

Kuulumiset aikuissosiaalityön asiakkaaksi tulon prosessin sekä aikuissosiaalityön ja perhekeskuksen välisen yhteistyön kehittämisestä

Projektipäälliköt Hanna Rekola ja Laura Lager
8.2.2023

Helsinki

Sisältö

Tulosote kehittämisen kärki 1: Palveluiden yhdenvertaisen saatavuuden, oikea-aikaisuuden ja jatkuvuuden parantaminen

Tulosote, kärki 4: Aikuissosiaalityön ja perhekeskuksen välisen yhteistyön kehittäminen

Palveluiden yhdenvertaisen saatavuuden, oikea-aikaisuuden ja jatkuvuuden parantaminen /ATP & PPT)

➤ Tavoite: Asiakas saa tarvitsemansa perustason sote-palvelut sujuvasti, oikea-aikaisesti ja palvelujen jatkuvuus turvaten; keskiössä palvelujen kohdentaminen asiakkaiden erilaiset tarpeet huomioiden.

- Kaupunkitasoinen vastaanottopalvelu ”asiakkaaksi aikuissosiaalityöhön”
- Sosiaalisen kuntoutuksen kehittäminen
- Systemisyys aikuissosiaalityössä
- Erityisen tuen tarpeessa olevat asiakkaat
 - Rikostaustaiset asiakkaat / RISE-yhteistyö: prosessit, lupastatukset
 - Jalkautuminen / saavutettavuus: rikostaustaiset ja asunnottomat ym. ett
 - Kaksoisdiagnoosikysely
- Kokemusasiantuntijakokeilu
- PPT-verkostot ja yhteiset asiakkaat, SHL 41§
- Etsivässä lähityössä moniammatillisen ja -kanavaisen etsivän työn kehittäminen
- Aikuissosiaalityö ja perhekeskuksen välisen yhteistyön kehittäminen
- Maahan muuttaneiden erityispalveluissa tukihenkilökokeilu

Asiakkaaksi aikuissosiaalityöhön (vastaanottopalvelut)

- **Yhteiset menettelytavat**
 - **tulla asiakkaaksi aikuissosiaalityöhön**
 - Uuden asiakkaan tuen tarve arvioidaan alustavasti ja annetaan joko palvelu vastaanotossa, nimetään omatyöntekijä tai ohjataan palveluun, joka vastaa tuen tarvetta.
 - **saada palvelua, jos palvelutarve on satunnaista eikä omatyöntekijää ole**
- **Omatyöntekijän roolin vahvistaminen ja työn hallinnan lisääminen.** Omatyöntekijä palvelee asiakkuudessa olevia.
- Lisäksi tiedontuotannon parantaminen: vastaanottopalvelun ohje ja kirjaamisopas

Palvelulupaukset

- **Asukas** tietää
 - miten aikuissosiaalityön palveluihin pääsee ja
 - mihin palvelutarpeisiin vastaamme aikuissosiaalityöllä.
- **Asiakas** tietää
 - kuka on hänen vastuutyöntekijänsä/omatyöntekijänsä ja keneen hän voi ottaa yhteyttä, milloin hän voi olla yhteydessä työntekijään
 - mitä kanavia hän voi yhteydenotossa hyödyntää
- **Asiakas** saa palvelunsa Helsingissä saman tasoisesti (laatu ja saavutettavuus/saatavuus).
- Viestintä

Aikuissosiaalityön ja perhekeskuksen välisen yhteistyön kehittäminen

- Resurssit: projektipäällikkö ja erilaiset työryhmät
- Alkukartoitus 2021: 13 ryhmähaastattelua, 57 haastateltavaa --> Johdettu tavoitteet ja toimenpiteet --> Raportti



Tavoitteet ja toimenpiteet

- A**
T
P
- **Tavoite 1** Yhteydenoton / vireille tulon selkeyttäminen aikuissosiaalityön ja perhekeskuksen välillä
 - **Toimenpide** Asiakkaaksi aikuissosiaalityöhön - Ohjeistus yhteistyökumppaneille

- **Tavoite 2** Lapsiperheiden monialaisen tuen tarpeen arvioinnin aikuissosiaalityön jatkokehittäminen
- **Toimenpiteet:**
 - **Aikuissosiaalityö osana monialaista arviointia - asiakasprosessin mallinnus**
 - Aikuissosiaalityön sosiaaliohjaajien johtamisen ja tukirakenteiden kuvaaminen

- P**
P
T
- **Tavoite 3** Palveluiden välisen yhteisen työskentelyn kehittäminen
 - **Toimenpide:** Yhteistyömallin / työparityön kuvaaminen
 - **Tavoite 4** Vanhemmille suunnatun aikuissosiaalityön vahvistaminen
 - **Toimenpide:** 7 sosiaalityöntekijää --> uusi toimintamalli: Aikuissosiaalityötä lapsiperheiden vanhemmille

Monitoimijainen lapsiperheiden palvelutarpeen arviointi Helsingissä

- Toimintamalliin ja uudenlaiseen tiimirakenteeseen siirryttiin kaikilla alueilla lokakuusta **2017 lukien**
- Moniammatillisissa työryhmissä (6 eri perhekeskus alueella, **7 eri työryhmässä**) työskentelee:
 - lastensuojelun johtavia sosiaalityöntekijöitä 7
 - lastensuojelun sosiaalityöntekijöitä 62
 - lastensuojelun sosiaaliohjaajia 14
 - **aikuissosiaalityön sosiaaliohjaaja 7**
 - perheneuvolan psykologi 7 (50%)
 - perheneuvolan sosiaalityöntekijä 7 (50%)
 - sairaanhoitaja 7

- Palvelutarpeen arviointiin tullaan lapsesta tehdyn **lastensuojeluilmoituksen, sosiaalihuoltolain mukaisen yhteydenoton** tai kun ollaan saatu **muulla tavoin tietää**, että jonkun lapsentilanne edellyttää lastensuojelutarpeen selvittämistä. Työskentely on lapsi- ja perhekohtaista.
- Palvelutarpeen arvioinnin aikana:
 - selvitetään joko **lastensuojelun ja/tai erityisen tuen tarvetta**
 - **annetaan neuvontaa ja ohjausta**
 - **lyhytkestoista apua tukea** niin **lapsille kuin aikuisillekin.**
 - Lapsi ja perhe saatetaan tai **ohjataan** tarpeen mukaisesti **jatkopalveluihin.**



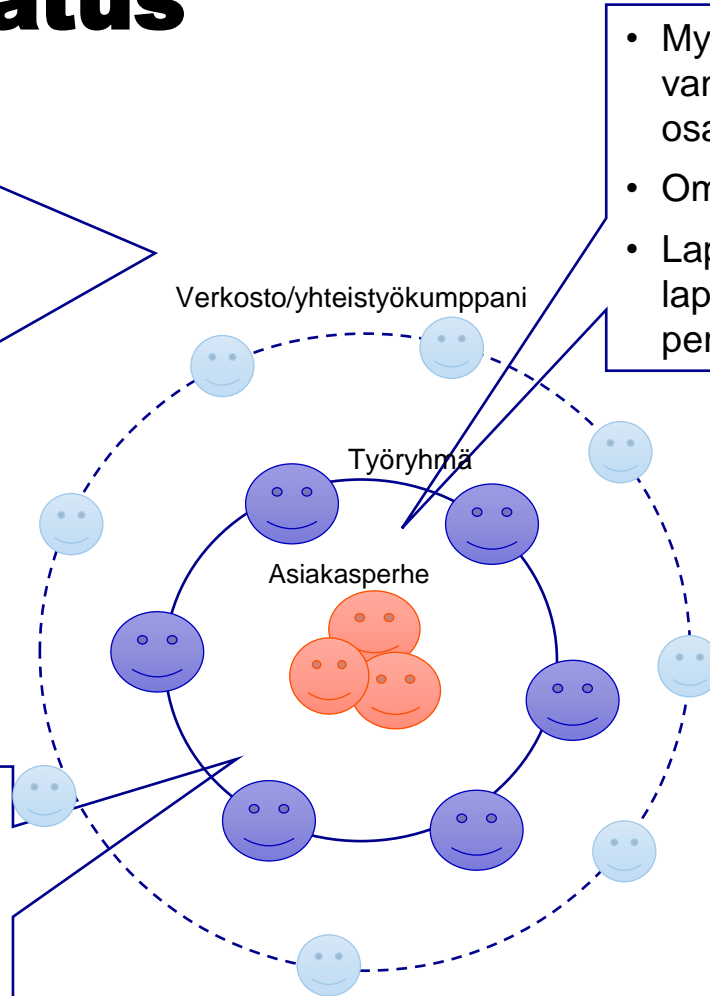
Monitoimijaisen palvelutarpeen arvioinnin toiminta-ajatus

Verkosto/yhteistyökumppani:

- tunnistaa mahdollisesti paljon palveluja tarvitsevia lapsia
- on yhteistyökumppanina mukana arvioinnissa
- ottaa kopin asiakkaasta tarvittaessa arvioinnin jälkeen

Työryhmä:

- Työryhmästä vastuutyöntekijä
- Myös muu työryhmän monialainen osaaminen käytössä joustavasti



- Myös perhe (lapsi ja vanhemmat) itse osallistuu arviointiin
- Oma kokemustieto
- Lapsikeskeisyys sekä lapsi- ja perhelähtöisyys

Kokonaisvaltainen, yhteinen monen toimijan kokemusta ja monialaista tietoa yhdistävä arviointi

- Mitoitettu aina asiakkaan tarpeen mukaan
- Lyhytkestoista tukea ja ohjausta lapselle ja vanhemmille
- Jalkautuva tuki peruspalveluihin tai,
- Asiakassuunnitelman mukaiseen koordinoituun tukeen saattaminen

Monitoimijaisten tiimien asiakashyöty

- Lapsiperheen sekä lapsen että aikuisen palvelutarve tulee arvioiduksi kerralla
- Perhe välttyy useilta peräkkäisiltä eri "siilojen" palvelu/hoidon tarpeen arvioilta
- Monialainen osaaminen helpottaa lapsen ja perheen ongelman juurisyyn löytämistä ja oikean palvelu/hoitomuodon löytymistä
- Nopeuttaa ja sujuvoittaa asiakkaan pääsyä tarvetta vastaavaan palveluun



Lapsiperheiden monialaisen tuen tarpeen arvioinnin aikuissosiaalityön jatkokehittäminen

Aikuissosiaalityö osana monialaista arviointia - asiakasprosessin mallinnus

Haaste: toimivan mallin ylläpitäminen toimivana, iso organisaatio, alueiden eriytyminen, henkilöstön vaihtuvuus

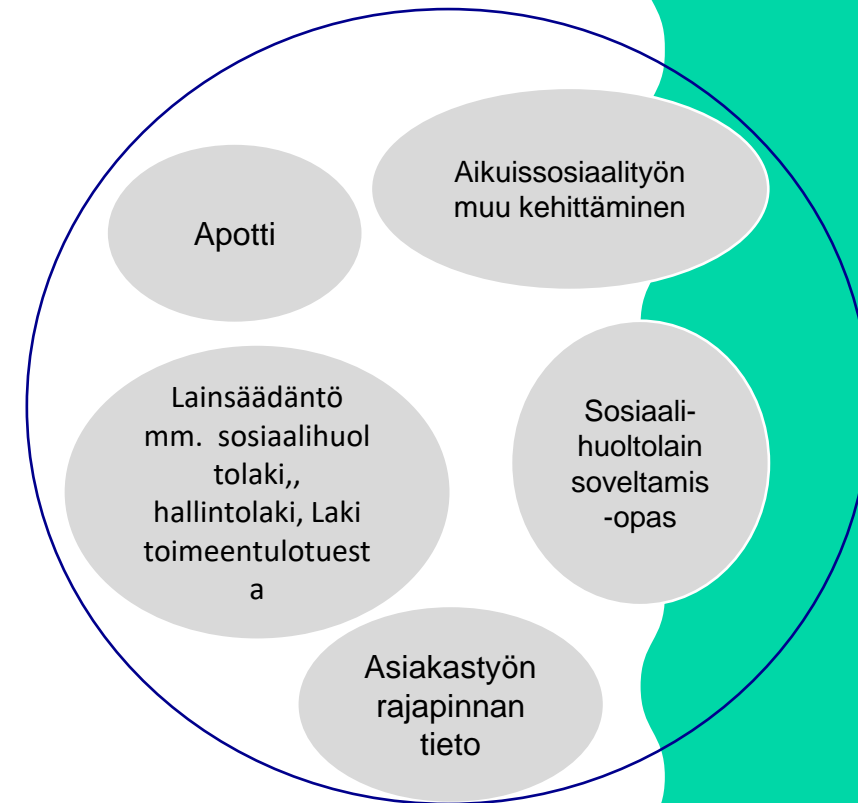
Tavoite: vahvistetaan, jatkokehitetään ja yhdenmukaistetaan lapsiperheiden tuen tarpeen arvioinnin aikuissosiaalityötä

Keino: Pienryhmätyöskentely: Asiakascasekuvaukset

Toimenpide: Asiakasprosessin mallinnus --> **Ohjeistus**

Hyöty: Perehdytysmateriaaliksi uusille työntekijöille, mutta myös vanhoille sekä muille monialaisessa tiimissä työskenteleville selkeyttämään ja vahvistamaan aikuissosiaalityötä

Seuraavaksi --> Johtamisen ja tukirakenteiden kuvaaminen



KIITOS!

Kysy lisää!

Yhteystiedot

laura.lager@hel.fi

hanna.s.rekola@hel.fi