|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Toistuvat palvelutarpeen arvioinnit perhepalveluissa | | | |
| Katariina Korhonen, sosiaaliohjaaja (perhepalveluiden palvelutarpeen arviointiyksikkö)  Taija Siukola, sosiaalityöntekijä (lapsiperheiden sosiaalityö) | | | |
| *Johdanto* | | | |
|  | | | Perhepalveluissa tehdään palvelutarpeen arviointeja toistuvasti samoille asiakaslapsille ja -perheille. Huolenaihe voi olla arvioinneissa sama tai eri huolenaiheet kertyvät vähitellen, kun lapsen ja perheen tilanne monimutkaistuu. Sopivaa palvelua ei välttämättä ole löytynyt ennaltaehkäisevistä palveluista tai asiakasperhe ei ole ottanut palveluita aiemmin vastaan. Toistuvien palvelutarpeen arviointien tekeminen vie sekä asiakasperheen että työntekijöiden resursseja, kun samoja asioita selvitetään uusissa arviointiprosesseissa. Tavoitteena arviointityössä on aina, että perheet saisivat oikea-aikaista palvelua ja lapsen näkökulmasta tarvittavaa muutosta arkeen. Toistuvien palvelutarpeen arviointien tarkasteleminen ilmiönä sekä uudenlaisten työtapojen kehittäminen voisivat mahdollistaa arviointityölle tavoitteeksi asetetun intervention toteutumisen. Tässä kehittämistyössä palvelutarpeen arviointien toistuvuudella tarkoitetaan vähintään kahta palvelutarpeen arviointia viimeisen viiden vuoden aikana. SOTEKE-kehittämistyömme tavoitteena oli kerätä tietoa toistuvista palvelutarpeen arvioinneista sekä asiakas- että työntekijänäkökulmasta, jotta palvelutarpeen arviointiprosesseja voidaan kehittää tulevaisuudessa täsmällisemmin. |
|  | | |  |
| *Aineisto ja menetelmät* | | | |
|  | | Kehittämistyön aihe muotoutui syksyllä 2024 Keskusta-Tampereen lapsiperheiden sosiaalityön tiimille pidetyssä hukkatyöpajassa. Työpajaan osallistuneiden työntekijöiden näkökulmasta toistuvien palvelutarpeen arviointien koetaan haastavan osaamista ja resursseja sekä vaativan ensimmäistä palvelutarpeen arviointia enemmän aikaa, erityisosaamista ja työkaluja. Hukkatyöpajan jälkeen kartoitettiin sekä asiakkaiden että työntekijöiden näkemyksiä toistuvista palvelutarpeen arviointiprosesseista. Asiakasnäkökulmaa kartoitettiin asiakastietojärjestelmän pohjalta laadituilla asiakaspolkukuvauksilla sekä niihin liittyvillä asiakkaiden (vanhempien) haastatteluilla. Asiakkaita pyydettiin pohtimaan asiakaspolun merkityksellisiä kohtia sekä minkä olisi toivonut menneen toisin. Työntekijöiden näkemyksiä selvitettiin SOTEKE-valmennukseen kuuluvalla toisella työpajalla sekä tiimikohtaisilla kyselyillä. Työntekijöitä pyydettiin pohtimaan toistuvia palvelutarpeen arviointeja haasteiden, motivaation sekä toistuvuuden herättämien tunteiden näkökulmista. Lisäksi työntekijöiltä kysyttiin, millaisia menetelmiä tai toimintamalleja jo käytetään sekä mitä osaamista ja resursseja toistuvien arviointien tekeminen vaatii. Toistuvien arviointien yleisyyttä mitattiin selvittämällä muutamilta arviointeja tekeviltä työntekijöitä toistuvien arviointien suhdetta kaikkiin meneillään oleviin arviointeihin. | |
| *Tulokset* | | | |
|  | | | Työntekijöille tehdyn kyselyn perusteella yli puolet arvioinneista tehdään lapsille, joiden palvelujen tarvetta on arvioitu vähintään kaksi kertaa viimeisen viiden vuoden aikana, joten ilmiötä voidaan pitää hyvin merkittävänä. Toistuvien arviointien lisäksi lasten asiakaspoluilla on päivystävien sosiaalityöntekijöiden tekemiä lyhyempiä ennaltaehkäiseviä selvittelyjä sekä sosiaalihuollon asiakkuuksia ja palveluita. Asiakkaat pitivät palvelutarpeen arviointeja toistuessaan herättävinä. Asiakasvanhempien mielestä on ollut tärkeää, että arviointia tekevät työntekijät varmistivat aina myös muiden palveluiden toimivuuden. Asiakkaille oli välittynyt, että työntekijöillä oli halu auttaa ja asiakkaat ovat pääsääntöisesti kokeneet tulleensa kuulluksi asiakasprosessin aikaisissa kohtaamisissa. Tukea ei tuputettu väkisin ja ajoittainen asiakkaan puolesta tekeminen oli tärkeää voimavarojen vähäisyyden vuoksi. Asiakkaiden mukaan toistuvat arvioinnit eivät kuitenkaan välttämättä vieneet perheen tai lapsen tilannetta eteenpäin. Asiakaspoluissa toistui terveyden- ja sosiaalihuollon yhteistyö ja erityisesti se, että hoidollista tukea on joutunut odottamaan. Sosiaalityön tukea toivottiin siihen, että terveydenhuollon palveluita voitaisiin kiirehtiä. Asiakkaan vanhempi pohti myös sitä, että lapsella on suuri valta päättää, ottaako vastaan palvelua.  Työntekijät kokivat toistuvien arviointien tekemisen haastavana ja työntekijöiden yhteinen näkemys oli, ettei uudella arvioinnilla aina päästä eteenpäin. Työntekijöiden vaihtuvuuden vuoksi perheisiin liittyvää tietoa ”hukkuu” ja eri työntekijät aloittavat arvioinnin tekemisen alusta. Asiakassuhteiden muodostuminen pidemmiksi toistuvuuden kautta motivoi työntekijöitä. Työntekijöiden mukaan toistuvissa arvioinneissa on mahdollisuus päästä perheen kanssa eteenpäin ja perheen motivoituminen tuen vastaanottamiseen motivoi myös työntekijöitä. Toistuvat palvelutarpeen arvioinnit aiheuttavat työntekijöissä turhautumisen, pettymyksen, häpeän sekä epäonnistumisen tunteita. Työntekijöillä oli kokemuksia siitä, että muut tahot kyseenalaistavat arviointia tehneiden työntekijöiden työtä. Toistuvissa arvioinneissa hyödynnetään jonkin verran elämänjanatyöskentelyä. Toistuvuuden vuoksi arviointityö vaatii työntekijöiltä enemmän suunnittelu- ja valmistautumisaikaa. Systeemisen työmallin mukaiset palvelutarpeen arvioinnit sekä yhteistyö lapsiperheiden sosiaalityössä työskentelevien sosiaalityöntekijöiden kanssa nähdään olennaisena toistuvissa arvioinneissa. Yhteistyötä eri lasten, nuorten ja perheiden palveluiden vastuualueiden välillä tulee työntekijöiden näkemyksen mukaan jatkokehittää ja tehtyä kehittämistyötä jalkauttaa käyttöön. |
| *Pohdinta* | | | |
|  | | | Kartoittavan kehittämistyön perusteella on nähtävissä hyvin selkeästi, että palvelutarpeen arviointeja tehdään samoille lapsille ja perheille toistuvasti. Asiakkaiden ja työntekijöiden kokemuksissa toistuvuuden hyödyt ja haasteet kohtasivat melko hyvin. Molemmat tunnistavat turhautumista toistuvaan arvioimiseen. Moniammatillisuuden hyödyntäminen nähdään molempien näkemyksen mukaan tärkeänä osana arviointityötä.  Jatkokehittämisen kohteina näemme tärkeänä toistuvuuden ilmetessä käyttöön otettavien työmallien kehittämisen. Asiakaspolkujen luominen ja perheen kanssa yhdessä läpikäyminen valottaa pidemmältä ajanjaksolta huolia ja yhteistyö ja ymmärrys syvenee sekä asiakkailla että työntekijöillä. Toistuvuuden ja huolien vakavuuden perusteella tulisi myös aina harkita uuden arvioinnin tekevien työntekijöiden nimeämistä sekä palvelutarpeen arviointiyksiköstä että lapsiperheiden sosiaalityöstä. Tällöin perheen kanssa päästään mahdollisimman pian muodostamaan palveluihin perustuvaa jatkosuunnitelmaa eikä asiakkuuden siirtämistä uudelle työntekijälle enää tule. Monialaisen arvioinnin tekemistä yhdessä terveydenhuollon kanssa on kehitettävä ja vahvistettava yhteisillä koulutuksilla. Systeemisen työotteen hyödyntämisen koko asiakassuhteen ajan toivotaan olevan mahdollista mahdollisimman pian. SOTEKE-kehittämistyön tuloksista kirjoitetaan laajemmin Pirkanmaan hyvinvointialueen nettisivuilla myöhemmin julkaistavassa sosiaalisessa raportissa. |
| *Yhdyshenkilön nimi ja sähköpostiosoite* | | | |
|  | Katariina Korhonen, katariina.korhonen@pirha.fi  Taija Siukola, taija.siukola@pirha.fi | | |