

A photograph of three young children playing outdoors. One child in a blue cap and striped shirt is sitting on a red tricycle. Two other children, one in a red shirt and one in a dark blue shirt with a Cars graphic, are pushing the tricycle from behind. A third child in a dark blue shirt and white pants is standing near a green metal fence in the background. The scene is set in a grassy area with trees and a building in the distance.

HALLITUKSEN
KÄRKIHANKE

Lapsi- ja perhepalveluiden
muutosohjelma
Monitoimijainen arviointi
yhteiskehittämispäivä
Nostoja
Tampere 2.2.1918

Nostoja yhteiskehittämispäivästä

(Maria Päivänen, Päivi Petrelius, Jaana Tervo)



- Muistammeko riittävästi auttaa myös vanhempia? Onko aikuisten palvelujärjestelmä riittävän hyvin mukana lasten suojelussa?
- yhteinen viitekehys
 - kokoaa yhteen eri ammattilaisten arviot
 - lisää arvioinnin läpinäkyvyyttä, vahvistaa asiakkaan toimijuutta
- lapsen oikeudet
 - lapsi oikeuksien haltijana ja toteuttajana
 - lapsi suojelun kohteena
 - lapsi aktiivisena osallistujana, myös oikeus olla osallistumatta
- systeemisyys
 - keskeinen tulkinta ongelmista: ratkeavat siinä ihmissuhteiden järjestelmässä ja ympäristössä, jossa ne ovat syntyneetkin
- Verkostotapaamisten vuorovaikutuksen laatu suoraan yhteydessä asiakkaan kokemukseen saadun avun laadusta!

Nostoja kommenttikimarasta

- sosiaalisen tuen eri muodot: emotionaalinen, tiedollinen, aineellinen ja arviointituki
- varhaiskasvatuksessa nähdään lapsi osana ryhmää
- koulun työntekijät pyrkivät liian pitkään pärjäämään yksin haasteiden kanssa
- pitkät jonot tutkimuksiin ja hoitoon → suunnitelma tukemisesta jonotusaikana puuttuu
- lapsiperheiden kotipalvelu palvelutarpeen arvioinneissa!
- työntekijän asenne, palveluajatus: miten voin auttaa
- perheen hyvinvointikartoitus ja perheen hyvinvointisuunnitelma

Asiakas toimijana, osallisena, elämäntilanteensa asiantuntijana



- perheiden moninaisuuden voisi huomioida paremmin, keitä oikeasti kuuluu perheeseen tai lähisuhteisiin
- Asiakkaan pitää saada itse valita ”luottohenkilönsä”; käytännössä asiakas ottaakin ensin yhteyttä tuttuun ja luotettavaan työntekijäänsä huolimatta työntekijän ammatista tai työpaikasta
- pohdituttaa otetaanko lapsen mieltä ja asiaa todellisuudessa tarpeeksi huomioon. Ammattilaisten kiire haittaa huomiointia.
- auktoriteettien vastustamista vai oman mielipiteensä sanominen, vaatii rohkeutta; auttaako mallinnus ko. asiassa, koetaanko vastustamiseksi vaikka kyse on mielipiteen ilmaisemisesta
- pohdituttaa minkälaisia todellisia osallistamiseen keinoja työntekijöillä on esim. nuorten osallistamiseen (kirjeet, videot). Tähän kaivattaisiin konkreettisia työkaluja.

Asiakas toimijana, osallisena, elämäntilanteensa asiantuntijana



- Mitä ammattilaisten täytyy tietää asiakkaan asiasta? Pitääkö tietää enemmän kuin hän haluaa kertoa?
- ajan antaminen palaverissa ajattelulle ja puheelle? Siedetäänkö palaverissa hiljaisia hetkiä? Tehokkuusvaatimus?
- aina asiakas mukana kun hänen asiastaan puhutaan; ei nk. esipalaveria ennen asiakaspalaveria
- työntekijöille kykyä ja keinoja asiakkaan asian kuulijaksi ja tarvittaessa puolestapuhujaksi
- asiakkaan arvostava kohtaaminen
- miten tuetaan osallisuutta silloin kun vuorovaikutustaidot ovat heikot tai asiakas on haluton osallistumaan tai on kyse vastentahtoisista toimista?
- tarvitaan lisää kokemusasiantuntijoita ja palvelujen käyttäjiä kehittämään palveluita

Yhteistä ymmärrystä rakentaen eri ammatillisista kielistä ja käsitteistä huolimattakin



- haluaako asiakas kuulla erilaisia näkemyksiä eri asiantuntijoilta? pitäisikö asiantuntijoiden käydä keskustelua ensin keskenään, mitä asioita otetaan esille?
- Vai onko avoin erilaisten vaihtoehtojen esiintuominen rikkautta?
- Keinussa tiedetään lyhyesti etukäteen, mistä on kyse, perheen kanssa työstetään tiimissä, tiimin jälkeen tiimiläiset vielä purkavat tilannetta ja sitä, miten palaveri sujui, miten kukin näki tilanteen
- Selkeät pelisäännöt edistävät yhteistyötä
- toisaalta: asiakasta voi häiritä se, että ammattilaiset jäävät vielä keskustelemaan ilman asiakasta
- verkostossa jokaisen tärkeä miettiä, mitä minä voisin tehdä tämän asiakkaan hyväksi, eikä niin että mitä en ainakaan voi tehdä
- palaverin valmistelu etukäteen ilman asiakasta vai ei?

Yhteistä ymmärrystä rakentaen eri ammatillisista kielistä ja käsitteistä huolimattakin



- Toisen työn tunteminen
- Palveluohjaajat toimivat yhteyshenkilöinä yhteistyökumppaneiden suuntaan
- Mänttä-Vilppulassa järjestetty yhteinen tilaisuus, ”vaka-foorumi”: vaka, sosiaalipalvelut, terveyspalvelut, perusopetus kaikki toimijat yhtä aikaa yhdessä paikassa (kunta+yritys) → jokainen esitteli itsensä, kertoi tehtävistään
 - tavoitteena lisätä tietoa toisten toimijoiden palveluista
 - laskea kynnyksiä yhteydenottoihin, muiden toimijoiden mukaan kutsumiseen
 - tilaisuuden seurauksena perhetyöntekijä jalkautuu päiväkoteihin, lähemmäksi perheitä; jatkossa tulossa myös palveluohjaaja
- Esimerkki: ketjulähettitoiminta: viikon tutustumisjakso toisessa yksikössä
- Valkeakoskella aloittaa asiakkuuskoordinaattori, jonka tehtävänä yhteistyö eri toimijoiden välillä

Yhteistä ymmärrystä rakentaen eri ammatillisista kielistä ja käsitteistä huolimattakin



- Yhdessä tekeminen
- Kaikilla toimijoilla yhteisenä tavoitteena tukea perhettä
- Työparityöskentely hyvänä välineenä yhteisen ymmärryksen löytymiseen
 - Esim. perhetyön aloituspalaverissa on tärkeää olla mukana ne tahot, jotka tuntevat perheen (esim. erityisterveydenhoitaja, vanhemman omatyöntekijä), ne jotka perhe haluaa paikalle, ovat työskennelleet perheen kanssa
- Jos eri toimijoiden aluerajat eivät vastaa toisiaan, yhteistyökumppaneiden löytäminen vaikeaa, vaikeuttaa tutuksi tuleamista
 - pienempi alue mahdollistaa toimijoiden keskinäisen tuntemisen → jatkossa perhekeskusalueet
 - ison organisaation rakenteiden tulisi tukea alueellista toimijoiden välistä yhteistyötä
 - toimintamalleja ja rakenteita luotava yhdessä, käsi kädessä

Yhteistä ymmärrystä rakentaen eri ammatillisista kielistä ja käsitteistä huolimattakin



- Toisten ammattiryhmien näkemysten kunnioittaminen on tärkeää. Miten toimitaan, kun ammattilaisten arviot tilanteesta ristiriidassa keskenään? Pallotellaanko asiakasta toimijoiden ja palveluiden välillä eikä kukaan ota koppia tilanteesta?
 - Liittykö erilaiseen kieleen, erilaisiin näkökulmiin?
 - Resurssikysymys?

Eri toimijoiden roolit ja vastuut asiakkaan prosessissa ja rinnalla

- Yhteistyön lähdettävä johdon tasolta, yhteistyöhön tarvitaan johdon lupa ja kehotus
- Eri toimijoiden työskentelyn yhteinen suunta
- Voimakkaana jäi mieleen asiakkaan osuus, jonka täytyy näkyä ja kuulua!
- Ajattelutavan muutos: yhdenvertaisesti muut toimijat mukaan tekemiseen
- Hyödyttää kaikkien työtä ja olemista - lopulta
- Kartoittamisen vastuutaho, koordinointi. Polun rakentaja – kuka?
- Koordinaattori yhteisen työn koordinointiin sieltä, mistä tuen tarve oleellisin?
 - Koordinaattori ei ehkä voi olla yksi ihminen, liikaa osaamis- ja vastuuvaadetta yhdelle, vaan tiimi, joka koostuu mukana olevista palveluista.
 - Tiimi tukee työssä jaksamista
 - Helpompi kokonaisuuden hallinta
 - Mistä asiakkaan rinnalla kulkija, sopiminen

Eri toimijoiden roolit ja vastuut asiakkaan prosessissa ja rinnalla



- Aikuisen/Vanhemman vastuu
 - Aikuinen toimijana, omat erilliset tarpeet
 - Vanhempien kiire/hoksaamattomuus/välinpitämättömyys?
 - Milloin voidaan vanhemman vastuuta käsitellä? Milloin koko perhe koolla?
 - Miten saadaan mukaan ne vanhemmat, jotka eivät kiinnostu/huolestu.
- Lapsi yksilönä, ei vain os perhettä aikuisten palveluissa
- Eri toimijoiden eri tavoitteet VAI toimijoiden samaan suuntaan kulkeminen, asiakas/perhe keskiössä
- Onko rinnallakulkijuus riittävän vahvasti esillä? (omatyöntekijä)
 - Työntekijöiden vaihtuvuuden vaikutukset, miten voidaan ratkaista?
 - Luottamussuhteen rakentuminen (kasvottomat palvelut)
- Yksittäisen työntekijän hyvin alkaneen vuorovaikutussuhteen merkitys
- Työpari jatkuvuuden turvaamiseksi

Arvioinnin ja asiakassuunnitelmien työvälineet sekä asiakaskirjeukset

- Tahtotila on, mutta asenteiden kanssa on tekemistä. Moniammatillisuus on sisäistetty, mutta asiakkaan ja lapsen keskiöön nostaminen haastaa vielä. Tämä olisi hyvä näkyä teksteissä ja kommunikaatiossa keskenämme.
- Ammatillaiset tuntevat oman velvoitteen ja jokaista ammattilaista laki velvoittaa vähän eri tavalla. Tämä hankaloittaa yhteistä kirjaamista.
- Eri tulokulmat, vaikka asiakas on sama. Esimerkiksi puheterapeutin tulee kirjata omasta näkökulmastaan tärkeät asiat, sosiaalityöntekijän toisesta näkökulmasta.
- Yhteinen tietojärjestelmä ratkaisisi jo paljon, mutta sosiaalihuollon tietojen vienti tulevaisuudessa Kantaan helpottaa osin.
 - Käyttöoikeuksia jaetaan eri toimijoille työtehtävän perusteella. Tietohallinto ratkaisee, että kenelle mitäkin tietoja jaetaan ja tässä kohtaa tärkeää saada näkyvyydet sen mukaisesti, mitä asiakastyössä tarvitaan.

Arvioinnin ja asiakassuunnitelmien työvälineet sekä asiakaskirjaukset

- Sosiaalihuollon puolella Kanta-arkistoon siirrytään vaiheittain ja OmaKanta tulee asiakkaan käyttöön. Tulevaisuudessa myös yksityisetkin sosiaalihuollon toimijoiden kirjaukset tulevat Kantaan. Mutta haasteena tulee jatkossakin olemaan, että Kantaan viedään sosiaalihuollon tiedot, mutta ei esim. koulukuraattoreiden ja koulupsykologien kirjauksia.
- Olisi tärkeää, että asiakaskin voisi omakannan kautta lisätä oman näkökulmansa kirjauksiin.
- Useat lait velvoittavat yhteistyöhön, mutta jos asiakas kieltää tiedon siirtämisen, niin silloin mietittävä, että mitä tietoa ja millä perusteella tiedonsiirto on mahdollista. Esimerkiksi lastensuojelulaki tarjoaa kuitenkin vahvat velvoitteet tiedon siirtämiselle.
- Yksittäisen lapsen suunnitelman lisäksi tulisi saada perheen suunnitelma, jossa huomioitu koko kokonaisuus.

Arvioinnin ja asiakassuunnitelmien työvälineet sekä asiakaskirjeet

- Asiakirjojen näkökulma yksi näkökulma, mutta myös neuvottelutilanteiden huomioiminen tärkeää :
 - Kynän ja vihkon kanssa liikkuminen ei ole tätä päivää mutta teknisten edellytysten tulee tukea tahtotilaa. Sosiaalihuollossa on useita eri tietojärjestelmiä. Järjestelmät eivät tällä hetkellä keskustele keskenään (myös käyttöoikeudet vaihtelevat).
- Arviointityö voi itsessään olla lapselle/perheelle eheyttävä tai hoidollinen prosessi. Arviointiprosessi voi tarjota perheelle toivoa ja itsessään selviytymistä. Arviointi onnistuessaan tuottaa realistista tietoa perheen tilanteesta ja työkaluja seurantaan.
- Neuvottelutilanteessa on ratkaistava se, että kenellä on perimmäinen vastuu asian hoitamisen kannalta? Kuka pitää yllä sitä, että kaikki äänet tulevat kuulluksi?
 - Todettiin, että neuvottelun pj:lla on velvollisuus huolehtia siitä, että kaikkien ääni kuuluu. Miten pj sitten valikoituu?

Arvioinnin ja asiakassuunnitelmien työvälineet sekä asiakaskirjaukset



- Kirjataan oleelliset lapseen vaikuttavat asiat. Rajaamista joutuu tekemään monesta syystä.
- Maahanmuuttajanäkökulma olisi huomioitava (mm. kieliongelma).
 - Tällä hetkellä käytetään tulkkeja, mutta usein asiakkaat eivät ihan tarkkaan tiedä, että mitä kaikkea kirjataan tai että on oikeus saada tietoa siitä, että voi saada asiakaskirjaukset itselleen.
- Lapsen huomioiminen kuulemisessa ja käytetyssä kielessä on tärkeää
- THL OPER -yksikkö kehittää laajasti sosiaalihuollon tiedonhallintaa. Osoitteesta www.thl.fi/sostiedonhallinta löytyy kirjaamiseenkin liittyviä asioita hyvin kattavasti. Esimerkiksi:
 - Sostiedonhallinnan etusivulta pystyy liittymään uutiskirjeen saajaksi, mitä suositellaan (ilmestyy n. 2-3 kk:n välein), uutiskirjeet löytyvät myös verkkosivuilta jatkossa.
 - Sosiaalihuollon sanastotyön osalta viimeisin päivitys on 4.0 -versio. Sanastosta pitäisi löytyä kaikki palvelut, joita käytetään sosiaalihuollossa ks. em. sivut.
 - Asiakastietojen määrittelyn osalta THL on tehnyt luonnoksia esim. asiakirjarakenteista. Luonnosversiot löytyvät lapsiperheiden palveluiden asiakirjat -kohdasta em. sivuilta. Myös sosiaalihuollon palveluprosessikuvauksia on julkaistu.

Arvioinnin ja asiakassuunnitelmien työvälineet sekä asiakaskirjaukset

HALLITUKSEN
KÄRKIHANKE

- THL:n sivuilla on myös kattavat ohjeet Kanta-palveluiden käyttöönotosta ja materiaalia laajasti
 - THL tulee järjestämään mm. verkkokouluja Kantaan liittymisen teemasta ja tällä hetkellä on julkaistu mm. Kantaan liittymisen vaiheiden kuvaukset (neljä) ja kattava tukimateriaali.
- THL OPER toimii valtionapuviranomaisena myös hankkeille, jotka kehittävät tai pilotoivat sosiaalihuollon tiedonhallintaan liittyviä muutoksia.
 - Yksi valtionavustusta saava hanke on Kansa-koulu II -hanke eli määrämuotoisen kirjaamisen tuki sosiaalihuollossa –hanke (1.1.2018-31.12.2019), jossa jatketaan asiakasasiakirjalain toimeenpanoa tukevan Kansa-koulu -hankkeen toimintaa.
 - Kansa-koulu II-hankkeen osalta tulossa vielä esim. muutamia kirjaamisvalmentajavalmennusryhmiä, joihin on yksityistenkin toimijoiden mahdollista osallistua. II-hankkeen kohderyhmänä on myös esimiestaso ja koulutusorganisaatiot ympäri Suomen.
 - Lisätietoa kansa-koulu II-hankkeen toiminnasta www.socom.fi/kansa-koulu ja myös www.pikassos.fi/kansa-koulu

Monitoimijaisen palvelutarpeen arvioinnin johtaminen

HALLITUKSEN
KÄRKIHANKE

- Monitoimijainen – huolen puheeksiotto – jokaisen toimijan on tiedettävä oma roolinsa, vastuunjako, kuka johtaa määriteltävä
- ”Mehän tehdään tätä jo (ei tyydytä tähän)” -> Johtamisen tehtävänä viedä mallia eteenpäin ja mahdollistaa -> viedä tahtotilaa eteenpäin
- Kaukana peruspalveluiden arjesta. Keskeiset henkilöt kunnissa otettava mukaan. Milloin tehdään päätöksiä? Maakuntamallin hahmottaminen: mitä tulee tapahtumaan.
- Johdon mahdollistettava. Nyt jokainen toimii hyvin omissa silloissaan, estetään isoja tulevia kuluja kun ryhdytään tekemään enemmän yhdessä, ja tämä jakaa myös työtaakkaa (vähennetään päällekkäistä työtä)
- Nyt lupa ja ajatus, että pitää tehdä yhdessä töitä.
- Kynnyksen madaltaminen, että voi ottaa mukaan toisen sektorin työntekijän
- Johtajan tehtävä huolehtia, että konsultoidaan kun tarvitaan → LPS konsultaatiotiimin käyttö

Monitoimijaisen palvelutarpeen arvioinnin johtaminen

HALLITUKSEN
KÄRKIHANKE

- Tarvitaan yhteinen sapluuna. Yhteinen toimintamalli tervetullut. Auttaa myös johtamista.
- Yhtenäinen koulutus, osaamisen lisääminen, yhteiset kehittämispäivät, yhteiset keskustelut. Aletaan tehdä yhdessä, parasta oppimista. Johtajat voisivat kannustaa.
- Alueellisten erojen poistaminen, tosi isoja eroja eri kunnissa, tasalaatuisuutta toivotaan
- Vaikuttavuuden osoittaminen
- (Henkilöstön vaikuttamisen mahdollisuuksista huolehtiminen)
- Johtajan tehtävä viedä tahtotilaa myöskin eteenpäin omissa organisaatioissaan ja jatkuvasti

Lape-päivät 5.-6.2.2018



- Kohti lapsi- ja perhelähtöistä toimintakulttuuria/monitoimijainen arviointi

Arvioinnin ja auttamisen keskeiset periaatteet

HALLITUKSEN
KÄRKIHANKE

- Lapsikeskeisyys ja perhelähtöisyys
 - lapsi kohdataan itsenään
 - perheen kykyä toimia lapsen hyväksi vahvistetaan
- Kokonaisvaltaisuus
 - yhtäkään ihmisen elämän ulottuvuutta ei voi erottaa kokonaisuudesta
 - ulottuvuudet vaikuttavat toisiinsa
- Ihmissuhdekeskeisyys ja dialogisuus
 - lapsi kehittyy ja oppii ihmissuhteissa, joita on tuettava
 - kunnioittava, kuuleva ja vastaava kohtaaminen
- Oman ja yhteisen toiminnan vaikutusten arviointi
- Lapsen oikeudet

mukaillen: THL työpapereita 26: 2017

Jukka Mäkelä ja
työryhmä

Arvioinnin ja auttamisen keskeiset periaatteet



- Lapsikeskeisyys ja perhelähtöisyys
 - lapsi kohdataan itsenään
 - perheen kykyä toimia lapsen hyväksi vahvistetaan
- Kokonaisvaltaisuus
 - yhtäkään ihmisen elämän ulottuvuutta ei voi erottaa kokonaisuudesta
 - ulottuvuudet vaikuttavat toisiinsa
- Ihmissuhdekeskeisyys ja dialogisuus
 - lapsi kehittyä ja oppii ihmissuhteissa, joita on tuettava
 - kunnioittava, kuuleva ja vastaava kohtaaminen
- Oman ja yhteisen toiminnan vaikutusten arviointi
- Lapsen oikeudet

mukaillen: THL työpapereita 26: 2017