

Trio –työskentelymalli

Akaan lapsiperhepalvelut



Lapsiperhepalveluiden tiimirakenne

- Perhekeskus –tiimi

- Tiimin vetäjä sosiaalityöntekijä-lastenvalvoja Teija Virtanen
- 1 sosiaalityöntekijä
- 1 sosiaaliohjaaja (50%)
- 2 psykologia
- 2 perheneuvojaa (sostt)
- 2 perhetyöntekijää

- Lastensuojelu –tiimi

- Tiimin vetäjä sosiaalityöntekijä Marja Mäkelä
- 4 sosiaalityöntekijää
- 1,5 sosiaaliohjaajaa
- 2 perhetyöntekijää
- 2 perheavustajaa

Avainlukuja



Väestö 2017: 16846

alle 18 –vuotiaita 3807 (22,6%)

Perheistä lapsiperheitä 41,2%, joista
yhden vanhemman perheitä 17,5%



Tunnuslukuja

Lapsiperhepalveluihin tulleet yhteydenotot

	1.1. – 31.12.2017	1.1. – 31.5.2018
Pyydä apua	50	33
Hakemukset	136	46
Yhteydenotot ja ilmoitukset (shl)	73	49
Lastensuojeluilmoitukset, yhteydenotot ja hakemukset	411	228
Ennakolliset ls-ilmoitukset	2	

Ydintehtävät

- *Päivystystyö virka-aikana klo 8-16
 - *Kiireellisen avun arviointi ja järjestäminen
 - *Erialaisten yhteydenottojen käsittely
 - *Palvelutarpeen arvioinnit
 - *Suunnitelmallinen asiakastyö ja dokumentointi (shl + ls).
- Suunnitelmallisessa asiakkuudessa on tällä hetkellä noin 360 asiakasta. Tämän lisäksi kasvatus- ja perheneuvolan terveydenhuollon asiakkuudessa on 90 alle 16-vuotiasta akaalaista ja urjalalaista asiakasta.
- *Palveluiden tuottaminen (omat palvelut) ja järjestäminen (ostopalvelut)
 - *Kehittämistyö

Miten saamme kaiken toimimaan yhtäaikaisesti?



Trio-työskentely

*Työskentelytapa, joka kokoaa yhteen virka-aikaisen päivystyksen, kiireellisen avun arvioinnin ja järjestämisen, erilaisten yhteydenottojen käsittelyn sekä palvelutarpeen arvioinnin

*Lapsiperhepalveluiden kahdesta tiimistä 13 työntekijää muodostavat 3 hengen ryhmiä, jotka vastaavat edellä mainituista tehtävistä viikon kerrallaan. 2 sosiaalityöntekijää osallistuu kahden ryhmän toimintaan



- Trio-työskentelyn ulkopuolella ovat psykologit, perheavustajat sekä sosiaalityöntekijä-lastenvalvoja, jotka toimivat konsulttoijina sekä apuna erityisissä tilanteissa (esim. pitkäaikaiset poissaolot), tarvittaessa toimistossa olevina takapäivystäjinä jne.
- Lastensuojelutiimin ja perhekeskustiimin vetäjät pitävät vuorotellen kerran viikossa yhteisneuvonpidon Trion kanssa
- Tiiminvetäjät ovat tarvittaessa käytettävissä myös ajatusten vaihtoon, konsultatiivisessa työskentelyssä sekä päätöksenteon apuna

Trion tehtävät

- huolehtii päivystyksestä (oma + Virve) oman sisäisen järjestelynsä mukaisesti
- toteuttaa kiireellisen tuen
- vastaanottaa ja käsittelee vuoronsa aikana tulevat yhteydenotot, hakemukset ja ilmoitukset siten, että jo asiakkuudessa olevat asiat ohjataan asiakkaan omalle työntekijälle ja uudet asiakkuudet otetaan käsittelyyn (arviointityöskentelyyn); huolehtii kirjauksista, esitietojen kartoittamisesta, ensikontaktista, ja mahdollisuuksien mukaan toteutetaan ensimmäinen kotikäynti / toimistotapaamien/ tai vastaava viikon aikana
- ottaa vastuun viikon aikana käynnistyneiden palvelutarpeenarvioiden jatkotyöskentelystä ja syntyvistä asiakkuuksista



Trion toimintaperiaatteista

- Trion jäsenet varaavat yhteistä ”asiakasvapaata” aikaa viikkokalenteriin noin 2 tuntia/päivä (aamupäivä/iltapäivä/tai vaihdellen) ja viikon aikana tehtävä asiakastyö muiden kuin perhetyöntekijöiden osalta toteutetaan pääasiassa omalla toimipisteellä – tavoitteena välttää matkustamista vaativia työtehtäviä niin paljon kuin mahdollista
- trion jäsenet päättävät keskenään siitä, kuka työntekijä minäkin viikonpäivänä / ajankohtana vastaa päivystyspuhelimesta
- trio muodostaa sisäisiä työpareja, mutta pyytää tarvittaessa työpari-apua ulkopuolelta esim. koulukuraattorit, koulupsykologit, psyykkarit (koulujen psykiatriset sairaanhoitajat), kasvatus- ja perheneuvonnan psykologit, lastenvalvoja, perheavustajat tai muut toimijat
- Palvelutarpeen arviointityöskentelyssä tulee huomioida se, että terveydenhuollon läheteellä tulevat tai ulkopaikkakuntalaiset ohjautuvat suoraan kasvatus- ja perheneuvonnan työskentelyyn ilman palvelutarpeen arviota. Myös muissa kasvatus- ja perheneuvonnan yhteydenotoissa voi olla sellaisia hakemuksia / yhteydenottoja, joissa ei tarvita palvelutarpeen arviota, vaan aloitetaan suoraan palvelun antaminen (esimerkiksi parisuhdeongelmat). Ongelmatilanteissa soitto/viesti kollegalle/ tiiminvetäjälle voi selkiinnyttää asiaa.

Työntekijöiden kokemuksia työskentelytavasta

Hyvää:

”Olen tykännyt”, ”Parannus aiempaan”, ”Selkeämpi ja reilumpi tapa” ”Kivaa työtä” ”hyvät trio-kaverit”

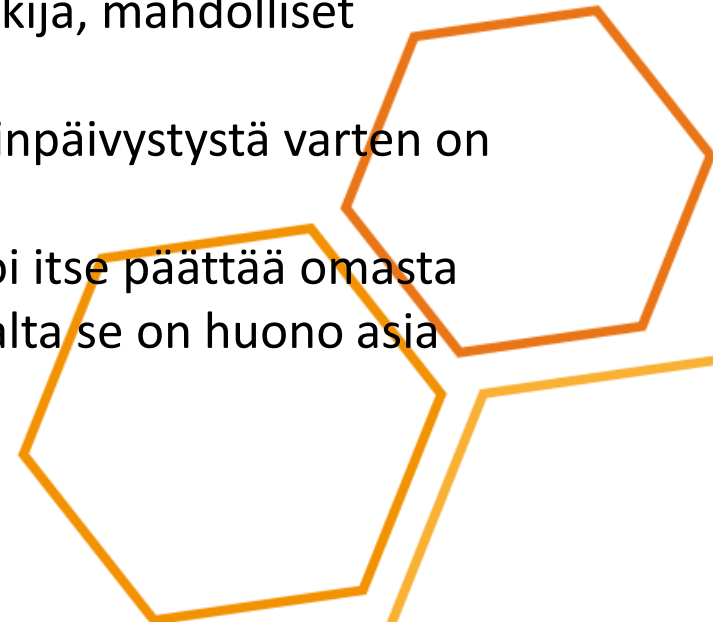
- **Selkeys:** samat henkilöt -> tiedät kenen kanssa jaat tehtävät, uusien palvelutarpeen arvioiden ohjautuminen -> trio ottaa vastuun, rytmitys -> osaa varautua ennakolta omaan viikkoon
- **Turvallisuus:** henkilömäärä (jos yksi on ”kentällä”, on kaksi toimistolla ja he voivat vastata puhelinpäivystyksestä tai jos kaksi on ”kentällä”, on yksi toimistolla ja voi pitää puhelinta), omat triolaiset tavoitettavissa koko ajan ainakin puhelimitse ja henkilöiden välinen tuttuus
- Keskinäinen **vastuunjako** ja solidaarisuus lisääntynyt
- **Avoimuus:** omassa triossa uskalletaan pohtia asioita avoimesti, myös työnjakoon liittyvissä asioissa
- Oman kalenterin **hallinta**; omalla viikolla ”päivystysmoodi”, muina aikoina ei odottamattomia työpäivien venymisiä, lomista sopiminen on helpottunut
- **Monipuolistanut** omaa työtä; päivystykselliset tehtävät, puhelinohjaus
- **Moniammatillisuus** lisääntynyt: triojen kokoonpanossa monipuolista osaamista (shl, ls, nepsy, perheterapeuttinen työote, omat vahvuudet), erityisosaaminen huomioitu työpariuksien muodostamisessa
- **Kiireelliset tehtävät:** helpompi lähteä
- Jos päivystyksellistä työtä ei ole ollut, on voinut hyödyntää ajan muihin tehtäviin

Työntekijöiden kokemuksia

Huonoa:

”on ollut opettelemista” ”on tullut loukkaantumisia” ”Huonolla tuurilla paljon yhteydenottoja”

- . **Ennakoimattomuus:** työmäärän arvaamattomuus -> palvelutarpeen arvioinnit työllistävät myös seuraavilla työviikoilla, voidaanko suunnitelmallinen asiakastyö aina huomioida palvelutarpeen arvioiden määrässä, työmäärän epätasainen jakautuminen koko työyhteisössä
- . **Päivystystyön vähyys:** ei tule varmuutta päivystykseen
- . **Päivystyspuhelin:** Virven tekninen hallinta, päivystyspuhelin asiakastilanteissa
- . **Trion tehtävät ovat kaukana omasta perustyöstä:** osaanko/olenko oikea työntekijä, mahdolliset kaksoisroolit, vastuun jakautuminen
- . **Kaksi toimipistettä:** kasvatus- ja perheneuvola Viialassa, muut Toijalassa; puhelinpäivystystä varten on siirryttävä Pätsiniementielle
- . **Lipsuminen sovituista käytännöistä:** yhteiset ajat, toisaalta on hyvä, että trio voi itse päättää omasta sisäisestä toiminnastaan (kuka pitää puhelinta, kokoontumiset jne.), mutta toisaalta se on huono asia



Työntekijöiden kokemuksia

Onko työskentelytapa vaikuttanut asiakkaan saamaan palveluun?

- . **Nopeuttanut** työskentelyä: trio tekee kiireellisyysarvion, ensikontaktit, selvitysten ja palveluiden aloitus ovat nopeutuneet (esim. ma yhteydenotto, ke kotikäynti, seuraavana ma palvelun aloitus), heti tieto työntekijältä toiselle, jos on jo asiakkuudessa
- . **Perehtyminen** asiasisältöön käsittelyvaiheessa on aiempaa parempaa
- . **Ohjaus** eteenpäin (peruspalveluihin) on sujuvampaa ja pystytään ohjaamaan asiakas oikeampaan palveluun
- . **Selkeä työskentelytapa:** lisää asioiden hallittavuutta, asiakas saa välittömästi tiedon siitä miten asia etenee, asiakas saa nopeasti tiedon siitä, kuka työntekijä / työpari vastaa asian hoitamisesta, palvelutarpeen arviointityöskentelyt aikataulutetaan entistä tarkemmin ja selkeämmin
- . Saadaan paremmin luotua **verkostot** tarvittaviin tilanteisiin
- . Asiasisältö vaikuttaa työpariuksien -> työparityöskentely on parempaa kuin ennen
- . **Asiakas tulee huomioiduksi hädän hetkellä**
- . **Tehdäänkö turhaan palvelutarpeen arvioita?**
- . **Trio-viikolle ei voi ottaa niin paljon asiakkaita kuin muille työviikoille -> hidastaako suunnitelmallista asiakastyötä**



Työntekijöiden kokemuksia

Moniammatillisuus:

”eri ammattilaiset täydentävät toisiaan” ”Kiva, että perheneuvojat ovat mukana”

- . **Trio-kokoonpanot** tukevat moniammatillista työtä
- . **Trion** ulkopuolisten työntekijöiden käyttö työparina varsin vähäistä
- . **Yhteistyö** eri ammattilaisten kanssa toimii yleensä hyvin
- . Perhetyön ja sosiaalityön roolien **erilaisuus** (erityistä tukea tarvitseva lapsi / lastensuojelu)
- . Toiminta **sosiaalityövetoista**
- . Helpompi tehdä palvelutarpeen arvioita tuttujen kanssa
- . Lisää toisen työn ja toimintatavan tuntemusta
- . **Konsultaatiota** käytetty jonkin verran (psykologit, lastenpsykiatri)
- . **Saatu nopeammin** mukaan muita ammattilaisia esimerkiksi vammaispalvelu, aikuissosiaalityö, psyykkarit, psykologit
- . Tunne, että tarvittaessa työskentelyyn voi saada mukaan trion ulkopuolisen työntekijän
- . Haluavatko kaikki aidosti osallistua työskentelyyn?



Työntekijöiden kokemuksia

Mitä muuttaisin / kehittäisin ja miten?

- . Lisää trion **ulkopuolisia työpärejä** (kenellä oikeus määrätä?)
- . Mietitään tarkemmin **työnjakoa**: millä kokoonpanolla palvelutarpeen arviot tehdään ja missä laajuudessa (t. onko arvion tekeminen tarpeetonta), kunkin päivän puhelinpäivystyksestä vastuussa oleva työntekijä **esittelee** kaikki päivän aikana tulleet yhteydenotot triolle (parantaa trion sisäistä tiedonkulkua)
- . Triojen välisen **tiedonkulun** parantaminen (viikon vaihtuessa akuutit tilanteet), erityistä huomiota tietojen oikeellisuuteen esim. nimet ja yhteystiedot
- . Ns. **vanhat asiakkaat**: selkiinnytetään sitä, missä vaiheessa asiaa voi vielä hoitaa aiempi työntekijä, ja missä vaiheessa siirtyy triolle
- . Kaikki **sitoutuvat sovittuihin** aikatauluihin / trio-kokoontumisiin ja yhteiseen viikkoneuvotteluun tiiminvetäjän kanssa
- . Lisää **tukea** trio-työskentelylle
- . Ryhmän **koko**: kaksikin riittää / tarvitaanko neljä
- . **Rytmitys**: onko nyt liian usein?, ideaali, että olisi vähintään kaksi viikkoa väliä
- . Kaikki työskentelevät samassa toimitilassa
- . **Päivystyksen irrottaminen muusta työstä**



Havaintoja



Triot ovat vastanneet hakemuksiin/yhteydenottoihin/ilmoituksiin yleensä samana työpäivänä, mutta viimeistään 4 päivän sisällä kontaktista. Yleensä perheeseen otetaan yhteyttä puhelimitse tai lähettämällä kirje kotiin. Ensimmäinen tapaaminen (ns. ei-kiireelliset tilanteet) on pystytty järjestämään muutaman päivän - kolmen viikon kuluessa kontaktista.

Trio- työskentelyn aikana olemme myös



Muuttanut kasvatus- ja perheneuvolan perheneuvojen (sosiaalityöntekijät) toimet viroiksi

Kouluttaneet koko henkilökunnan perhearviointi –menetelmän käyttöön (Suomen mielenterveysseura)

Kirjaamisvalmentaneet koko henkilökunnan

Hankkinut käyttöön THL:n lomakeluonnoksen mukaisen palvelutarpeen arviointi lomakkeen ja päättänyt, että palvelutarpeen arvioinnit kirjataan 1.8.2018 alkaen ko. lomakkeelle

Käynnistänyt palvelutarpeen arvioinnin sisällön tarkastelun