

Uudenmaan LAPE / Ketterät kokeilut –tulokortti

Ketterän kokeilun nimi: Opiskeluhuollon yhteinen asiakastyö

Kokeilun toteutusalue (maantieteellinen): Porvoo

Kokeilun ajanjakso: lv 2017-2018

Päivämäärä: 19.6.2017

Versio: 1

Tulokortin on laatinut: vastaavat kuraattorit Anna-Leena Terrihauta ja Susanne Hellström sekä palvelupäällikkö Eliisa Roine

Lyhyt kuvaus kokeilun tarpeen havaitsemisesta ja historiasta: Asiakas voi tavata miltei samaan aikaan samasta asiasta eri yksilöllisen opiskeluhuollon työntekijöitä (kuraattori, psykologi, koulu/opiskelijaterveydenhoitaja, lääkäri). Tämä voi olla asiakkaalle kuormittavaa ja johtaa hajanaisiin palveluihin.

Asia jota kokeilulla halutaan muuttaa	Nykytila	Tavoitetila	Ihannetila	Toimenpiteet	Arviointi Mittari/Seurantatapa	Tarkastelupiste ja vastuuhenkilö(t)
Päällekkäinen ja irrallinen opiskeluhuollollinen asiakastyö perusopetuksessa ja 2. asteella.	Oppilas/opiskelija voi ohjautua usealle työntekijälle samasta opiskeluhuollollisesta asiasta. Koulu/opiskelija-terveydenhoitaja, lääkäri, kuraattori ja psykologi tekevät silloin päällekkäistä työtä. Tämä ei ole mielekästä asiakkaalle.	<p>Palveluohjaus on onnistunut. Oppilas/opiskelija on löytänyt oikean tuen ja oikean työntekijän oikeaan aikaan.</p> <p>Yhteinen hoitosuunnitelmaa tehdään yhdessä oppilaan/opiskelijan, ja tarpeen mukaan huoltajien kanssa.</p> <p>Moniammatillisessa työskentelyssä työntekijöillä on omat selkeät tehtävät ja yhteisesti sovitut palvelupolut.</p>	<p>Oppilaan/opiskelijan tilannetta on pohdittu moniammatillisesti hänen kanssaan.</p> <p>Oppilas/opiskelija on saanut tukea varhain, tilanne on parantunut ja hänelle on syntynyt onnistumisen kokemus.</p>	<p>Kahdesti lukuvuodessa yhteistyön suunnittelu-tapaaminen koulun/oppilaitoksen ko. työntekijöiden kesken.</p> <p>Asiakkaan luvalla kerrotaan asiakkuudesta laajojen terveystarkastusten yhteydessä (1., 5. ja 8. lk) ja toisen asteen määräaikaistarkastusten yhteydessä.</p> <p>Yhteisvastaanotot. Näitä suositellaan etenkin lähetteitä laadittaessa.</p> <p>Tarvittaessa laajennetaan monialaiseksi yksilökohtaiseksi asiantuntijaryhmäksi.</p>	<p>Asiakkuuden pituus/käyntikerrat/uusiutuminen.</p> <p>Asiakkaan kokemus hyvinvoinnin parantumisesta (asiakaspalaute/kysely?).</p> <p>Opintojen edistyminen ja päätökseen saaminen.</p> <p>Mahdollisen jatko-ohjauksen toteutuminen ja siihen sitoutuminen.</p>	<p>12/2017 ja 6/2018</p> <p>Vastaavat kuraattorit Anna-Leena Terrihauta ja Susanne Hellström</p> <p>Palvelupäällikkö Eliisa Roine</p> <p>Kouluterveydenhuollon vastaava lääkäri Tanja Eklöf</p>

Uudenmaan LAPE / Ketterät kokeilut –tulokortti
Kokeilun toteutusalue (maantieteellinen): Porvoo

Ketterän kokeilun nimi: Opiskeluhuollon yhteinen asiakastyö

Kokeilun ajanjakso: lv 2017-2018

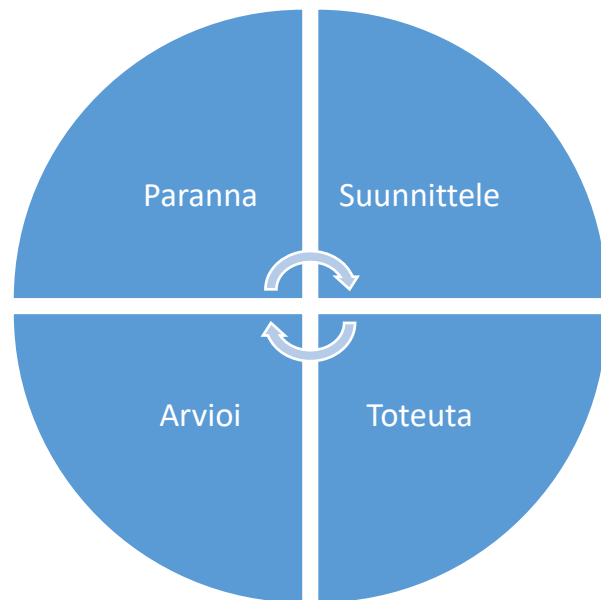
Päivämäärä: 29.1.2018

Versio: 2

Tulokortin on laatinut: **Työryhmä** Anna-Leena Terrihauta, Susanne Hellström, Eliisa Roine, **Gerd Adolfsson ja Taja Eklöf**.

Lyhyt kuvaus kokeilun tarpeen havaitsemisesta ja historiasta: Asiakas voi tavata miltei samaan aikaan samasta asiasta eri yksilöllisen opiskeluhuollon työntekijöitä (kuraattori, psykologi, koulu/opiskelijaterveydenhoitaja, lääkäri). Tämä voi olla asiakkaalle kuormittavaa ja johtaa hajanaisiin palveluihin.

Asia jota kokeilulla halutaan muuttaa	Nykytila	Tavoitetila	lhannetila	Toimenpiteet	Arviointi Mittari/Seurantatapa	Tarkastelupiste ja vastuuhenkilö(t)
Päällekkäinen ja irrallinen opiskeluhuollollinen asiakastyö perusopetuksessa ja 2. asteella.	Oppilas/opiskelija voi ohjautua usealle työntekijälle samasta opiskeluhuollollisesta asiasta. Koulu/opiskelija-terveydenhoitaja, lääkäri, kuraattori ja psykologi tekevät silloin päällekkäistä työtä. Tämä ei ole mielekästä asiakkaalle.	Palveluohjaus on onnistunut. Oppilas/opiskelija on löytänyt oikean tuen ja oikean työntekijän oikeaan aikaan. Yhteinen hoitosuunnitelmaa tehdään yhdessä oppilaan/opiskelijan, ja tarpeen mukaan huoltajien kanssa. Moniammatillisessa työskentelyssä työntekijöillä on omat selkeät tehtävät ja yhteisesti sovitut palvelupolut.	Oppilaan/opiskelijan tilannetta on pohdittu moniammatillisesti hänen kanssaan. Oppilas/opiskelija on saanut tukea varhain, tilanne on parantunut ja hänelle on syntynyt onnistumisen kokemus.	Kahdesti lukuvuodessa yhteistyön suunnittelu-tapaaminen koulun/oppilaitoksen ko. työntekijöiden kesken. Asiakkaan luvalla kerrotaan asiakkuudesta laajojen terveystarkastusten yhteydessä (1., 5. ja 8. lk) ja toisen asteen määräaikaistarkastusten yhteydessä sekä tarvittaessa muissa tilanteissa. Yhteisvastaanotot lääkärin kanssa. Tarvit. laajennetaan monialaiseksi yksilökohtaiseksi asiantuntijaryhmäksi. Toimenpiteistä laaditaan ohje.	Webropol-kysely oh-työntekijöille yhteistyön suunnittelutapaamista ja yhteisvastaanotoista (2/18). Webropol-kysely asiakkaille yhteisvastaanotoista (4/18) Määrät lukuvuoden 17-18 lopussa: <ul style="list-style-type: none">• Yhteisvastaanotot• Poissaolot• Perusopetus suorittamatta• ESH-lähteet Webropol-kysely oh-työntekijöille asiakkaiden sitoutumista hoitosuunnitelmaan (syksy 2018). Asiakkuuden pituus/käyntikerrat/uusiutuminen.	1/18, 3/18 ja 6/18 Vastaavat kuraattorit Anna-Leena Terrihauta ja Susanne Hellström Palvelupäällikkö Eliisa Roine Kouluterveydenhuollon vastaava lääkäri Tanja Eklöf Terveydenhoitaja Gerd Adolfsson



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

Demingin ympyrän mallin (plan, act, do, check) 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
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

Lyhyt kuvaus kokeilun tarpeen havaitsemisesta ja historiasta: Havainto, että yksilöllisen opiskeluhuollon monialaisia palveluita tulee kehittää niin, että yhteistyö lisääntyy opiskeluhuollon työntekijöiden kesken sekä asiakkaalla on mahdollisuus käsitellä asiaansa kootusti työntekijöiden kanssa. Lukuvuonna 2017-2018 toimintatapaa kokeiltiin ja syksystä 2018 alkaen malli on Porvoon opiskeluhuollon vakiintunut toimintatapa.

Ketterät kokeilut vaihe	1. Kokeilun sujuminen:	<ul style="list-style-type: none"> - Työntekijät ottivat kokeilun vastaan myönteisesti ja motivaatio kehittämiseen oli hyvä. Kokeilu käynnistyi hitaasti lukuvuoden aikana. Yhteistyö koettiin hyödyllisenä. Asiakas on voinut paremmin. Kokeilu täydentyi lukuvuoden aikana.
	2. Odotetut ja odottamattomat hyödyt:	<ul style="list-style-type: none"> - Asiakas saa oikeanaikasta palvelua ja mahdollinen jatko-ohjaus tapahtuu oikeaan paikkaan. Asiakkalla työntekijöillä yhdenmukainen ja ajanmukainen tieto. Lasten ja nuorten hyvinvointi paranee ja kehitys sekä opinnot edistyy. Koulupoissaolot vähenee. - Suunnittelupalaverit on koettu hyväksi. Ymmärrys toisten työtehtävistä on lisääntynyt. On luotu käytäntö yhteisvastaanotoista ja mallinnettu kuinka toimitaan. - Asiakkaat myönteisiä. Opettajat olleet kiinnostuneita. - Kokeilun vastuuhenkilöt ovat tiivistäneet yhteistyötä muissakin asioissa.
	3. Kokeilun aikana havaitut haasteet ja keinot niiden ratkaisemiseksi:	<ul style="list-style-type: none"> - Yhteisvastaanoton ja yksilökohtaisen monialaisen asiantuntijaryhmän suhde ja kirjauskäytännöt mietittyä. Päädytty, että yhteisvastaanotto on yksi monialaisen asiantuntijaryhmän muoto. - Opiskeluhuoltokertomusten arkistointi ja edellisen muistion hyödyntäminen osassa kouluja/oppilaitoksia hankalaa. Tätä tehostetaan. - Yhteisen ajan löytyminen vaikeaa varsinkin pienemmissä kouluissa. Uuden toimintatavan käyttöönottoon on mennyt aikaa. Koululääkärin työajan riittävyys ko. toimintaan on haaste. Sovitaan suunnittelutapaamiset hyvissäajoin. - Asiakastyytyväisyyden mittaaminen on haaste, kun prosessit pitkiä. Luotu asiakaskysely.
	4. Kokeilun aikana havaitut esteet ja ongelmat joita ei kyetty ratkaisemaan.	<ul style="list-style-type: none"> - Kirjauskäytännöt selvitetävä ja arkistointiohjeesta muistuttettava. Tätä tehostetaan syksyllä 2018.

	5. Kokeilun laajeneminen / supistuminen kokeiluaikana:	<ul style="list-style-type: none"> - Kokeilu alkoi muutamassa koulussa ja lukuvuoden aikana laajeni koko alueelle. Suunnittelutapaamiseen ei aina päässyt koululääkäri. - Laajennettiin laatimalla kyselyt työntekijöille sekä asiakkaille. Lisäksi laadittiin työntekijöille ”muistitaulu” eli tiivis malli yhteistyölle.
	6. Asiat joiden koitte edistävän kokeilua:	<ul style="list-style-type: none"> - Työntekijöiden hyvä motivaatio monialaiselle yhteistyölle. - Huonosti voivien asiakkaiden palveluiden tarve. - Asiakaiden tyytyväisyys mm. yhteisvastaanottoon. - Muiden tahojen kiinnostus. Kokeilua on esitelty erilaisilla päivillä ja myös se on kannustanut työntekijöitä => hyvä työnimu!
	7. Asiat joiden koitte estävän/vaikeuttavan kokeilua:	<ul style="list-style-type: none"> - Työntekijöiden vaihtuminen. - Pienissä kouluissa yhteisen ajan löytyminen ns. kiertävien työntekijöiden kesken.
Lapsivaikutusten arviointi	8. Kokeilun odotetut lapsivaikutukset:	<ul style="list-style-type: none"> - Virallista lapsivaikutusten arviointia ei ole tehty. - Lapsen ja nuoren kokonaishyvinvoinnin kartoitus on tuotu näkyviin. Kontakti perheeseen vahvistunut. - Todettu asiakastyytyväisyys.
Juurruttamissuunnitelma	9. Kokeilun jatkuminen:	<ul style="list-style-type: none"> - Kokeilu vakiinnutetaan opiskeluhoollon työntekijöiden toimintatavaksi, jonka koordinoinnista ja jatkokehittämisestä vastaa monialainen Porvoon Varko-ryhmä.

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 / supistui kokeilu maantieteellisesti tai sisällöllisesti kokeiluaikana? Miksi?
6. Asiat joiden koitte edistävän kokeilua: Kuvailkaa myös sattumia ja nk. onnenkantamoisia.
7. Asiat joiden koitte estävän/vaikeuttavan kokeilua: Kuvailkaa myös asenteita ja epäselvältäkin tuntuja asioita, kuten innostuksen hiipuminen tai hankalat yhteistyösuhteet.
8. Kokeilun odotetut lapsivaikutukset: Kuvailkaa 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?