

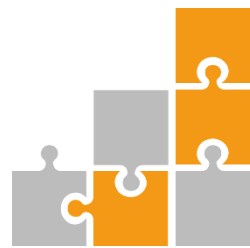
Valmistelija/laatija:
Perhetyön ja –kuntoutuksen LAPE-työryhmä

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:	Perhetyö (Shl 18 §)
Palvelun sisältö	<p>Termiä perhetyö käytetään yleisesti kaikesta perheiden kanssa tehtävästä työstä esim. kotipalvelussa, psykiatriassa tai järjestöissä ja seurakunnissa. Tämä perhetyön monimerkityksellisyys hämmentää usein sekä asiakkaita, että työntekijöitä. Tässä yhteydessä kuvataan kuitenkin vain sosiaalihuoltolain 18 §:n mukaista perhetyötä.</p> <p>Perhetyö on kuntouttavaa, sosiaalihuoltolain 3§ mukaiseen lapsen erityisen tuen tarpeeseen (ja muihin sosiaalihuoltolain 11 § määriteltyihin tuen tarpeisiin) vastaavaa, kuntouttavaan muutokseen tähtäävää palvelua. Perhetyö voi lisäksi sisältää ammattilaisen tukea sen jäsentämiseen, millaisia muutostarpeita perheen tilanteessa on ja millaisin keinoin tavoitteeksi asetettuun muutokseen on mahdollista edetä.</p> <p>Sosiaalihuoltolain mukaisen perhetyön tulee tarvittaessa olla intensiteetiltään ja sisällöltään vahvaa. Erotuksena tehostetusta perhetyöstä SHL 18 § mukainen perhetyö ei kuitenkaan sisällä päivityksellistä varautumista työskentelyn aikana lapsen ja perheen suojelun tarpeessa tapahtuviin, akuutteihin tuen tarpeen vaihteluihin (vrt. tehostettu perhetyö). Perhetyön intensiteettiä on oltava mahdollista määrittää joustavasti suhteessa tuen tarpeeseen ja työskentelyn tavoitteisiin. Jos esimerkiksi työskentelyn tavoitteena on uuden taidon harjoittelu, voi olla perusteltua sisällyttää työskentelyyn tiiviimpi intensiivisen harjoittelun jakso ja sen jatkoksi muutosta ylläpitävän, kannattelevan tuen jakso. Tarvittaessa tehdään työparityötä.</p> <p>Perhetyötä voidaan tehdä kotona, lapsen ja perheen arjen toimintaympäristössä (esim. koulu/varhaiskasvatus) ja toimipisteessä ja se voi sisältää työskentelyä eri perheen jäsenten, koko perheen sekä eri perheistä koostuvan ryhmän kanssa.</p>



Keskeisintä palvelun sisältöä on muutosorientoitunut, vanhemmuutta, sosiaalista toimintakykyä ja perheen vuorovaikutussuhteita vahvistava ohjaus, jossa työskentelyn tavoitteena olevia valmiuksia harjoitellaan yhdessä arvioimalla, tekemällä ja mallintamalla. Tarkennettu sisältö ja työskentelytavat sekä työskentelyn kesto määräytyvät tuen tarpeiden ja lapsen asiakassuunnitelman mukaan. Asiakassuunnitelman laaja-alaiset tavoitteet ohjaavat perhetyön yksityiskohtaisempaa työskentelysuunnitelmaa.

Työparia määriteltäessä pyritään asiakaslähtöisyyteen, huomioiden lapsen, nuoren ja perheen tuen tarpeet mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Perhetyön tarpeeksi laaja-alaisen sisällön kannalta on usein tarkoituksenmukaista, että työpariuksista voidaan sopia ylihallintokuntaisesti (esim. lasten- ja nuorisopsykiatria, päihdepalvelut). Tällaisesta työparityöstä käytetään usein termiä ”monialainen tai monitoimijainen toimintatapa”.

*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 terveystyöpalveluja kognitiivisen tai psyykkisen vamman tai sairauden, päihteiden ongelmakäytön, usean yhtäaikaisten 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 (...)”

Shl 18 § mukaista perhetyötä tarjotaan lapsille ja perheille, joiden tilanteeseen tarvitaan vahvaa, muutosorientoitunutta tukea ja joilla on kyky sitoutua suunnitelman mukaiseen työskentelyyn.

Erityistä tukea tarvitsevien lasten ja perheiden osalta ei ole tehty ko. asiakasryhmän sisäistä tarkentavaa segmentointia tai tuen tarpeisiin pohjautuvaa ryhmittelyä (vrt. esim. lastensuojelun laitoshoido). Kuntien strategista kehittämistä ohjanneet segmentit ovat laaja-alaisia.

Osaamisen kehittämisen tarpeiden näkökulmasta perhetyön asiakkaita voi olla mielekästä ryhmitellä perustuen lapsen ikään tai tuen tarpeisiin. Tuloksekas perhetyö vauvaperheessä, pikkulapsiperheessä, kouluikäisen perheessä ja nuorisoikäisen perheessä saattaa edellyttää eriytynyttä tietoa ja taitoa. Lasten ja perheiden keskeisten tuen tarpeiden tietopohja on muun muassa tilasto- ja tutkimustieto yleisimmistä erityisen tuen tarvetta aiheuttavista tekijöistä. Niitä ovat lasten ja/tai vanhempien päihteiden käyttö tai muut riippuvuudet, mielenterveyden häiriöt, vuorovaikutusongelmat tai vanhempien kyky vastata kasvatuksellisesti lapsen tarpeisiin. Erotuksena lastensuojelun tuen tarpeesta on se, että tilanne perheessä on pulmien suhteen vakaa ja perheellä on kyky sitoutua ottamaan vastaan tarjottua tukea. Vaikka erityistä tukea tarvitseva asiakaskunta on heterogeeninen ja erityisosaamisesta on hyötyä, perhetyön osaamista tulisi kehittää riittävän laaja-alaisena. Liian tarkkarajainen erikoistuminen voi johtaa resurssihukkaan. Vaarana on tällöin, että palveluiden käyttäjien vaihtelevat tarpeet ja käytävissä oleva perhetyön ammattilaisten osaaminen eivät kohtaa.

Perhetyön kesto ja intensiteetti (käyntimäärät, käyntien tiheys ja kestot) perustuvat lapsen vastuusosiaaliohjaajan (omatyöntekijä) laatimaan asiakassuunnitelmaan.

<i>Palvelujen käyttäjien määräytyminen</i>	Perhetyö on sosiaalihuoltolain 18 § perusteella järjestettävä perhekeskuspalvelu, joka on määräaikaista ja josta päättää lapsen omatyöntekijä (erityistä tukea tarvitsevalla lapsella SHL 15§ sosiaalityöntekijä).
<i>Palvelutarpeen selvittäminen</i>	Lapsen vastuusosiaalityöntekijä (omatyöntekijä) arvioi lapsen palvelun tarpeen, hyödyntäen lapsen ja perheen tilanteen perusteella tarpeelliseksi arvioitua monialaista yhteistyötä (SHL 41 §). Ensimmäinen perhetyöjakso voidaan myöntää palvelutarpeen arvion perusteella ja tarvittaessa akuuteissa tilanteissa perhetyö voidaan aloittaa jo palvelutarpeen arvioinnin aikana. Jatkossa sosiaalityöntekijä laatii asiakassuunnitelman, johon sisältyy kokonaisvaltainen arvio lapsen ja perheen tilanteesta sekä palvelun ja tuen tarpeesta. Monialainen palvelutarpeen arviointikäytäntö mahdollistaa ja tukee sitä, että perhetyötä voidaan tarvittaessa ryhtyä toteuttamaan integratiivisesti (työparityö ja integratiiviset toimintamallit). Lapsen asiakassuunnitelman tavoitteiden toteutumista seurattaessa tulee huomioida perhetyön aikana karttuva ja tarkentuva tieto palvelutarpeesta.
<i>Vaikuttavuus</i>	<p>Perhetyön tavoitteena on vahvistaa perheen omia voimavaroja sekä edistää arjessa selviytymistä ja lapsen hyvää kasvuja kehitystä. Erityistä tukea tarvitsevan lapsen kohdalla perhetyöllä tavoitellaan lapsen ja perheen tilanteen vakaantumista sellaiseksi, että erityisen tuen tarvetta ei ole ja perhe pystyy elämään itsenäisesti tai muiden, perustason palveluiden tuen avulla. Perhetyön vaikuttavuuden arvioimisen ensisijainen kriteeri on siten se, että perhetyöllä on myönteistä vaikutusta lapsen erityisen tuen tarvetta aiheuttaviin tekijöihin. Keskeisintä on näin ollen pyrkiä vaikuttamaan varmistaa tiiviissä yhteistoiminnassa lapsen asiasta vastaavan sosiaalityöntekijän ja mahdollisen muun yhteistyöverkoston kanssa perheen ensisijaisesti tarvitsemien perus- ja erityispalveluiden saatavuus ja toimivuus suhteessa lapsen ja perheen tilanteeseen ja tuen tarpeisiin.</p> <p>Vaikuttavuuden arviointi:</p> <p>Sekä kuntien omassa perhetyössä että yksityisillä palveluntuottajilla ja järjestöillä on käytössään erilaisia palvelun vaikutusten seurannan ja vaikuttavuuden arvioinnin mittareita. Näistä ei kuitenkaan ole saatavilla koottua tietoa eikä niiden yhteismitallisuutta ole minkään tahon toimesta arvioitu.</p> <p>Ensisijaisesti perhetyön vaikutuksia tulisi seurata keräämällä tietoa tapauskohtaisista prosesseista. Tapauskohtaisessa vaikuttavuuden arvioinnissa on mahdollista hyödyntää strukturoituja mittareita (kuten esim. toimintakykymittari/Apotti) ja työskentelyyn osallistuvien toimijoiden tuottamaa arviota (numeraalinen arvio suhteessa asetettuihin tavoitteisiin). 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 tuottamaa arviota tavoitteiden toteutumisesta).</p> <p>Lisäksi voi olla tarkoituksenmukaista ottaa kattavasti käyttöön perhetyöhön soveltuvia yleisiä, esimerkiksi perheen toimintakykyä tai vuorovaikutussuhteita jäsentäviä strukturoituja mittareita.</p>
<i>Sidosryhmät ja kumppanuudet</i>	<p>Sisäiset sidosryhmät ja kumppanuudet: SHL 15 § mukainen sosiaalityö, perhekeskuspalvelut, palveluiden asiakasohjaus. Muun kuin kaupunkien oman perhetyön osalta tärkeitä kumppanuuksia ovat ostopalveluna perhetyötä tuottavat kilpailutetut palveluntuottajat.</p> <p>Ulkoiset sidosryhmät ja kumppanuudet määräytyvät laaja-alaisesti, lapsen ja perheen tuen tarpeista ja tilanteesta käsin. Yleisimmät perhetyön yhteistyökumppanit</p>

ovat samoja, kuin muutoinkin perhekeskuksen palvelukokonaisuudessa: Lasten, nuorten ja aikuisten psykiatrista hoitoa tai muuta hoitoa/kuntoutusta ja päihdehoitoa/-kuntoutusta tarjoavat tahot (ml. järjestöt); koulu ja varhaiskasvatus, neuvola sekä muut lapsille, nuorille ja perheille suunnatut peruspalvelut (perhekeskuksen kaikki ydinpalvelut; työllistämispalvelut, nuorisotoimi).

Palvelulupaus

Joissakin kunnissa on palvelulupaus, että asiakkaaseen ollaan yhteydessä 3 arkipäivän kuluessa siitä, kun hän on soittanut perhesosiaalityön takaisinsoittojärjestelmään tai täyttänyt internetissä "pyydä apua -napin" kautta yhteydenottopyynnön. Tämä palvelulupaus koskee yleisesti palvelutarpeen arviota ja perhesosiaalityön palveluja.

Henkilöstö ja toimipisteet

Espoo: Perhetyö sijoittuu perhesosiaalityön yksikköön. Vuonna 2018 työntekijöitä on 20, joista 19 nimike on sosiaaliohjaaja ja koulutus sosionomi AMK tai aiempi vastaava opistotasoinen tutkinto, yhden työntekijän nimike on ohjaaja ja koulutus terveydenhoitaja. Lähiesimiehinä toimii 2 vastaavaa sosiaaliohjaajaa, jotka toimivat myös lapsiperheiden sosiaaliohjauksen (neuvolan perhetyö) esimiehinä. Perhetyön lisäksi työnkuvaan kuuluu palvelutarpeen arviot, sosiaalihuoltolain mukainen omatyöntekijäisyys sekä lapsiperheiden sosiaaliohjaus.

Helsinki:

Tällä hetkellä erityistä tukea tarvitseville lapsille perhetyö tuotetaan pääosin kilpailutettujen palveluntuottajien kautta.

Vantaa: Sosiaalihuoltolain mukainen perhetyö sijoittuu Vantaalla hallinnollisesti Psykososiaalisiin palveluihin, Lapsiperheiden varhaisen tuen yksikköön. Perhetyötä tekeviä sosiaaliohjaajia on 7 ja lähiesimiehenä toimii vastaava sosiaaliohjaaja. Koulutusvaatimuksena on sosionomi (AMK) ja Valviran myöntämä oikeus toimia sosionomina. Perheiden kanssa työskennellään keskimäärin 3-6 kk jakso klo 7-22 ma-su. Lisäksi perhetyötä ostetaan kilpailutetuilta ostopalveluntuottajilta.

Lohja: 2 työntekijää, joiden koulutus sosionomi AMK tai vastaava aiempi opistotason koulutus sekä yhteisöpedagogi

Loviisa: 2 perheohjaajaa, joilla sosionomi AMK tai vastaava aiempi opistotason koulutus.

Siuntio ja Inkoo: Perhetyön yksikössä 3 työntekijää

Sipoo: 4 sosiaaliohjaajaa, joiden koulutus sosionomi AMK tai vastaava aiempi opistotason koulutus. Samat työntekijät tekevät myös tehostettua perhetyötä lastensuojelun asiakkaille.

Porvoo: 7 perheohjaajaa, joiden koulutus sosionomi AMK tai vastaava aiempi opistotason koulutus. Samat työntekijät tekevät myös tehostettua perhetyötä lastensuojelun asiakkaille.

Raasepori: 3 perheohjaajaa, joiden koulutus sosionomi AMK tai vastaava aiempi opistotason koulutus, 1 sairaanhoitaja

Resurssit

Espoo: Vertailukelpoisia lukuja ei ole saatavilla, koska perhesosiaalityön yksikkö perustettiin vasta huhtikuussa 2017. Vuonna 2017 perhetyössä (sisältäen myös nykyisen lapsiperheiden sosiaaliohjauksen) oli 904 asiakasta ja ostoja 4. Vuonna 2018 asiakkaita oli tammi-helmikuussa yhteensä 375 ja ostoja 11. Omatuotanto 97 %, ostopalvelu 3%. Ostopalvelujen määrä on edelleen kasvamassa.

Helsinki: ostona n. 99%. Vuoden 2017 ostosummaa ei saatavilla tällä hetkellä

Vantaa: Sosiaalihuoltolain mukainen perhetyö siirtyi Lastensuojelun tukiyksiköstä 1.8.2017 perustettuun Lapsiperheiden varhaisen tuen yksikköön 7 sosiaaliohjaajan vakanssin siirron kautta. Kaikki pyydetyt tunnusluvut ovat sisältyneet Lastensuojelun tukiyksikön toimintaan eikä eriteltyjä tietoja sosiaalihuoltolain mukaisen perhetyön osuudesta ole. Shl:n perhetyössä on ollut 63 asiakasperhettä vuonna 2017

*Hyvät
käytännöt
kehittämishankkeet*

Viime vuosina on kuntien perhetyössä kehitetty paljon integratiivista työtä, jossa työskennellään yhdessä esim. aikuisten palveluiden, kotipalvelun, perheneuvolan, vauvaperhetyön tai koulun kanssa.

Esimerkiksi Espoossa Konsti perhetyö on vuodesta 2014 alkaen kehittänyt kokonaan uudenlaista työtettä - lapsen huomioimista aikuistenpalveluissa, perheneuvolan vauvaperhetyössä ja koulussa. Merkittävä osa perheistä on ohjautunut aikuistenpalveluista; mielenterveys- ja päihdepalvelujen, terveysasemien psykiatristen sairaanhoitajien ja psykologien kautta. Perhetyöntekijät tekevät tarvittaessa parityönä kotikäyntejä niin neuvolan terveydenhoitajan kanssa kuin myös vauvaperhepsykologin tai muun yhteistyökumppanin kanssa sekä toimivat tarvittaessa yhdessä lapsiperheiden kotipalvelun kanssa. Perhetyö on mukana myös ennakkollisen lastensuojeluilmoituksen prosessissa jo raskausaikana.

Vantaalla perhetyössä osallistutaan myös ryhmämuotoiseen työskentelyyn (Ihmeelliset vuodet eli ICY, Friends) ja pyritään tarjoamaan ns. kotiohjelmia (perustuu ICY työskentelyyn). Nyt menossa työparityön mallinnus ja kehittäminen yhdessä lapsiperheiden kotipalvelun kanssa. Syksyllä 2018 käynnistyy osana perhekustoimintaa pilotti, jossa selvitetään perhetyöntekijän ja psykologin työparityön mahdollisuuksia monikulttuurisessa varhaiskasvatuksen ympäristössä.

Uusimaa: Sipoossa perhetyön asiantuntemusta kehitetään parhaillaan toimintatutkimuksen avulla, kehitetty palautteen saamista ja hyödynnetty palautetta suoraan työssä. Porvoossa on pilotoitu työparityötä ostopalvelujen kanssa syksystä 2017 alkaen sekä kehitetty asiakaspalautteen keräämistä.

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

Lasten ja perheiden laaja-alaisten ja yleisimpien tuen tarpeiden takia perhetyön sisältöä kehitetään edelleen integratiivisesti siten, että perhetyöntekijä voisi yhä enemmän tehdä työparityötä esimerkiksi erikoissairaanhoidon, muun terveydenhuollon ammattilaisen tai muun kohdennetumpaa, hoidollista tai muuta erityisosaamista omaavan toimijan kanssa. Näin saadaan synergiaa perhetyön laaja-alaisen ohjauksellisen osaamisen sekä kohdennetumman erityisosaamisen yhdistämisestä. Kun yhteistyö toteutetaan suunnitelmallisesti, eri toimijoiden käyntejä perheessä voidaan ketjuttaa perheen tilanteeseen sopivaksi kokonaisuudeksi sekä luoda työskentelylle yhteisiä tavoitteita. 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.

Integratiivisia kumppanuuksia tulee tukea luomalla yhteisiä toimintamalleja, joissa sosiaalihuollon, koulun/varhaiskasvatuksen ja terveydenhuollon palvelut työskentelevät saumattomassa yhteistyössä. Lapsi- ja perhekohtaisesta yhteistyöstä sovitaan lapsen asiakassuunnitelmassa ja yhteistyön toteuttamisen tapaa kuvataan tarkemmin perhetyön työskentelysuunnitelmassa. (yhteinen työskentelysuunnitelma, kun hallintokuntarajat ylittävää yhteistyötä).

Palvelun laatu

Espoo:

- Ensiarvioinnin asiakaspalaute

- Vaikuttavuuden arviointi alussa ja lopussa
- Asiakaspalaute palvelusta
- Välitön asiakastyö
- Määräaikojen seuranta
- Asiakkaan kanssa yhdessä kirjaaminen
- Verkostokoontilomakkeen käyttö
- Kanteluiden ja muistutusten seuranta
- Tyhy-mittarit neljän kertaa vuodessa
- Tapaturmailmoitukset
- omavalvontasuunnitelmat ajan tasalla

Vantaa:

- Kaikilta asiakkailta kerätään asiakaspalaute (kirjallinen)
- työskentelyn aikana tehdään alku- ja väli- ja loppuarvio
- laaditaan erillinen perhetyön suunnitelma (lapsen nimellä)
- Seurataan koko ajan jonotusaikaa, perhetyön kesto (määritelty 0-3kk, 3-6kk yli 6kk),
- lasketaan perheiden ja lasten määrää.
- käytössä on osallisena perheen elämässä -hankkeessa kehitetty yhteinen asialista -malli, jonka osalta olemme mukana kannustuspalkkiomenettelyssä.
- Omavalvontasuunnitelma
- seurataan tarkasti asiakastilanteiden vaativuutta ja tutka -ilmoitukset.
- Parityötä aina, kun tilanne tai työturvallisuus sitä edellyttävät.
- Sisäistä arviointia tehdään myös kerran kuukaudessa olevien case-keskustelujen avulla (analysoidaan asiakastilanteita kohdennetusti, prosesseja jne).

*Toiminnalliset
ja taloudelliset
mittarit*

Kuntien käyttämiä mittareita ovat esimerkiksi:

- Välittämän asiakastyön määrä prosentteina työajasta
- Asiakastyön kontaktien lukumäärä
- Ostojen ja palvelusetelien käytön seuranta
- Vuoden 2018 tavoitteeksi on asetettu shl perhetyön toteutuminen vähintään 140 perheessä.
- Yhden perhetyön tapaamisen kesto on 2-3h; kussakin perheessä käyntejä on keskimäärin 2 viikossa tilanteen ja tarpeen mukaan.
- Kullakin työntekijällä on viikossa 8-10 perhetyön tapaamista.
- Suoran asiakastyö työajan suuruus ollut 41% viikoittaisesta työajasta.
- Mittareiden kehittäely kesken shl-perhetyön organisatorisen siirtymän vuoksi.

*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 perhetyötä 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 perhetyön yhteydessä, että erillisellä palautekyselyllä työskentelyn päättyessä.

*Kielelliset
oikeudet*

Ruotsinkielisten asiakkaiden palvelutarpeet pyritään huomioimaan rekrytoinnissa. Lisäksi eri kielisten asiakkaiden kanssa työskenneltäessä käytetään tulkkia, mikäli asiakkaan äidinkieltä osaavaa työntekijää ei ole omassa tai ostopalvelussa.

Muutoksen mahdollisuudet ja muutos asiakas-näkökulmasta

Perhetyötä järjestetään tällä hetkellä eri kunnissa sekä omana että ostopalveluna. Jatkossa perhetyö järjestetään kiinteänä osana perhekeskuksiin paikantuvaa sosiaalihuollon palvelukokonaisuutta.

Perhetyötä tulisi voida tarjota mahdollisimman lyhytkestoisena, muutosorientoituneena palveluna, perheen käyttämien muiden palveluiden tarjoaman tuen lisäksi. Tämä mahdollistaa, että perhetyö voi tarjota muiden toimijoiden osaamista ja työskentelyä vahvistavaa, konsultatiivista tukea.

Integratiivisten toimintamallien kehittäminen on sote-uudistukseen sisältyvä keskeinen mahdollisuus myös perhetyön näkökulmasta. Integraation keinoin perhetyön tukea tarvitsevien lasten ja perheiden tarpeisiin voidaan vastata nykyistä täsmällisemmin ja koordinoitummin, laaja-alaisempaa tietotaitoa hyödyntäen. Se myös mahdollistaisi, että perhetyön osaamisen tasalatautisuuteen voitaisiin yltää kohtuullisin ja realistisin satsauksin, sosiaalialan tarjoaman ammatillisen koulutuksen määrittämässä rajoissa. Erityisesti perhetyön yhteistyötä lasten- ja nuorisopsykiatrian kanssa on tarvetta kehittää

Perhetyön järjestämisen näkökulmasta keskeistä on lastensuojelun tehostetun perhetyön ja SHL 18 § perhetyön välisen sisällöllisen eron selkeyttäminen ja se, että shl 18 § mukaista perhetyötä on tarjolla riittävästi (vahva tuki mahdollista, kun perhe on motivoitunut ja tilanne riittävän vakaa).

Rajanvetoa kaipaa myös lapsiperheiden sosiaaliohjaus suhteessa perhetyöhön. Tällä hetkellä joissakin kunnissa perhetyötä tarjotaan myös ilman erityisen tuen asiakkuutta toimintakykyisille perheille, jotka kuitenkin kaipaavat suunnitelmallista tukea ja muutostyötä perheen toimintatapoihin.

Asiakasohjauksessa sekä neuvonnassa ja ohjauksessa on tärkeää, että palveluja tarjotaan ensisijaisesti silloin, kun tuen tarve on vähäinen. Erityistä tukea tarvitsevien lasten palveluiden tarvetta suhteessa lastensuojelun palveluihin tulee voimakkaasti kasvattaa panostamalla perhekeskustoimintamallissa asiakasohjaukseen sekä yleiseen neuvontaan ja ohjaukseen.

Muutoksen uhat

- Integratiivisia toimintamalleja ei saada luotua tai niihin ei sitouduta
- Integratiivisen työn johtamisen rakenteita ja käytäntöjä ei luoda ja niihin ei sitouduta
- Varhaisemman tuen palveluiden resursointi jää liian vähäiseksi (ei erityisen tuen tarpeessa olevilla lapsilla ja perheille tarjottavat palvelut)
- Monituottajamallissa keskeinen ja jo nyt tunnistettu riski on palveluntuottajien suuret laatuvaihtelut ja laadun seurannan sekä valvonnan toteuttamisen haasteet
- Henkilöstön osaamista ja palveluiden joustavaa toteuttamisen tapaa (ml. palveluajat) ei onnistuta kehittämään vastaamaan erityistä tukea tarvitsevien lasten ja perheiden perhetyön vaatimukseen (ml. neuropsykiatrisesti oirehtivat lapset, nuoret ja heidän perheensä sekä vammaiset ja kehitysvammaiset lapset, nuoret ja perheet).
- Perheet eivät saa heille tarpeelliseksi arvioituja perhekeskuksen/perustason/muita palveluita perhetyön tarpeen päättyessä (perhetyön asiakkuuksien pitkittyminen tarpeettomasti).
- 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. Lisäksi segregaatian 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.