|  |
| --- |
| OPISKELUHUOLTOPALVELUiden ja lapsiperhepalveluiden sosiaalityön yhteistyön kehittäminen |
| Sanna Jutila / Pirha, opiskeluhuoltopalvelut Heli Mäntysaari / Pirha, sosiaalityö ja -ohjaus ja perhetyön vastuuyksikkö (28.2.2025 asti), palvelutarpeen arvioinnin vastuuyksikkö / alue 6 |
| *Johdanto*  |
|  | Pirkanmaan hyvinvointialueen strategian kärkiteemoja vuosille 2023-2025 ovat muun muassa: tärkeintä on ihminen sekä yhdenvertaiset, ennaltaehkäisevät ja vaikuttavat palvelut. Käytännössä tavoitteena on taata erinomainen asiakaskokemus ja saavutettavat palvelut sekä rakentaa sujuvia ja oikea-aikaisia palveluketjuja.Tämän kehittämistyön alkuperäisenä tavoitteena oli kehittää opiskeluhuolto- ja lapsiperhepalveluiden sosiaalityön välistä yhteistyötä Nokian alueella aloittaen opiskeluhuoltopalveluiden kuraattoripalveluista. Hyvinvointialueen organisaatiomuutoksen vuoksi (kevät 2025) kehittämistehtävän aikataulua ja osallistuvia tiimejä jouduttiin muokkaamaan. Tämä ei kuitenkaan vaikuttanut tavoitteeseen luoda yhteistyön mallia opiskeluhuoltopalveluiden ja lapsiperhepalveluiden sosiaalityön välille. Tavoitteena on luoda malli, jonka avulla saadaan karsittua työn päällekkäisyyttä, hyödynnettyä jo olemassa olevaa tietoa ja toisten asiantuntijuutta sekä vahvistettua asiakaslähtöisyyttä.Kehittämistyön lähtökohtana olevat tarpeet ovat asiakaslähtöisiä: asiakaspolun selkeyttäminen sekä asiakkaan resurssien säästäminen. Asiakkaan ei jatkossa tarvitse asioida useassa paikassa yhtäaikaisesti ja kertoa samoja asioita uudestaan. Yhteiskunnallisesta ja organisaatioiden näkökulmasta tarpeet ovat resurssien sekä sitä kautta kustannusten säästäminen. Päällekkäisen työn karsiminen ja yhteistyön tiivistäminen palveluiden rajapinnassa lisäävät palveluiden oikea-aikaisuutta ja vähentävät kustannuksia. Sote-integraatio edellyttää yhdyspinnoilla tapahtuvien yhteisten tehtävien ja prosessien muokkaamista. |
|  |  |
| *Aineisto ja menetelmät*  |
|  | Kehittämistehtävän aineistoa kerättiin kuraattoripalveluiden ja lapsiperhepalveluiden sosiaalityön tiimeiltä, kokemusasiantuntijalta ja asiakkaalta. Menetelminä käytettiin lähtötilanteen asiakkuuspolun kuvaamista, työpajoja, ryhmätöitä ja erilaisia palautteita. Kehittämistehtävä lähti liikkeelle lähtötilanteen asiakkuuspolun kuvaamisella. Asiakkuuspolku käytiin läpi tiimien kanssa, ja siitä saatiin palaute Pikassoksen kokemusasiantuntijalta.Kehittämistehtävä tarkennettiin ja rajattiin kuraattoripalveluiden ja lapsiperhepalveluiden sosiaalityön ensimmäisessä tapaamisessa. Työpaja toteutettiin Hukkapajana. Tiimeille annettiin tietoa hukan käsitteestä, minkä jälkeen toteutettiin ryhmätyö kumuloiden. Ryhmätyön avulla nousi esiin erilaisia kehittämisaiheita. Kehittämisaiheet priorisoitiin ja ensisijaiseksi kehittämistehtäväksi saatiin päällekkäisen työn vähentäminen. Hukkapajan jälkeen tiimeille luotiin kehittämisen palautekysely, joka toteutettiin ennen toista yhteistä työpajaa. Lisäksi asiakasta ja huoltajaa on haastateltu toteutuneesta asiakkuuspolun prosessista. Toinen tiimien yhteinen työpaja toteutettiin Ratkaisupajana, jossa etsittiin ratkaisuehdotuksia päällekkäisen työn vähentämiseksi. Työpajassa käytettiin learning cafe -menetelmää. Tuloksista nousi esiin ensisijaisiksi ratkaisuehdotuksiksi tiivis yhteistyö, keskusteluyhteyden vahvistaminen sekä uuden kirjaamisjärjestelmän yhteinen käyttöönotto ja kehittäminen. Kehittämistehtävää on arvioitu prosessin edetessä yhdessä esihenkilöiden ja Pikassoksen kehittämispäällikön kanssa.  |
| *Tulokset*  |
|  | Työpajoissa saatiin yhteistyössä kuraattoripalveluiden ja lapsiperhepalveluiden sosiaalityön tiimien kanssa aluksi tarkennettua ja rajattua kehittämistehtävän aihe.Hyvinvointialueen organisaatiomuutosten takia kehittämistehtävää aikataulutettiin ja suunnattiin uudestaan keväällä 2025, sillä organisaatiomuutos on vaikuttanut mm. kehittämistehtävään osallistuvien tiimien työntekijöiden työnkuviin ja -alueisiin. Yhteisen kehittämistyön kohteena oleva alue on laajentunut Nokian lisäksi koskettamaan Sastamalaa ja Punkalaidunta.Kehittämistehtävän uudelleen aikatauluttamisesta ja suuntaamisesta huolimatta yhteistyö ja yhteinen keskustelu on saatu aloitettua palveluyksiköiden välillä sekä yhteistyön tiivistämisen tarpeet on tunnistettu (esim. yhtenäisten toimintamallien tarve). Tiivis yhteistyö on todettu merkitykselliseksi sekä palveluyksiköiden että asiakkaiden näkökulmasta. Lisäksi olemme sopineet kehittämistavoitteista vuodelle 2025: tiedottaa uudesta organisaatiosta, tehdä yhteystietolistat sekä jatkaa yhteisiä lähitapaamisia. Tärkeimpänä tavoitteena on kuitenkin toteuttaa jatkossa asiakkaan yhteistapaamisia (kuraattori ja PTA-tiimin työntekijä) asiakkaan lähiympäristössä palvelutarpeen arvion käynnistyessä.Jatkossa yhteiskehittämisessä huomioidaan tuleva sosiaalihuollon asiakasjärjestelmämuutos, joka mahdollistaa tulevaisuudessa yhteisen tietojärjestelmän (SAGA). Yhteinen järjestelmä tukee yhtenäisten toimintamallien vakiinnuttamista ja selkeät rakenteelliset kirjaamiskäytännöt myös parantavat asiakastietojen laatua sekä tietojen sujuvaa siirtymistä ammattilaiselta toiselle. |
| *Pohdinta* |
|  | Kuraattoripalveluiden ja lapsiperhepalveluiden sosiaalityön (1.3.2025 alkaen palvelutarpeen arviointitiimi, PTA-tiimi) rajapinnassa tapahtuva asiakastyö on jatkossa asiakaslähtöisempää ja oikea-aikaisempaa. Asiakkaan näkökulmasta palvelu on sujuvampaa, kun tapaamisia eri palveluihin on vähemmän, ne tapahtuvat asiakkaan lähiympäristössä ja tieto asiakkaan tilanteesta kulkee sujuvasti. Jo olemassa oleva tieto vaihtuu siten, että asiakkaan ei tarvitse kertoa tilanteestaan useasti ja monelle eri työntekijälle. Jatkossa asiakkaan tilanteesta on enemmän ennakkotietoa, mikä vähentää toistuvia tapaamisia ja turhaa kuormitusta.Asiakaslähtöisten tarpeiden rinnalla, kehittämistyössä on kysymys myös työyhteisöjen välisestä sisäisen prosessin sujuvoittamisesta ja siten päällekkäisen työn vähentämisestä. Palvelu on tällöin oikea-aikaisempaa ja vaikuttavampaa. Oikea-aikainen ja -tietoinen yhteistyö vähentää myös toistuvien palvelutarpeen arviointien tarvetta. Tavoitteena on toimintakulttuurin muutos asiakasnäkökulma edellä. Lapsiperheiden sosiaalityön ja kuraattoripalveluiden työntekijät ovat lähteet kehittämiseen motivoituneina mukaan, ja lähiesihenkilöt ovat tämän mahdollistaneet ollen itsekin aktiivisesti mukana. Tämä on merkittävää hyvinvointialueen muodostumisen vielä ollessa alkuvaiheessa ja monien muutoksien keskellä.Kun mallia on saatu jalkautettua kuraattoripalveluiden ja palvelutarpeen arviointitiimin kesken laajennetaan malli koskemaan koko opiskeluhuoltoa.  |
| *Yhdyshenkilön nimi ja sähköpostiosoite* |
|  | Heli Mäntysaari, heli.mantysaari@pirha.fiSanna Jutila, sanna.jutila@pirha.fi |
|  |