

Monitoimijaisen arvioinnin alatyöryhmän tapaaminen

Aika	16.4.2018 klo 13–16
Paikka	Pikassoksen neuvottelutila, Tampere
Osallistujat	<p>Marianne Aalto-Siiro, kehittäjäsoaalityöntekijä, Tampere Maria Antikainen, projektikoordinaattori, Pirkanmaan LAPE (siht.) Mirka Forsström, johtava soaalityöntekijä, Pirkkala Minna Hakala, soaalityöntekijä, Virrat-Ruovesi Matleena Haukkala, harjoittelija, Pikassos Marianna Heikkilä, lapsiperheiden soaalityön päällikkö, Sastamala Leena Kaarineva, koulukuraattori, Tampere Sirpa Karjalainen, hankekoordinaattori, PRO SOS -hanke Maippi Kiiski, palvelupäällikkö, Tampere Jenni Kilpinen, lasten ja nuorten psykologi, Urjala Tiina Koivulahti, varhaiskasvatuksen erityisopettaja, Hämeenkyrö Taina Koski-Vähälä, kuraattori, vs. soaalityöntekijä, Sastamala Annika Malmi, soaalityöntekijä, lastenpsykiatrian klinikka, Tays Anne Meskanen, soaalityöntekijä, Tays nuorisopsykiatria Sari Miettinen, projektikoordinaattori, Pirkanmaan LAPE Nanna Miettunen, projektikoordinaattori, Pirkanmaan LAPE Irmeli Nenonen, erikoislääkäri, Tays Lastenpsykiatria Riitta Oksa, osastonhoitaja, PSHP Laura Parviainen, kokemusasiantuntija Kati Paulaniemi, osastonhoitaja, PSHP/kehitysvammahuolto Taru Räsänen, rehtori, Orivesi Leena Tuomainen, soaalityöntekijä/lastenvalvoja, Sastamala Tuija Ukkonen-Erenius, yhdyspintasoaalityöntekijä, Tampere Teija Virtanen, soaalityöntekijä/lastenvalvoja, Akaa</p>

Asia	Kehittämistyöryhmän kokous, teemana eri arviointiprosessien linkittyminen toisiinsa
1 Esittäytymiset ja alkusanat	Käytiin esittäytymiskierros. Ryhmässä olivat mukana myös hankekoordinaattori Sirpa Karjalainen PRO SOS -hankkeesta ja harjoittelija Matleena Haukkala Pikassoksesta.
2 Edellisen kokouksen muistio	Edellisen kokouksen muistio ja muut materiaalit löytyvät hankkeen nettisivujen materiaalipankista perhekeskustoimintamallin osiosta: https://lapepirkanmaa.fi/materiaalipankki/muistiot/ .
3 Kevään aikatauluja	<p>Sovittiin työryhmälle yksi kokous lisää kesäkuulle. Sovitut kokoukset:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 15.5.2018 klo 8.30–11.00 Pikassos, teemana sosiaalihuollon porrasteisuus ja asiakassegmentointi • 18.6.2018 klo 13–16 Pikassos, teemoina pilottien esittelyt, valtakunnallisen kehittämistyön esittely, yhteinen viitekehys, työryhmän työskentelyn koonti

		<p>Kaikki tapaamiset pidetään Pikassoksen tiloissa (Åkerlundinkatu 2 A, 3. krs, Tampere). Muutokset ovat mahdollisia.</p> <p>Valtakunnallisen kehittämistyöryhmän 23.5. kokoukseen toivotaan joka maakunnasta mukaan ”johtotason henkilöitä”. Ehdotuksia tällaisista henkilöistä voi esittää Maille/Nannalle/Marialle.</p> <p>Tulevat LAPE-tilaisuudet löytyvät diaesityksestä muistion liitteenä.</p>
4	Tilannekatsaus piloteista	<p>Ks. koonti diaesityksessä muistion liitteenä.</p> <p>Pilotteja esitellään tarkemmin 18.6.2018 kokouksessa.</p>
5	Hybridi-lomakkeen pilotointi	<p>Hybridi-lomakkeeseen on laadittu erillinen saate/ohjeistus, jonka avulla lomaketta voi lähteä jalkauttamaan omassa organisaatiossa. LAPE-hankkeessa ei tässä vaiheessa lähdetä muokkaamaan lomaketta, vaan ensin halutaan kerätä käyttökokemuksia lomakkeesta mahdollisen jatkokehittämisen pohjaksi.</p> <p>Tavoitteena on, että lomaketta pilotoidaan mahdollisimman laajasti ympäri maakuntaa. Nannaa ja Mariaa voi tarvittaessa pyytää tiimipalaveriin tms. esittelemään lomaketta ja samalla myös kuulemaan työntekijöiden toiveita lomakkeen suhteen.</p> <p>Keskusteltiin hybridi-lomakkeen arkistoinnista. Esim. terveydenhuollossa lomaketta käytetään vain työpaperina, josta työntekijä kirjaa tiedot sähköiseen asiakastietojärjestelmään, minkä jälkeen lomake voidaan hävittää. Suurin arvo lomakkeesta on perheille. Huom! Ks. Asiakasasiakirjalaki 8 §.</p> <p>Todettiin haasteena se, kun nykylainsäädännössä ja tietojärjestelmissä asiakkaana on yksilö, ei perhe.</p> <p>Haasteena hybridi-lomakkeen käyttöönotossa on myös sellaisen tekstin kirjoittaminen, jonka voi antaa sellaisenaan asiakkaille ja ammattilaisille heti neuvottelun loputtua. Tämä vaatii työntekijöiltä harjoittelua.</p> <p>Keskusteltiin siitä, että hybridi-lomaketta voisi käyttää asiakasprosessin eri vaiheissa: alkuvaiheen arvioinnissa, palvelutarpeen arvioinnissa, suunnitelmallisessa asiakassuhteessa.</p> <p>Lomakkeen käyttökokemuksia kerätään jatkossa (sähköisen) palautekyselyn kautta. Pohdittiin, pitäisikö asiakkaille olla oma kyselynsä.</p> <p>Lisäyksiä palautekyselyyn:</p> <ul style="list-style-type: none"> - missä työskentelyn vaiheessa/millaisessa neuvottelussa lomaketta käytettiin? - oliko asiakkaalla mahdollisuus esittää lomake ennen neuvottelua?
6	Eri arviointien linkittymien toisiinsa	<p>Lisätään tehtyyn koontiin seuraavat kohdat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - tuen tarpeen arviointi (pedagoginen arvio) perusopetuksessa

	<ul style="list-style-type: none"> - erikoissairaanhoidolaki - kutsuntatarkastukset <p>Learning café -työskentely:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Millaisia yhteistyön kohtia/päällekkäisyyksiä tunnistat eri arvioinneista? 2. Yhteistyön ja yhdessä tekemisen eri muodot? <ul style="list-style-type: none"> • Mitä tarkoittaa työparityö? • Mitä kaikkea verkostotyö voi olla konkreettisesti eri arviointiprosesseissa ja prosessien eri vaiheissa? • Millaisia odotuksia eri toimijoilla siihen liittyy? 3. Miten voidaan vähentää asiakkaan pompottelua arvioinnista ja palvelusta toiseen? <p>Ks. koonnit ryhmien tuotoksista muistion lopussa. Muutamia nostoja:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ehdotus: sosiaalihuollon ammattilaisen resurssin hyödyntäminen osana laajoja terveystarkastuksia, esim. kuraattori koulussa? - Saattaen vaihto tärkeää, puhuttava riittävän konkreettisella ja rehellisellä tasolla. - Yhteistä kirjaamista tarvitaan. - Toimintakulttuurin muutos: pois lähettämisen kulttuurista, kutsu yhteistyöhön. - Tarvitaan asiakkaan rinnallakulkija, lähityöntekijä, jolta asiakas voi tarkistaa ja kysyä asioita. - Aikuisten asiat kuuluvat lapsiperheiden työntekijälle ja päinvastoin. - Verkostotyötä voi tehdä saman ammattikunnan kanssa (luottamus, yhteinen kieli), mutta on myös hedelmällistä tehdä toisen ammattikunnan kanssa - Yhteistyö ja yhdessä tekeminen eri asioita. Yhteistyö ei tarkoita sitä, että määrittellään toisen työtä vaan määrittellään yhdessä tilannetta. - Asiakkaana on perhe. - Ohjausvelvollisuus on kaikille yhteinen, laissa säädetty tehtävä, palvelujärjestelmän osaamista edellytetään kaikilta ammattilaisilta. - Yhteistyön muotoja: yhteisiä palavereja, konsultointia, asiantuntija-apua, ammatillista tukea, paperikonsultaatiota, yhteisiä kotikäyntejä jne. - Verkostoterapeuttinen työote erotettava muusta verkostotyöstä.
--	--

Liite 1 Learning café -työskentelyn ryhmätöiden koonnit

1. Millaisia yhteistyön kohtia/päällekkäisyyksiä tunnistat eri arvioinneista?

- koulun tuen ja psyykkisen tuen tarpeen arviointi
- joihinkin perheneuvoloihin tullaan palvelutarpeen arvioinnin kautta
- laajojen terveystarkastusten hyödyntäminen muissa arvioinneissa?
 - o erikoissairaanhoidossa kyllä hyödynnetään, mutta muissa palveluissa ei niinkään

- laajojen terveystarkastusten sisällöissä sosiaalityön ydinosaamiseen liittyviä asioita → voitaisiinko sosiaalihuollon ammattilaisten osaamista ja resurssia hyödyntää?
 - o esim. mikä voisi olla koulukuraattorin rooli laajoissa terveystarkastuksissa?
 - o terveydenhoitajan resurssia vapautuisi muille asioille
 - o tulisiko laajasta terveystarkastuksesta syvällisempi?
 - o voisiko sosiaalityöntekijä tms. käydä esim. lomakkeita läpi asiakasperheen kanssa etukäteen?
 - neuvola-asiakkaiden kohdalla joissakin kunnissa on jo käytäntö, että perheohjaaja työstää lomakkeita perheen kanssa ennen terveydenhoitajan/lääkärin käyntiä
 - o miten laajan terveystarkastuksen voisi toteuttaa niiden asiakkaiden kohdalla, joilla on jo sosiaalihuollon asiakkuus? Mikä voisi olla omatyöntekijän rooli?
- neuvola ja varhaiskasvatus toimivat yhteistyössä jo nyt
 - o esim. Hämeenkyrön varhaiskasvatuksesta lähetetään ikäkausipalautteet vuosittain neuvolaan (3v. HALI, 4v. laaja terveystarkastus, 5v. KEHU)
 - o varhaiskasvatuksen perheohjaaja linkkinä sosiaalipalveluihin
- perheen tilanne voi muuttua nopeastikin → miten paljon voidaan käyttää aiempien arviointien tietoja?
- perhettä koskevat faktat, perusasiat pitäisi selvittää kaikissa palveluissa
- tarvitaan yhteistyötä tukevia rakenteita, esim. systeminen lastensuojelu
- tietojärjestelmät esteenä?
- jokaisen työntekijän ei tarvitse tietää kaikkea perheen asioista
- saattaen vaihto tärkeää, esim. lapsen ryhmän vaihtuessa
- asennemuutosta tarvitaan, systeemistä työtettä
 - o myös lasten asiat kuuluvat aikuisten työntekijälle ja päinvastoin
 - o Lapset puheeksi -toimintamalli käyttöön aikuisten palveluissa
- aikuisten mielenterveyspalvelut vahvemmin mukaan yhteistyöhön
 - o yhteistyön edellytyksenä se, että asiakas kertoo esim. aikuisten palveluiden asiakkuudesta lapsen työntekijälle

2. Yhteistyön ja yhdessä tekemisen eri muodot?

Asiakkaan/perheen tilanne ja tarve määrittelee työpari- ja verkostotyön muodon

- Lähityöntekijä voi määritellä työpari- tai verkostotyön tarvetta yhdessä asiakkaan ja perheen kanssa
- Saman ammattikunnan edustajan kanssa on helpompaa löytää yhteinen kieli ja ymmärrys
 - o Asiakkaan/perheen tarve edellä etsitään sopivia työmuotoja ja toimijoita
- Työskentely eri ammattikunnan ja organisaatioiden välillä on parhaimmillaan hedelmällistä, toinen toistaan opettavaa sekä näkökulmia laajentavaa
 - o Verkostomainen työtapa vaatii luottamusta ja yhteistä ymmärrystä
 - o Selkeät prosessit, tehtävät ja roolit helpottavat verkostomaista työskentelyä
 - o Organisaation monitoimijaiset tiimirakenteet tukevat verkostomaista työskentelyä
- Konkreettinen yhdessä tekeminen aikuisten, lapsiperheiden ja lasten -palvelujen välillä hyödyttää asiakasta/perhettä -Perhe asiakkaana!
- Työpari- ja verkostotyö on myös ammatillista tukea

Verkostotyö on moninaisia konkreettisia toimia eri arviointiprosesseissa ja prosessin eri vaiheissa

- Osallisuuden edistämiseksi asiakas/perhe tulee ajatella ”työparina” läpi prosessien
- Kartoitus- tai alkuarviointivaiheessa olisi omattava palvelujärjestelmäosaamista ja avointa palveluohjauksellista työtettä
 - o Tietoinen pyrkimys asioiden ”puheeksi ottamiseksi” luo pohjaa monitoimijuudelle

- Eri viranomaistoimijoita yhdistää ohjausvelvollisuus
- Alkuarvioinnissa kootaan tarpeeksi pieni verkosto, jota laajennetaan asiakkaan/perheen tarpeiden mukaan
- Konkreettisesti verkostotyö voi olla yhteisiä kotikäyntejä sekä palavereita, tapaamisia tai kokouksia joko kasvokkain tai digiyhteyksin
- Verkostotyö voi olla myös konsultointia ja asiantuntija-apua eri muodoissaan
- Prosessin eri vaiheissa ja eri arviointiprosesseissa tulisi enemmän hyödyntää ”saattaen vaihtaa” -työskentelytapaa
 - Kaikenlaista asiakkaan/perheen pompottelua tulee välttää
- Arviointiprosessien aikana työskennellään osittain itsenäisesti ja osittain verkostoissa
 - Verkostotyötä voi tehdä eri vaiheissa erilaisilla verkostoilla
 - Verkostoissa arvioidaan kokonaistilannetta yhdessä
- Järjestelmien ja organisaatioiden tulee tukea joustavaa ja muuntautuvaa työskentelyä
- Verkostoterapeuttinen menetelmä on myös kompleksissa tilanteissa käytetty hoitomuoto

3. Miten voidaan vähentää asiakkaan pompottelua arvioinnista ja palvelusta toiseen?

- pois lähettämisen kulttuurista: kutsu yhteistyöhön, lähityöntekijän rinnalla kulkeminen
- yhteinen neuvottelu eri toimijoiden kanssa
- varmistetaan tiedon siirtyminen eri toimijoiden välillä
- tieto välittyisi sähköisten järjestelmien kautta
- yksi yhteinen suunnitelma
- yhteistyön lisääminen eri ammattiryhmien välillä (esim. työparityöskentely)
- siirtoneuvottelu → selkeät odotukset (esim. vanhemmuuden tukeminen mihin kohtaan)
- rohkeutta keskusteluun, avoimuutta
- selkeät tavoitteet
- aidon yhteistyön ja perheen toimijuuden huomioiminen