

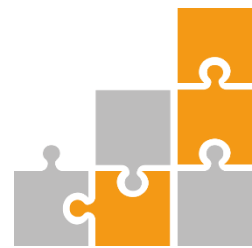
Valmisteluryhmä / Laatija
Perhetyön ja –kuntoutuksen LAPE-työryhmä

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:	Tukihenkilötoiminta
Palvelun sisältö	<p>Tukihenkilötoiminta on yleensä vapaaehtoistyötä, josta voidaan maksaa palkkio ja / tai kulukorvaus. Ammatillinen tukihenkilö on sosiaali-, terveys- tai kasvatusalan ammattilainen, jolla on kokemusta lasten ja nuorten kanssa työskentelystä (ks. lisää sosiaaliohjauksen palvelukuvaus). Sosiaalihuoltolain mukaan "...Erityistä tukea tarvitsevalle lapselle tai hänen perheelleen voidaan järjestää vertaisryhmätoimintaa sekä tukihenkilö- tai perhe lapsen terveyden tai kehityksen turvaamiseksi..." (Shl 28§)</p> <p>Tukihenkilöt ovat vapaaehtoisia maallikoita. Heidät haastatellaan ja heidän soveltuvuutensa toimintaan arvioidaan. Tukihenkilöehdokkaiden taustat tarkastetaan ja heidät koulutetaan tehtävään. Tukihenkilötoiminnalla tarjotaan mahdollisuus pitkäaikaiseen perheen ulkopuoliseen ihmissuhteeseen</p> <p>Tukihenkilön tehtävänä on tukea lapsen kasvua ja kehitystä arkipäiväisillä asioilla lapsen tarpeista riippuen. Tukihenkilön rooli on rinnallakulkija ja perheen ulkopuolinen puolueeton aikuinen, joka auttaa lasta tai nuorta muodostamaan pitkäaikaisen ihmissuhteen usein jonkin tekemisen kautta. Myös itsenäistyvä nuori voi saada tukihenkilön, ellei lähiverkostosta löydy riittävää tukea.</p>
Palvelujen käyttäjät, käyttäjärühmät	<p>Tukihenkilöpalvelua myönnetään lastensuojelun ja sosiaalihuollon erityisen tuen palveluna ja joissakin kunnissa myös ennaltaehkäisevänä sosiaalihuollon perustason palveluna (esim. yhden vanhemman perheeseen, jolla ei ole omia tukiverkostoja). Tukihenkilöpalvelun piirissä voi olla myös sijoituksen ja jälkihuollon aikana sekä täysi-ikäisenä shl:n asiakkaana nuorten palvelujen piirissä, jos erityisen tuen tarve täyttyy. Tukihenkilön järjestäminen perustuu palvelutarpeen arvioinnin pohjalta</p>



tehtyyn suunnitelmaan. Tukihenkilöä tarvitsevalle lapselle tulee olla tehtynä sosiaalihuoltolain mukainen palvelutarpeen arvio ja tarvittaessa myös sosiaalihuoltolain mukainen asiakassuunnitelma tai lastensuojelulain mukainen asiakassuunnitelma. Hakemuksia on yleensä enemmän, kuin palvelua voidaan tarjota. Palvelun määrä on suurelta osin riippuvainen vapaaehtoisten määrästä.

Tukisuhteen tavoitteista ja tapaamisten tiheydestä tehdään kirjallinen sopimus. Tukihenkilö ja tukea tarvitseva lapsi tai perhe tapaavat yleensä 1-4 kertaa kuukaudessa. Kunnat ovat määritelleet tukihenkilöpalvelun alarajan eri lailla, joissakin kunnissa se on 3-vuotta, joissakin 7-vuotta. Tukisuhteet kestävät yleensä vuosia, esimerkiksi Helsingissä keskimäärin 4 vuotta. Pitkiä tukisuhteita, kuten 8-10 vuoden tukisuhteita on niitäkin useita.

<i>Palvelujen käyttäjien määräytyminen</i>	Tukihenkilötoiminnassa ei ole kyse subjektiivisesta oikeudesta. Asiakkaat ohjautuvat tukihenkilötoimintaan lastensuojelun vastuusosiaalityöntekijän tai shl:n mukaisen omatyöntekijän arvion kautta. Aloitusajankohta perustuu lapsen ja perheen yksilöllisen kokonaistilanteen harkintaan.
<i>Palvelutarpeen selvittäminen</i>	Lapsen asioista vastaava lastensuojelun sosiaalityöntekijä tai sosiaalihuoltolain mukainen omatyöntekijä (sosiaalityöntekijä/sosiaaliohjaaja) arvioi lapsen palvelun tarpeen yhdessä lapsen ja perheen sekä tarvittavien monialaisten yhteistyökumppaneiden kanssa.
<i>Vaikuttavuus</i>	Merkityksellinen kestävä aikuissuhde lapsella ja vanhemman jaksamisen tukeminen. Tukisuhde voi toimia merkittävänä kehityksellisenä suojatekijänä.
<i>Sidosryhmät ja kumppanuudet</i>	<p>Tärkeimmät sisäiset sidosryhmät ovat lasten ja nuorten vastuusosiaalityöntekijät (sosiaalihuollon perustasolla omatyöntekijänä toimivat sosiaaliohjaajat ja ett-työn vastuusosiaalityöntekijät sekä avo-, sijais- ja jälkihuollon vastuusosiaalityöntekijät). Yhteistyö liittyy mm. tukihenkilöiden hakemiseen, lasten ja nuorten tilanteen arvioimiseen, parivaljakoiden yhdistämiseen sekä tukisuhteiden aloittamiseen. Lisäksi vastuusosiaalityöntekijät toimivat tukihenkilöiden lähiohjaajina tukisuhteen kestäessä, mikäli tukihenkilötoiminta on kunnan omaa toimintaa.</p> <p>Helsinki ja Vantaa hoitavat vapaaehtoisten tukihenkilöiden rekrytoinnin ja koulutuksen pääasiassa itse, mutta ovat tehneet yhteistyötä myös eri kumppanuustoimijoiden kanssa esimerkiksi tukihenkilöiden lisäkoulutuksien järjestämisessä. Helsingin ja Vantaan tukihenkilötoiminnat kuuluvat EHJÄ ry:n luotsaamaan tukihenkilötoiminnan valtakunnalliseen kehittämisryhmään. Kehittämisryhmä suunnittelee ja toteuttaa vuosittain kaksi tilaisuutta, jotka ovat suunnattu tukihenkilötoiminnan parissa työskenteleville ammattilaisille, sekä järjestö-että kuntatoimijoille.</p>
<i>Palvelulupaus</i>	Espoo ostaa kokonaisuudessaan tukihenkilötoiminnan yksityisiltä palveluntuottajilta. Tällöin tukihenkilöiden rekrytointi, koulutus ja tukihenkilön ohjaus tukisuhteen aikana kuuluu ostopalvelun hintaan
<i>Henkilöstö ja toimipisteet</i>	<p>Helsinki: Tukihenkilötoiminnassa 2 työntekijää: koordinaattori (sosionomi yamk) ja sosiaaliohjaaja (sosionomi amk). Molempien tehtävien pätevyysvaatimus sosiaonomi AMK tai vastaava aiempi tutkinto. Työt jaettu tasan puoliksi, mutta arviolta koordinaattorilla hieman enemmän toiminnan kehittämisen painotus, sekä vastuulla enemmän sisällön tuottamista (koulutus- ja rekrytointimateriaali somessa) - tätä eroa</p>

olisi mahdollista korostaa enemmän. Palkkauksessa pieni ero, sosiaaliohjaajan hyväksi.

Tukihenkilötoiminnan työntekijät hoitavat kaiken toiminnan näkyvyyden ja vastaavat uusien tukihenkilöiden rekrytoinnista ja koulutuksesta. Ensisijaisesti rekrytoidaan tuottamalla sisältöä sosiaaliseen mediaan. Tämä edellyttää työntekijöiltä enemmän kuin sosionomin osaamisen verran tietoteknisiä taitoja, kuten kuvan käsittelyä sekä sosiaalisen median hyvää hallintaa.

Tukihenkilötoiminnan työntekijät vastaavat tukihenkilö-tuettava-parivaljakoiden yhteensovittamistyöstä. Lisäksi tukihenkilötoiminnan työntekijät toimivat työparina vastuusosiaalityöntekijälle, jos lapsen omasta verkostosta nousee esille tukihenkilökandidaatti

Vantaa:

Tukihenkilötoiminnassa 1 työntekijä, sosiaaliohjaaja/ koordinaattori (sosionomi yamk). Sama työntekijä (syksy 2018) 10v. Tukihenkilötoiminnan työntekijä hoitaa kaiken toiminnan näkyvyyden ja vastaa uusien tukihenkilöiden rekrytoinnista ja koulutuksesta sekä tukihenkilöiden yhteensovittamisen tarvitseville asiakkaille.

Tukihenkilötoiminnan keskeisiä haasteita: Liian haastavien lapsien/nuorien tarjoaminen vapaaehtoisille tukihenkilöille, jatkuvasti liian vähän tukihenkilöitä suhteessa tarpeeseen, palkkio- ja kulukorvauslaskujen epäselvyyksien käsittely yhdessä maksatusta hoitavan tahon kanssa, yksin työskentely haasteet, esim. sairaslomatapauksissa.

Resurssit

Espoo: 100% ostopalvelua

Helsinki: Helsinki järjestää omana toimintana vapaaehtoisen tukihenkilötoiminnan, eli toiminnan, jossa tukihenkilöt ovat maallikkovapaaehtoisia. Resurssina kaksi työntekijää. Lapsia mukana noin 230 vuosittain.

Vantaa: Vantaa järjestää omana toimintana vapaaehtoisten tukihenkilötoiminnan ja vapaaehtoiset ovat mallikkovapaaehtoisia. Resurssina 1 työntekijä

Hyvät käytännöt, kehittämiss-hankeet

Helsinki:

Yhteistyö muiden toimijoiden kanssa etenkin vapaaehtoisten tukihenkilön jatkokoulutusten järjestämisessä ollut toimivaa ja taloudellisesti kannattavaa. Helsinki on mukana vakituisesti kahdessa eri verkostossa, jotka mahdollistavat lisäkoulutuksia ja luentoja vapaaehtoisille tukihenkilöille. Lisäksi Helsinki mukana valtakunnallisessa lasten suojelun tukihenkilötoiminnan kehittämissyhmässä, joka järjestää vapaaehtoisten tukihenkilöiden parissa heitä koordinoiville ammattilaisille kaksi koulutuksellista tilaisuutta vuodessa.

Yhteistyötä on tehty muiden toimijoiden kanssa myös rekrytoinnissa. Pisin yhteistyö liittyi HelsinkiMission isännöimään Pelastakaa Sukupolvi –hankeeseen joitakin vuosia sitten. Lisäksi on rekrytoitu ajoittain yhdessä myös kaupungin oman tukiperhetoiminnan kanssa. Kertaluontoista yhteistyötä rekrytoinnissa on tehty myös Vantaan tukihenkilötoiminnan sekä OmaKamu ry:n kanssa

Tällä hetkellä tukihenkilötoiminnalla on kehittämishanke kaupungin sisällä, jossa kehitetään vapaaehtoisten tukihenkilöiden saamaa lähiohjausta vastuusosiaalityöntekijöiltä yhteistyössä vastuusosiaalityöntekijöiden kanssa. Turvallisesti tukisuhteessa –hanke sijoittuu välille 2018-2019.

Loppuvuodesta 2018 on alkamassa sähköisen laskutuksen pilotointi, johon valitaan 20-30 tukihenkilöä. Pilotti on tarkoitus vakinaistaa kokeiluvaiheen jälkeen ja sitä myöten luopua kokonaan työllistävästä ja vanhanaikaisesta paperilaskutuksesta.

Yhteistyörintamalla uutena työmuotona on vuonna 2018 ollut Miehen Malli – elokuvan vaikuttamisyhteistyöhön osallistuminen. Vaikuttamisyhteistyöllä nostetaan yhteiskunnalliseen keskusteluun dokumentin teemoja. Tukihenkilötoiminnan osalta toivotaan yhteistyön tuottavan keskustelua erilaisista aikuisten roolimalleista sekä siitä, miten roolimalliksi voi ryhtyä.

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

Ks. edellinen kohta

Palvelun laatu

Olennaista on, että tukihenkilötoiminta on lapselle soveltuva palvelu ja kykenee tarjoamaan lapselle pitkäkestoisen, kasvua ja kehitystä tukevan, turvallisen ja vakaan aikuissuhteen. Laadukkaan tukihenkilötoiminnan sekä turvallisten tukisuhteiden takaamiseksi tukihenkilöiden soveltuvuus tehtävään arvioidaan (haastattelu) sekä heidän taustat tarkastetaan (poliisi- ja lasten kanssa vapaaehtoistyötä tekevien rikosrekisteriote). Tukihenkilökurssilta toiselle tasalaatuisena säilyvä koulutus rakentaa pohjan tukihenkilönä toimimiselle. Tukihenkilöt valmennetaan kohtaamaan traumataustaisia lapsia sekä tukisuhteiden pitkäaikaisuutta sekä niiden hidasta käynnistymistä korostetaan.

Tukisuhteita seurataan vastuusosiaalityöntekijöiden taholta vuosittain. Tällä varmistetaan palvelun olevan edelleen tarpeellinen ja oikea sekä varmistetaan, että tukisuhteessa kaikki on kunnossa ja että suhde on lapsen edun mukainen. Samalla taataan tukea tukihenkilölle. Tukisuhdetta arvioitaessa on tärkeää, että sosiaalityöntekijällä on yhteys sekä lapseen että tukihenkilöön. Arvioitaessa tukisuhdetta lapsella on oltava mahdollisuus antaa turvallisesti palautetta sekä toiminnasta mutta myös tukihenkilöstä. Samalla voidaan asettaa tukisuhteelle uusia tavoitteita tai luoda erilaisia järjestelyjä tapaamistiheyteen tai muihin tapaamiseen liittyviin käytäntöihin. Pitkäaikaisia tukisuhteita arvioitaessa on otettava huomioon tukisuhteen synnyttäneen ihmissuhteen merkitys lapselle ja mahdollistettava sen jatkuminen, jos se tukee tai varmistaa lapsen muuta kehitystä, toimintakykyä ja elämänhallintaa.

Tukihenkilöiden tukena olevat jatkokoulutukset ja vertaistapaamiset tukihenkilötoiminnan ovat osa tukihenkilötoiminnan laadun takaamista. Lisäksi toiminnanohjausta tarjotaan myös henkilökohtaisesti.

Olennaista laadun takaamiseksi on, että tukihenkilöpalvelu on lapselle oikea: vapaaehtoinen tukihenkilö ei voi korvata ammattilaista työssään eikä tukihenkilötoiminnalle voida siksi asettaa ammattilaisen työhön liittyviä tavoitteita. Tukihenkilö voi tarjota mukavaa tekemistä kodin ulkopuolella sekä iloa arjen keskelle, mutta ei voi korvata esimerkiksi sosiaaliohjauksen tarvetta. Vapaaehtoinen tukihenkilö mahdollistaa pitkäaikaisen ystävyyssuhteen ja positiivisia kokemuksia, joihin taas ammattilainen ei voi sitoutua.

<i>Toiminnalliset ja taloudelliset mittarit</i>	Kilpailutuskäytäntöjen kautta toteutuu; mitä hintaan sisältyy. Kunnissa ei ole asetettu tätä palvelua koskevia toiminnallisia ja taloudellisia mittareita.
<i>Osallisuus ja vaikuttaminen</i>	Asiakkaat täyttävät tukihenkilöhakemuksen yhdessä sosiaalityöntekijän kanssa. Hakemukseen määritellään lapsen toiveet tukihenkilöstä sekä yhteiseen tekemiseen liittyvät toiveet. Tukisuhdetta aloitettaessa käydään läpi lapsen toiveet ja ajatukset toimintaan liittyen. Vuosittaisessa tukisuhteen tarkastelussa vastuusosiaalityöntekijä kuulee asiakasta liittyen tukihenkilötoimintaan ja tukihenkilöön.
<i>Kielelliset oikeudet</i>	Pyritään monipuolisesti/tarvetta vastaavasti eri kielisten perheiden rekrytointiin.
<i>Muutoksen mahdollisuudet ja muutos asiakas-näkökulmasta</i>	<p>Yhteistoiminta seudullisesti on toiminnan kehittämisen näkökulmasta mahdollisuus. Yhteistoiminnan kautta voitaisiin yhdenmukaistaa käytäntöjä ja yhdistää resursseja päällekkäistä työtä välttämällä. Yhdenmukaistaminen selkeyttäisi käytäntöjä vapaaehtoisten tukihenkilöiden näkökulmasta nykyiseen tilanteeseen verraten. Osa-alueita voisivat esimerkiksi olla:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tukihenkilötoiminnan sisällön kuvaaminen yhtenäisesti tukisi vastuusosiaalityöntekijöiden mahdollisuutta ohjata tukihenkilöitä yhdenmukaisesti: esim. mitä tukihenkilön tehtäviin ja vastuisiin kuuluu ja mitä ei. Nyt on havaittavissa, että tulkinnat saattavat vaihdella. • Palkkiot ja kulukorvaukset <ul style="list-style-type: none"> • Palkkiot ja kulukorvaukset: tukihenkilötoiminnan kehittäminen vapaaehtoistyön suuntaan tarkoittaisi, että palkkioista luovutaan ja panostetaan tarvelähtöisesti kulukorvaukseen. Palkkiosta luopuminen vahvistaa toiminnan asemaa vapaaehtoistyön kentällä. Jotta tukihenkilötoiminta voi puhtaasti vertautua muihin vapaaehtoistoimintoihin, on vanhanaikaisen palkkion poistamisen aika. Palkkion laskuttaminen on asettanut haasteita tukihenkilöille, joilla tulorajoituksia oman henkilökohtaisen elämäntilanteensa vuoksi. Palkkion laskutukseen liittyy Helsingissä myös toimistotyötä, josta mielellään luovuttaisiin. Koska kulukorvaus on suhteellisen pieni eikä ole elänyt ajassa hintakehityksen suhteen, on tärkeää voida korottaa kulukorvausta palkkion poistuessa <ul style="list-style-type: none"> ○ Palkkion säilyttäminen kulukorvauksen rinnalla on tärkeää, koska toimintaan menee tukihenkilöltä rahaa ja osa tukihenkilöistä on pienituloisia tai vähävaraisia. Palkkiolla on myös symbolinen arvo: palkitaan vapaaehtoisia siitä, että hän tarjoaa omalla ajalla tärkeää tukea lapselle/nuorelle. Lisäksi palkkiot ja kulukorvaukset ovat varsin pieniä, kyseessä ei ole kummoinenkaan taloudellinen satsaus palvelua järjestävältä taholta. • Palkkio- ja kulukorvauskäytäntöjen sähköistäminen ja nopeuttaminen • Mahdollinen ennakollinen kulukorvaus: Tukihenkilö saisi arvioidun kulukorvaussumman (50€) etukäteen, ja toimintaa kulunut raha tulisi jälkepäin kuittien muodossa näitä maksuja hoitavalle taholle. <ul style="list-style-type: none"> ○ Ennakollinen kulukorvaus helpottaisi varmasti vähävaraisempien tukihenkilöiden tilannetta. Ennakollisen kulukorvauksen haasteena on tukisuhteiden ennakoimattomuus: mitä jos tapaamiset eivät toteudu – ovatko tukihenkilöt takaisinkorvaus velvollisia? Tässä tapauksessa tarvitaan resursseja kontrolloida tapaamisia tarkemmin – miten vaikuttaa vapaaehtoistoiminnan luonteeseen, jos kontrolli lisääntyy? • Tukihenkilöiden lähiohjaus <ul style="list-style-type: none"> ○ on järkevää pitää tukihenkilötoiminnan työntekijällä, sillä vastuusosiaalityöntekijöiden aikaresurssit eivät tahdo riittää lähiohjaukseen.

- Tukihenkilöiden lähiohjausta ei ole mahdollista siirtää tukihenkilötoiminnan työntekijöille, jos resurssit eivät lisäänty moninkertaisesti. Tukihenkilötoiminnan työntekijöiden päätehtävinä on rekrytoida ja kouluttaa lisää tukihenkilöitä. Lähiohjauksen siirtyminen tukihenkilötoiminnan työntekijöille kasvattaisi päällekkäisen työn määrää merkittävästi, sillä tukihenkilötoiminnan työntekijöiden tulisi olla selvillä koko perheen tilanteesta yksityiskohtaisesti, jotta tukisuhteen arvioiminen olisi mahdollista Vastuusosiaalityöntekijöiden antamaan lähiohjaukseen (pääosin tukisuhteiden seuranta ja uusiminen) voidaan vaikuttaa kehittämällä vastuusosiaalityön kanssa yhteistyössä sellaisia käytäntöjä ja välineitä, joka helpottaa lähiohjaajan työtä (kehittämishanke Turvallisesti tukisuhteessa, 2018-2019).

*Muutoksen
uhat*

- Järjestökentän aseman epäselvyydet
- Vapaaehtoistoiminnan asema markkinavetoisessa monituottaja-järjestelmässä. Mitkä ovat palveluntuottajien intressit panostaa toiminnan kehittämiseen?
 - Hintakehitykseen liittyvät riskit
 - Toiminnan laatu?

*Muut toiminta-
ympäristön
muutokset*

Monikulttuurisuus on merkittävin tukihenkilötoimintaan heijastuva toimintaympäristön muutostekijä.