

Valmisteluryhmä / 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:

Sosiaaliohjaus SHL 16§, PTA

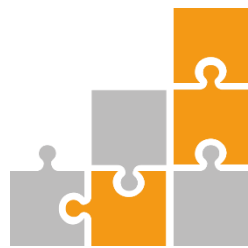
Palvelun sisältö

Sosiaalihuoltolain § 16 mukaan sosiaaliohjauksella tarkoitetaan ”yksilöiden, perheiden ja yhteisöjen neuvontaa, ohjausta ja tukea palvelujen käytössä sekä yhteistyötä eri tukimuotojen yhteensovittamisessa. Tavoitteena on yksilöiden ja perheiden hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen vahvistamalla elämänhallintaa ja toimintakykyä.”

Sosiaaliohjauksen perustana on lasten, nuorten ja perheiden auttaminen tavoitteellisen työskentelyn avulla. Sosiaaliohjaus on lyhytkestoista sosiaalihuollon perustason palvelua perheille, joilla on tilapäistä tuen tarvetta lasten kasvatuksessa tai hoidossa, elämäntilanteen muutoksessa tai arjen hallinnassa (esim. vauvan nukkumisen ja imetyksen haasteet, koululintsaaminen, vanhempien väsymys).

Painopisteenä on panostaminen tutkimusperustaisiin tuen muotoihin, jotka kohdentuvat oikea-aikaisesti ja mahdollisimman varhain lasten, nuorten ja perheiden tueksi. Palvelu suunnitellaan yhdessä asiakkaan kanssa ja räätälöidään sisällöltään tapauskohtaisesti, jotta se vastaa mahdollisimman hyvin asiakkaan tarpeeseen koko perheen tilanne huomioiden. Työn sisältö voi määräytyä myös muiden ammattilaisten ja perheen yhteisen arvioinnin perusteella.

Sosiaaliohjaukseen kuuluu lisäksi vanhemman ja lapsen palvelutarpeen arviointi (Shl 36 ja 37 §) Shl 42 § mukaisesti omatyöntekijälle määritellyt tehtävät, ml. Shl 41 § mukainen monialaisen yhteistyön käynnistäminen ja koordinoiminen, palveluita koskevien päätösten tekeminen ja niiden toimeenpanosta huolehtiminen sekä neuvonta ja ohjaus.



Neuvonta ja ohjaus toteutetaan hyödyntäen monenlaisia palvelukanavia. (muun muassa ns. walk-in asiakkaiden "aulaneuvonta" tms., puhelinneuvonta, chat-pot, internet-sivustot, sosiaalinen media, esitteet tai muu käteen jaettava materiaali). Niiden avulla tarjotaan sekä vastauksia palveluohjauksellisiin kysymyksiin että ratkaisuja asiakkaan elämäntilanteesta esiin nouseviin arjen haasteisiin. Neuvonta ja ohjaus eivät johda aina sosiaalihuollon asiakkuuteen, vaan voivat olla joissakin tilanteissa lapselle, nuorelle ja perheelle riittävä tuen muoto. Yleisimmin toistuviin tuen tarpeisiin tarjolla olevaa neuvontaa ja ohjausta on mahdollista kehittää sisällöllisesti kotiin vietävän ja ryhmämuotoisen sosiaaliohjauksen rinnalla.

Nykytilanteessa joissakin kunnissa annetaan palvelua perhetyön nimikkeellä ilman erityisen tuen asiakkuutta, vaikka kyseessä olisi pikemmin lapsiperheiden sosiaaliohjaus, koska perhetyö on shl § 18 mukainen erityisen tuen palvelu.

Sosiaaliohjauksen nimekkeellä palvelua tarjotaan kunnissa myös mm. lastensuojelun avo- ja sijaishuollossa sekä jälkihuollossa. Näiden sosiaaliohjaajien tehtäväkuvaan ei yleensä kuulu palvelutarpeen arviointi eikä omatyöntekijän tehtäviä (asiakassuunnitelma, työskentelyn koordinointi ym.)

Sosiaaliohjausta myös ostetaan ammatillisen tukihenkilön nimikkeellä sekä sosiaalihuollon että lastensuojelun asiakkaille. Ammatillinen tukihenkilö on sosiaali-, terveys- tai kasvatustalon ammattilainen, jolla on kokemusta lasten ja nuorten kanssa työskentelystä. Ammatillista tukihenkilötyötä tarvitaan, kun jostain syystä perheen aikuisten aika, voimavarat tai kyvyt eivät riitä eikä lapsi saa riittävästi aikuisen tukea. Ammatillinen tukihenkilö on ammattilainen, joka tukee lapsen tai nuoren omien taitojen kehittymistä ja on esimerkkinä toimintakykyisestä aikuisesta. Tuki voi olla esimerkiksi keskustelua, sosiaalisten taitojen kehittymistä, koulunkäynnin tukemista, arkipäiväisten asioiden harjoittelua tai ammatin- ja työnhaun tukemista.

***Palvelujen
käyttäjät,
käyttäjryhmät***

Kohderyhmänä ovat lapset, nuoret ja perheet, joilla on sosiaalihuoltolain 11 § mukaisia, lapsen tasapainoiseen kasvatukseen ja hyvinvointiin kytkeytyviä tuen tarpeita, kuten jokapäiväisestä elämästä selviytymisen vaikeudet tai lapsen tasapainoiseen kehitykseen ja hyvinvointiin liittyvät tuen tarpeet.

Tilapäisesti sosiaalihuollon perustason tukea tarvitsevien lasten ja perheiden osalta ei ole tehty segmentointia tai tuen tarpeisiin pohjautuvaa ryhmittelyä (vrt. esim. lastensuojelun laitoshoido). Kuntien strategista kehittämistä ohjanneet segmentit ovat laaja-alaisia. Esimerkiksi Helsingissä sosiaalihuollon perustason tukea tarvitsevat lapset ja nuoret perheineen on määritelty satunnaisesti palveluita tarvitsevien segmenttiin. Tässä palvelukuvauksessa asiakastarpeita on lisäksi kuvattu kohdassa palvelun sisältö.

***Palvelujen
käyttäjien
määräytyminen***

Palvelun tarpeen arvioinnissa annetaan paljon painoarvoa palvelunkäyttäjän omalle arviolle tuen tarpeesta. Palvelua on mahdollista saada matalalla kynnyksellä sosiaalihuollon perustason tarjoamana varhaisena tukena. Palvelun saaminen kuitenkin edellyttää työntekijän tekemää arviota ja jatkossa mahdollisesti myös palvelusta tehtävää päätöstä.

***Palvelutarpeen
selvittäminen***

Shl 36§ mukaan: "Kun kunnallisen sosiaalihuollon palveluksessa oleva on tehtävässään saanut tietää sosiaalihuollon tarpeesta 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 aiheutonta viivytystä."

Sosiaalihuollon yleinen ohjaus ja neuvonta, lapsen ja perheen tilanteen edellyttämässä laajuudessa tehty palvelutarpeen arviointi, omatyöntekijän

määrittelemine sekä asiakassuunnitelman tekeminen muodostavat perhekeskuksiin sijoittuvan palveluohjauksellisen kokonaisuuden.

Sosiaaliohjaajan toteuttamaan palvelutarpeen arviointi suppeimmassa laajuudessa voi tarkoittaa palvelutarpeen toteamista ensisijaisesti asiakkaan itsensä nimeämän palvelutarpeen perusteella. Lisäksi sosiaaliohjaajan toteuttamaan palvelutarpeen- arviointiin ohjaututaan silloin, kun universaalipalveluissa (esim. neuvolassa) tai asiakkaalla itsellään on tiedossaan mahdollinen sosiaalihuollon tuen tarve eikä asiakas osaa etukäteen nimetä tarvitsemaansa palvelua. Sosiaaliohjaaja tarjoaa yhteyttä ottaville ammattilaisille ja asiakkaille ensisijaisesti neuvontaa ja ohjausta ja ryhtyy tarvittaessa palvelutarpeen arviointiin. Tarvittaessa palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä muiden toimijoiden ja asiakkaan kanssa. Mikäli palvelutarpeen arvioinnin aikana tulee ilmi tarve erityisen tuen tai lastensuojelun tarpeen arviolle, palvelutarpeen arvio siirtyy sosiaalityöntekijän vastuulle siten, että sosiaaliohjaajan johdolla toteutetun arvioinnin yhteydessä esiin tullut tieto lapsen, nuoren ja perheen tilanteesta ja tuen tarpeesta sisällytetään osaksi sosiaalityöntekijän johdolla tehtävää palvelutarpeen arviointia.

Työvälineet, toimintatavat ja työn organisointi tulee olla systemaattista, kun määritellään, mitkä ovat sosiaaliohjaajan johdolla tehtävän palvelutarpeen arvioimisen yhteydessä vähintään kartoitettavat osa-alueet lapsen, nuoren ja perheen kokonaistilanteessa. Palvelutarpeen arvioinnissa voidaan hyödyntää asiakkaan täyttämiä nettikyselyitä yms. tietojenkeruumenetelmiä. Päähuomio on asiakkaan ilmaisemassa tarpeessa, johon hän toivoo löytävänsä apua. Tavoitteena on tunnistaa tarve mahdollisimman nopeasti ja aloittaa tuki välittömästi, jolloin osa asiakkaista on autettavissa hyvin lyhyilläkin interventioilla (esim. uniohjaus).

Kun sosiaaliohjaajan työskentelyssä tulee esille tieto lapsen, nuoren ja perheen mahdollisesta erityisen tuen tarpeesta, se dokumentoidaan osaksi tilanearviota ja ohjaus sosiaalityöntekijän koordinoimaan monitoimijaiseen palvelutarpeen arviointiin sekä erityistä tukea tarvitsevan lapsen palvelujen piiriin toteutetaan saumattomasti.

Mahdollisen sosiaalihuollon perustason tuen ja sosiaaliohjaajan toteuttaman palvelutarpeen arvioinnin ensisijaisia tunnistamisen kriteereitä ovat:

- Ensiarvioinnin perusteella syntyy selkeä käsitys kohdennetusta tai tilapäisestä palvelutarpeesta.
- Ensiarvioinnissa ei tule esille huolta tai selvittelyn tarvetta liittyen lapsen ja perheen palveluiden saatavuuteen, yhteen sovittamiseen tai riittävyteen
- Ensiarvioinnissa tehdyssä palvelujen käyttämisen kartoituksessa ei tule esille, että perheellä on paljon samanaikaista, mutta koordinoimatonta eri palveluiden käyttöä
- Ensiarvioinnissa ei tule 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 ensiarvioinnissa tehty ohjaus joko sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan 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 käytettävissä olevia sähköisiä työvälineitä. Tiedon keruun työvälineiden tulisi pohjautua yhtenäiseen viitekehykseen ja perheen tilanteen sekä tuen tarpeiden luokittelun tapaan. Yhteiseen viitekehykseen pohjautuva tilanearviotyökalua olisi perusteltua käyttää perheen kokonaistilanteen ja tuen

tarpeen kartoittamisessa sekä palveluiden käyttämisen tai monialaisen verkoston kartoittamisessa.

Lisäksi tarpeellisia voisivat olla ko. laaja-alaiseen hyvinvointiviitekehukseen sisällöllisesti kiinnittyvät ja systemaattisesti käyttöön otettavat, yleisesti tiedossa oleviin riskitekijöihin kohdentuvat seulat (päihteet, väkivalta, mielenterveys, kuten masennusseula). Yhteisiä työvälaineitä kehittämällä ja käyttämällä sekä yhteistyötä tekemällä on mahdollista huolehtia siitä, että yhteinen arviointi ja tilannearvio on jatkumollista ja kumuloituvaa perustasolta alkaen.

Vaikuttavuus

Sosiaaliohjauksella tuetaan oikea-aikaisesti ja joustavasti vanhempaa arjen hallinnassa, mikä vaikuttaa koko perheeseen. Rajatun tuen tarpeen tunnistaminen ja siihen nopeasti vastaaminen, ehkäisevät suurempien ja päällekkäistyvien vaikeuksien kehittymistä, mm. lapsen erityisen tai lastensuojelun tuen tarpeen syntymistä. Oikea-aikainen ja oikein kohdennettu varhainen tuki on lyhytkestoisenakin vaikuttavaa. Työskentelyllä vahvistetaan lapsen, nuoren ja vanhemman omia voimavaroja ja toimijuutta.

Tavoitteena on lapsen, nuoren ja perheen tilanteen tilapäisen tuen tarpeen poistaminen, jolloin erityisen tuen tarvetta ei ole ja perhe pystyy elämään itsenäisesti tai muiden, perustason palveluiden tuen avulla. Tästä syystä keskeistä on, että sosiaaliohjauksen aikana tehdään yhteistyötä lasta, nuorta ja perhettä tuntevien peruspalveluiden ammattilaisten kanssa ja varmistetaan, että sosiaaliohjauksen tarjoaman tehostetumman ja kohdennetumman tukijakson päättyessä peruspalveluissa voidaan vastata riittävästi lapsen, nuoren ja perheen tuen tarpeisiin.

Sosiaaliohjauksen vaikuttavuuden arvioimisen ensisijainen kriteeri on siten se, että sosiaaliohjauksella on myönteistä vaikutusta lapsen, nuoren ja perheen tilapäisen tuen tarvetta aiheuttaviin tekijöihin ja että peruspalveluista saatava tuki vahvistuu sosiaaliohjauksen aikana tehdyn yhteistyön ansiosta.

Sosiaaliohjauksen 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. Yleisimmät yhteistyökumppanit 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 sekä muut lapsille, nuorille ja perheille suunnatut peruspalvelut (perhekeskuksen kaikki ydinpalvelut; työllistämispalvelut, nuorisotoimi).

Ammatillisen tukihenkilötoiminnan osalta ostopalveluprosesseissa keskeinen yhteistyö kuuluu vastuusosiaalityöntekijöille/omatyöntekijöille palvelutuottajien kanssa. Samoin ostopalveluja koordinoivat esimiehet toimivat osana sidosryhmätyöskentelyä tuottajien kanssa (kilpailutetut palvelut).

Palvelulupaus

*Henkilöstö
ja toimipisteet*

Lapsiperheiden sosiaaliohjaajat työskentelevät pääasiassa asiakkaiden kotona tai vaihtelevissa toimintaympäristöissä tai tiloissa, järjestäen mm. ryhmämuotoista toimintaa. Liikkuva työ luo työhön ajankäytön hallinnan ja suunnittelun haasteita. Työ edellyttääkin kykyä itsenäiseen oman työn sisällön suunnittelun ja ajankäytön hallintaan.

Asiakkaiden tilanteet ja tuen tarpeet saattavat vaihdella perheen tilanteen kriisiytyessä ennakoimattomasti. Tämä voi näkyä henkilöstön ajoittain kokemana, omiin ammatillisiin voimavaroihin nähden liian vaativana kuormituksena. Kuormituksen pitkittymistä voidaan ehkäistä varmistamalla riittävät työn tuen rakenteet: tiimikäytännöt, esimiehen tuki, työhönohjaus, koulutus sekä tarpeen mukaisesti mahdollisuus parityöskentelyyn. Lisäksi oleellista on, että asiakasohjauksen käytännöt on suunniteltu sujuviksi. Myös asiakasmäärien rajaaminen lisää työntekijöiden jaksamista, viihtyvyyttä ja sitoutumista

Espoo:

- Perhesosiaalityössä on kahdella alueella yhteensä 8 sosiaaliohjaajaa (Lisäksi perhesosiaalityön Konsti-perhetyön 20 sosiaaliohjaajaa tekevät perhetyön lisäksi myös sosiaaliohjausta, mutta tämä resurssi kuvattu jo perhetyön palvelukuvauksessa), sosiaaliohjauksen lisäksi työhön kuuluu myös palvelutarpeen arviointi
- Avohuollon lastensuojelussa on neljällä alueella yhteensä 26 sosiaaliohjaajaa, joiden työhön kuuluu sosiaaliohjaus, sosiaalityöntekijän työparina toimiminen sekä palvelutarpeen arviointi
- Sijaishuollon sosiaaliohjauksessa on xx ohjaajaa
- Nuorten tukitiimissä on 4,5 sosiaaliohjaajaa, jotka työskentelevät jälkihuollon nuorten sekä lastensuojelun avohuollon nuorten kanssa
- Nuorten oikeusedustuksessa on 1,5 sosiaaliohjaajaa

Helsinki:

- 0-10 vuotiaat 24 sosiaaliohjaajaa, 3 ohjaajaa, 1 johtava ohjaaja.
- 11-16 vuotiaat 8 sosiaaliohjaajaa, 1 johtava sosiaaliohjaaja.

Vantaa:

- Uusien asiakkaiden palveluissa on 2 erityissosiaaliohjaajaa ja 13 sosiaaliohjaajaa. (Aikuisten tiimissä 5 sosiaaliohjaajaa ja 2 erityissosiaaliohjaajaa, lapsiperheiden tiimissä 8 sosiaaliohjaajaa)
- Jälkihuollon sosiaaliohjausresurssi: 9 sosiaaliohjaajaa ja 1 vastaava sosiaaliohjaaja.

Resurssit

Sosiaaliohjaus:

Kaikissa kunnissa sosiaaliohjaus 100 % omana tuotantona.

Ammatillinen tukihenkilötoiminta pääkaupunkiseudun kunnissa:

Erityisin perustein ostetaan ammatillista tukihenkilötoimintaa, painottuen yläkouluikäisiin ja sitä vanhempiin. Tätä palvelua ostetaan sekä lastensuojelun että sosiaalihuollon asiakkaina oleville. Kyseessä on kilpailutettu ostopalvelu, jossa tapaamisia on 1-3 kertaa viikossa puitesopimuksen mukaisesti ja sosiaalityöntekijän arvion perusteella.

- Esim. Vantaa: 97 lapselle on myönnetty am. tukihenkilötyötä vuonna 2017. Tukihenkilösuhteiden kesto on ollut 3 kk-12 kk. Luvussa ovat mukana myös sellaiset prosessit, jotka ovat alkaneet vuonna 2016. Arviolaskelman mukaan kustannukset tälle palvelulle ovat olleet v. 2017 193.000 euroa.

*Hyvät
käytännöt,
kehittämishankkeet*

Kuntien kehittämistyön painopisteitä ovat:

- Ensiarviointiin ja palveluohjaukselliseen kokonaisuuteen panostaminen (neuvonta ja ohjaus; palvelutarpeen arviointi yhtenäistä arviointimallia käyttäen, tarvittaessa monitoimijaisesti)

- Sujuvat, asiakaslähtöiset omatyöntekijäkäytännöt (lapsen/nuoren/perheen omatyöntekijän valinta ilman päällekkäisyyttä)
- Sähköiset ratkaisut em. yhteydessä (esim. Helsingissä sähköinen yhteydenotto, chat, verkkosivustot kuten PerheenTuki)
- Yleisimpiin ja kohdennettuihin tuen tarpeisiin on kehitetty tutkimusperustaisesti menetelmiä ja osaamista: esimerkiksi Iloa varhain - vertaisryhmätoiminta, uniohjauksen toimintamalli.
- Sosiaaliohjaus myös nuorisoikäisille, nuorille sopivien työkäytäntöjen tutkimusperustainen kehittäminen (Helsinki).

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

Lasten ja perheiden laaja-alaisten ja yleisimpien tuen tarpeiden takia palvelutarpeen arvioinnin ja sosiaaliohjauksen työskentelyä tulisi kehittää integratiivisesti siten, että sosiaaliohjaaja voisi tarvittaessa tehdä tapauskohtaisesti 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 osaamisen sekä kohdennetumman erityisosaamisen yhdistämisestä. Lapsi- ja perhekohtaisesta yhteistyöstä sovitaan lapsen tai perheen asiakas- ja/tai palvelusuunnitelmassa.

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.

Integratiivisia kumppanuuksia tulee tukea luomalla yhteisiä toimintamalleja, joissa sosiaalihuollon, koulun/varhaiskasvatuksen ja terveydenhuollon palvelut työskentelevät saumattomassa yhteistyössä.

Esimerkiksi palvelutarpeen arvioimisen yhteydessä sosiaaliohjaajat tekevät asiakkaan luvalla yhteistyötä niiden ammattilaisten kanssa, jotka jo tuntevat lapsen, nuoren tai perheen tilannetta ja jotka mahdollisesti ovat ottaneet yhteyttä sosiaalihuollon tarpeen arvioimiseksi. Ensisijainen yhteistyökumppani on peruspalveluissa työskentelevä työntekijä (joka voi olla perheelle nimetty lähityöntekijä, esim. neuvola).

Yhteistyössä saumattomasti toteutettava palveluun ohjaus ja palvelutarpeen arvioiminen ehkäisee palvelutarpeen arvioimisen pitkittymistä, päällekkäistä perheen tilanteen kartoittamista ja nopeuttaa palveluun pääsyä sekä parantaa palvelutarpeen arvioinnin laatua (oikean palvelun tarjoaminen suhteessa asiakkaan tarpeeseen moninäkökulmaiseen tietoon ja arvioon perustuen.)

Sosiaalihuollon asiakkuuden ajan sosiaaliohjaaja on lapsen, nuoren ja perheen omatyöntekijä ja vastaa käytännössä palvelujen järjestämisestä tiiviissä yhteistyössä perustason lähityöntekijän ja tarvittaessa muun yhteistyöverkoston kanssa. Kun sosiaalihuollon lyhytkestoinen asiakkuus päättyy, peruspalveluiden ja tarvittaessa peruspalveluista perheelle nimetyn lähityöntekijän tuki jatkuu. Lähityöntekijän tehtävänä on peruspalveluissa toteutuvan tuen koordinoiminen ja sitoutuminen perheen yhdyshenkilönä toimimiseen. Lähityöntekijä on LAPE-muutosohjelmassa kehitetty ja suositeltu uudenlainen, peruspalveluiden tukea vahvistava ja integratiivinen käytäntö.

Edelleen keskeistä on, että jatkossa palvelutarpeen arvioinnissa hyödynnetään systemaattisesti lapsen, nuoren ja perheen tilanteesta karttunutta tietoa aina peruspalveluista alkaen. STM on nimennyt LAPE-muutosohjelman siltaushankkeena

	<p>Yksi lapsi, yksi tilannekuva- työryhmän. Työryhmässä selvitetään mahdollisuutta kaikille palveluille ja asiakkaille yhteisen tilannearviotyökalun ja yhteisen palvelusuunnitelman kehittämiseen ja käyttöön ottoon. Kehittämistyö sisältää ajatuksen yhtenäisestä hyvinvoinnin viitekehuksesta, jota hyödyntämällä tietoa voidaan kartuttaa kumulatiivisesti. Malli sisältää myös hyvän yhteisen työn periaatteet. Malli on tarkoitus toteuttaa digitaalisena ratkaisuna ja sen käyttäminen muissa kuin sosiaalihuoltolain mukaisissa palveluissa perustuu asiakkaan antamaan lupaan tai toiveeseen. Malli mahdollistaisi lapsen, nuoren ja vanhemman sekä koko perheen itsearvioinnin ja oman tiedon esiin tuomisen yhteisessä arvioinnissa ammattilaisten kanssa.</p>
<p><i>Palvelun laatu Toiminnalliset ja taloudelliset mittarit</i></p>	<p>Palvelun laatua seurataan ja arvioidaan esimerkiksi keräämällä säännöllisesti asiakaspalautetta nettikyselyillä (Helsinki).</p> <p>Yleisimmin kunnissa käytettyjä toiminnallisia ja taloudellisia seurantamittareita ovat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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
<p><i>Osallisuus ja vaikuttaminen</i></p>	<p>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 keskusteluihin työskentelyn aikana, että erillisellä palautekyselyllä työskentelyn päättyessä.</p>
<p><i>Kielelliset oikeudet</i></p>	<p>Ruotsinkielisten asiakkaiden palvelutarpeet pyritään huomioimaan sosiaalityöntekijöiden rekrytoinnissa. Lisäksi eri kielisten asiakkaiden kanssa työskenneltäessä käytetään tulkkia, mikäli asiakkaan äidinkieltä osaavaa työntekijää ei ole saatavissa.</p> <p>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.</p>
<p><i>Muutoksen mahdollisuudet ja muutos asiakas- näkökulmasta</i></p>	<p>Esimerkiksi Helsingissä yksi sosiaaliohjaaja on ruotsinkielinen ja hoitaa kaupunkitasoisesti ruotsinkieliset palvelua tarvitsevat perheet ja toimii yhteistyössä muiden ruotsinkielisiä palveluja tuottavien sosiaali- ja terveydenhuollon sekä varhaiskasvatuksen toimijoiden kanssa.</p> <p>Integratiivisten toimintamallien kehittäminen on sote-uudistukseen sisältyvä keskeinen mahdollisuus myös Shl 16 § mukaisen sosiaaliohjauksen näkökulmasta. Integraation keinoin sosiaalihuollon perustason tilapäistä tukea tarvitsevien lasten tarpeisiin voidaan vastata nykyistä täsmällisemmin ja koordinoitummin, laaja-alaisempaa tietotaitoa hyödyntäen.</p> <p>Tässä palvelukuvauksessa integratiiviin käytäntöihin on viitattu myös kohdissa palvelutarpeen määrittäminen, hyvät käytännöt ja kehittämishankkeet sekä palvelujen yhdyspinnat ja yhteistyö muiden palveluiden kanssa sekä palvelujen integraatio.</p>

Olisi tarkoituksenmukaista, että maakunnassa sosiaalihuollon yleinen ohjaus ja neuvonta, lapsen ja perheen tilanteen edellyttämässä laajuudessa tehty palvelutarpeen arviointi, omatyöntekijän määrittäminen 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, chatbot).

Keskeistä on peruspalveluiden ammattilaisen (, joka voi olla perheen nimetty lähityöntekijä) sekä muun mahdollisen verkoston ja tilapäisen sosiaalihuollon perustason tukea tarjoavan sosiaaliohjauksen välisen yhteistyön ja työnjaon selkeyttäminen lapsi- ja perhelähtöiseksi kokonaisuudeksi. Tämä puolestaan vaikuttaa palvelutarpeen arvioimisessa onnistumiseen ja palvelujen oikein ajoittamiseen ja kohdentamiseen.

Oleellista on myös, että jatkossa kiinnitetään riittävästi huomiota asuinalueilla tehtävään hyte-työhön.

Lisäksi keskeistä on työn kehittäminen perustuen seuranta- ja tutkimustietoon asiakkaiden tuen tarpeista ja vaikuttavista työkäytännöistä. Tiedolla ohjaamisessa tulee huomioida suuren maakunnan alueellinen heterogeisuus.

Muutoksen uhat

- Integratiivisia toimintamalleja ei saada luotua tai niihin ei sitouduta
- Henkilöstön osaamista ja palveluiden sisältöä sekä alueellisia painopisteitä ei onnistuta kehittämään seuranta- ja tutkimustietoon perustuen.
- Perheet eivät saa heille tarpeelliseksi arvioituja perhekeskuksen/perustason/muita palveluita sosiaaliohjauksen tai sosiaalihuollon perustason tarjoamien palveluiden päättyessä (mm. sosiaaliohjauksen asiakkuuksien pitkittyminen tarpeettomasti).
- Perheitä ei onnistuta motivoimaan ottamaan vastaan SHL mukaisia palveluita oikea-aikaisesti tai niitä ei ole tarjolla riittävästi.

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 segregaaion 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.