

Asiakaslähtöinen arviointi lasten ja perheiden palveluissa 7.5.2009 bikva-mallin mukaan

Keskustelun teemoina :

ryhmätoiminta

kotikäynti

psykososiaalinen tuki

yhteistoiminta

Asiakkaat

mitä pitävät myönteisenä kehityksenä/ kokemuksena:

- avoinpäiväkotitoiminta /perhekerhot/isälapsitoiminta loistava tapa lisätä samassa elämän tilanteessa olevien kohtaamista, tukee vertaisverkostojen syntymistä, mahdollistaa perheen arkikokemusten jakamisen ja on perheen tuki (isä-lapsisuhteen tukeminen, lapsen ja isän kahdenkeskistä aikaa)
- perhevalmennuksessa on saanut tietoa, ryhmäytyminen ei ole onnistunut vertaistuen näkökulmasta,
- Majakka-perhetyö on tukenut voimaantumista
- masennusryhmä loistava vertaistumiseen, kuulluksi tulemiseen, ystävyysuhteita syntynyt

Asiakkaat, myönteiset kokemukset jatkuu :

- kotikäyntityö on mahdollistanut kuulluksi tulemisen , tukenut koko perhettä
- apua arkeen ; oikeanlaista tukea kotipalveluna, ohjausta tarvittaessa
- verkstopalaveri tulevaisuuden muisteluna lisännyt ymmärrystä asiakkaan ja toimijoiden välillä → mahdollistaa perheen tilanteen kuulemisen (organisaation suositukset /perheen tuen tarpeet esim. masennusta sairastava vanhempi)

Asiakkaat mitä pitävät kielteisenä kehityksenä/ kokemuksena

- ajoittain liian suuria asiakasmääriä
à avoimen aukioloajat pitempään ja useammin
- avoinpäiväkoti –käsitteenä harhauttava ; mitä eroa perhekerhoon sisällöllisesti ?
- tiedonsaanti ei riittävää palveluista, epätietoisuutta ; nettisivut eivät ole käyttäjäystävälliset , ”puskaradio” toimii parhaiten

Asiakkaat, kielteisiä kokemuksia jatkuu

- päivähoitopaikan saannin vaikeus erityisesti lähipäiväkotiperiaatteella
- isälapsitoiminnan kokeilu vapaaehtoistoimintana liian haavoittuvasta, vertaisen ja työntekijän kumppanuus kantaa ja kannattelee

Asiakasryhmästä mietittäviä asioita

- resurssit ja niiden käytön priorisointi, kuka arvottaa?
- kuinka paljon perheitä ,jotka ei käytä varhaisen tuen palveluja ? ovatko yhdet ja samat jotka käyttävät ?
- avoim(i)en päiväkodin /perheryhmien käsitteen yhtenäistäminen ?

" Oma onnellisuus on löytynyt halvalla "

asiakkaan kommentti avoimen toiminnasta

Työntekijät ; mihin asiakkaiden palaute perustuu ? à oman toiminnan pohtiminen

- Alueelliset palvelut (Vaaralampi) lähempänä ;asiakkaat tyytyväisiä
- samat työntekijät alueella; perhevalmennus, perhekerho jne. lisää luonnollisesti yhteistyötä ja yhteistoimintaa
- avointa päiväkotitoimintaa tulee lisätä eri alueille kaupungissa Saarenkylä, Sinettä
- keskustan neuvolan vauvaryhmät eivät tavoita asiakkaita vaikka tarvetta olisi
perhevalmennus (2 kertaa) nykyisin, tässä ajassa vaikea ryhmäyttää ,paljon asiaa
à ei tavoita samassa määrin asiakkaita tiedottamisesta huolimatta
- onko vertaisuus, yhteisöllisyys murrosvaiheessa ? vasta tulollaan perheenperustamisikässä oleville ?

Työntekijöiden pohdinta jatkuu...

- Napero-hankkeessa on kyetty peruspalveluissa ennaltaehkäisevää työtä toteuttamaan toimivalla tavalla
- Avoimen päiväkodin ryhmät ylikuormittuneita, tarvetta väljempään toimintaan
- mielenterveyspuolelta mahdollistunut kotikäyntityö projektin ansiosta
- koulutusta järjestetty yhteistyössä hanke & erityispäivähoito mielenterveysongelmaisten perheiden kohtaamisesta päivähoidossa
- päivähoidossa enemmän vaihtoehtoja perheiden tilanteisiin (kokopv/ puolipv/ osapvhoito)
- Perheneuvolassa ei resursseja tehdä varhaisen avun/tuen työtä; hoitotakuun pääsemisessä ongelmia ; nykyiset resurssit ei riitä korjaavaan toimintaan

Työntekijäryhmästä pohdittavia asioita

- alueelliset palvelut lähellä, asiakkaat tyytyväisempiä , samat työntekijät alueella lisää luonnollisesti yhteistyötä ja –toimintaa.
- Saarenkylästä, Sinettästä perheryhmät puuttuu, avoimen päiväkodin ryhmät ylisuuria
- keskustan neuvolan alueen vauvaryhmät ei tavoita asiakkaita
- perhevalmennus toteutettu keskustan neuvolan alueella viime syksystä 2 kertaa terveydenhoitajien vetämänä ; ei tavoita asiakkaita siinä määrin kun aikaisemmin
- mielenterveystyön kotikäyntityö mahdollistunut projektityöntekijän toimesta , miten jatkossa ?
- suuret asiakasmäärät perheneuvolassa ei mahdollista tehdä kotikäyntejä ja avun antaminen varhaisessa vaiheessa nopealla aikataululla ei onnistu ; jonot tällä hetkellä useita kuukausia

Esimiesten pohdintaa asiakkaiden ja työntekijöiden antaman palautteen perusteita ja syitä

- tarvitaan vuoropuhelua yhteiskunnallisista muutoksista ja niiden heijastumisesta lapsiperheiden elämään sitä kautta lisätä työntekijöiden ymmärrystä asiakkaiden arjesta
- suora palaute asiakkailta tuntuu hyvältä, tätä täytyy jatkossa saada enemmän.
- avoimia vertaisryhmiä ja kohdennettuja ryhmiä tulee olla tarjolla jokaisella alueella esim. Saarenkylän alueelta puuttuu ennaltaehkäisevät ryhmätoiminnot

Esimiesten **pohdinta** jatkuu...

- kuntoutuksen työntekijät tuntevat palvelut ja osaavat ohjata asiakkaat eri palvelujen piiriin. Painopiste on korjaavassa työssä, ennaltaehkäisevään työhön ei ole aikaa.
- Vaaralammen pilotointi on onnistunut hyvin. Erityisesti neuvola, päivähoito ja perhetyön yhteistyö on tiivistynyt. Myös yhteistyö perheneuvolaan ja mt- yksikön kanssa tiivistynyt.
- moniammatillisen yhteistyön jatkuvuus tulee turvata
- neuvolan ryhmien jatkuminen... Syksyllä sovitaan jatkoista. Perhetyöntekijät ovat tervetulleita perhevalmennukseen, saman ammattikunnan vetäjät ei ole, eikä tue tehokasta resurssien käyttöä. Yhteistoiminnallisuus on hyvä asia ja sen pitäisi jatkua.
- kotikäyntityö on paras tapa tukea vauva/pienlapsiperhettä arjessa.
- konsultaatio apua tilaajapuolelle palvelutarpeista. Vuoropuhelua tulee edistää tilaajan ja tuottajan välillä. Esimiehet tapaavat toisiaan harvoin.

Esimiesten ryhmästä pohdittavaksi

- Esimiesten puheissa toiveita hyvien toimintamallien jatkumisesta... .mitkä on esimiehen teot, jotta hyvä tilanne jatkuu ?
- kokevat olevan puun ja kuoren välissä
- tilaajan asia : konsultaatioapua palvelutarpeista
- peruspalvelut tulee olla lakisääteisiä, suositukset eivät riitä enää !

Päälliköt ja päättäjät pohtivat kuulemaansa asiakkaan, työntekijän, esimiehen näkökulmasta

- tiedottamiseen liittyvät pulmat tuttuja, mitä uusia kanavia voisi käyttää ?
- verkostoituminen tärkeää , ei ole edennyt niin pitkälle kuin olisi toivonut 3-4 vuotta sitten. Jokainen toimii omasta pisteestä käsin.
- kotikäyntityö syö suoritetehtävää, jos tehdään paljon.
- Määrärahat ovat olemassa ,miten suunnataan ?

Päälliköiden ja päättäjien pohdinta jatkuu

- depressiokoulut auttavat lieviin masennuksiin ; yksilöhoitoa tulee olla ryhmätoimintojen rinnalla
- eri hallinnonalueille sijoittuvat lapsiperhepalvelut aiheuttavat katkeamisen siirryttäessä eri palveluista toiseen
- hankkeet alkaa ja loppuu: arviointia voidaan tehdä vasta vuoden päästä hankkeen loppumisesta

Päälliköiden ja päättäjien pohdinta jatkuu

- keskustelu ja asiakkaiden kertomukset vahvistavat, että ennaltaehkäisevätyö, varhainen apu ja tuki on tärkeää ja edullisempaa
- miten nämä saadaan päättäjien tiedoksi? Lastensuojelun tarpeet ovat kasvaneet, jos sama resurssi käytettäisiin varhaisemmassa vaiheessa, kyettäisiin tekemään paljon. Miten kohdentaa resurssit? Asukkaiden omavastuun osuus?
- Hankkeessa ryhmätoimintoja kehitetty ja jalkautettu; mutta mallit pian muuttuu ja supistuu, missä ongelma?
- Ollaanko valmiita muuttamaan vanhaa?

Päälliköiden ja päättäjien pohdinta jatkuu

- Kuntalainen on asukas ja palvelut tulisi suunnata asiakkaan lähtökohdista. Epärealistista ajatella, että kun syntyy uusi tarve tulee lisää resursseja. Kysymys on olemassa olevan muuttamista joustavasti asiakkaan lähtökohtia palvellen.
- Tiedottamisen lisääminen ei välttämättä tietoisuutta auta. Miten saadaan kontakti syntymään ? Jos ei tavoiteta palvelulla niitä, jotka pitäisi jollakin palvelulla tavoittaa. Mietittävä, mikä toiminta tuottaa uutta ja mikä pitää ennallaan ?

Päälliköiden ja päättäjien pohdinta jatkuu

- perhepalvelukeskus ideana hyvä. Yhteistyötä tulee syventää.
- päättäjän ongelma on mistä vähennetään, jos tuotetaan jotain uutta jostakin pitää vähentää.
- vertaisryhmätoiminnan järjestäminen 3.sektorin tai asiakkaiden järjestämänä. Hankkeen arviointi juuri nyt tärkeää, jotta löydetään ne tärkeät asiat.
- Luonnollisen, avoimen verkoston olemassaolo tärkeää mutta jos ihmiset kovin vaikeissa tilanteissa pitäisi olla asiantuntijan turvaamassa asioiden eteenpäinvienti.
- avoin päiväkotiki ja päivähoito on erilaisia toimintoja. Tarvittaisiinko mahdollisuus jättää lapsi hoitoon ?
- Naperon kehittämät työtavat jäävät elämään: työtä tehty yhdessä eri toimijoiden kanssa.

"Ryhmätyöskentelyn satoa"

Mitä pitäisi nyt tehdä ?

ryhmätoiminnan näkökulmasta

- Avoimien ryhmätoimintojen jatkuminen ;pidennetty aukiolo keskustassa, alueelliset ennaltaehkäisevät ryhmätoiminnot myös Saarenkylään, Sinettään à uudelleen organisointi alueellisen työskentelyn näkökulmasta
- yhteistyön jatkuminen muiden toimijoiden kanssa
- isälapsitoiminnan turvaaminen
- 3.sektorin kanssa neuvoteltu mutta se on myös maksullista
- mll perhekahvila, jossa vetäjä ammattilaisilta
- apk ,jossa ammattilainen vetäjä , myös moniammatillisuutta
- vertaisryhmiin ei aina vetäjää, itseohjautuvuus lisääntyy
- à kuppikuntaisuuden vaara ?
- perhevalmennus avoimeen päiväkotiin ?
- kohdennettuja ryhmiä kehitettävä edelleen esim. uniongelmaisen vanhemman vertaisryhmä

"Ryhmätyöskentelyn satoa"

Mitä pitäisi nyt tehdä ?

kotikäyntityön näkökulmasta

- perustyöntekijöitä , konkreettista tukea kotipalvelun muodossa (kodinhoitoapu, lastenhoitoapu) → asiakaslähtöisyys tuen tarpeen arvioinnissa
- yhteiset kotikäynnit : työparityöskentely
- psykiatrisen sh/mielenterveystyön osaamisen jalkautuminen perhe/neuvola/päivähoitotyöhön ;selkeä panos osoitettava lapsiperhetyöhön
- varhaista seulontaa; ei tarvitsisi mennä saman putken kautta
- asiakkailla ei tietoa ,miten asiakkaat valikoituu perhetyön palveluihin

" Ryhmätyöskentelyn satoa "

Mitä pitäisi nyt tehdä ?

psykososiaalisen tuen näkökulmasta

- kodin arkeen tukea
- vaikeat asiat puheeksi
- työparityöskentely, mielenterveysosaaminen kentälle !
voimavarat yhdistetään
- jos on avoin päiväkotitoiminta, ei neuvolassa ehkä keskustelun tarvetta niin paljon ... Avoin neuvola, tehokas ? samat asiat useamman perheen kanssa
- läpäisevänä kaikissa palveluissa
- masennus-kerhojen jatkumisen turvaaminen

" Ryhmätyöskentelyn satoa "

Mitä pitäisi nyt tehdä ?

yhteistoiminnan näkökulmasta

- yhteistyötä on jo paljon, onko epävirallista ? pitäisikö yhteistyölle olla näkyvät rakenteet, ennekuin yhteistyötä voidaan sanoa olevan ?

- moniammatillisuus ryhmätoiminnoissa

à jatkuvuus mahdollista ! vaatii omia kokemuksia ja halua ,jotta yhteistyö jatkuu

à säännölliset kohtaamiset

hyvien käytänteiden eläviksi tekeminen

yhteistoimintaa 3. sektorin kanssa (MLL,srk ym.)

mm.ryhmätoimintojen kanssa

Kestävän kehityksen & hyvien käytäntöjen turvaamiseksi

Ryhmätoiminta

- avoinpäiväkoti, perhekerhojen toiminnan jatkuminen turvattu, hyvä monitoimijainen kumppanuus eri perheiden palvelujen toimijoiden kanssa mahdollistaa myös Saarenkylän ja isälapsitoiminnan koordinoinnin jatkossa
- kohdennettujen ryhmätoimintojen kumppanuuden edistäminen edelleen
- ryhmätoiminnan arvokkuuden tunnustaminen yksilötyön lisäksi

jatkuu... .

Kestävän kehityksen & hyvien käytäntöjen turvaamiseksi ...

Kotikäyntityössä apua, tukea lapsiperheiden kasvuympäristöön

- eri kumppaneiden työparityöskentelyn edistäminen edelleen
- psykiatrisen osaamisen mahdollistaminen kasvuympäristöön varhaisen avun, tuen järjestymiseksi

jatkuu...

Kestävän kehityksen & hyvien käytäntöjen turvaamiseksi ...

- Psykososiaalinen tuki läpäisevänä kaikissa toiminnoissa
- depressioryhmän vetäjiä löytyy useammasta lapsiperheiden yksiköstä ; lisää valmistumassa
- mt- ja sosiaalityön osaamisen käyttö varhaisen tarpeen tunnistamisessa ja tuen järjestymisessä neuvolaan ,perhetyöhön ja päivähoitoon
- huoli puheeksi –käytäntöjen edelleen vahvistaminen jatkuu...

Kestävän kehityksen & hyvien käytäntöjen turvaamiseksi ...

- yhteistoiminta virallista ja luvallista toimintaa
- suoritteiden/tuotteiden kirjaaminen = yhteistoiminta näkyväksi
- verkostomaisten työmenetelmien käyttö asiakastilanteiden ja toimijoiden yhteistoiminnan selkiyttämiseksi erityisesti "harmaan" vyöhykkeen alueella
- sitoutuminen yhteisesti sovittuihin käytäntöihin