

Lapsi- ja  
perhepalveluiden  
muutosohjelma

HALLITUKSEN  
KÄRKIHANKE



# Perhekeskuksen palvelut ja toimintaperiaatteet

Elina Palojärvi ja Inkeri Pöllänen

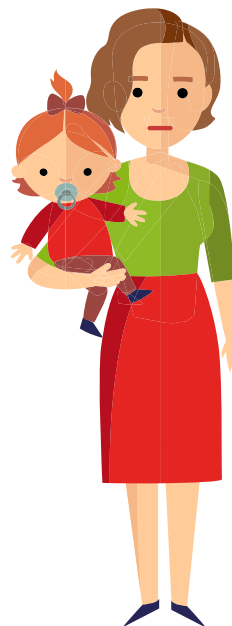
28.9.2018

- **Palvelukuvaustyö**
  - Palvelut
  - Yhteistyö ja rajapinnat
  - Ehdotukset Lanupelle
- **Perhekeskuksen toimintaperiaatteet**
- **Perhekeskuksen kohtaamispaikan kriteerit**
- **Perhekeskuksen hyötyjä/ mikä muuttuu?**

# Perustason palvelukuvaukset

## Lapsiperheiden ja nuorten terveydenhuollon palvelut:

- Äitiysneuvola
- Lastenneuvola
- Kouluterveydenhuolto
- Opiskeluterveydenhuolto
- Lapsiperheiden psykologipalvelut
- Lapsiperheiden ja nuorten mielenterveys- ja päihdepalvelut
- Lapsiperheiden kuntoutuspalvelut
- Lääkäripalvelut perhekeskuksessa

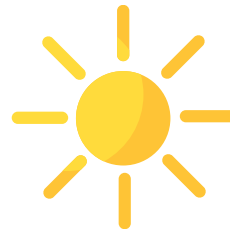


## Perhekeskustason sosiaalihoitolaisten mukaiset palvelut:

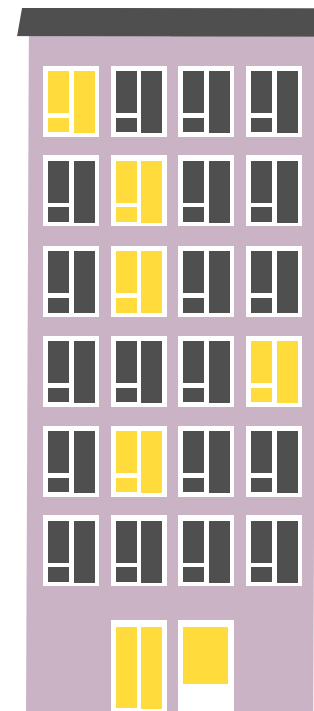
- Lasten, nuorten ja perheiden sosiaaliohjaus Shl 16 § ja sosiaalityö Shl 15 § (ml. palvelutarpeen arviointi)
- Perhetyö
- Tukiperhe- ja tukihenkilötoiminta
- Lapsiperheiden kotipalvelu
- Perhe- ja kasvatusneuvonta (ml. terapeutin vauvaperhetyö, pariterapia)



# Erityis- ja vaativan tason palvelukuvaukset



- Perheoikeudelliset asiat
- Lastensuojelun perhehoito (ml. vastaanotto)
- Lastensuojelun laitoshoido (ml. vastaanotto)
- Sijaishuollon ohjaus, valvonta ja asiakasohjaus
- Lastensuojelun sosiaalityö
- Tehostettu perhetyö
- Perhekuntoutus
- Lastenpsykiatria
- Nuorisopsykiatria
- Lasten somatiikka



# Palvelukuvauslomake (alkuosa)

<i>Palvelun sisältö</i>	Kuvaa lyhyesti, mitä palvelu sisältää.
<i>Palvelujen käyttäjät, käyttäjäryhmät</i>	Kuvaa lyhyesti, kenelle palvelut on tarkoitettu ja mikä on palvelun tarve. Ketä varten tehtävää hoidetaan? Onko palvelujen käyttäjiä ryhmitelty erilaisiin asiakassegmentteihin? Kuvaile soveltuvien osien asiakkuuksien luonnetta ja volyyymia: esim. ovatko asiakkuudet tyypillisesti kertakäyntejä, vai vuosia kestäviä asiakkuussuhteita esim. (lasten ja hoitovuorokausien määrä)
<i>Palvelujen käyttäjien määräytyminen</i>	Kuvaa lyhyesti miten palvelujen käyttäjät määräytyvät (onko kyse esim. subjektiivisesta oikeudesta, tarveharkinnasta, lautakunnan päätöksellä myönnettävästä palvelusta jne.)
<i>Palvelutarpeen selvittäminen</i>	Kuvaa lyhyesti, miten asiakkaan/asiakkaiden odotuksia ja palvelutarvetta selvitetään, analysoidaan ja seurataan tänään ja miten asiakkaat ohjautuvat ko. palveluun.
<i>Vaikuttavuus</i>	Kuvaa lyhyesti, mitä palvelujen avulla halutaan saada aikaan. Millaisia hyötyjä tavoitellaan? Vaikuttavuudella tarkoitetaan siis tavoiteltuja muutoksia, joita tuotetulla palvelulla saadaan aikaan asiakkaissa.
<i>Sidosryhmät ja kumppanuudet</i>	Kuvaa/luettele lyhyesti palvelun sisäisiä ja ulkoisia sidosryhmiä ja kumppanuuksia (tilaajat, tuottajat jos kyse ei ole puhtaasti omasta tuotannosta, sekä muut sidosryhmät).
<i>Palvelulupaus</i>	Ilmoita tässä palvelulle asetettu ja palvelun käyttäjille annettu palvelulupaus jos sellainen on nuotoiltu ja olemassa.
<i>Henkilöstö ja toimipisteet</i>	Kuvaa lyhyesti palvelutuotannon henkilöstörakenne ja ammattihenkilöstön pätevyysvaatimukset. Kuvaa myös kiteyttäen palvelua tuottavan henkilöstön työntekijäkokemusta - Minkälainen heidän työarkensa on? Mitkä ovat työhön liittyvät pääasialliset haasteet ja tyytyväisyyden aiheet? Tarkoituksena on saada yleiskuva maakuntaan siirtymässä olevasta henkilöstöstä ja heidän työnsä olemuksesta. Tee myös arvio maakuntaan siirtymästä htv-määrästä oman palvelutuotannon osalta.

# Työn periaatteita tulevaisuudessa (ehdotus Lanupelle)

- Työtä tehdään systemaattisesti, näyttöön perustuvien työmenetelmin ja digimahdollisuuksia hyödyntäen – väestöepidemiologia huomioiden.
- Ensisijainen ongelma tunnistetaan ja hoidetaan oikea-aikaisesti, jotta ongelmat eivät monimutkaistu. Peruspalveluissa asiakkaan tulee saada tarpeen mukaisesti erityispalvelujen asiantuntemusta riittävän aikaisessa vaiheessa.
- Yhdyspintatyö palvelujen välillä ratkaisee hoitopolun sujuvuuden, vaatii vastuutyöntekijää, yhteistyötettä, tietojärjestelmien yhtenäisyyttä ja sopivan kokoisia verkostoja.
- Palveluissa periaatteena on asiantuntemuksen kokoaminen asiakkaan ympärille, ei pois lähettäminen. Lisätään konsultointia, monialaisia vastaanottoja ja yhteisiä hoitosuunnitelmia ja saattaen ohjaamista. Monialaisuus huomioidaan jo koulutus- ja perehdytysvaiheessa.
- Asiakassegmentoinnissa huomioidaan yksilöllisten tekijöiden lisäksi alueelliset erot ja lisätään myönteistä erityiskohtelua.
- Etsitään asiakasryhmät, joiden on vaikea löytää/jotka on vaikea saada palvelujen piiriin tai jotka joutuvat odottamaan palveluihin pääsyä.
- Toimitaan saumattomassa jatkumossa: terveyden edistäminen, varhainen reagointi huoliin, arviointi ja interventiot riittävällä asiantuntemuksella, jonka jälkeen tuki ja jatkuvuus perustasolla, tarpeen mukaisesti.

- Äitiys- ja lastenneuvola säilytetään yhdistettynä. Tämä lisää mahdollisuutta tukea perheiden psykososiaalista hyvinvointia, jonka ongelmat ovat keskeisin uhka lasten ja nuorten kehitykselle.
- Koulu- ja opiskeluterveydenhuollon sekä kuraattori- ja psykologipalvelujen on toimittava yhtenäisenä opiskeluhuollon kokonaisuutena, jatkona neuvolalle. Hoidollinen psykologipalvelu on myös turvattava lapsille ja nuorille.
- Yhteistyötä tarvitaan lasten/nuorten ja aikuisten palvelujen kesken, koska hoidamme usein lapsia aikuisten mielenterveys- ja päihdeongelmien vuoksi.
- Peruspalveluihin vahvistetaan voimavaroja ja osaamista, perhepalveluihin mm. lisää varhaisia parisuhteen ja vanhemmuuden tuen palveluita.
- Nuoret ovat helposti väliinputoajia, ja he tarvitsevat kohdennettuja yhtenäisiä palveluja (ml. seksuaali- ja lisääntymisterveys) syrjäytymisen estämiseksi.
- Palveluille määritelty hoitotakuu (3kk) on monissa lasten ja nuorten tilanteissa liian pitkä. Jonot eivät saa estää oikea-aikaisen avun tarjoamista.
- Segregointi (esim. kuntoutuksessa) iän perusteella ei palvele asiakkaan tarpeita ja on eriarvoistavaa. Myös kielikysymykset ratkaistava maakunnan tasolla.

# Uudenmaan perhekeskuksen toimintaperiaatteita

Kohdatuksi  
tuleminen

Itsemääräämis-  
oikeus

Osallisuus,  
vertaistuki

Lapsi- ja  
perhelähtöisyys

Lapsen oikeudet  
ja lapsen etu

Perheiden  
monimuotoisuus



Voimavarojen  
vahvistaminen

Asiantuntijuus

Monitoimijainen  
yhteistyö

Palvelujen  
yhdenvertainen  
saavutettavuus  
ja laatu

Palvelujen  
yhteen  
sovittaminen



# Perhekeskuskehittämisen painopisteet

VANHEMMUUDEN JA PARISUHTEEN TUKI

EROPALVELUT JA SOVINNOLLINEN YHTEISTYÖVANHEMMUUS

MONIKULTTUURINEN TYÖ PERHEKESKUKSISSA

1. Johtaminen
2. Resursointi
3. Sopimuksellisuus (sitoutuminen)
4. Koordinaatio ja seuranta
5. Kohtaamispaikan toiminta
6. Saavutettavuus (esteettömyys)
7. Kohtaaminen
8. Tiedottaminen ja ohjaus
9. Yhteisöllisyys
10. Asiantuntijuus ja osaaminen

Perhekeskukset: Helsinki, Järvenpää, Lohja, Sipoo,  
Loviisa

## 1. Asiakkaiden näkökulmasta palveluiden saatavuus paranee

Monipuoliset palvelut saman katon alla, lapsen, nuoren huomioiminen kaikissa palveluissa

Monimutkaiset palveluverkot selkiytyvät, palveluiden jalkautuminen ketterästi

Omahoito, sähköiset ja digitaaliset palvelut, chat, älykkäät lähetteet, esitietolomakkeet

Vastaanottoja myös ilta-aikaan erityisesti raskaana oleville ja aivan pienten vauvojen perheille

## 2. Vaikuttavuutta vähemmällä käyntimäärällä

- a) Monipuoliset palvelut saman katon alla – apu lähempänä
- b) Tiimityömalli, monitoimijainen työ, yhteinen asiakastyö

## 3. Tuottavuus lisääntyy työntekijännäkökulmasta

Ketterät konsultoinnit

Työpanos sinne missä tarve

Tiimityö ja monitoimijaisuus yhteiset tilat ja prosessit

Uudet työmuodot, yhteisöllisyys, pelisäännöt

## 4. Henkilöstötyytyväisyys, seuranta, arviointi, palautteet ja jatkuva toiminnan kehittäminen

## Hyötyjä ammattilaisille/toimijoille

- yhteinen suunnittelu yhtenäistää työtapoja, parantaa laatua, helpottaa toisten työn tuntemista, auttaa toimimaan itsenäisemmin ja ottamaan kokonaisvastuuta perheiden tilanteesta
- yhdessä toimiminen
  - antaa 'taustatukea', kukaan ei selviä yksin hankalien ongelmien kanssa
  - parantaa työntekijöiden työssä jaksamista ja parantaa työhyvinvointia

## Syvin ideologia

- synergia - yhdessä enemmän (kumppanuus: perheet, toimijat)
- laadullisesti uudelle, syvällisemmälle tasolle
  - asiakastyössä (kohtaaminen, kuuleminen, osallisuus, kokonaistilanne)
  - ammattilaisten yhteistoiminnassa (oppiminen, osaaminen kehittyä)
  - johtamisessa (yhteensovittaminen, rajojen ylittäminen)
- varhaisemmin, vaikuttavammin, kustannusten kasvua hilliten

(koonnut Marjaana Pelkonen, STM)

# Mikä muuttuu/vahvistuu perhekeskustoimintamallin myötä tulevaisuudessa?

- Asiakkaana koko perhe, palvelut kaikille perheille
- Avoneuvolapalvelut kaikille lapsiperheille
- Laaja osaaminen perheen käyttöön viiveettä
- Varhainen tuki on oikea-aikaisesti ja ketterästi tarjolla
- Palvelutarpeen arviointi ja tuki on saatavissa tarvittaessa
- Erityispalveluita tarvittaessa
- Asiakkaalle sopivat, räätälöidyt palvelut
- Moniammatillinen tukeminen ja tiimityöskentely
- Jalkautuvat palvelut koteihin, päiväkoteihin, kouluille
- Sähköinen perhekeskus: digitaaliset, sähköiset ja mobiilit työvälineet
- Järjestö- ja uskonnollisten yhteisöjen kanssa tehtävä yhteistyö
- Aukiolojen laajentuminen