

Valmistelija/laatija:  
Monitoimijainen arviointi ja työskentely LAPE-työryhmä

## Palvelukuvaus

Palvelukuvauksen avulla on tarkoitus selvittää ja jäsentää Uudenmaan tasolla (*summatieto*) yksittäisen palvelun/palvelukokonaisuuden sisältö ja luoda ymmärrystä siitä, miltä Uudenmaan maakunnan alueella toimiva ko. palvelukokonaisuus tällä hetkellä näyttää. Ymmärryksen pohjalta pystytään luomaan kokonaiskuvaa ja näkemystä tulevaisuuteen, ts. miltä palveluiden tulee näyttää ja minkälaisia palvelukokonaisuuksia tulee muodostaa vuoden 2019 jälkeen. Tällä lomakkeella kerättyä laadullista dataa hyödynnetään mm. maakuntastrategian ja sen sisältämän palvelustrategian valmisteluprosessissa.

Kuvauksen tulee kattaa kaikkien tehtäviä luovuttavien organisaatioiden (kuntien) palvelut. Niissä palveluissa/lomakkeen osissa, joissa tämä ei ole mahdollista, laaditaan erilliset kuvaukset. Valmisteluryhmän puheenjohtaja linjaa tarvittaessa käsiteltävää palvelu-/tehtävävalikoimaa muutosjohtajaa konsultoiden.

Palvelu-  
kokonaisuuden  
nimi:

*Sosiaalityö (SHL 15 §), ml. palvelutarpeen arviointi*

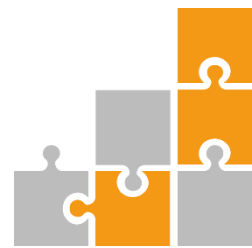
Palvelun sisältö

Shl 15 § mukaan: ”sosiaalityöllä tarkoitetaan asiakas- ja asiantuntijatyötä, jossa rakennetaan yksilön, perheen tai yhteisön tarpeita vastaava sosiaalisen tuen ja palvelujen kokonaisuus, sovitetaan se yhteen muiden toimijoiden tarjoaman tuen kanssa sekä ohjataan ja seurataan sen toteutumista ja vaikuttavuutta. Sosiaalityö on luonteeltaan muutosta tukevaa työtä, jonka tavoitteena on yhdessä yksilöiden, perheiden ja yhteisöjen kanssa lieventää elämäntilanteen vaikeuksia, vahvistaa yksilöiden ja perheiden omia toimintaedellytyksiä ja osallisuutta sekä edistää yhteisöjen sosiaalista eheyttä.”

Sosiaalityön määritelmän mukaisesti palvelun sisällön keskeisiä sisältöjä ovat erityistä tukea tarvitsevan lapsen ja hänen perheensä palvelutarpeen arviointi (Shl 36 ja 37 §), asiakassuunnitelma sekä asiakassuunnitelman mukainen työskentely ja työskentelyn ja palveluiden toteutumisen seuranta (Shl 38 ja 39 §).

Edellä mainittuihin yleisiin palvelun sisältöihin lukeutuu Shl 42 § mukaisesti erityistä tukea tarvitsevan lapsen omatyöntekijälle määritellyt tehtävät, ml. Shl 41 § mukainen monialaisen yhteistyön käynnistäminen ja koordinoiminen sekä palveluita koskevien päätösten tekeminen ja niiden toimeenpanosta huolehtiminen.

Shl 32 ja 42 § asettavat erityistä tukea tarvitsevan lapsen sosiaalityöntekijän tehtäväksi huolehtia erityisesti yhteydenpidosta lapseen, tiedon antamisesta lapselle sekä lapsen ja nuoren mielipiteen ja toivomusten selvittämisestä ja huomioimisesta:



- 32 § mukaan ”sosiaalihuollon tarvetta arvioitaessa, lasta ja nuorta koskevaa päätöstä tehtäessä sekä sosiaalihuoltoa toteutettaessa lapsen ja nuoren mielipiteisiin ja toivomuksiin on kiinnitettävä erityistä huomiota. Lapselle on turvattava hänen ikäänsä ja kehitystasoaan vastaavalla tavalla mahdollisuus saada tietoa häntä koskevassa asiassa ja esittää siitä mielipiteensä ja toivomuksensa. Lapsen mielipide on selvitettävä hienovaraisesti sekä siten, että tästä ei aiheudu tarpeettomasti haittaa lapsen ja hänen vanhempiensa tai muiden läheisten ihmisten välisille suhteille. Lapsen mielipiteen selvittämisen tapa ja pääasiallinen sisältö on kirjattava lasta koskeviin asiakasasiakirjoihin. Mielipiteen selvittämisen yhteydessä lapselle ei saa antaa sellaisia tietoja, jotka vaarantaisivat hänen kehitystään tai ovat vastoin lapsen muuta erittäin tärkeää yksityistä etua.”
- 42 § mukaan ” Erityistä tukea tarvitsevaa lasta koskevaa sosiaalihuoltoa toteutettaessa lapsen omatyöntekijän tai muun lapsen sosiaalipalveluista vastaavan työntekijän tulee tavata lapsi asiakassuunnitelmaan tarkemmin kirjattavalla tavalla riittävän usein henkilökohtaisesti.”

Tämän lisäksi sosiaalityöntekijän tarjoaman palvelun sisältöä on sosiaalityöntekijän työskentely lapsen, nuorten ja perheen kanssa. Työskentelyssä voidaan hyödyntää monipuolisesti sosiaalialan työn asiakastyöhön soveltuvia tutkimusperustaisia menetelmiä (keskustelu, toiminnalliset menetelmät, työvälineet). Kohtaamisissa on tarkoituksenmukaista käyttää menetelmiä, jotka sopivat ko. asiakkaan tilanteeseen ja jotka edistävät asiakkaan omaa toimijuutta ja (sosiaalista) toimintakykyä sekä ymmärrystä omasta kokonaistilanteestaan.

*Palvelujen  
käyttäjät,  
käyttäjryhmät*

Kohderyhmänä on sosiaalihuoltolain 3 § mukaista erityistä tukea tarvitsevat 0-18 vuotiaat lapset ja heidän perheensä. Sosiaalihuoltolain 3 § mukaan erityistä tukea tarvitsevalla henkilöllä ja asiakkaalla tarkoitetaan yleisesti: ”(...) henkilöä, jolla on erityisiä vaikeuksia hakea ja saada tarvitsemiaan sosiaali- ja terveystalvuuja kognitiivisen tai psyykkisen vamman tai sairauden, päihteiden ongelmakäytön, usean yhtäaikaisen tuen tarpeen tai muun vastaavan syyn vuoksi (...)”

Tämän lisäksi erityistä tukea tarvitsevalla lapsella tarkoitetaan ”lasta, jonka kasvuolosuhteet vaarantavat tai eivät turvaa lapsen terveyttä tai kehitystä tai joka itse käyttäytymisellään vaarantaa terveyttään tai kehitystään (...)”

Erityistä tukea tarvitsevien lasten ja perheiden osalta ei ole tehty segmentointia tai tuen tarpeisiin pohjautuvaa ryhmittelyä (vrt. esim. lastensuojelun laitoshito). Kuntien strategista kehittämistä ohjanneet segmentit ovat laaja-alaisia. Esimerkiksi Helsingissä erityistä tukea tarvitsevat lapset ja lastensuojelun asiakkaana olevat lapset perheineen on määritelty paljon palveluita tarvitsevien segmenttiin. Vastaavasti satunnaisesti palveluita tarvitsevien segmenttiin kuuluville perheille on arvioitu riittävän kohdennetumpi sekä lyhytkestoisempi tuki (esim. lapsiperheiden kotipalvelu tai sosiaaliohjauksen tarjoama tuki.

*Palvelujen  
käyttäjien  
määräytyminen*

Lapsen asiakkuus alkaa, kun palvelutarpeen arvioissa on todettu erityisen tuen tarve tai päivystyksellisesti lapsen on todettu olevan kiireellisen sosiaalihuoltolain mukaisen avun tarpeessa.

*Palvelutarpeen  
selvittäminen*

Shl 36§ mukaan: ”Kun kunnallisen sosiaalihuollon palveluksessa oleva on tehtävässään saanut tietää sosiaalihuollon tarpeessa olevasta henkilöstä, hänen on huolehdittava, että henkilön kiireellisen avun tarve arvioidaan välittömästi. Lisäksi henkilöllä on oikeus saada palvelutarpeen arviointi, jollei arvioinnin tekeminen ole

ilmeisen tarpeetonta. Palvelutarpeen arviointi on aloitettava viipymättä ja saatettava loppuun ilman aiheetonta viivytystä. Arvioinnin tekeminen on aloitettava viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä siitä, kun asiakas, asiakkaan omainen tai läheinen tai hänen laillinen edustajansa on ottanut yhteyttä sosiaalipalveluista vastaavaan kunnalliseen viranomaiseen palvelujen saamiseksi. (erityistä tukea tarvitseva lapsi).

Sosiaalihuollon yleinen ohjaus ja neuvonta, lapsen ja perheen tilanteen edellyttämässä laajuudessa tehty palvelutarpeen arviointi, omatyöntekijän määrittelemisen sekä asiakassuunnitelman tekeminen muodostavat perhekeskuksiin sijoittuvan palveluohjauksellisen kokonaisuuden.

Tämän palveluohjauksellisen kokonaisuuden sisällä ohjaututaan sosiaalityöntekijän toteuttamaan palvelutarpeen arviointiin silloin, kun asiakkaan tilanteesta ja tuen tarpeesta saadut esitiedot viittaavat mahdolliseen lapsen erityisen tuen tai lastensuojelun tuen tarpeeseen. Sosiaalityöntekijä vastaa tarvittaessa lastensuojelutarpeen selvittämisestä palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä.

Mahdollisen erityisen tuen ja sosiaalityöntekijän toteuttaman palvelutarpeen arvioinnin ensisijaisia tunnistamisen kriteereitä ovat:

- Ensiarvion perusteella ei synny selkeää käsitystä kohdennetusta tai tilapäisestä palvelutarpeesta.
- Ensiarvioinnissa tulee esille huolta tai selvittelyn tarvetta liittyen lapsen ja perheen palveluiden saatavuuteen, yhteen sovittamiseen tai riittävyteen
- Ensiarvioinnissa tehdyssä palvelujen käyttämisen kartoituksessa tulee esille, että perheellä on paljon samanaikaista, mutta koordinoimatonta eri palveluiden käyttöä
- Ensiarvioinnissa tulee esille, että lapsen kasvuolosuhteet mahdollisesti vaarantavat tai eivät turvaa lapsen terveyttä tai kehitystä tai että lapsi itse käyttäytymisellään mahdollisesti vaarantaa terveyttään tai kehitystään.
- Lisäksi sosiaalihuollon ensiarvioinnissa tulee arvioida mahdollinen kiireellinen sosiaalihuollon tuen tarve tai välitön lastensuojelutarve.

Em. kriteereihin perustuva ohjaus sosiaalityöntekijän johdolla toteutettavaan palvelutarpeen arviointiin edellyttää, että kriteereiksi asetettuja tietoja kysytään yhteyttä ottavilta asiakkailta ja/tai yhteistyökumppaneilta systemaattisesti. Tiedon keruuta varten tulee kehittää asiakkaiden ja ammattilaisten käytävissä olevia sähköisiä työvälineitä. Tiedon keruun työvälineiden tulisi pohjautua yhtenäiseen viitekehykseen ja perheen tilanteen sekä tuen tarpeiden luokittelun tapaan. (Apotti mahdollistaa näiden työvälineiden kehittämisen teknisesti).

Asiakkuuden alkuvaiheessa tehtävän palvelutarpeen arvioinnin lisäksi lapsen, nuoren ja perheen tilannetta ja palvelutarvetta tulee arvioida asiakassuunnitelman tarkistamisen yhteydessä (tarkistetaan tarvittaessa, SHL 39 §).

#### *Vaikuttavuus*

Sosiaalityöllä tavoitellaan lapsen ja perheen tilanteen vakaantumista sellaiseksi, että erityisen tuen tarvetta ei ole ja perhe pystyy elämään itsenäisesti tai muiden, perustason palveluiden tuen avulla. Sosiaalityön vaikuttavuuden arvioimisen ensisijainen kriteeri on siten se, että sosiaalityöllä on myönteistä vaikutusta lapsen erityisen tuen tarvetta aiheuttaviin tekijöihin. Keskeisintä on näin ollen pyrkiä varmistamaan tiiviissä yhteistoiminnassa muun yhteistyöverkoston kanssa perheen ensisijaisesti tarvitsemien perus- ja erityispalveluiden saatavuus ja toimivuus suhteessa lapsen ja perheen tilanteeseen ja tuen tarpeisiin.

Sosiaalityön vaikutuksia tulisi seurata keräämällä tietoa tapauskohtaisista prosesseista. Tapauskohtaisessa vaikuttavuuden arvioinnissa on mahdollista

hyödyntää strukturoituja mittareita (toimintakykymittari/Apotti) ja työskentelyyn osallistuvien toimijoiden tuottamaa arviota (numeraalinen arvio suhteessa asetettuihin tavoitteisiin). Tarkoituksenmukaista olisi ottaa kattavasti käyttöön sosiaalihuoltoon soveltuvia yleisiä strukturoituja mittareita. Tapauskohtaisen vaikutusten seurannan ja vaikuttavuuden arvioinnin tulisi olla systemaattista ja yhteismitallista sosiaalihuollon palvelukokonaisuudessa. Tapauskohtaisen vaikuttavuuden arvioinnin mittaaminen tulisi kiinnittää asiakassuunnitelmiin (asiakassuunnitelmiin sisältyvien tilannearvioiden säännöllinen päivittäminen hyödyntäen strukturoituja mittareita ja eri näkökulmista tuotettua arviota tavoitteiden toteutumisesta).

*Sidosryhmät ja kumppanuudet*

Sidosryhmät ja kumppanuudet määräytyvät laaja-alaisesti, lapsen ja perheen tuen tarpeista ja tilanteesta käsin. Lasten, nuorten ja aikuisten psykiatrista hoitoa tai muuta hoitoa/kuntoutusta ja päihdehoitoa/-kuntoutusta tarjoavat tahot (ml. järjestöt); koulu ja varhaiskasvatus sekä muut lapsille, nuorille ja perheille suunnatut peruspalvelut (perhekeskuksen kaikki ydinpalvelut; työllistämispalvelut, nuorisotoimi).

*Palvelulupaus  
Henkilöstö  
ja toimipisteet*

Erityistä tukea tarvitsevan lapsen sosiaalityön palveluiden määrällinen ja sisällöllinen kehittäminen on edennyt kunnissa vaihtelevasti. Kaikissa kunnissa ko. palvelun kehittäminen on keskeinen strateginen painopiste sosiaalihuoltolain toimeenpanon edistämiseksi. Palvelu on vielä uutta ja käynnisteillä olevaa toimintaa. Henkilöstön työntekijäkokemuksen arviointi on mahdollista täsmällisemmin vasta, kun työn sisältö ja volyymi osana lasten, nuorten ja perheiden palvelujen kokonaisuutta täsmentyy. Tällä hetkellä suurimmassa osassa kunnissa ollaan murrosvaiheessa. Henkilöstökokemuksen näkökulmasta oleellista jatkossa on selkeyttä ja yhtenäistä erityisen tuen kriteereitä suhteessa lastensuojelun tuen kriteereihin sekä erityistä tukea tarvitsevan lapsen sosiaalityössä tarvittavaa tarvelähtöistä osaamista.

#### **Espoo:**

- Perhesosiaalityössä on johtava sosiaalityöntekijä ja 4 sosiaalityöntekijää, joista 2 työskentelee pohjoisella alueella ja 2 eteläisellä alueella.
- Lisäksi 0-18 vuotiaiden erityistä tukea tarvitsevien lasten SHL 15 §:n mukaista sosiaalityötä tekevät jossain määrin myös vammaispalvelun ja maahanmuuttopalvelujen sosiaalityöntekijät.
- Valmisteilla on perheneuvolan perheneuvojen toimien muuttaminen sosiaalityöntekijän viroiksi, joten jatkossa myös he voisivat toimia SHL:n mukaisena omatyöntekijänä erityistä tukea tarvitseville lapsille.

#### **Helsinki:**

- Lapsiperheiden palvelutarpeenarviointi ja tuki (sisältäen virka-aikaisen päivityksen ja palvelutarpeen arvioinnit) on jaettu alueellisesti 7 toimipisteeseen, joissa on yhteensä 7 johtavaa sosiaalityöntekijää, yht. 68 sosiaalityöntekijää.
- Yksikössä on aloittanut 1.8.2018 myös perhesosiaalityön työryhmä, joka vastaa erityistä tukea tarvitsevan lapsen vastuusosiaalityöstä palvelutarpeen arvioinnin jälkeen. Työryhmässä on 1 johtava sosiaalityöntekijä ja 12 sosiaalityöntekijän vakanssia.
- Perhesosiaalityön tiimi mukaan lukien lapsiperheiden palvelutarpeen arvioinnin ja tuen yksikössä on 1.10.2018 lukien 8 johtavaa sosiaalityöntekijää ja yhteensä 80 sosiaalityöntekijää.
- Erityistä tukea tarvitsevan lapsen vastuusosiaalityöntekijä voi olla myös perheneuvolan sosiaalityöntekijä, nuorten sosiaalityön sosiaalityöntekijä, vammaispalveluiden sosiaalityöntekijä, maahanmuuttoyksikön sosiaalityöntekijä tai adoptiotoiminnan sosiaalityöntekijä silloin kun lapsen tuen tarve liittyy ensisijaisesti joihinkin em. palveluiden erikoisalaan

**Vantaa:**

- Uusien asiakkaiden palveluissa 3 johtavaa, 17 sosiaalityöntekijää. (aikuisten tiimi 1 joht.stt + 5 sosiaalityöntekijää; lapsiperheiden tiimi 2 joht.stt, 12 sosiaalityöntekijää)
- Suunnitelmallisessa 3 johtavaa, 18 sosiaalityöntekijää, 4 erityissosiaalityöntekijää.
- Tulossa perhesosiaalityöhön erikoistuneita sosiaalityöntekijöitä, milloin, kuinka monta => ei ole vielä tehty päätöstä
- Aiemmin lastensuojelun yksikössä palvelutarpeen arviointia tehneet lastensuojelun sosiaalityöntekijät kuuluvat nykyisin aikuisten ja perheiden sosiaalipalvelut-yksikön kahteen alueyksikköön. Kahdessa alueyksikössä tehdään palvelutarpeen arvioinnit kaikille lapsiperheille seiskari-tiimin ensiarvion perusteella. Seiskari-tiimissä on yksi sosiaalityöntekijä. Samasta yksiköstä nimetään erityisen tuen vastuusosiaalityö. Lisäksi 1 sosiaalityöntekijä psykososiaalisissa palveluissa (tukiperhe- ja tukihenkilötoiminta).

*Resurssit***Espoo:** -**Helsinki:** 6 711 432 euroa, oma tuotanto 100%. Ei ostopalveluja**Vantaa:** 1 561.000. Kaikki omaa toimintaa, ei ostopalveluja.*Hyvät käytännöt,  
kehittämishankkeet***Kuntien kehittämistyön painopisteitä ovat:**

- Ensiarviointiin ja palveluohjaukselliseen kokonaisuuteen panostaminen "yhden oven"-periaatteen mukaisesti (neuvonta ja ohjaus; palvelutarpeen arviointi yhtenäistä arviointimallia käyttäen, Helsingissä käytetään tästä kokonaisuudesta nimitystä HELPPIperhe)
- Sähköiset ratkaisut em. yhteydessä (esim. sähköinen yhteydenotto, chat, verkkosivustot kuten PerheenTuki, tarvitsen apua-nappi)
- Virka-aikaisen päivystyksen kehittäminen sujuvaksi osaksi palveluohjauksen kokonaisuutta
- Yhtenäisen arviointimallin käyttäminen suunnitelmallisessa työssä: tilanearvion päivittäminen, asiakassuunnitelman rakenne ja tavoitteet.
- Toimintakykymittarin käyttäminen asiakasprosessin kokonaisuudessa: mahdollistaa työn vaikutusten seuranta ja arviointia. Apotti järjestelmään integroidaan kuntaliiton lapsiperheiden toimintakyky-mittari ARVOA, joka kostuu työntekijän arvioista ja lapsen ja vanhemman omasta arvioinnista.
- Sujuvat, asiakaslähtöiset omatyöntekijäkäytännöt (lapsen vastuusosiaalityöntekijän valinta ilman päällekkäisyyttä)
- Sujuva siirtyminen palvelutarpeen arvioinnista ja lastensuojelutarpeen selvityksestä lastensuojelun asiakkuuteen, esim.
  - Team Ahma lastensuojelun päivystyksen ja ensiarvioinnin järjestäminen siten, että perheeseen ensikontaktissa ollut sosiaalityöntekijä on tekemässä palvelutarpeen arviota ja jatkaa vastuusosiaalityöntekijänä, mikäli lastensuojelun asiakkuus alkaa.
  - Lapsiperheiden palvelujen arviointi ja tuki –yksikön moniammatillisissa tiimeissä on lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden lisäksi päihde/psykiatrinen sairaanhoitaja, perheneuvolan psykologi, perheneuvolan sosiaalityöntekijä ja aikuispalveluiden sosiaaliohjaaja. Palvelutarpeen arviointi tehdään siten, että ilmoittaja otetaan mukaan kumppaniksi selvityksen ajaksi. Sosiaalityöntekijä tekee päätöksen asiakkuudesta, jolloin lastensuojelun asiakkuus tai erityisen tuen asiakkuus siirtyy välittömästi.



*Palvelujen yhdyspinnat ja yhteistyö muiden palveluiden kanssa sekä miten palvelujen integraatio toteutetaan Palvelun laatu*

Lasten ja perheiden laaja-alaisten ja yleisimpien tuen tarpeiden takia palvelutarpeen arvioinnin ja erityistä tukea tarvitsevan lapsen sosiaalityön työskentelyä on kehitetty integratiivisesti siten, että sosiaalityöntekijä tekee tarvittaessa tapauskohtaisesti yhteistyötä perustason palveluiden edustajien sekä esimerkiksi erikoissairaanhoidon, muun terveydenhuollon ammattilaisen tai muun kohdennetumpaa, hoidollista tai muuta erityisosaamista omaavan toimijan kanssa. Lapsi- ja perhekohtainen asiakassuunnitelma on lapsen palvelukokonaisuutta koordinoiva ja kokoava asiakirja.

Yleisimmät kunnissa käytössä olevat asiakkaan saaman palvelun laatuun joko suoraan tai välillisesti henkilöstön työhyvinvoinnin kautta kohdentuvat laatuvaatimukset ja laatuun vaikuttavien tekijöiden arvioimisen ja seurannan mittarit ja keinot:

- Tiivis seuranta aikarajoissa: 7 vrk:ssa päätös aloitetaanko PTA, PTA valmiiksi 3 kk vireille tulosta
- Asiakaspalautte- ja vaikuttavuuskyselyt tai -järjestelmät
- Kanteluiden ja muistutusten seuranta
- Fiilismittari joka 3. kuukausi mittaa työntekijöiden jaksamista, työn sujumista ja esimiestyötä
- Turvallisuuspoikkeamat
- Kunta10 ja henkilöstökyselyt lastensuojelun sosiaalityöntekijöille työolosuhteista
- Uhka- ja vaaratilanneilmoitusten raportointi ja suunnitelmallinen käsittely

*Toiminnalliset ja taloudelliset mittarit*

Yleisimmin kunnissa käytettyjä toiminnallisia ja taloudellisia seurantamittareita ovat:

- Välittömän asiakastyön suoritteiden seuranta
- Palvelutarpeen arvioinnissa ja lastensuojelutarpeen selvityksessä toteutuva dokumentointi: yhteenvedot, suunnitelmat ja päätökset
- Shl:n mukaisten yhteydenottojen ja lastensuojeluilmoitusten määrä
- Asiakkaita/sosiaaliohjaaja tai sosiaalityöntekijä
- Aikarajat palvelutarpeenarvioinnissa / lastensuojelutarpeen selvityksissä
- Palvelujen ostot

*Osallisuus ja vaikuttaminen*

Asiakas on vahvasti osallisena omassa prosessissaan, joka alkaa yhteisellä arviolla ja tavoitteiden määrittelyllä. Käytössä on avoin dokumentaatio, jolloin kirjaukset tehdään asiakkaan kanssa yhdessä. Myös verkostoneuvottelujen yhteinen dokumentaatio (esim. verkostotyön koontilomake) mahdollistaa asiakkaan osallisuuden. Sekä asiakkaan kanssa käytyjen keskustelujen että kirjallisen palautteen avulla palvelua voidaan kehittää entistä enemmän asiakkaiden tarpeita vastaavaksi.

Erilliset kokemusasiantuntijaryhmät, asiakasraadit ja asiakastyöpajat ovat myös tapa kehittää palveluja yhdessä asiakkaiden kanssa. Näihin osallistuu vain valikoitu joukko asiakkaita, joten tärkeää on osallisuuden mahdollistaminen jatkuvalla asiakaspalautteen keräämisellä sekä keskusteluin työskentelyn aikana, että erillisellä palautekyselyllä työskentelyn päättyessä.

*Kielelliset oikeudet*

Ruotsinkielisten asiakkaiden palvelutarpeet pyritään huomioimaan sosiaalityöntekijöiden rekrytoinnissa. Lisäksi eri kielisten asiakkaiden kanssa työskenneltäessä käytetään tulkia, mikäli asiakkaan äidinkieltä osaavaa työntekijää ei ole saatavissa.

Tilanteessa on suuria kuntien välisiä eroja. Kunnissa, joissa ruotsinkielisten asukkaiden osuus on suuri, on myös ruotsinkielistä palvelua saatavilla runsaammin. Esimerkiksi Kirkkonummella rekrytoinnissa on jo pitkään huomioitu erityisesti ruotsinkielisen henkilöstön saatavuus. Tällä hetkellä sekä perhepalveluissa että lastensuojelussa lähes 50 % sosiaalityöntekijöistä on äidinkielenään ruotsia puhuvia.

*Muutoksen  
mahdollisuudet  
ja muutos  
asiakas-  
näkökulmasta*

Integratiivisten toimintamallien kehittäminen on sote -uudistukseen sisältyvä keskeinen mahdollisuus myös lastensuojelun sosiaalityön näkökulmasta. Integraation keinoin erityistä tukea tarvitsevien lasten tarpeisiin voidaan vastata nykyistä täsmällisemmin ja koordinoitummin, laaja-alaisempaa tietotaitoa hyödyntäen.

Lasten ja perheiden laaja-alaisten ja yleisimpien tuen tarpeiden takia palvelutarpeen arvioinnin ja erityistä tukea tarvitsevan lapsen sosiaalityön työskentelyä tulisi kehittää integratiivisesti siten, että sosiaalityöntekijä voisi tarvittaessa tehdä konsultatiivista yhteistyötä tai työparityötä perustason palveluiden edustajien sekä esimerkiksi erikoissairaanhoidon, muun terveydenhuollon ammattilaisen tai muun kohdennetumpaa, hoidollista tai muuta erityisosaamista omaavan toimijan kanssa. Synergiaa saataisiin tuolloin lasta arjessa lähellä olevan perustason palvelun, laaja-alaisen sosiaalihuollon sosiaalityön osaamisen sekä kohdennetumman erityisosaamisen yhdistämisestä.

Kun yhteistyö toteutetaan suunnitelmallisesti, voidaan perheen tilannetta ja tuen tarvetta arvioida kokonaisvaltaisesti ja silti ilman aikaa vievää päällekkäisyyttä ja järjestää palveluun pääsy joustavasti.

Integratiivisen yhteistyön kehittämistä tulisi ensisijaisesti tarkastella perheen saaman hyödyn ja palvelukokemuksen näkökulmasta. Yhteensovittavalla johtamisella tulisi varmistaa, että ammattilaisten yhteistyötä tuetaan selkeiden, yhdessä luotujen toimintamallien ja tarvittaessa myös yhteisen koulutuksen keinoin.

Lisäksi olisi tarkoituksenmukaista, että maakunnassa sosiaalihuollon yleinen ohjaus ja neuvonta, lapsen ja perheen tilanteen edellyttämässä laajuudessa tehty palvelutarpeen arviointi, omatyöntekijän määrittelemisen sekä asiakassuunnitelman tekeminen muodostavat perhekeskuksiin sijoittuvan palveluohjauksellisen kokonaisuuden. Yleinen ohjaus ja neuvonta on perusteltua järjestää keskitetysti, kiinnittäen kuitenkin huomiota siihen, että fyysinen palveluverkko on tarpeeksi kattava neuvonnan ja ohjauksen osalta (nk. walk in- asiakkaat). Yleisen ohjauksen ja neuvonnan osalta tulee lisäksi kiinnittää huomiota sähköisten ja digitaalisten ratkaisujen luomiin mahdollisuuksiin (esim. sähköinen yhteydenotto, chat, verkkoneuvonta, itsearviointi).

Keskeistä on myös sosiaalihuoltolain tarkoittaman erityisen tuen sosiaalityön ja sosiaalihuoltolain mukaisen sosiaaliohjauksen välisen sisällöllisen eron selkeyttäminen ja se, että Shl 15 § mukaista sosiaalityötä on tarjolla riittävästi.

Osassa kunnista on arvioitu, että palvelutarpeen arviointi voidaan hallinnollisestikin eriyttää perhekeskuspalveluksi. Lastensuojelu olisi tässä ratkaisussa erillinen hallinnollinen, sosiaalihuollon erityistasolle sijoittuva palvelukokonaisuus. Tätä ratkaisua puoltaa mahdollisuus edistää sosiaalihuoltolain toimeenpanoa erityistä tukea tarvitsevan lapsen sosiaalityön ja palveluiden osalta. Palvelutarpeen arvioinnissa olisi ensiarvoisen tärkeää voida lisätä sosiaalihuoltolain perusteella tehdyistä yhteydenotoista, riittävän varhaisessa tuen tarpeen vaiheessa, alkavia palvelutarpeen arviointeja. Palvelutarpeen arvioinnin ja erityistä tukea tarvitsevan lapsen sosiaalityön sekä palveluiden sijoittaminen yhtenäisenä kokonaisuutena perhekeskuspalveluksi voisi olla tehokkain tapa lisätä erityistä tukea tarvitsevan lapsen palvelujen käyttöä ja vastaavasti ehkäistä lastensuojelun asiakkaiden määrän kasvua.

Osassa kunnista nähdään perusteltuna, että palvelutarpeen arviointi silloin, kun se sisältää lastensuojelutarpeen arvion, järjestetään avohuollon sosiaalityön kanssa yhtenäisenä hallinnollisena kokonaisuutena. Esimerkiksi Espoossa tehdyn kehittämistyön perusteella voidaan todeta, että virka-aikainen päivystys, ensiarvio,

palvelutarpeen arvio ja suunnitelmallinen lastensuojelun avohuollon sosiaalityön on kannattavaa ja asiakasystävällistä pitää samassa. Kehitetty Team Ahma -malli, jossa virka-aikainen päivystys ja ensiarvio on järjestetty avohuollon sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien viikoittain kiertävänä tiimeinä, on havaittu hyväksi, asiakasystävälliseksi ja tehokkaaksi malliksi. Perheeseen ensikontaktissa ollut sosiaalityöntekijä on tekemässä palvelutarpeen arviota ja jatkaa vastuusosiaalityöntekijänä, mikäli lastensuojelun asiakkuus alkaa. Asiakkaan kannalta saman työntekijään jatkuminen asiakkuuteen mahdollistaa psykologisen jatkuvuuden ja paremman luottamuksen ja sitoutumisen työskentelyyn. Siirtopalaverin poisjääminen säästää työaikaa ja mahdollistaa paremman tietopohjan suunnitelmalliselle työlle, koska kaikkea kertynyttä tietoa ei kuitenkaan ole mahdollista kirjata palvelutarpeen arviointiin tai kertoa siirtopalaverissa.

Selkein kannatus kunnissa on sille, että palvelutarpeen arviointi on jatkossa perhekeskuspalvelu.

*Muutoksen  
uhat*

- Integratiivisia toimintamalleja ei saada luotua tai niihin ei sitouduta.
- Palvelutarpeen arviointikäytäntöjä (tiimimallit, systemaattiset ja yhdenmukaiset työvälineet, arviointikriteerit) ei onnistuta kehittämään yhdenmukaisiksi. Tämä on uhka oikea-aikaisen ja oikein kohdennetun palvelun saamisen näkökulmasta.
- Henkilöstön osaamista ja palveluiden joustavaa toteuttamisen tapaa (ml. palveluajat) ei onnistuta kehittämään vastaamaan erityistä tukea tarvitsevien lasten ja perheiden sosiaalityön vaatimuksiin.
- Perheet eivät saa heille tarpeelliseksi arvioituja perhekeskuksen/perustason/muita palveluita
- Perheitä ei onnistuta motivoimaan ottamaan vastaan Shl mukaisia palveluita oikea-aikaisesti tai niitä ei ole tarjolla.
- 

*Muut toiminta-  
ympäristön  
muutokset*

Etenkin metropolialueella turvapaikanhakijoina tai pakolaisina maahan tulleet lapset, nuoret ja perheet, muualta Suomesta muuttaneiden perheiden luomuverkostojen puute ja yksinäisyys sekä eroperheiden suuri määrä ovat myös rakenteellisia, sosiaalihuollon perustason palvelujen tarvetta lisääviä ja tuen tarpeita vaikeuttavia tekijöitä. Segregaation edelleen voimistuminen (etenkin suuret kaupungit) edellyttää, että käytettävissä on muitakin, kuin lapsi- ja perhekohtaisen työskentelyn keinoja.

Tarvitaan mahdollisuutta vahvaan hyte-työhön, rakenteelliseen sosiaalityöhön ja ylihallintokuntaiseen, lasten, nuorten ja perheiden osallisuutta vahvasti vankistavaan yhteistyöhön. On tärkeää, että lasten ja nuorten hyvinvoinnin vahva eriytymiskehitys voidaan painotetusti ja strategisesti ottaa huomioon (tuen tarpeiden kasautuminen; tuen tarpeiden ylisukupolvisuus; asuinalueiden eriytyminen). Esimerkiksi maahanmuuttaja-asiakkaiden parissa tehdystä työskentelystä karttunut tutkimustieto osoittaa, että palvelunkäyttäjien osallisuus palvelujen kehittämiseen ja oman asuinalueen kehittämiseen ehkäisee ongelmien vaikeutumista ja lisää oleellisesti vaikuttavuuden edellytyksiä palvelutuotannossa.