

PALVELUOHJAUS

Yhdessä arkeen 2004 – 2008

TIEDOTELEHTI 2009

**YHDESSÄ
ENEMMÄN...**
Hankkeen tuloksia
ja kokemuksia

YHTEISTYÖ ON VOIMAA

Olen osallistunut Palveluohjaus – Yhdessä arkeen 2004–2008 hankkeeseen toimimalla johtoryhmän puheenjohtajana ja jäsenenä hankkeen ohjausryhmässä. Tämän lisäksi olen seurannut hankkeessa työskentelevien työtä mm. Varsinais-Suomen Lastensuojelujärjestöt ry:n hallituksen jäsenenä. Olen oppinut paljon uutta erilais-

”Annan jotain omastani ja se tulee kaksinkertaisena takaisin.” Olen samaa mieltä. Elämme sellaisessa yhteiskunnassa ja ajassa, jossa ei pärjää yksin. Tarvitsemme yhteistyökumppaneita ja verkostoja sekä osaamisen jakamista. Kauko Röyhkän laulun sanoin: ”Meillä on pääomaa, mitä varas ei vie”. Uskon, että voittajina kovenevassa kilpailussa selviävät ne, jotka pystyvät reiluun ja oikeudenmukaiseen yhteistyöhön.

”Kun on innostusta, tahdonvoimaa ja ammattitaitoa, saa pienelläkin joukolla ihmeitä aikaan.”

ta työkaluista, töiden organisoimisesta ja yhteistyön merkityksestä. Kun me eri järjestöjen työntekijät teemme työtä yhdessä, tutustumme toisiimme ihmisinä, mutta yhdessä toimimalla kerromme jotain myös oman järjestöme toimintakulttuurista ja arvoista. Olen ihailut Raija Haataja-Nurmisen lujaa tahtoa viedä asioita päätökseen, Eija Heimon täydellisiä hankehakemuksia ja raportteja, Maija Jäntin rauhallisuutta ja hyviä hermoja, Reima Orvaston kohteliaita neuvoja ja innostusta omaan työhönsä, Päivi Rautavan edistyksellisyttä ja suurien kokonaisuuksien hallintaa, Oona Ylösen lämmintä sydäntä ja oikeudenmukaisuudentajua ja Elina Heikkilän terävää älyä muutamia esimerkkejä mainitakseni. Kiitän kaikkia palveluohjaushankkeessa mukana olleita rakentavasta ja innostavasta yhteistyöstä.

Yhteistyöhön vaikuttaa luottamus yhteistyökumppaneihin. Luottamus syvenee ajan myötä, jos kokemukset ovat positiivisia. Huonot kokemukset taas pilaavat luottamuksen ja sitä kautta myös yhteistyön. Varsinais-Suomen Lastensuojelujärjestöt ry:n jäsenjärjestöjen edustajat ja palveluohjaushankkeessa toimineet ihmiset ovat luottaneet yhteistyön voimaan ja unelmien toteutumiseen. Perhetalo Heideken on hyvä esimerkki unelmien toteutumisesta ja yhteistyön voimasta. Pelkkää myötätuulta se ei ole ollut. On menty joskus naama punaisena vastatuuleen.

Päivi Rautava ja Sirpa Kuronen kirjoittivat palveluohjauksen tiedotelehtiseen v. 2006: ”Yhteistyö ihmisten, firmojen tai yhdistysten välillä alkaa motivaatiosta saada aikaan jotain uutta ja parempaa”. Uusi yhteistyö, kumppanuus vaatii vanhojen asenteiden muuttamista. Hyvän ohje on:

Yhteistyön tekemistä helpottaa se, kun tuntee ja ymmärtää kumppanin todellisuutta ja työolosuhteita. Osa järjestöjen aktiivisista jäsenistä työskentelee hyvin yksin tai varsinainen leipätyö on toisaalla. Järjestötyötä tehdään vapaaehtoisvoimin. Toisilla on taas mahdollisuus osallistua toiminnan kehittämiseen ja verkostojen rakentamiseen työaikana. Em. seikat ovat vaikuttaneet mm. siihen, kuka pystyy osallistumaan yhteisen järjestöme palaveriin ja vuosikokouksiin. Varmasti on monella käynyt mielessä, kuka puhuisi puolestani, millä tavalla pystyisin sitoutumaan yhteistyöhön, ja voinko luottaa siihen, että yhteisymmärrys säilyy, jos en pääsekään itse mukaan kokouksiin. Ratkaisuna voisi olla tiiviimpi yhteistyö jonkun tietyn järjestön kanssa, jotta tieto kulkisi mahdollisimman hyvin ja luottamus säilyisi. Hyvä kumppanuushan on luotamukseen perustuvaa yhteistoimintaa.

Palveluohjaushanke on tehnyt uraa uurtavaa työtä sovitamalla yhteen Varsinais-Suomen alueella toimivien lastensuojelujärjestöjen ja kuntien tarjoamia palveluja paremmin asiakkaita palveleviksi, kustannustehokkaimmiksi kokonaisuudeksi. Se on tehnyt tunnetuksi lastensuojelujärjestöjen palveluja, kerännyt tietoa epäkohdista ja palveluvajeista, kehittänyt palveluluokitusta, järjestänyt konsulttiivista palveluohjausta ja tehnyt rakentavaa yhteistyötä mm. sosiaalialan osaamiskeskuksen kanssa.

Kun on innostusta, tahdonvoimaa ja ammattitaitoa, saa pienelläkin joukolla ihmeitä aikaan. Kiitos vielä kerran kaikille jäsenjärjestöjen edustajille sekä Eijalle, Oonalle, Sheilalle, Annukalle, Vuokolle ja Soilelle yhteistyöstä. On ollut ilo tehdä työtä kanssanne monen vuoden ajan. Ja muistakaa jatkossakin: ”Pieni on se äidinrakkautenpiiri, johon vain omat lapset mahtuvat” - Sylvi Kekkonen.

Anja Tolonen

Palveluohjaushankkeen johtoryhmän puheenjohtaja
SPR Nuorten turvatalon johtaja



MITÄ KEHITETTIIN JA MITÄ SAATIIN AIKAISEKSI

Palveluohjaus – yhdessä arkeen -hankkeen kehittämisympäristö

Varsinais-Suomen Lastensuojelujärjestöt ry:n Palveluohjaus-hankkeessa (2004–2008) parannettiin lasten, nuorten ja lapsiperheiden palvelujen laatua, saatavuutta ja kustannustehokkuutta sekä yhteensovitettiin järjestöjen ja kuntien tarjoamia palveluja niin, että ne vastaavat paremmin asiakkaiden tarpeisiin. Hanke toimi lisäksi järjestöjen ja Turun kaupungin yhteisen Lasten, nuorten ja perheiden talo -hankkeen sisällöllisenä kehittäjänä toimien tiiviissä yhteistyössä sekä Turun sosiaalitoimen ja terveystoimen että jäsenjärjestöjen kanssa.

Hankkeen käynnistyessä ajatuksena oli, että Perhetalo olisi toiminnassa jo vuoden 2005 lopussa. Näin ei kuitenkaan tapahtunut, vaan järjestöjen Perhetalo Heideken otettiin käyttöön vasta hankkeen viimeisenä toimintavuonna. Tästä syystä hankkeen kehittämistyön fokus suunnattiin erityisesti järjestöjen toimintaedellytysten lisäämiseen niin, että ne voisivat tehdä aiempaa parempaa ja laadukkaampaa työtä lasten, nuorten ja perheiden hyväksi.

AIEMPAA PAREMPAA LAATUA

Hankkeen yksi keskeisimmistä kehittämiskoh-teista oli lastensuojelujärjestöjen palvelujen ja vapaaehtoistyön laadun kehittäminen. Laatu-työtä toteutettiin erityisesti tuotteistamisen, tiedonhallinnan ja osaamisen näkökulmasta.

Hankkeessa tuettiin jäsenjärjestöjä palvelujen ja palveluprosessien kuvaamisessa ja tuotteis-tamisessa. Järjestöjen palvelujen nimikkeis-töä yhtenäistettiin ja järjestöjen palveluis-ta tuotettiin palveluluokitus. Jäsenjärjestöjen palvelut ja yhteystiedot koottiin syksyllä 2006 palvelukarttaan, joka päivitettiin loppuvuodes-ta 2008. Kartta jaettiin järjestöihin ja kaikkiin Varsinais-Suomen kuntiin sekä tuotettiin järjes-tön nettisivuille PDF-muodossa. Jäsenjärjestöil-le annettiin henkilökohtaista tukea ja ohjausta palvelujen kuvaamisessa sekä palvelujen kirjaa-misessa ja päivittämisessä Lskl:n Lapsitiedon keskuksen Palve-tietokantaan. Turun Seudun Yksinhuoltajat ry:n, Turun seudun elatusvelvoliset ry:n ja Turun Seudun Uusperheelliset ry:n edustajat paneutuivat Laatuero-ryhmässä ero-problematiikkaan liittyvään laatutyöhön ja työ-kalujen mallintamiseen.

Lasten, nuorten ja perheiden parissa toimiville vapaaehtoisille laadittiin yhtenäiset vaihtolosi-toumukset sekä vapaaehtoistyön eettiset peri-aatteet ja niihin pohjautuva koulutusohjelma, jota järjestöt voivat käyttää omassa toiminnas-saan. Hankkeen arvioinnissa otettiin käyttöön CAF-itsearviointimenetelmä, jonka käyttöä testattiin sekä järjestöjen perustoiminnan että hankkeiden laadun arvioinnissa. Arviointikoke-musten perusteella tuotetaan keväällä 2009 järjestöjen erityispiirteet huomioon ottava CAF-itsearviointiopas, jonka avulla järjestöt voivat itse arvioida ja selkeyttää omia toiminto-jaan ja kehittämisprosessejaan.

JÄRJESTÖJEN 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

Palvelujen laadun kehittämisessä tehtiin merkittävää yhteistyötä LSKL:n Lapsitiedon keskus-projektin kanssa. Yhdessä tuotettiin aivan uusi innovaatio: jäsenjärjestöjen palvelut käsittävät dynaamiset palveluesitteet, jotka perustuvat tehtyyn palveluluokitukseen ja linkittyvät Palve-tietokantaan. Varsinais-Suomen Lastensuojelujärjestöt ry:n nettisivuilta (www.vslapset.fi/palvelut) asiakkaat ja ammattilaiset voivat tulostaa palvelutiedot aina ajantasaisesti päivityvinä esitteinä. Esitteissä on huomioitu lastensuojelulain mukainen jaottelu ehkäisevän lastensuojelun palveluihin sekä lapsi- ja perhekohtaisen lastensuojelun palveluihin. Esitteistä ilmenee myös, onko palvelu soveltuva ehkäiseväksi palveluksi, avoimuuden palveluksi, sijais-huollon palveluksi tai jälkihuollon palveluksi. Lisäksi järjestöjen jokaisesta palvelusta kerro-taan, antaako palvelua alan ammattilainen, vapaaehtoinen vai vertainen.

Nimikkeistö ja palveluluokitus helpottavat las-tensuojelujärjestöjen palvelujen tuotteista-mista, markkinointia ja tilastointia, seurantaa sekä yhteensovittamista kuntien palveluihin ja hoitoketjuihin. Palveluluokitukseen pohjautuen tullaan hankkeessa vielä kevään aikana kerää-mään systemaattista tilastotietoa jäsenjärjes-töjen palveluista. Hankkeen jälkeen tätä tilas-tointisyysjärjestelmää kehitetään järjestöjen toimesta edelleen Länsi-Suomen Remontti-hankkeessa.

JÄRJESTÖJEN EHKÄISEVÄ TYÖ NÄKYVÄKSI

Uudessa lastensuojelulaissa korostetaan ehkäisevää lastensuojelua. Lailla halutaan ohjeistaa kaikki yhteiskuntatoimijat panostamaan tietoisesti lasten hyvinvoinnin turvaamiseen ja kehittämiseen. Lain mukaan ehkäisevällä lastensuo-jelulla edistetään ja turvataan lasten kasvua, kehitystä ja hyvinvointia sekä tuetaan vanhemmuutta. Ehkäisevää lastensuojelua on eri taho-jen antama erityinen tuki silloin, kun lapsi tai perhe ei ole lastensuojelun asiakkaana. (Lastensuojelulaki 3§)

Ehkäisevä lastensuojelu on perinteisesti ollut järjestöjen ydinosaa ja järjestöillä on siihen liittyvää vahvaa osaamista ja asiantunte-musta. Yleinen tietoisuus järjestöjen ehkäisevis-tä palveluista ja niiden tarjoajista on kuitenkin ollut puutteellista, mikä on estänyt palvelujen monipuolista hyödyntämistä. Ehkäisevän las-tensuojelun mallintaminen ja näkyväksi teke-minen on ollut erityisen haasteellinen tehtävä, jota järjestössä on tehty laatu- ja palvelu-luokituksen kehittämisen kautta.

Palveluluokituksen kohteena olivat kaikkien 23 jäsenjärjestön palvelut, lähtökohtana Stake-sissa samaan aikaan käynnissä ollut sosiaalia-laa koskeva valtakunnallinen palveluluokitus. Järjestöjen ja julkisen sektorin palvelujen mah-dollisimman yhdenmukainen luokitus koettiin hankkeessa tärkeäksi palvelujen yhteensovit-tamisen kannalta. Yhdenmukaistaminen ei kui-tenkaan kaikilta osin ollut mahdollista johtuen siitä, että lastensuojelujärjestöjen palveluissa on erityispiirteitä, jotka eivät sellaisenaan istu julkisen sektorin palveluihin. Järjestöt antavat myös palveluja, joita ei julkisella sektorilla tuo-teta lainkaan.

Hankkeessa määriteltiin järjestöjen ehkäisevää lastensuojelutyötä siten, että siinä huomioitiin sekä ammatillisesti tehty työ että vapaaehtois-työ. Varsinais-Suomen Lastensuojelujärjestöt ry:n jäsenjärjestöjen ehkäisevät palvelut katta-vat runsaasti yli 50 erilaista palvelua. Ehkäiseviä palveluja ovat luokittelun mukaan mm. vertaistukitoiminta, tukihenkilötoiminta, avoin perhekeskustyö ja nuorten itsenäistymisen tu-keminen.



Palveluohjaus-hankkeen kehittämissympäristö – keskeiset tavoitteet ja tuotokset

Palvelujen luokittelun yhteydessä tuotettiin nettipalveluesitteinä myös järjestöjen peruspalveluihin ja lapsi- ja perhekohtaiseen lastensuojeluun liittyvien palvelujen mallinnus.

YHTEISTYÖ MAAKUNNALLISEN LASTENSUOJELUN KEHITTÄMISESSÄ

Hankkeen yhtenä tavoitteena oli toimia maakunnallisena lastensuojelun kehittäjänä yhteistyössä julkisen sektorin kanssa. Tästä näkökulmasta hankkeen työntekijät verkostoituivat alueen kuntien, kehittämisorganisaatioiden, oppilaitosten sekä muiden järjestöjen kanssa. Erityisen tärkeäksi koettiin toimiminen niissä yhteistyöverkostoissa, joissa suunniteltiin ja päätettiin lapsille, nuorille ja lapsiperheille tuotettavista palveluista. Verkostoitumisen ja vaikuttamistavoite oli kaksitahoinen, toisaalta tavoitteena oli hanketyöntekijöiden pääsy lastensuojelun kehittämisstrategioita laativiin työryhmiin ja seminaareihin, toisaalta vaikuttaminen niin, että jäsenjärjestöjen edustajat ja

niiden palvelut tulevat huomioduksi julkisen sektorin työryhmiä perustettaessa ja palvelustrategioita laadittaessa.

Hanketyöntekijät olivat mukana lukuisissa ohjausryhmissä ja asiantuntijaryhmissä, joissa saattoivat vaikuttaa lasten, nuorten ja lapsiperheiden palvelujen järjestämiseen sekä lisätä muiden tahojen tietoisuutta lastensuojelujärjestöjen palveluista ja järjestöissä tehtävästä monipuolisesta kehittämistyöstä. Tavoitteena oli luoda tarkoituksenmukaisia yhteistyökäytäntöjä sekä edistää toimintakulttuuria, jossa palveluja kehitetään pitkäjänteisesti kumppanuuden periaatteella.

Hankkeen työntekijät osallistuivat järjestöjen edustajina mm. Varsinais-Suomen Lastensuojelun asiantuntijatyöryhmään, Varsinais-Suomen lastensuojelun kehittämissyksikön perustamista valmistelevaan ryhmään ja perustamisen jälkeen sen ohjausryhmään, Sosiaalialan kehittämiskeskus Vasso:n projektiryhmään ja so-

siaalialan käytännön opetuksen kehittämishankkeeseen, KASTE-ohjelman Länsi-Suomen Remontti-ryhmään sekä Turun Lasten, nuorten ja perheiden talo-hankkeen projektiryhmään ja Salon lastensuojelun suunnittelun ohjausryhmään. Näiden lisäksi hanketyöntekijät osallistuivat lukuisiin muihin kuntien ja jäsenjärjestöjen toiminnan kehittämissyihin. Hyvänä esimerkkinä kuntien ja järjestöjen yhteisestä valmistelusta voidaan pitää TUEXI – Alueellisen Nuorten Tukihenkilötoiminta -hankkeen valmistelua ja hankehakemuksen laatimista. Tähän työhön osallistui kaikkiaan kahdeksan järjestöä, 13 kuntaa ja Turun Ammattikorkeakoulu.

KUMPPANUUS PYSYVIEN YHTEISTYÖRAKENTEIDEN LUOMISESSA

Palveluohjaus-hankkeen tavoitteena oli kehittää pysyviä yhteistyön rakenteita sekä järjestöjen kesken että järjestön ja kuntien välillä. Tätä kehittämistyötä toteutettiin erityisesti konsultatiivisen palveluohjauksen kokeilussa, järjestöjen



ja Turun kaupungin yhteisessä talohankkeessa sekä Varsinais-Suomen sairaanhoitopiirin koordinoimassa hoitoreitit-hankkeessa.

Konsultatiivinen palveluohjaus-toiminta on kuvattu tarkemmin omassa artikkelissaan vieresiellä sivulla.

Turun kaupunki ja alueen lastensuojelujärjestöt ovat toteuttaneet jo usean vuoden ajan merkittävää strategista kumppanuutta Lasten, nuorten ja perheiden talo –hankkeen suunnittelussa ja valmistelussa. Talo -hankkeen tarkoituksena on ollut koota erillään olevia toimitiloja fyysisesti yhteen ja kehittää palveluja asiakaslähtöisiksi palvelukokonaisuuksiksi niin, että lapset, nuoret ja perheet saavat tarvitsemansa palvelut laadukkaasti, sujuvasti ja kustannustehokkaasti. Palveluohjaus-hanke toimi talo-hankkeessa kehittäjäkumppanina tehden kiinteää yhteistyötä MLL:n Varsinais-Suomen piirin, Varsinais-Suomen Lastensuojelujärjestöt ry:n hallituksen sekä Turun kaupungin terveystoimen ja sosiaalitoimen kanssa.

Turun kaupungin ja lastensuojelujärjestöjen yhteinen fyysinen tila jäi toteutumatta, kun Varsinais-Suomen Lastensuojelujärjestöt ry ja MLL:n Varsinais-Suomen piiri hankkivat joulukuussa 2007 omistukseensa Perhetalo Heidekenin. Perhetaloon sijoittui 8 lastensuojelujärjestön toimitilat. Näiden lisäksi useat muut järjestöt ovat hyödyntäneet tiloja erilaisissa ryhmätoiminoissaan. Perhetalon palvelut sisältävät mm. vertaistukitoimintaa, tukihenkilö- ja tukiperhe-toimintaa, lastenhoitotoimintaa, lapsi-, nuorisoi- ja perhetyötä, terapiapalveluita sekä neuvontapalveluita. Taloa tullaan jatkossa kehittämään ehkäisevän työn kehittämis- ja osaamiskeskukseksi, vapaaehtoistyön keskuksiksi sekä lasten, nuorten ja lapsiperheiden palvelu- ja toimintakeskukseksi.

Toiminnallisen yhteistyön ja strategisen kumppanuuden kehittämistä pidetään edelleen tär-

keänä Turun kaupungin kanssa. Tällä hetkellä Turun terveys- ja sosiaalitoimi ja järjestöt ovat tehostamassa yhteistyötä raskausajan ja pikkulapsivaiheen palvelujen sekä nuorten palvelujen kehittämisessä ja yhteensovittamisessa. Yhteistyössä korostetaan palveluohjauksen ja palveluprosessien kehittämistä, pitkäjänteisten sopimusten aikaansaamista sekä matalan kynnyksen palvelupisteiden hyödyntämistä entistä aktiivisemmin. Näihin liittyen yhteistyötä tullaan jatkamaan valtakunnallisen KASTE-ohjelman Länsi-Suomen Remontti-hankkeessa.

Hanke osallistui Varsinais-Suomen sairaanhoitopiirin koordinoimaan Hoitoreitit-hankkeeseen, jossa neljän päihdetyötä tekevän jäsenjärjestön tiedot tuotettiin mukaan alle 18-vuotiaan päihteitä käyttävän nuoren hoitoketjuun (Turun malli). Näitä järjestöjä olivat Operaatio Toivo ry, SPR:n Turun nuorten turvatalo, Turun ensi- ja turvakoti ry:n Avopalveluyksikkö Olivia ja Ensikoti Pinja sekä MLL:n Varsinais-Suomen piiri. Hoitoketjutyöryhmän työskentelyyn osallistuvia tahoja olivat TYKS, Turun perusterveydenhuolto, alueellinen erikoissairaanhoito, Turun sosiaali- ja nuorisotoimi, poliisi, A-klinikka ja Palveluohjaus-hanke. Hoitoketju on tarkoitettu ensisijaisesti julkisen sektorin työntekijöille sähköiseksi työkaluksi jokapäiväiseen asiakas- ja potilas-työhön.

Hankkeessa tuotetut materiaalit, työkäytännöt ja -menetelmät kattavat jatkossa järjestön pysyvän kehittämistoiminnan ytimen.

KIITOSTEN AIKA

Yksi mielenkiintoinen kehittämisvaihe järjestön toiminnassa on takanapäin. Olemme saaneet olla yhdessä luomassa yhteistyökäytäntöjä ja uudenlaista toimintakulttuuria, jollaista muualla ei ole. Varsinaissuomalaiset lastensuojelujärjestöt ovat 2000-luvulla käynnistäneet uraauurtavan keskinäisen yhteistoiminnan ja kumppanuuden Turun kaupungin kanssa. Pal-

veluohjaus-hanke käynnistettiin aikana, jolloin järjestöt ja Turun kaupunki suunnittelivat yhteistä perhetaloa. Perhetalolle tarvittiin ”lihaa luitten päälle”. Jo silloin oivallettiin, että talo itsessään ei vielä merkitse mitään, vaan tarvitaan sielu ja sydän, joka saa yhteistyön sykkimään.

On ollut ilo tehdä yhteistyötä aktiivisten ja innovatiivisten kumppaneiden kanssa. Kiitän lämpimästi kaikkia mukana olleita. Voin ilolla sanoa ”Yhdessä Arkeen – Yhdessä enemmän”.

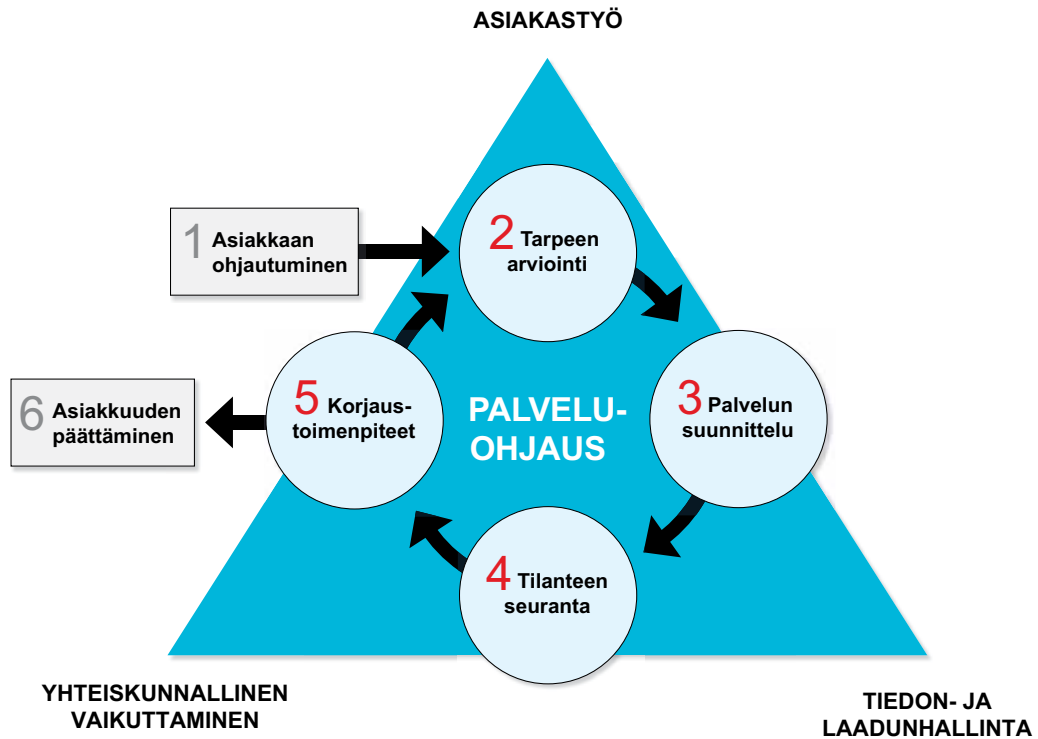
Eija Heimo

Toiminnanjohtaja

Varsinais-Suomen Lastensuojelujärjestöt ry

Palveluohjaushankkeen kehittämispäällikkö

PALVELUNOHJAAJA AMMATTILAISEN TYÖN TUKENA



“Yhteisymmärrys päämääristä ja yksimielisyys tarvittavista keinoista luovat pohjan hyvälle asiakassuhteelle”

Hankkeessa toteutettiin palveluohjaus-kokeilutoimintaa 1.10.2006–28.2.2009 välisenä aikana. Palveluohjaaja antoi maksutonta konsultaatiota lastensuojelujärjestöjen palveluista kuntien ja järjestöjen työntekijöille ja vaikutti heidän kauttaan välillisesti alueen lasten, nuorten ja lapsiperheiden hyvinvointiin. Syksyllä 2008 palveluohjausta annettiin suoraan myös Perhekeskus Marakatin ja Perhetalo Heidekenin lapsiperheille. Kokeilun aikana asiakkuuksia oli yhteensä 149, näistä suurin käyttäjäryhmä oli sosiaalitoimintatyöntekijät (50 asiakkuutta) ja siellä erityisesti lastensuojelun työntekijät. Myös järjestöjen työntekijät hyödynsivät runsaasti palveluohjausta (43 asiakkuutta). Näiden lisäksi myös terveystoimen työntekijät (16 asiakkuutta), nuoriso- ja koulutoimen, Tyksin ja yksityisten palvelutuottajien työntekijät ja vapaaehtoiset (yhteensä 40 asiakkuutta) käyttivät palvelua. Kokeilun alussa palveluohjauskysyntä kohdentui Turun alueelle. Vuonna 2008 pienempien kuntien asiakkuudet lisääntyivät, mihin saattoi vaikuttaa lastensuojelulain uudis-

tus. Työntekijät halusivat selvittää, minkälaisia ehkäiseviä palveluita järjestöillä oli tarjota kunnan omien palvelujen ohella. Myös toiminnan tuleminen tutuksi ja markkinointi lisäsivät yhteydenottojen määrää.

Suurin syy yhteydenottamiseen oli työntekijän 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 sekä lastenhoidosta ja avustajapalveluista. Palveluohjaajan antama konsultaatio vaihteli yksittäisestä palvelun karitoituksesta ja neuvonnasta vaikean perhetilanteen kokonaisvaltaiseen palveluiden selvittämiseen ja tarpeen arviointiin yhdessä työntekijän kanssa. Asiakkuuksien kestot vaihtelivat päiväästä useampaan kuukauteen.

MITÄ KONSULTATIIVINEN PALVELUOHJAUS ON?

Palveluohjaus on dialoginen, asiakaslähtöinen ja asiakkaan etua korostava työtapa, jolla tarkoitetaan sekä asiakastyön menetelmää että palvelujen yhteensovittamista organisaatioiden tasolla. Palveluohjauksessa tunnistetaan asiakkaan yksilölliset tarpeet ja järjestetään hänelle tarvitsemansa palvelut ja tuki käytettävissä olevien resurssien avulla. Hankkeessa emme halunneet tuoda lapsiperheen ja nuoren elämään jälleen uutta työntekijää. Sen sijaan kehitimme palveluohjausta niin, että se tukee lasten, nuorten ja lapsiperheiden parissa toimivia työntekijöitä heidän omassa asiakastyössään ja antaa heille lisävalmiuksia palveluohjauksellisen työotteen toteuttamiseen. Lähtökohtana oli hankkeen tavoitteet parantaa lapsille, nuorille ja lapsiperheille tuotettavien palveluiden yhteensopivuutta, saavutettavuutta ja kustannus- tehokkuutta.

KONSULTATIIVINEN PALVELUOHJAUS-PROSESSI

Hankkeessa kehittämämme palveluohjausprosessi jakautuu kuuteen eri vaiheeseen:

- 1) asiakkaaksi ohjautuminen
- 2) asiakkaan palvelutarpeen arviointi
- 3) tarvittavan palvelun suunnittelu ja selvittäminen
- 4) tilanteen kehittymisen seuranta sovitusti asiakkaan kanssa
- 5) tarvittavien korjaustoimenpiteiden tekeminen itse palvelun suhteen ja tarvittaessa asiakkaan ohjaaminen uusien palveluiden pariin
- 6) asiakkuuden päättäminen sovitulla tavalla

Prosessissa keräsimme systemaattisesti tietoa siitä, millaiseen tarpeeseen työntekijä haki palvelutietoa ja konsultaatiota ja miten pystyimme tilanteessa auttamaan. Asiakkuuden päättämisen vaiheessa arvioimme asiakkaan saaman hyödyn. Palvelun ohessa keräsimme tietoa myös palvelujärjestelmän puutteista ja pyrimme aktiivisesti vaikuttamaan niiden korjaamiseen.

PALVELUOHJAAJAN JA ASIAKKAANA OLEVAN TYÖNTEKIJÄN ERITYINEN SUHDE

Kokemuksemme mukaan on tärkeää, että palveluohjaaja luo prosessissa luottamuksellisen

kontaktin työntekijään sekä kartoittaa hänen palveluohjauksellisen tuen tarvettaan ja voimavaroja. Palveluohjaus on asiakaslähtöinen, vuorovaikutuksellinen ja dialoginen prosessi. Se on kumppanuuteen, tasa-arvoisuuteen ja molemminpuoliseen kunnioitukseen perustuva suhde. Kun palveluohjaaja etsii työntekijän kanssa tämän asiakkaalle parhaiten soveltuvia palveluja, hän toimii palvelujärjestelmän tason lisäksi samanaikaisesti myös työntekijän ja hänen asiakkaansa elämismaailmassa. Se edellyttää palveluohjaajalta hyviä vuorovaikutus- ja neuvottelutaitoja ja tilanteen tarkastelua eri näkökulmista. Se edellyttää myös palvelujärjestelmältä laadukkaita palveluja, toimivia palveluketjuja ja monialaista työtä yli oman toimintakulttuurin. Suhde synnyttää uutta ymmärrystä. Se on yhteistä merkitysten rakentamista ja ratkaisuvaihtoehtojen etsimistä, jossa asiakkaan tarve ja tavoitteet nousevat tärkeiksi. Yhteisymmärrys päämääristä ja yksimielisyys tarvittavista keinoista luovat pohjan hyvälle asiakassuhteelle. Luottamuksen kannalta on oleellista, että työntekijä voi luottaa palveluohjaajan ammattitaitoon, häneltä saamaansa tietoon, ohjaukseen ja neuvontaan ja tarjottavien palvelujen laatuun.

TOIMINNAN VAIKUTUKSET

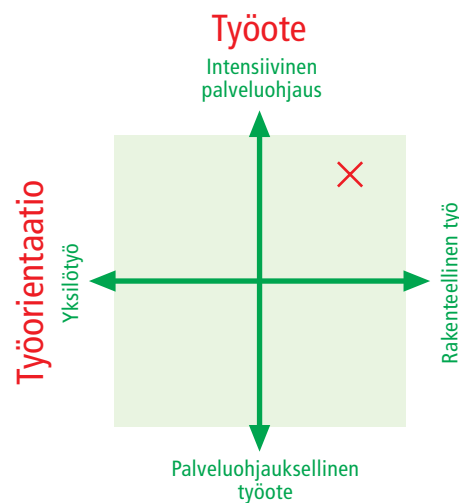
Suurin osa palveluohjausta käyttäneistä asiakkaista koki hyötynsä palvelusta. Yli 60 % työntekijöistä sai tarvitsemansa tiedon ja asiakkaansa palveluiden piiriin. Palveluohjaus

auttoi yksittäistä työntekijää antamaan tukea ja palveluja asiakkaalleen yksilöllisemmin ja kohdennetummin. Osaaminen ja tietämys järjestöjen palveluista lisääntyi. Toiminnalla oli asiakkaan kokeman hyödyn lisäksi myös välillisiä vaikutuksia. Hankkeessa kerättiin tietoa palvelujärjestelmän epäkohdista ja vajeista sekä vaikutettiin niiden korjaamiseen. Palvelutarpeista tiedotettiin alueen sosiaaliamiehille sekä kuntien ja järjestöjen vastuuhenkilöille ja päätöksentekijöille.

Palvelujen parantamisen tarvetta ilmeni mm.:

- lasten ja nuorten tukihenkilöiden ja -perheiden saatavuudessa
- lapsiperheiden kotiavun, vertaistuen ja varhaisen tukemisen palveluissa
- nuorten asumisen, itsenäistymisen ja arjenhallinnan tukemisen palveluissa
- monikulttuurisuuden huomioimisessa
- pitkäaikaissairaiden, vammaisten ja erityistä tukea tarvitsevien lasten ja nuorten palveluiden ja avun saamisessa

Palveluohjaus-kokeiluun liittyi kustannusvaikutusanalyysi, joka toteutettiin yhteistyössä Net Effect Oy:n kanssa. Kokeilussa kartoitettiin työntekijöiden odotuksia ja kokemuksia saamastaan palveluohjauksesta ja sen merkitystä heidän omalle asiakastyölleen sekä tarkasteltiin palveluohjauksen kustannuksia ja vaikutuksia suhteessa palvelujen käyttöön. Kustannusvaikutusvaikutusanalyysin tuloksista annetaan tarkempaa tietoa kevään 2009 aikana.



Kuviossa kuvataan konsultatiivinen palveluohjaus työote ja työorientaatio -käsitteiden avulla. Toimintamme sijoittuu intensiivisen palveluohjauksen ja rakenteellisen työn välimaastoon.

PALVELUOHJAUS-HANKE OLI VÄLTÄMÄTÖN!

”järjestöjen palvelut näyttäytyvät jatkossa laadukkaampina ja asiakkaiden helpommin löydettävänä”

Vuonna 2002 perustettiin Varsinais-Suomen Lastensuojelujärjestöt ry. Uusi yhdistys oli ainutlaatuinen koko maassa. Koskaan ennen lastensuojelujärjestöt eivät Suomessa olleet lähteneet näin laajaan ja konkreettiseen maakunnalliseen yhteistyöhön. Hyvin erilaisten ja erikokoisten järjestöjen intressien yhteensovittaminen sujui yllättävän kivutta. Viisautta oli varmasti se, että jo alussa määriteltiin yhteistyön perustaksi se, että uusi järjestö ei ryhdy kilpailemaan jäsentensä kanssa. Yhteistyön tulee tuoda kaikille osallisille selkeää lisäarvoa.

Yhteiset, innostuneet pohdinnat synnyttivät jo aivan alusta asti uudelle järjestölle kirkkaan vision. Tavoite, jota kohti ponnisteltiin, oli yhteinen tila – perhetalo. Alusta asti nähtiin myös, että pelkät seinät eivät riitä, tarvitaan myös kumppanuutta, jota voidaan toteuttaa seinättömästi sekä talossa että talon ulkopuolella. Järjestöjen keskinäinen ja järjestöjen ja kuntien välinen yhteistyö kirjattiin myös uuden yhdistyksen sääntöihin.

Palveluohjaus-hanke syntyi siitä hyvin tiedostetusta tosiasiasta, että Varsinais-Suomessa ei tähän asti ollut lastensuojelujärjestöjen välillä yhdessä tekemisen perinnettä. Tiedot kumppaneiden palveluista olivat hyvin sattumanvaraisia. Myös kuntien tiedot monista järjestöjen palveluista olivat heikkoja. Jotkut hyviksi koetut työmuodot jäivät varmasti käyttämättä, koska asiakkaat eivät niitä löytäneet.

Palveluohjaus-hankkeen aikana on tuotu järjestöjen palveluita näkyviksi monin eri tavoin. Palvelut on luokiteltu sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön luokituksen mukaiseksi, jolloin myös kuntien työntekijät voivat etsiä niitä nimikkeillä, jotka ovat heille tuttuja. Yhteistyössä Lastensuojelun Keskusliiton kanssa on järjestöjen palvelut saatu osaksi Palve-tietokantaa ja tätä kautta erityisesti kunta-asiakkaiden käyttöön. Palveluohjaus-hankkeen aikana on myös kehitetty järjestöjen palvelujen laatua. Monet jäsenjärjestöt

ovat alkaneet itse arvioida omia palvelujaan. Laatupehe on varmasti hankkeen aikana käynnistynyt niissäkin järjestöissä, joissa sitä ei aiemmin ole ollut. Yhteiset koulutukset ja verstpäivät ovat lisänneet tietoaamme ja osaamistaamme. Vertaisoppiminen on avannut silmiämme.

Hankkeen aikana toimi palveluohjaaja, joka antoi sekä kuntien että järjestöjen ammattilaisille neuvontaa ja ohjausta erityisesti järjestöjen palveluista. Tämän toiminnan kirkas helmi oli se, että samalla saimme myös tietoa palveluvajeista. Lasten kesäleirit, tukihenkilötoiminta, lapsiperheiden kotipalvelu ja monet muut palvelut, jotka hyvin sopivat järjestöjen tekemiksi, olivat asiakkaiden tarvelistalla. Tämä tieto on järjestöille elintärkeää, jotta omaa työtä voidaan kohdentaa oikeaan suuntaan. Järjestöjen tehtävä on myös kertoa kuntien päättäjille näistä puutteista.

Palveluohjaus -hanke on ollut välttämätön. Sen avulla on luotu rakenteita, joiden avulla järjestöjen palvelut näyttäytyvät jatkossa laadukkaampina ja asiakkaiden helpommin löydettävänä. Hankkeen jälkeen Varsinais-Suomen Lastensuojelujärjestöt ry:llä on kuitenkin useita suuria haasteita. Miten jatkuvasti ylläpidämme nyt kootut tietokannat ajan tasalla, miten kokoamme palveluitamme asiakaslähtöisesti yhteen konkreettisiksi palveluketjuiksi tai palvelukokonaisuuksiksi, miten jatkossa löydämme ja tuomme julki ilmenevät palveluvajeet ja miten yhä edelleen kehitämme laatuaamme.

Palveluohjaus-hanke on antanut meille järjestöille joukko-voimaa, oma pieneltäkin tuntuva palvelu on saanut lisäpotkua kun se on tullut osaksi laajempaa kokonaisuutta. Paitsi, että yhdessä tekeminen on hauskeempaa kuin yksin puurtaminen ropisee hyöty varmasti viime kädessä lapsille, nuorille ja lapsiperheille.

Palveluohjaus-hanke on antanut meille järjestöille joukko-voimaa. Oma pieneltäkin tuntuva palvelu on saanut lisäpotkua, kun se on tullut osaksi laajempaa kokonaisuutta. Paitsi, että yhdessä tekeminen on hauskeempaa kuin yksin puurtaminen, ropisee hyöty varmasti viime kädessä lapsille, nuorille ja lapsiperheille.

Raija Haataja-Nurminen

Varsinais-Suomen Lastensuojelujärjestöt ry:n puheenjohtaja
MLL:n Varsinais-Suomen piirin toiminnanjohtaja

LASTEN SUOJELU TARVIKSEE PALVELUOHJAUSTA

Asiakaslähtöisen palveluohjauksen kehittämistyö on saanut siivet selkäänsä Varsinais-Suomen Lastensuojelujärjestöt ry:n Palveluohjaus-hankeella, Turun palveluohjauskoulutuksella ja tehdyillä selvityksillä. Puutteitakin vielä löytyy. Rakenteellisella palveluohjauksella on meidän yhdessä pyrittävä paikkaamaan palvelujärjestelmien aukot ja pullonkaulat ja ryhtyä rakentamaan asiakkaan edun mukaisia palvelukokonaisuuksia. Rakenteitakin uudistamalla.

Turun kaupungin sosiaali- ja terveystoimen ja lastensuojelujärjestöjen yhteisestä Lasten, nuorten ja perheiden talo -hankkeesta on toteutunut merkittävä osa; järjestöjen Perhetalo Heideken. Sosiaali- ja terveystoimen talohanke etenee, vaikkakin hitaasti. Tilasuunnitelmat ovat valmistelussa ja tulevaisuuden yhteisen työn tekemistä on kehitetty asiaan todella paneutuen. Toiminnan sisällöllinen kehittäminen on viittä vaille ”valmis”.

Talohankkeen valmistelun ohessa on sosiaali- ja terveystoimi ollut mukana huomattavalla työpanoksella STM:n käynnistämässä KASTE-ohjelman Remontti -hankkeen suunnittelussa ja toteutuksessa yhdessä muiden kuntien ja järjestöjen kanssa. Turun ja Turun alueen Remontti -hankkeen toimintaosioiden hankesuunnitelmasitykset; 1. Työmallien kehittäminen raskaustajan ja pikkulapsivaiheen palvelujen kehittämiseksi 2. Nuortentalo Unioni ja 3. Nuorten virtuaalitalo, ovat valmiit ja konkreettiseen työhön päästäneen jo tämän kevään aikana.

Poikkeuksellista valmistelussa lienee Varsinais-Suomen Lastensuojelujärjestöt ry:n aikaansaava ja näkyvä mukanaolo kehittämistyössä. Palveluohjaushankkeen kanssa tehty yhteistyö on aukaissut uusia näköaloja ja konkreettisia ideoita yhteiseen tekemiseen lasten, nuorten ja perheiden palveluissa.

Turun Remontti-hankkeiden tavoitteena on saada yhteiset työkäytännöt entistä toimivammiksi, riittävästi resursoituiksi, oikein kohdennetuiksi ja ennen kaikkea sellaisiksi, että ne paremmin takaavat oikea-aikaisen avun lapsille ja perheille. Hankkeet tuottavat myös uusia ja täydentäviä palveluja, toimivat tuloksia tuot-

tavina verkostojen kutojina ja uudentyypisen asiantuntijuuden kasvualustana. Palveluohjaus paranee ”Virtuaalinen nuortentalo” -hankeessa, josta nuori saa tarvittavan tiedon ja ohjauksen tarvitsemiinsa kunnan tai järjestöjen palveluihin.

PALVELUOHJAUS JA KUMPPANUUS LÄHITULEVAISUUDESSA.

Kaupungin ja järjestöjen välisellä yhteistyöllä ja kumppanuuden kulttuurilla on muutaman vuoden aikana saavutettu enemmän konkreettisia tuloksia kuin koskaan aikaisemmin. Toivottavaa on, että yhteinen suunnittelu- ja kehittämistyö johtaisi lähivuosina myös ostopalveluna hankittuihin palveluihin, joita on kehitetty yhteistyössä tilaajan ja tuottajan välillä. Laajemmat palvelukokonaisuudet ovat entistä toteuttamiskelpoisempia, kun sosiaali- ja terveystoimi ovat yhdistyneet, prosessit selkiytyneet ja sopimusohjaus saa konkreettiset muotonsa.

”Järjestöt kykenevät kuntia nopeammin ja tehokkaammin käynnistämään uusia palveluja muuttuviin asiakastarpeisiin”

Kumppanuus vahvistuu entisestään, kun Turun kaupungin Lasten- ja nuorten hyvinvointipoliittisen ohjelman 2010–2013 valmistelutyö käynnistyy yhteistyössä järjestöjen kanssa kuluvan kevään aikana. Valtakunnalliset Lastensuojelupäivät Turussa 2010 valmistellaan myös lastensuojelujärjestöjen kanssa kumppanuuden hengessä.

Järjestöjen tuottamilla palveluilla on ollut aina erittäin vahva rooli suomalaisen sosiaalipolitiikan ja erityisesti sosiaalipalvelujen käynnistämisen ja kehittämistyössä. Näyttönä siitä ovat

mm. kasvatus- ja perheneuvolatyö ja kotipalvelut. Tämä tehtävä järjestöillä on edelleenkin. Järjestöt kykenevät kuntia nopeammin ja tehokkaammin käynnistämään uusia palveluja muuttuviin asiakastarpeisiin. Kumppanuutta kuntien ja järjestöjen välillä tulee tehostaa kumppanuussopimuksin esimerkiksi seuraavien toimenpitein; yhteinen koulutus, yhteiset tutkimushankkeet, palvelujen kehittäminen alueellisesti, yhteiset hankevalmistelut ja rahoituksen haku, hyvien työkäytäntöjen levittäminen, yhteinen edunvalvonta, vertailukelpoisen tilastotiedon tuottaminen lapsivaikutusten arviointiin, lasten osallistumis- ja vaikutusmahdollisuuksien tukeminen, maahanmuuttajataustaisten lasten ja nuorten oikeuksien turvaaminen ja kotoutumisen edistäminen.

Tulevaisuudessa järjestöjen ja kuntien yhteistyössä korostuu osaaminen; asiakastarveselvityksissä, kehityshankekokeiluissa, prosessien tunnistamisessa, tuotteistamisessa, kustannuslaskennassa, laatuohjauksissa ja markkinointitaidoissa.

Tulevaisuuden lasten- nuorten ja perheiden palvelujen kehittämistyössä on varsin tärkeää tiedostaa, että lastensuojelu on vain pieni osa lasten suojelua, ja että kuntien ja järjestöjen palvelujen tulee kehittyä ehkäisevällä tasolla (päivähoito ja neuvolatoiminta, koulu-, nuoriso-, liikunta- ja kulttuuritoimi jne.), avohuoltoa ja perhehoitoa painottaen.

Markku Lehtinen

vs. kehityspäällikkö
Sosiaali- ja terveystoimi
Turun kaupunki

KAKSINKERTAISESTI NÄKYMÄTTÖMÄT?

Onko lapsilla riittävästi osallistumisen mahdollisuuksia lastensuojelussa vai määrittelevätkö aikuiset liikaa asioita lasten puolesta? Lastensuojelulain mukaan lapsia ovat kaikki alle 18-vuotiaat ja nuoria 18–20-vuotiaat (Lsl 417/2007). Sopivatko samat palvelut 0–17-vuotiaille vai pitäisikö nuoruusikäiset (12–17-vuotiaat) huomioida aikaisempaa paremmin omana ikäryhmänään? Mitkä asiat ovat tämän ikäisten lasten tai nuorten itsensä mielestä heidän palveluissaan tärkeitä? Eroavatko järjestöjen ja julkisen sektorin palvelut nuorten mielessä toisistaan? Miten järjestöjen palvelut voisivat parhaalla mahdollisella tavalla täydentää kuntien omia palveluja?

Nämä kysymykset mielessäni lähdin suorittamaan sosiaalityön erikoistumisopintoja osana Varsinais-Suomen Lastensuojelujärjestöt ry:n Palveluohjaus -hanketta alkuvuodesta 2004. Hankkeen yhtenä tavoitteena on ollut kehittää lasten, nuorten ja lapsiperheiden palveluja. Palvelujen kehittämisen yksi edellytys on asiakkaiden kokemustiedon kerääminen ja tähän hankkeen tavoitteeseen opintoihin kuuluvan lisensiaattitutkimukseni tuli yhdeksi osaksi.

Tutkimuksessa tarkastellaan 12–17-vuotiaiden nuorten kokemuksia lastensuojelun avohuollosta. Tutkimuksen aineisto koostuu kahdeksan 12–16-vuotiaan nuorten syvähaastattelusta. Nuorista viisi oli tyttöjä ja kolme poikaa. Haastatteluja kertyi yhteensä 22. Sain yhteyden haastattelemiini nuoriin kolmen eri lastensuojelujärjestön kautta. Näiden työntekijöiden sitoutuneisuus ja hyvät suhteet nuoriin ja heidän vanhempiinsa mahdollistivat tutkimuksen aineiston keruun. Kaikki haastatellut nuoret olivat tavoitteen mukaisesti asiakkaina myös jonkun kunnan lastensuojelussa. Pidin eri asiakkuuksia tärkeinä, jotta kokemuksia olisi ehtinyt kertyä laajasti. Todellisuudessa nuoret olivat asiakkaina hyvin monessa eri palvelussa, nuoret toivat esiin eri lastensuojelupalveluja yhteensä yli kaksikymmentä.

Tarkastelin tutkimuksessa ensinnäkin nuorten toimijuuden erilaisia muotoja osana heidän lastensuojelukokemuksiin (taulukko 1, viereinen sivu). Lähdin toisin sanoen katsomaan, millaisessa roolissa nuori kuvasi olleensa niissä tilanteissa, joissa hänestä tuli asiakas eri lastensuojelupalveluihin. Olin kiinnostunut siitä, oliko nuori itse aktiivinen toimija, kertoiko hän ilmaiseensa oman tahtonsa vai toimiko tilanteissa joku muu, kuten nuoren vanhemmat tai

lastensuojelun ammattilaiset. Olin myös kiinnostunut siitä, oliko nuori ymmärtänyt asiakkuuteen johtaneet syyt. Kolmen nuoren oma toimijuus rakentui lastensuojelujuonissa heikoksi, kahden keskivahvaksi ja kolmen vahvaksi. Suurin osa nuorista kuvasi kokonaan tai pääsääntöisesti lastensuojeluun liittyvien tapahtumien syy-seuraussuhteet. Nämä nuoret olivat myös lähinnä keskivahvan tai vahvan toimijan roolissa. Kaksi nuorista kuvasi asiakkuuden syntymisiin liittyneitä syitä vain niukasti. Nämä nuoret olivat myös heikon toimijan roolissa.

Tutkimukseni toisena tavoitteena oli tulkita nuorten yksittäisten kokemusten merkityksiä heille. Kokemukset asettuivat kolmen kategorian alle: kertoessaan lastensuojelusta nuoret puhuivat menetelmien toimivuudesta, omasta osallisuudestaan sekä suhteistaan työntekijöihin. Taulukosta 2 (viereinen sivu) käy ilmi työmenetelmien toimivia ja toisaalta toimimattomia osia. Osallisuuden suhteen erityisen kiinnostavaa huomata, että nuori voi jättäytyä lastensuojelun tilanteissa sivuun myös omasta tahdostaan. Suhteissa työntekijöihin korostuvat työntekijöiden pysyvyys sekä luottamuksen syntyminen.

Suurin yksittäinen este nuorten tärkeiksi kokemille asioille on lastensuojelun työntekijöiden suuri vaihtuvuus. Työmenetelmiin tarvitaan kokonaisuudessaan myös lisää monipuolisuutta sekä eri ammattiryhmien työnjakoon selkeyttä. Järjestöjen ja julkisen sektorin palveluiden välille ei tällä tutkimusasetelmalla syntynyt merkittäviä eroja sinällään. Samat elementit ovat nuorten näkökulmasta tärkeitä palvelun tarjoajasta riippumatta. Myös palveluohjauksen tarve tuli esiin. Nuoret kokivat yhtäaikaiset asiakassuhteet moneen eri auttajatahoon kuormittavina. He eivät myöskään aina hahmottaneet, missä roolissa kukakin auttaja oli hänen elämässään.

Oona Ylönen, YTM

järjestöpäällikkö

Ensi- ja turvakotien liitto ry

Palveluohjaus-hankkeen kehittävä sosiaalityöntekijä

2004–2008

Artikkeli liittyy Oona Ylösen valtiotieteiden lisensiaattitutkimukseen, jonka tarkastustilaisuus on 27.4.2009.

| | Toimijuus | | |
|---|-----------------|----------------|-------------------------|
| | Heikko | Keskivahva | Vahva |
| Nuori kuvaa kokonaan tai pääasiallisesti syy-seuraussuhteet | Anna | Marika Roni | Emma Mikko Olivia |
| Nuori kuvaa vain niukasti syy-seuraussuhteet | Laura Niklas | | |

Taulukko 1. Nuoren heikko, keskivahva ja vahva toimijuus lastensuojelussa. Nuorten nimet ovat peitenimiä.

| Lastensuojelun menetelmät | Nuoren osallisuus | Nuoren suhde työntekijään |
|--|--|---|
| Toimivaa <ul style="list-style-type: none"> • Huolenpito • Kontrolli • Tasavertainen keskustelu | Toteutuu <ul style="list-style-type: none"> • Nuoren jättäytyminen sivuun • Nuori auttamistilanteen määrittelijänä | Kannattelee <ul style="list-style-type: none"> • Työntekijän pysyvyys • Työntekijän puolueettomuus • Nuori luottaa työntekijään |
| Ei toimivaa <ul style="list-style-type: none"> • Puhe ainoana auttamisen menetelmänä • Puhumisen pakko • Yhdentekevä kontrolli • Tilallinen etäisyys • Muu perhe ei saa apua • Toiminnallinen tuki irrallaan lastensuojeluprosessista | Ei toteudu <ul style="list-style-type: none"> • Nuorella ei ole riittävästi tietoa • Nuoren emotionaalinen ohittaminen • Pääroolissa huoltaja • Työntekijä määrittelee avun tarpeen | Ei kannattele <ul style="list-style-type: none"> • Työntekijöiden vaihtuvuus • Lian monta työntekijää • Nuori ei luota työntekijään |

Taulukko 2. Nuorten lastensuojelukokemukset.

”MIKÄ ON PAPERILLE KIRJOITETTU, ON VARMASTI TOTTA!”

Palveluhakemistot julkaistaan usein painettuina. Painetun esitteen heikkous on, että tiedot vanhenevat jopa ”ennen kuin muste kuivuu.” Varsinais-Suomen Lastensuojelujärjestöt ry ja Lastensuojelun Keskusliitto toteuttivat yhteisessä tulostettavan palveluesitteen, jonka sisältö on joka tulostuskerralla tuore.

alueellisille verkkosivuille on kuitenkin tarvetta, pitää siellä julkaistavien tietojen perustua keskitettyihin tietokantoihin. Pilottihankkeen palveluesite kattaa Varsinais-Suomen Lastensuojelujärjestöt ry:n jäsenjärjestöjen tuottamat palvelut. Palvelun nimi, kuvaukset ja yhteystiedot haetaan valtakunnallisesta PALVE-tietokannasta, johon palveluntuottajat itse kirjaavat ja päivittävät tietoja.

”Järjestöjen yhteisessä pilottihankkeessa tietotekniikka yhdistettiin perinteiseen printtimediaan.”

Parhaillaan meneillään olevassa KuntaliIT-hankkeessa (2009–2010) kehitetään sähköisiä välineitä kilpailuttamisen helpottamiseksi ja yhtenäistämiseksi. Hankkeessa hyödynnetään PALVE-tietokannan ajantasaista tietoa muun muassa lastensuojelupalvelujen kilpailutuksissa. Toistensa kanssa keskustelevien tietokantojen ansiosta kerran tallennettu tieto on käytettävissä useisiin eri tarkoituksiin. Siten palveluesitettä varten tallennettu tieto on myös kilpailutusjärjestelmän käytettävissä.

Luettelomuotoon painetun tiedon haasteena on, miten lukija löytää juuri sen tiedon, jota on etsimässä. Järjestöjen yhteisessä pilottihankkeessa tietotekniikka yhdistettiin perinteiseen printtimediaan. Uudessa toimintamallissa tiedot on haettu tietokantaan tallennetuista tiedoista ja niistä on koottu helposti tulostettava esite asiakkaan käyttöön.

Tiedon jäsentämiseksi esitteen sisältö luokitellaan kahdella tavalla. Koska kyseessä ovat lastensuojelupalvelut, tulee ensimmäinen luokitustapa suoraan lainsäädännöstä. Lastensuojelu jakaantuu ehkäisevään työhön sekä lapsi- ja perhekohtaiseen lastensuojeluun, joita ovat avohuolto, sijaishuolto ja jälkihuolto. Järjestöjen palveluihin on vielä lisätty yleisluokkana peruspalvelut. Niitä ovat esimerkiksi neuvontapalvelut, avoimet perhekahvilat, lastenhoitopalvelut, loma- ja virkistystoiminta sekä erilaiset kerhot. Toinen luokitustapa on palvelujen haku sisällön mukaan, niihin kuuluvat esimerkiksi neuvontapalvelut, vertaistuki-toiminta ja terapiapalvelut. Palveluesite on tulostettavissa siten, että yksi luokka muodostaa yhden esiteniteen.

TIETOA KESKITETYSTI

Tietoverkkojen kehittyminen on rikkonut perinteiset rajat. Enää ei ole järkevää luoda nettisivuja, joihin kerätään vain tietyn alueen tai toimintasektorin tuottamia palveluja. Jos

KÄYTTÖ HELPOTTUU

Lastensuojelun Keskusliiton ylläpitämä PALVE-tietokanta on luotu Lapsitiedon keskus -projektissa (RAY:n tukema projekti vuosina 2004–2008). Järjestelmää kehitetään edelleen, ja painopisteenä ovat nyt tiedonhakupalvelut sekä tiedonkeräämisen helpottaminen. Uusi tekniikka perustuu niin kutsuttuun semanttisen webin teknologiaan, jossa tietokone on valjastettu ymmärtämään paremmin, miten asiat liittyvät toisiinsa. Sen sijaan, että hakutulos listaisi kaikki sanan ”lapsi” sisältämät osumat, hakukone pyytääkin tiedonhakijaa tarkentamaan, tarkoittaako hän nuorta ihmistä, perillistä vai katulasta. Vastaavasti hakupalvelu voi tarjota useita erilaisia luokitteluperiaatteita tiedonhakijan käyttöön. RAY:n tukeman uuden projektin (2009–2010) turvin uusitaan myös tiedonkeruujärjestelmä käyttäjää paremmin opastavaksi.

Reima Orvasto

Lapsitiedon Keskus -projektin projektipäällikkö
Lastensuojelun Keskusliitto



Varsinais-Suomen
LASTENSUOJELUJÄRJESTÖT RY

JÄSENJÄRJESTÖT VUONNA 2008

Varsinais-Suomen Lastensuojelujärjestöt ry:ssä on mukana 23 jäsenjärjestöä.

Nämä järjestöt tarjoavat ammatillisia palveluja, ammatillisesti ohjattuja vapaaehtoistoimintoja ja kokonaan vapaaehtoisvoimin tuotettua toimintaa.

Erytishuoltojärjestöjen Liitto EHJÄ ry

Kataja ry

Kaarinan SOS-Lapsikylä

KOTA –Lasten ja nuorten hyvinvointi ry

Perhekuntoutuskeskus Lauste ry

Lounais-Suomen Mielenterveysseura ry, Turun kriisikeskus

Mannerheimin Lastensuojeluliiton Varsinais-Suomen piiri ry

Nuoriso-, perhetuki ja tiedotusyhdistys Raide ry

Omaisiet Mielenterveystyön Tukena, Lounais-Suomen yhdistys

Operaatio Toivo ry

Pelastakaa Lapset ry, Turun paikallistoimisto

Sateenkaari Koto ry

Suomen Punainen Risti, Nuorten Turvatalo

Suomen Uusperheellisten Liitto ry

Turun Ensi- ja turvakoti ry

Turun Kaupunkilähetys ry

Turun Lastenhuoltotyöntekijät ry

Turun Lazarus-Palvelu ry

Turun NMKY ry, Sosiaalitoiminta

Turun Seudun Elatusvelvolliset ry

Turun Seudun Yksinhuoltajat ry

Varsinais-Suomen Sijoituslasten vanhemmat ry

Yhteiset Lapsemme – All our children ry



SAAVUTETTUJA TULOKSIA, TUOTTEITA, TOIMINTAKÄYTÄNTÖJÄ

- vapaaehtoistyötä koskeva yhtenäinen vaihtolomake järjestöjen käyttöön
- vapaaehtoistyön eettiset periaatteet lasten, nuorten ja lapsiperheiden parissa toimimiseen
- vapaaehtoistyön eettisiin periaatteisiin perustuva koulutusohjelma järjestöjen käyttöön
- järjestön graafinen ilme
- järjestön nettisivut (www.vslapset.fi) ja niille koottu tietoa jäsenjärjestöjen palveluista
- järjestöjen palveluja koskevat palvelukuvaukset ja -tuotteet yhteistyössä jäsenjärjestöjen kanssa
- tuki jäsenjärjestöille palvelukuvausten laatimisessa, kirjaamisessa ja päivittämisessä PALVE-tietokantaan
- jäsenjärjestöjen palvelu- ja yhteystiedot käsittävä palvelukartta (2006) ja siitä päivitysversio (2008)
- jäsenjärjestöjen palvelukuvaukset ja yhteystiedot Turun kaupungin palvelukansioihin ja Cd:hin
- yhtenäinen nimikkeistö ja palveluluokitus lastensuojelujärjestöjen palveluihin ja toimintamuotoihin
- järjestön nettisivuille dynaamiset nettipalveluesitteet, jotka kytkeytyvät Lskl:n PALVE-tietokantaan
- hankesuunnitelma TUEXI – Alueellinen Nuorten Tukihenkilötoiminta -hankkeelle (2007–2010) ja sille Ray:n rahoitus
- toimintamalli konsultatiivisesta palveluohjauksesta
- jäsenjärjestöjen palvelujen tilastointilomake (kevät 2009)
- jäsenjärjestöjen päihdetyön palvelut Turun alle 18-vuotiaan päihdeitä käyttävän nuoren hoitoreitit-työkaluun
- palvelukyselyt työntekijöille, asiakkaille ja nuorille yhteistyössä Turun kaupungin kanssa (2006 ja 2007)
- konsultaatio ja ohjaus CAF-itsearviointimallin käyttöön järjestöissä
- järjestöjen CAF-itsearviointiopas (kevät 2009)
- verkostoituminen lastensuojelua edistäviin ja kehittäviin tahoihin maakunnallisesti
- kustannusvaikuttavuusanalyysi (Net Effect Oy, kevät 2009)
- kehittäjäkumppanuus Perhetalo Heidekenin ja Turun Lasten, nuorten, perheiden talo -hankkeen suunnittelussa ja toteutuksessa



Varsinais-Suomen
LASTENSUOJELUJÄRJESTÖT RY

Perhetalo Heideken
Sepänkatu 3, 20700 Turku
Puh. 044 5355 138