

Lastensuojelun vaativa sijaishuolto Pohjois-Savossa

Palvelumuotoilun loppuraportti

13.12.2022

Maiju Kinnunen ja Linda Macken



GOFORE

Johdanto / tiivistelmä

Palvelumuotoiluprojekti lisäsi toimijoiden välistä yhteisymmärrystä tulevan yksikön asiakkaasta ja palveluun liittyvistä toimijoista. Työskentelyn aikana määriteltiin yksikön yhteisiä tavoitteita, palvelun vaiheet sekä monitoimijaisen yhteistyön vaatimuksia.

Työskentelyyn osallistuneiden palaute yhteistyöskentelystä oli positiivista. Kehittämistä on hyvä jatkaa tämän kokemuksen pohjalta, kun eri toimijoiden välinen keskustelu on avattu.

Työskentelyn aikana syntyneitä ideoita voidaan hyödyntää ja jatkojalostaa kehittämisen seuraavissa vaiheissa. Palvelun kuvaus sisältää vielä paljon kysymyksiä yksikön tulevista rooleista ja vastuista. Näitä voidaan tarkentaa vasta, kun yksikön henkilöstön rakenne on tiedossa, esim. saadaanko yksikköön oma psykologi. Tarvittavaa osaamista ja koulutustarpeita käytiin työskentelyssä läpi monitoimijaisen yhteistyön vaatimuksia määriteltäessä.

Palvelunkuvausta tulee vielä tarkastella ja täydentää myös nuoren näkökulmasta.



Sisältö

1. Lähtökohdat ja tavoite
2. Prosessi, työskentelytavat ja työsuunnitelma
3. Ymmärrys palveluun liittyvistä ihmisistä
 - Sidosryhmien tunnistaminen
 - Läheisten tarpeiden huomioiminen
 - Uuden yksikön asiakasprofiilin tunnistaminen
4. Palvelunkuvaus
 - Moniammatillisen yhteistyön tavoitteiden tunnistaminen
 - Asiakaspolun vaiheet
5. Toimijoiden yhteensaattaminen, kokemukset työskentelystä
6. Projektin haasteet ja onnistumiset
7. Projektin hyötyjen arviointi ja suositukset
8. Liitteet



1. Lähtökohdat ja projektin tavoite

Lähtökohdat

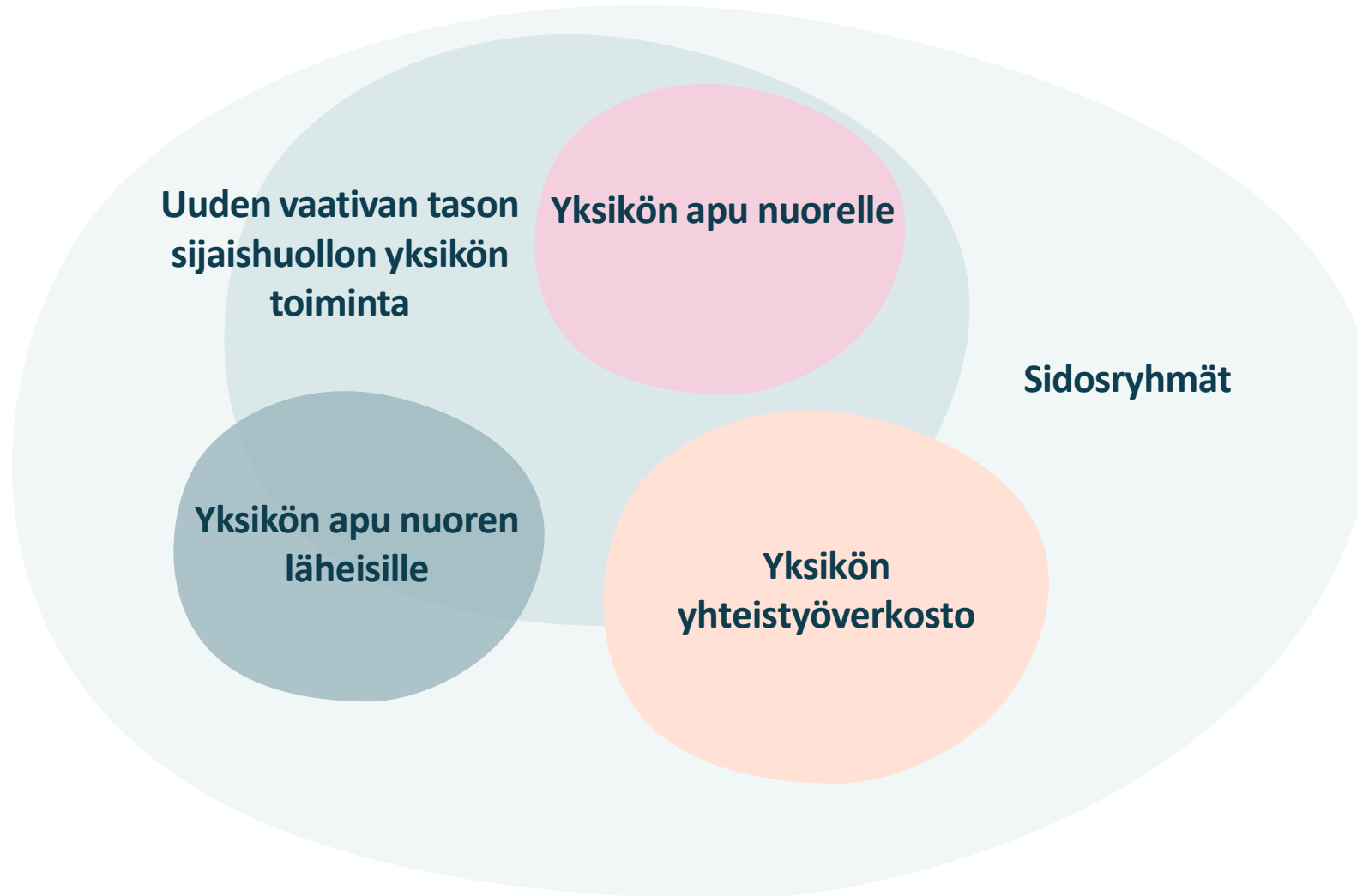
- Pohjois-Savossa on suunniteltu ja kehitetty uutta vaativan tason lastensuojelun sijaishuoltoyksikköä Kuopion kaupungin ja Kuopion yliopistollisen sairaan nuorisopsykiatrian erikoisalan yhteistyönä. Tavoitteena on rakentaa lastensuojelun vaativaa sijaishuoltoa, nuorisopsykiatrista hoitoa ja perusopetusta integroiva laitos.
 - Kehittämisen kenttänä on Kuopion kaupungin lastensuojelulaitos Mäntyrinteen perhetukikeskukseen kuuluva vastaanotto- ja arviointiyksikkö, jonka henkilöstö tulee jatkamaan uuden laitoksen työntekijöinä.
 - Kehittämistyön keskeiset tahot ovat Kuopion kaupungin lastensuojelun sosiaalityö ja sijaishuolto, KYS nuorisopsykiatrian osasto ja poliklinikka sekä Alavan sairaalakoulu (Kuopion kaupunki).
 - Kehittämistyötä tuetaan Lasten, nuorten ja perheiden osaamiskeskus eli OT-keskuskehittämisellä sekä LUMO – Lastensuojelun uudistaminen monialaisesti Itä- ja Keski-Suomessa 2020-2022 -hanketyöllä.
 - Palvelumuotoilu resursoitiin LUMO-hankkeesta
- Koko Pohjois-Savoa ja KYS-erva-aluetta palvelevan uuden laitoksen on määrä avautua toukokuussa 2024.
- Tällä hetkellä kehittämisessä mallinnetaan ja harjoitellaan mm. eri toimijoiden välisten yhteistyökäytäntöjen tiivistämistä ja yhdistämistä sekä sujuvaa ja saumatonta konsultointia.
- Palvelumuotoilun tarve kohdistui vaativan sijaishuollon laitoksen monitoimijaisen työskentely- ja arviointiprosessin kuvaamiseen.

Projektin tavoite

- Palvelumuotoilu prosessin tavoitteena oli muodostaa visuaalinen **prosessikuvaus** LUMO-Lastensuojelun uudistaminen monialaisesti -hankkeessa toteutettavan integroidun tuen ja vaativan sijaishuollon laitoksen **monitoimijaisesta työskentely- ja arviointiprosessista**.



Kokonaiskuva – mitä asioita projektissa tarkasteltiin

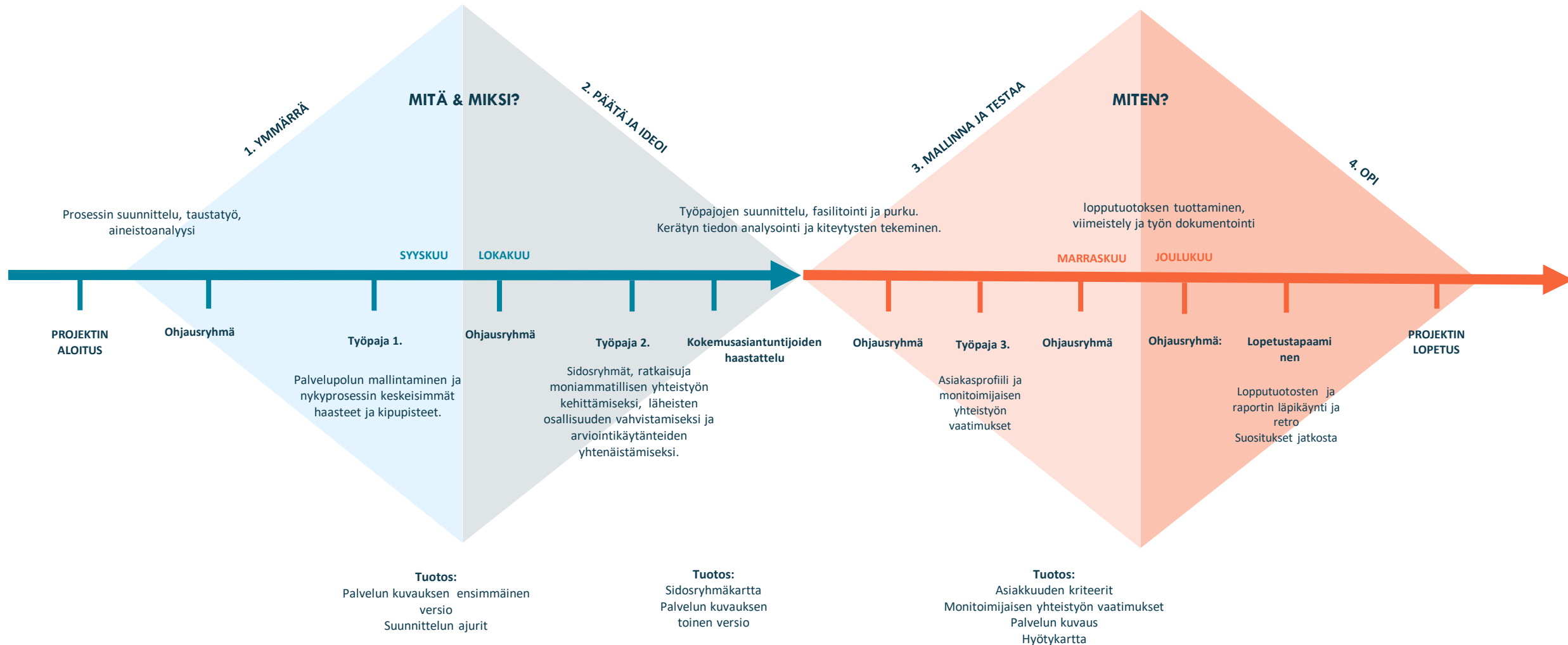


2. Prosessi, työskentelytavat ja työsuunnitelma

Muotoilun ja yhteiskehittämisen prosessi

- Projektissa hyödynnettiin yhteiskehittämisen ja muotoiluajattelun periaatteita. Muotoiluajattelu keskittyy ymmärtämään ihmisiä, joille palveluita kehitetään. Yhteiskehittämisellä tarkoitetaan sidosryhmien ja käyttäjien tavoitteellista yhteistyötä.
- Yhteiskehittämisen prosessi pohjautuu laajasti käytössä olevaan muotoilun tuplatimanttimalliin ([The Double Diamond](#)). Mallin muodot kuvaavat kasvavan tiedon määrän ja analysoinnin avulla tehtyjen kiteytysten vaihtelua.
- Projektin työsuunnitelmassa hyödynnetty tuplatimantti kuvaa muotoilun prosessin: ensimmäinen timantti muodostuu ratkaistavan ongelman ymmärtämisestä ja sisältää asiakasymmärryksen keräämisen ja ratkaistavan ongelman kiteyttämisen. Toinen timantti sisältää ratkaisun kehittämisen.

Prosessi ja tehtävät



Yhteistyöskentely ja tapaamiset

- Palvelumuotoiluprosessi muodostui yhteiskehittämisen työpajoista sekä niiden välillä tapahtuvasta työskentelystä. Projektin alussa sovittiin yhteisistä tapaamisista, työvälineistä ja menetelmistä.
- Palvelumuotoilijat työstivät prosessia työpajojen välillä yhteistyössä projektin ohjausryhmän kanssa.
- Ohjausryhmätyöskentelyllä varmistettiin johdon tuki kehittämiselle ja voitiin vielä validoida muotoilutyössä tehtyjä päätöksiä kehittämisen suunnasta. Ohjausryhmässä oli edustus, että mukaan työpajoihin kutsutaan sivistystoimi (Alavan sairaalakoulu, Kuopion kaupunki), sijaishuolto (Mäntyrinteen perhetukikeskuksen vastaanotto- ja arviointiyksikkö Kivelä), nuorisopsykiatrin erikoissairaanhoidon (KYS nuopsy pkl ja osasto), lastensuojelun sosiaalityö (Kuopion kaupunki) sekä lastensuojelun kokemusasiantuntijat.
- Työpajatyöskentelyyn osallistui monitoimijainen työryhmä. Kaikista kutsutuista tahoista saatiin edustajia mukaan. Nuoriso psykiatrian erikoissairaanhoidon henkilöstön osallistuminen jäi vähäiseksi. Ainoastaan 2 työpajaan osallistui lääkäri ja sairaanhoitaja ja polin- sekä osastonhoitaja. Psykiatrian sosiaalityöntekijä oli kaikissa työpajoissa mukana.
- Kokemusasiantuntijoiden haastattelujen avulla saatiin tärkeää ymmärrystä läheisten huolista ja toiveista kehittämiseen liittyen.
- Kysely psykiatrian edustajille keräsi ajatuksia kehittämisen tueksi myös niiden sidosryhmien edustajilta, jotka eivät päässeet kaikkiin työpajoihin.

Työpaja 1

TAVOITE

- Ensimmäisen työpajan tavoitteena oli mallintaa asiakkaan palvelupolku ja tunnistaa nykyprosessin keskeisimmät haasteet ja kipupisteet.

JÄRJESTELYT JA TYÖPAJAN KULKU

- Työpaja järjestettiin paikan päällä Kuopiossa.



Osallistujat täydentävät palvelupolkua

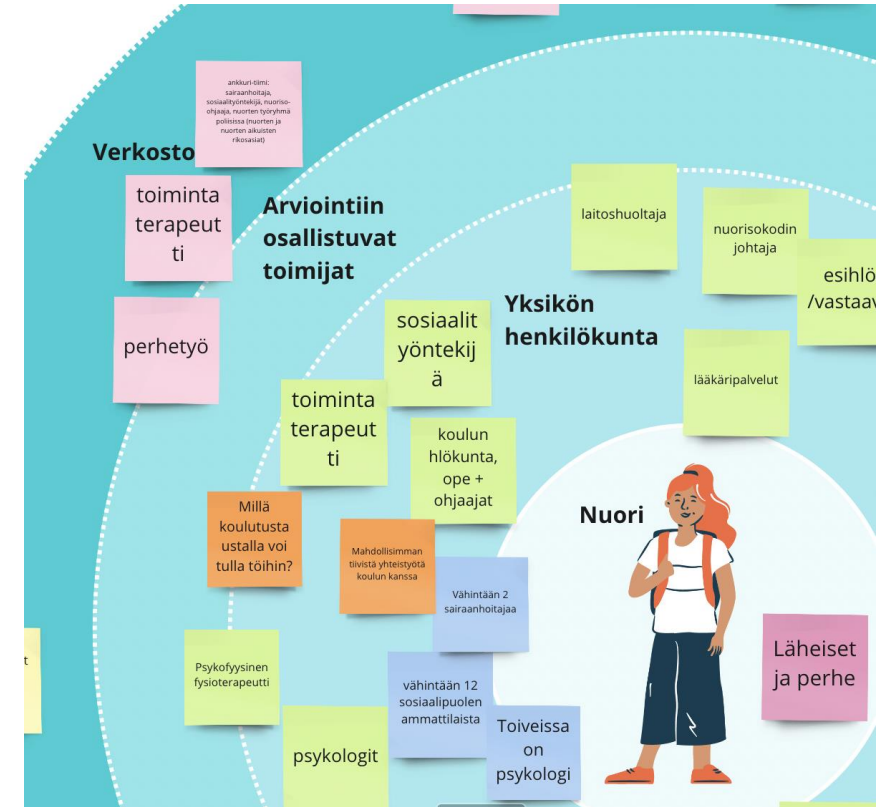
Työpaja 2

TAVOITE

- **Toisen työpajan tavoitteena** oli ideoida konkreettisia ratkaisuja moniammatillisen yhteistyön kehittämiseksi, läheisten osallisuuden vahvistamiseksi ja arviointikäytänteiden yhtenäistämiseksi.

JÄRJESTELYT JA TYÖPAJAN KULKU

- Työpaja järjestettiin läsnätyöpajana Kuopiossa.
- Työskentely koostui ryhmätehtävistä, joissa tunnistettiin uuden yksikön keskeisiä toimijoita ja sidosryhmiä sekä uuden yksikön tehtäviä ja vastuita.
- Palveluvaihetta työstettiin alkuun pienryhmissä.
- Ryhmätyöskentelyn tuloksista käytiin yhteistä keskustelua kaikkien työpajaosallistujien kesken ja samalla täydennettiin tehtäviä.



Kuvakaappaus virtuaaliselta valkotalulta Mirosta.

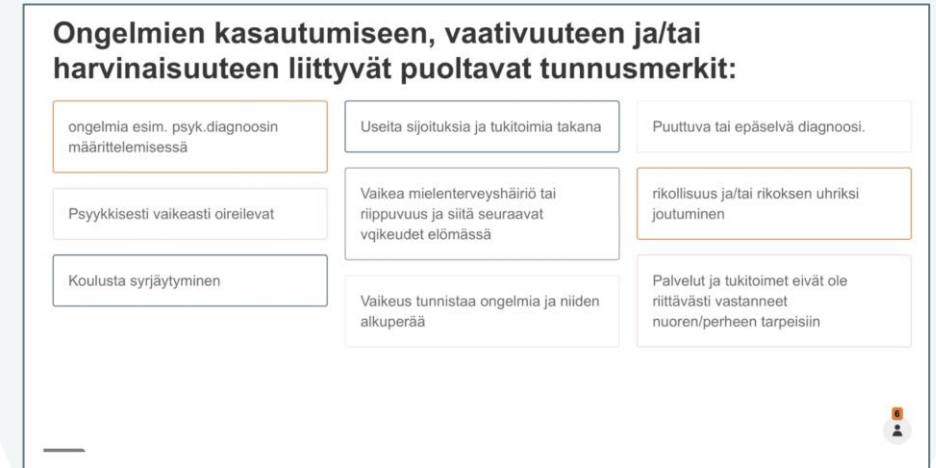
Työpaja 3

TAVOITE

- **Kolmannen työpajan tavoitteena** oli tarkentaa uuden yksikön asiakasprofiilia, ja miettiä asiakasprofiilin edellyttämän moniammatillisen yhteistyön vaatimuksia.

JÄRJESTELYT JA TYÖPAJAN KULKU

- Työpaja järjestettiin hybridityöpajana Kuopiossa.
- Työskentely koostui itsenäisistä tehtävistä sekä fasilitoiduista ryhmäkeskusteluista.
- Itsenäisissä tehtävissä hyödynnettiin Mentiä, jolloin sekä etänä että paikan päällä olleet osallistujat olivat yhdenmukaisessa asemassa ja näkivät toistensa tuotokset.



Kuvakaappaus Mentissä näkyvistä osallistujien vastauksista

3. Ymmärrys palveluun liittyvistä ihmisistä



3.1 Sidosryhmien tunnistaminen

Sidosryhmien tunnistaminen ja määrittely

- Monitoimijainen työryhmä työsti palvelumuotoilun työpajassa uuden yksikön sidosryhmäkartan, joka kuvaa **uuden yksikön keskeisiä toimijoita ja sidosryhmiä**:
 - Keitä kuuluvat yksikön henkilökuntaan?
 - Ketkä muodostavat tai keiden pitäisi muodostaa arviointitiimi?
 - Keitä muita toimijoita verkostoon kuuluu?
- Liite: PDF ja Linkki Miroon
https://miro.com/app/board/uXjVPFvSHLQ=?share_link_id=55273749458



3.2 Läheisten tarpeiden tunnistaminen

Läheisten tarpeiden tunnistaminen

- Projektin aikana toteutettiin Kokemusasiantuntijoiden ryhmähaastattelu, johon kutsuttiin kaksi kokemusasiantuntijaa.
- Kokemusasiantuntijat ovat olleet mukana myös työpajatyöskentelyssä, mutta haastattelun tavoitteena oli antaa aikaa heidän näkemyksilleen, luomalla heille turvallinen ja rauhallinen tila kertoa avoimesti omista kokemuksistaan ja toiveistaan.
- Tunnin mittainen haastattelu toteutettiin etänä Teamsin välityksellä.
- Haastattelussa käytiin läpi työpajoissa työstettyä palvelupolkuluonnosta ja mietittiin mitä tarpeita läheisillä on asiakkuuden eri vaiheissa. Mietittiin myös minkälaisia mahdollisia haasteita tulevan yksikön pitäisi taklata, ja miten ottaa läheiset huomioon sijoituksen aikana.
- Haastateltava saivat kommentoida ja keskustella vapaasti täydentäen toistensa vastauksia ja ideoita.

Haastattelukoonti:

Tiedon saanti ja perheen monimuotoisuuden ymmärtäminen perheille erittäin tärkeää

- Tiedon ja tilannekatsauksen siirtyminen varmistettava:
Perheille pitää olla selvää mitä heiltä odotetaan
- Perheen monimuotoisuus huomioitava, miten tieto tavoittaa esim sisarukset, jos he ovat nuorelle tärkeitä. Sisarukset saattavat asua erillään.
- Tieto siitä:
 - Mitä nuorelle kuuluu,
 - Kenet nuori on tavannut ja mistä syystä, kuka tekee päätökset ja mikä on lopputulos.
 - Mitä nuorelle luvattu esim yhteydenpidosta perheeseen
- Tietoa myös sellaisessa muodossa, johon voi palata, esim. kuukausittain kirjallinen selvitys miten mennyt
- Tieto helposti: Väsynyt vanhempi ei jaksaa etsiä tietoa verkosta

3.3 Uuden yksikön asiakasprofiili

Asiakasprofiilin määrittäminen

- Työskentelyn aikana havaittiin että uuden yksikön asiakasprofiileja pitäisi kuvata tarkemmin työryhmän kanssa, jotta asiakastarpeeseen vastaavaa toimintaa voitaisiin suunnitella.
- Myös palvelumuotoilutyön ohjausryhmä tunnisti tarpeen kriteeristön tarkentamiselle moniammatillisen tiimin kanssa. Pohdittiin myös sitä miten eri toimijat ymmärtävät tietyt termit, esimerkiksi mitä “haastava” tarkoittaa eri toimijoille.
- Asiakkuutta puoltavia ja poissulkevia kriteerejä päätettiin työstää palvelumuotoiluprojektin moniammatillisen työryhmän kanssa ja sille varattiin aikaa työpajaan 3. Samassa työpajassa mietittiin myös sitä millaista moniammatillista osaamista työpajassa tarvittaisiin asiakasprofiilissa kuvatun oirekuvan hoitamiseen.
- Ohjautumisvaiheen työkaluksi oli työskentelyssä ehdotettu OT-seulaa, joten asiakasprofiilia päätettiin lähestyä OT-seulan mittariston avulla (kuvattu seuraavalla sivulla).

OT-seula

Työväline, jonka avulla työntekijät/työryhmä voi arvioida, on case

- Viisi eri "ulottuvuutta", joista on rakennettu jatkumot 1-5. Mikäli ulottuvuudet painottuvat luokkaan viisi, on kyseessä vaativan tason case.
- 1) ongelmien kasautuminen ja/tai harvinaisuus
- 2) lapsen turvallisuuteen kohdistuvan riskin suuruus
- 3) juridis-hallinnollinen ulottuvuus
- 4) vuorovaikutussuhteen laatu; asiakkaan motivoituneisuus ja
- 5) yhteistyöverkostojen moninaisuus

Seula työntekijöille vaativuuden tason arviointiin: "OT-seula"



Petrelus, Vartio & Yliruka 2017

Kuvio 4. OT-seula (Petrelus, Vartio & Yliruka).

Asiakasprofiili

Puoltavat tunnusmerkit

- Koulupudokkuus
- Näköalattomuus, jumittaminen
- Itsetuhoisuus tai puutteita itsesuojelussa
- Elämänhallinnan ongelmat
- Puutteita tai ongelmia lähiverkostossa
- Psykkistä oireilua, puuttuva tai epäselvä diagnoosi, käytöshäiriöitä
- Kompleksisuus ja ongelmien kasautuminen, aiemmista toimista huolimatta ei löydy apua
- Väkivaltaisuus tai rikollisuus
- Turvattomat kotiolot
- Toimitaan usean eri lainsäädännön puitteissa

Poissulkevat tunnusmerkit

- Avohuollon sijoitus
- Psykiatrisen osastohoidon tarve
- Ei aiempaa lastensuojelun asiakkuutta
- Ei psyykkistä oireilua
- Akuutti kriisitilanne?
- Vakava rikollisuus
- Päihdevieroituksen tarpeessa oleva?
- Perusopinnoista selviytyminen

Ongelmien kasautumiseen, vaativuuteen ja/tai harvinaisuuteen liittyvät puoltavat tunnusmerkit

- Puuttuva tai epäselvä diagnoosi
- Useita sijoituksia ja tukitoimia takana
- Tarvittavat tukitoimet vaikeasti saatavilla
- Sosiaalisen ympäristön kapeutumisen, puutteita tukiverkostossa
- Palvelut ja tukitoimet eivät ole riittävästi vastanneet nuoren/perheen tarpeisiin. Monenlaista problematiikka eri osa-alueilla.
- Rikollisuus ja/tai rikoksen uhriksi joutuminen
- Koulusta syrjäytyminen
- Väkivaltaisuus ja muut käytöshäiriöt
- Psyykkinen oireilu, aggressiivinen käytös, käytöshäiriö, hoitoon sitoutumattomuus ongelmien kieltäminen

Lapsen turvallisuuteen liittyvät puoltavat tunnusmerkit

- Turvattomat kotiolot
- Riittämätön itsesuojelutaito
- Sijaishuollon kriteerit ovat olemassa. Ei pärjää avohuollon asiakkaana. Vakava huoli myös psyykkisestä voinnista, ei kuitenkaan vielä osastohoidon kriteerit täyty.
- Oma itsetuhoisuus. Päihteet ja mielenterveysongelmat.
- Nuoren sosiaaliset verkostot riskitekijöinä
- Kieltäytyminen lääkehoidosta diagnoosista huolimatta
- Toistuvat hatkaamiset

Juridishallinnolliseen kompleksisuuteen liittyvät puoltavat tunnusmerkit

- Toimitaan usean eri lainsäädännön puitteissa
- Oikeuspsykiatriaan liittyvät asiat
- Eri maiden/kansalaisuuksiin liittyvät ongelmat, alueiden väliset erot
- Viestintään liittyvät ongelmat lainsäädännöstä yms johtuen
- Rikosasioiden selvittely
- Prosessit eri palveluissa etenevät eri tahtia. Lasussa odotellaan päätösten tueksi edim. terv.huollosta tietoa (diag. tai lausuntoa tmv.)
- Hidastavat merkittävästi tuen ja hoidon edistämistä ja toteuttamista

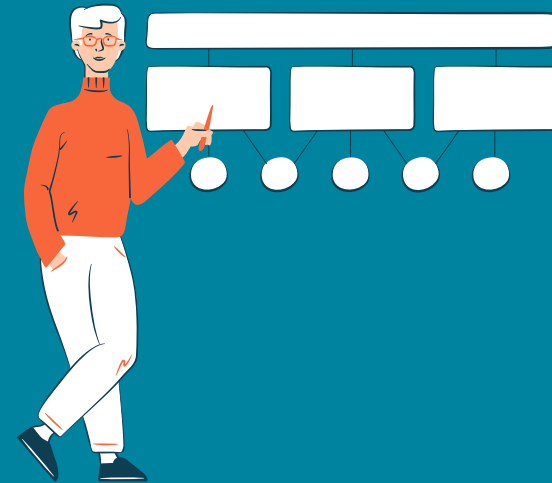
Lapsen motivoituneisuuteen/ vuorovaikutussuhteen laatuun liittyvät puoltavat tunnusmerkit

- Vaikeudet vanhempien kanssa tehtävässä yhteistyössä
- Jumittaminen
- Lapsi ei pysty luottamaan ympärillä oleviin aikuisiin
- Nuorella ei ole halua itsensä hoitoon
- Valehtelu, manipulointi, järjestelmän hyväksikäyttö
- Näköalattomuus
- Voimakas viranomaisvastaisuus
- Haitallisen alakulttuurin ihannointi
- Suuri määrä erilaisia tarpeita, tarpeisiin haastavaa vastata
- Haasteita sanoittaa tarpeita

Verkostojen moninaisuuteen liittyvät puoltavat tunnusmerkit

- Yhtenäisyyden puute, verkostojen edustajia vaikeaa saada yhteiseen palaveriin
- Yllätykselliset muutokset lähiverkostossa
- Resurssien vähyys
- Verkostojen vaihtuvat työntekijät
- Useita päällekkäisiä palveluita, jotka eivät vastaa tarpeeseen
- Palvelun oikea-aikaisuus ei toteudu
- Palveluita ei ole saatavilla alueella, josta sijoitetaan.

4. Palvelunkuvaus



4.1 Moniammatillisen yhteistyön tavoitteiden tunnistaminen

Monitoimijaisen yhteistyön tavoitteet määrittäminen yhdessä:

- Monitoimijaisen yhteistyön tavoitteita ja vaatimuksia määriteltiin yhdessä työryhmän kanssa projektin kolmannessa työpajassa. Osallistujat vastasivat ensin kysymyksiin itsenäisesti Mentin kautta, jonka jälkeen kaikkien vastaukset tulivat näkyville ja niistä käytiin keskustelua koko ryhmän kesken.
- Seuraavilla sivuilla on koottu keskustelussa eniten puhuttaneet teemat:
 - Yhteistyön läpinäkyvyyden ja systemaattisuuden kehittäminen
 - Enemmän yhteistä pohtimista nuoren asian äärellä
 - Tarvitaan osaamista trauman käsittelyyn ja koko perheen kanssa työskentelyyn

Yhteenvedon jälkeisille sivuille on tuotu työpajassa työstettyjen aiheiden yhteenvedot kysymys kerrallaan. Koonneissa ylimpänä olevat asiat ovat nousseet useammin vastauksissa esiin.

Täydentävää tietoa kyselyllä

- Työpajaan ei saatu mukaan riittävää nuorisopsykiatrian toimijoiden edustusta, joten heidän näkökulmaa tuotiin mukaan vielä kyselyn avulla. Kysely koosti työpajassa esitetyistä kysymyksistä.

Yhteistyön läpinäkyvyyden ja systemaattisuuden kehittäminen

- Tietoisuuden lisääminen toisten työstä
 - *Meillä on se haaste että toimitaan niin isoissa ryhmissä, et miten tieto liikkuu. ollaan niin isoja että ei tiedetä mitä kaikkea on menossa."*
 - *"Asiakkaalle aika vaikeaa jos edes hlökunta ei tiedä mitä apua voi saada ja mistä."*
 - *"Joutuu soitella ympäriinsä ja se on työntekijöillekin vaikeaa."*
- Viranomaistahon ja terveydenhoidon välinen tiedonkulku nähdään haasteellisena, mutta tarpeellisena.
- **Johtamiskulttuuriin pitää kiinnittää huomiota:**
 - *"Kaikkihan lähtee tuolta ylhäältä, että kuunnellaan ruohonjuuritasoa."*
- Tarvitaan enemmän aikaa ja sitoutumista yhteistyölle ja kehittämiselle, esim. kehittämisspäivät



Enemmän yhteistä pohtimista nuoren asian äärellä

- Työryhmä piti tärkeänä sitä, että selvitetään mikä käytöshäiriön takana on. Keinot ovat erilaiset mikäli taustalla on jotain psyykkistä, kuin jos kyse on käytösmallista.
 - *"Nuoren kannalta on tärkeää miettiä syitä, ja kyseenalaistaa käytöstä."*
 - *"Eheyttävää huolenpitoa, nämä nuoret ovat saattaneet jäädä huolenpidosta ja hellyydestä paitsi"*
- Tunnistettu haaste:
Ryhmässä keskusteltiin diagnoosin ja persoonallisuuden välistä rajasta, joka saattaa välillä olla häilyvä.
 - *"Diagnoosissa on se että voi tiedostamattaan hakea niitä piirteitä jotka tukee sitä diagnoosia jolloin jotain muuta voi jäädä huomaamatta."*



Tarvitaan osaamista trauman käsittelyyn ja koko perheen kanssa työskentelyyn

- **Koulutuksesta keskustellessa korostui erityisesti traumatietoisuuden tärkeys:**
 - *Tosi hyvä pointti tuo että osaamista traumaan ja koko perheen kanssa työskentelyyn. Ja osaamista vähän kaikesta kaikilla. Ettei joku tietyn tyyppinen apu oo vaan yhen ihmisen takana. Toki silti tarvitaan erityisasiantuntemusta.”*
 - *Nimenomaan tähän vanhempien kohtaamiseen pitäis olla tietämys kriisin trauman kohtaamiseen ois hyvä ihan jokaiselle.*
 - *Kun ajattelen että nää on niitä vaikeimpia*
- **Tarvitaan suhdeperusteisuutta lähiverkoston kanssa työskentelyyn**
- **Osallisuuden lisääminen**
- **Kokemusosaajan hyödyntäminen**



Työpajakysymys 1/6

Minkä supervoiman antaisit tulevan yksikön työntekijälle?

- Ajatusten luku
- Innostuneisuutta
- Kohtaaja
- tulevaisuusnäyn
- Luottamuksen arvoinen
- Kärsivällisyys
- Tuntee toisen tunteet
- Vahva ammattiosaaminen
- halu kehittyä
- toiveikkaus ja optimismi
- Asiantuntijuus
- Toiveikkaus
- Keskeneräisyyden sietäminen
- Tulevaisuususko
- Kärsivällisyyttä
- Innostuneisuutta
- Luottamuksen arvoinen

Työpajakysymys 2/6

Mitkä ovat omassa työssäsi sellaiset tilanteet ja asiat, joissa olet kaivannut toisen ammattikunnan edustajan apua?

- Akuutisti, vaikeasti psyykkisesti oireilevien nuorten tilanteissa
- Itsetuhoiset nuoret
- Suonensisäisiä huumeita käyttävät nuoret
- Ristiriitatilanteissa
- Kun perheen kanssa ollaan eri mieltä siitä, mikä lapsen oireilua aiheuttaa ja ylläpitää
- Vanhempien väliset ristiriidat
- Silloin kun oma tietotaito ei riitä, ei ole keinoja/ mahdollisuutta oman työn puitteissa auttaa tai vaikuttaa

Työpajakysymys 3/6

Millaiseen oirekuvaan verkoston tulee pystyä vastaamaan?

- Vakavat mt ongelmat, käytöshäiriö oireilu, neuropsyk. oirekuva
- Päihteillä oireilu
- Arki ja elämänhallinnan vakauttaminen
- Syrjäytyminen ja sulkeutuneisuus
- Perhesuhteiden solmujen selvittely
- Kouluakäymättömyyden haasteet: peruskoulun suorittaminen ja jatko-opintoihin ohjautuminen
- Toivon luominen tulevaisuuden suhteen, motivaation löytäminen
- Nuoren rajaton käytös, sitoutumattomuus tarjottuun tukeen/hoitoon, toimivien auttamiskeinojen puuttuminen siihenastisessa työskentelyssä

Työpajakysymys 4/6

Minkälaista erityisosaamista ja koulutusta uuden yksikön henkilökunnassa tarvitaan?

- Turvallisuuskoulutus
- Traumatietoisuus
- Perheterapeuttista osaamista
- Nepsy-osaaminen
- Päihdeosaaminen
- Nuoruusvaiheen kehityopsykologia ja kiintymyssuhteet
- Kokemusosaajan hyödyntäminen
- Suhdeperusteisuus lähiverkoston kanssa työskentelyyn
- Osallisuuden lisääminen
- Perhetyö
- Eheyttävää huolenpitoa, nämä nuoret ovat saattaneet jäädä huolenpidosta ja hellyydestä paitsi
- Koulunkäyntiin ja opetukseen liittyvät erityisjärjestelyt ja riittävä oppimisen tuki

Työpajakysymys 5/6

Tämän hetken parhaat moniammatillisen yhteistyön käytännöt

- Konsultaatiot
- Vastuualueista sopiminen
- Yhteistyön läpinäkyvyys
- Tutut yhteistyökumppanit
- Yhteiset verkostopalaverit. Aktiivinen yhteydenpito.
- Kehitystyötä tehdään jo hyvin
- Osallisuus on tärkeä teema myös julkisessa keskustelussa
- Palveluita on tarjolla
- Ammattiosaamista on paljon
- OT-konsepti kokonaisuudessaan

Työpajakysymys 6/6

Moniammatillisen yhteistyön kehittämistarpeet

- Pienempimuotoisia matalan kynnyksen yhteistyömalleja
- Yhteistyön läpinäkyvyyden ja systemaattisuuden kehittäminen
- Tiedonkulun parantaminen, helpottaminen ja yksinkertaistaminen
- Tietoisuuden lisääminen toisten työstä
- Enemmän aikaa ja sitoutumista yhteistyölle ja kehittämiselle, esim. kehittämispäivät
- Enemmän yhteistä pohtimista nuoren asian äärellä
- Johtamisen kautta
- Kokemusasiantuntijat mukaan palveluvalikoimaan
- Konsultaation laajentaminen eri toimijoiden välillä myös viranomaiset esim rikosasiat

4.2 Asiakaspolun vaiheiden tunnistaminen

Suunnittelun ajurit

Työskentelyssä tunnistettujen haasteiden pohjalta on muodostettu asiakaspolun läpileikkaavat tavoitteet, suunnittelun ajurit jatkokehittämiseksi:



**Toivon ja
luottamuksen
rakentaminen**



**Sujuva
tiedonkulku**



**Nuori mukana
häntä koskevassa
päättöksenteossa**



**Läheisten
huomioiminen
ja tukeminen**



**Sujuva
moniammatillinen
yhteistyö**

Vaihe 1: Ohjautuminen

Miten palvelun piiriin tullaan?

TUNNISTETUT TARPEET:

- Asiakasprofiilien tarkentaminen, jotta tämän vaiheen tehtäviä ja vastuita voidaan määritellä tarkemmin.
- Tarvitaan yksinkertainen malli ja mittarit selvitystyölle sekä pysyvä joukko selvitystyötä tekemään, jotta arvio pysyy laadullisesti samana. Jossa on lääkäri ja sosiaalityön asiantuntijat.
- Pohdittava mitä koko perheen huomioiminen käytännössä tarkoittaa
- Määriteltävä mikä on päätöksen vasteaika.
Ei ole mahdollista tehdä päätöksiä viikonloppuna.

IDEAT:

- Benchmark: Helsingissä toimii asiakas-ohjausryhmä

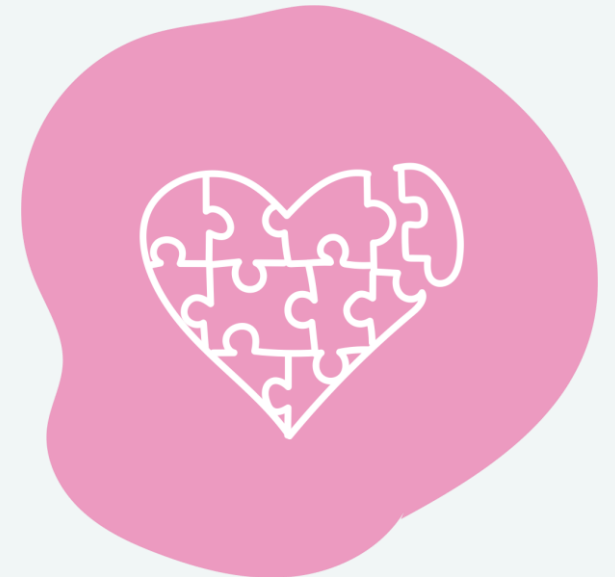


Vaihe 2: Arviointi

Yhteisymmärrys ja suunnittelu

TUNNISTETUT TARPEET:

- Mitä erityisosaamista yksikössä tarvitaan?
- Mitä rooleja henkilökuntaan kuuluu ja miten vastuut ja tehtävät jakautuvat?
- Yhteisistä mittareista sopiminen eri toimijoiden kanssa
- Tavoitteiden asettamisen malli, miten varmistetaan että eri toimijoiden omat ja yhteiset tavoitteet ovat kaikille selvät?
- Yksikön henkilökunnan ja sidosryhmien välisen työskentelyn määrittely, konsultatiivinen tuki ja yhteistyö



Vaihe 3: Kuntoutus Yhdessä kotia kohti

TUNNISTETUT TARPEET:

- Riittävän ajan antaminen tärkeää, mikä on kuntoutuksen aikajana?
- Sen määrittäminen, mitä arviointi- tai kuntoutuksessa pitää tapahtua että ohjautuminen tapahtuu? Mikä on edellytys että ohjautuu pois/eteenpäin.

IDEAT:

- Työskentelyssä mietittiin, onko mahdollista että ala- ja täysikäiset olisivat samassa yksikössä. Tämä ei ole nyt lain puitteissa mahdollista.
- Vaiheen nimeäminen: Työpaja 2:ssa keskusteltiin lisäksi, onko "Kuntoutus" paras nimi tälle vaiheelle, mutta sitä ei vielä korvattu uudella.



Vaihe 4 :Ohjautuminen pois Jatkon suunnittelu ja seuranta

TUNNISTETUT TARPEET:

- Vaiheen roolit ja vastuut
- Määriteltävä mitä tietoa siirretään ohjautumisen yhteydessä, mitä tietoa eri tahot tarvitsevat.
- Selkeät käytänteet tiedon siirrolle

IDEA:

- Saattaja, jotta tieto ja tilannekatsaus siirtyisi uuteen paikkaan.



5.Toimijoiden yhteensaattaminen



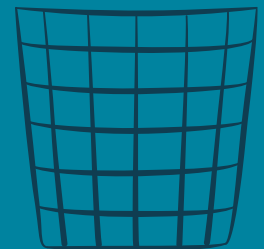
Toimijoiden yhteensaattaminen

Palautetta yhteisestä työskentelystä:

- *"Hyvä tulee kun porukalla tehdään. Kehittäminen jatkuu, vaikka pamu (palvelumuotoiluprojekti) päättyy."*
- *"Hyviä kysymyksiä, joihin toivottavasti saadaan hyviä ratkaisuja ja ne onnistutaan vakiinnuttamaan käytäntöön."*
- *"Tuli tunne, että omaa kokemusta arvostetaan"*
- *"Toisaalta innostunut ja toisaalta epävarmuus"*
- *"Asiakasprofiilin määrittely on tärkeintä. Palvelumuotoilun aikana kukaan osallistuja ei voi jyrätä toisten mielipiteitä. Annetaan kaikkien kukkien kukkia"*
- *"Tämä työryhmä on tarpeellinen"*

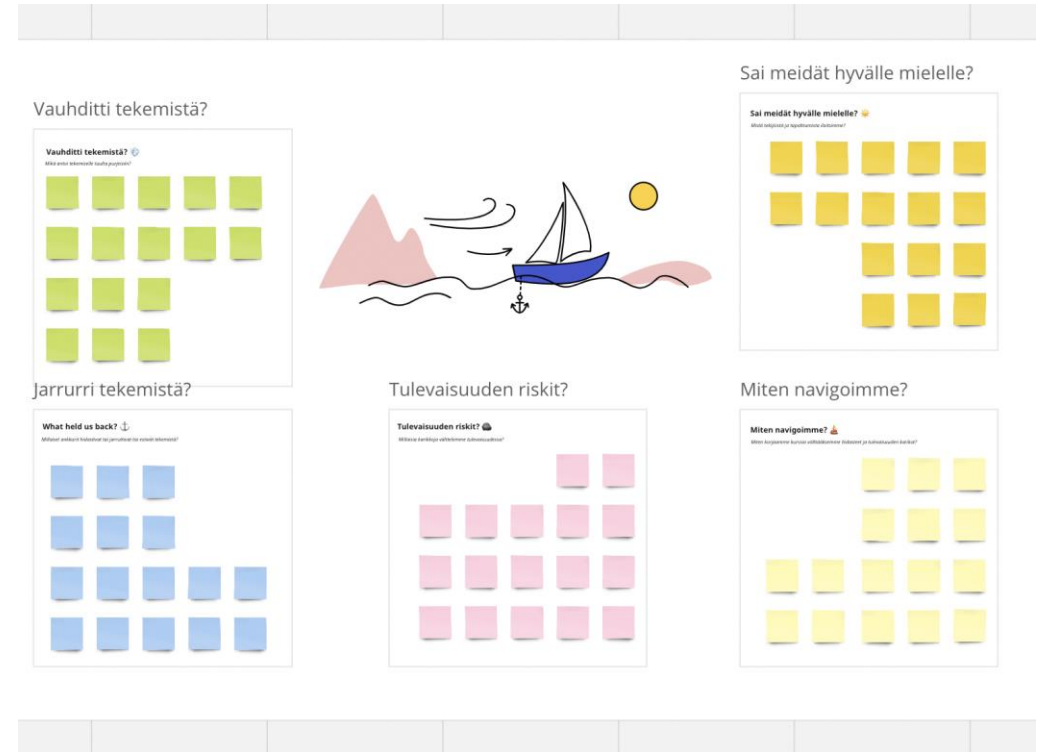


6.Projektin haasteet ja onnistumiset



Projektin retrospektiivi

- Projektin haasteita ja onnistumisia käytiin läpi projektin lopussa palvelumuotoilun ohjausryhmän kanssa retrospektiiviharjoituksen avulla. Samalla pohdittiin tulevaisuuden haasteita ja kuinka niitä voitaisiin välttää.
- "Retrospektiivi tulee latinan sanoista "retro" ja "spektae", jotka tarkoittavat taaksepäin katsomista yhdessä.



Projektin haasteet ja onnistumiset

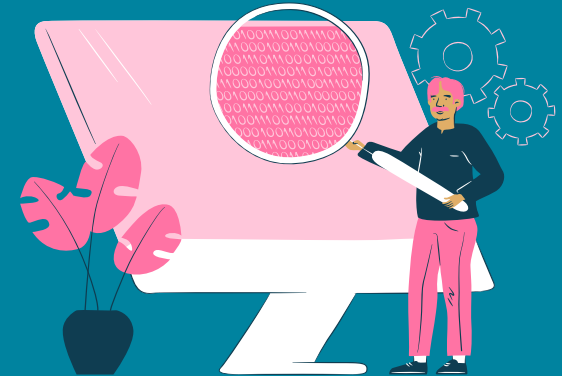
HAASTEET

- Napakka aikataulu toi haasteita osallistumisaktiivisuuteen
- Resurssit: kaikki eivät päässeet osallistumaan joka työpajaan
- Nuorten osallisuus: vielä tarve tarkentaa asiakaskokemuksen näkökulmaa kokemusasiantuntijoiden avulla

ONNISTUMISET

- Yhteinen tahtotila ja motivaatio, halu selkeyttää kehittämistä
- Ammattitaito ja kokemus huokui työryhmästä
- Puheesta teoiksi: innostunut, tekemisen meininki ja yhteen hiileen puhaltaminen
- Aikataulutut ja prosessi: napakka aikataulu, tekeminen pysyi mielessä
- Keskusteleva porukka, neuvotteleva ja ongelmia ratkova ilmapiiri

7. Projektin hyötyjen arviointi ja suositukset



Projektin hyötyjen arviointi

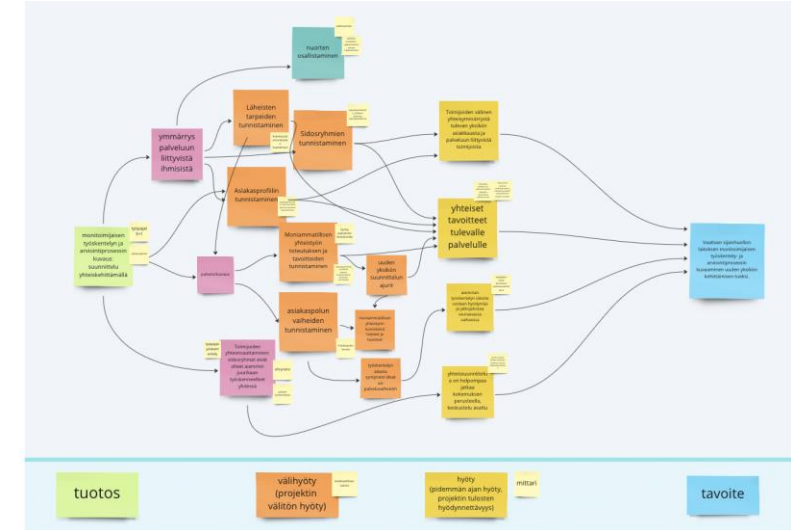
- Kuvaus projektin tuotoksista niiden hyötyjen kautta strategisiin tavoitteisiin.
- Hyötykarttaa käytettiin tulosten hyödynnettävyyden arviointiin ja seurannan/mittareiden miettimiseen.
- Hyötykartalla kuvataan:
 - Työskentelyn tavoite
 - Työn tulokset, ja välittömät hyödyt
 - Pidemmän ajan hyödyt
 - Strateginen tavoite
 - Ideat seurantaan varten

HYÖTYKARTTA

Kuvaus projektin tuotoksista hyötyjen kautta hankkeen strategisiin tavoitteisiin.

Hyötykarttaa voi käyttää tulosten hyödyntämisen arviointiin ja seurannan/mittareiden miettimiseen yhdessä projektin kanssa

1. Listatkaa projektin tuotokset vihreille lapuille
2. Listatkaa tuotosten välitön hyöty oranssille lapuille
3. Listatkaa tuotosten pidemmän ajan hyöty keltaisille lapuille
4. Yhdistäkää vaikutukset ja hyödyt Assantuntijaki-hankkeen projektien yhteisiin tavoitteisiin
5. Miettikää miten eri hyötyjä voidaan mitata, kirjaa ylös vaalean keltaisille lapuille



- Projektin tulosten arviointi hyötykartan avulla,
- Liite: Hyötykartta



Palvelumuotoiluprojekti lisäsi toimijoiden välistä yhteisymmärrystä tulevan yksikön asiakkaasta ja palveluun liittyvistä toimijoista.

Suosituks:

- Asiakasprofiileja tulee vielä tarkentaa nyt olemassa olevan tiedon sekä myöhemmin saatavan ymmärryksen avulla.
- Työhön osallistuneet henkilöt toimivat nuorten parissa ja he toivat suunnitteluun hyvää asiakasymmärrystä. Nuorten näkökulmaa pitäisi vielä kuitenkin tuoda suunnitteluun mukaan seuraavissa vaiheissa. Nuorten näkökulmaa tarvitaan erityisesti palvelukuvauksen täydentämiseen
 - Nuorten osallistaminen tutun sosiaalityöntekijän toimesta, esim. keskustelurungon avulla

Seuranta:

Toteutuuko nuorten osallistaminen ja palvelukuvauksen päivittäminen heidän osaltaan



Palvelumuotoiluprojekti lisäsi toimijoiden välistä yhteisymmärrystä yksikön yhteisistä tavoitteista, palvelun vaiheista sekä monitoimijaisen yhteistyön vaatimuksista.

Suosituks:

- Työskentelyn aikana syntyneitä ideoita voidaan hyödyntää ja jatkojalostaa seuraavassa vaiheessa.
- Palvelunkuvaus sisältää vielä paljon kysymyksiä rooleista ja vastuista, joita voidaan tarkentaa vasta kun henkilöstön rakenne on tiedossa, (esim. saadaanko yksikköön oma psykologi).
- Palvelunkuvausta tulee tarkastella ja täydentää myös asiakkaan näkökulmasta.

Seuranta:

Otetaanko tuotoksia ja jatkosuosituksia käyttöön seuraavissa vaiheissa?

Toteutuuko nuorten osallistaminen ja palvelukuvauksen päivittäminen heidän osaltaan?

Otetaanko työskentelyn aikana syntyneet ideat huomioon jatkosuunnittelussa?



Osallistujien palaute yhteistyöskentelystä oli positiivista. Jatkokehittämistä on hyvä rakentaa tämän kokemuksen päälle, kun eri toimijoiden välinen keskustelu on avattu.

Suosituks:

- Työskentelyn tuloksista ja työn jatkumisesta on tärkeää viestiä nyt työhön osallistuneille: mihin heidän työpanoksensa vaikutti, miksi osallistuminen on ollut merkityksellistä.
- Eri toimijoiden pitäminen ajan tasalla on tärkeää sitouttamisen ja odotusten hallinnan kannalta.
- Työskentelyn tuotoksista ja työn jatkumisesta sekä vaikutuksista on tärkeää viestiä myös muille tärkeille sidosryhmille.

Seuranta:

Kuinka laajasti toimijoita saadaan mukaan myös jatkokehittämiseen

Miten työskentelystä viestitään ja miten laajasti viestintä tavoittaa kohderyhmät?

8. Liitteet ja linkit



Liitteet

- Sidosryhmäkartta PDF
- Palvelunkuvaus PDF ja Excel
- Projektin hyötykartta PDF
- Palvelumuotoilun ohjausryhmän retrospektiivi

Yhteystiedot

maiju.kinnunen@gofore.com

linda.macken@gofore.com