen kohtaamispaikassa palvelumuotoilun työkaluja hyödyntäen.
5. Tee yhteenveto keräämästäsi asiakasymmärryksestä.
6. Kuvaa yksi hyvä käytäntö asiakasymmärryksen keräämiseksi perhekeskuksen kohtaamispaikassa. Palauta se työpajan vetäjille.

# TEORIAA

## Perhe-elämää 2000-luvulla

- Perhekeskustoiminta
  - Perheiden kohtaamispaikat
- Perhepalveluiden kehittäminen

## Ilmiöitä kohtaamispaikkatoiminnan taustalla

- Asiakaslähtöisyys
  - Osallisuus
  - Yhteisöllisyys
  - Vertaistuki
- Syrjäytyminen
  - Yksinäisyys



# OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

Sovellettu toimintatutkimus

- Haastattelut
- Nettikysely
- Kuntalaisfoorumi



# TULOKSIA

## **Matalan kynnyksen kohtaamispaikka**

Vastauksista käy ilmi, miten tärkeää on saada kokea olevansa tervetullut omana itsenään ja kokea kuuluvansa yhteisöön. Kohtaamispaikan toivotaan olevan sellainen, johon voi tulla piipahtamaan tai oleilemaan pidemmäksikin aikaa. Siellä voi rupertella tai vaan olla ja seuraila sivummalta muiden toimintaa. Ilmapiiri siellä olisi rento ja kutsuva, eikä ainakaan ketään tuomitseva. Palveluiden toivotaan olevan saatavilla nopeasti ja niitä voi käyttää joko satunnaisesti tai tarvittaessa luoda pidempi asiakassuhde sopivan asiantuntijan tai ammattilaisen kanssa.

*"Sopuisaa, hyvä olla, rauhallista, iloista, leikkiä, naurua, pientä puheen sorinaa paitsi kuuntelutilanteissa kuunnellaan, katseltavaa ja kuunneltavaa, miellyttävän tuntuista, turvallista, helppoa, siistiä, levollista."*



# Yhdessäolo ja vertaistuki kohtaamispaikassa

Tutkimusaineistoni perusteella lapsiperheet kaipaavat paikkaa ja aikaa yhdessäololle. Yhdessäoloa kohtaamispaikassa kaivataan sekä oman perheen kesken, että toisten perheiden kanssa yhdessä. Kolmessa haastattelu- ja nettikyselyn vastauksen avokysymyksessä mainittiin vertaistuen merkitys vanhemmuudelle. Perheet kaipaavat keskusteluseuraa aikuisille ja leikkiseuraa lapsille. Kuntalaisfoorumissa ideoitiin isä-lapsi-ryhmää, jonka sisältö voisi olla toiminnallisempaa.

Suomalaiset rentoutuvat kahvittelun merkeissä ja yhteinen välipalahetki yhdistää ihmisiä. Kahvittelun mahdollisuus olikin eniten kommentteja aikaansaanut toive haastatteluissa ja nettikyselyssä. Osa perheistä olisi valmis maksamaan pienestä välipalasta.

*"Avoimelle kohtaamispaikalle on tilausta, kun muutat toiselta paikkakunnalta, eikä ole omaa verkostoa. Arkiehtoo on mahtava esimerkki. Kohtaamispaikkaan olisi helppo tulla "outona". Aikuisilla olisi mahdollisuus keskusteluun ja lapsilla leikkiin. Tilaa leikkiin."*

*"Toisaaltahan on tietenkin hyvä, jos ei erityistä tuen tarvetta ole, mutta tilanteet muuttuvat, on erilaisia perheitä, sosiaalinen ja auttava sekä samaan paikkaan koottu auttamispaikka kuulostavat sellaiselta mikä voisi helpottaa ja selkeyttää mahdollista avun saamista ja paikkakuntalaisiin tutustumista, jos on uusi seudulla."*

*"Sellainen, missä voi tavata muita vanhempia ja lapsia, koska äitiys on usein yksinäistä aikaa."*



# Kohtaamispaikan puitteet

Kohtaamispaikan toivotaan olevan esteetön. Vaunuilla ja apuvälineiden kanssa tulee olla helppo liikkua. Erityisesti vastauksissa korostui paikan turvallisuus. Pienten lasten kanssa oleskellessa vanhempi toivoo voivansa istua ja olla vailla pelkoa siitä, että lapsi pääsee satuttamaan itsensä huonosti suunnitellun, lapselle sopimattoman ympäristön vuoksi. Tilassa toivottiin olevan riittävästi neliöitä leikille. Esiin nousi kolmessa vastauksessa toivomus liikuntaan innostavista leikkimahdollisuuksista. Pienten lasten kanssa kohtaamispaikassa asioivat toivoivat asianmukaisia välineitä vaipanvaihtoon ja ruokien lämmittämiseen. Sisustuksen toivottiin antavan paikalle rennon yleisilmeen. Myös kohtaamispaikan ulkoilualue ja ympäristö mainittiin vastauksissa ja toivottiin perheille yhteistä tapahtumaa järjestettävän myös ulkotiloissa.

*"Räsymattoja värikkäin, kirkkain raidoin ja keinutuoli. Ripaus mummonkammaria suoritus- ja tehokkuusyhteiskuntaan!"*

*"Tila on avara ja valoisa ja eri puolilla on sohva- ja nojatuoliryhmiä, pieniä pöytiä, hyllyköitä ja viherkasveja. Hyllyissä on eri ikäisille lapsille sekä myös nuorille ja aikuisille sopivia pelejä, leluja ja kirjoja. Seinillä on esillä kävijöiden tekemiä värikkäitä piirustuksia, vesivärimaalauksia ja pieniä käsitöitä. Tiloissa on paljon iloisia värejä ja pehmeitä pintoja."*

# Asiantuntijoilta saatava ohjaus ja tuki

## Perheohjaus

Yhdeksän vastaajaa nettikyselyssä kirjoitti tai haastattelussa kertoi, kuinka toivoisivat saavansa kohtaamispaikasta ammattilaisten palveluja. Kuusi yhdeksästä asiantuntijapalvelua toivoneesta ilmaisi tarpeen perhetyöntekijän palveluille. Monivalintavastauksessakin perheohjaajan palvelut olivat kysytyimmät kaikista ja niitä kohtaamispaikkaan toivoisi 25 (58,1%) vastaajaa. Vastauksissa mainittiin myös kotiin saatava perhetyö sekä lapsiperheiden kotipalvelu ja niiden koordinointi kohtaamispaikasta käsin.

*"Paikka, jossa on ammattitaitoisia henkilöitä, esimerkiksi terveydenhoitaja, sosionomi tai perhetyöntekijä, jolta voisi kysyä mieltä askaruttavista asioista kuin ystävältä. Paikka, jossa voi olla oma itsensä, josta saisi tukea ja voimia ja ohjausta, esim. lääkäriin."*

*"Toivoisin perheohjaajan olevan mukana ryhmien kokoontumisissa ja keskusteluissa. Sitten olisi matalampi kynnyksellä tavata vastaanotolla. Soittaminen on vaikeaa. Tämä henkilö voisinkin kannustaa ja rohkaista ottamaan yhteyttä muihinkin tarvittaviin tahoihin ja neuvoa oikeisiin palveluihin."*

## Sosiaaliohjaus ja sosiaalityö

Sosiaaliohjaus ja sosiaalityö olivat monivalintavastauksissa 20:n (47,6%) vastaajan mielestä tärkeä, kohtaamispaikasta saatava palvelu ja tätäkin avokysymyksen saadut vastaukset tukevat. Erityisesti palveluohjaus, erilaiset tiedotus- ja ilmoitustaulut, sekä ohjekansiot saivat mainintoja.

*"Perhetyöntekijä neuvolasta esimerkiksi kerran viikossa, muita työntekijöitä myös vuorotellen. Eri tyyliä, jotta palvelut tulisivat tutuiksi ja saisi tietoa onko palvelut ilmaisia ja miten niiden piiriin pääsee."*

*"Voisiko lastensuojelun palveluita saada kohtaamispaikasta? Sieltä on saanut apua monipuolisesti ottaen huomioon kokonaisuuden. Apua on saanut kodin ja arjen hoitamiseen, vanhempien jaksamiseen ja lasten hoitamiseen."*

## Asiantuntijaluennot

Haastattelussa sekä nettikyselyn avointen kysymysten vastauksissa seitsemässä mainittiin tarve erilaisten asiantuntijoiden infotilaisuuksille, luennoille tai keskustelutilaisuuksille. Esimerkkinä mainittiin mm. luennot erityistä tukea tarvitsevien lasten perheille, teemaillat perheiden äänestämien teemojen pohjalta sekä tunnettujen kasvatustieteen ammattilaisten luennot kohtaamispaikassa.

*"Monista eri palveluista järjestettäisiin säännöllisesti lyhyehköjä infotilaisuuksia, joiden yhteydessä kiinnostuneilla on mahdollisuus kysyä lisää ja halutessaan joko varata aika tarkempaan asioiden kartoitukseen tai jopa saada sovittua palveluajankohta saman tien. Kaikessa toiminnassa painotetaan sitä, että jokaisella halukkaalla olisi mahdollisuus osallistua johonkin toimintaan tai keskusteluun, vaikka vain olemalla läsnä ja kuuntelemalla muiden keskustelua, jos ei itse halua puhua. Osallisuuden kokemus on tärkeä."*

## Muut asiantuntijapalvelut

Ammattilaisten läsnäoloa toivottiin vastaanotto toiminnan lisäksi päivystysmuotoisesti niin, että eri aikoina eri alojen ammattilainen on vastuussa päivystyksestä. Ammattilaisia toivottiin voivan tavata myös virka-aikojen ulkopuolella; iltaisin ja lauantaisin. Vastauksissa toivottiin panostettavan riittäviin työntekijäresursseihin sekä toiminnan jatkuvuuteen ja pysyvyyteen. Tiedottamisen tulisi olla laadukasta; avointa ja monipuolista.



# Asiantuntijoilta saatava tuki ja ohjaus

## Kasvatus- ja perheneuvola

Erityisesti kasvatus- ja perheneuvolan palveluita kaivataan; 19 (44,9%) monivalintakysymykseen vastanneista oli tätä mieltä ja myös haastatteluiden sekä nettikyselyn avokysymyksissä perusteltiin tarve etenkin tukeen ja ohjaukseen lasten ja nuorten kasvatustilanteissa sekä parisuhteen pulmissa.

*"Paikka, johon on helppo mennä esimerkiksi kauppareissun yhteydessä. Kaikille avoin paikka, ei sido eikä velvoita mihinkään. Voi käydä esimerkiksi yhden kerran vain. Apua saisi niin pikkulapsi arkeen, kuin taisteluun murrosikäisen kanssa. Oikeasti konkreettista apua arjen haasteisiin ja pulmiin. Tarvittaessa apua myös kotiin ja kouluun."*

## Tukiperhe- ja tukihenkilötoiminta

Tukiperhe- sekä tukihenkilötoiminta kiinnostaa 19 (44,9%) monivalintakysymykseen vastannutta. Toiminnasta haluttiin lisää tietoa niin palvelun tarvitsijan, kuin palvelun tuottajan, eli mahdollisen tukihenkilön tai tukiperheen näkökulmasta.

## Neuvolapalvelut

Monivalintakysymyksen vastaajista 18 (41,8%) näki neuvolapalvelut osana kohtaamispaikkaa. Kuusi vastanneista perusteli valintansa sillä, että neuvolasta on Sastamalassa hyviä kokemuksia, mutta kohtaamisia terveydenhoitajan kanssa liian harvoin ja sieltä saatavalle tuelle ja ohjaukselle on tarvetta. Neuvolapalveluita toivotaan nykyisen tarjonnan lisäksi avoimen neuvolatoiminnan muodossa. Terveydenhoitajan antamista palveluista erityisesti perheiden liikkumiseen liittyvää ohjausta kaivattiin ja se sai maininnan neljässä avokysymyksen vastauksessa. Esiin nousi myös idea terveystioskista ja imetystukiryhmistä.

## Nuorisopalvelut

Nuorisopalvelut ja erityisnuorisotyö nousivat esiin viidessä avokysymyksen vastauksessa ja 19 (44,9%) monivalintakysymykseen vastanneista kaipasi näitä palveluja kohtaamispaikkaan. Etenkin loma-aikoina toivottiin järjestettävän nuorille toimintaa. Kohtaamispaikan sijainti on keskeinen etenkin Vammalalaisille nuorille ja kirjasto paikkana monelle jo tuttu. Nuorille voisi kohtaamispaikassa järjestää mahdollisuuden pelailla, kahvitella, keskustella niin toistensa kuin ammattilaistenkin kanssa sekä osallistua erilaisiin harrastusryhmiin. Erityisnuorille kaivataan ohjattuja ryhmiä kouluajan jälkeen. Kuntalaisfoorumissa nousi esiin idea pop-up-tyylisestä toiminnasta nuorille, esimerkiksi kesällä puistobrunssin merkeissä.

*"Toivoisin, että kohtaamispaikka huomioisi erityisesti nuoret, koska heille ei kovasti tällaisia paikkoja ole. Toki niin, että siellä voi käydä kaikenikäiset, mutta pääpaino olisi nuorten viihtymisessä, eikä heitä oltaisi heti häätämässä pois. Tarjolla voisi olla kahvia yms. pelejä mm. biljardia. Valvoja olisi paikalla kuten nuorisotiloillakin ja kuuntelisi nuoria."*

# MUUT TUTKIMUKSESSA ESIIN NOUSSEET PALVELUT

## **Avoimet varhaiskasvatuspalvelut, lapsiparkki-toiminta**

Varhaiskasvatuksen palvelut saivat monivalintatehtävässä 23 vastaajan (54,7%) kannatuksen ja tämä aihe oli myös avoimissa kysymyksissä toiseksi eniten keskustelua herättänyt teema. Haastatteluissa mainittiin, ettei Sastamalassa ole saatavilla avoimen varhaiskasvatuksen ohjattuja palveluja, joihin lapsen voisi viedä ilman vanhemman mukana oloa. Osa perheistä kaipasi lastenhoitoapua päiväaikaan, osa alkuillasta. Iltahoitoon ideoitiin lapsiparkki-tyyppistä ratkaisua, joka voisi olla muutakin, kuin varhaiskasvatuksen järjestämää. Syiksi lastenhoitoavulle mainittiin verkostojen puute ja arjen hektisyys. Esimerkiksi yksinhuoltajaäiti mainitsi kaupassa käynnin pienen ja hoitopäivästä väsyneen lapsen kanssa haastavaksi. Esi- ja alkuopetusikäisten kaivattiin kerhotyyppinen toiminta sekä koululaisten läksyparkki nousivat esiin haastatteluissa, kun kysyttiin millaiset palvelut puuttuvat palvelutarjonnasta.

*"Aika usein perheet ovat yksin ja jaksamisen ääri rajoilla eikä ole ketään joka tulisi auttamaan ja saisi hetken hengähtää. Ja tämäkin matalan kynnyksen palvelu, ettei tarvitse olla mitään sen kummempaa syytä."*

*"Jos mahdollista, tarpeellinen olisi myös mahdollisuus jättää lapsi hoitoon 1-2 tunniksi, että vanhempi pääsisi asioille ilman lasta. Tämä voisi olla maksullista, mutta ei liian kallista, esim. 10€/tunti. Monilla ei ole tukiverkostoa ja päivähoito-oikeutta on rajattu."*

# MUUT TUTKIMUKSESSA ESIIN NOUSSEET PALVELUT

## Vapaa-aikaan ja harrastustoimintaan liittyvä elintapaohjaus

Kyselyyn ja haastatteluun vastanneista 23 (54,7%) piti tärkeänä lasten ja perheiden harrastustoimintaan liittyvää elintapaohjausta. Kohtaamispaikasta toivottiin saatavan yhteen koottua tietoa, esimerkiksi oppaan tai tiedotustilaisuuksien muodossa erilaisista tarjolla olevista mahdollisuuksista harrastaa ja viettää vapaa-aikaa. Tietoa toivottiin niin kaupungin, kuin järjestöjen ja seurojen harrastusryhmistä. Kohtaamispaikassa itsessäänkin toivottiin järjestettävän lapsille ja nuorille harrastustoimintaa. Eri ikäryhmien yhteistä kohtaamista ja harrastustoimintaa ideoitiin kolmessa vastauksessa.

*"Kohtaamispaikassa toimii erilaisia harrastusryhmiä, esim. piirustus- ja maalausryhmä, käsityöryhmä ja pelaamisryhmä erityisesti nuorille. Kaikkiin ryhmiin voi kaikki osallistua, iästä riippumatta, on rikkautta, kun eri-ikäiset voivat toimia yhdessä. Joskus esim. jonkun pöydän ympärillä kokoontuu joukko nuoria, jotka kännyköiden sijaan pelaavat lauta- ja korttipelejä ja ratkovat esimerkiksi erilaisia pulmapelejä ja -tehtäviä. Toisen pöydän ääressä muutamia aikuisten värityskirjoista innostuneet aikuiset istuvat yhdessä värittämässä ja maailmaa parantamassa ja yhdessä nurkkauksessa lapset leikkivät ja välillä kuuntelevat, kun heitä "paimentava" hoitaja lukee heille kirjoja ääneen."*

*"Vanhuksille ja lapsiperheille voisi olla yhteistoimintaa: askartelua, kädentaitoja, leipomista, perinteisten taitojen siirtämistä sukupolvilta toisille."*

## Muut huomiota saaneet palvelut

Muut yli 20% kannatuksen saaneet sekä avokysymyksissä mainintoja saaneet palvelut olivat ravitsemusterapia, toimintaterapia, puheterapia sekä lääkäripalvelut. Erityisesti puheterapian pitkiä jonoja toivottiin voivan helpottaa kohtaamispaikasta saatavalla kevyemmällä palveluohjauksella ja tilanekartoituksella. Edellä mainitut palvelut ovat kuten muutkin kohtaamispaikan palvelut vastausten perusteella ajateltu toimimaan aiemmissa kappaleissa mainituiden asiantuntijoiden antaman päivystyspalvelun tai luentojen sekä keskustelutilaisuuksien muodossa.

Kuntalaisfoorumissa nousi esiin ajatus kirjastotyön ja kohtaamispaikkatoiminnan yhdistämisestä. Kohtaamispaikka sijaitsee pääkirjaston yläkerrassa ja ainakin paikan mainonnassa ovat kirjaston työntekijät avainasemassa. Yhteistyö kirjaston kanssa on toki muullakin tavalla toivottavaa ja todennäköistä. Nettikyselyn vastauksista nousi idea Taitokeskuksen kanssa tehtävästä yhteistyöstä ja haastatteluissa ehdotettiin yhteistyötä Pukstaavin, eli kirjamuseon kanssa.



## JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimustulosten perusteella voidaan todeta, että olen saanut esittämiini tutkimuskysymyksiin vastaukset. Tutkimukseni antaa selkeän viestin siitä, ettei vielä olla saavutettu riittävää tuen ja ohjauksen saavutettavuutta. Yksilöhaastatteluista ja nettikyselystä saamani tulokset vastasivat monilta osin aiempaa käsittelemääni teoriaosuutta, mikä lisää opinnäytetyöni luotettavuutta.

Perhekeskustoiminnan avoimien palvelujen käyttäjien kokemuksia on yleensä ottaen tutkittu hyvin vähän. Uskoisinkin, että perheiden tukemista ja vanhemmuuden vahvistamista ajatellen, tutkimuksestani saadut vastaukset auttavat niin Sastamalan kuin myös mitä tahansa muuta perhekeskusta jatkossa kehittämään avoimia palveluitaan vastaamaan enemmän asiakkaiden tarpeisiin.

Uskoisin, että opinnäytetyölläni on myös yhteiskunnallinen merkitys. Sosiaalihuoltolain (2015) mukaan ennaltaehkäisevään lastensuojelutyöhön tulee panostaa. Perhekeskukset toimivatkin parhaimmillaan ennaltaehkäisevinä, matalan kynnyksen lapsiperhepalveluina. Näkisin, että jatkossa tarvittaisiin kuitenkin lisää tutkimuksia siitä, miten kohtaamispaikan palvelujen käyttäjät, eli asiakkaat, ovat kokeneet palvelujen vaikuttaneen heidän arkeensa ja tuen saamiseen ja miten mahdollisesti kohtaamispaikkatoimintaa voidaan kehittää siten, että niistä saatu tuki ja palvelut palvelisivat parhaiten asiakkaita.