

PALVELUOHJAUS

Yhdessä arkeen 2004 - 2008



Varsinais-Suomen
LASTENSUOJELUJÄRJESTÖT RY

Yhdessä Arkeen - Yhdessä Enemmän

Palveluohjaus-hankkeen päätösseminaari

18.3.2009

palveluohjaaja

PALVELUOHJAUS

Yhdessä arkeen 2004 – 2008



Varsinais-Suomen
LASTENSUOJELUJÄRJESTÖT RY

Järjestöjen Palvelukartta

Palveluluokitus ja ajantasaiset nettipalveluesitteet

Konsultatiivinen palveluohjaus-kokeilutoiminta

www.vslapset.fi



Järjestöjen Palvelukartta

- Hankkeessa tuettu järjestöjä palvelujen ja palveluprosessien tuotteistamisessa. Myös palvelujen nimikkeistöä yhtenäistettiin.
- Kehitettiin järjestölähtöinen palvelukartta, josta löytyy
- Suurin osa Varsinais-Suomessa toimivista lastensuojelujärjestöistä
- Järjestöjen palvelut, kohderyhmät, toiminta-alueet ja yhteystiedot
- Toiminta voi perustua ammatillisuuteen tai vapaaehtoisuuteen tai näihin molempiin
- Loppuvuonna 2008 päivitetystä versiossa mukana 23 jäsenjärjestöä
- Kartta jaettu kaikkiin järjestöihin ja varsinaissuomalaisiin kuntiin
- Oma kartta noudettavissa Perhetalo Heidekeniltä ja selattavissa netissä osoitteessa www.vslapset.fi/Aineistopankki/Palvelukartta



Palveluluokitus ja reaaliaikaiset nettipalveluesitteet

- Ehkäisevä lastensuojelu järjestöjen ydinosuamista
- Yleinen tietoisuus palveluista ja niiden tarjoajista puutteellista
- Monipuolisen hyödyntämisen este ja siihen vaikuttaminen
- Ehkäisevän lastensuojelun mallintaminen ja näkyväksi tekemisen haasteellisuus
- Järjestöjen ehkäisevä työ näkyväksi palveluluokituksen avulla
- Järjestöjen ehkäisevät palvelut kattavat runsaasti yli 50 erilaista palvelua
- Huomioituna sekä ammatillisesti tehty työ että vapaaehtoistoiminta
- Esimerkkinä tukihenkilötoiminta, vertaistukitoiminta, avoin perhekeskustoiminta ja itsenäistymisen tukeminen



Palvelujen rikkaus yksityiskohtaisesti ja kattavasti esille

- Palvelut manuaalisesti yhteen kirjavaksi ja laajaksi joukoksi erilaisia palveluja
- Tiedon hakemisen vaikeus ja luokittelun tarve
- Erottelu ehkäisevään ja lapsi- ja perhekohtaisen lastensuojelun palveluihin sekä palvelun sisällön mukaisiin luokkiin
- Stakesin sosiaali- ja terveystieteen palveluluokitus, jossa kootaan yhteen julkisen ja kolmannen sektorin palvelut
- Järjestöpalvelujen erityispiirteet ja ominaislaatu
- Palvelujen ja luokkien yhteensovittaminen: vertailtavuus, vaikutusten arviointi



Lastensuojelun toimintaympäristö

Huolta

aiheut-
tavat

asiat

lisään-
tyvät



Peruspalvelut

(esim. neuvolat, Lastenhoitotoiminta / MLL, Nettiapu-IRC-Raide/Nuoriso-, perhetuki- ja tiedotusyhdistys Raide ry)

Ehkäisevä lastensuojelu

(esim. Nuorten kohtaamispaikka Toivo / Turun NMKY)

Avohuollon tukitoimet

(esim. sosiaalityöntekijän tapaamiset tai Nuorten turvatalo / kunnat ja SPR)

Sijaishuollon palvelut

(esim. tukiasuminen ja laitossijoitus / kunnat ja järjestöt)

Jälkihuollon palvelut

(esim. sosiaalityöntekijän tapaamiset ja tukiasuminen / kunnat ja järjestöt)



Lastensuojelun toimintaympäristö

Peruspalvelu:

Järjestöjen peruspalveluilla tarkoitetaan palveluja ja toimintaa, joka on **suunnattu koko ikäluokalle riippumatta mahdollisesta erityisen tuen tarpeesta**. Peruspalveluja ovat esimerkiksi päivähoidon palvelut sekä lastenhoitotoiminta.

Ehkäisevä lastensuojelu (Lsi 3§):

Ehkäisevällä lastensuojelulla edistetään ja turvataan lasten kasvua, kehitystä ja hyvinvointia sekä tuetaan vanhemmuutta. Ehkäisevää lastensuojelua on (sosiaalitoimen ohella) myös kunnan muiden palvelujen piirissä, kuten äitiys- ja lastenneuvolassa sekä muussa terveydenhuollossa, päivähoidossa, opetuksessa ja nuorisotyössä annettava **erityinen tuki silloin, kun lapsi tai perhe ei ole lastensuojelun asiakkaana.**

Avohuolto (Lsi 36§):

Järjestöjen tarjoamia avohuollon palveluja ovat esimerkiksi lasten päivähoito, kotipalvelu, tuki lapsen ja perheen ongelmatilanteen selvittämisessä, tukihenkilö tai – perhe, lapsen hoito- ja – terapiapalvelu, perhetyö, lapsen tai koko perheen laitoshuolto, vertaisryhmätoiminta sekä loma- ja virkistystoiminta.

Sijaishuolto (Lsi 49§):

Lapsen sijaishuollolla tarkoitetaan huostaan otetun, kiireellisesti sijoitetun tai lain väliaikais määräyksen nojalla **sijoitetun lapsen hoidon ja kasvatuksen järjestämistä kodin ulkopuolella**. Lapsen sijaishuolto voidaan järjestää perhehoitona, laitoshuoltona taikka muulla lapsen tarpeiden edellyttämällä tavalla.

Jälkihuolto (Lsi 76§):

Kunnan on järjestettävä jälkihuolto tukemalla lasta tai nuorta sekä hänen vanhempiaan ja huoltajiaan sekä henkilöä, jonka hoidossa ja kasvatuksessa lapsi tai nuori on.



Varsinais-Suomen
LASTENSUOJELUJÄRJESTÖT RY

Palveluluokitus

1. Neuvontapalvelut
2. Loma- ja virkistystoiminta
3. Lastenhoitotoiminta ja lasten päivähoitopalvelut
4. Vertaistukitoiminta
5. Lapsi-, nuoriso- ja perhetyö
6. Terapiapalvelut
7. Lasten ja nuorten asumispalvelut
8. Laitospalvelut ja perhehoito
9. Koulutuspalvelut, kurssit ja työnohjaus



Uusi innovaatio: reaaliaikaiset nettipalveluesitteet

- Palvelujen laadun kehittämisessä ja palveluluokittelussa merkittävää yhteistyötä Lastensuojelun Keskusliitto ry:n Lapsitiedon Keskusprojektin kanssa
- Esitteet perustuvat tehtyyn palveluluokitukseen ja linkittyvät Palvetietokantaan
- Asiakkaat ja ammattilaiset voivat selata ja tulostaa tiedot ajantasaisesti päivittyvinä esitteinä
- Huomioitu lastensuojelulain mukainen luokittelu eli esitteistä ilmenee, soveltuuko palvelu ehkäiseväksi palveluksi tai lapsi- ja perhekohtaisen lastensuojelun palveluksi
- Tieto siitä, antaako palvelua alan ammattilainen, vertainen tai vapaaehtoinen
- Nettipalveluesitteet löytyvät: www.vslapset.fi/palvelut



Varsinais-Suomen
LASTENSUOJELUJÄRJESTÖT RY

Yhteistyö Varsinais-Suomen sairaanhoitopiirin Hoitoreitti-hankkeessa, Turun malli

- Alle 18-vuotiaan, päihteitä käyttävän nuoren hoitoreitit
- Hoitoketju tarkoitettu julkisen sektorin työntekijöille sähköiseksi työkaluksi jokapäiväiseen asiakas- ja potilastyöhön
- Järjestöjen ehkäisevät päihdepalvelut ja päihdehoidon palvelut tallentuvat myös ammattilaisten hyödynnettäviksi Palve-tietokannasta nuoren hoitoketjuun
- Neljän päihdetyötä tekevän jäsenjärjestön palvelut mukana ketjussa
- SPR Turvatalo, Mannerheimin Lastensuojeluliitto Varsinais-Suomen piiri ry, Operaatio Toivo ry, Turun ensi- ja turvakoti ry:n Avopalveluyksikkö Olivia ja Ensikoti Pinja.
- Uutena järjestönä Nuoriso-, perhetuki- ja tiedotusyhdistys Raide ry:n ehkäisevä päihdetyö

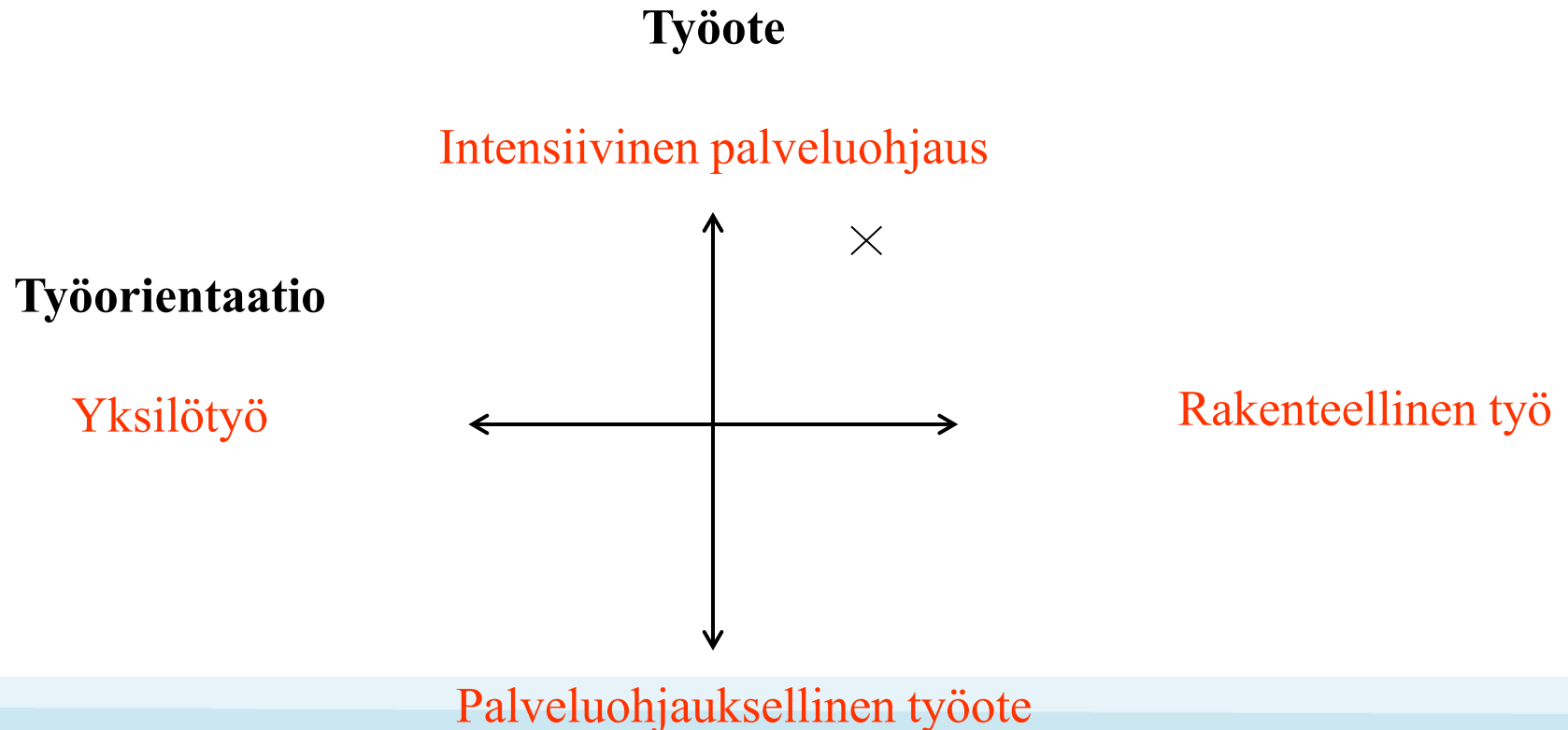


Konsultatiivinen Palveluohjaus-kokeilutoiminta

- 1.10.2006-28.2.2009 välisenä aikana
- Lähtökohtana hankkeen tavoitteet parantaa lapsille, nuorille ja lapsiperheille tuotettavien palveluiden yhteensopivuutta, saavutettavuutta ja kustannustehokkuutta
- Oikea-aikaiset ja oikein mitoitettut palvelut
- Maksutonta konsultaatiota lastensuojelujärjestöjen palveluista kuntien ja järjestöjen ammattilaisille ka heidän kauttaan välillisesti alueen lasten, nuorten ja lapsiperheiden hyvinvointiin
- Syksyllä myös Perhetalo Heidekenin ja Perhekeskus Marakatin lapsiperheille
- Myös vapaaehtoistyöntekijöillä ja yksityishenkilöillä ilmennyt tarvetta palveluohjaukseen



Konsultatiivinen palveluohjaus työote ja työorientaatio – käsitteiden avulla tarkasteltuna



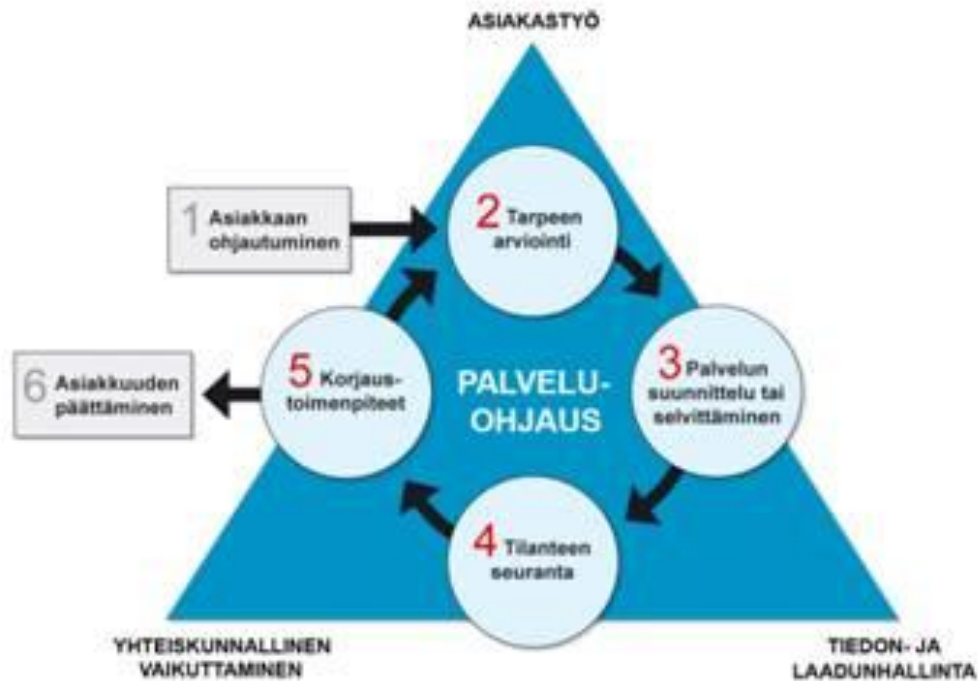


Palveluohjaus

- Dialoginen, asiakaslähtöinen ja asiakkaan etua korostava työtyötapa, jolla tarkoitetaan sekä asiakastyön menetelmää että palvelujen yhteensovittamista organisaatioiden tasolla
- Tunnistetaan asiakkaan yksilölliset tarpeet ja järjestetään hänelle tarvitsemansa palvelut olemassa olevien resurssien avulla
- Lievennetään palvelujärjestelmän hajanaisuutta, yhteen sovitetaan eri toimijoiden työtä ja aktivoidaan auttajia; yhteistyö ja koordinaatio
- Palveluohjaukseen perustuvia työotteita ovat neuvonta ja ohjaus, palveluohjauksellinen työote ja yksilökohtainen palveluohjaus (Hänninen 2007)
- Hankkeessa ei haluttu tuoda jälleen uutta työntekijää lapsiperheen ja nuoren elämään
- Kehitettiin palveluohjausta niin, että se tukee lasten, nuorten ja lapsiperheiden parissa toimivia työntekijöitä ja antaa heille lisävalmiuksia palveluohjauksellisen työotteen toteuttamiseen



Palveluohjaaja ammattilaisen työn tukena



- Hankkeessa palveluohjaajan työ koostuu kolmesta keskeisestä työmuodosta: henkilökohtaisesta palvelukonsultaatiosta alan ammattilaisille, palvelutiedon ja –laadun hallinnasta sekä yhteiskunnallisesta vaikuttamisesta



Palveluohjausprosessi

- On asiakaslähtöinen, vuorovaikutuksellinen ja dialoginen prosessi
- Prosessi jakautuu kuuteen eri vaiheeseen
- 1. asiakkaaksi ohjautuminen
- 2. asiakkaan palvelutarpeen arviointi
- 3. tarvittavan palvelun suunnittelu ja selvittäminen
- 4. tilanteen kehittymisen seuranta sovitusti asiakkaana olevan työntekijän kanssa
- 5. tarvittavien korjaustoimenpiteiden tekeminen itse palvelun suhteen ja tarvittaessa ohjaaminen uusien palveluiden pariin ja
- 6. asiakkuuden päättäminen sovitulla tavalla



Tilastointi ja tiedonkeruu

- Prosessissa kerättiin systemaattisesti tietoa siitä, millaiseen tarpeeseen työntekijä haki palvelua ja konsultaatiota ja miten pystyimme tilanteessa auttamaan
- Asiakkuuden päättämisvaiheessa arvioitiin asiakkaan saama hyöty
- Palvelun ohessa kerättiin tietoa myös palvelujärjestelmän puutteista ja pyrittiin aktiivisesti vaikuttamaan niiden korjaamiseen
- Palvelutarpeista ja –vajeista tiedotettiin kuntien sosiaaliasiamiehiä sekä järjestöjen ja kuntien vastuuhenkilöitä



Palveluohjaajan ja asiakkaana olevan työntekijän erityinen suhde

- Perustuu kumppanuuteen, tasa-arvoisuuteen ja molemminpuoliseen kunnioitukseen
- On tärkeää, että palveluohjaaja luo prosessissa luottamuksellisen kontaktin työntekijään ja kartoittaa hänen palveluohjauksellisen tuen tarvettaan ja voimavaroja
- Toimiminen samaan aikaan sekä palvelujärjestelmän tasolla että työntekijän ja hänen asiakkaansa elämismaailmassa
- Edellytetään hyviä vuorovaikutus- ja neuvottelutaitoja ja tilanteen tarkastelua eri näkökulmista
- Edellyttää myös palvelujärjestelmältä laadukkaita palveluja, toimivia palveluketjuja ja monialaista työtä yli oman toimintakulttuurin
- Suhde synnyttää uutta ymmärrystä. On yhteisten merkitysten rakentamista ja ratkaisuvaihtoehtojen etsimistä



Hyvän asiakassuhteen kulmakivet

- Suhde synnyttää uutta ymmärrystä. Se on yhteisten merkitysten rakentamista ja ratkaisuvaihtoehtojen etsimistä, jossa asiakkaan tarve ja tavoitteet nousevat tärkeiksi
- Asiakkaan kokemus yhteistyösuhteen laadusta
- Yhteisymmärrys päämääristä, eli mitä tehdään, ja yksimielisyys tarvittavista keinoista, eli miten tehdään, luovat pohjan hyvälle suhteelle
- Luottamuksen kannalta oleellista, että työntekijä voi luottaa palveluohjaajan ammattitaitoon, samaansa tietoon, ohjaukseen ja neuvontaan sekä tarjottavien palveluiden laatuun



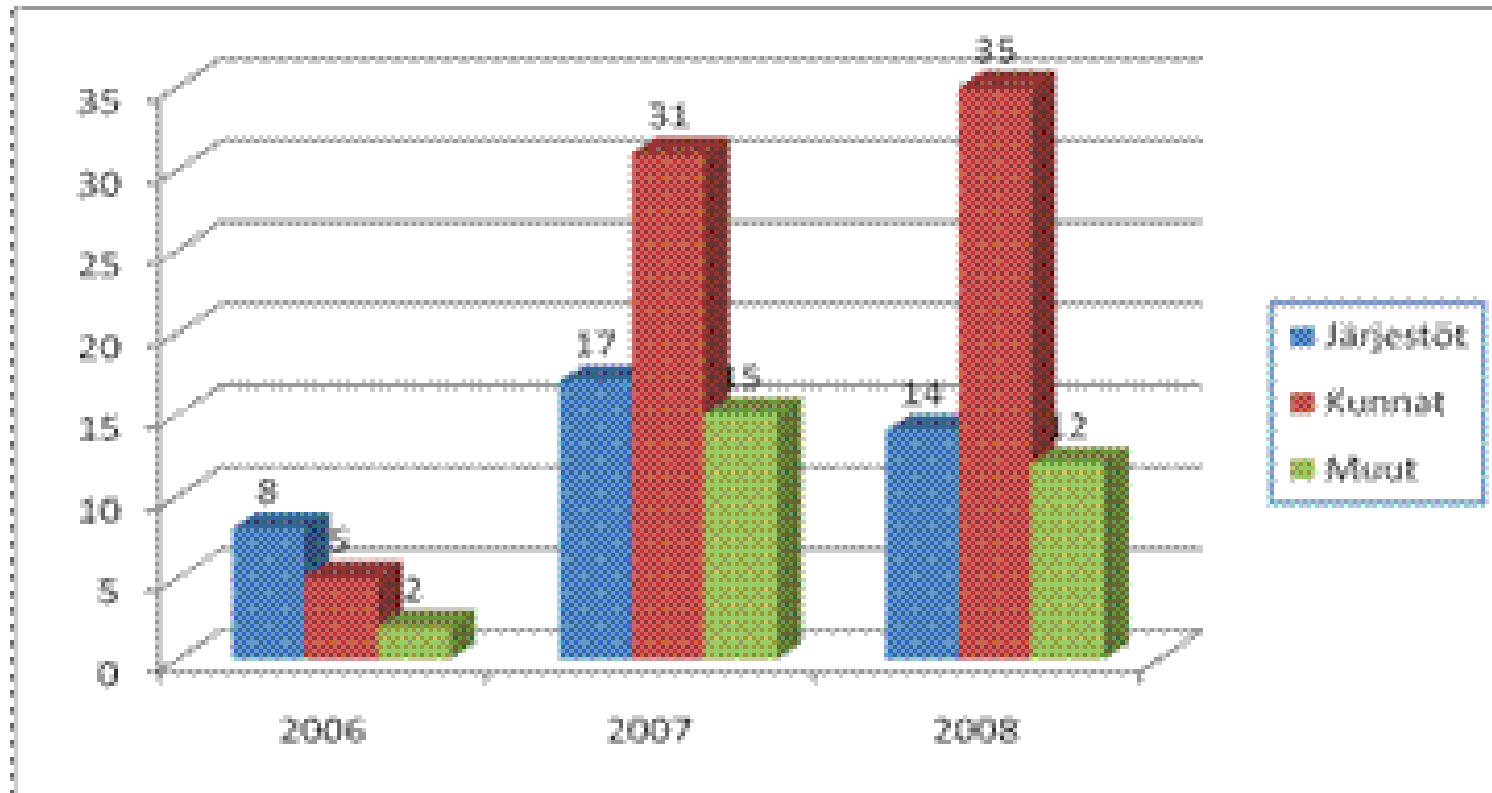
Konsultatiivisen palveluohjauksen asiakkuudet

- Kokeilun aikana asiakkuuksia oli yhteensä 149
- Kuntapuolen työntekijöiden asiakkuuksia eniten
- Suurin käyttäjäryhmä oli sosiaalitoimintyöntekijät (50) ja siellä erityisesti lastensuojelun työntekijät
- Järjestöjen työntekijät hyödynsivät myös runsaasti, yhteensä 43
- Terveystoimen työntekijät 16 asiakkuutta
- Muut toimijat eli nuoriso- ja opetustoimi, Tyks, yksityisten palvelutuottajien työntekijät ja vapaaehtoiset sekä yksityiset asiakkaat yhteensä 40
- Alussa kysyntä kohdentui Turun alueelle
- Vuonna 2008 pienempien kuntien asiakkuudet lisääntyivät



Asiakkuudet 2006-2008

(yhteensä 139)





Yhteydenottojen syitä

- Suurin syy työntekijöiden tarve saada lisätietoa muiden tarjoamista palveluista. Lisätietoa tarvittiin mm:
- erityistä tukea ja huolenpitoa tarvitsevien lasten ja nuorten palveluista
- asumisen, arjenhallinnan ja itsenäistymisen tuesta
- loma- ja virkistystoiminnasta
- tukiperhe- ja tukihenkilötoiminnasta
- vanhemmuuden tukemisen palveluista
- omaishoidon sijaispalveluista
- lastenhoidosta ja avustajapalveluista
- Konsultaatio vaihteli yksittäisestä palvelun kartoituksesta ja neuvonnasta vaikean perhetilanteen kokonaisvaltaiseen palveluiden selvittämiseen ja tarpeen arviointiin yhdessä työntekijän kanssa
- Kestot vaihtelivat päivästä useampaan kuukauteen



Toiminnan vaikutukset

- Suurin osa palveluohjausta käyttäneistä koki hyötynensä palvelusta
- Yli 60 % työntekijöistä sai tarvitsemansa tiedon ja asiakkaansa palvelujen piiriin
- Auttoi työntekijää antamaan tukea ja palveluja asiakkaalleen yksilöllisemmin ja kohdennetummin
- Osaaminen ja tietämys järjestöjen palveluista lisääntyi
- Asiakkaan kokeman hyödyn lisäksi myös välillisiä vaikutuksia
- Palvelujärjestelmän epäkohdista ja vajeista kerättiin tietoa ja vaikutettiin niiden korjaamiseen tiedottamalla tarpeista
- Kokemuksemme mukaan palveluohjauksella pystyttiin vaikuttamaan asiakastyön toimintakulttuuriin ja asenteisiin



Palvelujen parantamisen tarpeet

- Lasten ja nuorten tukihenkilöiden ja –perheiden saatavuus
- Lapsiperheiden kotiavun, varhaisen tukemisen ja vertaistuen palvelut. Lisäresurssien tarve, jotta tukea ja perhetyötä saa ajoissa. Perheissä tapahtuvaa tukemista ja vanhemmuuden vahvistamista kaivataan myös ilta- ja viikonloppuaikaan
- Ohjatun toiminnan ja leirien tarjonta ja määrä sekä erityisen tuen tarpeessa olevien huomioiminen
- Nuorten asumisen, itsenäistymisen ja arjenhallinnan tukemisen palvelut: järjestöjen vapaaehtoistyön lisäksi tarvitaan myös ammatillista auttamista ja poikkisektorillista verkostotyötä sekä sen koordinoimista
- Nuoret tarvitsevat omalle kohde- ja ikäryhmälleen suunnattuja palveluja ja erityisosaamista
- Monikulttuurisuuden huomioiminen; kulttuuriin ja tapoihin liittyvien asioiden tiedostaminen/ esille nostaminen ja yhteisen kielen puuttuminen, tulkkipalvelut
- Pitkäaikaissairaiden, vammaisten ja erityistä tukea tarvitsevien lasten ja nuorten palvelut ja avun saaminen



Yhdessä olemme enemmän

- Nykypäivän asiakaslähtöinen työ, asiakkaan tarpeet ja tavoitteiden toteutuminen edellyttävät moniammatillista osaamista ja yhteistyötä
- Tarvitaan joustoa myös hallinnon ja palvelurakenteiden tasolla
- Pitkäjänteisen yhteistyön ja yhteisten työkäytäntöjen luomisen tarve sekä asenteisiin ja toimintatapoihin vaikuttaminen
- Tarvitaan edistysaskelia tavoitteen saavuttamiseksi -asiakkaan parhaaksi
- Palveluohjausta käyttäneet kokivat saaneensa työhönsä tukea - omaksi ja asiakkaan parhaaksi
- Palveluohjauksessa sovitettiin yhteen eri palveluita kokonaisuudeksi ja näin lievennettiin palvelujen hajanaisuutta
- Menestyminen on joukkuelaji !



Jos haluan saattaa ihmisen tiettyyn päämäärään
minun on osattava aloittaa juuri siitä, missä hän on.

Joka ei siihen kykene, pettää itseään
kuvitellessaan voivansa auttaa muita.

Auttaakseni muita minun tulee ymmärtää se, mitä he tekevät
mutta ennen kaikkea minun tulee ymmärtää se, mitä he ymmärtävät.

Ellen siihen kykene, ei auta vaikka osaisin ja tietäisin enemmän.
Kaikki todellinen avunanto alkaa nöyryydestä autettavan edessä

siksi minun on ymmärrettävä
ettei auttaminen

ole hallitsemista, vaan halua palvella.

Ellen osaa tätä
en voi auttaa ketään.

Jos tästä huolimatta haluan osoittaa, kuinka etevä olen
olen vain turhamainen ja ylpeä
ja haluan vain osakseni ihailua
sen sijaan, että auttaisin.

- Sören Kierkegaard -

