



Kuva PDCA (Mukaillen Karlöf & Lövingsson 2004, 183.)

Demingin ympyrän mallin (plan, act, do, tscheck) ajatuksena on analysoida ja mitata prosesseja ja saada tietoa poikkeamista asiakkaiden vaatimuksissa (Karlöf & Lövingsson 2004, 183).

1. Kuvatkaa ketterä kokeilu tuloskortille.
2. Työryhmä itse määrittää sen, montako tarkastuspistettä kokeilulla on ja kuinka monta kertaa tuloskorttia päivitetään.
3. Tuloskortin päivittämisen yhteydessä tallettakaa uusi versio säilyttäen vanha, jotta prosessi säilyy näkyvissä.
4. Työryhmän nimi riittää, osallistujia ei tarvitse eritellä.
5. Lähettäkää tuloskortti hankepäällikölle [maikki.arola@lohja.fi](mailto:maikki.arola@lohja.fi)
6. Kokeilun viimeisessä tarkastuspisteessä miettikää, onko kokeilua tarpeen juurruttaa luokaa siinä tapauksessa juurruttamisen suunnitelma samalla tuloskorttipohjalla.
7. Kokeilun päättyessä suorittakaa arviointi ja lähettäkää se hankepäällikölle [maikki.arola@lohja.fi](mailto:maikki.arola@lohja.fi)

Uudenmaan LAPE / Ketterät kokeilut –loppuarviointi

**Ketterän kokeilun nimi:**\_\_ Ketterä kokeilu - Järvenpään ensiarvioinnin työskentelymalli

Kokeilun toteutusalue (maantieteellinen):\_\_Järvenpää\_\_\_\_\_

Kokeilun ajanjakso:\_\_2017-2018 , kehittäely jatkuu edelleen

**Päivämäärä:** 10.9.2018\_\_\_\_\_

**Arvioinnin on laatinut:**\_Eija Mansnerus ja Pirkko Hansen-Haug Ketterä -kokeilun loppuraportin pohjalta.

**Lyhyt kuvaus kokeilun tarpeen havaitsemisesta ja historiasta:**

Kuinka saadaan haltuun sosiaalihuoltolain mukaisten yhteydenottojen ja lastensuojeluilmoitusten käsittely ja arviointi lain edellyttämässä aikataulussa nopeasti, laadukkaasti ja asiakaslähtöisesti. Sosiaalihuoltolain voimaantulon 1.4.2015 jälkeen sosiaalihuoltolain mukaisten yhteydenottojen ja lastensuojelulain mukaisten ilmoitusten määrät alkoivat kasvaa voimakkaasti. Mikä johti siihen, että palvelutarpeen arviointien määrä lisääntyi ja arviointien valmistuminen viivästyi. Lähdettiin kehittämään uudenlaista työprosessin alkuvaiheen ensiarviointityöskentelyä.

Ketterät kokeilut vaihe	1. Kokeilun sujuminen:	Kokeilu sujui onnistuneesti. Ketterässä kokeilussa aloitettiin muutos ensiarviointityöskentelystä (yhteydenottojen ja ilmoitusten vastaanotto ja käsittely), joka vaikutus ulottui koko prosessin kulkuun. Ketterästä kokeilusta tuli välittömästi asiakkailta myönteistä palautetta nopeasta reagoinnista ja yhteydenotosta asiakkaaseen. Työntekijöiden kokemus oli, että kokeilun myötä työnkuormitus laski ja työhyvinvointi lisääntyi ja tiimin itseohjautuvuus vahvistui.
	2. Odotetut ja odottamattomat hyödyt:	Työprosessi nopeutui: Tieto asiakkaan tilanteesta kerättiin nopeasti asiakkaalta ja tarvittaessa hänen lähi- /tai yhteistyöverkostoltaan, jolloin tuen tarve pystyttiin arvioimaan ja käynnistämään nopeasti. Työskentelyn painopiste siirtyi alkuvaiheeseen, jolloin asiakashyöty oli ilmeinen. Laajojen palvelutarpeen arviointien määrä alkoi selkeästi vähetä.

		<p>Kokeilun edetessä siirtyi koko virka-aikainen neuvonta, konsultointi ja lastensuojelun päivystyspuhelin palvelutarpeen arviointitiimin hoidettavaksi. Tämä nopeutti entisestään työprosessia ja selkeytti työprosessia työnjaollisesti eikä asiakkaan työntekijä vaihtunut prosessin aikana.</p> <p>Työntekijöiden ammattitaito lisääntyi ja vahvistui. Perehdytys työhön työparityöskentelyn ansiosta helpottui.</p>
	<p>3. Kokeilun aikana havaitut haasteet ja keinot niiden ratkaisemiseksi:</p>	<p>Haasteena työntekijä ja esimiesvaihdokset.</p> <p>Toisaalta esimiesvaihdoksissa tiimi joutui tarkastelemaan prosessin merkityksellisyyttä ja vaikuttavuutta enemmän ja perustelevaan prosessin tuloksia. Kokeilussa kerättiin tarkkaa Ketterä tilastoa määristä, määräraajoista, toimenpiteistä ja asiakaskokemuksista. Asiassa päästiin yhteisymmärrykseen ja saatiin saatiin luotua edellytykset muutostyöskentelylle.</p>
	<p>4. Kokeilun aikana havaitut esteet ja ongelmat joita ei kyetty ratkaisemaan.</p>	<p>Asiakastietojärjestelmästä ei saa sellaista tilastoa, mitä nykyisen prosessin seuraaminen tarvitsisi (tilaston pito on osin manuaalista ja vie paljon aikaa)</p>
	<p>5. Kokeilun laajeneminen / supistuminen kokeiluaikana:</p>	<p>Edettiin alkuperäisen suunnitelman mukaisesti ja prosessi kehittyi koko kokeilun ajan ja muutoksia tehtiin havaittujen epäkohtien poistamiseksi. Työparityöskentely ensivaiheessa lisääntyi ja yhteydenotot ja tapaamiset asiakkaisiin ja viranomaisverkostoon nopeutuivat. Muutoksina prosessissa oli mm.neuvonta, konsultointi päivystyspuhelimien käyttöönotto siten, että päivystysvuorossa oleva työpari varaa kalenterin aina tyhjäksi päivystysviikon ajaksi. Tällöin työntekijöillä on mahdollisuus tavata nopeasti asiakkaita tai mennä yhteistyöviranomaisen pyynnöstä konsultaatiokäynnille, joka voi taas johtaa mm. siihen, ettei tarvitsekaan tehdä esim. lastensuojeluilmoitusta.</p>

	<p>6. Asiat joiden koitte edistävän kokeilua:</p>	<p>Lastensuojelupäällikkö oli käynnistämässä kokeilua ja oli työryhmän tukena. Lisäresurssien avulla saatiin muodostettua työparit, jotka vuorottelivat päivystysviikkoja, jolloin päivystysviikko on kerran kuukaudessa ja muuna aikana keskitytään laajojen palvelutarpeen arviointien tekemiseen tai omien pidempiaikaisten asiakkuuksien hoitamiseen. Ketterä-kokeilun antama mahdollisuus/vaatus muuttaa ja kehittää työkäytäntöjä sujuvammiksi.</p>
	<p>7. Asiat joiden koitte estävän/vaikeuttavan kokeilua:</p>	<p>Jatkossa on yhä edelleen panostettava työtä siihen, että yhteistyöverkostossa opitaan käyttämään konsultointi- ja neuvontapuhelinta sekä kutsumaan PTA tiimiläisiä jalkautumaan yhteistyö/asiakaspalaverihin.</p>
<p>Lapsivaikutusten arviointi</p>	<p>8. Kokeilun odotetut lapsivaikutukset:</p>	<p>Nopea reagointi ja asiakastyytyväisyys on lisääntynyt. Asiakkaan ei tarvitse odottaa pitkään asiankäsittelyn alkamista. Lasten asiat otetaan heti käsittelyyn ja lapset pääsevät avun piiriin nopeammin. Vanhemmille voidaan järjestää arjen tukea nopeasti esim. kotiin annettavat palvelut.</p>
<p>Juurruttamissuunnitelma</p>	<p>9. Kokeilun jatkuminen:</p>	<p>Kokeilu on vakiintunut käytännöksi. Kokeilun aikana luotu ensiarviointityöskentelymalli on todettu asiakaslähtöiseksi, vaikuttavaksi, oikea-aikaiseksi ja työhyvinvointia lisääväksi.  PTA- tiimissä ei ole enää yhteydenottojen ja ilmoitusten käsittelyjen eikä palvelutarpeen arviointien jonoa.  Tehokas ensiarviointityöskentely todennäköisesti johtaa siihen, että jatkossa voidaan panostaa yhä enemmän sosiaalihuoltolain mukaisten paljon palvelua tarvitsevien asiakkuuksien tukemiseen.</p>

## Täyttöohje;

1. Kokeilun sujuminen: Kuinka kokeilu sujui? Kuvaile adjektiivein. Kuvaile mitä saatiin aikaan.
2. Odotetut ja odottamattomat hyödyt: Kerro lyhyesti siitä, mitä suoria hyötyjä on havaittavissa. Ennakoi ja oletta, kerro myös millaisia oletettuja hyötyjä uskotaan kokeilulla olevan havaittavissa myöhemmin. Millaisissa mittareissa ja milloin uskotte hyötyjen näkyvän?
3. Kokeilun aikana havaitut haasteet ja keinot niiden ratkaisemiseksi.
4. Kokeilun aikana havaitut esteet ja ongelmat joita ei kyetty ratkaisemaan. Kuvaile myös mitä olisi pitänyt olla toisin, jotta ratkaiseminen olisi ollut mahdollista. Esim. oliko raha- tai tahtotila –asia, vai esim. lainsäädännöllinen asia.
5. Kokeilun laajeneminen / supistuminen kokeiluaikana: Laajeniko / supistuiko kokeilu maantieteellisesti tai sisällöllisesti kokeiluaikana? Miksi?
6. Asiat joiden koitte edistävän kokeilua: Kuvaillkaa myös sattumia ja nk. onnenkantamoisia.
7. Asiat joiden koitte estävän/vaikeuttavan kokeilua: Kuvaillkaa myös asenteita ja epäselvältäkin tuntuja asioita, kuten innostuksen hiipuminen tai hankalat yhteistyösuhteet.
8. Kokeilun odotetut lapsivaikutukset: Kuvaillkaa odotettuja lapsivaikutuksia ja indikaattoreita joiden uskotte todentavan vaikutuksia tulevaisuudessa, milloin?
9. Kokeilun jatkuminen: Onko kokeilun muuttaminen pysyväksi käytänteeksi mahdollista ja järkevää? Miksi? Millaisia kustannuksia juurruttaminen aiheuttaa? Miten juurruttaminen/vakiinnuttaminen mahdollistuu? Kuka / mikä taho jää kokeilun ”isännäksi”? Vaatiiko kokeilu jälkiseurantaa? Vaatiiko vakiinnuttaminen päätöksentekoa kunnalta? Vaatiiko vakiinnuttaminen päätöksentekoa maakunnalta?