

Monitoimijaisen arvioinnin alatyöryhmän tapaaminen

| | |
|--------------|---|
| Aika | 21.8.2017 klo 13–15 |
| Paikka | Pikassoksen neuvottelutila, Tampere |
| Osallistujat | Nanna Jouste, projektikoordinaattori Maria Antikainen, projektikoordinaattori (siht.) Marianne Aalto-Siira, kehittäjäsosiaalityöntekijä, Tampere Mirka Forsström, johtava sosiaalityöntekijä, Pirkkala Leena Kaarineva, koulukuraattori, Tampere Jenni Kilpinen, lasten ja nuorten psykologi, Urjala Tiina Koivulahti, varhaiskasvatuksen erityisopettaja, Hämeenkyrö Suvi Niemi, sosiaalityöntekijä, Virrat Taru Räsänen, rehtori, Orivesi Tuija Ukkonen-Erenius, yhdyspintasosiaalityöntekijä, Tampere Teija Virtanen, sosiaalityöntekijä/lastenvalvoja, Akaa |
| Poissa | Päivi Kantell, vammaispalvelut, Tampere Sari Miettinen, projektikoordinaattori Laura Parviainen, kokemusasiantuntija Tarja Sipponen, vammaispalvelut, Tampere Pia Turvala, terveydenhoitajien esimies, Hämeenkyrö |

| | Asia | Työryhmän ensimmäinen kokous ja työskentelyn lähtökohdat |
|---|--|---|
| 1 | Esittäytyminen | Käytiin esittäytymiskierros ja jaettiin kokemuksia arviointityöstä. Ryhmä on laaja-alainen ja ryhmäläisillä on kokemusta lapsen ja perheen tilanteen arvioinnista eri näkökulmista. |
| 2 | LAPE-muutosohjelman ja Pippuri-hankkeen esittely | Maria esitteli LAPE-muutosohjelman tavoitteita, hankkeen toteutumista Pirkanmaalla ja perhekeskustoimintamallin peruseriaatteita. |

| | | |
|---|----------------------------------|---|
| 3 | Monitoimijaisuus LAPEssa | <p>Nanna esitteli Pippuri-hankkeen tavoitteita monitoimijaiseen arviointiin liittyen. Monitoimijaisen arvioinnin kehittäminen on perhekeskustoimintamallin sekä erityis- ja vaativan tason palveluiden yhteinen kehittämistavoite. Hankesuunnitelmaan on kirjattu useita tavoitteita tähän liittyen: Mallinnetaan monialainen arviointi, jossa toteutuvat asiakaslähtöisyys, varhainen tunnistaminen, toimijoiden verkostoituminen ja oikea-aikaiset palvelut. Luodaan yksi arviointi ja yksi yhteinen suunnitelma asiakaille, jotka tarvitsevat yhtä aikaa monenlaista palvelua. Tavoitteena on yhdistää eri organisaatioiden toimijat saumattomaan yhteistyöhön yhteisissä asiakkuuksissa (hybridi-malli). Lastensuojelun sosiaalityöhön kehitetään erityinen lapsia ja perheitä yksilöllisesti auttava, monitoimijainen, systeeminen toimintamalli.</p> |
| 4 | Monitoimijaisuuden viitekehys | <p>Maria esitteli LAPE-muutosohjelman erityis- ja vaativan tason työpajaprosessissa laaditun monitoimijaisen arvioinnin viitekehysten, joka toimii tämän työryhmän työskentelyn pohjana. Viitekehysten keskeisiä periaatteita ovat lapsen oikeudet, kokonaisvaltaisuus, lapsikeskeisyys ja perhelähtöisyys, suhdeperustaisuus, dialogisuus, myönteinen tunnistaminen sekä tuen ja palveluiden vaikutusten arviointi. Lapsen tieto on arvioinnin keskiössä.</p> <p>Arvioinnin sisällöllinen kokonaisuus rakentuu lapsen kokemuksesta (lapsen käsitys itsestään, lapsen kokemus ihmissuhteista ja turvallisuudesta sekä lapsen kokemus perheestä, päiväkodista/koulusta, vapaa-ajasta, ystävistä) sekä lapsen ja perheen hyvinvoinnin kokonaisuudesta (lapsen terveys, kasvu ja kehitys, vanhempana toimiminen ja suhde lapseen sekä sosiaalinen hyvinvointi).</p> <p>Ryhmässä nousi keskustelua lapsen osallisuudesta arviointiprosessissa. Todettiin, että lapsen tapaamiseen ja lapsen kertomaan vaikuttavat lapsen ikä ja kehitystaso, miten lapsi pystyy sanoittamaan kokemustaan ja mitä lapsella on lupa kertoa. Lapset ovat persooniltaan erilaisia ja tulevat erilaisista perhekulttuureista. Olennaista lapsen kohtaamisessa on luottamuksen rakentaminen ja olosuhteiden luominen mahdollisimman lapsiystävällisiksi. Mahdollisuus olla osallistumatta tai kertomatta kokemuksistaan on myös osallisuutta. Koulussa ja varhaiskasvatuksessa on jo paljon hyviä kokemuksia lasten osallisuudesta esim. arviointikeskusteluissa ja arjen suunnittelussa.</p> <p>Arvioinnin viitekehyksessä on samoja elementtejä kuin monissa muissakin arviointimalleissa (esim. olosuhdeselvitykset). Työryhmän tavoitteena on yhtenäistää maakunnan sisällä olevia kirjavia käytäntöjä.</p> |
| 5 | Pienryhmätyöskentely | <p>Ideoitiin 6-3-5-menetelmällä vastausta kysymykseen: Miten lapsen ja perheen tilannetta arvioidaan asiakaslähtöisesti vuonna 2027?</p> <p>Koonti ideoista liitteenä muistion lopussa.</p> |
| 6 | Työryhmän työskentelyperiaatteet | <p>Käytiin läpi monitoimijaisen arvioinnin viitekehysten jatkokehittämis ehdotukset ja keskusteltiin työryhmän tavoitteista. Todettiin, että niitä pitää vielä tarkentaa ja konkretisoida. Työskentelyssä hyödynnetään jo aiemmin tehtyä kehittämistyötä</p> |

| | | |
|---|--------------------------------|--|
| | | (esim. kuntien omat materiaalit, palveluverkot, Lasse-hanke, Pesäpuu). Työryhmän kokoonpanoa pyritään vielä täydentämään ainakin PSHP:n edustuksella. |
| 7 | Kotitehtävä | Ryhmäläiset tutustuvat erityis- ja vaativan tason työpajaprosessin raportin osaan 1, Monitoimijainen arviointi (http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/134652/TY%c3%962017_26_Ty%c3%b6pajaproses-sit_1.6.17_web.pdf?sequence=3) ja kirjaavat sen pohjalta ehdotuksia ryhmän konkreettisiksi tavoitteiksi ja toimenpiteiksi. Mistä työryhmän pitäisi lähteä liikkeelle? Miten yhtenäistä arviointimallia lähdetään luomaan konkreettisesti? Pohdinnan tuotokset lähetetään Marialle 14.9.2017 mennessä (maria.antikainen@valkeakoski.fi). |
| 8 | Syksyn aikataulut | Työryhmän tapaamiset syksyllä 2017 (muutokset mahdollisia): Ke 27.9. klo 9-11 Ma 30.10. klo 13-15 Ti 28.11. klo 9-11 Kaikki tapaamiset pidetään Pikassoksen tiloissa (Åkerlundinkatu 2 A, 3. krs). |
| 9 | Akaan arviointimallin esittely | Teija Virtanen esitteli Akaassa äskettäin käyttöön otettua palvelutarpeen arviointimallia. Akaassa sosiaalihuoltolain mukaisia arviointeja toteuttaa viisi kolmen hengen "trioa", jotka kukin päivystävät viikon kerrallaan. Jokaisessa triossa on vähintään yksi virassa oleva sosiaalityöntekijä ja lisäksi muita lapsi- ja perhepalvelujen työntekijöitä. Päivystävä kolmikko ottaa vastaan kaikki uudet lastensuojeluilmoitukset ja muut yhteydenotot, aloittaa arvioinnin, pyytää tarvittaessa työparia oman tiimin ulkopuolelta ja jatkaa arviointia päivystysviikon jälkeen. Näin asiakkaalla säilyy sama työntekijä koko prosessin ajan. |

Liite 1

Ideointia 6-3-5-menetelmällä: Miten lapsen ja perheen tilannetta arvioidaan asiakkaan näkökulmasta vuonna 2027?

Idea 1

Yhteistyössä asiaan liittyvien viranomaisten kesken, kokoonnutaan yhdessä, ei tehdä päällekkäistä työtä. Tieto perheen tilanteesta kulkee joustavasti viranomaisten kesken ja asiakastietojärjestelmät tukevat tätä tiedonkulkua. Asiakas tietää, kuka ammattilainen tekee mitäkin ja se kirjataan ylös. Asiakas on tietoinen työs-kentelyn tavoitteista. Asiakas myös itse hyväksyy tavoitteet ja ymmärtää niiden merkityksen omaan ja lapsen elämään.

Idea 2

Arviointi on asiakaslähtöistä ja asiakasta kunnioittavaa. Arviointi tuottaa nopean avun sitä tarvitsevalle, ei "yliarvioida". Ei leimata asiakasta. Asiakas saa tukea peruspalveluissa nopeasti ja tarpeen mukaisesti. Tarvit-taessa erityispalveluilla on käytössä peruspalveluissa tehdyt arviot. Työtavat ovat sellaisia, joita lapsi/perhe on valmis vastaanottamaan. Perheelle tulee kokemus siitä, että saavat apua juuri siihen, mihin tarvitsevat.

Tietynlaista "silmien avaamistakin" tarvitaan - joskus hyvin kummallinenkin vanhemmuus koetaan normaalinä.

Idea 3

Asiakastietojärjestelmät keskustelevat keskenään, esim. sosiaalihuolto ja terveydenhuolto. Työntekijöillä on pääsy asiakkaan kannalta olennaisiin tietoihin. Tieto liikkuu. Myös asiakas itse pystyy reaaliajassa seuraamaan ja osallistumaan omien asiakirjojensa laatimiseen. Kirjaamiskäytännöt ovat yhtenäisiä ja kirjaaminen reaaliaikaista.

Idea 4

Arvioinnissa ovat mukana lapsen ja perheen läheiset ihmiset vahvemmin kuin aikaisemmin. Verkostot ovat mukana palveluiden suunnittelussa ja toteutuksessa, jos lapsi ja perhe sen hyväksyvät. Luottamuksen rakentaminen palveluihin on tärkeää. Pieniä arkea helpottavia tekoja ja mallintamista. Vertaistukea.

Idea 5

Arvioijilla on käytössään kaikki lapsen asiakirjat ja eri asiakastietojärjestelmät keskustelevat keskenään. Vaitiolovelvollisuus ei ole tiedonkulun esteenä, työtä ei tarvitse aloittaa joka paikassa alusta, ja päästään oikeasti eteenpäin. Tiedonkulusta tulisi sopia heti palvelutarpeen ensimmäisessä tapaamisessa. Samalla tulisi myös sopia, mitä asioita ei käsitellä yhdessä.

Idea 6

Arviointia tehdään lapsen ja perheen "omalla maaperällä", ei virastoissa ja virallisissa palavereissa. Lapsi ja perhe saavat valita/ehdottaa tapaamispaikan. Työntekijät liikkuvat enemmän. Jollakin työntekijällä voisi olla koordinoituvastuu.

Idea 7

Koulussa tai varhaiskasvatuksessa toimintakulttuuriin sisällytettäisiin kaikkien lasten/perheiden kohdalla opilashuollollinen tapaaminen. Jos tapaamisessa tulee ilmi muiden palvelujen tarvetta, kutsutaan muita toimijoita mukaan, ei lähetetä eteenpäin. Mistä resurssit? Voisiko vastuutyöntekijänä olla kuraattori? Kannetaan yhteistä vastuuta lasten ja perheen tilanteesta. Omatyöntekijä olisi sekä perheen että muiden viranomaisten tiedossa.

Idea 8

Lapsen, vanhemman ja muiden "lähitahojen" haastattelu erikseen. Haastattelussa saadun informaation yhdistäminen. Tästä lähtötilanne työskentelyyn. Lapsen haastattelussa tärkeää "haastattelijan" tuttuus. Valitaan henkilö, jolle lapsen on helppo puhua. Luottamuksen rakentaminen asiakassuhteessa lapseen tärkeää. Onko erikseen haastattelu systeemistä mallia? Yhteenveto informaatiosta lapselle ja perheelle. Jatkotyöstetään yhdessä haastatteluissa esiin nousevia teemoja.

Idea 9

Yhteinen asiakassuunnitelma. Suunnitelman toteutumisen seuranta: lapsen oma työntekijä seuraisi myös perustason palvelujen riittävyttä ja vaikuttavuutta. Yhteinen tietojärjestelmä, johon myös asiakkaalla pääsy. Yhteisen suunnitelman haasteena on ammattikuntien erilainen orientaatio (esim. lastensuojelu vs. psykiatria). Kirjataan erilaisia asioita, tavoitteet osin erilaisia jne.

Idea 10

Lapsella aina mahdollisuus kertoa oma näkökulmansa tilanteeseen. Lapsen oma työntekijä toimisi tällaisena viestinviejänä, kun tukityöskentely on käynnissä. Tieto myös kaveri- ja koulupulmista tai onnistumisista. Lapsilähtöinen työskentely tarkoittaa, että lapsi on itse pääosin läsnä tapaamisissa. Viranomaispalaverit ilman asiakasta ovat poikkeuksia.

Idea 11

Arviointia tehdään yhteisenä työnä: lapsi ja perhe on kohdattu niin, ettei heidän tarvitse olla asiakkuudessa yhtä aikaa monella "luukulla". Yhteinen asiakastietojärjestelmä, johon myös asiakkaalla pääsy. Tarvitaan vastuuhenkilö/-työntekijä, joka vastaa asiakasprosessista.

Idea 12

Arvioinnista vastaava työntekijä kokoaa lasta tuntevat henkilöt/työntekijät ja nämä muodostavat yhteisen suljetun ryhmän sähköisesti ja käyvät reaaliaikaista keskustelua. Perheelle sovitaan vastuutyöntekijä, jonka tehtävänä on (perheen luvalla) hankkia tiedot ja "kuulumiset" lapsen tilanteesta kaikilta tahoilta eli kerätä kokonaisvaltainen kuva. Vanhempien ja lapsen kanssa mietitään, mitä "on tarjolla", mistä heidän mielestään olisi heille eniten apua ja toimitaan sen mukaan. Yhteinen tieto estää päällekkäisyydet.

Idea 13

Lapsi/perhe/perheen edustaja tulee arvioinnin aloitukseen yhdessä huolen havainneen henkilön ja oman luottohenkilön kanssa. He kertovat tai piirtävät näkemyksensä havaitusta huolesta. Jos erilliset kertomukset/piirroukset, vertaillaan ja etsitään yhteistä tarinaa. Jos yhteneväiset kertomukset/piirroukset, etsitään sopivaa/haluttua muutoskohtaa.

Muodostetaan selkeä tavoite työskentelylle, eli mihin asiaan halutaan muutosta ja mistä asian edistymisen näkee käytännössä. Tämä motivoi lasta ja perhettä työskentelyyn ja tuo monitahoisesta ongelmatilanteesta tunnetta siitä, että tilanne kohenee, mikä taas motivoi jatkamaan työskentelyä.

Kun työskentely on saatu alkuun, asetetaan yhteisiä tavoitteita, joihin palataan ja arvioidaan uudelleen. Etsitään uusia keinoja, jos asiat eivät etene tai tilanteen muutos niin vaatii.

Idea 14

Kun tarvitsen apua, voin ottaa asian puheeksi sen kanssa, joka minusta tuntuu luontevimmalle, esim. neuvola. Tämä taho miettii yhdessä kanssani, mitkä yhteistyötahot voisivat auttaa. Jaamme yhteisen näkemyksen siitä, että kaikki ovat meidän yhteisiä asiakkaita. Mietimme myös, miten eri tahot voisivat minua auttaa, emme kuitenkaan sulje pois ketään, koska "luulo ei ole tiedon väärä". Ensimmäisestä henkilöstä, joka huolen ottaa vastaan, tulee perheen "vastuuhenkilö", ja hän hoitaa tiedonkulun ja muiden toimijoiden kokoamisen asian ääreen. Asiakkaan ei tarvitse ottaa yhteyttä monelle luukulle.

Idea 15

Aloitus avoimella keskustelulla perheen kanssa. Aloituksen jälkeen varataan kaikille keskusteluun osallistuville oma 10-minuuttinen kaksin vastuutyöntekijän/-työntekijöiden kanssa.

Idea 16

Kaikilla toimijoilla on valmius laittaa arviointiprosessi alkuun ja yhteistyötahot on selvillä omalla alueella. Tietojen päivitys tapahtuu reaaliaikaisesti, ettei tarvitse "etsiä" oikeita henkilöitä. Palveluväylät ovat läpinäkyviä ja kaikkien tiedossa. Alueittain tiimit, joissa työntekijät tuntevat toisensa ja työnsä, ja pystyvät helposti järjestämään aikaa verkostoneuvotteluille tms. perheen kokonaistilanteen arvioinnille. Tiimissä mm. neuvolan th, kouluth, sostt., psykologi, kuraattori, perhetyöntekijä, lääkäri.

Idea 17

Monitoimijaisen arvioinnin yhtäaikaisuus ja yhteinen koonti verkostoneuvottelussa: esim. psykologin arviointi/tutkimus, lastensuojelutarpeen selvitys käynnissä samaan aikaan ja yhteinen loppukeskustelu, jossa tehdään suunnitelma. Perheen näkemys siitä, millaista tukea he tarvitsevat, on konkretisoitu niin, että on toimija(t), joiden avulla palvelua toteutetaan. Työnjako ja arviointi sovittu jonkin ajan päähän: onko ollut apua ja onko apu kohdentunut oikein. Osaamme erotella tavoitteet ja keinot, joiden avulla muutosta haetaan. Osaamme myös hahmotella sen, mikä on riittävä muutos sekä kuka/mitkä sen arvioi saavutetuksi. Hyväksymme sen, mihin perhe on valmis ja lähdemme työskentelemään siitä.

Idea 18

Idea digitaalisiin palveluihin liittyen: lapsen ja perheen asioissa työskentelevillä olisi mahdollisuus käydä jollakin sovelluksella/digitaalisella alustalla keskustelua/neuvottelua/konsultaatiota/tiedottamista kokonaistilanteesta ja sen muutoksista, asiakkaan luvalla tietenkin. Alusta olisi avoin kaikille osallisille, perheestä toimijoihin, jolloin myös perhe on tietoinen, missä mennään, mitkä kohdat tarvitsevat työstämistä. Yhteisen keskustelun lisäksi tarvitaan yksityistä eli kaikilla mahdollisuus tulla kuulluksi yksilönä. Jossakin vaiheessa työskentelyä olisi myös hyvä pysähtyä yhteiseen tapaamiseen, jossa käyty keskustelu voidaan yhteisesti koostaa sekä arvioida toteutunutta.

Idea 19

”Sykkyrästä kerälle”

Huolen paikat perheen näkökulmasta/kokemana. Huolten ja meneillään olevien tukitoimien sekä eri tahojen suunnitelmien havainnollistaminen perheelle kaaviona tai kuvana. Eli kuka tekee, mitä tekee ja mikä tavoite. Kaikki toiminnot samassa kuvassa.

Aikajana/toimintajana olisi eri kielillä ja myös visuaalisin keinoin huomioiden vuorovaikutuksen mahdolliset pulmat niin, että kaikilla on mahdollisuus olla mukana ja ymmärtää. Arviointityöskentelyn lopputulos visualisoidaan/kootaan yhtenäisille lomakkeille, jotka voivat sisältää kuvia/kaavioita tms.

Idea 20

Perhesarjakuva. Perhe kuvaa toivottua elämäänsä sarjakuvassa. Kun ensimmäiseen ruutuun piirretään kuva nykytilanteesta ja viimeiseen ruutuun toivotusta lopputuloksesta → havainnollistetaan perheen toiveet. Väliin jääviä kuvia piirretään yhdessä matkan varrella ja havainnollistetaan muutosta. Peruspalvelut ovat jokaiselle samat asuinkunnasta riippumatta, mutta kuntakohtaisesti sarjakuvaan tulee omia ruutuja kuntien omista lähtökohdista/palveluista riippuen. Ei-kunnalliset toimijat mukana kokonaisuudessa.

Idea 21

Kaikki lapsen tilanteessa mukana olevat tahot ovat valmiita osallistumaan arviointiin. Ei tehdä päällekkäistä työtä. Perhe ei joudu selvittämään samoja asioita eri viranomaisille. Tieto kulkee joustavasti ja prosessi nopeutuu. Viranomaisilla on käytössään aiemmat arviot. Asiakas on yhteinen, osallistutaan omalta osalta yhteiseen tekemiseen eikä vain siirretä asiakasta omalta ”tontilta” pois. Mietitään aidosti, miten asiakasta voidaan auttaa/tukea yhdessä eteenpäin.

Idea 22

Lapsi ja perhe määrittää itse arviointiin osallistuvat henkilöt ja tavoitteet (ainakin tiettyyn rajaan asti). Lapsilähtöinen verkosto, lapsen oikeuksien kunnioittaminen. Entä ne tahot, joita perhe ei halua mukaan (esim. Is)? Mikäli lapsen tilanteesta tehdään ilmoitus lastensuojeluun, asia keskustellaan perheen kanssa mahdollisuuksien mukaan. Huomioidaan perheen verkosto myös erityispalveluissa. Myönteinen näkökulma lapsen/perheen tilanteen selvittämiseen, voimavarojen vahvistaminen, mutta samalla myös rehellinen puhe huolista, joita tilanteessa havaitaan. Avoimuus → luottamus → kohtaaminen