

## **SOS-Lapsikylän ennakoivan lastensuojelun ja lapsiperhelähtöisen auttamismallin kehittäminen ja levittäminen maakunnallisten LAPE-hankkeiden ja kuntien kehittämiskumppanina, vuosina 2017-2019. Yhteistyökumppaneiden kokemuksia.**

Tähän raporttiin on koottu yhteistyökumppaneilta sähköisin kyselyin ja puhelinhaastatteluin kerättyjä kokemuksia ja palautetta koskien hankkeen aikana toteutettuja SOS-Kumppanuus toimintamalliin perustuvia kehittämiskumppanuuksia. Kyselyihin vastaajat ja haastatellut henkilöt ovat valikoituneet niiden tahojen joukosta, joiden kanssa SOS-Lapsikylän kehittämistyö on ollut intensiivisintä hankkeen loppuvaiheessa. Suurin osa vastauksista ja haastatteluista on saatu henkilöiltä, jotka ovat olleet mukana hankkeen alaisessa kehittämistoiminnassa. Joukossa on myös haastattelu alueelta, jossa kehittämiskumppanuus ei ole perustunut valtionrahoitukseen, mutta työ on kuitenkin perustunut samaan SOS-Kumppanuus toimintamalliin.

Kyselyt ja haastattelut on toteutettu marras- ja joulukuussa 2019. Vastaajat ja haastattelut eivät esiinny tässä koonnissa tunnistettavina, sillä otoskoko on pieni (33 kyselyvastausta ja 5 haastattelua). Mikäli vastausten ja haastattelujen yhteydessä raportoitaisiin esimerkiksi paikkakuntatietoja, olisivat vastaajat ja haastatellut mahdollisesti tunnistettavissa. Koska haastattelujen tarkoitus on ollut tuottaa tietoa vain tätä raporttia varten, on nauhoitteet ja litteroinnit hävitetty asianmukaisesti raportin laatimisen jälkeen.

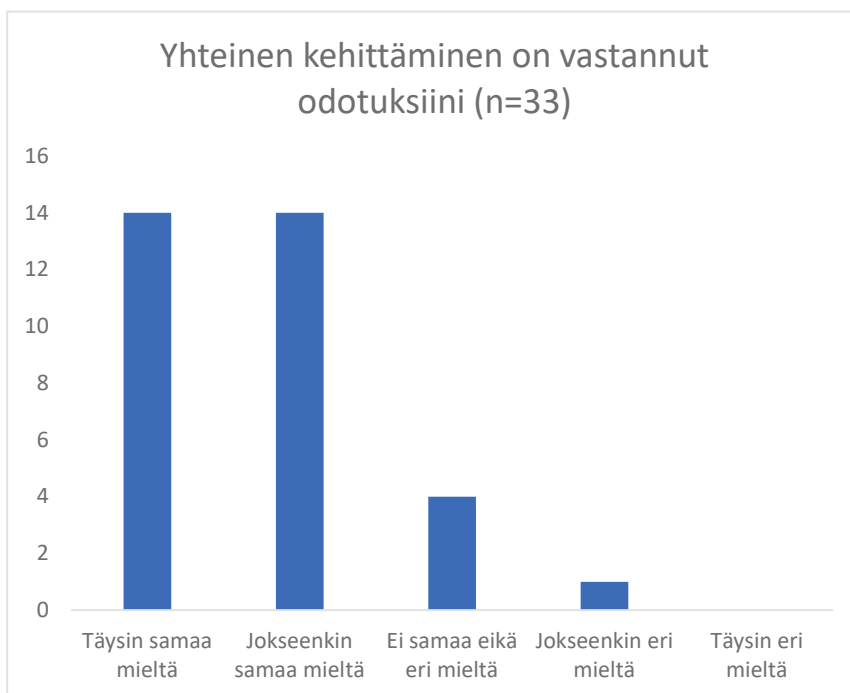
Kyselyiden ja syventävien puhelinhaastattelujen perusteella syntyy kuva siitä, että SOS-Lapsikylään kehittämiskumppanina sekä yhteiseen kehittämiseen on oltu pääosin tyytyväisiä. Valtaosa vastaajista raportoi kehittämisen vastanneen heidän odotuksiaan ja kehittämistoiminnan olleen hyödyllistä oman työn kannalta. Lähes kolme neljännestä (70%) vastaajista myös merkitsi suosittelevansa SOS-Lapsikylää kehittämiskumppaniksi todennäköisesti. Myös haastatellut henkilöt kuvasivat pääosin olevansa hyvin tyytyväisiä SOS-Lapsikylän rooliin alueen kehittämistyössä. He paikansivat kehittämiskumppanuuden tuottaman lisäarvon etenkin siihen, että ulkopuolinen taho on jäsentänyt alueella eri toimijoiden tuottamaa tietoa ja tukenut näin yhteisen ymmärryksen syntymistä alueelle.

### Sähköisten kyselyiden tuottama tieto

Kaiken kaikkiaan 33 henkilöä vastasi sähköisiin kyselyihin. Kyselyillä kartoitettiin tietoa vastaajien kokemuksista kehittämistoiminnasta, jossa SOS-Lapsikylä on ollut mukana sekä kerättiin palautetta koskien SOS-Lapsikylän kehittämissuunnittelijan roolia. Kyselyt toteutettiin QuestBack-alustaa

käyttäen ja kyselylinkit lähetettiin vastaajille sähköpostitse alueella toimineen kehittämisuunnittelijan toimesta. Kyselyyn vastaaminen oli anonymiä, ja taustatietoina kerättiin tieto vastaajan alueesta ja toimialasta. Alhaisten vastausmäärien johdosta tässä raportoidaan kuitenkin kaikkien alueiden tulokset yhdessä, vastaajien anonymiteetin säilyttämiseksi sillä vaikka kyselyihin on vastattu nimettömänä, voisi yksittäinen näkemys alueeseen yhdistettynä olla yksilöitävissä pienestä vastaajien määrästä.

Kahdesta sähköisestä kyselystä toinen koski perhekeskuskehittämistä (vastaajia 25 kpl) ja toinen muuta hankkeen aikana tehtyä kehittämistoimintaa (vastaajia 8 kpl). Perhekeskuskehittämistä tehtiin hankkeessa Siun Soten ja Päijät-Hämeen alueella ja toiminta muodosti ison osan hankkeen toiminnasta. Molempien kyselyiden vastaukset raportoidaan kuitenkin yhtenä kokonaisuutena. Tähän ratkaisuun on päädytty siitä syystä, että muuta kuin perhekeskuskehittämistä koskevan kehittämistoiminnan osalta vastauksia oli niukasti; yleisemmän tason tarkastelu varmistaa vastaajien anonymiteetin suojaamisen sekä tulosten suuremman luotettavuuden. Liitteessä 1. on esitelty molempien sähköisten kyselyiden kysymykset.



Valtaosa vastaajista vastasi myönteisesti kysymykseen siitä, onko yhteinen kehittäminen vastannut heidän odotuksiinsa. Vastaajat, jotka valitsivat ”Täysin samaa mieltä” tai ”Jokseenkin samaa mieltä” vaihtoehdon, muodostavat 85% kyselyihin vastanneista.

Vielä suurempi osa vastaajista vastasi myönteisesti väittämään koskien yhteisen kehittämisen hyödyllisyyttä oman työn kannalta. ”Täysin samaa mieltä” tai ”Jokseenkin samaa mieltä” vastausvaihtoehdon valinneet vastaajat muodostavat 94% kyselyiden vastaajista.

Hyödyllisiksi asioiksi koettiin muun muassa yhdessä tekemisen lisääntyminen ja yhteisen

ymmärryksen muodostaminen, muiden toiminnasta oppiminen sekä konkreettisten uusien toimintamallien ja rakenteiden luominen. Oman työn kannalta hyödyllisiksi koettiin yhteistyökontaktien saaminen, uusien näkökulmien saaminen sekä tiedon lisääntyminen muiden toiminnasta. Esiin nousi myös kokemus siitä, että konkreettinen yhteen tuleminen ja kasvojen tutuksi tuleminen on ollut erittäin hyödyllistä.

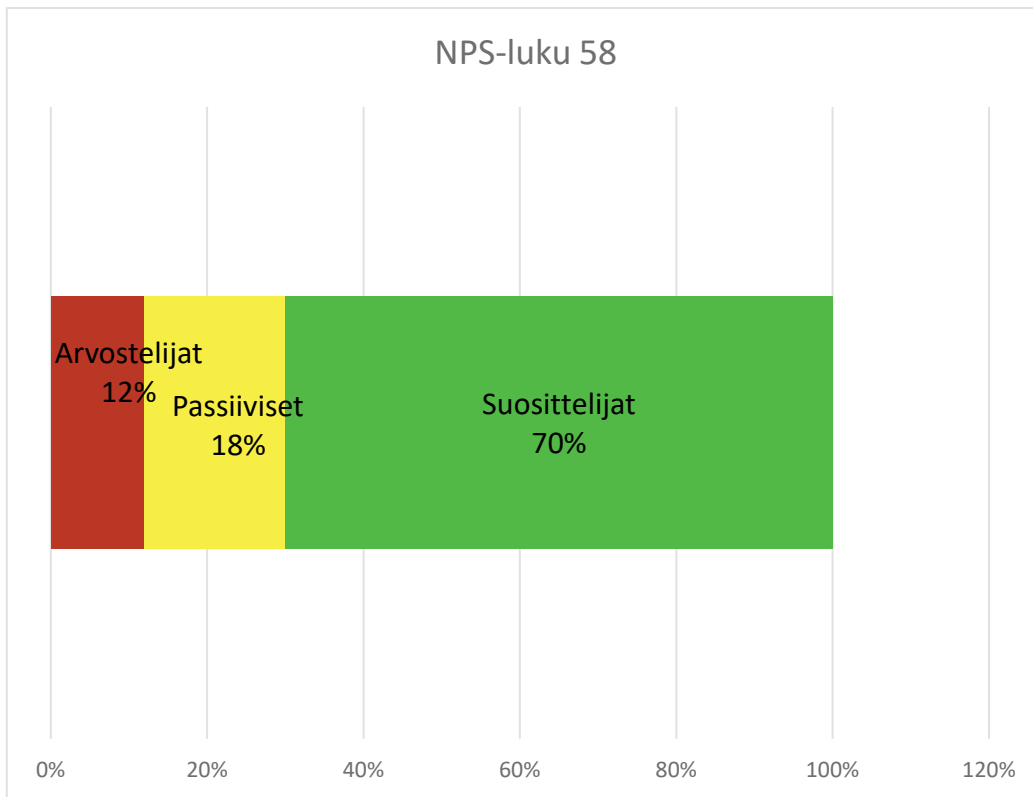
Vastaajat toivat esiin, että olisivat toivoneet itselle lisää aikaa paneutua kehittämiseen, johdon vahvempaa osallistumista ja tukea kehittämistoiminnalle sekä toisaalta myös kentän työntekijöiden mukaan ottamista vahvemmin. Muutamissa vastauksissa raportoitiin, että kehittämistyö vei liikaa aikaa omalta työltä.

SOS-Lapsikylän kehittämissuunnittelijan roolin kehittämistyössä kuvattiin valtaosassa vastauksia olleen hyvin tärkeä ja olennainen kehittämisen etenemisen kannalta. Kehittämissuunnittelijan kuvattiin tuoneen työskentelyyn struktuuria, systemaattisuutta ja sisällöllistä asiantuntemusta. Kiitosta saivat myös alueen toimijoiden kuunteleminen ja heidän tarpeistaan lähteminen kehittämisessä, valtakunnallisen ymmärryksen tuominen työskentelyyn, vahva tieteellinen perusta ja asiantunteva ote, kehittämismyönteisyys ja kannustavuus sekä ulkopuolisen näkökulman tuominen työskentelyyn.

Osana sähköisiä kyselyjä kerättiin myös tieto NPS (Net Promoter Score) luvusta, kun vastaajilta pyydettiin vastausta kysymykseen ”Kuinka todennäköisesti suosittelet SOS-Lapsikylää



kehittämiskumppaniksi asteikolla 0-10?”. NPS luvuksi muodostui 58 ja suosittelevien (70%), passiivisten (18%) ja arvostelijoiden (12%) osuus on kuvattu alla (Kuva 3).



Kuva 3.  
NPS-luku

#### Haastattelujen tuottama tieto

Kyselyjen teemoista haastateltiin lisäksi viittä kehittämistyössä mukana ollutta yhteistyökumppania. Noin 20-30 minuutin puhelinhaastattelut toteutti SOS-Lapsikylän kehittämissuunnittelija, joka ei ollut työskennellyt haastateltujen kanssa.

Tiivistetysti haastatellut kuvasivat olevansa tyytyväisiä SOS-Lapsikylän kehittämissuunnittelijan rooliin alueen kehittämistyössä ja paikansivat kehittämiskumppanuuden tuottaman lisäarvon olevan etenkin siinä, että ulkopuolinen taho on jäsentänyt alueella tuotettua tietoa ja tukenut alueen yhteisen ymmärryksen syntymistä. Kehittämissuunnittelijan toimina kuvattiin olleen etenkin tiedon jäsentämiseen, kiteyttämiseen ja jatkokäyttöä varten dokumentoimiseen liittyvät tehtävät sekä kehittämistoiminnan strukturoiminen. Kehittämissuunnittelijan kokoamien koontien kuvattiin avanneen työntekijöille uusi näkökulmia sekä toimineen etenemisen linjaamisen pohjana. SOS-Lapsikylän kehittämissuunnittelijan työpanoksen kuvattiin olleen arvokas alueella tehdyn kehittämisen etenemisessä. Alueen yhteisen ymmärryksen luomisen tukemisen lisäksi yhteisestä kehittämisestä kuvattiin jääneen hyödyksi konkreettisia uusia rakenteita ja palvelumallinnuksia.

Tiedon käsittelyyn ja koordinointiin liittyvien tehtävien lisäksi haastatellut nostivat esiin sen, että tärkeää olivat myös kehittämissuunnittelijan tuoma substanssiasiantuntemus, liittyen mm. asiakasosallisuuteen, lastensuojelun käytäntöihin ja lasten haastattelemiseen, sekä konkreettiset taidot, joita alueella ei ollut aiemmin ollut. Se, että kehittämissuunnittelija tuli alueen ulkopuolelta nähtiin hyvänä seikkana. Haastatteluissa näkyi kuitenkin myös se, että tämä ulkopuolisuuden tunne voi hävitä tiiviin yhteistyön myötä. Haastatteluissa kehittämiskumppanuus henkilöityi vahvasti alueella toimineeseen SOS-Lapsikylän työntekijään. Tähän liittyen esiin nousi näkemys siitä, että kehittämiskumppanuuteen tulee kuitenkin kuulua enemmän kuin yksittäisen henkilön työpanos; ison organisaation tuoma tuki ja sen mahdollistamat yhteistyölinkit.

Alueen ulkopuolisena toimijana kehittämissuunnittelijan nähtiin tuoneen kehittämistyöhön muun muassa kansallisen tason näkemystä, jämäkkyyttä prosessiin sekä kykyä tarkastella asioita kuntatasoa laajemmin ja analyttisesti. Vaikka alueen ulkopuolelta tuleminen nähtiin ennen kaikkea ansiona, haastatteluissa korostui myös se, että alueellisten tarpeiden ja lähtökohtien ymmärtäminen on ensisijaisen tärkeää kehittämistyön onnistumisen kannalta. SOS-Lapsikylän kehittämissuunnittelijaa kiiteltiin alueellisten tarpeiden ja toiveiden huomioimisesta. Haastatteluissa kuvattua kehittämistoimintaa ja uusia toimintamalleja, palveluita yms. arvostettiin monissa haastatteluissa juuri siksi, että ne vastasivat alueelliseen tarpeeseen.

Kaikki haastattelut kuvasivat yhteisen kehittämistyön olleen hyödyllistä oman työnkuvansa ja työnsä tavoitteiden kannalta. Kehittämistyön kuvattiin saaneen isoja asioita aikaan ja kehittämissuunnittelijan kuvattiin tuoneen prosessiin lisää aikaa; se, että kehittämissuunnittelijalla on ollut mahdollisuus syventyä kehittämiseen, nähtiin hyvin tärkeänä. Useammassa haastattelussa alueen jatkoa pohdittaessa nousi esiin huolta siitä, miten kehittämistyön aikana tärkeiksi seikoiksi tunnistetut asiat tulevat jatkossa sujumaan ilman ulkopuolista tukea. Eräs haastateltava kuvasi kehittämissuunnittelijan panoksen kohdistuneen sellaisiin laajoihin kokonaisuuksiin, jotka eivät organisaatiossa ole suoraan kenenkään työntekijän vastuulla ja pohti niiden voivant siksi jäädä vaille ansaitsemaansa huomiota.

Onnistuneeseen kehittämistyöhön liittyviksi asioiksi haastatellut paikansivat seuraavia: mahdollisuus käyttää työaikaan kehittämiseen, johdon sitoutuminen sekä kansallisen tason ohjaus. Kahdessa haastattelussa tuotiin esiin tarvetta vahvemmalle kansallisen tason ohjaukselle ja tuelle, kun kehittämistoiminta liittyi kansallisella tasolla samaan aikaan tapahtuvaan kehittämiseen. Aiheesta nousi esiin myös kokemus siitä, että kehittämistoiminnan edistäminen on sujuvaa, kun se

sopii periaatteiltaan ja tavoitteiltaan hyvin yhteen samaan aikaan valtakunnallisella tasolla käynnissä olevan kehittämistoiminnan kanssa.

Valtaosalla haastatelluista ei juuri ollut asioita, joita he olisivat toivoneet yhteiseltä kehittämistyöltä lisää. Esiin nousivat kuitenkin toiveet siitä, että kehittämistyön alkuvaiheessa kehittämissuunnittelijalla olisi ulkopuolisena tahona ollut alueen toimijoita parempi ymmärrys alkuvaiheen toteuttamisesta sekä se, että kehittämissuunnittelija olisi tuonut kansallista näkymää vielä vahvemmin osaksi kehittämistyötä. Esiin nousi myös huomio siitä, että kehittämiskumppanuudesta saatavat asiat tulee raportoida mahdollisimman läpinäkyvästi alueen henkilöstölle, jotta henkilöstön keskuudessa ei herää epäluottamusta kehittämistoimintaa kohtaan.

Kehittämistyön etenemisen haasteiksi yleisellä tasolla paikannettiin lähes kaikissa haastatteluissa henkilöstömuutokset sekä toimintaympäristössä tapahtuvat muutokset. Haastateltavat tunnistivat, että yhteisen ymmärryksen syntymiselle tulee antaa runsaasti aikaa sekä myös sen, että kehittäminen on vahvasti henkilösidonnaista ja siksi haurasta - yhdenkin ihmisen poisjääminen voi vaikuttaa prosessiin huomattavalla tavalla. Niissä haastatteluissa, joissa alueellisen kehittämistoiminnan etenemisessä paikannettiin haasteita, SOS-Lapsikylän kehittämissuunnittelijan kuvattiin toimineen ”tsempparina” sekä henkisenä tukena hankalissa tilanteissa, luoden mahdollisuuksia etenemiselle. Haastatteluissa tunnistettiin myös se, että kehittämistoiminnan vaatiman ajan lisäksi toimintakulttuurin tasolla tapahtuvat muutokset vaativat runsaasti koulutuksia, työpajoja ja yhteistä keskustelua. Näiden kuvattiin tukevan sitä, että alueella ”puhutaan samoista asioista ja ymmärretään samalla tavalla tulevat muutokset”.

Haastattelujen perusteella kehittämiskumppanuudessa syntyneiden asioiden, kuten uusien toimintamallien ja -tapojen juurruttamiseen tulee kiinnittää erityistä huomiota kehittämistyön loppuvaiheessa. Kehittämistyön ja aikaansaajien muutosten pelättiin useammassa haastatteluissa jäävän pintapuolisiksi tai lyhytaikaisiksi, jos juurruttamisessa ei onnistuta. Tärkeiksi ja kiitellyiksi asioiksi nostettiin hyvin selkeiden suunnitelmien tekeminen uusien rakenteiden tai toimintamallien jatkumisen suhteen. SOS-Lapsikylän kehittämiskumppanina nähtiin olevan myös alueellisten toimijoiden lisäksi vastuussa siitä, miten muutos ja uudenlaiset toimintatavat jatkuvat alueella kehittämiskumppanuuden päättyessä.

Yli puolet haastatelluista nostivat esiin toiveen tai ajatuksen siitä, että yhteistyö alueella SOS-Lapsikylän kanssa jatkuisi tulevaisuudessakin. Esitetyt tarpeet ja toiveet erosivat toisistaan.

Haastattelujen perusteella voi todeta, että hankkeen aikana SOS-Lapsikylä on onnistunut luomaan toimivia ja positiivisia kokemuksia kehittämiskumppanuudesta, tarjoamaan alueille hyödyllistä asiantuntemusta sekä jäänyt pääosin myönteisessä valossa alueellisten toimijoiden mieleen.

Jatkossakin tehtävän kehittämistoiminnan tulee olla alueellisiin tarpeisiin perustuvaa, sillä tällaista otetta selvästi arvostettiin vastaajien ja haastateltujen joukossa. Huomiota tulee kiinnittää myös toiminnan läpinäkyvyyteen sekä juurruttamisvaiheeseen.

## Liite 1.

### Sähköinen kysely yhteistyökumppaneille koskien yhteistä perhekeskuskehittämistä, kysymykset:

”Tällä lomakkeella kerätään palautetta koskien perhekeskuskehittämistä, jossa SOS-Lapsikylä on alueellanne ollut mukana. Kerättyjä tietoja on tarkoitus hyödyntää SOS-Lapsikylän kehittämistoiminnan raportoimisessa ja kehittämisessä.”

- Maakunta/kunta
- Toimiala
- Yhteinen perhekeskuskehittäminen on vastannut odotuksiini
  - o Vastausvaihtoehdot: Täysin samaa mieltä, Jokseenkin samaa mieltä, Ei samaa eikä eri mieltä, Jokseenkin eri mieltä, Täysin eri mieltä
- Mikä perhekeskusverkoston kehittämisessä on ollut hyödyllistä?
- Mitä kehitettävää perhekeskustyössä on jatkossa?
- Anna palautetta SOS-Lapsikylän kehittämissuunnittelijan roolista perhekeskuksen kehittämistyössä
- Yhteisestä perhekeskuskehittämisestä on ollut hyötyä omassa työssäni
  - o Vastausvaihtoehdot: Täysin samaa mieltä, Jokseenkin samaa mieltä, Ei samaa eikä eri mieltä, Jokseenkin eri mieltä, Täysin eri mieltä
- Mitä yhteinen perhekeskuskehittäminen on tarjonnut sinulle?
- Entä mitä olisit toivonut lisää?
- Miten todennäköisesti suosittelisit SOS-Lapsikylää kehittämiskumppaniksi asteikolla 0-10?

### Sähköinen kysely yhteistyökumppaneille koskien yhteistä kehittämistyötä, kysymykset:

” Tällä lomakkeella kerätään palautetta koskien kehittämistyötä, jossa SOS-Lapsikylä on alueellanne ollut mukana. Kerättyjä tietoja on tarkoitus hyödyntää SOS-Lapsikylän kehittämistoiminnan raportoimisessa ja kehittämisessä.”

- Maakunta/kunta
- Toimiala
- Yhteinen kehittäminen on vastannut odotuksiini
  - o Vastausvaihtoehdot: Täysin samaa mieltä, Jokseenkin samaa mieltä, Ei samaa eikä eri mieltä, Jokseenkin eri mieltä, Täysin eri mieltä



- Mikä yhteisessä kehittämistyössä on ollut hyödyllistä?
- Onko alueellanne vielä tarvetta kehittämistyölle?
  - o Vastausvaihtoehdot: Kyllä, Ei
- Minkälaiselle yhteiselle kehittämiselle olisi tarvetta?
- Anna palautetta SOS-Lapsikylän kehittämissuunnittelijan roolista kehittämistyössä
- Yhteisestä kehittämisestä on ollut hyötyä omassa työssäni
  - o Vastausvaihtoehdot: Täysin samaa mieltä, Jokseenkin samaa mieltä, Ei samaa eikä eri mieltä, Jokseenkin eri mieltä, Täysin eri mieltä
- Mitä yhteinen kehittäminen on tarjonnut sinulle?
- Entä mitä olisit toivonut lisää?
- Miten todennäköisesti suosittelisit SOS-Lapsikylää kehittämiskumppaniksi asteikolla 0-10?