



HELSINGIN KAUPUNKI
Tarkastusvirasto

ARVIOINTIMUISTIO

Yhteistyö ja moniammatillisuus perhekeskuksissa

johtava tuloksellisuustarkastaja Liisa Kähkönen ja
kaupunkitarkastaja Tarja Palomäki

Sisällys

1. Arvioinnin taustatiedot.....	3
1.1. Arvioinnin tavoite ja laajuus	3
1.2. Arvioinnin kohde ja taustatiedot	3
1.3. Arviointikysymykset ja -kriteerit	6
1.4. Arvioinnin aineistot ja menetelmät	7
1.5. Perhekeskusmallin tavoitteet	7
1.5.1. Valtakunnalliset tavoitteet.....	7
1.5.2. Helsingin perhekeskusmalli	8
2. Havainnot.....	11
2.1. Perhekeskusten johtaminen.....	11
2.1.1. Yhteistyön ja moniammatillisuuden kehittäminen	13
2.2. Itäkadun perhekeskus.....	16
2.2.1. Perhekeskuksen palvelut	16
2.2.2. Itäkadun perhekeskuksen esimieskokouksen haastattelun tulokset	18
2.3. Vuosaaren perhekeskus	25
2.3.1. Perhekeskuksen palvelut	25
2.3.2. Vuosaaren perhekeskuksen esimieskokouksen haastattelun tulokset.....	26
2.4. Lännen perhekeskus	29
2.4.1. Perhekeskuksen palvelut	29
2.4.2. Lännen perhekeskuksen esimiesverkoston haastattelun tulokset.....	29
2.5. Pohjoisen perhekeskus.....	34
2.5.1. Perhekeskuksen palvelut	34
2.5.2. Pohjoisen perhekeskuksen Malmin esimiesverkoston haastattelun tulokset....	34
2.6. Kokoavat havainnot	38
3. Johtopäätökset.....	41
4. Toimenpide-esitys ja lisätiedot	43
Lähteet.....	44
Liitteet	45

ARVIOINTIMUISTIO 11.3.2020

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2019 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

1. ARVIOINNIN TAUSTATIEDOT

1.1. Arvioinnin tavoite ja laajuus

Tavoitteena oli arvioida, onko eri ammattilaisten yhteistyö parantunut perhekeskusmalliin siirtymisen myötä. Yhteistyötä tarkasteltiin erityisesti perhekeskuksiin keskitettyjen palvelujen osalta, mutta myös muiden, perheen tai lapsen kannalta olennaisien tahojen kanssa. Perhekeskukset eivät ole erillinen organisaatio, vaan toimivat perhe- ja sosiaalipalvelujen (liite 2) yhteisinä palveluina joko fyysisissä tiloissa, verkostoissa tai verkossa. Arviointi koski vuosina 2017 ja 2018 perustettuja Itäkadun ja Vuosaaren perhekeskuksia, joissa palvelut on keskitetty fyysisesti, sekä Lännen ja pohjoisen Malmin perhekeskusta, joissa palvelut toimivat toistaiseksi hajautetusti.

1.2. Arvioinnin kohde ja taustatiedot

Kaupunkistrategian mukaan ”Helsingissä vahvistetaan lasten ja nuorten palveluketjua perustasolla, kuten lähineuvolassa, päiväkodissa, perheneuvolassa, kouluterveydenhuollossa, koulussa, nuorisotyössä, terveystalveissa ja lastensuojelussa.”¹ Perhekeskuksissa pyritään vahvistamaan palveluketjua yhdistämällä lapsiperheille tarjottavia palveluita yhteisiin tiloihin ja lisäämällä yhteistyötä palvelutarpeen arvioinnissa ja palvelujen tarjoamisessa.

Terveysten- ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) mukaan perhekeskus on ”palvelujen kokonaisuus, joka sisältää lapsille ja perheille suunnatut hyvinvointia ja terveyttä edistävät, kasvua ja kehitystä edistävät sekä varhaisen tuen ja hoidon palvelut”. Keskukseen ajatus on sovittaa yhteen kuntien ja kuntayhtymien sekä järjestöjen ja seurakuntien palveluita ja toimintaa.² Perhekeskusmallia on kehitetty 2000-luvulla erilaisten kansallisten hankkeiden avulla, viimeksi osana Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelmaa (Lape-hanke).³

Helsingin kaupunginvaltuusto edellytti perhekeskuksen pilotointia vuoden 2014 aikana osana palveluverkkouudistusta. Sosiaali- ja terveysviraston virastopäällikkö asetti perhekeskusmallin suunnitteluryhmän 11.4.2014, jonka jälkeen sosiaali- ja terveystoimiala ja varhaiskasvatus alkoivat valmistella asiaa. Helsingissä on käynnistynyt kolme perhekeskusta. Itäkadun perhekeskus avattiin vuoden 2017 kesäkuussa ja Vuosaaren perhekeskuksen toiminta käynnistyi vuoden 2018 kesäkuussa.⁴ Kesällä 2019 avattiin Kallion perhekeskus.

¹ Helsingin kaupunkistrategia 2017–2021.

² www.thl.fi (luettu 4.4.2019).

³ <https://stm.fi/hankkeet/lapsi-ja-perhepalvelut> (luettu 24.7.2019).

⁴ Perhekeskuksen projektisuunnitelma 14.1.2016.

ARVIOINTIMUISTIO 11.3.2020

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2019 (JulkL 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

Perhekeskusmallin projektisuunnitelmassa 2016 todetaan tavoitteena olevan palvelujen saatavuuden, vaikuttavuuden ja tuottavuuden paraneminen ja että lasten, nuorten ja perheiden terveys- ja hyvinvointierot kapenevat. Vaikka suuri osa asiakkaista tarvitsee palvelua vain satunnaisesti, tarkoitus on etsiä ja tunnistaa riskiryhmiä ja tukea paljon tukea tarvitsevia asiakkaita. Keinoina ovat muun muassa asiakkaan moniammatillisen palvelutarpeen arvioinnin tekeminen viivytyksettä vain kerran ja tarjoamalla asiakkaalle tarpeita vastaavat, suunnitelmalliset ja koordinoitunut palvelut.⁵

Perhekeskukseen kootaan keskeiset lapsiperheiden palvelut. Niitä tarjotaan sähköisinä palveluina sekä perheiden arkeen, kuten kotiin, päiväkotiin ja kouluun vietyinä. Perhekeskuksen resursseina ovat:

- Äitiys- ja lastenneuvolapalvelut
- Lapsiperheiden kotipalvelu
- Lapsiperheiden sosiaaliohjaus
- Neuvolan psykologipalvelut
- Lasten suunterveyden ehkäisevät palvelut
- Lasten puheterapiapalvelut
- Lasten fysioterapia
- Lasten toimintaterapia
- Kasvatus- ja perheneuvonta
- Lapsiperheiden palvelutarpeen arviointi ja tuki
- Perhesosiaalityö ja perhetyö

Lisäksi perhekeskuksesta saa erityistason palveluja:

- Lastensuojelun avohuollon sosiaalityötä
- Lastensuojelun perhetyötä
- Vammaispalveluja
- paikoin myös erikoissairaanhoidon palveluja, mm. HUS-äitiyspoliklinikka⁶

Keskeisiä yhteistyökumppaneita ovat muun muassa aikuisten ja koululaisten lääkäripalvelut, aikuisten mielenterveys- ja päihdepalvelut, aikuissosiaalityö, varhaiskasvatus, oppilashuolto ml. kouluterveydenhuolto, erikoissairaanhoido ja kolmas sektori. Kuviossa 1 on esitetty Itäkadun perhekeskuksen palvelut.⁷

⁵ Perhekeskuksen projektisuunnitelma 14.1.2016.

⁶ Perhe- ja sosiaalipalvelujen johtajan, kehittämispalvelujen erityissuunnittelijan ja perhe- ja sosiaalipalvelujen projektipäällikön sähköpostivastaus 9.3.2020.

⁷ Perhekeskuksen projektisuunnitelma 14.1.2016.

ARVIOINTIMUISTIO 11.3.2020

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2019 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

Kuvio 1 Itäkadun perhekeskuksen palvelut⁸⁸ Perhekeskus -toimintamalli. Esittelydiat. Sosiaali- ja terveystoimiala 18.6.2019.

ARVIOINTIMUISTIO 11.3.2020

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2019 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

Perhekeskusmalli otetaan käyttöön asteittain koko Helsingissä. Perhekeskusmalli on toimintamalli, jota on tarkoitus noudattaa koko kaupungissa, ei vain sen nimisissä fyysisissä palvelukeskuksissa. Perhekeskuksella ei ole yhtä johtajaa, vaan sitä ohjaa eri ammattilaisten esimiehistä koostuva verkosto.⁹

1.3. Arviointikysymykset ja -kriteerit

Arvioinnin pääkysymys oli, onko perhekeskusmalli lisännyt eri ammattilaisten välistä yhteistyötä tavoitteiden mukaisesti.

Arvioinnin osakysymykset olivat:

1. Onko palvelutarpeen moniammatillista arviointia tehty kasvavassa määrin perhekeskusmalliin siirtymisen myötä?
2. Onko asiakkaan tarpeen mukaisten palvelujen saanti parantunut perhekeskusmalliin siirtymisen myötä eri ammattilaisten yhteistyön tuloksena?
3. Onko eri ammattilaisten välinen yhteistyö perhekeskusten sisällä ja keskeisten yhteistyökumppaneiden välillä lisääntynyt riippumatta siitä, toteutetaanko perhekeskusmallia palvelukeskuksessa vai hajautetusti?

Kriteerinä ensimmäiselle osakysymykselle oli, että asiakkaille, jotka tarvitsevat paljon palveluja tai useaa tukimuotoa, on perhekeskusmallin myötä alettu tehdä moniammatillisia palvelutarpeen arviointeja aiempaa enemmän. Perhekeskusmallin mukaisella palvelutarpeen arvioinnilla tarkoitetaan sitä, että palvelutarpeen arviointi tehdään vain kerran, pyrkien välttämään päällekkäisiä prosesseja, asiakkaalle nimetään oma vastuutyöntekijä, palvelutarpeen arvioinnin pohjalta määritellään asiakkaan tarvitsemat tukitahot ja arvioinnissa on tarvittaessa mukana muita keskeisiä perhekeskuksen yhteistyötahoja.

Kriteerinä toiselle osakysymykselle oli, että eri alojen ammattilaisten yhteistyö perhekeskuksessa on lisääntynyt tilanteessa, jossa asiakas tarvitsee paljon palveluja tai useaa tukimuotoa. Asiakkaan tarpeen mukaisuus edellyttää, että yhteistyö on sujuvaa, palvelun nähdään olevan tarpeen mukaista ja suunnitelmallista, asiakkaalla on nimetty omatyöntekijä, joka on myös asiakkaan itsensä tiedossa, asiakassuunnitelmia/hoitosuunnitelmia on yhtenäistetty ja perhekeskuksen ammattilaisten ja muiden keskeisten tahojen yhteistyö on toimivaa.

Kriteerinä kolmannelle osakysymykselle oli, että esimiehet ovat samaa mieltä yhteistyön kehittymisestä sekä lännen/pohjoisen että Itäkadun ja Vuosaaren alueella. Tieto

⁹ Esihaastattelu 23.5.2019.

ARVIOINTIMUISTIO 11.3.2020

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2019 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

pyrittiin varmentamaan henkilöstö- ja asiakaskokemuksista tehtyjen selvitysten avulla.

Lisäksi arvioitiin, ovatko eri kieli- ja kulttuuritaustaiset asiakkaat samanarvoisessa asemassa muiden kanssa palvelun saannissa – esimerkiksi miten tulkkipalveluja on saatavilla.

1.4. Arvioinnin aineistot ja menetelmät

Arvioinnin aineistona oli Itäkadun, Vuosaaren, lännen ja pohjoisen¹⁰ alueen perhekeskusten moniammatillisen esimiesfoorumin/esimiesverkoston haastattelut. Lisäksi arvioinnissa käytettiin Itäkadun ja Vuosaaren perhekeskuksista tehtyjä henkilöstökyselyjen tuloksia, asiakaskyselyjen tuloksia ja muita selvityksiä. Perhekeskusten johto, niitä edustavat tahot ja haastatellut saivat myös lähettää sähköpostitse vastauksia kysymyksiin ja täydennyksiä tekstiin sekä kommentoida muistiot.

Tarkastaja Olli Räsänen on osallistunut arviointiin kirjoittamalla muistioon perhekeskusmallin taustasta ja valtakunnallisista tavoitteista.

1.5. Perhekeskusmallin tavoitteet

1.5.1. Valtakunnalliset tavoitteet

Kansallisesti perhekeskustoiminnan kehitystyö alkoi 2000 -luvulla ns. PERHE-hankkeessa ja sittemmin ns. Kaste-ohjelmassa. Kaste-ohjelman toisella ohjelmakaudella 2012–2015 perhekeskustoiminta nostettiin kärkeen lasten, nuorten ja lapsiperheiden palvelujen uudistamisessa. Lape-muutosohjelman alkaessa vuonna 2016 perhekeskustoimintaa oli käynnissä ja kehitteillä jo useissa kunnissa eri puolilla Suomea.¹¹

Perhekeskustoimintamalli on osa Lape-muutosohjelmaa. Muutosohjelmassa sosi-aali- ja terveysministeriö asetti vuonna 2016 tavoitteeksi ”luoda edellytykset perhekeskustoimintamallin mukaiselle toiminnalle sekä toiminnan toteutuksen, vaikutusten ja kustannusten seurannalle ja jatkuvalla kehitykselle”.

Yksi osa perhekeskusmallin kehittämiseksi asetettuja tavoitteita oli pyrkimys luoda eri palveluiden kokonaisuus, jossa sovitetaan yhteen erilaiset lasten ja perheiden tarvit-

¹⁰ Pohjoinen alue jakaantuu Maunulan ja Malmin alueeseen. Tähän arviointiin osallistui Malmin alueellinen esimiesverkosto.

¹¹ Uudenmaan perhekeskustoimintamalli 2018. LAPE pääkaupunkiseutu ja muu Uusimaa. 31.10.2018.

ARVIOINTIMUISTIO 11.3.2020

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2019 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

semat palvelut. Luodussa palvelukokonaisuudessa moniammatillista asiantunte-
musta ja voimavaroja tulitisiin käyttämään yhteistoiminnassa lasten ja perheiden
auttamiseksi.¹²

Lape-muutosohjelman aikana (2017–2018) perhekeskusmalli on edennyt laajempiin
palvelukokonaisuuksiin, se on virallistettu ja laajentunut koko maahan. Perhekeskus-
käsitteen merkitys on vaihdellut projektien eri vaiheissa, mutta muutosohjelman
myötä perhekeskuksen määritelmä on vakiintunut. Perhekeskuksen käsitteeksi mää-
riteltiin Lape-muutosohjelman myötä palvelukokonaisuus, joka sisältää lapsiperheille
suunnatut hyvinvointia ja terveyttä sekä kasvua ja kehitystä edistävät varhaisen tuen
ja hoidon palvelut.¹³

Perhekeskusmääritelmässä on kolme käsitettä: perhekeskus, perhekeskuksen toimi-
piste ja kohtaamispaikka. Perhekeskuksen määrittelemisellä on pyritty varmistamaan
mallin valtakunnallista yhtenevääsyyttä. Perhekeskuksella tarkoitetaan palvelukoko-
naisuutta ja toimipisteellä fyysisiä, kiinteitä toimipisteitä. Perhekeskuksen piiriin kuu-
luvaa palvelua voidaan tarjota myös toisen toimijan toimipisteessä tai jalkautuen per-
heen luo. Kohtaamispaikalla tarkoitetaan perhekeskuksen osana olevaa tilaa, joka
kokoaa yhteen myös muut paikalliset toimijat (esimerkiksi järjestöt ja uskonnolliset
yhteisöt), tarjoten toimintaa, palveluja ja vertaistukea perhekeskuksen asiakkaille.
Kohtaamispaikkana voi toimia myös esimerkiksi järjestön ylläpitämä kahvila.¹⁴

Nykyisen perhekeskuskäsityksen mukaisia perhekeskuksia on ollut Uudellamaalla jo
ennen Lape-hankekautta muun muassa Helsingissä, Järvenpäässä ja Sipoossa.
Hankekauden aikana perhekeskuksia on perustettu muun muassa Hyvinkäälle.¹⁵

1.5.2. Helsingin perhekeskusmalli

Helsingin kaupunginvaltuusto antoi vuonna 2013 sosiaali- ja terveysvirastolle tehtä-
väksi perhekeskusmallin pilotoinnin vuoden 2014 aikana. Vuoden 2014 alussa sosi-
aali- ja terveysviraston virastopäällikkö asetti perhekeskusten suunnitteluryhmän,
jonka tavoitteena oli valmistella ja käynnistää vuoden 2014 aikana perhekeskuspilo-
tointi. Suunnitteluryhmä nimettiin uudelleen vuonna 2015 ja samalla suunnitteluryh-
män tehtävää täsmennettiin. Suunnitteluryhmän tehtäväksi annettiin perhekeskuk-
sen toimintamallikonseptin linjaaminen ja muut suunnitteluun liittyvät tehtävät. Toi-
mintamallikonsepti sisälsi muun muassa lähipalvelut, sähköiset palvelut, jalkautuvat
ja kotiin vietävät palvelut sekä yhteistyön muiden palveluverkon keskusten ja muiden
kumppanien kanssa.¹⁶

¹² Matalan kynnyksen palvelujen verkostoiminen – Perhekeskustoimintamalli. Suunnitelma kansallisen ja
maakunnallisen toimeenpanon tueksi (projektisuunnitelma).

¹³ Uudenmaan perhekeskustoimintamalli 2018. LAPE pääkaupunkiseutu ja muu Uusimaa. 31.10.2018.

¹⁴ Uudenmaan perhekeskustoimintamalli 2018. LAPE pääkaupunkiseutu ja muu Uusimaa. 31.10.2018.

¹⁵ Uudenmaan perhekeskustoimintamalli 2018. LAPE pääkaupunkiseutu ja muu Uusimaa. 31.10.2018.

¹⁶ Perhekeskuksen projektisuunnitelma 14.6.2016.

ARVIOINTIMUISTIO 11.3.2020

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2019 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

Sosiaali- ja terveysviraston vuoden 2016 käyttösuunnitelmassa todettiin, että palveluverkoston kehittämistyössä oli tunnustettu aikaisempaa kokonaisvaltaisempi uudistamisen tarve. Perhekeskuksen toimintamallin kehittäminen nähtiin keskeisenä osana uudistustyötä. Perhekeskusmallista laadittiin projektisuunnitelma, jota on myöhemmin päivitetty, mutta jonka perusajatukset ovat edelleen samat.

Perhekeskuksen projektisuunnitelmassa vuodelta 2016 luetellaan useita lapsiperheiden, lasten ja nuorten hyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä ja haasteita, joihin osaltaan perhekeskusmallin avulla kyettäisiin vastaamaan. Projektisuunnitelmassa nostetaan esiin erityisesti lastensuojelupalveluiden kasvanut kysyntä. Asiakasnäkökulmasta haasteiksi esiin nostettiin kolme kohtaa: tuen tarvetta ei aina tunnisteta; tuen tarve tunnistetaan, mutta asiakkaalle ei varmisteta hänen tarvitsemaansa tukea; lapsi ja vanhemmat voivat olla yhtä aikaa asiakkaana useissa ei palveluissa, mutta tuki ei ole koordinoitua. Tällöin asiakkaan ympärille voi rakentua suuri toimijaverkko, jossa tieto ei kulje ja asiakassuunnitelmat sisältävät ristiriitaisia elementtejä eikä asiakas saa tarvitsemaansa apua.¹⁷

Projektisuunnitelmassa palveluprosessin yleisiksi haasteiksi nähtiin asiakkaiden palvelutarpeen arviointiin ja tukemiseen käytettyjen resurssien päällekkäisyys ja pirstaleisuus. Suurin osa palveluista oli tarveharkintaisia, joiden saaminen edellyttää asiakaskriteerien täyttymistä, kun taas osa palveluista tarjottiin universaaleina. Minkään tahon ei nähty koordinoivan eri palveluihin ohjautumista. Eri palveluntuottajien asiakas- ja potilastietojärjestelmät ja palvelut olivat hajallaan ympäri kaupunkia mikä loi haasteita tiedonkulkuun ja palvelukokonaisuuden hallintaan. Lisäksi tilastointi ja seuranta tukivat yksittäisiä asiakastapaamisia moniammatillisen yhteistyön sijaan.¹⁸

Perhekeskusten projektisuunnitelmassa perhekeskusten kohderyhmäksi jäsennettiin helsinkiläiset perheet, joissa on alle 18-vuotiaita lapsia. Perhekeskustoiminnalla pyrittiin kokemaan erilaiset lasten ja perheiden tarvitsemat palvelut yhteen. Perhekeskusprojektin tavoitteiksi määriteltiin kaksi kokonaisuutta: ”Palveluiden saatavuus, vaikuttavuus ja tuottavuus paranevat” sekä ”lasten, nuorten ja perheiden terveys- ja hyvinvointierot kapenevat”. Projektisuunnitelmassa mainittiin useita keinoja tavoitteiden saavuttamiseksi, muun muassa ”moniammatillinen palvelutarpeen arviointi toteutuu viivytyksettä ja vain kerran” ja ”peruspalvelut tunnistavat asiakkaan tuen tarpeet oikea-aikaisesti”¹⁹.

Perhekeskuksen visioksi määriteltiin kokonaisuus, joka kokoaa lapsiperheiden palvelut saman katon alle. Kootut palvelut sisältävät:

- Kaikille avoimet palvelut, kuten äitiys- ja lastenneuvolat ja perhevalmennus.
- Varhaisen tuen palvelut, kuten kotipalvelu ja lapsiperheiden sosiaaliohjaus

¹⁷ Perhekeskuksen projektisuunnitelma 14.6.2016.

¹⁸ Perhekeskuksen projektisuunnitelma 14.6.2016.

¹⁹ Perhekeskuksen projektisuunnitelma 14.6.2016.

ARVIOINTIMUISTIO 11.3.2020

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2019 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

- Erityisen tuen palvelut, kuten lastensuojelun palvelut ja vammaispalvelut.²⁰

Perhekeskuksessa tuli esitellyn vision mukaan olla moniammatillista osaamista perheen ja vanhemmuuden tueksi ja tavoitteena oli tuoda tuki perheen luokse pois lähtämisen sijaan. Lopputuloksena suunnitelman mukaan syntyisi perhekeskuksen toimintamalli, joka kokoaa lasten ja perheiden palvelut universaaleista peruspalveluista varhaisen tuen palveluihin ja korjaavaan tukeen ja joka tukee lapsien, nuorten ja perheiden hyvinvointia tarjoamalla moniammatillista osaamista yhdistäviä palveluja.²¹

²⁰ Perhekeskuksen projektisuunnitelma 14.6.2016.

²¹ Perhekeskuksen projektisuunnitelma 14.6.2016.

ARVIOINTIMUISTIO 11.3.2020

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2019 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

2. HAVAINNOT

2.1. Perhekeskusten johtaminen

Perhekeskuksia oli vuonna 2016 suunnitteilla kahdeksan kappaletta, joista vuoteen 2020 mennessä on avattu kolme: Itäkadun, Vuosaaren ja Kallion perhekeskukset. Muilla alueilla perhekeskukset toimivat verkostomaisena vuoden 2019 lopulta alkaen, kun esimiesverkotot muodostettiin. Tavoitteena on muodostaa fyysiset perhekeskukset vielä keskustan-Kampin alueelle, lännen alueelle ja pohjoisen alueelle. Lisäksi perhekeskustyötä tehdään verkossa²²

Johtamisrakenteena perhekeskuksissa (Pk kuviossa 2) toimi aluksi lähiesimiesverkosto tai esimieskokous, jossa käsiteltiin henkilöstöön, toimintamalleihin, asiakaskokemukseen sekä henkilöstön hyvinvointiin liittyviä asioita. Nämä korvautuivat syksyllä 2019 kahden kuukauden välein kokoontuvilla alueellisilla esimiesverkostoilla. Esimiesverkostojen tehtävänä on palveluille yhteisten tavoitteiden ja asioiden johtaminen, seuranta ja ohjaus yhteisten prosessien avulla (neuvonta ja ohjaus, asiakkaaksi tulo, asiakasohjaus, neuvolatiimi ja lapsiperheiden palvelutarpeen arviointi). Yhteisiä tavoitteita ovat terveys- ja hyvinvointierojen kaventaminen, vanhemmuuden tukeminen sekä lasten kasvun ja kehityksen turvaaminen integroidusti. Esimieskokouksen yhteydessä Vuosaassa, Itäkadulla ja Kalliossa kokoontuu myös talotoimikunta.²³

Perhekeskuksilla ei ole erillistä budjettirahoitusta, koska ne eivät muodosta erillistä organisaatiota. Alueellisilla esimiesverkostoilla on oma pieni budjetti (2000–5000 euroa vuodessa), joka määräytyy henkilöstömäärän perusteella. Henkilöstöressurit vaihtelevat alueittain. Kallion perhekeskus on Suomen suurin, mutta myös pohjoisen verkostomaisessa perhekeskuksessa on lähes yhtä paljon työntekijöitä.²⁴

Syyskuussa 2019 aloitti työnsä laajennettu perhekeskuksen ydinryhmä (Peso jory, kuviossa 2) eli perhe- ja sosiaalipalvelujen johtoryhmä laajennettuna asiantuntijoilla, koordinoimaan alueellista lähiesimiesverkostoa. Sen tarkoitus on johtaa kaupunki-, toimiala- ja perhe- ja sosiaalipalveluille asetettuja tavoitteita alueellisiin verkostoihin, jalkauttaa ja mahdollistaa yhteisen työn prosesseja ja seurata palvelun toteutumista. Lisäksi ydinryhmän tehtävä on käsitellä alueellisista verkostoista nousevia asioita ja poistaa yhteisen työn esteitä. Syksyllä 2019 on perustettu kaupungin Hyte-rakenteeseen kuuluva lasten ja nuorten palvelujen integraatioryhmä yhteistyössä kasvatuksen ja koulutuksen, kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan sekä Husin kanssa. Integraa-

²² Tarkastuslautakunnan 2. toimikunnan käynti Itäkadun perhekeskukseen 18.9.2019.

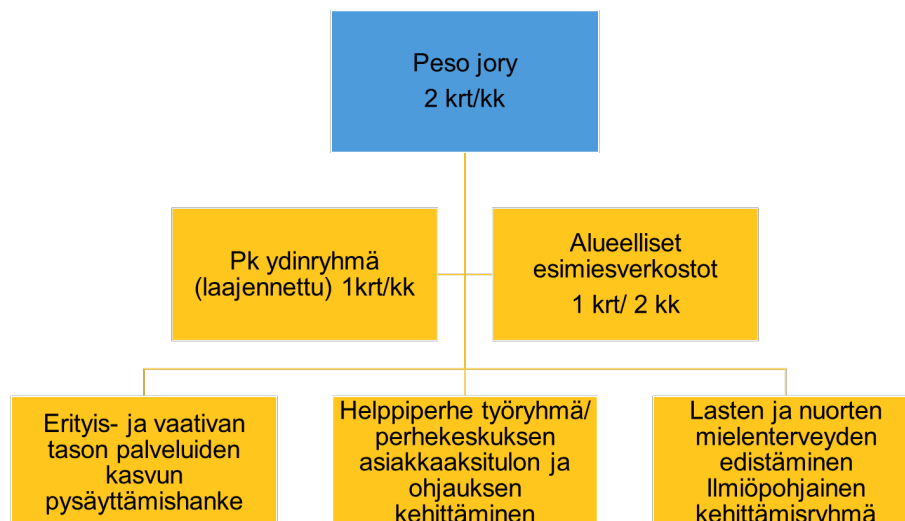
²³ Tarkastuslautakunnan 2. toimikunnan käynti Itäkadun perhekeskukseen 18.9.2019.

²⁴ Tarkastuslautakunnan 2. toimikunnan käynti Itäkadun perhekeskukseen 18.9.2019.

ARVIOINTIMUISTIO 11.3.2020

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2019 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

tioryhmän tehtävä on edistää lasten ja nuorten terveyttä ja hyvinvointia sekä palvelujen yhteensovittamista ja varmistaa ilmiölähtöisten palveluketjujen rakentaminen asiakaslähtöisiksi kokonaisuuksiksi.²⁵



Kuvio 2 Perhekeskusten johtamisrakenne²⁶

Kuvion 2 mukaisella erityis- ja vaativan tason palveluihin keskittyvällä projektilla pyritään vähentämään lastensuojelun laitoshoidtoa parantamalla varhaisia tukitoimia ja parantamalla peruspalveluita. Ns. helppiperhe -työ käynnistyi kokeiluina vuonna 2018 tavoitteena oli muun muassa ottaa käyttöön "kevyt palvelutarpeen arviointi" satunnaisesti palvelua tarvitsevien lasten ja perheiden osalta. Tavoitteena oli myös, että Lapsiperheiden palvelutarpeen arvioinnin ja tuen työryhmien työ kohdentuisi näin ollen selkeämmin vain paljon palveluja tarvitseville. Työtä on jatkettu Perhekeskuksen asiakkaaksi tulon, neuvonnan ja asiakasohjauksen kehittämisen teemoilla.²⁷ Lasten ja nuorten mielenterveyden edistämisen kehittämisryhmä on asetettu lasten ja nuorten hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen ohjausryhmässä.²⁸

Liitteessä 2 on kuvattu palvelut organisaatorakenteen mukaan. Helsingin kaupungin perhe- ja sosiaalityössä (Peso) lastensuojelun avohuollon sosiaalityö (Lasty) on oma yksikkönsä, lapsiperheiden palvelutarpeen arviointi (Lasta) on oma yksikkönsä ja perhesosiaalityö kuuluu tähän yksikköön. Lastensuojelun tehostettu perhetyö sisältyy Lastensuojelun palveluiden yksikköön (Laspa).²⁹

²⁵ Tarkastuslautakunnan 2. toimikunnan käynti Itäkadun perhekeskukseen 18.9.2019.

²⁶ Tarkastuslautakunnan 2. toimikunnan käynti Itäkadun perhekeskukseen 18.9.2019.

²⁷ Tilannekatsaus. Palvelujen uudistaminen ja tila-asiat. Sote toimialan johtoryhmä 13.8.2019 ja lapsiperheiden palvelutarpeen arviointi ja tuki -toiminnasta vastaavien sähköpostivastaus 28.2.2020.

²⁸ Lasten, nuorten ja perheiden yhtenäinen johtaminen. Sosiaali- ja terveystoimi. Perhe- ja sosiaalipalvelujen henkilöstötoimikunta 20.8.2019.

²⁹ Malmin perhe- ja sosiaalipalvelujen johtavan sosiaalityöntekijän sähköpostivastaus 28.1.2020.

ARVIOINTIMUISTIO 11.3.2020

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2019 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen palvelua on kahdessa eri tiimissä (0–10v ja 10–16v.). Lapsiperheiden sosiaaliohjaus tekee sosiaalihuollon palvelutarpeen arviointia niille asiakkaille jotka eivät tarvitse lastensuojelun tai erityisen tuen tarpeen arviointia. Sosiaaliohjaaja toimii myös omatyöntekijänä sosiaalihuollon asiakkuudessa ja on tiiviissä yhteistyössä lapsiperheiden palvelutarpeen arviointi ja tuki -yksikön, perheneuvolan, lapsiperheiden kotipalvelun sekä muiden perhekeskuspalvelujen kanssa.³⁰

Perhekeskuksen projektipäällikkö arvioi toimialan johtoryhmässä syksyllä 2019, että verkostomaisen perhekeskusmallin haasteena on yhteisen konsensuksen ja sovittuun aikatauluun pysyminen (vuosi 2019), asiakastyön toimintamallien käyttöön saamisen kaikilla alueilla ja moniammatillisen tuen saannin myös alueilla, joissa ei ole fyysisiä keskuksia. Haasteena nähtiin myös se, muodostuuko esimiehille ja henkilöstölle selkeä käsitys perhekeskus-toimintamallista.³¹

2.1.1. Yhteistyön ja moniammatillisuuden kehittäminen

Perhekeskuksen keskeiset toimintamallit ovat lapsiperheiden palvelutarpeen arviointi ja tuki –toimintamalli ja neuvolatiimi. Lisäksi on kehitetty perhekeskuksen asiakkaaksi tulon prosessia ja mallinnettu johtamisrakennetta.³²



Kuvio 3 Yhteydenottokanavat perhekeskuksiin³³

Asiakkaiden tarpeet on jaoteltu satunnaisesti palveluja tarvitsevien ja paljon palvelua tarvitseviin. Suurin osa asiakkaista tulee äitiys- ja lastenneuvolapalveluihin. Lisäksi perhekeskuksen asiakkaaksi tullaan sosiaalineuvonnan, lapsiperheiden palvelutar-

³⁰ Lapsiperheiden erityispalvelujen sosiaaliohjauksen sähköpostivastaus 24.1.2020.

³¹ Tilannekatsaus. Palvelujen uudistaminen ja tila-asiat. Sote toimialan johtoryhmä 13.8.2019.

³² Tarkastuslautakunnan 2. toimikunnan käynti Itäkadun perhekeskukseen 18.9.2019.

³³ Tarkastuslautakunnan 2. toimikunnan käynti Itäkadun perhekeskukseen 18.9.2019.

ARVIOINTIMUISTIO 11.3.2020

Julkisen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2019 (JulkL 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

peen arvioinnin ja tuen tai lastensuojelun päivystyksen kautta. Tavoite on, että sähköiset palvelut ovat ajasta riippumatta saavutettavissa. Internetistä löytyy Perheen tuki -sivusto. Käytössä on myös Chat ja uusi innovaatio Chatbot.³⁴

Perhekeskuksessa varmistetaan palvelun saatavuus laajennetun aukiolon avulla: Vuosaaren ja Itäkadun neuvolat ovat avoinna arkisin jopa klo 7-19, Kallion neuvola klo 7-19. Vuonna 2019 käynnistyi uusia palveluita, kuten lapsiperheiden sosiaalineuvonta ja lapsiperheiden kotipalvelun keskitetty ajanvaraus. Numerossa on takaisinsoitto. Tämän lisäksi on otettu käyttöön internetissä "Tarvitsen apua" -nappi, johon vastataan kolmen arkipäivän kuluessa. Perhekeskusten projektipäällikön mukaan Perheen tuki -sivusto on löydetty varsin hyvin.³⁵ Vuosaaren ja Itäkadun perhekeskusten henkilöstökokemuksen mukaan henkilöstö kokee moniammatillisen työskentelyn hyvänä.³⁶

Neuvolatiimi perustettiin alun perin Itäkadun perhekeskuksessa yhteistyössä varhaiskasvatuksen kanssa tavoitteena lisätä yhteistyötä tilanteissa, jossa lapsesta herää huoli esimerkiksi neuvolassa tai päiväkodissa, mutta ei tiedetä, kuka voisi auttaa. Terveystenhoitaja tekee perheen kanssa yhdessä tukipyynnön, jonka perusteella neuvolatiimin terveydenhoitaja auttaa pohtimaan, ketä tiimiin tarvitsee kutsua vakiintuneiden jäsenten lisäksi. Itäkeskuksessa tiimi kokoontuu tunnin ajan kerran viikossa. Tällä ajalla pystytään käsittelemään kahden lapsen asioita. Kokouksen jälkeen päätetään, mitä palveluita perheelle annetaan. Itäkadun perhekeskuksen edustajien mukaan mallista on hyviä kokemuksia.³⁷

Neuvola päiväkodissa malli, jossa perheille tarjotaan neuvolan 3-vuotistarkastus päiväkodissa, on laajennettu koko kaupunkiin v. 2019 aikana. Lapsen 4-vuotistarkastuksessa lapselle tehdään laaja neuvolatarkastus. Lapsen hyvinvointia ja kehitystä arvioidaan Hyve-mallin avulla, joka muodostuu päivähoidossa käytävästä varhaiskasvatustuskustelusta (vasu) sekä neuvolan terveydenhoitajan ja lääkärin tarkastuksista. Neuvolalla on päivähoidon kanssa myös yhteistyöpalavereja. Lapsiperheiden palvelutarpeen arvioinnissa tehdään asiakaskohtaista yhteistyötä erityisesti oppilashuollon kanssa.³⁸

Lapsiperheiden palvelutarpeen arviointi ja tuki -yksikkö on toiminut monitoimijaisena kaikilla Helsingin alueilla lokakuusta 2017 lukien. Tämä monitoimijainen työtapo on uusi toiminto aiempiin palveluihin nähden. Palvelu on tarkoitettu lapsille ja perheille, joilla on vaikeasti kuormittava elämäntilanne ja useamman tuen tarvetta. Yksikköön tullaan asiakkaaksi silloin, kun viranomainen ja muut ammattihenkilöt tekevät yhdessä asiakkaan kanssa yhteydenoton tuen tarpeen arvioimiseksi tai lastensuojeluil-

³⁴ Tarkastuslautakunnan 2. toimikunnan käynti Itäkadun perhekeskukseen 18.9.2019.

³⁵ Haastattelu Itäkadun perhekeskuksessa 20.1.2020.

³⁶ Esihaastattelu 23.5.2019.

³⁷ Tarkastuslautakunnan 2. toimikunnan käynti Itäkadun perhekeskukseen 18.9.2019.

³⁸ Tarkastuslautakunnan 2. toimikunnan käynti Itäkadun perhekeskukseen 18.9.2019.

ARVIOINTIMUISTIO 11.3.2020

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2019 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

moituksen tai lapsi ja/tai vanhemmat ovat itse yhteydessä yksikköön. Tuen ja palveluiden tarvetta arvioidaan ammattilaisten yhteistyönä kokonaisvaltaisesti ja yhdessä perheen kanssa. Palvelun kohderyhmänä on paljon palveluja tarvitsevat asiakkaat. Palvelutarpeen arviointi kestää maksimissaan kolme kuukautta ja se perustuu sosiaalihuolto- ja lastensuojelulakiin. Jokaiseen työryhmään kuuluu lastensuojelun sosiaaliohjaajien lisäksi perheneuvolan sosiaaliohjaaja ja psykologi, aikuissosiaalityön sosiaaliohjaaja sekä psykiatrinen sairaanhoitaja. Arviointi mitoitetaan aina asiakkaan tarpeen mukaan ja arvioinnin aikana lapsella ja vanhemmalla on mahdollisuus saada lyhytkestoista tukea ja ohjausta. Vastaava malli on olemassa myös ruotsinkielisissä palveluissa (Familjestöd nätverksmodell).³⁹

Sosiaalihuoltolain uudistuksen myötä vuonna 2015 myös Helsingissä alettiin kehittämään erityistä tukea tarvitsevien lasten sosiaalityötä, josta voidaan käyttää myös niitystä perhesosiaalityötä. Perhesosiaalityö käynnistyi asteittain vuonna 2017. Varhaisen tuen palveluiden ja perhesosiaalityön lisääminen on vähentänyt lastensuojelun asiakkuuksia. Lastensuojeluilmoitusten määrä on ollut kasvusuunnassa viime vuosina. Perheitä on siis pystytty auttamaan muilla palveluilla. Vielä vuonna 2018 lastensuojelun asiakkuuteen johti 13,8 prosenttia palvelutarpeen arvioinneista, vuonna 2019 osuus oli 11,7 prosenttia.⁴⁰ Perhesosiaalityötä on kehitetty voimakkaasti edelleen, sillä sen tarve on havaittu suureksi.⁴¹

Moniammatillista toimintamallia pyritään toteuttamaan neuvolatiimien ja lapsiperheiden palvelutarpeen arviointi ja tuki -toimintamallin ohella johtamismallin mukaisten yhteisten esimiesrakenteiden avulla. Perhe- ja sosiaalipalvelujen päälliköt yhdessä johtavat perhekeskustystä. Lisäksi toteutetaan ns. ketteriä konsultaatioita: samoissa tiloissa työskentely tukee yhteisen työn tekemistä. Tiedon kulku eri ammattilaisten välillä tapahtuu ensimmäisellä käynnillä, jolloin asiakas antaa luvan tiedonsiirtoon. Lisäksi tehdään anonyymiä konsultaatiota tapauskohtaisesti. Monitilatyöskentelyyn on laadittu tietosuojaohjeistus. Tietoja voidaan vaihtaa myös ilman vanhempien lupaa lastensuojelulain tarkoittamissa tapauksissa.⁴²

Perhekeskusten monitoimijaisuutta edistetään järjestöyhteistyön avulla. Järjestöt ovat perhekeskusten itse valitsemia (ks. liite 3). Järjestöistä kukin toimii perhekeskuksen tiloissa vuorollaan. Tällaisia ovat esimerkiksi Mannerheimin lastensuojeluliiton perhekahvila, joka houkuttelee myös maahanmuuttajia. Muita keskeisiä yhdistyksiä ovat muun muassa Äidit irti synnytysmasennuksesta Äimä ry., Suomen pakolaisapu ry:n linkki, Leijonaemot ry., Imetyksen tuki ry., Ensi- ja turvakotien liiton

³⁹ Tarkastuslautakunnan 2. toimikunnan käynti Itäkadun perhekeskukseen 18.9.2019 ja lapsiperheiden palvelutarpeen arviointi ja tuki -toiminnasta vastaavien sähköpostivastaus 28.2.2020.

⁴⁰ Tarkastuslautakunnan 2. toimikunnan käynti Itäkadun perhekeskukseen 18.9.2019 ja lapsiperheiden palvelutarpeen arviointi ja tuki -toiminnasta vastaavien sähköpostivastaus 28.2.2020.

⁴¹ Haastattelu Lännen perhekeskuksessa, 16.1.2020 ja lapsiperheiden palvelutarpeen arviointi ja tuki -toiminnasta vastaavien sähköpostivastaus 28.2.2020.

⁴² Tarkastuslautakunnan 2. toimikunnan käynti Itäkadun perhekeskukseen 18.9.2019 ja lapsiperheiden palvelutarpeen arviointi ja tuki -toiminnasta vastaavien sähköpostivastaus 28.2.2020.

ARVIOINTIMUISTIO 11.3.2020

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2019 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

Eron ensiapupiste, Pienperheyhdistys ry. ja MLL:n isätoiminta. Talvella 2018 Ni-cehearts ry. -järjestö järjesti Itäkadulla luku- ja kirjoitustaidon kurssin perhekeskuk-sen tiloissa. Paljon palveluja tarvitseville asiakkaille on nimetty yhteyshenkilö, joka etsii sopivia palveluita myös järjestöistä.⁴³ Sosiaali- ja terveystoimialalle on palkattu järjestösihteeri, joka aloitti työnsä helmikuussa 2020.⁴⁴ Lisäksi vuonna 2020 aloittaa uusi koko perhe- ja sosiaalipalvelujen järjestökoordinaattori järjestöyhteistyön kehit-tämisen.

Maahanmuuttajien määrä kaupungin eri alueilla saattaa olla suurikin. Perhekeskuk-sissa käytetään hyvin paljon tulkkipalvelua. Perhekeskusmateriaalia on saatavilla seitsemällä kielellä. Neuvolat ja lapsiperheiden sosiaalityöntekijät ovat avainase-massa perheiden tavoittamiseen. Yhteistyö maahanmuuttajajärjestöjen kanssa koe-taan tärkeäksi.⁴⁵

Lastensuojelun keskusliitto laati keväällä 2019 ns. osallisuuskyselyn liittyen Perheet keskiöön -hankkeeseen (järjestöjen perhekeskustoiminnan kehittämis- ja koordinaa-tiohanke 2018–2020). Hankkeen tavoitteena on kiinnittää järjestöjen tarjoama tuki ja palvelut osaksi perhekeskustoimintaa koko valtakunnan alueella.⁴⁶ Helsingissä ky-selyyn vastasi 127 perhekeskusasiakasta, pääasiassa Itäkadun ja Vuosaaren perhe-keskuksista. Vastaajista 80 prosenttia toivoi saavansa perhekeskuksesta tukea lap-sen terveyttä koskevissa asioissa (muuhun maahan verrattuna tämä korostui Helsin-gissä) ja 58 prosenttia tukea vanhemmuuteensa. Puolet toivoi tukea tilanteessa, jossa on huolta tai elämäntilanne on haastava. Perheet tuntuivat tarvitsevan palve-luohjausta, helposti lähestyttäviä leikki- ja kohtaamispaikkoja ja enemmän matalan kynnyksen palveluja, kuten kotipalvelu ja joustavat vastaanottoajat. Kiitosta saivat muun muassa terapeutin vauvaperhetyö ja sosiaaliohjaus. Noin 38 prosenttia sai tiedon perhekeskuksesta neuvolan kautta, noin 30 prosenttia nettisivujen kautta, noin 17 prosenttia tutuilta, ystäviltä tai sukulaisilta ja loput muualta, kuten Facebookista tai sanomalehdestä. Yli puolet vastaajista (54 %) tunsi sivuston perheentuki.fi.⁴⁷

2.2. Itäkadun perhekeskus

2.2.1. Perhekeskuksen palvelut

Itäkadun perhekeskus Itäkeskuksessa, osoitteessa Tallinnanaukio 1, avattiin kesä-kuussa vuonna 2017. Se oli alkuun avoinna virka-aikaan, mutta syksystä alkaen au-kioloajoiksi muutettiin 7–20. Itäkadun perhekeskukseen kuuluu myös eri toimipis-

⁴³ Tarkastuslautakunnan 2. toimikunnan käynti Itäkadun perhekeskukseen 18.9.2019.

⁴⁴ Haastattelu Itäkadun perhekeskuksessa 20.1.2020.

⁴⁵ Tarkastuslautakunnan 2. toimikunnan käynti Itäkadun perhekeskukseen 18.9.2019.

⁴⁶ <https://www.lskl.fi/keskusliitto/hankkeet/perheet-keskioon/> (luettu 21.10.2019).

⁴⁷ Osallisuuskysely – perheiden tarpeet ja toiveet suhteessa perhekeskukseen. Helsingin tulosten esittely 26.9.2019.

ARVIOINTIMUISTIO 11.3.2020

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2019 (JulkL 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

teessä sijaitseva Kivikon, Kontulan ja Myllypuron neuvola. Palvelut on tarkoitettu pääasiassa alueen asukkaille, mutta halutessaan myös muut helsinkiläiset voivat hakeutua asiakkaiksi.⁴⁸ Itäkadun perhekeskuksessa työskentelee noin 140 ammattilaista.⁴⁹ Itäkadun perhekeskus järjestää

- äitiys- ja lastenneuvolapalvelut
- lapsiperheiden kotipalvelu
- lapsiperheiden sosiaaliohjaus
- neuvolan psykologipalvelut
- lasten ja nuorten ehkäiseviä suunterveyden palveluja,
- lasten puheterapiaa,
- lasten fysio- ja toimintaterapiaa,
- kasvatus- ja perheneuvontaa,
- lapsiperheiden palvelutarpeen arviointi ja tuki
- perhesosiaalityö ja perhetyö
- lastensuojelun avohuollon sosiaalityö
- lastensuojelun tehostettu perhetyö
- vammaispalveluja.
- erikoissairaanhoidon palveluja (HUS äitiyspoliklinikan palveluja).⁵⁰

Itäkadulla esimieskokous ohjaa perhekeskuksen toimintaa. Se kokoontuu kuukauden välein. Lisäksi keskiviikkokonsultaatio (KEKO) kokoontuu viikoittain. Lapsiperheiden palvelutarpeen arvioinnin ja tuen esimiehet kokoontuvat omana ryhmänään. Myös muita ryhmiä on, kuten talotoimikunta, turvallisuustyöryhmä, kerroskokouksia sekä järjestelmäkohtaisia ryhmiä.⁵¹

Itäkadun perhekeskuksen osastonhoitajan, johtavan psykologin ja johtavan sosiaalityöntekijän mukaan Itäkadun perhekeskuksessa on ollut hyvä työilmapiiri alusta asti. Itäkadun perhekeskus oli pilotti, jossa useita toimintamalleja vasta harjoiteltiin, joten esimerkiksi Kalliossa pystyttiin aloittamaan valmiiden rakenteiden pohjalta. Itäkadulla toimii HUSin äitiyspoliklinikka ja on havaittu, että erikoislääkärin paikallaolo on lisännyt konsultaatiota ja parantanut palvelua. Lastensuojelun johtajan mukaan vaativimmat lasten ja nuorten ongelmat eivät hoidu sujuvasti, koska yhteistyö HUSin nuorisopsykiatrian kanssa ei ole toimiva.⁵²

Kotouttamisesta vastaava maahanmuuttoyksikkö varaa usein maahanmuuttajaperheille ensimmäisen neuvolakäynnin. Kokonaan neuvolakäynneiltä poisjääneistä ei ole lainkaan tietoa, mutta ainakin kerran käynnille osallistuneita yritetään tavoittaa.

⁴⁸ <https://www.hel.fi/sote/fi/esittely/uudistuvat-palvelut/> (luettu 31.7.2019).

⁴⁹ Tarkastuslautakunnan 2. toimikunnan käynti Itäkadun perhekeskukseen 18.9.2019.

⁵⁰ <https://www.hel.fi/sote/fi/esittely/uudistuvat-palvelut/> (luettu 31.7.2019) ja lapsiperheiden palvelutarpeen arviointi ja tuki -toiminnasta vastaavien sähköpostivastaus 28.2.2020.

⁵¹ Tarkastuslautakunnan 2. toimikunnan käynti Itäkadun perhekeskukseen 18.9.2019.

⁵² Tarkastuslautakunnan 2. toimikunnan käynti Itäkadun perhekeskukseen 18.9.2019.

ARVIOINTIMUISTIO 11.3.2020

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2019 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

Neuvola ja päivähoito ovat universaalipalveluita ja maahanmuuttajat ovat niiden piirissä varsin hyvin, mutta silti palveluissa on aukkoja. Itäkadun perhekeskuksen työntekijöiden mukaan erityisesti maahanmuuttajien vanhempien mielenterveyspalvelut ovat puutteelliset tai katkeavat, kun asiakkuus maahanmuuttoyksikössä päättyy. Tarvittaisiin myös ns. perheluokkia, kokeiluja, jossa vanhempia kutsutaan koululle opiskelemaan, jotta he osaisivat auttaa lapsia käymään koulua (perhekoulumalli). Lisäksi sosiaaliohjaukselle olisi tarvetta myös siten, että maahanmuuttajavanhemmat voisivat saada käsityksen ylipäättään toimimisesta suomalaisessa yhteiskunnassa. Kaikille näille palveluille perhekeskuksen tueksi on tarvetta, sillä maahanmuuttajien määrä kasvaa.⁵³

2.2.2. Itäkadun perhekeskuksen esimieskokouksen haastattelun tulokset

Neurolatiimi

Itäkadun perhekeskus on kivijalkaperhekeskuksista ensimmäinen. Neurolatiimi on vakiintunut toimintamuoto. Sitä on kehitetty tarpeiden mukaan. Tiimiin osallistuvat Itäkadulla aina perheneuvola, toimintaterapia, neuvolapsykologi, lapsiperheiden sosiaaliohjaaja ja neuvolan terveydenhoitaja, joka valmistelee lapsen asiat tiimin kokousta varten. Itäkadun alueella näitä valmistelijoita on kaksi. Tämän lisäksi neurolatiimiin osallistuu aina se työntekijä, joka on tehnyt tukipyynnön perheen tai asiakkaan kanssa.⁵⁴

Yhteistyöstä on tullut koko ajan rakenteellisempaa. Eri ammattilaisten yhteistyö on lisääntynyt huomattavasti, varsinkin kun perheen oma terveydenhoitaja osallistuu tiimiin oman asiakkaan asioissa. Toisten ammattitaitoa on opittu hyödyntämään. Varhaiskasvatuksen kanssa on sovittuja tapaamisia esimiesryhmässä. Neurolatiimeihin on yritetty saada lastensuojelun edustaja mukaan silloin, jos perhe on lastensuojelun asiakas, mutta tämä ei ole vielä toteutunut. Perheneuvola on pitkälti konsultatiivisessa roolissa neurolatiimeissa. Perheneuvolan edustajan mukaan on vaikea sanoa, onko asiakaspalvelu parantunut, sillä konsultatiivista työtä on tehty ennenkin.⁵⁵

Itäkadun perhekeskuksessa arvioitiin vuoden 2019 lopussa neurolatiimin toimintaa. Eri ammattilaiset ovat osallistuneet neurolatiimiin hyvin. Periaatteena on ollut, että jos asia on arvioitu neurolatiimeissa, tämä riittää asiakkaan ohjaamiseksi palveluun.⁵⁶

Neurolatiimiin osallistuu tarvittaessa myös lääkäri. Potilasta aikaisemmin tavannut lääkäri ei pysty olemaan paikalla neurolatiimeissa, sillä lääkärit eivät aina fyysisesti ole talossa, vaan jalkautuvat perhekeskukseen esimerkiksi yhtenä päivänä viikossa

⁵³ Tarkastuslautakunnan 2. toimikunnan käynti Itäkadun perhekeskukseen 18.9.2019.

⁵⁴ Haastattelu Itäkadun perhekeskuksessa 20.1.2020 ja Itäkadun osastonhoitajan sähköpostivastaus 26.1.2020.

⁵⁵ Haastattelu Itäkadun perhekeskuksessa 20.1.2020 ja Itäkadun osastonhoitajan sähköpostivastaus 26.1.2020.

⁵⁶ Neurolatiimi arviointityöpaja Itäkatu 17.12.2019.

ARVIOINTIMUISTIO 11.3.2020

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2019 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

terveysasemalta. Kun terveys- ja hyvinvointikeskus toimii samassa kiinteistössä (Vuosaari), lääkärit ovat helpommin tuotavissa tiimiin mukaan.⁵⁷

Neuvolan näkökulmasta perhekeskustöön koetaan parantaneen ammattilaisten yhteistyötä ja asiakkaan palvelua. Yhteistyö on nykyisin päivittäistä ja joustavaa aikaisempaan verrattuna. Omien huoneiden puuttumisen ja vuorotyön takia perhekeskus tuntui monen mielestä ajatuksena hankalalta mutta yhteisen työn löytymisen myötä perhekeskus koetaan nyt positiivisena. Lisäksi muiden ammattiryhmien kanssa työskentely on syventänyt työntekijän ammatillista osaamista. Perheiden saama apu ja tuki on löytynyt nopeammin ja helpommin kun taloon on luotu yhteiset konsultaatiomahdollisuudet. Näitä ovat mm konsultaatioajat: mahdollisuus käydä tapaamassa työntekijää, konsultoida potilastietojärjestelmän kautta tai puhelimitse. Ns. keskiviikkokonsultaatiossa jokainen voi konsultoida useampaa ammattilaista joko yksittäisen asiakkaan asioissa (nimettömänä) tai jonkun usein esiintyvän ongelman tiimoilta.⁵⁸

Fysioterapeutti ja lapsiperheiden sosiaaliohjaaja ovat mukana lapsen puolivuotisneuvolatapaamisessa. Neuvola päiväkodissa -mallin myötä neuvolat ovat alkaneet saada tietoa lapsista päiväkotien varhaiskasvatuksen yhteenvedojen muodossa sekä puhelimitse.⁵⁹

Suun terveydenhuolto

Hammashoitajat ovat toteuttaneet 1-vuotiaiden tarkastuksia yhteistyössä neuvolan terveydenhoitajien kanssa. Lisäksi hammashoitajat ovat osallistuneet Itäkadulla muun muassa lastensuojelun tehostetun perhetyön ryhmätoimintaan ja MLL:n perhekahvilaan. Suun terveydenhuolto on osaltaan osallistunut toimintaan perhekeskuksen sidosryhmien kanssa (mm. järjestöt, leikkihuoneet, maahanmuuttoyksikkö, lasten kotien henkilökunnan koulutukset), vaikka eivät toimikaan fyysisesti Itäkadulla.⁶⁰ Tarvittaessa varhaiskasvatuksen kanssa pidetään verkostokokouksia mikäli lapsen tai perheen tilanne vaatii moniammatillista työskentelyä.⁶¹

Suun terveydenhuollossa uskotaan, että perhekeskusmalli on lisännyt moniammatillista palvelutarpeen arviointia. Yhteistyötä vahvistavina tekijöinä ovat etenkin mahdollisuudet osallistua Itäkadun perhekeskuksen keskiviikkokonsultaatioon, yhteiset

⁵⁷ Haastattelu Itäkadun perhekeskuksessa 20.1.2020 ja lapsiperheiden arvioinnin ja tuen johtavan sosiaalityöntekijän sähköpostivastaus 30.1.2020.

⁵⁸ Haastattelu Itäkadun perhekeskuksessa 20.1.2020 ja Itäkadun osastonhoitajan sähköpostivastaus 26.1.2020.

⁵⁹ Haastattelu Itäkadun perhekeskuksessa 20.1.2020 ja Itäkadun osastonhoitajan sähköpostivastaus 26.1.2020.

⁶⁰ Idän alueen suun terveydenhuollon apulaisosastonhoitajan sähköpostivastaus 30.1.2020.

⁶¹ Haastattelu Itäkadun perhekeskuksessa 20.1.2020.

ARVIOINTIMUISTIO 11.3.2020

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2019 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

koulutukset ja toiminnan kehittäminen. Yhteistyötä estäviä tekijöitä on etenkin hammashoidon suhteellisen pieni resurssi Itäkadulla, sekä erilliset ajanvarausjärjestelmät.⁶²

Fysioterapia

Se, että fysioterapeutti osallistuu neuvolavastaanotolle, muistuttaa yhteisarviointia. Neuvolaterveydenhoitajilla on mahdollisuus pyytää fysioterapeutti mukaan vastaanotolle, jopa akuuttitilanteessa. Perhekeskusmalliin siirtyminen on lisännyt fysioterapeuttien yhteistyötä eri ammattiryhmien kanssa selvästi. Fysioterapeuttien työpohjassa on jo valmiina neuvolan terveydenhoitajille ja/tai muille toimijoille varattavat konsultaatioajat. Yhteistyökokouksia on mm. pidetty puheterapeuttien ja toimintaterapeuttien kanssa. Fysioterapia on tehnyt lisääntyvässä määrin yhteistyötä sosiaaliohjaajien, psykologien ja lapsiperheiden kotipalvelun kanssa. Fysioterapian edustajan mukaan eri ammattiryhmiä on helpompaa konsultoida, kun kasvot tulevat tutuiksi ja yhteistapaamisten myötä toimenkuvat selkiytyvät. Lisääntynyt yhteistyö ja ammattiryhmien selkiytyminen on tuonut hyötyä myös asiakkaille, kun fysioterapeutti osaa aiempaa paremmin ohjata asiakkaita palvelujen piiriin. Jonkin verran on pidetty yhteisvastaanottoja ja tehty päiväkotikäyntejä terveydenhoitajien, psykologien sekä puhe- ja toimintaterapeuttien kanssa. Itäkadun fysioterapia osallistuu kouluterveydenhuollon ylipainoisten koululaisten pilottihankkeeseen. Lisäksi Mannerheimin Lastensuojeluliiton kanssa on tehty yhteistyötä lapsiperheiden hyväksi. Myös varhaiskasvatuksen kanssa tehdään yhteistyötä.⁶³

Toimintaterapia

Toimintaterapiassa koetaan, että perhekeskusmalli on lisännyt yhteistyötä merkittävästi. Toimintaterapeutti osallistuu viikoittaiseen neuvolatiimiin aina. Konsultaatiot ovat helpottuneet, kun ollaan saman katon alla. Asiakas ohjautuu oikean ammattilaisen luo ja säästytään turhilta vastaanottokäynneiltä. Eri ammattilaiset voivat pitää yhteisvastaanottoja niille asiakkaille, joita arvioivat useammat ammattilaiset esimerkiksi toimintaterapeutti, puheterapeutti, fysioterapeutti sekä psykologi. Moniammatillinen palautekeskustelu vanhemmille arviointien tuloksesta on tehokas, koska silloin vanhemmat saavat yhdellä vastaanottokäynnillä useamman ammattilaisen arvioinnin tulokset ja yksilöllisen ohjauksen. Toimintaterapeutti on tehnyt yhteisiä kotikäyntejä sosiaaliohjaajan kanssa sellaisen perheen luo, josta koetaan huolta.⁶⁴

Toimintaterapeutti toteutti neuvolan terveydenhoitajien kanssa pilotin, jossa terveydenhoitajien lähettäminä ohjautui 0–2-vuotiaita toimintaterapeutin arvioon. Pilottiin osallistui 10 lasta ja vanhemmilta saatu palaute oli todella positiivista. He kokivat saa-

⁶² Idän alueen suun terveydenhuollon apulaisosastonhoitajan sähköpostivastaus 30.1.2020.

⁶³ Itäkadun fysioterapian osastonhoitajan sähköpostivastaus 27.1.2020.

⁶⁴ Vastaavan toimintaterapeutin sähköpostivastaus 20.1.2020.

ARVIOINTIMUISTIO 11.3.2020

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2019 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

neensa apua arjen sujumiseen. Itäkadun kokeilun jälkeen palvelu laajennettiin koskemaan koko kaupunkia ja vastaanotto tapahtuu Itäkadulla. Siellä on toimintaterapeutti, joka on erikoistunut nimenomaan vauvojen toimintaterapiaan.⁶⁵

Itäkadulla toteutettiin syksyllä 2019 toimintaterapiaryhmä, johon osallistui viisi 5-vuotiaasta lasta. Ryhmä kokoontui 10 kertaa Itäkadun perhekeskuksen liikuntasalissa. Ryhmä oli ensimmäinen lasten toimintaterapian ryhmä. Ryhmän ohjaamisen mahdollisti se, että saatiin liikuntasali käyttöön kerran viikossa.⁶⁶

Puheterapia

Puheterapeuttien työ kattaa kaikki Helsingin perhekeskukset. Yhteissuunnittelu ja tiedonvaihto on helpompaa silloin, kun toimijat ovat fyysisesti lähekkäin. Yhteinen työ, eli esimerkiksi asiakkaiden vastaanotto usean toimijan kanssa yhdessä, ei kuitenkaan ole pelkästään fyysisen läheisyyden tulos, vaan sitä tulee aktiivisesti edistää ja mahdollistaa. Useat puheterapian yhteistyökumppanit ovat edelleen perhekeskuksen ulkopuolisia toimijoita – kuten varhaiskasvatus ja koulut - joten perhekeskus sinänsä ei ole muuttanut yhteistyötä niiden kanssa. Neuvolatiimi on tärkeä yhteistyön muoto perhekeskuksessa, koska se mahdollistaa lääkinnällisen kuntoutuksen tutkimusten koordinoinnin ja kuntoutussuunnitelman teon monialaisesti aiempaa paremmin. Erityistyöntekijöillä on kuitenkin erilaiset resurssit ja eri palveluihin pääsy vaihtelee, mikä vaikeuttaa koordinoitua.⁶⁷

Lapsiperheiden kotipalvelu

Lapsiperheiden kotipalvelussa nähdään, että lapsiperheiden kotipalvelu osana asiakkaan palveluverkostoa välillä unohdetaan muissa palveluissa. Tämä näkyy siinä, että palvelu on osin irrallinen muusta kokonaisuudesta erityisesti varhaisen tuen osalta. Mikäli asiakkaalla on jokin sosiaalityön asiakkuus, koko kaupungin tasolla on sovittu, että kotipalvelu ja sosiaalityöntekijä (vammaispalvelun sosiaalityö, palvelutarpeen arviointi, perhesosiaalityö ja lastensuojelu) sopivat yhdessä asiakastapaamisen, jossa perheen kanssa yhdessä arvioidaan palvelun tarve. Itäkadulla yhteinen palvelutarpeen arviointi on jo arkea. Haasteena on ajoittain aikataulujen sovittaminen niin, että perhe saa ajoissa tarvitsemansa avun. Näissä tapauksissa tehdään myös yhteinen asiakassuunnitelma. Kotipalvelun asiakkaille tehdään myös asiakassuunnitelmia, mutta yhteistyölle ja yhteisille asiakassuunnitelmille muiden perhekeskuspalvelujen kanssa olisi tarvetta.⁶⁸

Lapsiperheiden palvelutarpeen arviointi ja tuki

⁶⁵ Vastaavan toimintaterapeutin sähköpostivastaus 20.1.2020.

⁶⁶ Vastaavan toimintaterapeutin sähköpostivastaus 20.1.2020.

⁶⁷ Johtavan puheterapeutin sähköpostivastaus 22.1.2020.

⁶⁸ Haastattelu Itäkadun perhekeskuksessa 20.1.2020 ja lapsiperheiden kotipalvelun johtavan ohjaajan sähköpostivastaus 28.1.2020.

ARVIOINTIMUISTIO 11.3.2020

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2019 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

Itäkadun lapsiperheiden palvelutarpeen arviointi ja tuki -työryhmässä on 10 sosiaalityöntekijän vakanssia. Vuodesta 2017 lukien työryhmään ovat kuuluneet kokoaikaisesti aikuissosiaalityön sosiaaliohjaaja, mielenterveys- ja päihdetyöstä vastaava sairaanhoitaja sekä 50 prosentin työajalla perheneuvolan sosiaalityöntekijä ja psykologi. Työskentely käynnistyy lastensuojeluilmoituksen tai sosiaalihuoltolain mukaisen yhteydenoton perusteella tai asiakkaat ottavat itse yhteyttä. Arviointityö kohdistuu lapsiin, jotka ovat mahdollisesti paljon palveluja tarvitsevia – erityistä tukea tarvitsevia tai suojelun tarpeessa olevia. Perheet ohjataan varhaisen tuen palveluihin, kuten lapsiperheiden sosiaaliohjaukseen silloin, kun niiden arvioidaan riittävän.⁶⁹

Työryhmässä tehdään asiakasjakoa joustavasti muun muassa tiimikokouksissa. Vastuutyöntekijä on palvelutarpeen arvioinnin työryhmän sosiaalityöntekijä. Arviointityötä tehdään lähtökohtaisesti moniammatillisesti. Työpari voi olla oman työryhmän moniammatillinen ammattilainen tai arviointia toteutetaan yhden tai useamman yhteistyökumppanin kanssa. Lähtökohtana on, että se yhteistyökumppani, joka on tehnyt sosiaalihuoltolain mukaisen yhteydenoton tai lastensuojeluilmoituksen, kutsutaan mukaan arviointityöhön, erityisesti ensimmäiseen tapaamiseen.⁷⁰

Yhteistyötä arvioinnin aikana tehdään laajasti eri ammattilaisten kanssa. Tavoitteena on koota yhteen perhettä tuntevien ammattilaisten ymmärrystä ja tietoa tuen tarpeen arvioimiseksi. Arviointityö ei ole pelkkää arviointia, vaan myös auttamista esimerkiksi vanhempien psyykkiseen vointiin tai lasten kehityksellisiin pulmiin liittyvissä kysymyksissä tai vaikkapa asumiseen liittyen.⁷¹

Ongelmaksi koettiin usein, ettei asiakas tiedä omatyöntekijää tai osaa nimetä, mistä palvelusta tai minkä ammattialan asiantuntija tämä on. Joissakin tapauksissa vanhemmat saattavat tietää, mutta eivät tule kertoneeksi asiaa esimerkiksi silloin, kun asioivat jossakin toisessa palvelussa. Ammattinimike määrittää pitkälti sen, mihin tietojärjestelmiin pääsee. Sosiaalipalveluissakin on käytössä useita järjestelmiä. Apotin toivotaan ratkaisevan erillisiin tietojärjestelmiin liittyviä ongelmia.⁷²

Samassa ”talossa” työskentely on lisännyt ja helpottanut konsultaatioita talossa toimivien kanssa. Jos lapsella on erityisen tuen tarpeita tai vanhemmilla on lapsen heijastuvia ongelmia, perhe voidaan ohjata lastensuojelun asiakkaaksi. Heitä on kuitenkin vain noin 11 prosenttia kaikista asiakkaista.⁷³

⁶⁹ Haastattelu Itäkadun perhekeskuksessa 20.1.2020 ja lapsiperheiden palvelutarpeen arviointi ja tuki -toiminnasta vastaavien sähköpostivastaus 28.2.2020.

⁷⁰ Haastattelu Itäkadun perhekeskuksessa 20.1.2020 ja lapsiperheiden palvelutarpeen arviointi ja tuki -toiminnasta vastaavien sähköpostivastaus 28.2.2020.

⁷¹ Lapsiperheiden palvelutarpeen arviointi ja tuki -toiminnasta vastaavien sähköpostivastaus 28.2.2020.

⁷² Haastattelu Itäkadun perhekeskuksessa 20.1.2020.

⁷³ Haastattelu Itäkadun perhekeskuksessa 20.1.2020 ja perheneuvolan johtavan psykologin sähköpostivastaus 27.1.2020.

ARVIOINTIMUISTIO 11.3.2020

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2019 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

Enemmän yhteistyötä kuitenkin tarvittaisiin esimerkiksi lastensuojelun ja lasten ja nuortenpsykiatrian (HUS) välillä, sillä osa asiakkaista on väliinputoja. Lastensuojelussa, perhesosiaalityössä ja kotipalveluissa tarvittaisiin yhteistyötä aikuissosiaalityön kanssa. Lapsiperheitä palvelevien lääkäreiden mielestä yhteistyö terveys- ja hyvinvointikeskusten aikuisten päihde- ja mielenterveyspalvelujen kanssa on viime vuosina jopa heikentynyt.⁷⁴

Haastattelussa äitiys- ja lastenneuvolaa edustava lääkäri totesi, että lääkärit ovat antaneet palautetta, että palvelutarpeen arvioista ei ole aina pyydetty mukaan palvelutarpeen arviointiin, vaikka lääkärit ovat tätä toivoneet. Vaikka tilanne on parantunut, yhteistyössä olisi vielä parantamista.⁷⁵

Vastuutyöntekijä nimetään aina, kun perheellä tai lapsella on erityisen tuen tarve tai lastensuojelun tarve. Muussa tapauksessa riittävä tuki voi löytyä varhaisen tuen tai peruspalvelujen puolelta.⁷⁶

Lastensuojelu

Lastensuojelun yhteistyökumppanit ovat pääosin muualla kuin perhekeskuksessa. Keskeiset yhteistyötahot ovat lasten-, nuorten ja aikuisten psykiatria ja koulut. Perhekeskusmallin hyötynä on ollut, että psykiatrian ammattilaisia on saatu jonkin verran mukaan perhekeskuksissa pidettäviin tapaamisiin.⁷⁷

Perhetyön asiakkaiden kanssa työskentelevään verkostoon kuuluu laajasti eri toimijoita, jotka eivät ole edustettuna perhekeskuksessa, kuten lasten- ja nuorisopsykiatria ja koulut. Lastensuojelun perhetyössä on kuitenkin oltu itse aktiivisia ja järjestetty yhteistyötä muiden perhekeskuksen toimijoiden kanssa. Vammaissosiaalityöstä on käyty perhetyön tiimissä kertomassa heidän palveluistaan. Perheneuvolasta on käyty perhetyön tiimissä konsultoimassa. Perhetyö on järjestänyt vanhempi-lapsi-ryhmän, jossa perhekeskuksen muita toimijoita on ollut mukana (psykoedukaatiota lapsen kasvun eri vaiheista). Kun perhe on lastensuojelun asiakas ja perheessä työskentelevät sekä tehostettu perhetyö että kotipalvelu, tehdään yhteinen työskentelysuunnitelma asiakkaan kanssa.⁷⁸

Muita huomioita

Erityistyöntekijät kokevat, että asiakkaille on helpompaa, kun toimipisteitä on vain yksi, eikä ole tarve hakeutua muualle. Sen sijaan esimerkiksi yhteinen arviointi vaikkapa läheteiden tekemiseksi moniammatillisesti ei ole toteutunut, koska erilaisten

⁷⁴ Haastattelu Itäkadun perhekeskuksessa 20.1.2020.

⁷⁵ Haastattelu Itäkadun perhekeskuksessa 20.1.2020.

⁷⁶ Lapsiperheiden palvelutarpeen arviointi ja tuki -toiminnasta vastaavien sähköpostivastaus 28.2.2020.

⁷⁷ Haastattelu Itäkadun perhekeskuksessa 20.1.2020.

⁷⁸ Haastattelu Itäkadun perhekeskuksessa 20.1.2020 ja tehostetut perhetyön sähköpostivastaus 23.1.2020.

ARVIOINTIMUISTIO 11.3.2020

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2019 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

ammattilaisten aikataulut ja kalenterit ovat täysin erilaiset: esimerkiksi johonkin terapiaan on mahdollista päästä helpommin, mutta toiseen, jota asiakas voisi tarvita, voi olla kuukausien jono. Yhteisneuvotteluja on pyritty pitämään. Puheterapiassa on jonkin verran onnistuttu tekemään yhteisarviointeja. Mikäli tätä haluttaisiin lisätä, se tarkoittaisi merkittäviä muutoksia ajanvarausmenettelyihin. Esimerkiksi toimintaterapiaan ja neuvolapsykologille on pitkä jono, eikä psykoterapiapalvelua ole käytännössä edes saatavilla.⁷⁹

Haastattelussa todettiin, että perhekeskuksessa on tähän asti onnistuttu hyvin sellaisissa asioissa, joita on helppo suunnitella ja asiat tiedetään etukäteen. Sen sijaan mitä enemmän yllättäviä tilanteita ja asiakkaasta lähteviä tarpeita on, sitä hankalampi on yhdistää resursseja ja aikatauluja toisiinsa, jo pelkästään erilaisista ajanvarausjärjestelmistä johtuen. Yhteinen asiakkaan arviointi voi jossakin määrin toteutua, mutta aina siinä ei kuitenkaan ehditä tapaamaan itse asiakasta, vaikka sille olisi tarvetta. Yhteisvastaanottoihin kuitenkin pyritään.⁸⁰

Itäkadun perhekeskuksessa on käytössä matalan kynnyksen konsultaatio (KeKo), jossa talon toimijat voivat matalalla kynnyksellä, ”nimettömästi” konsultoida muita toimijoita asiakasasioissa.⁸¹

Yhteistyötä on alettu kehittää perhekeskuksen ja Myllypuroon rakennettavan terveys- ja hyvinvointikeskuksen palvelujen välille.⁸² Vammaispalvelun edustaja totesi haastattelussa, että kolmannen sektorin kanssa on tehty aiemminkin yhteistyötä, mutta fyysisesti samassa tilassa toimiminen on sekä lisännyt että helpottanut yhteisten tapaamisten järjestämistä.⁸³

Eri kieli- ja kulttuuritaustaisten asiakkaiden asema

Itäkadun perhekeskuksen asiakkaista peräti 45–70 prosentilla on erilaisia sosiaalipalvelujen asiakkuuksia. Koska kantasuomalaisillekin on hankalaa erottaa palveluita toisistaan ja hahmottaa, mikä palvelun asiakkaita he ovat, vielä vaikeampaa se on erikielisille ja eri kulttuuritaustasta tuleville. Tulkkausohjeistuksia päivitetään parhaillaan. Toimintatavaksi on pyritty ottamaan saattaen vaihtaminen ja mahdollisimman selkeän ja asiakaslähtöisen kielen käyttö. Maahanmuuttajatyöhön tarvittaisiin enemmän yhteistyötahoja, muun muassa järjestöjä.⁸⁴

Suun terveydenhuollon edustaja totesi, että henkilökunnassa on paljon eri kieli- ja kulttuuritaustaisia. Kaikkia ei pystytty palvelemaan omalla äidinkielellä esimerkiksi

⁷⁹ Haastattelu Itäkadun perhekeskuksessa 20.1.2020.

⁸⁰ Haastattelu Itäkadun perhekeskuksessa 20.1.2020.

⁸¹ Itäkadun perheneuvolan johtavan sosiaalityöntekijän kommentit 4.3.2020.

⁸² Haastattelu Itäkadun perhekeskuksessa 20.1.2020.

⁸³ Vammaisten sosiaalityön johtavan sosiaalityöntekijän sähköpostivastaus 29.1.2020.

⁸⁴ Haastattelu Itäkadun perhekeskuksessa 20.1.2020.

ARVIOINTIMUISTIO 11.3.2020

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2019 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

äkillisissä tilanteissa tai sähköisten palveluiden käyttämisessä. Suun terveydenhuollon edustajat ovat kuitenkin tehneet paljon yhteistyötä muun muassa maahanmuuttotoyksikön ja idän alueen monikulttuuristen järjestöjen kanssa, mikä osaltaan tukee eri kieli- ja kulttuuritaustaisten palvelujen saantia.⁸⁵

2.3. Vuosaaren perhekeskus

2.3.1. Perhekeskuksen palvelut

Vuosaaren perhekeskus avattiin Vuosaaren terveys- ja hyvinvointikeskuksen yhteyteen kesällä 2018. Vuosaaren terveys- ja hyvinvointikeskuksen palvelut ovat⁸⁶

- Terveysasemapalvelut
- Suun terveydenhuollon palvelut
- Fysioterapia
- Toimintaterapia
- Psykiatria- ja päihdepalvelut
- Sosiaalineuvonta
- Sosiaalityö ja sosiaaliohjaus
- Vammaispalvelut
- Tukipalvelut mm. laboratoriopalvelut

Vuosaaren perhekeskuksessa työskentelee noin 90 ammattilaista.⁸⁷ Vuosaaren perhekeskuksen palveluja ovat:

- Äitiys- ja lastenneuvola
- Neuvolan psykologipalvelut
- Lapsiperheiden kotipalvelu
- Lapsiperheiden sosiaaliohjaus
- Lasten suunterveyden ehkäisevät palvelut
- Lasten puheterapia
- Lasten fysioterapia
- Lasten toimintaterapia
- Kasvatus- ja perheneuvonta
- Lapsiperheiden palvelutarpeen arviointi ja tuki
- Perhesosiaalityö ja perhetyö
- Lastensuojelun avohuollon sosiaalityö
- Lastensuojelun tehostettu perhetyö.⁸⁸

⁸⁵ Idän alueen suun terveydenhuollon apulaisosastonhoitajan sähköpostivastaus 30.1.2020.

⁸⁶ <https://www.hel.fi/sote/fi/esittely/uudistuvat-palvelut/> (luettu 31.7.2019).

⁸⁷ Tarkastuslautakunnan 2. toimikunnan käynti Itäkadun perhekeskukseen 18.9.2019.

⁸⁸ <https://www.hel.fi/sote/fi/esittely/uudistuvat-palvelut/> (luettu 31.7.2019) ja perhe- ja sosiaalipalvelujen johtajan, kehittämispalvelujen erityissuunnittelijan ja perhe- ja sosiaalipalvelujen projektipäällikön sähköpostivastaus 9.3.2020.

ARVIOINTIMUISTIO 11.3.2020

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2019 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

Terveysasemapalvelujen ja neuvolan aukioloaika on klo 7-20. Palvelut on tarkoitettu Vuosaaren asukkaille, mutta asiakkaaksi voi halutessaan hakeutua kuka tahansa helsinkiläinen. Perhekeskus toimii rakennuksen kahdessa kerroksessa. Viidennessä kerroksessa ovat matalan kynnyksen palvelut, kuten neuvolatoiminta ja terapiapalvelut, ja seitsemännessä kerroksessa lapsiperheiden palvelutarpeen arviointi ja tuki, perheneuvola sekä lastensuojelu.

2.3.2. Vuosaaren perhekeskuksen esimieskokouksen haastattelun tulokset**Neurolatiimi**

Monitoimijainen tiimi on saatu koottua, mutta on havaittu, että sen käsittelyyn tulee niin vähän asiakastapauksia, että kokouksia peruuntuu. Neurolatiimin toimintaa on markkinoitu, siitä on tiedotettu ja asiakkaita toivottaisiin etenkin varhaiskasvatuksen ohjaamina. Tällä hetkellä asiakkaat tulevat pääasiassa neuvolan terveydenhoitajalta. On pohdittu, johtuuko asiakkaiden vähyys siitä, että asiakkaat saavat Vuosaareissa palvelun niin matalalla kynnyksellä, ettei neurolatiimin käsittelylle ole enää tarvetta, jolloin asiakkaiden vähyys voikin olla hyvä asia. Perhekeskus toimii rakennuksen kahdessa kerroksessa, ja kun neuvolapalvelut ja sitä lähinnä tukevat palvelut ovat samassa kerroksessa, tämä on lisännyt yhteistyötä.⁸⁹

Sekä neuvolan, perheneuvolan että fysioterapian edustajat kokivat perhekeskuksen lisänteen erittäin paljon yhteistyötä. Neuvolan terveydenhoitajat tekevät tiivistä yhteistyötä suun terveydenhuollon kanssa. Hammashoitajat ovat mukana 1-vuotistarkastuksissa ja neuvola päiväkodissa tarkastukset 3-vuotiaille tehdään yhteistyössä neuvolan terveydenhoitajan ja hammashoitajan kanssa. Varhaiskasvatuksen kanssa toivottaisiin enemmän yhteistyötä. Tällä hetkellä neuvola päiväkodissa -mallin mukaisia tapaamisia on pari kertaa vuodessa. Vuoden 2020 alussa on valmistumassa kaupunkitasoinen yhteistyöohje varhaiskasvatuksen ja perhekeskuksen välille.⁹⁰

Vuosaareissa on toteutunut hyvin myös eri terapia-ammattilaisten yhteisvastaanotot: paikalla on tarpeen mukaan fysioterapeutti, puheterapeutti, toimintaterapeutti ja neuvolapsykologi. Yhteisvastaanotoilla asiakas saadaan sitoutumaan palveluun paremmin, kuin kunkin ammattilaisen yksittäisellä vastaanotolla. Puheterapian edustajan mukaan palvelujen keskittäminen on lisännyt yhteistyötä. Yhteistyö on kehittynyt myös suun terveydenhuollon kanssa.⁹¹

Toimintaterapeutit ovat kokeneet, että perhekeskusmalli on lisännyt merkittävästi konsultaatioita työntekijöiden kesken. Varsinkin samassa kerroksessa työskentele-

⁸⁹ Haastattelu Vuosaaren perhekeskuksessa 27.1.2020.

⁹⁰ Haastattelu Vuosaaren perhekeskuksessa 27.1.2020 ja Vuosaaren neuvolan osastonhoitajan sähköpostivastaus 3.2.2020.

⁹¹ Haastattelu Vuosaaren perhekeskuksessa 27.1.2020.

ARVIOINTIMUISTIO 11.3.2020

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2019 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

vien kesken yhteistyötä on paljon. Yhteisvastaanottoja on kokeiltu erityistyöntekijöiden kesken. Esimerkiksi jos perhe on saanut lähetteen usealle työntekijälle (puheterapia/neurolapsykologi/toimintaterapia/fysioterapia) on alkuhaastatteluja ja palautekeskusteluja yhdistetty. Monialaisia neuvotteluja on pidetty myös perhekeskuksen tiloissa ja kutsuttu vanhemmat ja varhaiskasvatuksessa työntekijä paikalle. Neuvottelut toteutuivat aiemmin päiväkodin tiloissa. Konsultaatioita on enemmän, koska työntekijöillä on kasvot. Yhteisten asiakkaiden jatkosuunnitelmista keskustellaan aiempaa enemmän.⁹²

Lapsiperheiden kotipalvelun edustajan näkemyksen mukaan yhteistyö toimii hyvin jo varsinkin sosiaalityön kanssa, asiakastapaamisia sovitaan yhdessä. Uudenlaista yhteistyötä on alkanut syntyä myös lastensuojelun kanssa.⁹³

Lapsiperheiden palvelutarpeen arviointi ja tuki

Eri ammattilaisten yhteistyö toimii hyvin lapsiperheiden palvelutarpeen arviointi ja tuki -yksikössä, tosin yhteistyötä neuvolan, kotipalvelun ja sosiaaliohjauksen kanssa on tehty aiemminkin. Perheneuvolan, lapsiperheiden sosiaaliohjauksen ja lapsiperheiden palvelutarpeen arvioinnin ja tuen yhteistyötä edesauttaa se, että sijaitaan samalla käytävällä (7. kerros) ja työntekijät ovat pysyviä. Nekään henkilöt, jotka eivät ole enää perheneuvolan ns. tiimivuorossa, osallistuvat tarvittaessa perhekeskustystyöhön. Silti perheneuvolan psykologin ja sosiaalityöntekijän työajan jakaminen kahteen erilaiseen tehtävään on haastavaa: vaikka perhekeskustyksessä viihdytään, oma varsinainen asiakastyö on varsin erilaista.⁹⁴

Haastattelussa todettiin, että asiakkaan kannalta Vuosaaren perhekeskus toimii hyvin. Vaikka ammattilaiset keskustelevat keskenään, kenen vastuulle asiakas tulee, tämä ei näy asiakkaalle, ja hänet yleensä saatetaan tarvittaessa toiseen palveluun. Lastensuojelun tehostetun perhetyön näkemys on, että kun ollaan samassa kerroksessa, eri ammattilaiset usein tuntevat perheen, joten asian käsittely on helppoa. Tehostetun perhetyön läheisimmät yhteistyökumppanit ovat perhekeskuksen ulkopuolisia toimijoita kuten koulut, nuorten- ja lastenpsykiatria. Yhteistyötä on kuitenkin rakennettu muiden perhekeskuksessa toimivien kanssa kutsumalla heitä tiimikokoukseen. Henkilöstö vielä opettelee satunnaisesti palvelua tarvitsevien ja paljon palvelua tarvitsevien asiakasprosessia sekä sitä, milloin tehdään kevyempi ja milloin raskaampi palvelutarpeen arviointi. Asiakkaaksi ohjautuminen on kuitenkin olennaisesti parantunut aiempaan malliin nähden. Moniammatillista arviointia tehdään Vuosaa-

⁹² Vastaavan toimintaterapeutin sähköpostivastaus 5.3.2020.

⁹³ Haastattelu Vuosaaren perhekeskuksessa 27.1.2020.

⁹⁴ Haastattelu Vuosaaren perhekeskuksessa 27.1.2020 ja Vuosaaren perheneuvolan johtavan sosiaalityöntekijän sähköpostivastaus 10.2.2020.

ARVIOINTIMUISTIO 11.3.2020

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2019 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

ressa paljon ja siitä on hyviä kokemuksia. Työryhmästä on kuitenkin pitkään puuttunut psykiatrinen sairaanhoitaja ja sen vuoksi työryhmän moniammatillisuus ei ole toteutunut samalla tavalla kuin muilla alueilla.⁹⁵

Vuosaaren neuvola ja perheneuvola tekevät paljon yhteistyötä Itäkadun perhekeskustoimijoiden kanssa esimerkiksi yhteisten koulutusten muodossa. Lisäksi perhekeskukset käyttävät toistensa palveluita, kuten perheasioiden sovittelua ja puhelinneuvontaa.⁹⁶

Lastensuojelun avohuollon näkökulmasta varhaisen tuen palveluita tulisi lisätä, jotta päästäisiin porrastettuun perhetyöhön. Päällekkäisiä prosesseja on vielä olemassa, sillä jotkut perheet tulevat aina vain uudelleen arvioitavaksi (ns. pyörövi-ilmiö). Pyrkimyksenä olisi saada ilmoittajataho eli asian vireille laittanut työntekijä mukaan palvelutarpeen arviointiin tämän vähentämiseksi. Asiakasohjaus on muuttumassa kevään 2020 aikana siten, että lapsiperheet olisivat itse yhteydessä varhaisen tuen kautta, kun tarvitsevat apua. Perhekeskuksen asiakkaita varten on lapsiperheiden sosiaalineuvonnan numero, jossa sosiaaliohjaaja vastaa asiakkaalle, arvioi asiakkaan palvelutarvetta ja ohjaa oikeaan palveluun. Perhesosiaalityö ennaltaehkäisevänä lastensuojelutyönä on ollut huonosti resursoitu. Keväällä 2020 resursseja ollaan lisäämässä.⁹⁷

Perheneuvolan näkemyksen mukaan erityisen tuen sosiaalityötä tulisi edelleen kehittää. Perheneuvolan ja perhesosiaalityön on tarkoitus alkaa koordinoita työtä keskenään. Kaupunki palkkaa erityisen tuen sosiaaliohjaajia keväällä yhden jokaiselle kaupungin alueelle tehostettuun perhetyöhön.⁹⁸

Vaikka palvelutarpeen arvioinnin työryhmässä on aikuissosiaalityön edustaja, yhteistyötä aikuissosiaalityön kanssa kaivataan lisää. Työryhmän edustajien mukaan yhteistyötä tulee kehittää aikuisten psykiatria- ja päihdetyön kanssa. Terveyssemapalveluista ei saada apua perhekeskukseen, vaikka työskennellään samassa talossa. Asiakkaita voidaan kuitenkin ohjata päivystysvastaanotolle.

Perheneuvolalla on HUSin lastenpsykiatrian kanssa toimivaa yhteistyötä, muun muassa siitä syystä, että voidaan hyödyntää konsultoivaa lastenpsykiatria lähetteiden tekemiseen. HUSin nuortenpsykiatrian kanssa ei ole lainkaan yhteistyötä, vaikka palvelulle olisi todella paljon tarvetta.⁹⁹

⁹⁵ Haastattelu Vuosaaren perhekeskuksessa 27.1.2020 ja lapsiperheiden palvelutarpeen arviointi ja tuki -toiminnasta vastaavien sähköpostivastaus 28.2.2020.

⁹⁶ Haastattelu Vuosaaren perhekeskuksessa 27.1.2020.

⁹⁷ Haastattelu Vuosaaren perhekeskuksessa 27.1.2020.

⁹⁸ Haastattelu Vuosaaren perhekeskuksessa 27.1.2020 ja Vuosaaren perheneuvolan johtavan sosiaalityöntekijän sähköpostivastaus 10.2.2020.

⁹⁹ Haastattelu Vuosaaren perhekeskuksessa 27.1.2020 ja Vuosaaren perheneuvolan johtavan sosiaalityöntekijän sähköpostivastaus 10.2.2020.

ARVIOINTIMUISTIO 11.3.2020

Julkisen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2019 (JulkL 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

Vuosaaren perhekeskuksessa järjestetään lokakuussa 2019 työpajoja perhekeskustoimijoiden yhteisen työn ja keskinäisen konsultaation vahvistamiseksi.¹⁰⁰

Eri kieli- ja kulttuuritaustaisten asiakkaiden asema

Vuosaaren alueella on runsaasti muualta Suomeen muuttaneita. Eri kieli- ja kulttuuritaustaisten asiakkaiden kanssa asiointiin kuluu paljon aikaa ja resursseja. Tarvitaan muun muassa enemmän ohjaamista, pidemmät vastaanottoajat ja konkreettista saattamista palvelusta toiseen. Hyvänä asiana on se, että tulkin käyttöä ei enää epäröidä, kuten joskus aiemmin. Perheneuvolassa toivotaan, että saataisiin enemmän yhteistyötä ja osaamista terveysaseman kanssa monikulttuuristen perheiden erilaisten kuormittuneisuusoireiden ja psykososiaalisten oireiden hoitoon. Terveyspalvelujen osaamista toivotaan lisää psyykkisten ongelmien hoitamiseen ja kuntoutuksen tarpeen määrittelyyn. Huomioon tulisi pystyä ottamaan myös ylisukupolviset stressireaktiot. Perheneuvolan sosiaalityössä ja lastensuojelussa näkyvät myös erilaiset kasvatuskulttuurit, esimerkiksi kuritus. Vuosaaren alueen kouluissa on työrauha-ongelmia, jotka ovat lisänneet opettajien vaihtuvuutta. Perhekeskuksen sosiaaliohjaajat ovat mukana koulujen kanssa tehtävässä yhteistyössä sosiaalisten taitojen valmennuksessa 5. luokkalaisille.¹⁰¹

2.4. Lännen perhekeskus

2.4.1. Perhekeskuksen palvelut

Lännen alueella työskentelee noin 140 perhekeskuspalvelun ammattilaista.¹⁰² Kaupintie 11:ssä sijaitsevat perheneuvola, lapsiperheiden palvelutarpeen arviointi ja tuki, perhesosiaalityö, lastensuojelun avohuolto ja lastensuojelun tehostettu perheytyö. Kotipalvelu ja osa lapsiperheiden sosiaaliohjauksesta on muuttamassa samaan taloon kevään aikana. Aikuisosiaalityö sijaitsee Hopeatiellä.

2.4.2. Lännen perhekeskuksen esimiesverkoston haastattelun tulokset

Neuvolatiimi

Keskeinen asiakkaaksi tulon väylä neuvolaan on neuvoloiden ajanvaraus ja neuvonta. Yhteistyötä ja konsultaatiota lännen alueella tukee säännöllinen neuvolatiimitoiminta, johon neuvolan terveydenhoitaja voi tehdä asiantuntijatukipyynnön, eli pyynnön käsitellä jonkun lapsen asioita moniammatillisesti. Tiimin toiminta edistää myös matalan kynnyksen puhelinkonsultaatioiden toteutumista. Yhteistyötä ja konsultaatiota estää fyysisen perhekeskuksen puuttuminen, kaikki ammattilaiset ovat eri

¹⁰⁰ Tilannekatsaus. Palvelujen uudistaminen ja tila-asiat. Sote toimialan johtoryhmä 13.8.2019.

¹⁰¹ Haastattelu Vuosaaren perhekeskuksessa 27.1.2020 ja Vuosaaren perheneuvolan johtavan sosiaalityöntekijän sähköpostivastaus 10.2.2020.

¹⁰² Tarkastuslautakunnan 2. toimikunnan käynti Itäkadun perhekeskukseen 18.9.2019.

ARVIOINTIMUISTIO 11.3.2020

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2019 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

toimipisteissä, joten suurin osa yhteistyöstä ja konsultaatiosta tapahtuu etäyhteydellä. Eri alojen ammattilaisten yhteistyö ja vuoropuhelu on kehittynyt perhekeskusmallin myötä. Lännen alueella yhteistyö ja vuoropuhelu muutoin toimivat edelleen samoin kuin ennenkin: neuvolatiimeissä sekä puhelinkonsultaatioiden avulla.¹⁰³

Perhekeskusmalliin siirtymisen jälkeen lännen alueen neuvolatiimitoiminta on rakennettu kaupungin yhteisen neuvolatiimimallin mukaisesti. Parannusta on tapahtunut syksyn 2019 aikana siinä, että nyt lännen alueella kaikilla neuvoloilla on mahdollisuus tehdä asiantuntijatukipyynnö oman alueen neuvolatiimille, kun aiemmin Munkkinien neuvola ei kuulunut mihinkään tiimiin. Neuvolatiimejä on lännen alueella yhdistetty siten, että alueella on nyt kaksi tiimiä. Tiimit kokoontuvat säännöllisesti kerran kuussa (jos asiantuntijatukipyynnöjä on tullut), kun aiemmin kokoontumiset olivat noin kuuden viikon välein. Neuvolatiimeille on otettu käyttöön oma, suojattu sähköpostiosoite, mikä on sujuvoittanut asiantuntijatukipyynnöjen tekemistä.¹⁰⁴

Neurolapalveluissa ei kuitenkaan koeta, että moniammatillista palvelutarpeen arviointia tehtäisiin kovin paljon. Tätä vaikeuttaa muun muassa neuvolan aikaa vievä oma perustyö. Yhteistyö on vahvistunut varhaiskasvatuksen kanssa selvästi Neuvola päiväkodissa -mallin myötä.¹⁰⁵

Perheneuvolan näkökulmasta yhteistyön lisääntymistä neuvolatiimeissä ei voi havaita, koska jo ennen perhekeskusmallia perheneuvola oli mukana neuvolatiimeissä. Toimintamalli ja käytänteet hieman erosivat esimerkiksi tietosuojan vuoksi – vanhemman suullinen lupa riitti asian käsittelyyn tiimeissä. On myös vaikea sanoa, onko yhteistyö vähentänyt toistuvien arviointien määrää, koska edelleen saman asiakkaan kohdalla voi vuodessa olla useita palvelutarpeen arvioita. Tämä voi johtua muun muassa siitä, että asiakas ei ole motivoitunut käyttämään ehdotettuja palveluja. Perheneuvolassa vastuutyöntekijä/ työpari on kuitenkin asiakkaalle aina selvillä. Perheneuvolan palveluprosessissa kartoitetaan aina asiakkaan verkosto ja tehdään tarpeen mukaisesti yhteistyötä erityisesti varhaiskasvatuksen, koulun ja lastensuojelun kanssa.¹⁰⁶

Toimintaterapia

Lännen alueella toimintaterapeutit ovat pyrkineet tiivistämään yhteistyötä varhaiskasvatuksen ammattilaisten kanssa toteuttamalla aiempaa enemmän havainnointi- ja ohjauskäyntejä päiväkoteihin. Lännen alueen toimintaterapeutit osallistuvat säännöllisesti neuvolatiimeihin kuten ennenkin, ellei tiimin vastuuhenkilö ilmoita erikseen, ettei toimintaterapeutin osallistumiselle ole tarvetta. Lisäksi lännen alueen toiminta-

¹⁰³ Haastattelu Lännen perhekeskuksessa, 16.1.2020 ja lännen neuvoloiden osastonhoitajan sähköpostivastaus 5.3.2020.

¹⁰⁴ Haastattelu Lännen perhekeskuksessa, 16.1.2020 ja toimintaterapian sähköpostivastaus 16.1.2020.

¹⁰⁵ Haastattelu Lännen perhekeskuksessa, 16.1.2020.

¹⁰⁶ Lännen perheneuvolan sähköpostivastaus 24.1.2020.

ARVIOINTIMUISTIO 11.3.2020

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2019 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

terapeutit konsultoivat edelleen tarvittaessa puhelimitse muita ammattilaisia. Erityisen paljon puhelinkeskusteluita käydään kiertävien varhaiskasvatuksen erityisopettajien kanssa. Toimintaterapeutit käyttävät paljon puhelinkonsultaatiota, esimerkiksi soittavat tarvittaessa asiakkaan luvalla esimerkiksi varhaiskasvatukseen, neuvolan terveydenhoitajalle, muille terapeuteille tai neuvolapsykologeille. Toimintaterapeutit toimivat yksittäisenä ammattiryhmänä, ja tämän vuoksi koetaan, että palvelu jää irralliseksi muusta palvelusta. Yhteistyötä on tarpeen lisätä.¹⁰⁷

Lännen alueella neuvolatiimeissä keskustellaan usein sellaisten asiakkaiden asioista, joilla on useita eri palveluja tai terapioiden/tutkimuksia meneillään. Tällöin saatetaan pohtia esimerkiksi eri terapioiden jaksotusta. Toimintaterapeutit ovat lännen alueella pyrkineet olemaan mahdollisimman usein yhteydessä muihin asiakasta hoitaviin tahoihin ilman neuvolatiimiäkin, mutta useimmiten yhteistyötä tehdään enimmäkseen ns. lääkinnällisen kuntoutuksen erityistyöntekijöiden kanssa. Konkreettisempi yhteistyö ja yhteiset hoitosuunnitelmat sosiaalityön ja toimintaterapian välillä ovat vähäisiä lännen alueella.¹⁰⁸

Lännen alueella asiakkaat pääsevät toimintaterapia-arvioon sujuvasti ja viivytyksettä. Toimintaterapialla on tarjota asiakkaan tilanteeseen konkreettista apua: ohjausta sekä toimintaterapiakuntoutusta. Toimintaterapiapalveluissa asiakkaan tilanne huomioidaan kokonaisvaltaisesti ja toimintaterapeutti pyrkii omalta osaltaan tekemään matalalla kynnyksellä yhteistyötä toisten ammattilaisten kanssa.¹⁰⁹

Lapsiperheiden kotipalvelu ja varhainen tuki

Lapsiperheiden kotipalvelu ja varhainen tuki -yksikössä koetaan, että moniammatillista palvelutarpeen arviointia ei tehdä, vaan palvelussa tarkastellaan aina erikseen, täyttyvätkö kotipalvelun saamisen ehdot, eli tavallaan arviointi tehdään toiseen kertaan.¹¹⁰

Lapsiperheiden palvelutarpeen arviointi ja tuki

Lapsiperheiden palvelutarpeen arvioinnin ja tuen yksikkö on toiminut lännessä syksystä 2012 alkaen. Palvelutarpeen arviointi tehdään monitoimijaisesti. Yksikössä työskentelee yhdeksän sosiaalityöntekijän ja johtavan sosiaalityöntekijän lisäksi kokopäiväinen psykiatrinen sairaanhoitaja sekä osa-aikaisesti aikuissosiaalihoaja ja perheneuvolan sosiaalityöntekijä ja psykologi. Arviointiin otetaan tarvittaessa mukaan aina myös muita asiantuntijoita. Arviointi voi kestää lain mukaan enintään kolme kuukautta, jonka jälkeen on tehtävä päätös, tarvitaanko esim. lastensuojelun tai sosiaalihuoltolain mukaista erityisen tuen sosiaalityön asiakkuutta. Yksikössä koetaan

¹⁰⁷ Lännen toimintaterapian sähköpostivastaus 16.11.2020.

¹⁰⁸ Lännen toimintaterapian sähköpostivastaus 16.1.2020.

¹⁰⁹ Vastaavan toimintaterapeutin sähköpostivastaus 16.1.2020.

¹¹⁰ Haastattelu Lännen perhekeskuksessa, 16.1.2020.

ARVIOINTIMUISTIO 11.3.2020

Julkisen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2019 (JulkL 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

ongelmaksi se, että vieläkin asiakkaan tilanteita arvioidaan useassa paikassa sen sijaan, että hän saisi palvelua.¹¹¹

Yksikön tehtäviin kuuluu myös virka-aikainen lastensuojelupäivystys, joka mm. ottaa vastaan lastensuojeluilmoituksia ja selvittää kiireellistä lastensuojelun tarvetta ja antaa konsultointia ja palveluohjausta. Monissa palveluissa on pitkät jonot (esim. perheneuvola, perheasioiden sovittelu, pari- ja perheterapia, psykiatrian palvelut), mikä vaikeuttaa suuresti asiakkaiden palveluiden saantia nopeasti ja oikea-aikaisesti. Yhteistyötä tehdään monien tahojen kanssa sekä yhteistyökokouksissa että asiakas-kohtaisesti. Yhteistyötä vammaispalveluiden kanssa tulisi erityisesti kehittää nykyistä enemmän.¹¹²

Keskeisimmät yhteydenottajat ovat poliisi ja aikuisten psykiatria- ja päihdepalvelut. Sosiaalihuoltolain mukaiset yhteydenotot ovat lisääntyneet runsaasti. Kuitenkaan 80 prosenttia yhteydenotoista ei päädy lastensuojelun asiakkuuteen. Lastensuojelun näkökulmasta perhesosiaalityötä tulee olennaisesti kehittää.¹¹³

Perhesosiaalityö

Lassilan toimipisteessä työskentelee kolme perhesosiaalityöntekijää, jotka toteuttavat sosiaalihuoltolain mukaista suunnitelmallista erityisen tuen sosiaalityötä.¹¹⁴

Perheneuvola

Perheneuvolan näkökulmasta yhteistyö palvelutarpeen arvioinnin kanssa on lisääntynyt, sillä perheneuvolasta yhden psykologin ja yhden sosiaalityöntekijän työpanoksesta puolet on kohdennettu tähän työhön. Muutoinkin yhteisten asiakkaiden kanssa tehdään runsaasti yhteistyötä. Asiakkaan palvelujen saantia perhekeskusmalli Lännessä ei vielä ole parantanut, koska toimintaa ollaan vasta aloittamassa. Verkostomaisen perhekeskuksen kehittämisen haasteena on melko niukka aikaresurssi ko. toimintaan, sillä omien perustiimien esimiehenä toimiminen vie runsaasti aikaa.¹¹⁵

Yhteistyötä sosiaaliohjauksen kanssa ollaan kehittämässä ja laajentamassa. Huh-tikuun alussa alkava ajanvarauskäytännön muuttuminen Lapsiperheiden sosiaali-neuvonnan hoitamaksi (yhden numeron taakse) luo sekä mahdollisuuksia että haas-teita. Se voi yksinkertaistaa asiakkaan palvelun saamista ja ohjautumista oikeaan paikkaan mutta voi johtaa myös moninkertaiseen konsultointiin ja asiakkaan asian pallotteluun. Verkostomaisessa mallissa konsultaatiota estää se, että siitä pitää aina erikseen sopia. Asiakassuunnitelmien yhteensovittaminen on ollut olennainen osa työskentelyä jo aiemmin, joten siinä ei ole tapahtunut muutosta. Yhteistyö-tapoina ovat verkostoneuvottelut asiakkaan asiassa ja asiakkaan luvalla tapahtuva tietojen

¹¹¹ Haastattelu Lännen perhekeskuksessa, 16.1.2020.

¹¹² Lännen lapsiperheiden palvelutarpeen arviointi ja tuki -yksikön sähköpostivastaus 26.2.2020.

¹¹³ Haastattelu Lännen perhekeskuksessa, 16.1.2020.

¹¹⁴ Lännen lapsiperheiden palvelutarpeen arviointi ja tuki -yksikön sähköpostivastaus 26.2.2020.

¹¹⁵ Lännen perheneuvolan sähköpostivastaus 24.1.2020 ja 5.3.2020.

ARVIOINTIMUISTIO 11.3.2020

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2019 (JulkL 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

vaihto. Lisäksi järjestetään säännöllisiä yhteisiä tapaamisia yhteistyökumppaneiden kanssa. Näitä ovat esimerkiksi koulun oppilashuolto ja päivähoito.¹¹⁶

Huonoiten toimii yhteistyö vammaispuolen kanssa; haastateltujen mukaan tilanne on ollut aina sama. Kaikkien muiden kanssa on olemassa jonkinlaiset rakenteet ja tiedetään, mihin ottaa yhteyttä ja kenen kanssa tehdä yhteistyötä. Vammaispalvelujen yhteyshenkilöistä ei saada tietoa ja intranetista löytyy liian vanhat yhteystiedot. Myöskään asiakkaat eivät yleensä tiedä, kuka on heidän vastuusosiaaliryhtymänsä siellä, eivätkä tavoita heitä.¹¹⁷

Lastensuojelu

Perhekeskustoiminta ei juurikaan ole muuttanut lastensuojelun palvelua, sillä asiakkaan ympärille on aina koottu tarvittava palveluvalikoima, eli yhteistyötä on tehty ennenkin paljon. Lastensuojelun avohuollon sosiaalityössä keskeisiä yhteistyötahoja ovat lasten- ja nuortenpsykiatria, aikuisten psykiatria- ja päihdepoliklinikat sekä koulut, päiväkodit ja poliisi, mutta myös laajasti monet muut yhteistyötahot. Lastensuojelun avohuollon sosiaalityössä yhteistyö eri toimijoiden kanssa on aina ollut keskeistä ja välttämätöntä, perhekeskusmalli ei ole tähän toimintatapaan tuonut muutosta.¹¹⁸

Muita huomioita

Asiakastapaamisissa on havaittu, että asiakkaat eivät aina tiedä, kuka heidän yhteyshenkilönsä palvelussa on. Sosiaalihuollon tietojärjestelmistä ei aina saada tätä tietoa. Yhteinen tietojärjestelmä parantaisi palvelua. Positiivinen muutos viime vuoden aikana on ollut, että Efficaan siirtyy nykyään tietoa yhä useammasta palvelusta kuten esimerkiksi sosiaaliohjauksesta ja pariterapiapalvelusta.¹¹⁹

Perhekeskusmalliin siirtymisen myötä tavoitteena on tehdä yhteistyötä entistä tiiviimmin. Asiakkaan kannalta on hyvä, jos työntekijät tekevät yhteistyötä asiakkaan puolesta, ettei asiakasta pompotella paikasta toiseen, vaikka asiakkaan paperit siirtyisivät työntekijöiden välillä. Keskeisimmät välineet tähän ovat yhden numeron palvelut ja sisäiset konsultaatiot, joita on lisätty.¹²⁰

Yksi ongelmallinen tekijä on perhekeskusmallin organisaatio. Usean perhekeskusammattilaisen esimies on ns. etäesimies, joka ei toimi perhekeskuksessa. Heillä ei välttämättä ole kosketuspintaa siihen, mitä perhekeskuksessa tapahtuu juuri sillä hetkellä käytännön tasolla. Heillä on kuitenkin tärkeä rooli, kun ajatellaan perhekeskus-

¹¹⁶ Lännen perheneuvolan sähköpostivastaus 24.1.2020 ja 5.3.2020.

¹¹⁷ Lapsiperheiden palvelutarpeen arviointi ja tuki- yksikön sähköpostivastaus 23.1.2020.

¹¹⁸ Lännen lastensuojelun johtavan sosiaalityön sähköpostivastaus 6.3.2020.

¹¹⁹ Haastattelu Lännen perhekeskuksessa 16.1.2020.

¹²⁰ Haastattelu Lännen perhekeskuksessa 16.1.2020.

ARVIOINTIMUISTIO 11.3.2020

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2019 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

ten yhteisten käytänteiden levittämistä kaupunkitasoisesti. Koska he kiertävät kaikkien perhekeskusten esimiesfoorumeissa, tämä vie heiltä myös huomattavan osan työajasta.¹²¹

Eri kieli- ja kulttuuritaustaisten asiakkaiden asema

Eri kieli- ja kulttuuritaustaiset asiakkaat eivät ole samanarvoisessa asemassa kansuomalaisten kanssa palvelun saannissa. Perheneuvolatyössä käsitellään perheen vuorovaikutukseen, tunteiden, vanhemmuuden, lapsen käytökseen liittyviä asioita, mutta tulkkien ammattitaito ei riitä näin vaativaan tulkkaukseen. Samoin kulttuurisen ymmärryksen välittyminen jää puutteelliseksi.¹²²

2.5. Pohjoisen perhekeskus

Alueen suuruuden vuoksi Pohjoisen perhekeskus jaettiin kahtia, Maunulan ja Malmin esimiesverkostoon, ensimmäisessä alueellisessa kokouksessa 19.11.2019. Arviointiin osallistui Malmin alueen esimiesverkosto.

2.5.1. Perhekeskuksen palvelut

Pohjoisen alueella työskentelee noin 230 perhekeskuspalvelun ammattilaista.¹²³ Pohjoisen alueella on kahdeksan neuvola eli alue on varsin laaja. Tällä hetkellä Asematie 3:n tiloissa Malmilla työskentelevät samoissa tiloissa perheneuvola, lapsiperheiden kotipalvelu sekä varhainen tuki, lapsiperheiden sosiaaliohjaus ja varhaiskasvatuksen leikkipuistotoiminta. Malmin virastotalon tiloissa työskentelee lapsiperheiden palvelutarpeen arviointi ja tuki, lastensuojelun avohuollon sosiaalityö, lastensuojelun tehostettu perhetyö ja perhesosiaalityö, sekä yhteistyökumppaneista aikuissosiaalityö ja nuorten sosiaalityö.¹²⁴

2.5.2. Pohjoisen perhekeskuksen Malmin esimiesverkoston haastattelun tulokset

Neurolatiimi

Neurolatiimi aloitti syyskuussa 2019. Kokouksia on kahden viikon välein ja kussakin voidaan käsitellä kolmea tapausta. Perustiimin kokoonpano on sama, mutta muutoin vaihtelee sen mukaan, mitä asiaa käsitellään. Kokoukset pidetään Malmin terveysasemalla. Asiakkaan vastuuhenkilö on se, joka tuo tapauksen tiimille. Vastuuhenkilö

¹²¹ Lapsiperheiden erityispalvelujen sosiaaliohjauksen sähköpostivastaus 24.1.2020.

¹²² Lännen perheneuvolan sähköpostivastaus 24.1.2020.

¹²³ Tarkastuslautakunnan 2. toimikunnan käynti Itäkadun perhekeskukseen 18.9.2019.

¹²⁴ Haastattelu pohjoisessa/Malmin esimiesverkostossa 23.1.2020.

ARVIOINTIMUISTIO 11.3.2020

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2019 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

voi olla sosiaalipalveluista tai esimerkiksi päiväkodista konsultoiva varhaiskasvatuksen erityisopettaja. Kokouksen jälkeen vastuuhenkilö ilmoittaa perheelle mitä sen jälkeen tapahtuu. Myös asiakkaat tietävät oman vastuuhenkilönsä.¹²⁵

Malmin alueella toimi aiemmin pitkään lääkäriveretoinen ns. Kuuttiryhmä, jossa asiakas oli mukana. Nykyiseen tiimiin asiakas ei kuulu, mutta mukana on uusia ammattilaisia tarpeen mukaan. Tällaisia ovat lapsiperheiden kotipalvelu, fysioterapia, puheterapia, perheneuvolan psykologi, päiväkodin edustus, lapsiperheiden sosiaaliohjaaja, toimintaterapeutti, lääkäri ja lastensuojelu. Vanhan mallin hyvänä puolena oli asiakkaan mukanaolo, uudessa mallissa moniammatillisuus.¹²⁶

Yhteistyö päiväkotien kanssa on tiivistä. Se koetaan työlääksi, mutta toimii hyvin varsinkin Malmin alueella. Neuvolatiimimallin myötä perheneuvolapsykologin palvelu on neuvolalle ”helpommin löydettävissä”. Perheneuvolan edustajan mukaan perheneuvolassa ei ehkä vielä kuitenkaan osata hyödyntää neuvolatiimiä. Lapsiperheiden kotipalvelu on mukana sekä Maunulan että Malmin neuvolatiimissä, joten kokouksia on paljon. Toiminta on vielä uutta, asiantuntijat ovat lähinnä tutustuneet toistensa työhön. Lastensuojelu tulee mukaan kutsuttaessa neuvolatiimiin, jos sen omia asiakkaita käsitellään, mutta tällaista tilannetta ei ole vielä tullut.¹²⁷

Sosiaaliohjaajat työskentelevät samassa osoitteessa kuin neuvola. Sosiaaliohjaajat ovat mukana neuvolatiimissä, ja kaikessa muussakin, muun muassa varhaiskasvatussyhteistyössä. Sosiaaliohjaajilla on paljon yhteistyötä kotipalvelun kanssa, sillä yhteisiä asiakkaita on runsaasti.¹²⁸

Fysioterapia tulee neuvolatiimiin kutsuttaessa ja useissa tapauksissa mukana myös omasta aloitteestaan. Koettiin, että tutustuminen muihin ammattiloihin, kuten toimintaterapiaan ja psykologin työhön, hyödyttää työssä paljon. Fysioterapeutit käyvät säännöllisesti lasten puolivuotistarkastuksissa Malmin alueella jo senkin takia, että etäisyys neuvolaan on lyhyt. Yhteistyö päiväkotien kanssa on myös yleistä, jos lapsen fysioterapia on pitkäaikaista.¹²⁹

Toimintaterapeutit osallistuvat neuvolatiimeihin. Yhteistyö on koettu tärkeänä. Toimintaterapeuteilla on muista toimijoista erillinen työpiste ja konsultaatiot muiden ammattilaisten välillä tapahtuvat puhelimitse.¹³⁰

Pohjoisella alueella työskentelee ruotsinkielisiä palveluja antava toimintaterapeutti. Hän käy Kallion perhekeskuksessa ruotsinkielisissä tiimeissä ja tekee yhteistyötä

¹²⁵ Haastattelu pohjoisessa/Malmin esimiesverkostossa 23.1.2020.

¹²⁶ Haastattelu pohjoisessa/Malmin esimiesverkostossa 23.1.2020.

¹²⁷ Haastattelu pohjoisessa/Malmin esimiesverkostossa 23.1.2020.

¹²⁸ Haastattelu pohjoisessa/Malmin esimiesverkostossa 23.1.2020.

¹²⁹ Haastattelu pohjoisessa/Malmin esimiesverkostossa 23.1.2020.

¹³⁰ Vastaavan toimintaterapeutin sähköpostivastaus 5.3.2020.

ARVIOINTIMUISTIO 11.3.2020

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2019 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

siellä olevien ammattilaisten kanssa. Yhteisvastaanotot puheterapeutin kanssa ovat käynnistyneet ja ne on koettu antoisiksi.

Yhteistä palvelutarpeen arviointia ei ehkä ole, vaan voidaan sanoa, että on tuotu lisäpalveluita neuvolapalveluihin. Tilanteessa, jossa tarvitaan palveluita laajasti, tehdään jatkosuunnitelma. Terveystieteiden ja sosiaalihuollon palvelutarpeen arviointi joudutaan kuitenkin jo lakisääteisesti tekemään aina erikseen. Tätä on kuitenkin kehitetty, esimerkiksi kotipalveluissa ei tarvitse tehdä enää erikseen uutta palvelutarpeen arviointia.¹³¹

Lapsiperheiden palvelutarpeen arviointi ja tuki -työryhmä

Ryhmä on toiminut nykyisessä muodossaan moniammatillisena 2,5 vuotta. Lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden lisäksi tiimissä työskentelee aikuissosiaalityön sosiaaliohjaaja, psykiatrinen sairaanhoitaja, perheneuvolan sosiaalityöntekijä ja psykologi. Perheneuvolan ja aikuissosiaalityön edustajat vaihtuva tiimissä määrääjain. Palvelutarpeen arvioinnin päätteeksi lapselle tuotetaan yksi yhteinen kirjallinen yhteenveto, jossa otetaan kantaa mahdollisiin jatkoasiakkuuksiin tai lapselle tai perheelle suositeltaviin palveluihin. Aikuissosiaalityön ohjaaja tekee tarvittaessa perheen aikuiselle oman palvelutarpeen arvioinnin ja tallettaa sen aikuissosiaalityön tietojärjestelmään. Edellä mainittujen ammattilaisten lisäksi otetaan tarvittaessa työpari muista tarkoituksenmukaisista palveluista tai hoitotahoista.¹³²

Haastattelun mukaan hyvää yhteistyötä on muun muassa oppilashuollon kanssa. Yhteistyö muiden tahojen kanssa toimii vaihtelevasti. Esimerkiksi HUSn lasten ja nuortenpsykiatrian kanssa on valmisteilla uudet ohjeet, jotta ei tehtäisi päällekkäisiä arviointoja. Perheneuvolassa koetaan, että erikoissairaanhoito on todella kaukana perheneuvolan arjesta. Yhteistyö on vähentynyt selvästi. Iso kuilu on myös perheneuvolatyön ja aikuis- ja päihdepsykiatrian kanssa. Perheneuvolassa nähdään, että konsultaatiota ja asiantuntemusta näistä palveluista olisi tarve lisätä myös muihin kuin lapsiperheiden palvelutarpeen arvioinnin ja tuen yksikköön. Myös lastensuojelun ja perheneuvolan yhteistyö on vähentynyt.¹³³

Lapsen asiakkuuden alkaessa lastensuojelun tai erityisen tuen sosiaalityössä, nimeetään hänelle aina vastuusosiaalityöntekijä. Peruspalveluissa asiakkaalle on mahdollisuus nimetä omatyöntekijä, johon asiakas voi tarvittaessa olla yhteydessä. Tätä mahdollisuutta on toistaiseksi palvelutarpeen arvioinnissa käytetty vain vähän.¹³⁴

¹³¹ Haastattelu pohjoisessa/Malmin esimiesverkostossa 23.1.2020.

¹³² Haastattelu pohjoisessa/Malmin esimiesverkostossa 23.1.2020.

¹³³ Haastattelu pohjoisessa/Malmin esimiesverkostossa 23.1.2020.

¹³⁴ Lapsiperheiden palvelutarpeen arviointi ja tuki -toiminnasta vastaavien sähköpostivastaus 28.2.2020.

ARVIOINTIMUISTIO 11.3.2020

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2019 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

Sosiaalipalveluista osa siirtyi käyttämään Efficaa vuosi sitten. Tämä on jonkin verran helpottanut ammattilaisten välistä tiedonsaantia. Apotilta odotetaan todella paljon, sillä sinne tulee kirjatuksi yhteyshenkilö asiakkaan asiassa.¹³⁵

Muita huomioita

Kaiken kaikkiaan perhekeskusten kehittymiseen ollaan tyytyväisiä aivan erityisesti neuvolatiimissä. Kun ammattilaiset tuntevat toisensa, yhteydenotto on helpompaa. Myös fyysinen läheisyys helpottaa selvästi yhteistyön kehittymistä. Toisaalta tämä myös kuormittaa palveluita, esimerkiksi lapsiperheiden sosiaaliohjaukseen asiakaita on alkanut tulla monta eri kanavaa pitkin ja työ vaikuttaa pirstaleisemmalta. Myös perheneuvolan asiakasmäärä on kasvanut, mutta haastattelussa todettiin, että yhteiseen asiakkaaksitulon kanavaan siirtyminen helpottaa työtä.¹³⁶

Lapsiperheiden palvelutarpeen arviointi- ja tuki -työryhmän osalta aikuissosiaalityössä ja perheneuvolassa koettiin, että työroolit ovat haastavia. Koska tehtävään nimetään työntekijä vain vuodeksi kerrallaan, työntekijät pohtivat, mikä heidän oikea organisaationsa on ja mitä työnkuvaan kuuluu. On havaittu, että työntekijät haluaisivat pysyttäytyä vanhassa tehtävässään: keskustellaan siitä, kuka kunakin vuonna ”joutuu” siirtymään lapsiperheiden palvelutarpeen arviointi ja tuki -työryhmään. Todettiin, että olisi hyvä, jos tehtävät olisivat pysyvämpiä jo palvelun jatkuvuudenkin takia.¹³⁷

Lastensuojelussa koetaan, kuten arvioinnin piiriin kuuluneiden alueiden haastatte- luissa, ettei perhekeskusten kehittäminen ole merkinnyt suurta muutosta palveluun, sillä yhteistyötä on aina tehty monien tahojen kanssa tarpeen mukaan. Lastensuoje- luilmoituksia on tehty herkemmin, mikä on hyvä asia.¹³⁸

Ongelmaksi koettiin, että ruotsinkieliset palvelut, mukaan luettuna perhekeskus, ovat hajallaan. Perhekeskuspalveluja ei ole saatavilla lainkaan riittävästi verrattuna suomenkieliseen. Perhekeskukseen on vastikään asetettu ruotsinkielisten palvelujen kehittämisverkosto.¹³⁹

Eri kieli- ja kulttuuritaustaisten asiakkaiden asema

Haastattelun mukaan eri kieli- ja kulttuuritaustaisten asiakkaiden palveluohjausta tulisi kehittää perhekeskuksessa. Tämä koskee erityisesti niitä palveluita, joihin asiakasta ollaan lähettämässä, sillä tulkkiongelmat vaikeuttavat palvelun antamista. Eri- tyisesti luku- ja kirjoitustaidottomat tarvitsevat tapaamiset kasvokkain. Myös paperi- tomia on kohdattu. Yhteistyötä tarvitaan erityisesti koulujen ja päiväkotien kanssa.¹⁴⁰

¹³⁵ Haastattelu pohjoisessa/Malmin esimiesverkostossa 23.1.2020.

¹³⁶ Haastattelu pohjoisessa/Malmin esimiesverkostossa 23.1.2020.

¹³⁷ Haastattelu pohjoisessa/Malmin esimiesverkostossa 23.1.2020.

¹³⁸ Haastattelu pohjoisessa/Malmin esimiesverkostossa 23.1.2020.

¹³⁹ Haastattelu pohjoisessa/Malmin esimiesverkostossa 23.1.2020.

¹⁴⁰ Haastattelu pohjoisessa/Malmin esimiesverkostossa 23.1.2020.

ARVIOINTIMUISTIO 11.3.2020

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2019 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

Lännen ja pohjoisen alueen kouluterveydenhuolto

Kouluterveydenhuollossa yhteistyötahot osallistuvat moniammatilliseen työhön kutsuttuna ja asiakkaan tarpeen mukaan. Yhteistyötä ovat edistäneet muun muassa esimiesverkot, rakenteet, koulutustilaisuudet (kick off), tiedotteet, ja työntekijöiden vierailut kokouksissa. Yhteistyö kouluterveydenhuollon ja sosiaaliohjauksen välillä on nykyään tiiviimpää kuin aiemmin, mutta myös muiden perhekeskuksen yhteistyökumppaneiden kuten lastenneurologian ja ylipainokonsultaation kanssa.¹⁴¹

Yhteistyötä tehdään tyypillisimmin asiakkaan ympärille kootussa verkostossa, mutta käytössä ovat myös puhelinkonsultaatiot ja vierailut kokouksissa. Asiakkaan ollessa saman aikaisesti useassa eri palvelussa asiakas/hoitosuunnitelmia on sovitettu yhteen ja tässä on oppilashuollon osalta onnistuttu hyvin. Kouluterveydenhuollon näkökulmasta katsoen kehittämistä vielä vaatii mielenterveyspalvelujen ja kouluterveydenhuollon laajojen terveystarkastusten toteutuminen koululääkäriyön osalta.¹⁴²

2.6. Kokoavat havainnot

Yhteistyö parantaa asiakkaan saamaa palvelua

Palvelutarpeen moniammatillista arviointia on alettu tehdä kasvavassa määrin perhekeskusmalliin siirtymisen myötä lapsiperheiden palvelutarpeen arviointi ja tuki -yksiköissä. Yksiköt on nimenomaan muodostettu tukemaan moniammatillista arviointia eri ammattilaisista koostuvassa kokoonpanossa. Asiakkaille, jotka tarvitsevat enemmän palvelua, nimetään vastuu- tai omatyöntekijä. Monista päällekkäisistä prosesseista on päästy eroon. Palvelu on kehittynyt tarpeen mukaiseksi ja aiempaa suunnitelmallisemmaksi. Pidemmällä yhteistyössä ovat kauemmin toimineet Itäkadun ja Vuosaaren perhekeskukset.

Asiakkaan tarpeen mukaisten palvelujen saannin voidaan katsoa parantuneen perhekeskusmalliin siirtymisen myötä eri ammattilaisten yhteistyön tuloksena. Vaikka yhteisiä arviointeja ei tehdä neuvolatiimeissä, yhteiset tapaamiset, koulutukset, konsultaatiot, verkostokokoukset ja yhteiskäynnit esimerkiksi päiväkotiin ovat helpottaneet yhteydenottoa. Myös fyysiset tilat vaikuttavat: asiakkaalle on helpompaa, kun toimipisteitä on vain yksi. Toisaalta haastatteluissa todettiin, että perhekeskustoimintaa vasta opetellaan, sillä erilaisten asiakasryhmien (satunnaisesti palvelua tarvitseva, paljon palvelua tarvitseva) tunnistaminen ei ole aina helppoa.

Haastatteluissa todettiin, että perhekeskusmallissa asiat, jotka on helppo suunnitella etukäteen, onnistuvat aiempaa paremmin. Haasteita on silloin, kun erilaisia

¹⁴¹ Lännen ja pohjoisen alueen kouluterveydenhuollon sähköpostivastaus 16.1.2020.

¹⁴² Lännen ja pohjoisen alueen kouluterveydenhuollon sähköpostivastaus 16.1.2020.

ARVIOINTIMUISTIO 11.3.2020

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2019 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

asiakkaista lähteviä tuen tarpeita on paljon. Vaikka palvelutarpeen arviointi olisi tehty, perhe ei aina ole ohjautunut, päässyt tai siirtynyt palvelun piiriin ja päätyy takaisin hakemaan palvelua. Vieläkin siis asiakkaan tilanteita arvioidaan useassa paikassa sen sijaan, että hän saisi palvelua. Asiakkaan näkökulmasta sosiaalipalvelujen kokonaisuus on monimutkainen, eivätkä asiakkaat aina tiedä kenen palvelun piiriin he kuuluvat. Haastattelun mukaan pyrkimyksenä olisi saada ilmoittajataho eli asian vireille laittanut työntekijä mukaan palvelutarpeen arviointiin tämän ns. pyörö-ovi-ilmion vähentämiseksi.

Eri ammattilaisten yhteistyö on parantunut kaikilla alueilla sekä neuvolatiimitoiminnan että lapsiperheiden palvelutarpeen arviointi- ja tuki -yksiköiden toiminnan myötä. Yhteistyön on pisimmällä siellä, missä sitä on pisimpään harjoiteltu, eli Itäkadun perhekeskuksessa, kun taas vuoden 2019 lopulla perustetuissa verkostoissa yhteistyötä vasta harjoitellaan. Se, kuinka paljon ammattilaisten välinen yhteistyö koetaan lisääntyneen, on hyvin ammattiryhmäkohtaista. Lähes kaikki haastatellut olivat kuitenkin sitä mieltä, että yhteistyö on lisääntynyt.¹⁴³

Kuntoutuksen ammattilaisten (fysioterapia, toimintaterapia, puheterapia) ja neuvolapsykologien osallistuminen neuvolatiimeihin on parantanut selvästi mahdollisuuksia tarjota tukea perheille. Näin on erityisesti Itäkadulla ja Vuosaaressa. Perheneuvoloiden ja lapsiperheiden kotipalvelu ja varhainen tuki -toiminnan mukana olo neuvolatiimeissa hieman vaihtelee varsinkin pohjoisen ja lännen alueilla, mutta muutoin neuvoloiden ympärille on saatu perhettä ja lasta tukevia palveluita onnistuneesti. Joillakin alueilla yhteistyö varhaiskasvatuksen kanssa on tiivistä, joillakin sitä kaivattiin enemmän.

Lapsiperheiden palvelutarpeen arviointi- ja tuki -yksiköissä yhteistyö eri ammattilaisten kanssa koetaan pääosin hyväksi, mutta siinä on vaihtelua. Kaikissa perhekeskuksissa työhön ei olla vielä sitouduttu tai saatetaan kokea ajallisesti hyvin hankalaksi yhdistää omaa ammatillista työtä ja perhekeskustystä. Näin on erityisesti aikuis-sosiaalitoiminnassa. Lapsiperheiden palvelutarpeen arviointi ja tuki -yksiköiden yhteistyö on toimivaa esimerkiksi oppilashuollon kanssa, mutta yhteistyön puuttuminen aikuisten psykiatria- ja päihdepalvelujen kanssa sekä HUSin nuorten psykiatrian kanssa nähtiin isona ongelmana. Lisäksi esimerkiksi lännen alueella koettiin, että vammaispalvelujen kanssa yhteistyötä tarvittaisiin, mutta se ei toimi.

Lastensuojelun palvelujen sisältöä ja toimintatapoja malli ei ole juurikaan muuttanut, sillä moniammatillista arviointia ja yhteistyötä on tehty aina. Perhesosiaalityö uutena ennaltaehkäisevänä lastensuojelutyömuotona on ollut heikosti resursoitu. Keväällä 2020 resursseja ollaan lisäämässä ja sen odotetaan vähentävän edelleen lastensuojelun asiakkaiden määrää. Kaupunki palkkaa erityisen tuen sosiaaliohjaajia keväällä jokaiselle kaupungin alueelle lastensuojelun tehostettuun perhetyöhön.

¹⁴³ Haastattelu Itäkadun perhekeskuksessa 20.1.2020.

ARVIOINTIMUISTIO 11.3.2020

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2019 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

Asiakasohjaus on muuttumassa kevään 2020 aikana siten, että lapsiperheet olisivat itse yhteydessä varhaisen tuen kautta, kun tarvitsevat apua. Perhekeskuksen asiakkaita varten on yksi lapsiperheiden sosiaali-neuvonnan puhelinnumero sekä internetissä Tarvitsen apua -nappi, joissa sosiaaliohjaaja vastaa asiakkaalle, arvioi asiakkaan palvelutarvetta ja ohjaa oikeaan palveluun.

Vuoden 2020 alussa on valmistumassa kaupunkitasoinen yhteistyöohje varhaiskasvatuksen ja perhekeskusten välille. Yhteistyöohjeen toivotaan selkeyttävän neuvola-tiimin toimintaa etenkin varhaiskasvatuksen suuntaan.

Tiimit ja fyysinen läheisyys edesauttavat yhteistyön kehittymistä

Eri ammattilaisten välinen yhteistyö perhekeskusten sisällä ja keskeisten yhteistyökumppaneiden kanssa koetaan helpommaksi, mikäli työmuoto koetaan toimivaksi ja sijaitaan fyysisesti lähekkäin. Ennen perhekeskusmalliakin eri alueilla on toiminut erilaisia ammattilaisten kokoonpanoja. Mikäli toimintoja on aiemminkin sijainnut toisiaan lähellä, esimerkiksi samassa kerroksessa, yhteistyö on voinut olla tiivistä jo pitkään.

Verkostomaisessa yhteistyössä kokousten määrä ja aikaa vievyys on voinut yllättää ammattilaiset ja normaalityötä yritetään hoitaa etäkonsultaation avulla. Yhteistyö koontumisineen vie runsaasti ammattilaisten aikaa, joten sijainnilla on merkitystä. Itä-kadun ja Vuosaaren perhekeskus sijaitsevat Itä-Helsingissä, joten niillä on paljon yhteistyötä ja ne käyttävät myös toistensa palveluita. Yllättävää sen sijaan oli, että Vuosaaren perhekeskuksessa koettiin, ettei terveys- ja hyvinvointikeskuksen sijaitseminen samassa talossa ole lisännyt yhteistyötä palvelujen välillä.

Yhteistyön kehittymiseen vaikuttaa se, että suurta osaa perhekeskuksen palveluista johdetaan etänä, eli vaikka työntekijä toimisi alueella tai fyysisessä perhekeskuksessa, esimies on muualla. Alueellisten esimiesverkostojen työ koetaan hankalaksi, koska työmuodot ja toimintakäytänteet vaihtelevat eri alueilla.

Eri kieli- ja kulttuuritaustaisten palvelut ovat riittämättömät

Eri kieli- ja kulttuuritaustaiset asiakkaat ovat eriarvoisessa asemassa kantasuomalaisiin nähden perhekeskusten haastattelujen mukaan, vaikka tulkkipalveluja on alettu hyödyntää selvästi aiempaa enemmän. Maahanmuuttajien palvelua ja ohjaamista olisi tarpeen vahvistaa kaupunkitasoisesti: tarvitaan resursseja palveluohjaukseen, enemmän yhteistyötahoja sekä osaamista muun muassa perheiden psykososiaalisten ongelmien hoitamiseen.

Ruotsinkielisiä perhekeskuspalveluja ei ole saatavilla riittävästi. Toimialalla on vastikään asetettu ruotsinkielisten palvelujen kehittämisverkosto.

ARVIOINTIMUISTIO 11.3.2020

Julkisen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2019 (JulKL 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

3. JOHTOPÄÄTÖKSET

Perhekeskusmalli on lisännyt eri ammattilaisten välistä yhteistyötä tavoitteiden mukaisesti. Arvioinnin kohteena olleissa kahdessa kivijalkaperhekeskuksessa ja kahdessa verkostomuotoisena toimivassa perhekeskuksessa palvelutarpeen moniammatillista arviointia on alettu tehdä kasvavassa määrin, eri ammattilaisten yhteistyö on kehittynyt ja asiakkaan tarpeen mukaisten palvelujen saannin voidaan katsoa parantuneen. Työ on kuitenkin vasta alussa suurimmassa osassa Helsinkiä. Erilaisten asiakkaiden tunnistamista ja oikeanlaista palveluohjausta paikoin opetellaan. Moniammatillista palvelutarpeen arviointia tehdään lähinnä palvelutarpeen arviointi ja tuki -yksiköissä, jota varten ne on muodostettukin, mutta vähemmän muutoin.

Neuvolatiimeissä on onnistuttu kokoamaan onnistuneesti palvelun ympärille tarvittavat yhteistyökumppanit, kuten suun terveydenhuolto, erilaiset terapiapalvelut ja neuvolapsykologin palvelut. Perheneuvolan ja lapsiperheiden kotipalvelu ja varhainen tuki –palvelun rooli neuvolatiimeissä vaihtelee. Yhteistä arviointia ja palvelujen saantia hankaloittaa se, että eri palveluiden ajanvarauskäytännöt ja palveluun pääsy vaihtelee suurestikin. Koska perhekeskuksilla ei ole omaa johtoa, joissakin palveluissa etäesimiehet vastaavat palvelusta. Tämä koettiin haasteellisenä.

Lapsiperheiden palvelutarpeen arviointi ja tuki -yksiköt koostuvat tiiviistä yhteistyötä tekevästä työntekijöistä. Työtä johtaa lastensuojelun johtava sosiaalityöntekijä. Palvelutarpeen arvioinnista on vastuussa lastensuojelun sosiaalityöntekijä. Arviointia koordinoimaan valitaan asiakkaan tuen tarpeisiin parhaiten vastaavat ammattilaiset. Perhekeskustyöhön ei olla kaikkialla yhtä sitoutuneita, sillä oman ammattityön ja perhekeskustyön yhdistäminen on koettu vaikeaksi. Yksikkö tekee yhteistyötä muun muassa lapsiperheiden sosiaaliohjauksen sekä lapsiperheiden kotipalvelun ja varhaisen tuen kanssa, mutta myös muiden perhekeskuspalvelujen kanssa.

Perhesosiaalityön käynnistyminen vuonna 2017 ja muiden varhaisemman vaiheen tukimuotojen järjestäminen on vähentänyt lastensuojelun asiakkuuksia. Perhekeskuksen asiakkaita varten on yksi puhelinnumero, jossa sosiaaliohjaaja vastaa asiakkaalle, arvioi asiakkaan palvelutarvetta ja ohjaa oikeaan palveluun. Palvelu on ollut niukasti resursoitu, mutta vuonna 2020 työhön on palkattu lisää työntekijöitä. Lapsiperheiden kotipalvelu ja varhainen tuki -yksikön yhteistyö varsinkin sosiaaliohjauksen kanssa on tiivistynyt. Vuonna 2019 käynnistyi uusia palveluita, kuten varhaisen tuen ja lapsiperheiden kotipalvelun puhelinneuvonta. Aika näyttää, ovatko palvelujen resurssit riittävät vähentämään asiakkaan arviointia useassa paikassa, tarjoamaan ennaltaehkäisevää tukea ja ohjaamaan asiakas oikeaan palveluun.

Lastensuojelun työtä perhekeskusmalli ei ole juurikaan muuttanut, sillä palvelussa on aina tehty runsaasti yhteistyötä eri tahojen kanssa. Lastensuojelu on jonkin verran ollut itse aktiivinen yhteistyön käynnistäjä.

ARVIOINTIMUISTIO 11.3.2020

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2019 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

Eri ammattilaisten yhteistyö on pisimmällä pitkään toimineessa Itäkadun perhekeskuksessa ja voidaan havaita, että fyysinen läheisyys on varsin merkittävä yhteistyön lisääjä, mikäli yhteistyölle muutoin on toimintamalli. Pelkkä sijainti ei riitä, sillä Vuosaaren perhekeskuksessa ei tehdä yhteistyötä terveys- ja hyvinvointikeskuksen palvelujen kanssa, vaikka ne sijaitsevat samassa talossa. Perhekeskuksissa koettiin hankalana yhteistyön puuttuminen joidenkin tärkeiden tahojen kanssa. Alueellisesti vaihtelevasti oli tarvetta lisätä yhteistyötä esimerkiksi varhaiskasvatuksen, terveysasemapalvelujen, vammaispalvelujen ja järjestöjen kanssa. Kaikki perhekeskukset pitivät ongelmana sitä, että yhteistyötä ei ole aikuisten psykiatria- ja päihdepalvelujen eikä HUSin nuorisopsykiatrian kanssa.

Eri kieli- ja kulttuuritaustaiset asiakkaat ovat eriarvoisessa asemassa kantasuomalaisiin nähden. Arvioinnin perusteella maahanmuuttajien palveluita olisi tarpeen vahvistaa perhekeskuksissa.

ARVIOINTIMUISTIO 11.3.2020

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2019 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

4. TOIMENPIDE-ESITYS JA LISÄTIEDOT

Tarkastuslautakunnan 2. toimikunta hyväksyy muistion ja esittää, että aiheesta laaditaan arviointikertomuksen tekstiluonnos.

Arviointia koskevia lisätietoja antaa johtava tuloksellisuustarkastaja Liisa Kähkönen, puhelin 310 36606 ja kaupunkitarkastaja Tarja Palomäki, puhelin 310 36479.

Liisa Kähkönen

Tarja Palomäki

Jakelu

Tarkastuslautakunnan 2. toimikunta

ARVIOINTIMUISTIO 11.3.2020

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2019 (JulkL 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

LÄHTEET**Haastattelut**

Lastensuojelun johtajan, kehittämisspalvelujen erityissuunnittelijan ja perhe- ja sosiaalipalvelujen projektipäällikön esihaastattelu /sosiaali- ja terveystoimiala 23.5.2019.

Lännen perhekeskuksen esimiesverkoston haastattelu 16.1.2020.

Itäkadun perhekeskuksen esimiesverkoston haastattelu 20.2.2020.

Pohjoisen perhekeskuksen Malmin esimiesverkoston haastattelu 23.1.2020.

Vuosaaren perhekeskuksen esimiesverkoston haastattelu 27.1.2020.

Arviointikäynnit

Tarkastuslautakunnan 2. toimikunnan arviointikäynti Itäkadun perhekeskukseen 18.9.2019.

Muut lähteet

Helsingin kaupunkistrategia 2017–2021.

Lape-muutosohjelma. Sosiaali- ja terveysministeriö. <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/lapsi-ja-perhepalveluiden-muutosohjelma-lape-/matalan-kynnyksen-palvelut> (luettu 6.8.2020)

Uudenmaan perhekeskustoimintamalli 2018. LAPE pääkaupunkiseutu ja muu Uusimaa. 31.10.2018. <https://www.lapeuusimaa.fi/wp-content/uploads/sites/2/2018/11/UUDENMAAN-PERHEKESKUSTOIMINTAMALLI-2018-final-1.pdf> (luettu 30.9.2019)

Osallisuuskysely – perheiden tarpeet ja toiveet suhteessa perhekeskukseen. Helsingin tulokset 26.9.2019. Lastensuojelun keskusliitto.

Perhekeskuksen projektisuunnitelma 14.1.2016.

Matalan kynnyksen palvelujen verkostoiminen – Perhekeskustoimintamalli. Suunnitelma kansallisen ja maakunnallisen toimeenpanon tueksi (projektisuunnitelma).

ARVIOINTIMUISTIO 11.3.2020

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2019 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

LIITTEET

Liite 1 Arvioinnin toteuttamissuunnitelma

Arviointiaihe		
Yhteistyö ja moniammatillisuus perhekeskuksissa		
Suunnitelman laatija Liisa Kähkönen		Pvm luonnos 12.8.2019
Arvioinnin ohjausryhmä Tarkastuslautakunnan 2. toimikunta		
Aloittamisaika elokuu 2019	Valmistumisaika maaliskuu 2019	Vastaava valmistelija, muut valmistelijat Liisa Kähkönen, Tarja Palomäki
Arviointiaiheen tausta		
Kaupunkistrategian mukaan ”Helsingissä vahvistetaan lasten ja nuorten palveluketjua perustasolla, kuten lähineuvolassa, päiväkodissa, perheneuvolassa, kouluterveydenhuollossa, koulussa, nuorisotyössä, terveysterveystoimiala ja lastensuojelussa.” Palveluketjulla tarkoitetaan asiakkaan tiettyyn ongelma- tai tarvekokonaisuuteen kohdistuvaa, sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatorajat ylittävää, suunnitelmallista ja yksilöllisesti toteutuvaa palveluprosessien kokonaisuutta.¹⁴⁴ THL:n mukaan perhekeskus on ”palvelujen kokonaisuus, joka sisältää lapsille ja perheille suunnatut hyvinvointia ja terveyttä edistävät, kasvua ja kehitystä edistävät sekä varhaisen tuen ja hoidon palvelut”. Keskukseen ajatus on sovittaa yhteen kuntien ja kuntayhtymien sekä järjestöjen ja seurakuntien palveluita ja toimintaa.¹⁴⁵ Perhekeskusmallia on kehitetty 2000-luvulla erilaisten kansallisten hankkeiden avulla, viimeksi osana LAPE-hanketta (Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma)¹⁴⁶. Helsingin kaupunginvaltuusto edellytti perhekeskuksen pilotointia vuoden 2014 aikana osana palveluverkkouudistusta. Sosiaali- ja terveysviraston virastopäällikkö asetti perhekeskusmallin suunnitteluryhmän 11.4.2014, jonka jälkeen sosiaali- ja terveystoimiala ja varhaiskasvatus alkoivat valmistella asiaa. Helsingissä on käynnistynyt kolme perhekeskusta. Itäkadun perhekeskus avattiin vuoden 2017 kesäkuussa ja Vuosaaren perhekeskuksen toiminta käynnistyi vuoden 2018 kesäkuussa. Kesällä 2019 avattiin Kallion perhekeskus.		

¹⁴⁴ Laki sosiaali- ja terveydenhuollon saumattoman palveluketjun kokeilusta (määräaikainen). 22.9.2000/811.

¹⁴⁵ www.thl.fi (luettu 4.4.2019).

¹⁴⁶ <https://stm.fi/hankkeet/lapsi-ja-perhepalvelut> (luettu 24.7.2019).

ARVIOINTIMUISTIO 11.3.2020

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2019 (JulkL 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

Perhekeskusmallin projektisuunnitelmassa 2016 todetaan tavoitteena olevan palvelujen saatavuuden, vaikuttavuuden ja tuottavuuden paraneminen ja että lasten, nuorten ja perheiden terveys- ja hyvinvointierot kapenevat. Vaikka suuri osa asiakkaista tarvitsee palvelua vain satunnaisesti, tarkoitus on etsiä ja tunnistaa riskiryhmiä ja tukea paljon tukea tarvitsevia asiakkaita. Keinoina ovat muun muassa asiakkaan moniammatillisen palvelutarpeen arvioinnin tekeminen viivytystä vain kerran ja tarjoamalla asiakkaalle tarpeita vastaavat, suunnitelmalliset ja koordinoitavat palvelut.¹⁴⁷

Perhekeskukseen kootaan keskeiset lapsiperheiden palvelut. Niitä tarjotaan sähköisinä palveluina sekä perheiden arkeen, kuten kotiin, päiväkotiin ja kouluun vietävinä palveluina. Perhekeskuksen resursseina ovat:

- Äitiys- ja lastenneuvolan terveydenhoitaja- ja lääkäripalvelut
- Lapsiperheiden kotipalvelu
- Lapsiperheiden perhetyö
- Neuvolan psykologipalvelut
- Kasvatus- ja perheneuvonnan palvelut
- Suun terveydenhuollon ehkäisevät palvelut
- Puhe-, fysio- ja toimintaterapiapalvelut
- Lastensuojelun alkuarvioinnin ja avohuollon sosiaalityön palvelut
- Vammaispalvelut, kehitysvammaisten palvelut ja omaishoidon tuen palvelut
- Aikuisten mielenterveys- ja päihdepalvelut
- Aikuissosiaalityön palvelut.¹⁴⁸

Keskeisiä yhteistyökumppaneita ovat muun muassa aikuisten ja koululaisten lääkäripalvelut, aikuisten mielenterveys- ja päihdepalvelut, aikuissosiaalityö, varhaiskasvatus, oppilas-huolto, erikoissairaanhoito ja kolmas sektori.¹⁴⁹

Perhekeskusmalli otetaan käyttöön asteittain koko Helsingissä. Perhekeskusmalli on idea, jota on tarkoitus noudattaa koko kaupungissa, ei vain sen nimisissä fyysisissä palvelukeskuksissa. Perhekeskuksella ei ole yhtä johtajaa, vaan sitä ohjaa eri ammattilaisten esimiehistä koostuva verkosto.¹⁵⁰ Vuosaaren ja Itäkadun perhekeskusten henkilöstökokemuksen mukaan moniammatillinen työskentely saa kiitosta.¹⁵¹ Perhekeskusmallia toteutetaan myös lännen ja pohjoisen alueella, vaikka niissä ei ole fyysistä palvelukeskusta.

Tuloksellisuusnäkökulmat

Arvioinnissa otetaan huomioon palvelun laadun kehitys ja mahdollisesti vaikuttavuuden ja tuottavuuden teema sekä sivutaan työelämän laatua. Kyseessä ei ole varsinainen tuloksellisuusarviointi, koska todennäköisesti vertailtavaa tietoa näistä ei ole (vielä) saatavilla. Perhekeskuksista on saatavilla henkilöstökokemukseen perustuvaa tietoa ammattilaisten yhteistyöhön ja tilojen toimivuuteen liittyen.

¹⁴⁷ Perhekeskuksen projektisuunnitelma 2.2.2016 ja esihaastattelu 23.5.2019.

¹⁴⁸ Perhekeskuksen projektisuunnitelma 2.2.2016 ja esihaastattelu 23.5.2019.

¹⁴⁹ Perhekeskuksen projektisuunnitelma 2.2.2016 ja esihaastattelu 23.5.2019.

¹⁵⁰ Perhekeskuksen projektisuunnitelma 2.2.2016 ja esihaastattelu 23.5.2019.

¹⁵¹ Perhekeskus, tilannekatsaus. Sote Itk 9.4.2019.

ARVIOINTIMUISTIO 11.3.2020

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2019 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

Arviointi koko kunnan toiminnan laajuudessa

Arviointiin voi liittyä kaupungin ulkopuolisia toimijoita, kuten järjestöjä, mikäli ne ovat osa perhekeskusta. Mikäli järjestöjen rooli on merkittävä, ne otetaan huomioon tiedonhankinnassa.

Aiheeseen liittyvien suositusten jälkiseuranta

Ei aiempia suosituksia.

Arviointikysymykset ja -aineisto

Arvioinnin pääkysymys on,

Onko perhekeskusmalliin siirtyminen lisännyt eri ammattilaisten välistä yhteistyötä tavoitteiden mukaisesti?

Arvioinnin osakysymykset ovat,

1. Onko palvelutarpeen moniammatillista arviointia tehty kasvavassa määrin perhekeskusmalliin siirtymisen myötä?
2. Onko asiakkaan tarpeen mukaisten palvelujen saanti parantunut perhekeskusmalliin siirtymisen myötä eri ammattilaisten yhteistyön tuloksena?
3. Onko eri ammattilaisten välinen yhteistyö perhekeskusten sisällä ja keskeisten yhteistyökumppaneiden välillä lisääntynyt riippumatta siitä, toteutetaanko perhekeskusmallia palvelukeskuksessa vai hajautetusti?

Kriteerinä ensimmäiselle osakysymykselle on, että asiakkaille, jotka tarvitsevat paljon palveluja tai useaa tukimuotoa, on perhekeskusmallin myötä alettu tehdä moniammatillisia palvelutarpeen arviointeja kasvavassa määrin. Perhekeskusmallin mukaisella palvelutarpeen arvioinnilla tarkoitetaan sitä, että palvelutarpeen arviointi tehdään vain kerran, pyrkien välttämään päällekkäisiä prosesseja, asiakkaalle nimetään oma vastuutyöntekijä, palvelutarpeen arvioinnin pohjalta määritellään asiakkaan tarvitsemat tukitahot ja arvioinnissa on tarvittaessa mukana muita keskeisiä perhekeskuksen yhteistyötahoja.

Kriteerinä toiselle osakysymykselle on, että eri alojen ammattilaisten yhteistyö perhekeskuksessa on lisääntynyt tilanteessa, jossa asiakas tarvitsee paljon palveluja tai useaa tukimuotoa. Asiakkaan tarpeen mukaisuus edellyttää, että yhteistyö on sujuvaa, palvelun nähdään olevan tarpeen mukaista ja suunnitelmallista, asiakkaalla on nimetty omatyöntekijä, joka on myös asiakkaan itsensä tiedossa, asiakassuunnitelmia/hoidosuunnitelmia on yhtenäistetty ja perhekeskuksen ammattilaisten ja muiden keskeisten tahojen yhteistyö on toimivaa.

Kriteerinä kolmannelle osakysymykselle on, että esimiehet ovat samaa mieltä yhteistyön kehittämisestä sekä lännen/pohjoisen että Itäkadun ja Vuosaaren alueella. Tieto pyritään varmentamaan aiheesta kootuilla tilastotiedoilla sekä henkilöstö- ja asiakaskokemuksista tehtyjen selvitysten avulla.

ARVIOINTIMUISTIO 11.3.2020

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2019 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

Lisäksi haastatteluaineiston avulla arvioidaan, ovatko eri kieli- ja kulttuuritaustaiset asiakkaat samanarvoisessa asemassa muiden kanssa palvelun saannissa – esimerkiksi miten tulkkipalveluja on saatavilla.

Arvioinnin aineistona on Itäkadun, Vuosaaren ja lännen ja/tai pohjoisen alueen moniammatillisen esimiesfoorumin/esimiesverkoston haastattelut. Lisäksi arvioinnissa käytetään Itäkadun ja Vuosaaren perhekeskuksista tehtyjä henkilöstökyselyjen tuloksia, mahdollisia asiakaskyselyjä ja muita selvityksiä. Taustatietona arvioinnissa käytetään saatavilla olevia tilastoja palvelun saatavuuden kehityksestä, laadusta ja vaikuttavuudesta.

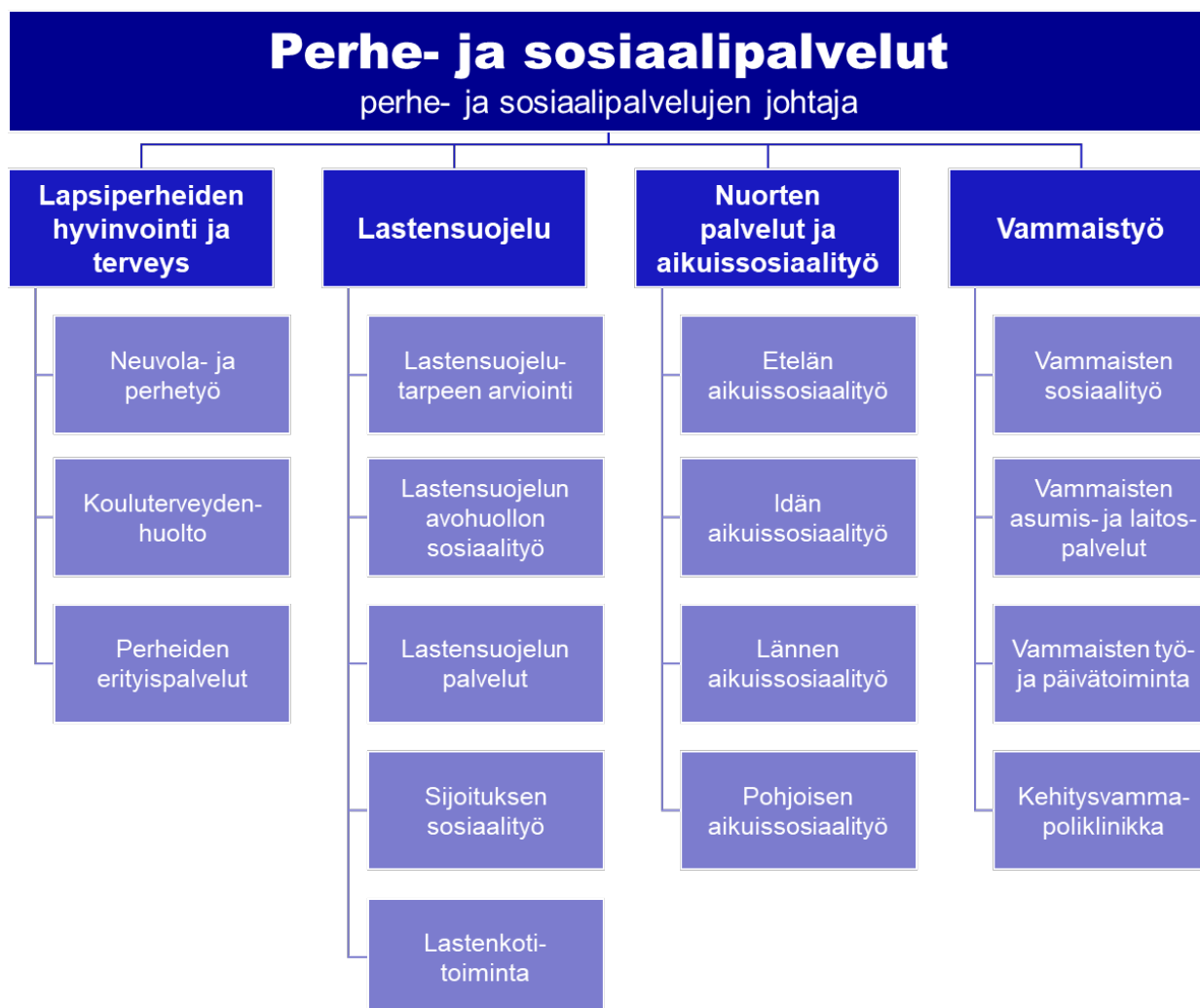
Rajaukset

Arviointi koskee vuosina 2017 ja 2018 perustettuja Itäkadun ja Vuosaaren perhekeskusta, joissa palvelut on keskitetty fyysisesti, sekä lännen (ja/tai pohjoisen) perhekeskusta, jonka palvelut toimivat toistaiseksi hajallaan.

ARVIOINTIMUISTIO 11.3.2020

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2019 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

Liite 2 Sosiaali- ja terveystoimialan perhe- ja sosiaalipalvelujen organisaatio



ARVIOINTIMUISTIO 11.3.2020

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2019 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

Liite 3. Perhekeskusten kanssa yhteistyössä toimivat järjestöt

African Care ry.
Pienperheyhdistys ry.
Familia ry/ Duo Olohuone
Vammaisten maahanmuuttajien tukikeskus Hilma ry.
HelsinkiMissio/ Albert`s Living Room
Vammaisperheyhdistys Jaatinen ry.
Kasper, Kasvatus- ja perheneuvonta ry
Kataja parisuhdekeskus ry
Leijonaemot ry
MLL Uudenmaan piiri ry: Perhehaavi, Perhekahvila, Ystäväksi maahanmuuttajaäidille-toiminta ja Isäkaverit hanke
Nicehearts ry, Moninainen naiseus,
Sininauhaliitto ja Miessakit ry
Suomen pakolaisapu, Linkki-hanke
Vartiokylän ja Mikaelin seurakunnat
Vihreä sivistysliitto: Naisten luku- ja kirjoitustaidon kurssi maahanmuuttajataustaisille naisille. (kurssi + lastenhoito)
Yhden Vanhemman Perheiden liitto ry.
Äimä, äidit irti synnytysmasennuksesta
Imetyksen tuki ry.