



Digitalt familjecenter i Egentliga Finland – Behov, utmaningar och möjligheter

Veronica Salovaara & Reeta Valta

FSKC Rapporter 1/2020



Ab Det finlandssvenska kompetenscentret
inom det sociala området



Digitalt familjecenter i Egentliga Finland – Behov, utmaningar och möjligheter

Veronica Salovaara & Reeta Valta

Ab Det finlandssvenska kompetenscentret inom det sociala området (FSKC)

FSKC Rapporter 1/2020

Helsingfors 2020

Finansiär: Stiftelsen Eschnerska Frilasarettet r.s.

ISBN 978-952-7078-29-7 (PDF)

Innehåll

| | | | |
|-----------|---|-------|----|
| 1. | Inledning | | 5 |
| 2. | Kartläggningens syfte och utförande | | 7 |
| 3. | Material | | 7 |
| 4. | Resultat | | 8 |
| | 4.1. Utmaningar och möjligheter med digitala lösningar för barn- och familjetjänster | | 8 |
| | 4.2. Tjänsternas omfattning och innehåll | | 11 |
| 5. | Diskussion | | 17 |
| 6. | Rekommendationer | | 19 |
| 7. | Suomenkielinen yhteenveto | | 20 |
| 8. | Suosituksset | | 21 |
| | Källor | | 22 |

1. Inledning

Egentliga Finland deltog under åren 2015–2018 i det nationella familjepolitiska programmet för att utveckla barn och familjetjänster – LAPE (<https://tinyurl.com/y4pdmqon>). I landskapet utfördes ett eget projekt i samarbete med ett brett antal aktörer från den offentliga, privata och tredje sektorn inom social- och hälsovård samt utbildningsväsende. Projektet gick under namnet – ”Lupa auttaa!” (<https://www.lupaauttaa.fi/>). Eftersom LAPE-programmets agenda omfattade samtliga tjänster för barn och familjer, var också familjecentret, såväl det fysiska som det digitala, i fokus. I Egentliga Finland inleddes arbete med det digitala familjecentret genom att etablera plattformen <https://www.varsinais-suomenperhekeskus.fi/>. Tanken med plattformen är att samla information om familjecentertjänster i Egentliga Finland. Det digitala familjecentret består i sin nuvarande form av en finskspråkig version, med endast några funktioner samt länkar till internetsidor.

Idén om familjecenter har kommit till Finland på 2000-talet. Familjecentertanken utgår ifrån att man bereder möjlighet för en bred skala av intressenter att samordna, och sålunda effektivera, verksamheten i samarbete och förbyggande syfte. Ett familjecenter kan ha en servicepalett som samordnar tjänster för rådgivnings och multiprofessionellt arbete, specialtjänster t.ex. psykiatriska tjänster och mentalvårds- och missbrukartjänster för barn och unga (Halme et al. 2012). I Egentliga Finland har t.ex. familjecentret i Pargas mångårig erfarenhet av konceptbygget. Arbetet med det fysiska familjecentret är sålunda inte främmande för aktörerna i Åboland och Egentliga Finland och det digitala familjecenterkonceptet har tagit sina första steg.

Ett digitalt familjecenter kunde väl och bättre nå ut till den svenska befolkningen när vi beaktar de geografiska omständigheterna med skärgårdsförhållanden och långa avstånd. Den svenska befolkningen kan dessutom bo rätt utspritt på ett större område även om man inte bor i skärgården. Det finns svenskspråkiga familjer som bor i mer eller mindre helt finska kommuner. Dessa förhållanden ställer höga krav på serviceproduktionen och leder till att det de facto kan vara svårt

att erbjuda ett lika omfattande utbud av service som på finskt håll. Sålunda accentueras den svenska digitala servicen som i framtiden kanske åtminstone till vissa delar kan råda bot på de utmaningar som geografi och avstånd ger.

Projektet utfördes i samarbete mellan Ab Det finlandssvenska kompetenscentret inom det sociala området (FSKC) samt Oy Varsinais-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus ab (VASSO) och finansierades av Stiftelsen Eschnerska Frilasarettet r.s. FSKC:s och VASSO:s målsättning med detta projekt var att utreda vilka behov det finns för att utarbeta det digitala familjecentret så att den bättre motsvarar behoven både på svenska och finska. Syftet med detta projekt var därför att utreda och kartlägga samt avge ett förslag på hur det fundament som gjorts i regionen kan förädlas att betjäna generellt den svensk- och tvåspråkiga befolkningens behov och speciellt det förebyggande mångprofessionella omsorgs- och hälsvårdarbetet. FSKC:s och VASSO:s ambition är att ta ansvar och föra processen vidare för att på ett ändamålsenligt sätt kunna möta behov av de familjer i Egentliga Finland som använder svenska i sin vardag.

2. Kartläggningens syfte och utförande

Det ansökta projektets huvudidé gick ut på att planera, kartlägga och utreda möjligheterna för att utveckla den digitala familjecenterplattformen så att den tjänar den åboländska svensk- och tvåspråkiga befolkningens behov av service. Fokus, vad beträffar servicepaletten, riktades till förebyggande omsorg och hälsovårdstjänster t.ex. rådgivningsverksamhet, familjerådgivning, barn- och ungdomspsykiatriska tjänster och allehanda information som kan bidra att förebygga behov av krävande service och tjänster samt öka förståelsen och vikten av tidiga insatser för barn och familjer.

För att utföra uppdraget på ett effektivt och delaktighetsfrämjande sätt indelades projektet i två huvudfaser. Under den första fasen samlades in information och fakta om vilka komponenter som anses vara av kritisk och prioriterad betydelse för en ändamålsenlig design av det digitala familjecentret. I den andra fasen analyserades informationen och slutsatserna författades till denna rapport som kan omsättas för vidare utveckling av det digitala familjecentret.

3. Material

Projektarbetet utfördes under hösten 2019 med enkäter, workshops och intervjuer.

FSKC och Vasso utarbetade två olika enkäter; en enkät som riktade sig till professionella och beslutsfattare inom kommuner och tredje sektorn och en enkät som riktade sig till kommuninvånare. Respondenterna kunde välja att besvara enkäten på svenska eller finska.

Enkäten som riktade sig till professionella och beslutsfattare inom kommuner och tredje sektorn erhöll 21 svar, 17 via den svenskspråkiga enkäten och 4 via den finskspråkiga. Majoriteten (16 st.) arbetar inom kommunen. De flesta (14 st.) arbetar i Pargas, övriga på Kimitoön eller någon annan kommun. 17 personer uppgav att deras modersmål är svenska, men hälften av dessa arbetar också på finska och en del även på engelska.

Enkäterna som riktade sig till kommuninvånare erhöll 31 svar, 20 svar via den svenskspråkiga enkäten och 11 personer via den finskspråkiga. 18 personer har svenska och 11 personer har finska som modersmål. Av de personer som uppgav svenska som modersmål pratar 5 personer också finska i familjen. Största delen (14) uppgav att det finns 1–2 barn i familjen. Majoriteten av respondenterna ansvarar för barnen med sin partner, 5 personer uppgav att de ansvarar för barnet/barnen som ensamvårdare, med delad vårdnad eller med stöd av socialt nätverk. Barnens ålder fördelades ganska jämt från 0–16 år, även om några uppgav att de (även) hade vuxna barn.

FSKC och VASSO ordnade *två workshoppar* under hösten 2019 i Åboland med professionella, beslutsfattare, experter och kommuninvånare. Diskussionerna tog ca 2 timmar. På den första workshoppen deltog 6 personer och på den andra workshoppen deltog 11 personer.

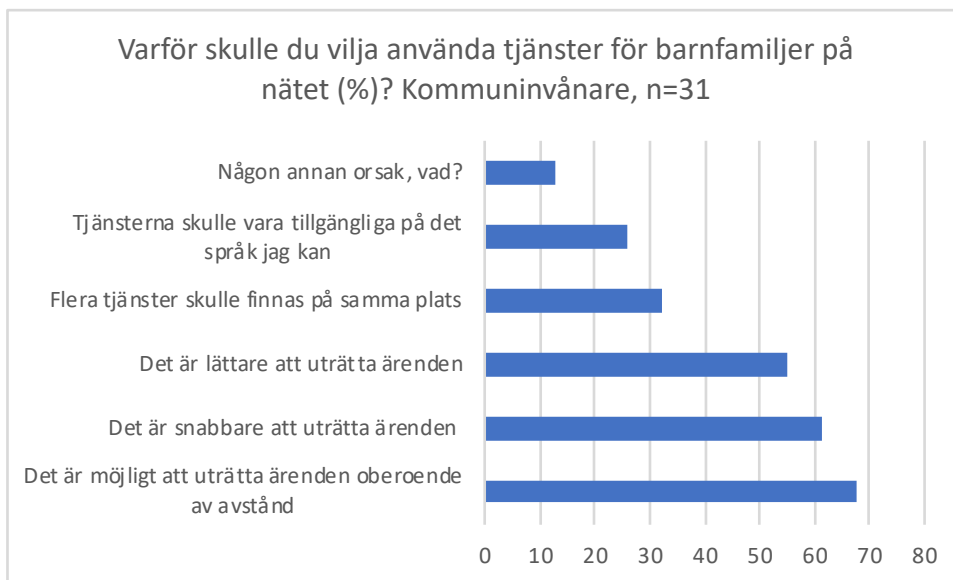
Dessutom har FSKC och VASSO utfört enskilda intervjuer med 2 kommuninvånare och 7 professionella. Kommuninvånarna var småbarnsföräldrar som bor i skärgården och som behöver svenskspråkig service för barnfamiljer. Professionella hade en bred erfarenhet av familjeservice samt serviceplanering både inom hälsovårds- och socialsektorn.

4. Resultat

4.1 Utmaningar och möjligheter med digitala lösningar för barn- och familjetjänster

Avstånd till tjänster, tillgänglighet och tillgången till service på svenska

Kommuninvånare berättar att *avstånd till tjänster och tillgången till service på svenska* är de viktigaste orsakerna att utveckla digitala barn- och familjetjänster (Figur 1). De flesta motiveringar som kommuninvånare uppger för att flytta tjänster för barnfamiljer till nätet i Åboland är avstånd; att det är möjligt att uträtta ärenden oberoende av avstånd, samt att det är snabbare och lättare att uträtta ärenden. (Figur 1). Kommuninvånare som bor i små kommuner eller i skärgården har ofta långa avstånd till service. Kommuninvånare beskriver utmaningar med att köra av och an, arbetsplatsen kan ligga nära barn- och familjetjänster, men skola och dagis kan ligga åt andra hållet, och man behöver ofta köra från jobbet till skolan/dagis, tillbaka till barn- och familjeservicetjänsterna. Andra orsaker kommuninvånare nämner varför barn- och familjetjänster kunde överföras till nätet är att inte behöva överbelasta vårdpersonal i 'små frågor' med besök och att inte behöva sitta i telefonkö vid tidsbeställning.



Figur 1: Kommuninvånarnas syn på orsaker till att utveckla digitala barn- och familjetjänster (% , n=31).

Kommuninvånare nämner att de största utmaningarna och utvecklingsbehoven gällande barn- och familjetjänster är tillgänglighet. Kommuninvånare önskar att tjänster är lättillgängliga för alla oberoende av avstånd, tjänster skall inte endast finnas på en fysisk plats i kommunen och att alla får likadana tjänster oberoende av bostadsort. Det nämns också att familjer inte nödvändigtvis vet varifrån och hur de kan få hjälp och stöd samt att familjerna inte vet vilka tjänster de har rätt till. Detta kan leda till större problem, till att familjer söker hjälp för sent eller inte söker hjälp överhuvudtaget.

De största problemen enligt de intervjuade experterna är att tjänsterna är splittrade, det finns stora skillnader mellan kommunerna gällande erbjudna tjänster och servicestrukturen, köerna är långa och det finns brist på personal inom socialvården. Köerna till tjänster är långa speciellt gällande svenskspråkig service. Experter anser att det är svårt att anställa svenskspråkig personal och att arbetsgivarna borde investera mera i rekryteringen av kunniga svenskspråkiga anställda. Enligt kommuninvånare kunde digitala lösningar underlätta flera utmaningar; att få allmän information på svenska och att kunna sköta ärenden efter arbetstid på kvällen. Avstånden i skärgården kan vara mycket långa, och digitala tjänster kan underlätta tillgängligheten. Kommuninvånare ställer sig positiva till att flytta en del tjänster till nätet, det skulle spara egen tid och också professionellas tid. Det kunde också vara en lösning på utmaningar då köerna är långa:

Pubheterapeutti palvelut. Näyttää olevan mahdotonta päästä ... pubheterapiaan lapsen kanssa. Miksi ei sitten voi edes videopuhelun kautta yrittää sellaista kun selvästi vuoden jonot niibinkin.

Kommuninvånare

De intervjuade experterna anser att man kunde använda de digitala möjligheterna för att förstärka både servicenivån samt tillgängligheten till svenskspråkiga tjänster. Enligt professionella anses de svenskspråkiga familjetjänster vara för tillfället otillräckliga. De språkliga rättigheterna glöms ibland bort när man planerar tjänstehelheten, speciellt i tvåspråkiga kommuner. Professionella diskuterar att det kunde vara på sin plats att synliggöra behovet av service på svenska t.ex. i form av ett frågeformulär i samband med varje besök. I dagsläget händer det att familjerna inte har någon reell möjlighet att få service på svenska. Speciellt de mest utsatta familjerna har inte alltid tillräckliga resurser att kräva svenskspråkig service. Samtidigt vet man att i synnerhet i de situationer där problemen är komplexa och/eller djupa borde man kunna använda sitt eget språk.

Svenskspråkig service behöver tryggas. Det är bedrövligt för tillfället i de flesta kommuner. Behovet på svenska må vara betydligt mindre än på finska, men det är desto viktigare att hjälp fås på rätt språk, inom rimlig tid.

Professionell

Kommuninvånare möter utmaningar med service på svenska. Det finns en del information på svenska och professionella försöker och lyckas ofta bra med att bemöta på svenska. Men utmaningarna kan också gälla felöversatta blanketter och broschyrer, till exempel skrivfel som gör att texten blir tokig och oförståelig samt substansen i texten blir fel.

Digital plattform som en naturlig verksamhetsmiljö för barn och unga

En del experter anser att den digitala världen är den mest naturliga miljön för dagens familjer att leta efter information, samt att ta kontakt med olika tjänster. Därför borde så mycket som möjligt finnas på nätet. Flera professionella påpekar också att en digitalisering av tjänster kunde sänka tröskeln för barn och unga att ta kontakt. Användningen av digitala tjänster är också en generationsfråga, för den yngre generationen är digitala tjänster ett naturligare kommunikationsätt än för den äldre generationen. Barn och unga är vana att använda digitala plattformar och social media, så för dem kan det vara mera naturligt att söka information och hjälp digitalt:

Att steget att ta kontakt skulle vara mindre till familjetjänster. Nu är ännu steget väldigt stort känns det som, att t.ex. fråga om hjälp vid skilsmässor, problem i familjen m.m., eller om man är orolig för någon annan. Jag tror att digitalisering skulle sänka tröskeln för t.ex. barn- och ungdomar att ta kontakt.

Professionell

Anonymitet och sekretess

Anonymitet och sekretess diskuterades både bland professionella och kommuninvånare.

Kommuninvånare upplever att en digital plattform underlättar sökandet efter information, stöd och hjälp i en liten kommun där 'alla känner alla' och speciellt då man behöver information, stöd och hjälp på svenska. Ibland vid känsliga frågor kan det finnas behov av att diskutera med någon utomstående, någon som inte är 'känd i byn'. Speciellt på mindre orter finns en svårighet att garantera anonymiteten. En digital serviceplattform kunde lösa vissa av dessa problem. Digitala lösningar kunde till exempel ge ett första stöd som behövs anonymt och information om till vem man kan vända sig för ytterligare stöd och hjälp.

Digitalt familjecenter på nationell nivå?

I intervjuerna och workshopparna diskuterades möjligheten att skapa ett nationellt digitalt familjecenter som kompletteras med lokal service. Ett första stöd och information kunde erbjudas via en nationell digital plattform på det egna modersmålet. Man måste ändå ta hänsyn till de lokala behoven, som är olika på olika orter och ha en lokal kännedom om servicen som erbjuds lokalt.

4.2 Tjänsternas omfattning och innehåll

Vilka tjänster borde finnas på en digital plattform?

De flesta svensk- och tvåspråkiga barnfamiljer i Egentliga Finland bor i Åbo, men man måste likaväl garantera tillräcklig lokal servicenivå för de familjer som bor i övriga kommuner och i skärgården. Professionella och beslutsfattare uppger att tjänster såsom; tidsbeställning, be om hjälp-knappen, tjänster inom tredje sektorn, tjänster för stöd vid skilsmässa, chatt-möjligheter inom rådgivning och social-och hälsovårdstjänster, samt Kanta-tjänster borde finnas tillgängligt på nätet. Även en del professionella och beslutsfattare inom kommunerna anser att tjänster såsom videokontakt till läkare och rådgivningspersonal borde finnas tillgängliga. Övriga tjänster som upplevs som viktiga är kontakt till socialarbetare, servicehandledning, familjerådgivning samt evenemangskalender för hela området, inklusive tredje sektorns utbud. (Figur 2.)

Kommuninvånare anser att tidsbeställning, KANTA och FPA-tjänster, tjänster inom skola och småbarnspedagogik borde finnas digitalt (Figur 2). Kommuninvånare nämner att en utmaning är bristen mellan kommunikation mellan professionella, man måste ofta 'börja om från början' med barnets historia. Kommuninvånare önskar ett eget arkiv för barnet, så att uppgifterna skulle sparas

i systemet för övriga professionella. KANTA-systemet nämns som en bra idé, men att det inte fungerar i sin nuvarande form, eftersom alla inte sätter in information i systemet.

Även om man utifrån Figur 2 kan utläsa en del skillnader i hur kommuninvånare, professionella och beslutsfattare svarade på enkäterna, och vilka tjänster de tycker att är viktiga i ett digitalt familjecenter, ska resultaten endast tolkas som en indikation på grund av antalet respondenter (gäller speciellt professionella och beslutsfattare, n=21, antalet kommuninvånare var lite högre, n=31).

I diskussioner med professionella tänker sig en del professionella att alla tjänster borde finnas digitalt. En del professionella anser ändå att de digitala medierna bara kan användas i vissa begränsade syften och att en stor del av mänsklig kommunikation bör ske öga mot öga även när det gäller offentliga tjänster. Dessa professionella föreslår att nättjänster kunde ses som ett komplement till de fysiska tjänsterna och att nättjänster lämpar sig till att uträtta rutinärenden. För mer utmanande situationer är den personliga kontakten viktig.

Nätet lämpar sig bäst som informationskälla och för att uträtta rutinärenden. När folk har utmaningar i sina relationer (våld, beroenden, utmattning, hjälplöshet etc.) kommer de lätt i affekt och den slags reglering är svårare att hjälpa med på nätet.

Professionell

Professionella och beslutsfattare menar att en del tjänster kunde flyttas till nätet, efter en noga övervägning av tjänstens innehåll och omfattning. Då man utvecklar tjänster digitalt, måste man utveckla tjänsterna i samråd med professionella. Professionella och kommuninvånare betonar att det måste finnas substans bakom länken på en digital plattform och materialet och länkarna måste uppdateras ofta så att all information är aktuell. En digital plattform som erbjuder föråldrad eller bristfällig information är inte trovärdig.

Lågtröskeltjänster och tjänster som underlättar informationssökning

Professionella och kommuninvånare anser att *lågtröskeltjänster och tjänster som underlättar informationssökning borde finnas på nätet*. Man föreslår att ett digitalt familjecenter skulle vara en samlingsplats för barn- och familjetjänster. Som förälder kunde man lätt hitta de tjänster som man har behov av. Det betonas ändå att det inte behövs en allmän infobank på nätet, utan att innehållet ska fokusera på aktuella och lokala tjänster samt service på nätet.

Långa avstånd till service i skärgårdsförhållanden samt tillgången till service på det egna modersmålet ses som ett hinder till tjänster av både kommuninvånare och professionella. Kommuninvånare och professionella anser att en digital plattform kunde stöda klienterna att kartlägga sin egen situation, hitta information om den rätta vägen till tjänster och utbudet. Via en

digital plattform kunde man till exempel söka information, hitta kurser eller grupper som ordnas i kommunen samt chatta med professionella som kan vägleda vidare:

Speciellt i skärgården är avstånden långa och det blir en utmaning för klienterna att söka sig till mottagningen. Vore fint om det fanns mera information på nätet eller möjlighet till enbart rådgivning (chatt) angående olika situationer ex. skilsmässa eller förlossningsdepression, där klienter kunde få möjlighet att först få en bredare bild/kunskap om ämnet och sedan även rådgivning till hur det kunde gå tillväga ifall informationen inte är tillräcklig för att de ska själva kunna hantera läget. Tänker också att det vore viktigt att det finns tydligt på nätsidorna olika kurser eller grupper som ordnas i kommunerna för att det ska bli lätt för personer att hitta dem.

Professionell

Videokontakt och chatt

Även videokontakt och chatt-möjligheter inom social- och hälsovården uppges som tjänster som kunde vara viktigare. Dessa tjänster diskuterades också flitigt i intervjuerna och workshopparna som tjänster som måste anpassas individuellt enligt familjens och klientens behov. En del av respondenterna föredrar kommunikation per telefon, och en del föredrar andra kommunikationsverktyg såsom till exempel, e-post, chatt eller videokontakt. En kommuninvånare nämner till exempel att det skulle underlätta vardagen om barnet kunde ha talterapi med videokontakt hemma i eget rum i lugn miljö, då kunde föräldern samtidigt arbeta hemma med annat under tiden, t.ex. hushållssysslor. En annan kommuninvånare betonar ändå att i deras fall skulle det inte fungera med dylika tjänster såsom talterapi med videokontakt, i deras fall behövs det personliga mötet.

Kommuninvånare önskar sig gärna *chatt-möjligheter* i ärenden som berör allmän rådgivning och informationssökning. Chatt är en bra lösning också enligt professionella; chatt är en service som kunde fungera på allmän och nationell nivå, så man kunde chatta när som helst. Däremot betonas att personen som svarar på chatten måste vara utbildad och erfaren professionell, ha en bra människosyn, som kan kartlägga situationen och skicka personen vidare. Man behöver fundera igenom de lösningar som finns och som kan utvecklas. Anonymitet är viktig att beakta vid utformande av chatt, till exempel kan chatten fungera med en IP adress som endast den professionella ser, men som försvinner efter att man loggar ut. Här behövs klara riktlinjer och anvisningar, t.ex. att och hur använda pseudonym.

Professionella inom det sociala området ställer sig tveksam till videokontakt med klienter, men uppges att man måste beakta ärendets omfattning och innehåll. Professionella och beslutsfattare beskriver goda erfarenheter med läkartjänster som utförts med videokontakt i

skärgårdsförhållanden. Man sparar patientens tid då läkaren kan diskutera med patienten via videokontakt, då ett läkarbesök i vissa fall annars skulle ta en hel dag då man beräknat in resor från skärgården till sjukhuset. Dessutom har läkare uppgett att tekniken fungerat väldigt bra. Professionella inom det sociala området betonar att ett videosamtal kan ge en annan bild av klientens utmaningar, behov och frågeställningar, än då man träffas personligen med klienter. Till exempel atmosfären i rummet uppges som viktig då man diskuterar parrelationer eller familjens relation tillsammans med flera familjemedlemmar. Det fysiska mötet är viktigt för att man ska kunna se och tolka non-verbala signaler, stämning mellan människor, röster, etc. Enligt professionella kan videosamtal i en del fall fungera bra, men i vissa situationer behövs den personliga kontakten, till exempel i utmanande situationer och/eller då man samtalar med barn.

Tidsbokning

Kommuninvånare uttrycker frustration gällande det nuvarande tidsbokningssystemet, där tidsbokning endast finns tillgängligt vissa tider och vissa dagar. Kommuninvånare önskar därför att tidsbeställning finns tillgängligt på nätet. Kommuninvånare för fram praktiska utmaningar speciellt med korta och begränsade telefontider för tidsbeställning. Att försöka boka en tid under den egna arbetstiden är utmanande, och dessutom kan man bli tvungen att köa före man får kontakt med den professionella för att beställa en tid. Kommuninvånare känner det som utmanande att man själv jobbar och försöker få tag på en person under arbetstid; man ringer ofta om varandra, man är själv upptagen just under den tiden som tidsbeställningen är möjlig, eller har inte tid att vänta länge i kö. Kommuninvånare önskar sig därför en möjlighet att beställa tid till mottagning också via nätet.

Även om de flesta kommuninvånare och professionella samt beslutsfattare uppger att tidsbokning borde finnas tillgänglig på nätet, väcker denna fråga även debatt. En del professionella anser att tidsbokning i sig redan är en första kontakt; vid detta tillfälle kan den professionella redan inleda en kartläggning av behovet och situationen. Då klienten beställer tid, får man en översikt av situationen och detta betyder ofta ett första stöd för klienten som befinner sig i en svår situation. Denna kontakt är viktig, för detta första stöd kan vara mycket betydelsefullt för klienten som möjligtvis måste vänta på sin första mottagningstid i flera veckor. Dessutom anser de intervjuade att den här första kontakten per telefon kan minska risken att klienten inte kommer till den beställda tiden. Däremot föreslås en lösning med enstaka "kristider" på nätet för akuta behov.

Be om hjälp! -knappen

Närmare 80 % av professionella anser att hjälptjänsten Be om hjälp! -knappen, ska finnas till förfogande på en digital plattform (Figur 2). De intervjuade påpekade även möjligheten att erbjuda akuthjälp 24/7, men denna ansågs för dyr och även onödig i dagsläge. Däremot var det endast

en tredjedel av kommuninvånarna som ansåg att Be om hjälp! -knappen är nödvändig (Figur 2). Orsaken till varför inte kommuninvånare ansåg att Be om hjälp! -knappen är viktigt i samma utsträckning som professionella och beslutsfattare borde undersökas vidare. Anser kommuninvånare att det är någonting som inte behövs, att funktionen inte motsvarar förväntningarna, känner man kanske inte till funktionen ännu, eller någon annan orsak?

Tredje sektorn

Frågan om hur man får in tredje sektorns tjänster till en digital plattform diskuterades både av kommuninvånare och professionella samt beslutsfattare. Professionella ställer sig mer positiva till att inkludera tredje sektorns tjänster på en digital plattform än kommuninvånare (Figur 2). Å ena sidan erkänner man betydelsen av tredje sektorns verksamhet, och ser att den här verksamheten skulle vara viktig att få med i en digital plattform. Å andra sidan ser man även svårigheterna med tredje sektorns verksamhet; tredje sektorns verksamhet är till största delen uppbyggd på frivilligarbete i Åboland, vilket försvårar en garanterad kontinuitet i verksamheten. Professionella diskuterar att tredje sektorn erbjuder bra tjänster samt har en lång erfarenhet av t.ex. självhjälp med låg tröskel, chatt och serviceradgivning. Även mindre organisationer erbjuder bra tjänster för målgruppen. Tredje sektorn har därmed erfarenhet av den rätta servicenivån. En fråga är huruvida man måste kunna begränsa deltagandet i den digitala plattformen eftersom det på tredje sektorn finns mångsidig verksamhet och olika slags aktörer, och aktörerna kan stå på olika värdegrund. Det är viktigt att komma ihåg att kommuner/den offentliga sektorn ger lagstadgad service. Tredje sektorns roll är viktig som en stödfunktion och producent av service. Frågan är hur man definierar detta eftersom även kommuner använder tredje sektorn som serviceproducent?

Tjänster som inte borde finnas på nätet

Både kommuninvånare och professionella nämner att tjänster där det finns risk för att konfidentiella uppgifter läcker, inte borde finnas tillgängliga på nätet. Man bör därför garantera datasäkerheten för tjänster på en digital plattform. Professionella betonar också betydelsen av det personliga mötet och att flera tjänster kräver en träff mellan parterna för att lyckas, t.ex. läkar- och rådgivningsbesök, terapi, möten med barnskydd och familjeenhet. Professionella nämner också att kontakt och diskussioner med barn kräver ett personligt möte för att upprätthålla barnets fokus.

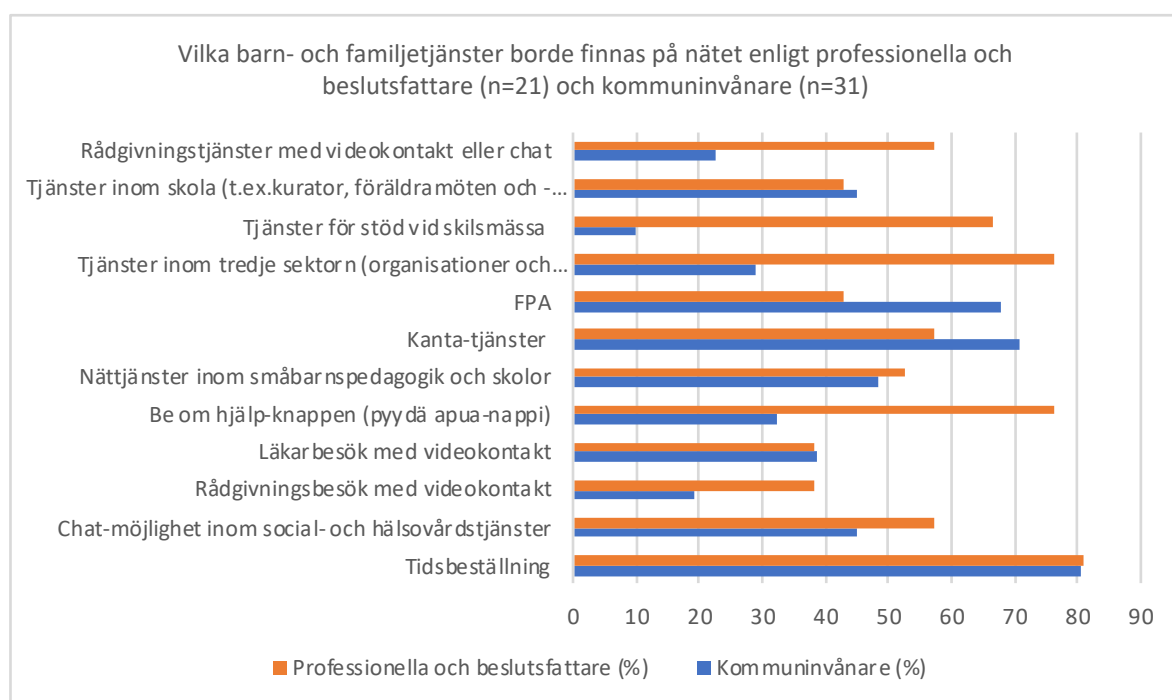
Jag tycker inte rådgivningsbesök (mödra-, barn- och familjerådgivning) helt kan flyttas till nätet men för familjer som bor isolerade kan enstaka rådgivningstillfällen flyttas till nätet. Tidsreservering på nätet för klienter tycker jag passar enbart för rutinärenden. Tidsreserveringen bör åtminstone till största delen kontrolleras av personalen, som redan vid första kontakten med familjen kan göra en bedömning av hur brådskande ärendet är och hur lång tid familjen kan behöva.

Professionell

Det finns en oro för att ett digitalt familjecenter inte skulle kunna erbjuda uppdaterad information på svenska, att det inte finns 'substans bakom länken' och man föreslår därför att det skulle finnas en anställd person för att ansvara för uppdateringen av det digitala familjecentret.

Övriga tjänster

Tjänster som inte utförs på grund av för litet deltagarunderlag föreslås ordnas via en digital plattform i mån av möjlighet. Till exempel familjeförberedelsekurser har inte kunnat ordnas på svenska på grund av för lite deltagare. Att använda sig av digitala lösningar för att avhjälpa servicebehoven som annars inte kan genomföras ses därför som en lösning.



Figur 2: Resultat från enkäterna med kommuninvånare, professionella och beslutsfattare i kommuner och tredje sektorn; Vilka barn- och familjetjänster borde finnas på nätet?

5. Diskussion

Kartläggningens resultat tyder på att det finns ett behov av att utveckla digitala lösningar för Egentliga Finlands del, speciellt för den svensk- och tvåspråkiga befolkningen i skärgårdsförhållanden. Även om professionella gärna betonar den personliga kontakten, ställer man sig i skärgårdsförhållanden öppen till andra lösningar, eftersom flera tjänster blir oanvända eller är svåråtkomliga på grund av långa avstånd, köer och språkmurar.

Kartläggningen stöder den diskussion Jorma Niemelä och Minna Kivipelto (2019) för i artikeln 'Asiakaslähtöinen palvelupolkumalli tulevaisuuden sote-keskusten lähtökohdaksi'. Niemelä och Kivipelto diskuterar en modell som beaktar klienternas föränderliga behov till service och som beaktar även lokala organisationers och lokalbefolkningens betydelse i servicen. Kommuninvånare har olika behov och möjligheter att utnyttja tjänster och det är viktigt att beakta dessa behov och möjligheter då man utvecklar servicen. Ur denna kartläggning kan man utläsa att det finns ett behov för individuella lösningar att både söka sig till tjänster och användningen av tjänster, det måste finnas flexibilitet i servicenätverket.

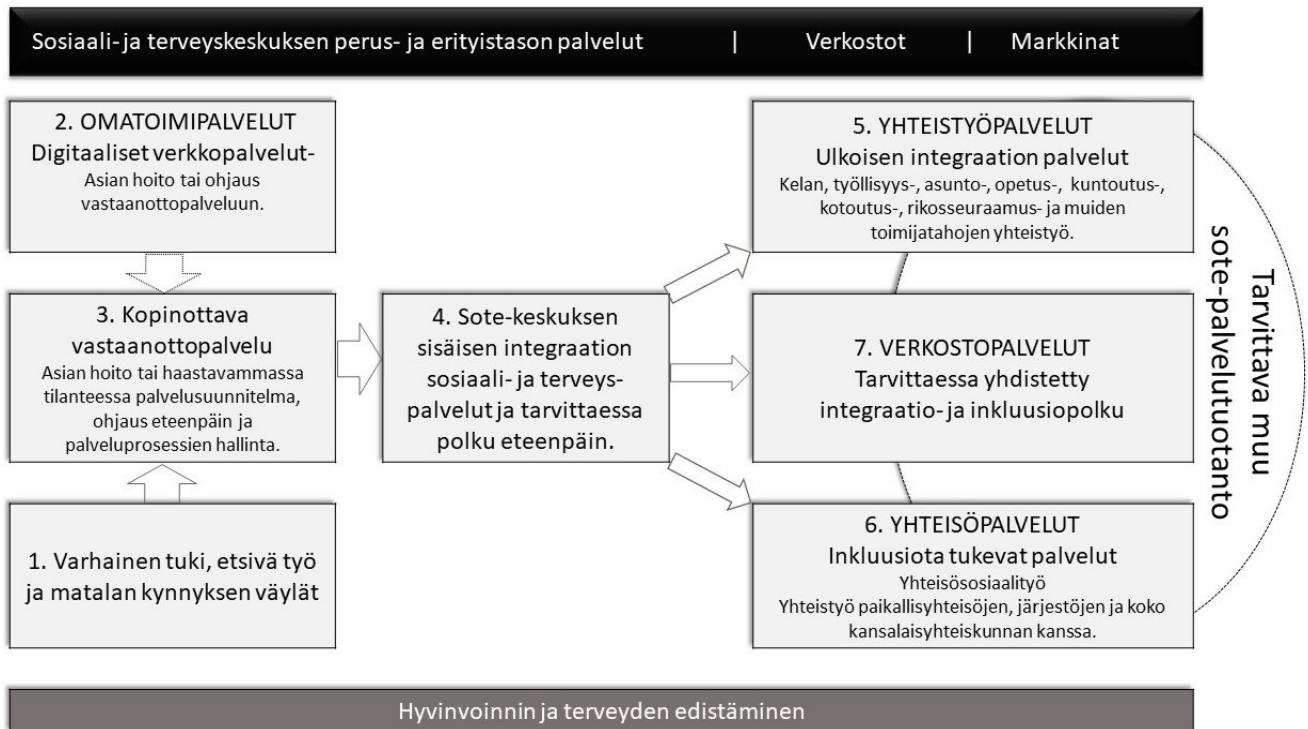
Avstånd och tillgång till tjänster nämns av kommuninvånare som de största utmaningarna och utvecklingsbehoven. Familjer nämner att det är utmanande att beställa tid, då tidsbeställningen sker endast vissa dagar och tider i veckan. Det är oroväckande att flera kommuninvånare nämner att det är svårt att veta vem man skall kontakta, att köerna till tjänster är långa, att familjer inte vet hurudana tjänster de har rätt till och varifrån man får det stöd och den hjälp man behöver.

Anonymitet är viktigt att beakta då man utvecklar tjänster. För kommuninvånare är det viktigt att kunna söka hjälp anonymt och detta är speciellt viktigt för svenskspråkiga i en liten kommun där 'alla känner alla'. Professionella diskuterar även konfidentialitet; man måste försäkra sig om datasäkerheten. Då man utvecklar digitala tjänster måste man utveckla dem så att de är omfattande och att de är uppdaterade. Det måste så att säga finnas 'substans bakom länkarna'. Digitala lösningar kan fungera som en första informationskälla, för klientens del betyder detta att man får en första inblick i vart man kan vända sig för ytterligare service. Kommuninvånare, professionella och beslutsfattare motsätter sig inte till tanken att även mer krävande tjänster utvecklas digitalt, men man måste beakta de individuella behoven och utmaningarna som finns. Till exempel videosamtal kan i en del fall fungera bra, men i en del situationer anser professionella att man behöver den personliga kontakten; speciellt i utmanande situationer och/eller då man samtalar med barn.

Hur bygga upp ett digitalt familjecenter?

Enligt professionella måste ett (digitalt) familjecenter bygga på en gemensam värdegrund. Tjänsterna måste utvecklas dialogiskt i samråd med professionella och arbetssättet måste ske

demokratiskt. Man måste kartlägga hur man stöder familjer i samråd med professionella. Det finns goda erfarenheter från familjecentret Ankaret i Pargas där familjecentret byggdes upp dialogiskt och demokratiskt med en gemensam värdegrund såsom barnkonventionen. Familjehuset Ankaret i Pargas leds av en styrgrupp, och alla som arbetar vid familjehuset är i tur och ordning styrgruppsmedlemmar och byts ut med två års mellanrum. Styrgruppen skriver verksamhetsplan, planerar och gör beslut om utbildningsdagar, den gemensamma värdegrunden och funderar ut vilken är ”vår syn på familjen”. Detta tillvägagångssätt har enligt professionella fungerat bra.



Figur 3: Jorma Niemelä & Minna Kivipelto. Asiakaslähtöinen palvelupolkumalli tulevaisuuden sote-keskusten lähtökohdaksi. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). Työpapere 37/2019. 22 sivua. Helsinki 2019.

6. Rekommendationer

På basis av våra resultat, föreslår vi att:

1. Digitala tjänster utvecklas för att motsvara kommuninvånarnas behov. En utveckling av digitala tjänster är nödvändig speciellt i kommuner med ett splittrat servicenätverk, för kommuner med kommuninvånare som behöver service på ett annat språk än majoritetsbefolkningen och för kommuninvånare med långa avstånd till service.
2. Digitala tjänster utvecklas så att kommuninvånare lättare hittar den information och service de behöver och får stöd i att kartlägga den rätta vägen till service.
3. Chatt, videokontakt och andra sätt för kommunikation mellan professionella och kommuninvånare utvecklas för barnfamiljer.
4. De största utmaningarna gällande barn- och familjetjänster för svensk- och flerspråkiga familjer i Egentliga Finland är långa avstånd till tjänster, långa köer till tjänster samt ett splittrat servicenätverk. En digital plattform borde därför utvecklas så att den skulle underlätta kommuninvånarnas möjligheter till snabbare och mera lättillgänglig service på det egna modersmålet.
5. I små kommuner där 'alla känner alla' kan tröskeln vara hög för att söka den service man behöver, speciellt gällande känsliga frågor. En digital plattform borde utvecklas så att kommuninvånarna skulle anonymt få lättillgänglig information om vart man kan vända sig, och stöd i att hitta den rätta servicen. Den digitala plattformen kunde på så sätt sänka tröskeln för kommuninvånare att få tidigt stöd och så att kommuninvånarna snabbare hitta den service som behövs.
6. Tillgången till tidsbokning borde förbättras för att motsvara de behov som finns. Enligt det nuvarande läget hindras tillgången till tjänster genom ett ineffektivt tidsbokningssystem då tidsbokningen endast sker vissa tider och vissa dagar i veckan. Att boka tid via en digital plattform skulle möjliggöra en mer effektiv tidsbokning då kommuninvånarna inte är beroende av vissa tider för att boka en tid.
7. Möjligheter att flytta en del av servicen till en digital plattform borde kartläggas vidare för kommuninvånare som bor i skärgårdsförhållanden som är i behov av en specifik typ av service på sitt eget modersmål. Service som till exempel talterapi för barn eller familjeförberedelsekurser kunde till exempel genomföras genom videokontakt i vissa situationer. Man bör ändå noga utreda i vilka situationer service kan genomföras digitalt och bedöma situationen från fall till fall.
8. Datasäkerheten måste beaktas och garanteras vid en utveckling av digitala tjänster.

7. Suomenkielinen yhteenveto

Ab Det finlandssvenska kompetenscentret inom det sociala området (FSKC) ja Oy Varsinais-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus ab (VASSO) toteuttivat syksyllä 2019 selvityksen sähköisestä perhekeskuksesta. Selvityksessä keskityttiin varsinais-suomalaisiin ruotsin- ja kaksikielisiin lapsiperheisiin sekä heitä työssään kohtaaviin ammattilaisiin. Aineistoa kerättiin internetissä olleen kyselylomakkeen (n=52), työpajojen (2) sekä yksilöhaastattelujen (9) avulla. Selvityshanketta rahoitti Stiftelsen Eschnerska Frilasarettet r.s.

Lapsiperhepalveluiden tämän hetken suurimpina haasteina toteutetussa selvityksessä mainittiin kielimuurin lisäksi pitkät välimatkat, pitkät jonot, palveluiden pirstaleisuus sekä eri kuntien väliset erot palvelurakenteissa. Sähköistä perhekeskusta pidettiin yleisesti yhtenä keinona ratkoa näitä ongelmia sekä ammattilaisten että lapsiperheiden mielestä. Sähköiset palvelut mahdollistavat sekä anonyymisyyden pienilläkin paikkakunnilla, tietojen nopean välittämisen eri organisaatioiden välillä että palveluiden käytön asiakkaalle sopivana ajankohtana virka-ajan ulkopuolellakin. Sähköisesti on mahdollista etsiä laajasti tietoa sekä kartoittaa omaa tilannetta. Ennen kaikkea sähköistä perhekeskusta toivottiin peruspalveluihin, mutta myös yksilölliset tilanteet huomioiden henkilökohtaisempiin, vaativampiin palveluihin. Tätä mieltä olivat niin kuntalaiset kuin ammattilaisetkin.

Yleisesti voidaan sanoa, että kuntalaiset toivoivat sähköiseen palveluvalikkoon enemmän toimintoja kuin ammattilaiset. Ammattilaisetkin näkivät varsinkin nuorten toimivan arjessaan ennen kaikkea sähköisiä kanavia hyödyntäen. Tämä puoltaa sähköisiin palveluihin siirtymistä. Kuitenkin kasvokkain tapahtuvien palveluiden saatavuuden turvaamista jatkossakin ruotsiksi pidettiin tärkeänä. Näiden palveluiden erityislaatuisuutta korostettiin ja uhkana pidettiin kaiken toiminnan siirtymistä sähköisille alustoille.

Selvityshankkeessa kävivät ilmi monella eri tavoin tämän hetken ruotsin- ja kaksikielisten lapsiperhepalveluiden saatavuuden ongelmat. Välimatkat ovat erityinen haaste saaristo-olosuhteissa. Lisäksi ruotsia käyttäviä lapsiperheitä saattaa asua myös paikkakunnilla, joissa ei ole lainkaan julkista ruotsinkielistä palvelutarjontaa. Suuri osa ruotsin- ja kaksikielisistä perheistä asuu Varsinais-Suomessa Turun alueella, mutta on tärkeää muistaa myös haja-asutusalueella asuvien perheiden tarpeet. Palveluita kehitettäessä onkin huomioitava palveluiden käyttäjien erilaiset tarpeet ja mahdollisuudet palveluiden käytölle. Selvityksen valossa on ilmeistä, että lain suomasta erityisasemasta huolimatta ruotsinkielisiä palveluita ei koettu nykyisellään riittäviksi tämän päivän lapsiperheille. Tähän ongelmaan tulisi tarttua viipymättä.

8. Suositukset

Tulosten perusteella, suosittelemme että:

1. Sähköisiä palveluita kehitetään vastaamaan kuntalaisten tarpeita. Sähköisten palveluiden kehittäminen on erityisen tarpeellista mikäli kuntalaisilla on pitkä matka palveluihin, palveluverkko on hajanainen tai kuntalaiset käyttävät muuta kuin pääväestön kieltä.
2. Sähköisiä palveluita tulee kehittää niin että kuntalaiset löytävät helposti tarvitsemansa tiedon, palvelut sekä ohjauksen palveluiden pariin.
3. Lapsiperheiden käyttöön tulee kehittää chat – ja videoyhteyksiä, sekä muita vaihtoehtoisia kommunikaatiokanavia, yhteydenpitoon viranomaisten kanssa.
4. Lapsi- ja perhepalveluiden suurimmat haasteet ruotsin- ja monikielisille perheille Varsinais-Suomessa ovat pitkät matkat palveluihin, pitkät jonot sekä sirpaleinen palveluverkosto. Sähköistä alustaa tulisi tämän vuoksi kehittää niin että se mahdollistaisi kuntalaisten mahdollisuuksia päästä nopeammin palveluiden pariin sekä saada paremmin palveluita omalla äidinkielellä.
5. Pienissä kunnissa kynnys palveluiden hakemiseen saattaa olla korkea, erityisesti arkaluonteisissa kysymyksissä. Sähköistä alustaa tulisi kehittää niin että kuntalaiset voisivat anonyymisti saada tietoa siitä mistä oikeat palvelut löytyvät. Sähköinen alusta saattaisi madaltaa kynnystä avun löytämiselle ja saamiselle.
6. Ajanvaraus tulisi muokata vastaamaan kuntalaisten tarpeita. Nykyisellään ainoastaan tiettyinä aikoina avoinna oleva, tehoton ajanvarausjärjestelmä, koetaan palveluihin pääsyn esteenä.
7. Palveluiden mahdollista siirtoa sähköiselle alustalle tulisi erityisesti kartoittaa niiden kuntalaisten keskuudessa, jotka asuvat saaristo-olosuhteissa ja tarvitsevat jotain erityistä palvelua omalla äidinkielellään. Esimerkiksi lasten puheterapia tai synnytysvalmennuskurssit voitaisiin tietyissä tapauksissa tarjota videovälitteisesti. Sitä, millaisissa tilanteissa sähköisiä palveluita voitaisiin käyttää, tulisi tarkastella tarkkaan. Lisäksi on tärkeää, että palveluratkaisut tehdään yksilötasolla.
8. Tietoturvallisuus tulee huomioida ja taata kehitettäessä sähköisiä palveluita.

Källor

Halme, Nina, Kekkonen, Marjatta, Perälä, Marja-Leena (2012): *Perhekeskukset Suomessa Palvelut, yhteistoiminta ja johtaminen*. 62/2012. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL)

Niemelä, Jorma & Kivipelto, Minna (2019): *Asiakaslähtöinen palvelupolkumalli tulevaisuuden sote-keskusten lähtökohdaksi*. Työpaperi 37/2019. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL).

