

Vastaamo -palvelu



Tavoite

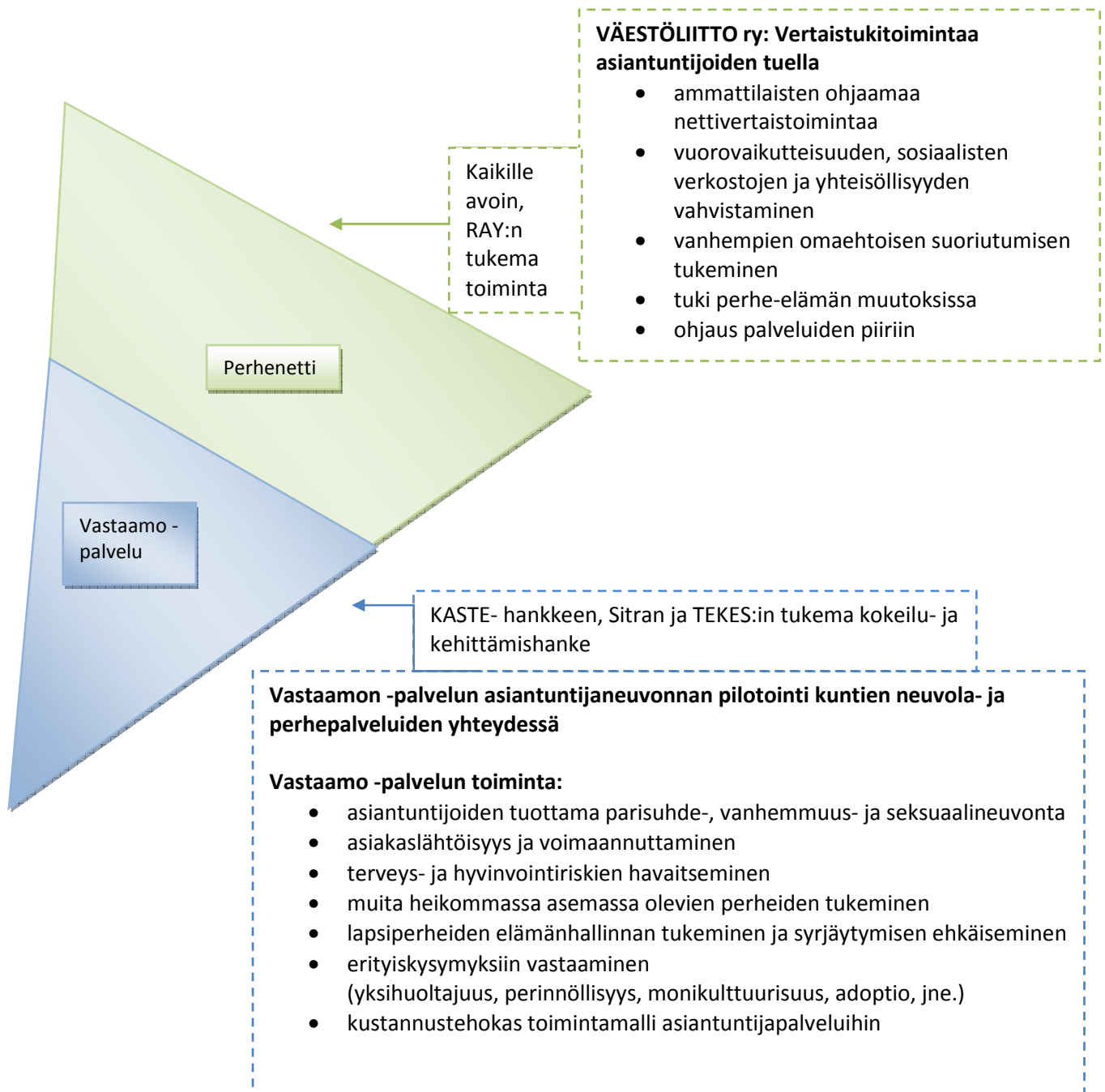
Vastaamo – palvelun tavoitteena on vahvistaa vanhemmuutta tukemalla ensi kertaa vanhemmaksi tulevien parisuhdetta. Toimiva parisuhde tukee lapsen hyvää kasvua ja kehitystä. Konkreettisesti hankkeessa pilotoidaan, arvioidaan ja kehitetään **lasta odottaville ja vauvaikäisten vanhemmille** suunnattu valtakunnallinen sähköinen tukipalvelu.

Vastaamo – palvelu mahdollistaa vanhemmille **Internet-pohjaisen mahdollisuuden suojattuun keskusteluun asiantuntijan kanssa**. Hankkeessa tarkastellaan myös kokonaisvaltaisesti kuntien perheille suunnattuja sähköisiä palveluja kehittämistarve näkökulmasta. Lapsiperheiden palveluille ja henkilöstön osaamiselle asettaa haasteita muun muassa lasten ja nuorten elinolot, perheiden sosiaalisten verkostojen puute, lapsiperheiden runsas muuttoliike sekä työntekijöiden vilkas siirtyminen kunnasta toiseen.

Palvelun tavoitteena on palvella laaja-alaisesti myös moninaisten perhemuotojen tarpeita. Oman elämäntilanteeseen liittyvästä **nettimeuvonnasta on hyötyä mm. yksinhuoltajille, monikko-, uusperheille sekä monikulttuurisille perheille**. Näiden sisältöjen tuottamiseen antavat oman asiantuntemuksensa Väestöliiton **jäsenjärjestöt**. Yhteistyöhön ovat sitoutuneet **Suomen Monikkoperheet ry, Suomen Uusperheellisten liitto, Yhden vanhemman perheiden liitto ry, Monikulttuurisuusyhdistys Familia Club ry, ja Sateenkaariperheet ry**.

Väestöliitto ja MCC Oy:n hakevat palvelukonseptin tuottamiseen **Sitran** ja **TEKES:in** tukea vuosille 2010-2011. Vastaamo kehitetään pilotoinnin ja arvoinnin avulla vastaamaan kunkin kunnan asukkaiden palvelutarpeita. Palvelun pilotointi käynnistetään **Espoossa** marraskuussa 2009. Vuonna 2010 palvelu käynnistetään Espoon lisäksi **Helsingissä, Kirkkonummella ja Kauniaisissa**, jotka hakevat hankkeella **KASTE** –rahoitusta Tukevasti verkossa –osahankkeen toteuttamiseen.

Hanketta täydentää Väestöliiton **Perhenetti –hanke**, johon haetaan RAY:n tukea vuosille 2011-2014. Perhenetti -hankkeen tavoitteena on **asiantuntijoiden ohjaama vertaisryhmätoiminta netissä**. Internetin kautta on mahdollista jakaa luotettavaa tietoa lapsen odotukseen, synnytykseen ja sen jälkeiseen aikaan liittyvistä asioista. Vanhempien vertaisryhmien toiminta on keskeinen, mutta liian vähän käytetty keino sekä parisuhteen että vanhemmuuden taitojen parantamiselle ja kokemusten välittämiseksi. (Kouri, Pirkko 2006: "Äitiyshuollon palvelun, nettimeuvolan, kehittäminen - lasta odottavien perheiden ja asiantuntijoiden näkemyksiä"). Aikaisemmat vauvaperheille suunnatut nettihankkeet ovat olleet yksittäisiä ja kuntakohtaisia kokeiluja, joista osa on jo päättynyt. Hankkeisiin ei myöskään ole sisällynyt asiantuntijoiden ohjaamaa, kaikille avointa, vertaistukitoimintaa.



Hankkeen osalliset

Vastaamo –palvelu täydentää **kuntien perhekeskus- ja neuvolapalveluja** nettipohjaisella asiantuntijapalvelulla. Vastaamo – palvelu räätälöidään kuntakohtaisten tarpeiden mukaisesti. Tavoitteena on kehittää palvelu, joka mahdollistaa entistä asiakaslähtöisemmän toimintaympäristön ja neuvola- ja perhepalveluiden osittaisen siirtymisen internet-pohjaisiksi sovelluksiksi (tilastointi, lomakkeet, tiedotus).

Hankkeeseen osallistuvissa kunnissa Vastaamo –palvelu pilotoinnissa ovat mukana **neuvolan asiakasperheet sekä perhevalmennukseen osallistuvat parit**, jotka haluavat kysyä ja keskustella parisuhteeseen ja vauvan syntymiseen liittyvistä kysymyksistä. Tutkimusten mukaan ihmiset **eivät välttämättä halua käsitellä parisuhdettaan ja seksuaalisuuttaan perhevalmennusryhmissä**, mutta kokevat aiheesta keskustelun asiantuntijan tai työntekijän kanssa tärkeäksi. Usein myös kysymykset parisuhteeseen

ja seksuaalisuuteen aktivoituvat perhevalmennuksen päätyttyä. (Ala-Luhtala 2008, Viljamaa 2003) Äidit ja isät huomioidaan palvelua kehitettäessä sukupuolisensitiivisesti.

Pääkaupunkiseudulla Vastaamo –palvelua pilotoidaan Tukevasti verkossa –hankkeessa, joka kiinnittyy Etelä-Suomen Lapsen ääni kehittämisohjelman varhaisen tuen toimintalinjaan ja sen Tukevasti alkuun, vahvasti kasvuun (Tukevasti) -hankkeeseen. Hanke toteutetaan **Helsingin, Espoon, Kirkkonummen ja Kauniaisen** yhteistyönä. Hanketta toteuttavat kuntien terveys- ja sosiaalipalvelut sekä mahdolliset muut hallintokunnat.

Pilotoitavat palvelut

Vastaamo –palvelu tarjoaa **vuorokauden ympäri saatavilla olevan palvelun**, jonka asiakas voi tavoittaa kotoaan, työpaikaltaan tai mistä tahansa paikasta, jossa on toimiva Internet-yhteys. Asiakas voi toimia palvelujärjestelmässä **täysin anonyymisti** ja palvelun piiriin pääseminen **ei edellytä vastaanotolla käyntiä**. Asiakkaat voivat kerätä omille sivuilleen tietoa, artikkeleita ja säilyttää käymiään keskusteluja.

Vastaamo –palvelu lisää kuntien neuvolatoiminnan **asiakslähtöisyyttä** ja **asiakkaiden valinnanmahdollisuuksia**. Aikaan ja paikaan sitomaton toimintamalli mahdollistaa saatavuudeltaan uudenlaisen tavan vastata **ennalta ehkäisevästi** vanhempien kysymyksiin. Kustannustehokas palvelumalli mahdollistaa **myös erityisryhmille suunnattujen palveluiden** tarjoamisen valtakunnallisesti.

Vastaamossa on tarjolla seuraavat palvelut:

Kysy parisuhdeasiantuntijalta

Vastaamo –palvelu ytimessä on Kysy parisuhdeasiantuntijalta - palvelu, jossa käyttäjät voivat anonyymisti ja mihin vuorokauden aikaan tahansa kysyä parisuhteeseen, vanhemmuuteen ja seksuaalisuuteen liittyviä kysymyksiä Väestöliiton parisuhdeneuvojilta. Käyttäjät saavat vastauksen kysymykseensä yhden työvuorokauden sisällä. Vastaamo –palvelu toimintamuoto mahdollistaa perinteisen kysymys ja vastaus – palvelun lisäksi reaaliaikaiset One-to-One asiantuntijan kanssa.

Erityiskysymyksiin vastaaminen

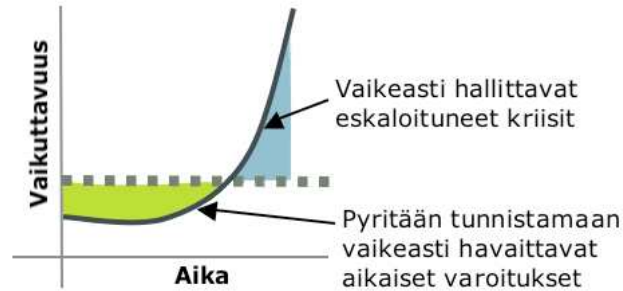
Vastaamo –palvelu mahdollistaa kohdenneet palvelut neuvolatoiminnassa mukana oleville erityisryhmille. Esimerkiksi maahanmuuttajien kotouttamiseen, perinnöllisiin sairauksiin, lapsettomuuteen tai seksuaalisuuteen liittyviä erityiskysymyksiä on mahdollista ensin käsitellä Vastaamo –palvelun asiantuntijan kanssa. Tämän ensikontaktin välityksellä asiakkaat on mahdollista ohjata jäsenyteen muiden palveluiden piiriin. Samalla ennaltaehkäistään hoitamattomien ongelmien kasvamista ja kasautumista. Erityisryhmien saavuttaminen on yksi varhaisen tuen toiminnan haasteista.

Kumppanuusyhteistyö asiantuntijoiden ohjaaman nettivertais toiminnan kehittämisessä

Vastaamo –palvelu tekee tiivistä yhteistyötä Väestöliiton Perhenetti -hankkeen kehittämisessä. Perhenetti -hankkeen tavoitteena on perustaa netissä toimivat asiantuntijoiden ohjaama vertaisryhmätoiminta. Tukevasti verkossa -hanke avaa mahdollisuudet asiantuntijoiden ohjaamaan vertais toiminnan pilotoimiseen pääkaupunkiseudun perhepalveluiden yhteydessä. Ryhmätoimintaa voidaan markkinoida suoraan esimerkiksi perhevalmennuksessa oleville perheille.

Reaaliaikainen tilastointi

Kunta saa reaaliaikaisesti oman alueensa palvelun käyttäjien tilastotiedot. Käsitellyt **kysymykset** voidaan järjestää **teemoittain** (esim. seksuaalielämän ongelmat, ajanpuute, kommunikaatio-ongelmat, vieraantuminen kumppanista, uskottomuus, perheväkivalta). Tilastointijärjestelmä mahdollistaa **voimistuvassa olevien teemojen tunnistamisen** sekä **varhaisen puuttumisen** toimenpiteiden suunnittelemiseksi ja **kriisien eskaloitumisen ehkäisemiseksi**.



Käyttäjien vastauksista voidaan luoda kuvaajia, jossa verrataan kysyjien oman henkisen hyvinvoinnin tilan arviota koko kunnan henkisen hyvinvoinnin tilaan. Tämä mahdollistaa myös palvelun vaikuttavuuden arvioinnin ja muutoksien havaitsemisen koko kunnan tasolla.

Tilastoista ei näe yksittäisiä kysymyksiä tai muuta yksilöihin liittyvää tietoa. Tilastoja hyödynnetään kunnan neuvolatoiminnan kehityssuunnitelmien tekemisessä, kehityssuunnitelmien toteutuksen vaikuttavuuden mittareina sekä kunnan ja perheiden välisen yhteistyön kehittämisessä (esimerkiksi tilastojen esittely perhevalmennuksessa).