

Lapsi- ja
perhepalveluiden
muutosohjelma

HALLITUKSEN
KÄRKIHANKE



Monitoimijainen yhteistyö

13.12.2017

8.30 – 15:00

Laurea AMK Tikkurila, Ratatie 22

Vantaa

Työpajan ohjelma

- 8.30 Aamukahvi 30min
- 9.00 -9.15 Tervetuloa Uudenmaan Lape-hankkeen pariin**
Muutosagentti Hanna Tiirinki
- 9.15-9.45 Yhteensovittava johtaminen**
Tutkimusprofessori Marja-Leena Perälä, THL
- 9.45-10.30 Uudenmaan kuntien kokemuksia ja näkemyksiä monialaisesta johtamisesta**
Porvoo, Lohja, Hanko, Järvenpää
- 10.30-10.50 Vuorovaikutteinen keskustelu tutkimuksen ja Ohjaamo-toiminnan näkökulmista**
Frida Vesterback, tutkijasosiaalityöntekijä Mathilda Wrede -institutet
Sanni Einovaara, Nuorten Ohjaamon projektikoordinaattori, Porvoo
Nina Jorkama, nuorisopalveluiden päällikkö, Porvoo
- 10.50-11.10 Paljon palveluja käyttäneiden perheenäitien puheenvuoro**
- 11.10-12.10 Lounas (omakustanteinen)
- 12.10-12.30 Monialaisen palvelutarpeen arviointi –mallin esittely**
Marjo Alatalo, kehittämissuunnittelija PKS-Lape
- 12.30-14.15 Työpajatyöskentely – haasteista kehittämistoimenpiteiksi ja yhteistyöksi**
- A *Monitoimijainen yhteistyö lasten palveluissa*
- B *Monitoimijainen yhteistyö nuorten palveluissa*
- C *Monitoimijainen yhteistyö perheiden palveluissa*
- 14.15-15.00 Yhteenveto työpajan tuotoksista ja keskustelu**

Monitoimijainen yhteistyö 13.12.2017



- Työpajapäivä järjestetään sosiaalialan osaamiskeskusten ja Lape Uusimaan yhteistyössä.
- Monitoimijainen yhteistyö kokoaa LAPE- hankkeen toimijat eri kehittämisosa-alueilta yhteen miettimään toimintojen sujuvuutta ja palvelujen integraatiota arjessa.
- Tilaisuuden kehittämisteemat ovat
 - yhteensovittava johtaminen ja monitoimijainen arviointi- ja yhteistyö (vertikaalinen ja horisontaalinen integraatio)
 - kohti aitoa osallisuutta kokemusasiantuntijuutta esiin nostaen.
- Työskentely nivoutuu vahvasti kansalliseen ja maakunnalliseen kehittämiseen.
- Työpaja on tarkoitettu kaikille lasten, nuorten ja perheiden kanssa työskenteleville tahoille sivistys-, sosiaali- ja terveydenhuollon palveluista, erityisesti esimiehille, palvelualueiden johtajille sekä yhteistyökumppaneille.

A young child with blonde hair is lying on their stomach on a table, playing with colorful counting toys. The child's hand is visible, reaching towards a red toy figure on a green circle. The table is covered with a pattern of colorful circles, some containing numbers. The background is blurred, showing a bright, indoor setting.

**Työpajatyöskentely
– haasteista kehittämistoimenpiteiksi
ja yhteistyöksi**

Työpajojen vetovastuut



Työpajatyöskentely – haasteista kehittämistoimenpiteiksi ja yhteistyöksi

- A *Monitoimijainen yhteistyö lasten palveluissa*
Merja Tikkanen, Lohja + Maarit Lindman + NHG/Virve Jokiranta
- B *Monitoimijainen yhteistyö nuorten palveluissa*
Sanna Asikainen, ME-koulukehittäjä + Maikki Arola + NHG /Teemu Tupala
- C *Monitoimijainen yhteistyö perheiden palveluissa*
Petteri Heino, Sosiaalitaito + Mikko Latvala-Kiskola + NHG/Milla Peltonen

Työpajojen juoksutus

Klo 12.30 Työpajan tehtävänanto annetaan työpajatilassa

Työpaja-aiheisiin on ollut ennakoilmoittautuminen

Tarvittaessa jaetaan tasaisemmin ryhmiin osallistujia

Ryhmissä voi tarvittaessa jakautua vielä pienryhmiin siten, että kullakin ryhmällä sama tehtävänanto. Ryhmän koko 8-12 henk.

A

Klo 12.40 Miten varmistetaan palveluissa lapsi- ja perhelähtöisyys, arvioi ja luo kehitysehdotukset:

Monitoimijainen arviointimalli ja yhteinen asiakassuunnitelma

B

Klo 13.15 Laadi kysymykset, jotka tulee aina kysyä asiakastapaamisissa

C

Klo 13.40 Valitse kuntacase-esityksistä kaksi keskeistä johtamisen ydinkysymystä, jotka tulee ratkaista ja laadi ryhmän kanssa ratkaisuehdotuksesi

Klo 14.00 Alaryhmien yhteenveto

Klo 14.15 Yhteenveto työpajan tuotoksista

- Kukin työryhmän vetäjä esittelee työryhmän/ryhmien tuotokset
- 15 min/ esittelijä
- + 15min koko päivän yhteenveto Hanna

A

Klo 12.40-13.15

- Arvioi ja luo kehitysehdotukset kansallisista malleista asiakasryhmäsi [lapsi, nuori, perhe] näkökulmasta
 - Monitoimijainen arviointimalli
 - Yhteinen asiakassuunnitelma

Arvioi:

- Kuinka hyvin malli huomioi yhteistyön mahdollisuudet?
- Kenen vastuulla on yhteistyön käynnistyminen ja tarvittavien toimien toimeenpano?
- Mitä konkreettisia apuvälineitä malli tarjoaa asiakastarpeiden huomioimiseksi? Mitä mallin mukaan tulee tehdä/tapahtua?
- Missä ja miten asiakassuunnitelma tulee laatia?
- Millä keinoilla mallissa varmistetaan kaikkien tahojen riittävä tiedonsaanti?
- Mikä mallissa on haastavinta?
- Mitä puutteita mallissa on?
- Mikä osa mallissa tarjoaa yhteistyötä selkeyttäviä ratkaisuja?

Kehittämistoimet:

- Miten mallin pohjalta tulisi edetä?
- Millä konkreettisilla toimilla voidaan mallin mukaisesti huomioida asiakkaan tarpeet?
- Mitä elementtejä asiakassuunnitelmaan kaivataan? Miten toteutettavissa?
- Mitä ohjeita, tukimateriaalia tai järjestelmiä kaivattaisiin malliin käyttöönottamiseksi?
- Mitä ohjeita tai osaamista tarvitaan asiakassuunnitelman laatimiseksi?
- Mitä osaamista tai koulutusta vaaditaan mallin käyttöönottamiseksi?
- Miten asiakkaan tarpeet tulevat huomioiduksi yhdenvertaisesti? Miten laatua arvioidaan?
- Minkä asian edistäminen on juuri minun vastuullani ja mitä lupaan toteuttaa tai asiaa omassa organisaatiossa edistää?

Työpajatyöskentelyn yhteenveto



LAPSET: Työpajatyöskentelyyn osallistujat

- Kaisa Laine, Lohja
- Marjut Kajanoja, Vantaa
- Leila Nyberg, Porvoo
- Terhi Seppälä, Nurmijärvi
- Helena Palola, Tuusula
- Nina Siivonen, Hyvinkää
- Seve Salonen, **XX**
- Marika Kilpeläinen, Lohja, kokemusasiantuntija
- Inkeri Myllänen, **XX**
- Merja Tikkanen, Lohja
- Maarit Lindman, LAPE Uusimaa
- Virve Jokiranta, NHG

NUORET: Työpajatyöskentelyyn osallistujat

- Tuija Öberg, Porvoo
- Sanni Einovaara, Porvoo
- Nina Jorkama, Porvoo
- Henriikka Aito, Porvoo (HUS)
- Janet Söderberg, Sipoo
- Maikki Arola, LAPE Uusimaa
- Hanna Tiirinki, LAPE Uusimaa
- Teemu Tupala, NHG

PERHEET: Työpajatyöskentelyyn osallistujat

- Elina Stenvall, SOS Lapsikylä
- Janette Vuorinen, Järvenpää
- Jaana Tuomikari, Lohja
- Terhi Virtanen, Lohja, kokemusasiantuntija, erityislapsen äiti
- Juha Järä, Isät lasten asialla Ry
- Tarja Räisänen, Kaapatut lapset Ry
- Satu Kanerva, Askola
- Marika Källström, Hanko
- Minna Makkonen, Hyvinkää
- Eija Tommila, Lohja
- Kristina Gröning, Raasepori
- Suvi Lehtimäki, Tuusula
- Orvokki Kajanne, Tuusula
- Auli Salminen, Tuusula
- Gusell Maunus, Tuusula
- Mira Ropponen, Nurmijärvi
- Petteri Heino, Sosiaalitaito
- Milla Peltonen, NHG

Tehtävä 1

Monitoimijainen arviointimalli ja asiakassuunnitelma

LAPSET: Monitoimijainen arviointimalli ja asiakassuunnitelma

Mallia tarjoaa ratkaisun asiaan:	Mallissa kehitettävää:	Kehittämisehdotukset / toimenpiteet:	Kehitystyöstä vastuulliset / sitoumukset
Konkretia ja työkalut			
<ul style="list-style-type: none"> Lapsi on keskiössä Tarkastellaan lapsen koko elinympäristöä 	<ul style="list-style-type: none"> Mallissa ei ole vastuita määriteltynä Malli ei tarjoa konkretiaa 	<p>Tarvitaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> Prosessikuvaukset Yhteiset toimintamallit Yhteistä keskustelua ja määrittelyä 	<ul style="list-style-type: none"> Tulisiko arviointimallissa olla taho, jolla olisi kuitenkin kaikki langat käsissään?
<ul style="list-style-type: none"> Mallissa on tavoiteasettelu (muttei keinoja) 	<p>Kulttuurin luominen, jossa ei tarvitse tietää kaikkea</p> <ul style="list-style-type: none"> So- ja te-palveluissa erilainen kieli → Kuinka varmistetaan, että puhutaan samaa kieltä? → Vaatii terminologian määrittelyä, esim. erityinen tuki, 3-portainen tuki, ennaltaehkäisy, varhainen tuki → Kysyttävä, jos ei ymmärrä jotain → Ei voi olettaa, että toinen tietää kaiken (moniammatilliset työryhmät) → Vaatii kulttuurin muutosta, jossa on ok ettei tiedä kaikkea ja voi kysyä 	<ul style="list-style-type: none"> Miten VASU-lomakkeen käyttö suhteutuu tähän? Voisiko olla yhteinen alusta kertomukselle ja kirjaamis- ja lukuoikeudet rajatulle joukolle 	
Tiedonsiirto			
	<ul style="list-style-type: none"> Tiedon vähimmäisvaatimukset ja sen rakenteistaminen Tietosisällön runko Tarvitaan työkalut tietojen keruuseen, tiedon siirtoon ja saavuttamiseen Kuinka tieto varmasti siirtyy? Vastuiden määrittely 	<p>Tarvitaan mahdollisuus:</p> <ul style="list-style-type: none"> Nopeaan tiedon koostamiseen ja lukemiseen Tehdä nostoja / tägätä oleelliset asiat halutuille ammattilaisille Myös muut kuin kuntatoimijat (3. sektori, yritykset), jotka liittyvät asiakaskokonaisuuteen saatava osalliseksi tietoon → Onko mahdollista? 	

NUORET: Monitoimijainen arviointimalli ja asiakassuunnitelma

Mallia tarjoaa ratkaisun asiaan:	Mallissa kehitettävää:	Kehittämisehdotukset / toimenpiteet:	Vastuu / sitoumus jatkosta
Konkretia, työkalut ja tiedonsiirto keskeisinä teemoina			
<ul style="list-style-type: none"> Tavoitteena monitoimijainen arviointi mahdollisimman aikaisessa vaiheessa 	<ul style="list-style-type: none"> Kuka koordinoi yhteistyötä? 	<p>Omatyöntekijämalli</p> <ul style="list-style-type: none"> Tarvitaan omatyöntekijämalli Sen tahon tulee koordinoida asiakkaan prosessia, missä asiakkuus ("eniten"?) on Voi myös riippua siitä, kuka nostaa monialaisuuden tarpeen esille 	<ul style="list-style-type: none"> Ei käytty vielä läpi
		<p>Kartoituskutsu</p> <ul style="list-style-type: none"> Tulee tehdä kartoituskutsu palvelutarpeen kartoituksen tekemiseksi Kuka tahansa ammattilainen voisi tehdä kartoituskutsun tietojärjestelmän kautta muille ammattilaisille moniammatillisen arvioinnin tekemiseksi Huom! Termit: Ei huoli-ilmoitus, lastensuojeluilmoitus tai muu negatiivisia mielikuvia herättävä, vaan kartoituskutsu muille ammattilaisille Muut ammattilaiset vahvistaisivat helpolla ja nopealla tavalla (vrt. osallistuminen Facebookissa) järjestelmässä, onko heillä tietoa tilanteesta, jakavatko huolen ja ovatko käytettävissä monitoimijaiseen arviointiin Järjestelmässä voisi riittää pelkkä liikennevalo-tyyppinen indikaattori kunkin osapuolen näkemyksestä, onko heillä lisätietoa asiakkaan tilanteesta tai näkevätkö mukana olonsa hyödylliseksi Samassa palvelussa voisi jakaa yhteenvetona perustiedot asiakkaan tilanteesta (vrt. Google docs) Järjestelmä voisi myös muistuttaa uudelleen arvioinnin tarpeesta tai jatkosuunnitelmien seurannasta Esimerkkinä Tajua Mut -palvelu, jossa ilmoitus menee etsivälle nuorisotyölle 	
<ul style="list-style-type: none"> Tulisiko tästä tietojärjestelmä monialaisen yhteistyön koordinointiin? 	<ul style="list-style-type: none"> Onko meillä riittävät tietojärjestelmät olemassa? 	<p>Projektimainen monialainen tiimi</p> <ul style="list-style-type: none"> Asiakkaan tilanteen ympärille voidaan koota tarvittavat henkilöt tilanteen mukaan Tulee määrittellä, ketkä ovat mukana yhteistyössä Ajan kuluessa tarpeet voivat muuttua, joten silloin voitaisiin muodostaa uusi "projektitiimi" 	

PERHEET: Monitoimijainen arviointimalli ja asiakassuunnitelma

Mallia tarjoaa ratkaisun asiaan:	Mallissa kehitettävää:	Kehittämisehdotukset / toimenpiteet:	Kehitystyöstä vastuulliset / sitoumukset
Konkretia, työkalut ja tiedonsiirto keskeisinä teemoina			
<ul style="list-style-type: none"> Kaikille kunnille ei pystytä kuitenkaan tekemään samaa ratkaisua, on hyvä, että on yksi yleinen pohja, jota sitten räätälöidään 	<ul style="list-style-type: none"> Epäselvää, miten Kanta linkittyy tähän Toisaalta sosiaalihuollon tiedot ei kuitenkaan mene Kantaan Onko kyseessä vain digitaalinen pohja ja käytännön toiminta on kuitenkin jotain ihan muuta? Alustan olisi hyvä mahdollistaa (ei pakottaa) joidenkin työkalujen käyttö 	<p>Skenaario: Monitoimijainen alusta perheen näkymällä</p> <ul style="list-style-type: none"> Luodaan alusta, jossa näkee yhdellä silmäyksellä perheen tilanteen ja käytössä olevat / olleet palvelut esim. visuaalisesti Tietojen ei tarvitse olla erityisen yksityiskohtaisia (vs. Kanta tai muu järjestelmä), vaan se toimisi kokonaisuuden hahmotuksen tukena → Tiedon neutraalius Tiedot näkyisivät perhekohtaisina (sukupuun tms. hyödyntäminen) perheen suostumuksella (tyypillisesti perheet, joilla on paljon palveluja, toivovatkin, että tieto kulkisi paremmin) Tietoon tulee olla pääsy yli sektorirajojen 	<ul style="list-style-type: none"> Ei keskusteltu vielä
<ul style="list-style-type: none"> Ajatuksena luoda sähköinen, monitoimijainen alusta 	<ul style="list-style-type: none"> Huomioitavaa: Esim. Efficassa on jo nyt yhteinen asiakassuunnitelma aikuissosiaalityössä: kaikki, jotka tekevät palveluntarpeen arviointia, näkevät kyseiset tiedot (ei vaadi erityistä asiakkaan suostumusta) Nykyisellään on jo hyviä käytäntöjä yhteistyön suhteen 	<p>Yllä oleva jatkuu:</p> <ul style="list-style-type: none"> Perheen näkökulma: Perheen jäsenillä tulisi olla mahdollisuus kirjata alustaan oma näkemyksensä (aikuinen+lapsi) Haaste: Esim. vakavissa huoltoriitatapauksissa jollakin taholla tulee olla mahdollisuus esim. blokata toiselta vanhemmalta pääsy tietoihin esim. akuutissa väkivaltatilanteessa (esim. Kantaa ei käytetä lastensuojelussa osin em. syystä). Samoin esim. kaapatun lapsen tapauksessa mukaan tulee muita viranomaisia jne., heillä olisi hyvä olla näkyvyys tietoihin 	
<ul style="list-style-type: none"> Malli auttaa paremmin hahmottamaan tarvittavan yhteistyön laajuuden ja siilomaisuuden "haitat" 			

Tehtävä 2

Asiakaskysymykset

TEHTÄVÄNANTO: Asiakaskysymykset

B

Laadi kysymykset, jotka tulee aina kysyä asiakastapaamisissa

- Huomioiden oman asiakasryhmäsi [lapsi, nuori, perhe] tarpeet

Nro	Kysymys
1	
2	
3	
4	
5	

B

Laadi kysymykset, jotka tulee aina kysyä asiakastapaamisissa

- Huomioiden oman asiakasryhmäsi [lapsi, nuori, perhe] tarpeet

Nro	Kokonaisarvio
1	Mitä sinulla (lapsi) kuuluu? Mitä sinulle (vanhempi) kuuluu? Mitä perheellesi kuuluu?
2	Miten toivot / mihin asioihin toivot saavasi apua? Minkälaisesta tilanteesta tulit tähän tapaamiseen? Keitä mielestäsi tällaisessa tapaamisessa tulisi olla paikalla?
3	Onko jotain erityistä mitä haluaisit tässä tapaamisessa keskustella? Lopuksi: Miltä tämä tapaaminen tuntui? Puhuimmeko niistä asioista, joista halusitkin puhua?
4	Miten asiat ovat kehittyneet / muuttuneet viime käynnistä? Jäikö jotain viime kerrasta mietittävään? Mikä toimii ja mikä ei? Oletko saanut apua niihin asioihin, joihin toivoit? Onko niistä ollut apua?
5	Missä näet, että olet / mihin tilanne kehitty y ajan kuluessa?

Huomioitavaa:

- Ensi- vs. jatkotapaaminen → Vähän eri kysymykset

Asiakkaan kanssa keskusteltaessa:

- Tärkeää oikea sävy, jolla kysymykset esitetään
- Hyödynnetään tunnekortteja lapsen vastaamisen osalta
- Joskus herännyt lapselta ajatus, voisiko myös vanhempi tehdä tunnekortilla testin?

Moniammatillisessa tapaamisessa:

- Ammatillainen kertoo moniammatillisessa tapaamisessa, miten tähän on tultu ja kuka on vetovastuussa
- Sovitaan yhdessä ennalta, ketä tulee paikalle ja mitkä ovat tapaamisen tavoitteet

B

Laadi kysymykset, jotka tulee aina kysyä asiakastapaamisissa

- Huomioiden oman asiakasryhmäsi [lapsi, nuori, perhe] tarpeet

Nro	Kokonaisarvio
1	Alustus: Mitä kuuluu? Miten menee?
2	Sitten: Positiivinen puoli esiin jollakin kysymyksellä (onnistumiset, voimavarat jne.)
3	Keskustelun edetessä: Onko joku henkilö, kenen tulisi olla mukana keskustelussa? (esim. vanhempi, luottoystävä, valmentaja tai vastaava)
4	Keskustelun edetessä: Voinko auttaa jotenkin muuten? Oliko jokin muu asia, josta haluaisit keskustella? (Sensitiivisyys! Tavoitteena löytää mahdolliset muut ongelmat nuoren tilanteessa)
5	Jatkon varmistaminen: Tietääkö nuori, mitä tehdä seuraavaksi / miten edetään? (ja onko molemmilla sama käsitys, miten tapaaminen meni ja mitä sovittiin)

B

Laadi kysymykset, jotka tulee aina kysyä asiakastapaamisissa

- Huomioiden oman asiakasryhmäsi [lapsi, nuori, perhe] tarpeet

Nro	Kokonaisarvio
1	Mitä sinulle kuuluu? Mikä auttaisi tilannettasi? Mitä palveluita sinä toivot?
2	Mihin asiaan toivot apua / muutosta? Mitä toivot tältä tapaamiselta? Mistä meidän kannattaisi puhua tänään?
3	Mikä on perheenne jaksaminen? Mitkä on voimavarat? Mikä on perheen oma käsitys tuen ja jaksamisen tarpeesta?
4	Millainen perhe teillä on? Keitä kuuluu lähiverkostoon? (Kannattaa piirtää esim. sukupuu.) Onko sinulla lapsia? Kaikissa aikuisten sosiaalipalveluissa pitäisi aina kysyä, onko lapsia
5	Lopuksi: Onko jotain, mitä en ole osannut kysyä? (Toimii erityisesti lapsilla ja nuorilla.) Kuinka pidämme yhteyttä tämän jälkeen? Ratkesiko ongelma, johon ratkaisua haettiin?

Käytiin keskustelu, että seuraavista ei ehkä ihan aina tule kysyä, mutta toisaalta jos ei kysy, asiakas ei välttämättä tuo ilmi:

- Mikä on perheen taloudellinen tilanne?
- Oletko kohdannut lähisuhteissasi väkivaltaa? (Ei voi kysyä koko perheen läsnäollessa)

Tehtävä 3

Johtamisen ydinkysymykset ratkottavaksi

TEHTÄVÄNANTO: Johtamisen ydinkysymykset ratkottavaksi



- Valitse työpässa esitellyistä kuntaesimerkki-esityksistä kaksi keskeistä johtamisen ydinkysymystä, jotka tulee ratkaista ja laadi ryhmän kanssa ratkaisuehdotuksesi

Nro	Ratkaistava asia	Ratkaisuehdotus
1		
2		

LAPSET: Johtamisen ydinkysymykset ratkottavaksi



- Valitse työpässa esitellyistä kuntaesimerkki-esityksistä kaksi keskeistä johtamisen ydinkysymystä, jotka tulee ratkaista ja laadi ryhmän kanssa ratkaisuehdotuksesi

Nro	Ratkaistava asia	Ratkaisuehdotus
1	<ul style="list-style-type: none"> Tiedetään ja tunnetaan eri toimijat Verkosto toimii automaattisesti ja tiedetään keneen tulee olla yhteydessä 	<ul style="list-style-type: none"> Selkeys rooleissa ja prosesseissa Ei päällekkäisiä toimintoja Monitoimijainen yhteistyömalli tulee olla mallinnettuna ja vastuut määriteltynä
2	<ul style="list-style-type: none"> Lupa kokeilla! Rohkeutta! Esimiehen ohjattava ja motivoitava työntekijöitä monitoimijaisuuteen 	<ul style="list-style-type: none"> Osaamisen lisääminen, osaamiskartoitus Koulutukset Yhteistyön arviointia Yhteistyön aika ja mahdollistaminen (kalenterointi) Säännölliset yhteistyötapaamiset

NUORET: Johtamisen ydinkysymykset ratkottavaksi



- Valitse työpässa esitellyistä kuntaesimerkki-esityksistä kaksi keskeistä johtamisen ydinkysymystä, jotka tulee ratkaista ja laadi ryhmän kanssa ratkaisuehdotuksesi

Ratkaistava asia	Ratkaisuehdotus
<ul style="list-style-type: none"> • Työajat ja palveluiden joustavuus • Virka-aika estää palveluiden joustamisen asiakkaan tarpeisiin 	<p>Ratkaisuehdotuksia/esimerkkejä olemassa olevista toimintamalleista:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Esimerkkinä toimistos sihteeri, joka kuuntelee asiakkaan tarpeet ja varaa ajan sopivalle työparille sekä tiedottaa työparia asiakkaan tilanteesta ja tapaamisen sisällöstä • Etukäteen täytettävät itsearviointitiedot (sähköiset) → säästävät aikaa vastaanotolla • Etäyhteyksien hyödyntäminen, esim. Skype • Viranomais-chatti (akuutit tapaukset) • 116 117 terveysneuvontapuhelin • Hoitajachat (Terveyskylä) • Aukiolo klo 18 asti • Tarjotaan aikoja myös virka-ajan ulkopuolella. Koko toimipisteen ei ole pakko olla auki täyttä aikaa! • Työajan liukumat • YTHS:llä hyviä digitaalisia sovelluksia, joilla palvellaan nuoria. Esim. nuorelle lähtee linkki nettiajanvaraukseen • Asiakaspolun hallintasovellus, josta asiakas näkee itse missä mennään ja voi itse täpätä tehdyksi hänelle yhteisesti sovittuja tehtäviä, kuten esim. käynti terapeutilla. (vrt projektinhallintatyökalu Asana)

PERHEET: Ryhmä 1: Johtamisen ydinkysymykset ratkottavaksi

Ratkaistava asia

Yhteensovittava johtaminen

- Esim. perhekeskustyössä ei ole kaikille osapuolille yhteistä taloa.
- **Miten johtaa kokonaisuutta?**
- **Miten sitoudutaan yhteiseen toimintatapaan?**
- Käytännössä esim.: koulun kuraattori on osa perhekeskusta. Hänen esimiehensä on kuitenkin esim. koulun rehtori (ei perhekeskuksen johtaja tai vastaava) → Kuraattorin esimiehen tulee sitoutua perhekeskuksen johtamiseen!

Ratkaisuehdotus

Voidaanko päästä irti sektoriajattelusta ja olla kaikki samaa porukkaa?

- Hyvä idea ja ajatus, mutta lainsäädäntö määrää esim. kuka on sosiaalihuollon ammattihenkilö
- Ei se kuitenkaan poista sitä, että ”olla samaa porukkaa”, vaikka kaikki eivät teekään samoja töitä!

Johdolla tulee olla substanssiosaamista – ja onko se mahdollista?

- Lähiesimiehet kuormittuu liikaa, jos ylemmällä johdolla ei ole substanssiosaamista → Johtamisen rakenteet tulee miettiä kuntoon (jotta esim. lähiesimiehet eivät kuormitu liikaa), koska tulevaisuuden monialaisessa johtamisessa ei ole mahdollista, että johtaja on kaikkien alojen asiantuntija esim. perhekeskuksessa
- Johtajien tulee sitoutua yhteiseen toimintatapaan

Verkostomainen yhteistyö sosiaalityön ydintä

- Yhteistyö sinänsä on sosiaalityössä peruselementti ja sitä ollaan tehty aina
- Valitettavasti myös poislähtämisen kulttuuria on ja siitä pitää päästä eroon
- Verkostomaisessa perhekeskumallissa pitäisi olla selvää, että koulun kuraattori voi yhtä lailla tavata lapsia (vs. lähettää sote-sektorin alle), mutta jos kuraattorin esimies sivistyksen alla on mieltä ”ei kuulu meille”, ei voi toimia

Erilliset budjetit hankaloittaa toimintaa

- Opetus- ja sosiaalitoimella ja shp:llä on erilliset budjetit
- Kuinka muodostetaan rakenteet, että asiakasta ei tämän vuoksi pompotella paikasta toiseen?

Painopisteen siirto ennaltaehkäiseviin palveluihin

- Kun muutosta tehdään, hetkellisesti tarvitaan resursointia sekä ennaltaehkäisevään että korjaaviin palveluihin, tämä pitää päättäjien tajuta

RATKAISUEHDOTUS: Keskitetty resurssien johtamisen malli

- Onko realismia tulevaisuuden moniammatillisessa johtamisessa, että si-so-te ovat erillisiä resursseja?
- Pitäisikö ajatella, että meillä on kunnan yhteinen resurssipooli, josta hyödynnetään asiakkaan tarpeesta (tarvittava ammattilainen, sijainti jne.) lähtien ammattilaista apuun siellä missä sitä tarvitaan resurssin sektorin sijainnista riippumatta? Vaatii johdon ja työntekijöiden sitoutumista yhteiseen toimintamalliin
- Mietitään, missä olisi se apu, jonka asiakas tarvitsee ja hyödynnetään apua sieltä
- Tehdään näkyväksi, että oikeaa ammatillisesti osaamista voi olla jossain muualla kun juuri sen sektorin alla
- Ei mennä jonoihin jonottamaan vaan osoitetaan resurssi toisen sektorin alta asiakkaan tarpeesta lähtien
- Kaikkien kunnan työntekijöiden käytettävyyttä tulisi tällöin näkyä esim. yhteisessä sähköisessä järjestelmässä ja toisaalta ruuhka-aikaan (toukokuu, marras-joulu) voitaisiin hyödyntää ostopalveluita
- Vaatii kulttuurin muutosta: olemme kaikki kunnalla töissä asiakasta varten
- Hyviä kokemuksia: Eksote, Pohjois-Savo
- Huom! Tämä ei ole tehostamista vaan resurssienärkevää käyttöä asiakaslähtöisesti



- Valitse työpässa esitellyistä kuntaesimerkki-esityksistä kaksi keskeistä johtamisen ydinkysymystä, jotka tulee ratkaista ja laadi ryhmän kanssa ratkaisuehdotuksesi

Nro	Ratkaistava asia	Ratkaisuehdotus
1	<ul style="list-style-type: none"> Kuinka varmistetaan tiedonkulku kaikille sitä tarvitseville? Kuka koordinoi / kenen vastuulla tämä on? 	<ul style="list-style-type: none"> Yhteistyötä on pakko lisätä yli hallintorajojen Tiimeille / perustasolle tulisi antaa enemmän autonomiaa Kokeilukulttuuria edistettävä: on ok kokeilla uutta toimintamallia ja jos se ei toimi, parannetaan sitä tai kokeillaan seuraavaa
2	<ul style="list-style-type: none"> Siilomaisuus toiminnassa esim. budjetoinnissa ja päätöksenteossa 	<ul style="list-style-type: none"> Tehtäväkuvien laajentaminen Byrokratian vähentäminen Osaamisen ja asiantuntijuuden jakaminen

Mitä jäi käteen?

Osallistujien ajatuksia työpajasta tuoreeltaan

Mitä jäi käteen?

- 1. Monitoimijaisuus tuntuu tällä hetkellä isolta ”möykyltä”**
 - Pitää alkaa prosessoimaan, mitä se oikeasti tarkoittaa
- 2. Palveluiden uudelleen muotoilu monitoimijaisuuden nojalla ei saa tarkoittaa resurssien kiristämistä**
 - Sosiaalihuollossa ollaan jo nyt tiukoilla
- 3. Monitoimijaisuus näyttäytyy tällä hetkellä kunnan eri sektoreiden yhteistyönä**
 - Järjestöistä tuntuu ulkopuoliselta ja matkaa on siihen, että heidät saadaan aidosti mukaan
- 4. Maailma muuttuu ja töitä on varmaankin jatkossa todella aloitettava tekemään aidosti monitoimijaisesti**

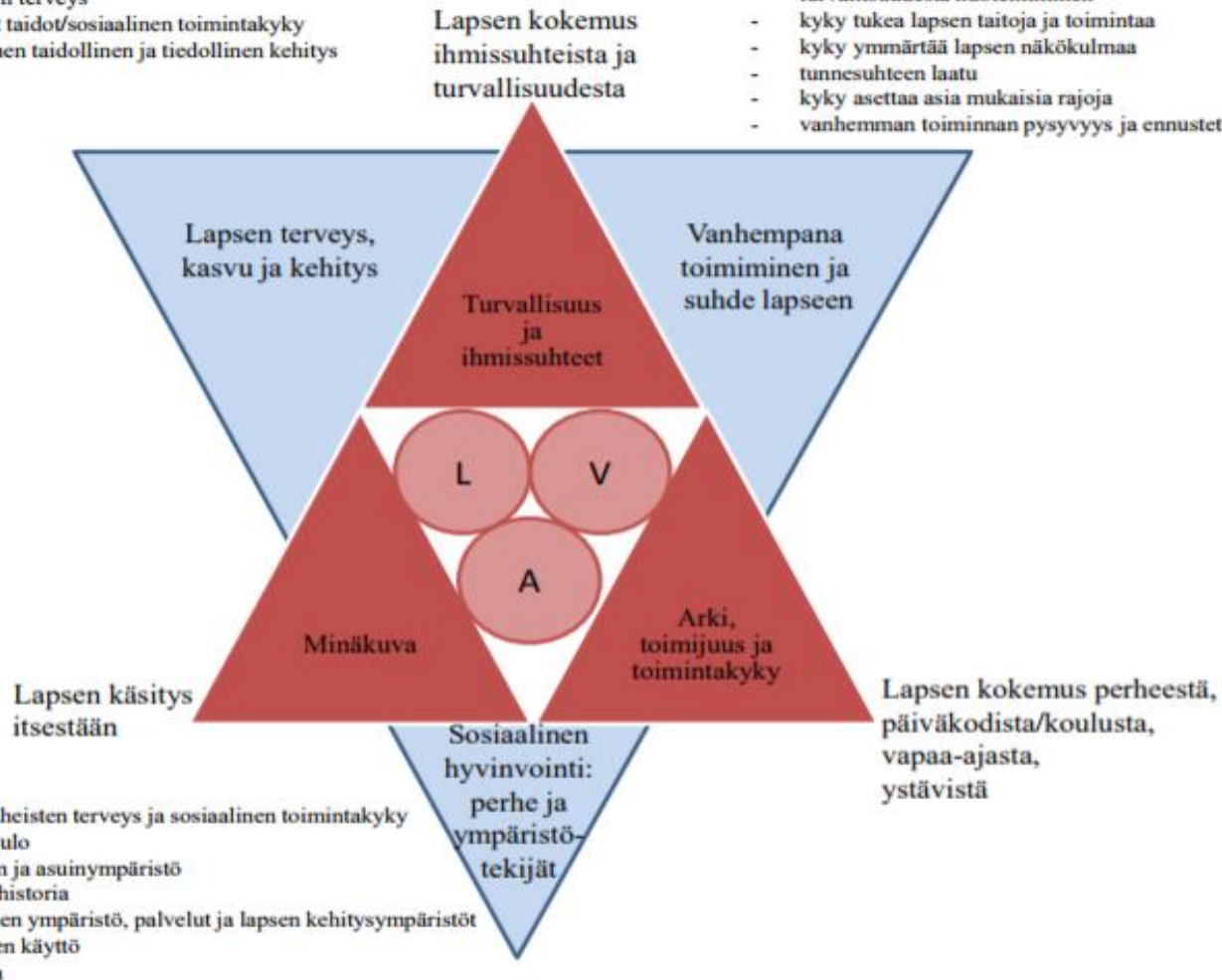
Työpajatyöskentelyn tausta-aineisto



Monitoimijaisen arvioinnin sisällöllinen kokonaisuus

- lapsen vahvuudet
- lapsen fyysinen terveys ja toimintakyky
- psyykkinen terveys
- sosiaaliset taidot/sosiaalinen toimintakyky
- iänmukainen taidollinen ja tiedollinen kehitys

- vanhemmuuden vahvuudet
- huolenpito
- turvallisuudesta huolehtiminen
- kyky tukea lapsen taitoja ja toimintaa
- kyky ymmärtää lapsen näkökulmaa
- tunnesuhteen laatu
- kyky asettaa asia mukaisia rajoja
- vanhemman toiminnan pysyvyys ja ennustettavuus



Kuvio 7. Arvioinnin sisällöllinen kokonaisuus.

Monitoimijainen arviointi palvelukentässä



Kuvio 11. Monitoimijainen arviointi palvelukentässä.¹⁰

Suunnitelma

- Yhteinen asiakassuunnitelma luo raamit työskentelyn kokonaisuudelle.
- Asiakassuunnitelmassa määritellään toimijat, joiden on perusteltua osallistua lapsen ja perheen kokonaisvaltaiseen, kuntouttavaan tukemiseen.
- Asiakassuunnitelmaan kirjataan monen toimijan yhteisestä työpanoksesta rakentuvaa työskentelyä ohjaavat jaetut tavoitteet.
- Suunnitelmaa tehtäessä sovitaan työskentelyn toteuttamisen tavoista, työskentelyn yhteen sovitetusta aikatauluttamisesta ja tavoitteissa edistymisen arvioimisesta.
- Arvioitavana on millaiseen tietoon perustuvasta ja kenen tarjoamasta ohjauksellisesta tuesta on perheelle apua tai millaista lapsen ja perheen tarpeisiin sopivaa ryhmämuotoista tai vertaistukea suunnitelman tekoon osallistuvilla toimijoilla on mahdollista tarjota.
- Mitä tietoa ja taitoa ja millä tavalla yhteen sovitettuna ja ajoitettuna on tärkeää sisällyttää tuen toteuttamiseen.

Haastatteluiden yhteenveto / Porvoo: Tavoitetila ja odotukset monitoimijaisuudelle

Asiakasnäkökulma

- Yhden luukun periaate –ei pompottelua, saumaton palveluohjaus
- Hyvä asiakaspalvelu: Asiat hoituu vaikka ei itse heti tiedäkään ratkaisua
- Palvelua saa nopeasti ja asiakkaan polku on sujuva
- Matala kynnyks pyytää apua
- Perheiden hyvinvointia vahvistetaan varhaisessa vaiheessa. Runsaasti erilaisia kevyempiä palveluita tarjolla.
- Perheet saava tukea erityisvaikeuksien kanssa esim. Päiväkodista
- Perheen ongelmat tunnistetaan ja tieto välittyy yli organisaatorajojen

Työntekijöiden näkökulma

- Tunnetaan toisten roolit ja osataan ohjata muille ammattilaisille
- Yhteystiedot helposti saatavilla
- Nähdään asiakkaan historia ja tiedot järjestelmästä
- Konsultaatiomahdollisuus. Asiantuntijuutta on saatavilla
- Jaetaan taakka huolista, kun havaitaan ongelmia asiakkaan tilanteessa
- Toimintatapojen selkeys: Voi luottaa että vastuu siirtyy eteenpäin selkeästi sovituissa kohdassa
- Työkaluja

Johtamisen näkökulma

- Työajan järjestelyt tukevat monitoimijaisuuden toteutumista
- Johto on sitoutunut monitoimijaisen yhteistyön toimintakulttuurin edistämiseen
- Pystytään varmistamaan, että suunnitelmat muuttuvat konkreettiseksi toiminnaksi ja juurtuvat
- Tiedetään ja tunnetaan eri toimijat. Verkosto toimii automaattisesti ja tiedetään keneen tulee olla yhteydessä.
- Innokkuus asioiden läpiviemisessä
- Työntekijöitä ja asiakkaita osallistetaan kehittämiseen

Haastatteluiden yhteenveto / Hanko: Tavoitetila ja odotukset monitoimijaisuudelle

Asiakasnäkökulma	Työntekijöiden näkökulma	Johtamisen näkökulma
<ul style="list-style-type: none">• Asiakslähtöisyys, asiakas keskiössä: monitoimijaisuus näkyvää perheille / vanhemmille – asiakkaat osaavat myös itse ottaa yhteyttä• Oikea-aikainen puuttuminen ja koko perhe saman tien mukaan keskusteluihin• Lapsen ja perheen tilanne tiedossa• ”Yksi luukku”• Tieto kulkee yli sektoreiden rajojen	<ul style="list-style-type: none">• ”Tilaa toimia”: monitoimijaisuuden mahdollistaminen ja tukeminen johdon ja esimiesten toimesta• Toimiva yhteydenpito eri sektoreiden työntekijöiden välillä – tiedetään keneen olla yhteydessä (yhteystiedot helposti saatavilla)• Monitoimijaisuuden ei pitäisi lisätä vaan itse asiassa vähentää palavereiden määrää: panostetaan toimivaan verkostoon ja kontakteihin• Vaikka toimitaankin monitoimijaisesti, jollain aina selkeä ”koppi” tilanteesta	<ul style="list-style-type: none">• Keskeistä suunnitelmien vieminen käytäntöön ja työntekijöiden motivoiminen monitoimijaisuuteen• Johdon ja esimiesten täytyy olla sitoutuneita sovittuihin tavoitteisiin ja käytäntöihin• Innostava ote monitoimijaisuuden kehittämisessä• Työntekijöille lupa kokeilla ja kehittää uusia yhteistyömalleja

Haastatteluiden yhteenveto / Lohja: Tavoitetila ja odotukset monitoimijaisuudelle

Asiakasnäkökulma

- Asiakkaat saavat sitä palvelua, mitä tarvitsevat ja mistä hyötyvät. Palvelu löytyy läheltä
- Oikea-aikaisuus, varhainen puuttuminen
- Ei liian järeitä toimenpiteitä heti
- Matala kynnyks (tätä on jo)
- Tiedonsiirron tulisi toimia jouhevasti. Tavoitteena, että asiakkaan ei tarvitsisi kertoa tarinaansa uudelleen
- Tiedetään lapsen tilanne ja mitä perheessä tapahtuu

Työntekijöiden näkökulma

- Helpottaa kun on selkeää tietoa minne voi soittaa tai laittaa lähetteen
- Pari- ja tiimityössä vastuu jakaantuu ja samalla työntekijän taakka helpottuu ja työssä jaksaa paremmin
- Konsultoimalla saa lisätukea kun omat tiedot ja taidot loppuvat
- Varhaiskasvatuksessa paljon hyödyntämätöntä tietoa
- Käytännön vinkkejä työhön

Johtamisen näkökulma

- Saadaan palvelut lähemmäs toisiaan. ei enää organisaatiolaatikoita
- Johto tietää missä mennään. Hyvä ymmärrys käytännön työstä. Johtajat tulleet jo lähemmäs käytäntöä
- Lupa kokeilla! Rohkeutta!
- Esimiehen ohjattava ja motivoitava työntekijöitä monitoimijaisuuteen. Työotteen muutos on vaatimus
- Näkyy myös kaupungin johtajan viestinnässä
- Hyvää edistystä on tullut, ja taustalla on paljon työtä ja hankkeita.
- Esimiehillä iso rooli, jotta toimintatapa jatkuu kun henkilöt vaihtuvat
- Esimies ja päällikkötason pitää tuntea kaupungin prosessit ja palvelut, jotta perehdyttäminen toimii!

Haastatteluiden yhteenveto / Järvenpää: Tavoitetila ja odotukset monitoimijaisuudelle

Asiakasnäkökulma

- Työskentely on laadukasta ja työkuulttuuri on yhtenäinen – eri ammattilaiset toimivat hyvin yhteen asiakkaan näkökulmasta
- Asiakkaan taustalla laaja tukiverkosto, jossa mukana kaikki asiakkaalle hyödylliset tahot – ei pompottelua
- Perhe kokee, että asiat selviävät samalla kertaa
- Eri palveluita on mahdollista saada samasta paikasta – asiakkaan ei tarvitse tuntea eri käsitteitä ja nimikkeitä
- Perheillä erilaisia tarpeita, kaikkiin pitää pystyä vastaamaan
- Asiakkaiden ja läheisverkostojen odotukset tulevat huomioiduksi

Työntekijöiden näkökulma

- Toivotaan, että aikaa tulisi jopa lisää, eikä menisi niin paljon aikaa matkustamisessa ja puhelimessa
- Jokainen tietä mitä toinen tekee
- Erilaisuus rikastuttaa: Ei tarvitse itse olla kaikkien alojen asiantuntija vaan voi hyödyntää toisen osaamista ja oppia toisilta
- Oma jaksaminen: Taakka pienenee kun vastuu asiakkaan tilanteesta jakautuu useille toimijoille – kaikilla oma vastuualue osaamisensa mukaan. Kenenkään ei tarvitse pelastaa asiakasta yksin
- Rakenne luo turvallisuutta työntekijöille, hyviä käytäntöjä voidaan vaihtaa ja voidaan oppia toisilta

Johtamisen näkökulma

- Johdon sitoutuminen ja ymmärrys työntekijätason asioista tärkeää
- Selkeys rooleissa ja prosesseissa. Ei päällekkäisiä toimintoja
- Muutoksen johtaminen on iso haaste
 - Lähettämistä kutsumisen kulttuuriin
 - Paljon eri toimijoita → yhteensovittaminen
 - Lisäarvo osaamisen kirjavuudesta
- Perhekeskus-mallin edistäminen ja palveluiden kokoaminen yhteen tulevassa maakuntamallissa
- Sote-uudistuksessa pystyttävä rakentamaan siltoja eri toimijoiden välille, jotta asiakas ei putoa palveluiden väliin. Ei osaoptimointia!
- Lastensuojelun kytkentä muihin palveluihin ja erityistason palveluihin
- Asiakkaat mukaan suunnittelemaan palvelujärjestelmää
- Työntekijöiden huomiointi muutoksessa: Minkälainen olemme työnantajana?



Lapsi- ja
perhepalveluiden
muutosohjelma

HALLITUKSEN
KÄRKIHANKE

Teemme yhdessä lasten, nuorten
ja perheiden hyvää arkea

LAPE

[stm.fi/hankkeet/terveys ja hyvinvointi](https://stm.fi/hankkeet/terveys_ja_hyvinvointi)
#lapemuutos
#kärkihanke