

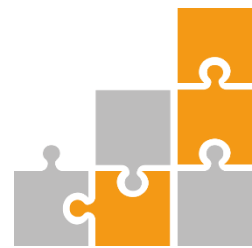
Valmisteluryhmä / Laatija Valvonnan ja asiakasohjauksen työryhmä, PKS-Lape

## 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.

<i>Palvelukokonaisuuden nimi:</i>	<b>Lastensuojelun sijaishuollon asiakasohjaus</b>
<i>Palvelun sisältö</i>	Lapsen edun mukaisen sijaishuoltopaikan etsiminen.
<i>Palvelujen käyttäjät, käyttäjäryhmät</i>	<p>Lastensuojelulain perusteella sijaishuoltoon sijoitettavat 0-17 – vuotiaat lapset.</p> <p>Pääkaupunkiseudulla asiakkuudet ovat kertaluonteisia ohjauksia ja suosituksen antamista sopiviksi sijaishuoltopaikoiksi lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän tekemän hakemuksen perusteella. Asiakasohjaus tukee sosiaalityöntekijää työssään tai määrittää sijaishuoltopaikan lapselle joko perhehoidosta tai laitoshoidosta.</p> <p>Suuressa osassa pienempiä kuntia asiakasohjausta ei ole eriytetty sosiaalityöstä, vaan lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä etsii lapsen tarpeisiin vastaavan sijaishuoltopaikan esimiehensä, kollegoidensa, mahdollisen laitospaikkarekisterin avulla sekä mahdollisen asiantuntijaryhmän konsultaation tuella.</p>
<i>Palvelujen käyttäjien määräytyminen</i>	Palvelujen käyttäjät määrittävät sosiaalityöntekijän arvioinnin perusteella. Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä päättää lapsen sijaishuollon tarpeesta usein yhdessä vastaanottokodissa tai vastaanottoperheessä tehdyn arvioinnin perusteella. Palvelujen käyttäjät määrittävät sosiaalityöntekijän kokoaman eri tahoilla tuotetun arviointitiedon perusteella. Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä tuottaa tiedon lapsen tarpeista, asiakasohjaus osoittaa sijaishuoltopaikan lapsen tarpeen mukaisesti.



	<p>Uudellamaalla on hyvin monia asiakasohjauksen malleja. Isoissa kaupungeissa on joko erillinen asiakasohjausyksikkö (Helsinki) tai henkilö, jonka toimenkuvaan asiakasohjaus eritoten valvonnan ohella kuuluu ja lisäksi ohjauksellinen ryhmärakenne, joka muodostuu pääasiassa organisaation esimiehistä (Espoo ja Vantaa). Pienemmissä kunnissa asiakasohjausta tehdään pitkälti sosiaalityöntekijän ja esimiehen yhteistyönä. Myös tiimirakenteita hyödynnetään asiakasohjauksessa Uudenmaan kuntien alueella ja joissain kunnissa konsultoidaan lastensuojelun asiantuntijaryhmää. Joissain kunnissa (mm. Lohja) on otettu käyttöön yksityinen palveluohjelmisto (Socfinder), jota sosiaalityöntekijät käyttävät tukena etsiessään lapsen tarpeisiin vastaavaa sijaishuoltoapaikkaa.</p> <p>Keskitetyn ja vastuusosiaalityöntekijän toimenkuvasta eriytetyn asiakasohjauspalvelun asiakkaana voidaan nähdä myös lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä, jonka asiakaslapselle hänen etunsa mukaista sijaishuoltoapaikkaa etsitään.</p> <p>Laki määrittää perhehoidon ensisijaiseksi sijaishuollon muodoksi ja nykytilassa perhehoidon ensisijaisuutta arvioidaan vastaanottokodeissa ja -perheissä, lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän toimesta sekä asiakasohjauksen tiimeissä. Palvelujen saatavuus ratkaisee viime kädessä palvelumuodon.</p>
<p><i>Palvelutarpeen selvittäminen</i></p>	<p>Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä selvittää ja kirjaa lapsen ja hänen vanhempiensa mielipiteen sijaishuollon osalta. Palvelun tarvetta arvioidessa sosiaalityöntekijä kerää tietoa lisäksi muiden toimijoiden (mm. Terveystieteiden tutkimuskeskus, erikoissairaanhoidon yksiköt, koulu) tuottamien dokumenttien kautta sekä heitä mahdollisesti konsultoimalla sekä mahdollisten aiempien avohuollon tukitoimien kautta kertynyttä tietoa lapsen tilanteesta ja tarpeista. Usein lapsen tilanne on myös turvattu akuutissa tilanteessa lyhytaikaisella sijoituksella vastaanottotoimintaan, jossa tehdään syventävä arvio aiemman tiedon lisäksi. Koostetun tiedon ja monitasoisen arvioivan materiaalin perusteella sosiaalityöntekijä hakee tai esittää haettavaksi lapselle sijaishuollon palvelua.</p>
<p><i>Vaikuttavuus</i></p>	<p>Asiakasohjauksen näkökulmasta ollaan palvelussa onnistuttu, kun lapselle on löytynyt tarpeen mukainen ja hänelle yksilöllisesti soveltuva sijaishuoltoapaikka, eikä häntä jouduta sijaishuollon toteuttamisen aikana palvelun riittämättömyyden tai epätarkoituksenmukaisuuden vuoksi siirtämään. Palvelu on toteutunut hyvin, kun sosiaalityöntekijä voi tehdä lapsen tarpeita vastaavan, lapsen edun mukaisen ratkaisun sijaishuoltoapaikasta asiakasohjauksen tuella.</p> <p>Laajasti arvioituna tavoitellaan syrjäytymisen ehkäisyä ja lasten ja nuorten elämänhallinnan vahvistumista. Kustannusten näkökulmasta asiakasohjaus varmistaa sen, että kustannukset eivät ylitä ja käytetään ensisijaisesti kuntien omia sekä kilpailutettuja lapsen tarpeita vastaavia palveluja. Keskitettyinä toimintona asiakasohjaukseen kertyy laajasti tietoa sijaishuollon tarpeista ja saatavilla olevista palveluista.</p>
<p><i>Sidosryhmät ja kumppanuudet</i></p>	<p>Asiakasohjauksen palvelun toteuttamisen kannalta ensiarvoisen tärkeä on yhdyspinta valvontaa toteuttaviin viranomaisiin. Lisäksi keskeisiä kumppaneita ovat lapsen asioista vastaavat sosiaalityöntekijät, vastaanottoperheet ja -laitokset, kuntien perhehoidon tuottajat ja omat lastensuojelun laitosisyksiköt sekä yksityiset palveluntuottajat ja järjestöt, joilla on sijaishuoltoyksiköitä eri puolilla Suomea. Yhteistyökumppaneita Uudenmaan kunnilla on useita ympäri maan.</p>
<p><i>Palvelulupaus</i></p>	<p><b>Ilmoita tässä palvelulle asetettu ja palvelun käyttäjille annettu palvelulupaus jos sellainen on muotoiltu ja olemassa.</b></p>
<p><i>Henkilöstö ja toimipisteet</i></p>	<p>Työntekijät ovat pääasiallisesti sosiaalihuollon ammattihenkilöitä, sosiaalityöntekijöitä ja sosionomeja, (Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/215). Pääkaupunkiseudun</p>

	<p>suurissa kaupungeissa on asiakasohjaukseen ja valvontaan erikoistuneet työntekijät yhteensä n. 12,5 henkilöä), jotka osallistuvat myös laitosten tarkastus, valvonta ja ohjauskäynneille (6,5) sekä perhehoitajien rekrytointiin ja valmennukseen (6). Muissa Uudenmaan kunnissa ei ole asiakasohjaukseen osoitettua erillistä henkilöstöresurssia. Keskitetyn asiakasohjauksen taustarakenteena toimii Helsingissä myös lastensuojelun johtoryhmä. Espoossa ja Vantaalla asiakasohjaus toteutuu ryhmässä, jonka jäsenet osallistuvat asiakasohjausrakenteeseen toimenkuvansa osana (mm. vastaanottoyksiköiden esimiehet, sijoituksen sosiaalityön esimiehet).</p> <p>Keskitetyissä asiakasohjausrakenteissa kertyy tietoa eri sijaishuoltopaikkojen erityisosaamisesta, joka helpottaa tarkoituksenmukaisen sijaishuoltopaikan osoittamista lapselle. Lisäksi tieto lapsen asuinympäristöstä on myös saatavilla, koska kaikki kunnan asiakasohjauksen työstettäväksi tulevat sijoituspyynnöt koskevat saman kunnan lapsia. Toimittaessa yhden kunnan alueella on asiakasohjaus myös lähellä sosiaalityötä. Työn haasteena on myös, että aina lapselle sopivaksi arvoidussa sijaishuoltopaikassa ei ole tilaa.</p>
<i>Resurssit</i>	<p>Kustannuksia ei ole eriytetty muista toiminnoista missään Uudenmaan kunnassa.</p>
<i>Hyvät käytännöt, kehittämiss-hankkeet</i>	<p>Helsingissä lapsen tarpeiden painottamista asiakasohjausprosessissa on pyritty lisäämään prosesseja kuvaamalla ja tarkentamalla. Sekä Helsingissä että Espoossa on kehitetty asiakasohjausprosessien seurantaan entistä tarkempia tilastoja, joihin jokaisesta sijoitusprosessista kertyy monipuolisesti tietoa.</p> <p>Vuonna 2017 osa Uudenmaan kunnista otti käyttöön yksityisen palveluntuottajan kehittämän ja ylläpitämän Socfinder-palveluohjelman, jossa on tietoa sijaishuoltoyksiköistä. Vuoden 2018 aikana palvelu otettiin käyttöön myös Helsingissä. Ohjelmisto on hakupalvelin, jonne sijaishuoltoyksiköt itse täyttävät ohjelmiston ylläpitäjän ohjeiden mukaan tietoja. Sijoitustilanteessa sosiaalityöntekijä tai asiakasohjauksen työntekijä voi hakea palvelimelta tietoa lapsen tarpeisiin vastaavista soveltuvista sijaishuoltoyksiköistä sekä mahdollisista vapaista tai vapautumassa olevista paikoista.</p> <p>THL ja STM ovat myös vuoden 2018 vieneet eteenpäin valtakunnallisen julkisen sijaishuoltopaikkarekisterin "Lasterin" kehittämistä. Osa Uudenmaan kunnista on sitoutunut pilotoimaan Lasterin käyttöä, kun se tulee ajankohtaiseksi. Aikataulusta ei ole vielä tietoa.</p>
<i>Palvelujen yhdyspinnat ja yhteistyö muiden palveluiden kanssa sekä miten palvelujen integraatio toteutetaan</i>	<p>Asiakasohjauksen kannalta suora yhdyspinta on lastensuojelun vastuu-sosiaalityöntekijöiden kanssa, laitoshoidon koko kentän, perhehoidon koko kentän, vammaispalveluiden, vastaanotto- ja arviointiyksiköiden, vastaanotto-perhehoidon sekä sijaishuollon valvonnan kanssa.</p> <p>Väliillisessä (ensisijaisesti vastuusosiaalityöntekijän kautta toteutuvassa) yhdyspinnassa ovat mm. koulut, oppilaitokset, koko sosiaalityön kenttä, muut lastensuojelun työntekijät, lasten-, nuoriso- ja aikuispsykiatria ja päihdepalvelut.</p>
<i>Palvelun laatu</i>	<p>Laadun mittarina voidaan käyttää sijaishuollon asiakassuunnitelmaan perustumattomia ennakoimattomia muutoksia sekä lapsen suunnitelman mukaisen sijaishuollon toteutumista valitussa sijaishuoltopaikassa.</p>

	<p>Laatua arvioidaan myös sosiaalityöntekijöiltä saadun palautteen perusteella sekä sijaishuoltopaikoista saadun palautteen kautta. Lasten ja heidän vanhempiansa antama palaute saadaan vastuusosiaalityöntekijöiden kautta sekä sijaishuoltoyksiköiden valvontaja ohjaustoiminnan osana toteutettujen lasten haastattelujen kautta. Asiakasohjauksen onnistumisesta saadaan ajoittain palautetta myös sijaishuoltopaikoista, mutta sitä eii kerätä systemaattisesti.</p>
<p><i>Toiminnalliset ja taloudelliset mittarit</i></p>	<p>Sijaishuollon kustannukset, sijoitettujen määrät eri sijaishuoltomuotoihin, sijaishuollon muutokset (ennakoimattomat katkeamiset). Myös vastaanottoyksiköiden ruuhkautuminen kuvastaa osaltaan asiakasohjauksen toimivuutta / toimimattomuutta. Helsingissä seurataan sijaishuollon ennakoimattomia muutoksia ja pyritään selvittämään niiden syitä.</p>
<p><i>Osallisuus ja vaikuttaminen</i></p>	<p>Käyttäjien mahdollisuutta osallistua suunnitteluun ei oikeastaan ole, palvelu on viranomaistoimintaa viranomaisille. Prosessin aikaisemmassa vaiheessa lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä kuulee lapsen ja vanhempien toiveita sopivasta sijaishuoltopaikasta. Asiakasohjauksen toteutuessa suoraan sosiaalityöntekijän työnä, kuulee sosiaalityöntekijä lasten ja vanhempien näkemyksiä sijaishuoltopaikasta prosessin aikana.</p> <p>Asiakasohjausprosessissa sen toteutuessa eriytetysti (Helsinki), ei asiakasohjausta toteuttava työntekijä pääsääntöisesti tapaa lasta tai vanhempia laitoshoitoon sijoitettaessa, vaan heidän näkemyksensä tulevat asiakasohjauksesta vastaavan henkilön tietoon välillisesti lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kautta. Perhehoitoon sijoitettaessa asiakasohjausta toteuttava työntekijä puolestaan pääsääntöisesti tapaa lapsen ja hänen vanhempansa yhdessä lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa.</p>
<p><i>Kielelliset oikeudet</i></p>	<p>Pääkaupunkiseudun suurissa kaupungeissa ei asiakasohjausta ole järjestetty ruotsiksi. Pienemmissä kunnissa osana sosiaalityön rakennetta toteutuva asiakasohjauksellinen tuki (esim. Esimieheltä) toteutuu työskentelykielellä. Lapsen kielelliset tarpeet pyritään huomioimaan asiakasohjauksen prosessissa sijaishuoltopaikkaa valittaessa.</p>
<p><i>Muutoksen mahdollisuudet ja muutos asiakasnäkökulmasta</i></p>	<p>Uudenmaan alueella sijaishuoltoa tarvitsevien asiakkaiden kokonaismäärät ovat muuta maata selvästi korkeammat. Asiakasohjauksia sijaishuoltoon (pidempiaikaiseen) tehdään pelkästään Helsingissä vuositasolla yli 400. Suuret asiakasmäärät edellyttävät asiakasohjaukseen rakenteen, joka varmistaa toiminnan tasalaatuisuuden maakunnan kaikilla alueilla.</p> <p>Työryhmä on pohtinut erilaisia asiakasohjauksen järjestämisen tapoja. Työskentelyn aikana on vahvistunut käsitys siitä, että sijaishuollon asiakasohjauksen tulee toteutua yhtäältä lähellä lapsen vastuusosiaalityötä ja toisaalta kiinteässä yhteydessä sijaishuollon valvontatoiminnan kanssa. Asiakasohjaus tulee työryhmän näkemyksen mukaan järjestää hallinnollisesti keskitettynä toimintona siten, että asiakasohjauksen työntekijät jalkautuvat tarpeen mukaan sosiaalityön alueellisiin toimipisteisiin lasten asioista vastaavien sosiaalityöntekijöiden tueksi sijoitustilanteissa. Asiakasohjausyksikkö on osa liikelaitoksen kokonaisuutta. Keskitetyn yksikön kautta koordinoidaan kaikki sijoitustoiminta laitoshoitoon, perhehoidon sijoitusten osalta yksittäisen sijaisperheen ja lapsen yhdistäminen toteutuu perhehoidon palveluissa sijaisperheitä valmentavien henkilöiden ja lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän yhteistyönä. Luvanvaraisen perhehoidon yksiköiden osalta asiakasohjauksesta on eri näkemyksiä. Toiminta nähdään yhtäältä olevan osa perhehoidon palveluvalikoimaa; toisaalta valmennuksen tuoma perhehoitajien tuntemus ainakin toistaiseksi puuttuu perhehoidon palveluista. Asiaa tulee selvittää muun asiakasohjausrakenteen tarkentuessa.</p>

Esitetyllä mallilla tiedon kertyminen sijoitustarpeista voidaan taata (yksi tiimi/yksikkö). Lisäksi on luontevaa muodostaa selkeät tiedonkulun rakenteet asiakasohjauksen keskitetyn yksikön ja valvontayksikön välille. Keskitetyssä yksikössä työskentelee asiakasohjauksen asiantuntijasosiaalityöntekijöitä, joilla kullakin on määritelty alueellinen vastuunsa joko yksin tai työparina. Esitetyllä toimintamallilla taataan sekä keskittämisen suomat edut että jalkautumisen kautta varmistuva alueellisten erityisyyksien huomioiminen sekä lapsikohtaisen tiedon keskiössä pysyminen jokaisessa asiakasohjausprosessissa.

Työryhmä näkee, että mikäli sijaishuollon valvontayksikkö perustetaan liikelaitoksen kokonaisuuteen, voivat valvonnan ja asiakasohjauksen tiimit toimia samassa yksikössä. Toimintoja toteutettaisiin kuitenkin eri työntekijöiden toimesta. Mikäli sijaishuollon valvontayksikkö sijoittuu järjestäjän toimintoihin, on asiakasohjausyksikkö luonnollisesti toteutettava erillisenä yksikkönä liikelaitoksessa. Riippumatta yksikön sijoittumisesta ovat kiinteät ja tiiviit yhteistyörakenteet sekä vastuusosiaalityön toimipisteisiin että valvontayksikköön keskeiset.

Asiakasohjauksen työntekijöiden toimenkuvan tarkempi määrittelemineen jää maakuntavalmisteluun jatkotyöstettäväksi. Asiakasohjauksen palvelun eriytettyä toteuttamista olisi järkevä pilotoida vuoden 2019 aikana jollain alueella.

*Muutoksen uhat*

Uhkana on asiakasohjauksen henkilöstön riittämättömyys sekä palvelun tarpeen määrällinen ennakoimattomuus. Uhkana on myös, ettei konkreettista toiminnan tasoa saada mietittyä riittävän realistisesti, mikä vaarantaa koko toiminnan ja siten lasten prosessit ja tasavertaisen kohtelun.

*Muut toiminta-  
ympäristön  
muutokset*

Digitalisaatio nähdään huomattavana mahdollisuuksien luojana tulevaisuudessa asiakastietojärjestelmien yhtenäisyyden sekä yhä nopeutuvat tiedon siirtämisen muodossa. Lisäksi jalkautuminen voi osittain tarkoittaa myös etäyhteyksin (videoyhteys) esim. Sosiaalityön tiimipalaverissa tai jopa asiakastapaamisissa olemista, mikä säästää työaika ja tasavertaistaa palvelun saatavuutta koko maakunnan alueella vielä lisää (viivytyksettömyys).

Lastensuojelun palveluiden kokonaisuuden alkaessa muotoutua tulee pohtia myös vastaanottotoiminnan palveluiden sekä kotiin vietävien akuutti-/tehostettujen palveluiden asiakasohjausta. Tulee selvittää etenkin vastaanottopalveluiden asiakasohjauksen järjestämistä hallinnollisesti samassa yksikössä kuin pitkäaikaisen sijaishuollon asiakasohjaus.