

Aika	15.8.2017 klo 13.00–16.00
Paikka	Tipotien sosiaali- ja terveysasema, luentosali, Tipotie 4, Tampere
Osallistujat	Maria Antikainen, projektikoordinaattori (siht.) Jaana Koivisto, projektikoordinaattori Päivi Viitanen - Marchegiano, projektikoordinaattori Katri Alamettälä, perheneuvoja, Kolmostien Terveys oy/ Parkano Kristiina Harsu, työ- ja toimintakykyetuuksien ratkaisukeskuksen päällikkö, KELA/ Keskinen vakuutuspiiri Ulla-Mari Hutko, kasvatuksen toimialajohtaja, Valkeakoski Sääksmäen seurakunta Tarja Järvinen, perhetyön palvelujohtaja, Ylöjärven kaupunki/ perhetyö Sanna Karvinen, Perhetuvan vastaava ohjaaja, Lempäälän kunta/ ennaltaehkäisevä perhetyö Kirsi Koponen, palveluohjaaja/ Perheiden talo, Tampere Anne Kytölä, ylihoitaja/ hyvinvointikoordinaattori, Pirkkala Marianna Lehtinen, johtava koordinaattori/ kulttuuri- ja vapaa-aikapalvelut, Tampere Mia Niemi, sosiaalityöntekijä, Tampere Suvi Niemi, sosiaalityöntekijä, Virrat Elina Ojanen, terveyskeskuslääkäri (neuvola- ja koululääkäri), Tampere Laura Parviainen, kokemusasiantuntija, Tampere Eveliina Peltomäki, terveydenhoitaja, Hämeenkyrö Tuija Peurala, hallintojohtaja/ hyvinvointikoordinaattori, Oriveden kaupunki Pirita Rantanen, perhepalvelukoordinaattori, Sastamalan kaupunki/ Sastamalan seudun Soster -palvelut Johanna Rauma, johtava sosiaalityöntekijä/ perhekeskus, Nokian kaupunki Kaija Reiman-Salminen, toiminnanjohtaja, MLL Tampereen osasto Tiia Ritola, lapsityönohjaaja, Kangasalan seurakunta Anne Ryyppö-Prami, lapsityönohjaaja, Tampereen Harjun seurakunta Sari Salomaa-Niemi, erikoissuunnittelija/ kasvatusta- ja opetuspalvelut, Tampere Reija Siitonen, perhetyöntekijä, Sosiaalipalvelut Pälkäne (Kangasala) Pirjo Sillman, erityistyöntekijä, Tampere/ Parasta Lapsille Satu Sukanen, sosiaalihoitaja/ vammaispalvelut, Tampere Sanna Säämäki, vs. varhaiskasvatuksen työalajohtaja, Nokian seurakunta Karoliina Valonen, MLL Punkalaidun Teija Virtanen, sosiaalityöntekijä/ lastenvalvoja, perhekeskustiimin vetäjä, Akaan kaupunki Tuija Ukkonen-Erenius, sosiaalityöntekijä/ yhdyspintatyö/ perhepalvelut, Tampere Kirsi Valtanen, perhetyön palvelupäällikkö, Ylöjärvi Kari Vilkkö, vastaava erityistyöntekijä, Miessakit ry Henna Vuorela, kokemusasiantuntija, Tampere Petteri Väkiparta, avoimen päiväkotin- ja iltapäiväkerhotoiminnan johtaja, MLL Nokia Merja Värri, johtava psykologi/ vastaanottotoiminta, Tampere

Pia Hietanen, suunnittelija, äitiys- ja lastenneuvola, Tampere
 Anja Jalonen-Männikkö, osastonhoitaja, äitiys- ja lastenneuvola, Tampere
 Mervi Janhunen-Ruusuvuori, toimialajohtaja, Setlementti Tampere ry
 Jenni Karsio, Ensi- ja turvakodin johtaja, Tampereen ensi- ja turvakoti ry
 Niina Kettunen-Niemi, varhaiskasvatuksen suunnittelija, Kangasala
 Jenni Kilpinen, lasten ja nuorten psykologi, Urjalan kunta
 Saija Lehtonen, varhaiskasvatuksen perheohjaaja, Hämeenkyrö
 Ritva Leijala, palvelupäällikkö/ Mäntänvuoren terveys, Mänttä-Vilppula
 Anneli Leponen, osastonhoitaja, äitiys- ja lastenneuvola, Tampere
 Ann-Mari Loppi, MLL -perhekahvilavastaava, Valkeakoski
 Satu Muikku, vastaava ohjaaja/ Etsivä työ, Tampere
 Maija Mäkinen, hyvinvointikoordinaattori, Kangasalan kunta
 Karita Pettinen, sosiaalityöntekijä, Pelastakaa Lapset ry
 Anne Perälä, hyvinvointikoordinaattori, Kihniön kunta/ Parkanon kaupunki
 Maarit Räikkä, nuorisotyönohjaaja/ kouluikäistyö, Pirkkalan seurakunta
 Tanja Salmisto, ohjaava erityisopettaja, Valkeakoski
 Juha Santala, lehtori, TAMK
 Mika Seppänen, sivistysjohtaja, Vesilahti
 Sari Sillanpää, kirjastonhoitaja, Sastamala
 Pia Turvala, terveydenhoitajien esimies/ perhekeskus, Hämeenkyrön kunta
 Ari Tiensuu, toiminnanjohtaja/ kriisikeskusjohtaja, Sastamalan seudun mielenterveysseura ry

	Asia	Perhekeskustoimintamallin kehittämistyöryhmän neljäs tapaaminen
1	Tervetuloa!	Päivän ohjelman esittely Liite: Perhekeskus_kehiryhmä_2017_08_15.pptx
2	Koontia kevään työskentelystä	Projektikoordinaattorit kertasivat, mitä teemoja kehittämistyöryhmän kolmessa ensimmäisessä tapaamisessa käsiteltiin: - Kohtaamispaikka - Monitoimijainen yhteistyö - Avainhenkilömalli - Pilotit
3	Palautetta kevään työskentelystä	Projektikoordinaattorit kiittivät ryhmäläisiä kesän alussa saadusta kirjallisesta palautteesta. Palautteiden perusteella ryhmäläiset ovat mm. pitäneet ryhmän ilmapiiriä innostavana ja ovat olleet tyytyväisiä ryhmän monipuoliseen kokoonpanoon. Työskentely on koettu tehokkaaksi ja järkeväksi. Myös tapaamisten paikkaan ja aikatauluihin on oltu tyytyväisiä. Ryhmäläiset toivoivat palautteissaan mm., että kotitehtäviä ei annettaisi liikaa, aikataulut ilmoitettaisiin riittävän ajoissa ja tapaamistilan istumajärjestystä muutettaisiin vuorovaikutusta tukevammaksi. Lisäksi toivottiin perustehtävän ja

		tavoitteiden kirkastamista. Työskentelytavoista toivottuimpia olivat keskustelu ja ryhmätyöt. Projektikoordinaattorit pyrkivät jatkossa huomioimaan nämä asiat työskentelyä suunniteltaessa.
4	Pilotit	<p>Osa ryhmäläisistä on vastannut annettuun kesäläksyyn ja käsitellyt asiaa oman kuntansa Lape-ryhmässä. Alustavia pilottisuunnitelmia on tehty ainakin Akaassa, Nokialla, Orivedellä, Sastamalassa, Tampereella (kulttuuripalvelut), Valkeakoskella ja Ylöjärvellä.</p> <p>Pilotoinnin suunnittelua jatketaan paikallisella tasolla. Pilotit voivat olla sisällöltään ja laajuudeltaan monenlaisia. Pilotoinnin yhteisiä reunaehtoja, arviointimenetelmiä ym. kehitetään hankkeessa yhteistyössä Tampereen yliopiston ja THL:n kanssa. Lisäohjeistusta on tulossa kehittämistyöryhmäläisille elo-syyskuun aikana. Projektikoordinaattorit ovat käytettävissä pilotoinnin kaikissa vaiheissa ja jatkossa jokaiselle pilotille nimetään ainakin yksi yhteyshenkilö projektikoordinaattoreista.</p> <p>Tässä vaiheessa mietittäviä asioita pilotoinnin suunnittelussa:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mitä lähdetään pilotoimaan konkreettisesti? - Millaista muutosta tavoitellaan ja miten sitä voidaan mitata? - Millä laajuudella pilotti toteutetaan? Keitä toimijoita/sidosryhmiä tulee mukaan? <p>Sovittiin, että ryhmäläiset vievät pilottiasian oman kuntansa Lape-ryhmään ja viestittävät suunnitelmistaan projektikoordinaattoreille 15.9. mennessä (maria.antikainen@valkeakoski.fi).</p>
5	Sastamalan perhepalveluverkosto	<p>Perhepalvelukoordinaattori Pirta Rantanen esitteli Sastamalan perhepalveluverkosta.</p> <p>Liite: Sastamalan_perhepalveluverkosto.zip</p>
6	Pienryhmätyöskentely: uudet rakenteet perhekeskustoimintamallissa	<p>Projektikoordinaattorit esittelivät Suuntiman pohjalta hahmoteltua asiakassegmentaatiomallia ja kerrattiin, millaisia kompastuskohtia case ”Karvisen” yhteydessä keväällä tunnistettiin. Neljä pienryhmää, neljä näkökulmaa, asiakassegmentoinnin pohjalta:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Omatoimiasiakkuus 2. Tukiasiakkuus 3. Yhteistyöasiakkuus 4. Verkostoasiakkuus <p>Kaikkien ryhmien yhteiset kysymykset: Millaisin uusin rakentein voimme vastata asiakkaiden tarpeisiin perhekeskustoimintamallissa? Millaisin rakentein voidaan ehkäistä kompastuskohtia?</p> <p>Koonti ryhmien vastauksista ja niihin liittyneestä keskustelusta liitteessä muistion lopussa.</p>

7	Syksyn suunnitelma ja aikataulut	Kehittämistyöryhmän ja alatyöryhmien työskentely jatkuu. Alaryhmiin valituille on lähetetty erilliset kutsut ryhmiin. Nepsy-alatyöryhmää kootaan parhaillaan ja siitä kiinnostuneet voivat ilmoittautua sähköpostilla: maria.antikainen@valkeakoski.fi.
8	Seuraava kokous ja aihe	Seuraava tapaaminen to 26.10.2017 klo 9-12 Tampereella, Tipotien sosiaali- ja terveysaseman luentosalissa, Tipotie 4, Tampere. - Aiheena vertikaalinen integraatio ja palveluverkot. Mukana tuolloin myös erityis- ja vaativan tason palveluiden projektikoordinaattorit Nanna Miettunen ja Tiina Civil.

Liite: Koonti pienryhmien vastauksista ja niihin liittyvästä keskustelusta

Millaisin uusin rakentein voimme vastata asiakkaiden tarpeisiin perhekeskusmallissa? Millaisin rakentein voidaan ehkäistä kompastuskohtia?

1. OMATOIMIASIAKKUUS

Hyvät nettisivut

Toimijat ja eri alojen asiantuntijat on koottu yhteen, palvelut ja toimijat esiteltyinä, kolmannen sektorin, kaupungin ja sote-palvelut löytyvät samalta sivustolta, harrastusmahdollisuudet selkeästi esiteltyinä, hakemusten tekeminen sähköisesti, palvelu-/yhteysohjaajan rooli olisi auttaa palvelun / toimijan etsimisessä, chat-toiminto, ylipäätään sähköisten palvelujen kehittäminen. Vaikka sähköisiä palveluita kehitetään, tulee säilyttää myös face-to-face-kohtaamisten mahdollisuus.

Asiakkaan kohtaaminen

Vältettäisiin tarpeen aliarvioiminen, työntekijöillä aikaa myös tavalliselle asialle ja siinä asiakkaan kohtaamiselle. Ideaalilanteessa olisi vaihtoehto valita: jos haluat on aikaa mutta ei ole pakko → vaihtoehto valita, saada yksilöllistä tukea

Eri asiakassegmentaatioiden rajat häilyviä

Hetkellinen keventäminen vaikuttaa perheisiin eri tavoin. Tärkeää myös pohtia, mihin panostamalla saadaan perheitä lähemmäs tuki- ja omatoimiasiakkuuksia.

Kokonaisvaltainen hyvinvointi-/neuvolatoiminta.

Otettaisiin haltuun koko perheen kokonaisuus.

Peruspalvelut lähellä asiakasta, kohtaamispaikka lähellä peruspalvelua

Kohtaamispaikkaan myös sellaisia palveluja joita ei ole ennen ollut. Tiedottamisessa neuvola + netti +paikallislehdet ovat tärkeimmät tahot. Haaste: millä tavoin saadaan uudet perheet mukaan esim. kohtaamispaikkaan tai MLL:n toimintaan? Miten saadaan purettua taustalla vaikuttavia pitkiä perinteitä,

myyntejä ja asenteita? Universaalien palvelun myynnillä ja markkinoinnilla on suuri rooli siinä, lähtekö perhe toimintaan mukaan. Mikä madaltaisi kynnyksiä?

Palveluiden selkeys, joustavuus, ammattilaisten sitoutuminen ja yhteistyön tekeminen

Palveluiden maksuttomuus

Esim. aamupäivä-/iltapäivätoiminta ja harrastukset monille perheille liian kalliita. Tarvittaisiin lisää kulttuuriläheteitä, harrasteläheteitä, järjestöjen roolin vahvistamista.

2. TUKIASIAKKUUS

Tämä erityisen tärkeä vaihe!

Miten kerrotaan palveluista perheelle, joka ensimmäistä kertaa tarvitsee tukipalveluja. Miten ohjataan, miten perustellaan?

Tiedottaminen asiakkaille tukea antavista palveluista, esim. hyvät ja selkeät internet-sivut ja sähköisten palvelujen käytön mahdollisuus. Tieto palveluista ja palveluverkosta ovat aina ajan tasalla.

Asiakas otetaan mukaan koko prosessiin heti alusta lähtien. Asiakkaan palvelutarve voidaan todeta tarvittaessa **moniammatillisesti**. Yhteistyö eri toimijoiden kanssa.

Työntekijöillä on **kyky kuunnella** asiakasta ja uskallusta ottaa **asia puheeksi**. Työntekijällä on kyky dialogiin ja kyky tunnistaa asiakkaan tilanne ja tarve palveluun, malttia kunnioittaa asiakkaan osallisuutta ja itsemääräämisoikeutta.

Monimuotoisia yhteydenottotapoja: puhelimitse, vastaanotto, sähköinen ajanvaraus, chat jne. Asiakkaalla on matala kynnyks palvelun yhteydenottoon.

Palvelujen digitalisointi

Perhekeskuksen henkilöstö tuntee eri toimijat ja heidän roolinsa, jotta asiakas ei jää ilman palvelua. Asiakkaat hakeutuvat palveluihin eri tahojen kautta, joten perhekeskuksen henkilöstöltä edellytetään **konsultointiosaamista/konsultaattorohkeutta**, jotta asiakas ohjautuu nopeasti oikeaan palveluun. Mikä helpottaa/edistää konsultointia ja yhteistyötä?

- tuttuus
- kokemus siitä, että toinen arvostaa toisen osaamista puolin ja toisin
- tietämys siitä, mitä muut tekevät (esim. ketjulähettilätoiminta)
- yhteiset tapaamiset ja koulutukset

Asiakkaan palvelutarve tulee tapahtua nopeasti, jotta asiakkaan prosessi lähtee liikkeelle. Palveluista kirjataan **toimintamallit prosesseina**, jotta palvelut toimivat asiakaslähtöisesti ja asiakkaat osataan ohjata oikeaan palvelun ääreen. Ketterää ja sujuvaa **palveluohjausta**.

Asiakaslähtöisyys työajoissa, virastotyöajat eivät riitä, esim. palvelujen supistaminen loma-aikoina on organisaatiolähtöistä.

3. YHTEISTYÖASIAKKUUS

Yhteistyötä ja työparityöskentelyä yli organisaatorajojen, esim. järjestö+lastenvalvoja

Työntekijät kulkevat, eivät asiakkaat, yhteisiä palavereja

Työajat asiakkaiden tarpeiden mukaan (myös iltaisin ja viikonloppuisin)

Apu löytyy helposti, esim. **Pyydä apua -nappi**

Pyydä apua -nappin kautta voisi saada **rinnallakulkijan**, joka kulkisi asiakkaan rinnalla loppuun asti, tuntisi verkostot ja palvelut, ottaisi vastuun asiakkaan tilanteesta

Selkeät toimintamallit, miten tietyssä tilanteessa toimitaan, esim. **avainhenkilöllä** tietämys, hyvät toimintamallit esiin, etteivät jäisi hiljaiseksi tiedoksi

Kirjaamisen merkitys

Sosiaalihuoltolaissa säädetään omatyöntekijyydestä, eli jokaisella asiakkaalla on oikeus saada omatyöntekijä, joka toimii koordinaattorina. Entä yhteisasiakkuus → tarvittaisiin lainsäädäntöä mahdollistamaan yhteistä kirjaamista jne. Pitäisikö olla mahdollisuus myös perheasiakkuudelle?

4. VERKOSTOASIAKKUUS

Yksi ihminen, palveluista vastaava työntekijä, joka vastaa perheen kokonaispalveluista. Jos tämä työntekijä vaihtuu, vastuutyöntekijän tehtävä perheen asiassa siirtyy hallitusti seuraavalle, asiakas ohjataan saattaen eteenpäin.

Life Coach -ihminen kulkemaan perheen arkeen rinnalle

Työnohjauspankki/ tukihenkilöpankki, missä ihmiset valmiina lähtemään perheen tarpeen näkökulmasta työskentelemään, nepsyvanhemmuus huomioiden.

Perhepalvelukoordinaattori, joka vastaa verkostosta, voisiko toimia osin vapaaehtoisvoiminkin, mutta myös työntekijöiden kautta.

Yksi yhteinen rakennus, jossa saatavilla kaikki palvelut matalasta kynnyksestä alkaen kohti vaativia palveluita. Monialainen työryhmä kaikilla portailla, jossa työ jakautuu perheiden hyvinvointia tukien. Palvelutarjontaa täydennetään jalkautuvilla palveluilla. Toiminta ympärivuorokautista. Asiakkaan vastuhenkilö pysyy koko ajan rinnalla.

Yhdenmukaisuuden kokemus työntekijöille auttaa kompastuskivien pienentymisessä.

Yhdessä tehty, paperille kirjattu, suunnitelma, josta kaikki toimijat näkevät, mitä palveluita asiakkaalle on tarjottu. Yhteinen asiakastietojärjestelmä tarpeen. **Yhteinen lomakepohja**, johon kaikki toimivat ja vastuualueet, sekä perheen itsensä että työntekijöiden, kirjataan. Tämä systemaattisesti käytössä kaikilla palvelun portailla, kaikissa asiakkuuksissa.

Seuranta: kun asiakas ohjataan jonkun palvelun piiriin, tästä pidetään aina seuranta, josta voisi vastata nimetty vastuutyöntekijä. Asiakkaan oman vastuun kirkastaminen, asiakkaan vastuulla suunnitelmalomake. Asiakas itse kutsuu oman verkostonsa koolle/ vastuutyöntekijä kutsuu, kunhan asiakas nimeää, ketä palaveriin kutsutaan. Asiakkaan motivointi tärkeitä.

Täydelliset **nettisivut**, asiakaslähtöiset. Chatti- apu, myös yöllä. Huomioidaan erityisesti nuoret sähköisten palveluiden käyttäjinä.

Työaikojen muutos, kaikilla.