**Lape Eropalvelut** **Muistio**

 19.1.2018

**Lape Eropalveluiden kehittämistyöryhmä, 7. palaveri**

Aika 13:00 – 15.00

Paikka Laivapuiston perhetalo

Läsnä Riina Rajala, Urjalan lastensuojelu, perusturva – paikalla

Saara Erma, kokemusasiantuntija – paikalla

Pinja Forsström, Akaan kaupungin kasvatus- ja perheneuvola, psykologi – paikalla

Hanna-Maria Kilpinen, Tampereen kaupunki sosiaalipäivystys, sosiaalityöntekijä – paikalla

Kari Vilkko, Miessakit ry, vastaava erotyöntekijä – paikalla

Jaana Vaittinen, Perhekulma Puhuri/Treen ensi- ja turvakoti – paikalla

Arja Makkonen, Tampereen kaupunki, johtava sosiaalityöntekijä – paikalla

Marja Olli, MLL Tampereen osasto, koordinaattori eropalvelut – paikalla

Tiina Leminen-Harju, Tredu, opettaja – paikalla

Tuula Veko, Nokian kaupunki, perheneuvola, sosiaalityöntekijä – paikalla

Ulla Wegelius, Ikaalisten sosiaalitoimi, johtava sosiaalityöntekijä, lastenvalvoja –

paikalla

Heikki Syrjämäki, Treen srk:n perheasiainneuvotteluk.,perheneuvontatyönjoht. –

paikalla

Outi Ritari-Alho, MLL Tampereen osasto – paikalla

Aino Ritala-Koskinen, Tampereen yliopisto, yliopiston lehtori – paikalla

Virva Parkkali, osastonhoitaja Läntinen palvelualue, Treen kaupungin lastenneuvola – paikalla

Virpi Pirhonen, Pirkanmaan käräjäoikeus, käräjätuomari – poissa

Piia Savio, MLL Tampereen osasto, koordinaattori – poissa

Päivi Segerroos, Kangasalan seurakunnan perhediakoni – poissa

Karolina Bechinsky, Setlementti Tampere, kriisityöntekijä, pari- ja perhepsykoterapeutti – poissa

Anne Haring, Tampereen perheoikeudelliset palvelut, johtava sosiaalityöntekijä – poissa

Hanna Gråsten-Salonen, Tampereen kaupunki, johtava koulukuraattori – poissa

Jani Leppinen, kokemusasiantuntija – poissa

Jami Vuorenmaa, kokemusasiantuntija – poissa

Meri Mäkihannu, kokemusasiantuntija – poissa

Hanna Rienoja, Ylöjärven seurakunta, toiminnanjohtaja – poissa

Inka Riepponen, Pirkkalan kunta perhepalveluidenpäällikkö

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Aloitus
 | * Marja Olli avaa päivän kello 13.05
 |
| 1. Keskustelu
 | * Marja käy läpi ajankohtaisia asioita ison työryhmän tapaamisista.
* Käydään läpi kuvaa asiakkaan palvelupolusta ja pohdintoja siitä, mitä ajatuksia kuva on herättänyt osallistujissa ja työyhteisöissä. Kuva tulee toimimaan pohjana pilottityöskentelyssä.
* Termi ”eroneuvoja” on herättänyt alatyöryhmissä keskustelua. Termin tarkoitus on kuvata ja paikallistaa niitä tahoja ja toimijoita perhekeskusalueilla, jotka tarjoavat tukea erotilanteissa. Pohditaan, onko terminä eroneuvonta parempi, kuin eroneuvoja, joka saattaa leimata palvelun tiettyihin henkilöihin.
* Kuvan jaottelu ennen eroa, eron aikana ja eron jälkeen on todettu hyväksi ja selkeäksi.
* Kuvaan on tulossa muutoksia sen perusteella, mitä työryhmässä on aiemmin keskusteltu.
* Jokaiseen pilottikuntaan kootaan oma erotoimijoiden verkosto. Tämä on koulutuksen rinnalla yksi pilotoitava käytäntö.
* Pohditaan miten AVI:n sovitteluoikeus asettuu yksityisten eropalveluiden osalta palvelujen kentällä jaotteluun ennen eroa, eron aikana sekä jälkeen ja koko kokonaisuuteen. Mietitään, voidaanko sovittelun alatyöryhmässä ottaa asia huomioon. Esim. Pirkanmaan eroverkossa teemaa on käsitelty ja nostettu esiin määrittelyn tärkeys. Mitä tarkoitetaan perheasiainsovittelulla tai sovittelevalla työotteella.
* Todetaan, että kuva voisi palvella SOTE:ssa myös niin, että yksityisten palvelutuottajien olisi mahdollista tunnistaa oman palvelun paikkansa. Palvelun tuottajan olisi mahdollista havaita esim. mitä vaatimuksia palvelulla on, että se voidaan katsoa esim. sovitteluksi.
* Asiakkaan näkökulmasta sovittelulla terminä vahva kaiku vaikeisiin tilanteisiin liittyvänä palveluna.
* Todetaan, että on tärkeää avata termit. Esim. asiakas harvemmin soittaa palveluun ja pyytää sovitteluun. Termien avaamisessa on tärkeää huomioida myös asiakasnäkökulma, mutta yhtä lailla ammattilaisten näkökulma.
* Alatyöryhmät:
* Sovittelun työryhmä: Sovittelukoulutusta pyritään järjestämään syksyksi, jolloin Pirkanmaalla toimivilla ammattilaisilla mahdollista osallistua koulutukseen. Selvitetään myös se, että voiko STEA -rahoituksella toimivat järjestöjen työntekijät osallistua kyseiseen koulutukseen.
* Eron ensiapupisteen kohdalla mietitään, mitä se tulevaisuudessa voisi olla. Voiko maakunta esim. ostaa järjestöltä ns. liikkuvan työntekijän? Visioidaan kevään aikana mahdollisuuksia.
* Koulutuksen alatyöryhmässä pilotit käynnissä.
* Aloitetaan työskentely asiakassegmenttien parissa.
* Asiakassegmentoinnin tarkoituksena on kyetä tarjoamaan oikeita palveluita asiakkaiden tarpeisiin nähden. Tunnistetaan asiakkaiden erityistarpeita. Segmentointi auttaa myös palvelukuvausten muodostamisessa. Tavoitteena on palveluiden kohdentaminen. Asiakassegmentoinnin avulla voidaan tehdä myös hiljaista tietoa näkyväksi.
* Pirkanmaan sairaanhoitopiirin Suuntima -työkalu toimii pohjana SOTE-valmistelussa. Asiakkuudet tullaan määrittelemään kyseisen nelikentän avulla.
* Keskustellaan mallista: Osalle nimet eivät heti avaudu ja jako lokeroihin mietityttää. Osa termeistä tuntuu päällekkäisiltä ja epäselviltä. Toisaalta itse sovelluksessa linkeistä avautuu tietoa ja työkaluja, jotka vaikuttavat hyviltä.
* Todetaan, että malli kannattaa ottaa nyt käyttöön pohjaksi, sillä sitä tullaan käyttämään muidenkin palveluiden osalta. Ei kannata pitää päällekkäin useita eri termejä kuvaamaan samoja asioita, vaan aloitetaan näillä.
* Jakaudutaan pienryhmiin miettimään eri asiakassegmenttejä: Mitä eri segmenteissä tulee erityisesti huomioida palveluiden toteuttamisessa? Puuttuuko palvelutarjottimelta jotakin näille segmenteille tarpeellisia palveluita jostakin eron vaiheesta?
* Käsiteltävät asiakassegmentit ovat: vauvaperheet, erityislasten perheet, uusperheet, monikulttuuriset perheet, nuoret sekä perheet, joissa lähisuhdeväkivaltaa.
* Todetaan, että segmenteistä puuttuu vielä mielenterveysongelmat. Pohditaan, mihin segmenttiin tässä jaossa nämä kuuluisivat. Mielenterveysperheet voisivat olla oma segmenttinsä. Heidän tilanteensa ovat usein haasteellisia ja vaativia.
* Kaikissa segmenteissä omat huomioitavat asiansa, jotka vaikuttavat.
* Tässä kohtaa tehtävänä nostaa joitakin keskeisiä asioita esiin, ei pyrkiä kattamaan kaikkea. Nostot sen perusteella, mitä työryhmäläisten kokemusten mukaan olisi hyvä tuoda esille. Mitkä teemat ovat työskentelyn kannalta merkittäviä ja syytä huomioida?
* Puretaan pienryhmätyöskentelyn tuloksia: Jokainen ryhmä purkaa omansa, jonka jälkeen koko työryhmä voi tehdä lisäyksiä.
* Vauvaperheet:
* Nostetaan esiin neuvolan merkitys:
* Turvallinen ja jatkuva asiakassuhde, helpompi ottaa vaikeatkin asiat puheeksi.
* Ennaltaehkäisevä parisuhdeneuvonta: ennen lapsen syntymää ja syntymän jälkeen. Mahdollisuus saada tietoa ja pohtia asioita liittyen parisuhteeseen.
* Mahdollisuus saada parisuhdeneuvontaa ennen eropäätöstä. Ohjataan eteenpäin eropalveluihin, jos eropäätös syntyy.
* Erovanhemman vertaisryhmät, joissa asiakkaalla kokemus, etten ole yksin tai ainoa tässä tilanteessa.
* Ohjaus neuvolapsykologille ja yhteistyö perhetyöntekijöiden kanssa. Neuvolasta mahdollista soittaa perhetyöntekijälle ja perustella tarvetta.
* Työryhmän huomiot:
* Väsymys, joka johtaa näköalan kapeutumiseen ja tunnetason kuormittavuuteen.
* Tärkeää, että neuvolassa samat henkilöt, jolloin luottamussuhde rakentuu jo raskausaikana.
* Isän ja lapsen suhteen tukeminen.
* Miten lähdetään rakentamaan eron jälkeistä suhdetta lapsen ja vanhempien välillä. Miten kiintymyssuhde rakentuu suhteessa kumpaankin vanhempaan. Neuvolapsykologin merkitys konkreettisten neuvojen suhteen tärkeä: esim. kuinka pitkän ajan lapsi on kummankin vanhemman kanssa, että kiintymyssuhde voi rakentua.
* Tapaamispaikkojen merkitys. Voi motivoida myös esim. jättämään päihteiden käyttöä.
* Isän tukeminen ja rohkeuden lisääminen vauvan kanssa olemiseen ja neuvolassa puhuminen kummallekin vanhemmalle.
* Uusperheet:
* Haasteena monimutkaiset perhekuviot.
* Miten turvata lapsen suhde sosiaaliseen vanhempaan, sisarukseen jne.?
* Lapsen eriarvoisuus riippuen vanhemman taloudellisesta tilanteesta.
* Miten tuoda lapsen näkökulmaa esiin? Lapsi ei ajattele sisaruksia välttämättä puolisisaruksina. Voisiko esim. perheneuvolassa toimia uusperheneuvojia? Matalan kynnyksen ohjaukselle nähdään suuri tarve palveluissa. Tällä hetkellä paljon työntekijöistä riippuvaista.
* Työryhmän kommentit:
* Sosiaalisilla vanhemmilla ei virallista asemaa. Sovinnollisuus tärkeää, jolloin suhteet voisivat säilyä.
* Pohditaan, onko tarvetta uusperheneuvojan osalta juuri jalkautuvaan työntekijään. Voisiko uusperheneuvoja toimia esim. muutamilla perhekeskusalueilla.
* Monikulttuuriset perheet:
* Sähköisten palveluiden kehittäminen, esim. Skype-palvelut, jos vanhempi asuu ulkomailla.
* Eri kulttuureissa ero ymmärretään eri tavoilla. Parisuhdetyö vs. eropalvelut. Onko sana eropalvelu heti poistyöntävä?
* Palveluiden avaaminen erityisen tärkeää. Miten tarjoamme eropalveluita sellaisista kulttuureista tulleille, joissa ero ymmärretään eri tavalla. Esim. selkokielisen oppaan mahdollisuus. Samoin eri ammattilaisten titteleiden avaaminen.
* Erityislasten ja aikuisten perheet:
* Jos lapsella erityisen tuen tarve, tämä haastaa vanhempia ja tuo erotilanteeseen omat haasteensa. Tiedon kulku vanhempien välillä tärkeää, kun lapsella on erityistarpeita ja tukena saattaa olla useita palveluita. Tiedonkulku varmistetaan myös yhdessä ammattilaisten kanssa. Varmistetaan, että tieto kulkee molemmille vanhemmille.
* Aikuisten haasteet: Lapsen asioissa tukeudutaan yleensä siihen vanhempaan, jolla ei mielenterveydellisiä haasteita. Pohdinta silloin, kun molemmilla vanhemmilla on mielenterveydellisiä ongelmia. Tukipalveluiden tarve ja yhteistyö. Isona kysymyksenä tarve ristikkäiseen koulutukseen: lasten kanssa työskentelevät saisivat koulutusta ja tietoa aikuisten mielenterveydellisistä haasteita ja niiden erityispiirteistä ja aikuisten kanssa työskentevät lasten mielenterveydellisistä haasteista. Myös yhteistyö tärkeää eri tahojen välillä.
* Lähisuhdeväkivalta:
* Muista kysyä! Ihmiset saattavat jättää kertomatta. Mietitään, mitä seuraa, jos kerron. Saatetaan tehdä suuri työ perheen kanssa, ilman että asiat tuntuvat edistyvän, sillä taustalla ääneen sanomattomia asioita.
* Jos väkivaltaa liittyy tilanteeseen, kuullaan molempien osapuolten tarina.
* Kaikkien osapuolten turvallisuus varmistettava, erityisesti lasten.
* Sovittelun kanssa on hyvä olla tarkkana.
* Perhedynamiikan tunnistaminen tärkeää. Apuna myös vainon tunnistamisessa.
* Lapsen ja erossa asuvan vanhemman tapaamisen osalta on tärkeää kuulla lapsia. Milloin lapsella on tunne, että tapaaminen on turvallinen.
* Perheet, joissa nuoria
* Perheissä, joissa lapset ovat pienempiä huomioidaan ehkä vanhemmuuden tuki helpommin. Vanhemmuuden vahvistaminen ja tukeminen muistettava myös perheissä, joissa nuoria, ettei nuoren harteille aseteta liian paljon vastuuta.
* Nuoresta saattaa tulla vastuunkantaja ja huolehtija perheessä.
* Erilaisia päätöksiä tehtäessä, esim. asumisjärjestelyt, on hyvä kuulla nuorta, mutta päätöksistä vastuun kantaa aikuinen.
* Haasteena myös vanhempien väliin jääminen sekä vanhempien vahva vaikutus nuoreen. Onko nuorella lupa kuunnella omaa ajatustaan?
* Nuoruus myös oma erityinen ikävaiheensa, johon kuuluu kuohuntaa sekä itsenäistymisprosessin läpikäyminen. Vanhempien eron tuomat muutokset, kuten asumisjärjestelyt liittyvät myös tähän. Esim. onko molempien vanhempien asunnoissa mahdollisuus omaan huoneeseen, paineet muuttaa omaan asuntoon jne.
* Sähköiset palvelut ja Internetistä saadun tiedon merkitys: anonymiteetti säilyy, mahdollisuus itse säädellä tiedon määrää ja tahtia. Huomioitava palveluita kehitettäessä.
 |
| 1. Seuraavat askeleet
 | * Maaliskuun teema määrittyy ajankohtaisten tarpeiden mukaan.
* Tulevia koulutuksia:
* Tapaamispaikkapäivä 23.3.
* Pirkanmaan eroverkko 4.5. – Eron jälkeinen vaino
* Pirkanmaan eroverkko 5.10. – Hollannin malli
 |
|  4. Seuraava tapaaminen | - Kevään päivät: Kokoontumiset klo 13-15, **16.3., 18.5.*** **16.3. ei vielä erillistä teemaa**
* **18.5. Kokemukset piloteista ja syksyn toimintasuunnitelma**

- Alatyöryhmät sovitulla aikataululla |