

**ESPOO
ESBO**

LOP – luottohenkilö- osaprojektin loppuarviointi

4.11.2014



LOP-kehittämistyön organisaatio 2014

LASTEN JA NUORTEN HYVINVOINTITYÖN JOHTORYHMÄ

Tekee kehittämistyötä
koskevat toimiala- ja sektori
rajat ylittävät sopimukset
ja linjaukset, kokoukset 6 x vuosi

PERHE- JA SOSIAALIPALVELUJEN JOHTORYHMÄ

Tekee kehittämistyön operatiivisen tason
linjaukset ja päätökset peson osalta,
tukee kehittämistyötä, sitouttaa oman
henkilöstönsä kehittämistyöhön, kehittämistyö
esillä johtoryhmässä noin 1 x kuukaudessa

PROJEKTIPÄÄLLIKKÖ Pia Seivo

- Koordinoi kehittämisen kokonaisuutta
- Osallistuu aktiivisesti kehittämistyöhön
- Huolehtii dokumentoinnista
- Tukee pilottiryhmiä
- Pitää johtoryhmiä ajan tasalla kehittämistyön etenemisestä
- Hyväksyttää kehittämissinjaukset

KEHITTÄMISEN TUKIRYHMÄ

- Tukee projektipäällikköä ja sparraa pilottien vetäjiä.
- Toimii pilottiklinikkana, käsittelyssä yksi pilotti kerrallaan.
- Kokoontuu tarpeen mukaan.

PILOTTIRYHMÄT

Suunnittelevat kehittämisspilottit, osallistuvat toteutukseen ja raportoivat projektikuvauksen mukaisesti

Tapio Nieminen

Lapsen huomioiminen aikuisten palveluissa

Anu Rämö

Moniammatillinen yhteistyö lastensuojelun prosesseissa

Kristiina Timonen

Lapset puheeksi -pilotti

Jaana Leppäkorpi

Vaahtera – palveluohjausportaali

Leena Oksanen
ja Marja Manninen
Luottohenkilömalli



Kehittämistyön tarve ja taustaselvitykset

- Monet erityistä tukea saavat lapsiperheet joutuvat koordinoimaan omia ja lastensa palveluita itse.
- Tällaisia perheitä ovat esimerkiksi maahanmuuttajaperheet ja perheet, joissa on vammaisen lapsi. Myös taloudellisissa vaikeuksissa olevat perheet voivat olla näitä perheitä.
- Tieto perheen tilanteesta ja kuulumisista ei siirry toimijalta toiselle.
- Perheet eivät aina tiedä kenen puoleen kääntyä omissa asioissaan silloin kun tilanne muuttuu tai hankaloituu. Perheitä saatetaan ”pompotella” toiminnosta toiseen.
- On perheitä, joilla on runsaasti tukitoimia, ja jotka eivät itsekään ole selvillä saamiensa palvelujen kokonaisuudesta ja tarkoituksenmukaisuudesta.
- Moniasiakkuudessa olevien perheiden toimijoista ei ole määritelty sitä, mikä taho tai kuka on perheen asioista kokonaisvastuussa.
- Kartoitus Luottohenkilömallin pohjaksi (Kristiina Alppivuori 5/2013)
- Opinnäytetyö Ahonen & West 2014 (Monien palvelujen asiakkaat Espoon lapsiperheiden palveluissa – Luottohenkilömallin kehittämistä asiakkaiden ja työntekijöiden kokemusten perusteella)



ESPOO
ESBO

Toimenpiteet

- Luottohenkilö-osaprojektissa määriteltiin useita eri tukitoimia saavan perheen tukiverkostosta kokonaisuuden hahmottava vastuu- eli luottohenkilö.
- Palvelumuotoilijan avulla luotiin Luottohenkilön rooli/tehtävät (Luottohenkilömappi) ja pilotoitiin mallia viiden asiakasperheen ja heidän verkostonsa kanssa kesällä ja alkusyksystä 2014. Joissakin perheissä työskentely jatkuu edelleen.
- Mallista kerättiin työntekijä- ja asiakaskokemuksia, jotta sitä voidaan lähteä kehittämään eteenpäin moniammatillisen yhteistyön ja toimintojen rajojen ylittämisen välineeksi.



ESPOO
ESBO

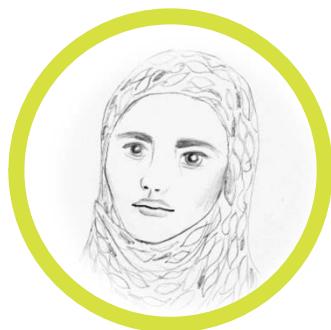
Luottohenkilömallin tavoitteet

Luottohenkilö-palvelun on tarkoitus selkeyttää asiakkaan tilannetta ja sujuvoittaa verkoston toimintaa.

- Lapsiperheet, joilla on monenlaista tuen tarvetta, kokevat tulevansa **kuulluiksi ja autetuiksi**. Suunnitellut asiakasprosessit toteutuvat. Asiakas oppii pärjäämään omillaan.
- Perheillä on **tieto siitä, kenen puoleen** he voivat **kääntyä**, silloin kun perheen tilanne muuttuu tai hankaloituu.
- Kuntaan rakennetaan toimintatapaa, jossa määritellään, kenellä on **koordinoitivastuu** niiden lapsiperheiden palveluiden kokonaisuudesta, joilla on useita asiakkuuksia.
- Eri toimijoiden **roolit** työskentelyssä **selkiytyvät** sekä työntekijöiden että perheen näkökulmasta. Tämä helpottaa verkoston työskentelyä.
- **Tieto** perheen tilanteesta **siirtyy perheen luvalla** toimijalta toiselle.

Minkälaisille perheille? Asiakasperhekuvaus – Luottohenkilöpilotti

Perhe on saapunut Suomeen pakolaisina Iranista kaksi vuotta sitten. Vuokralla Espoon asunnoissa.



Perheen äiti, 36-v.
Luku- ja kirjoitustaidoton,
suomen kieli puutteellinen



Tytär 14-v.
CP-vammainen,
käyttää pyörätuolia



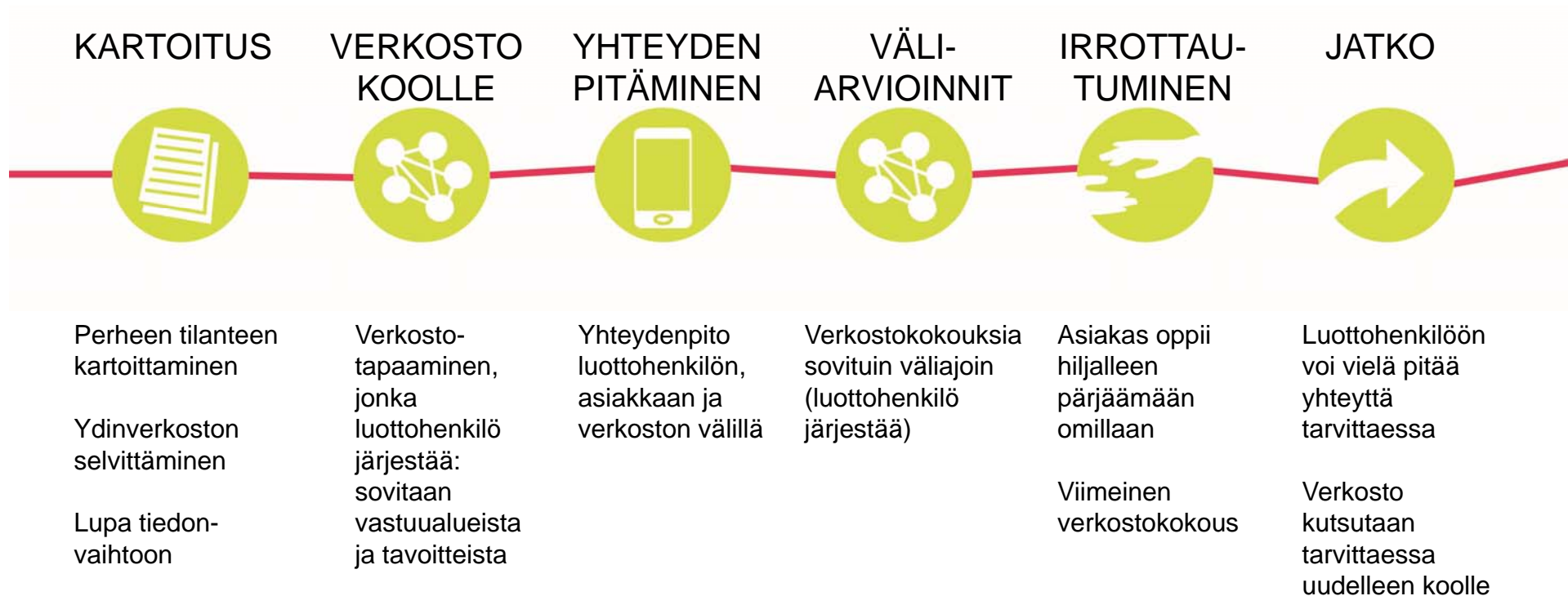
Poika 10-v.
Peruskoulussa valmis-
tavalla luokalla



Tytär 5-v.
Puhe huonosti kehittynyt



PILOTTI





**ESPOO
ESBO**

Asiakkaiden arvio Luottohenkilöpilotoinnista

1= täysin eri mieltä, 5= täysin samaa mieltä, ?= En osaa sanoa.

Vastaajia 3

- Luottohenkilöpalvelusta on ollut minulle hyötyä: ka 4,2 (vaihteluväli 3,5-5)
- Luottohenkilöpalvelu on auttanut minua pärjäämään paremmin omillani: ka 4 (vaihteluväli 3-5)
- Minun on ollut helppo tavoittaa luottohenkilö: ka 4,2 (vaihteluväli 3,5-5)
- Minun on ollut helppo puhua asioistani luottohenkilölle: ka 4,7 (vaihteluväli 4-5)

Avoimista kysymyksistä esille nousseita asioita:

1. Missä asioissa luottohenkilöpalvelu on auttanut sinua?

Asiakkaiden mukaan luottohenkilö on auttanut heitä monilla elämän alueilla, sekä kutsunut verkostoa koolle.

”Kaikki elämän alueet, on puhuttu paljon ja olen saanut oman kodin”

2. Missä asioissa et ole kokenut tuulleesi autetuksi?

Tällaisia asioita ei tullut esille.

3. Mikä on sinusta tärkeintä luottohenkilössäsi?

Tärkeimmiksi asioiksi koettiin luotettavuus, saatavuus ja konkreettisen avun saaminen.

”Että pystyn juttelemaan kaiken, luottamus keskenämme.”

4. Onko luottohenkilötoimintaan ollut mielestäsi helppo tulla mukaan? Miksi? Miksi ei?

Asiakkaat kokivat että on ollut helppo tulla mukaan. Luottohenkilön persoona on vaikuttanut tärkeänä tekijänä. Asiakkaalla on myös ollut selkeä tarve luottohenkilölle.

”Se varmaan riippuu ihmisestä. Minun kohdalle on sattunut sellainen ihminen kehen voi luottaa.”

5. Miten Luottohenkilöpalvelua voisi kehittää?

Luottohenkilötoiminnan jatkuvuus tulisi turvata mikäli oma Luottohenkilö esim. sairastuu. Pidempi pilotontijakso.

”Jos vaikka omalle Luottohenkilölle tulisi jokin este, niin olisi hyvä että hänen työkaverinsa hoitaisivat sitten asioitani.”



**ESPOO
ESBO**

Verkoston arviota Luottohenkilöpilotista

1=täysin eri mieltä, 5= täysin samaa mieltä, ?= En osaa sanoa.

Vastaajia 5

- Luottohenkilöpalvelusta on ollut asiakkaalle hyötyä: ka 4,75 ja yksi ei osaa sanoa ("En ole kysynyt vielä asiaa suoraan asiakkaalta. Uskoisin että on ollut hyötyä")(vaihteluväli 4-5)
- Tieto on välittynyt hyvin verkoston toimijoiden välillä: ka 4.75 ja yksi ei osaa sanoa (vaihteluväli 4-5)
- Verkoston yhteistyö on toiminut hyvin: ka 4.5 ja yksi ei osaa sanoa (vaihteluväli 4-5)
- Luottohenkilötoiminta on helpottanut työskentelyäni: ka 3,75 ja yksi ei osaa sanoa (vaihteluväli 2-5)
- Luottohenkilötoiminta on vähentänyt työmäärääni: ka 3 ja yksi ei osaa sanoa (vaihteluväli 1-5)
- Luottohenkilötoimintaa osallistuminen on onnistunut työaikani puitteissa: ka 4,8 (vaihteluväli 4-5) "En päässyt kaikkiin tapaamisiin, pääsisin jos tiedetään ajoissa seuraava aika"

Avoimista kysymyksistä esille nousseita asioita:

1. Onko luottohenkilötoiminta auttanut sinua? Miten?

Verkoston kokemusten mukaan luottohenkilötoiminta on helpottanut omaa työtä, vähentänyt työmäärää ja on antanut asiakkaasta uutta tietoa. On myös opittu uusia asioita.

" Olen saanut faktaa, tietoa, vahvistettuna asiakkaasta ja se on helpottanut päätösten tekoa."

2. Miten luottohenkilötoimintaa tulisi kehittää?

Luottohenkilömalli koetaan toimivana ja sen toivotaan jatkuvan. Tarvitaan lisää luottohenkilöitä ja tietoa toiminnasta.

" Luottohenkilöitä pitäisi lisätä, he ovat hyviä yhteistyökumppaneita ja tarpeellisia rinnallakulkijoita vaativissa asiakastilanteissa."

3. Muuta?

" Asiakkaat eivät aina osaa kuvailla sitä oikeaa tuen tarpeen määrää sanoiksi tai perustella sitä, mutta Luottohenkilö on hyvänä linkkinä kun tilanteita selvitetään."



ESPOO
ESBO

Luottohenkilöiden loppuarvio pilotoinnista

1= täysin eri mieltä, 5= täysin samaa mieltä, ? = en osaa sanoa.

Vastaajia 3

- Luottohenkilöpalvelusta on ollut asiakkaalle hyötyä: ka 4,7 (vaihteluväli 4-5)
- Luottohenkilöpalvelusta on ollut asiakkaan verkostolle hyötyä: ka 3.5 (2 ja 5) Yksi vast. puuttuu
- Verkoston yhteistyö on toiminut hyvin: ka 4,3 (4-5)
- Tieto on välittynyt hyvin verkoston toimijoiden välillä: ka 4,3 (4-5)
- Olen onnistunut hyvin luottohenkilötehtävässäni: ka 4,3 (4-5)
- Luottohenkilönä toimiminen on onnistunut työaikani puitteissa: ka 4,7 (4-5)
- Vuorovaikutus minun ja asiakkaani välillä on toiminut hyvin: 5 (yksi vastaus puuttuu)
- Luottohenkilöpalvelu on antanut asiakkaalle hyvät valmiudet hoitaa perheensä asioita jatkossa myös itsenäisesti: ka 5



ESPOO
ESBO

Luottohenkilöiden avoimista vastauksista nousi esille

1. Voit halutessasi perustella edellisen vastauksia:

Luottohenkilöt kokivat asiakkaiden saaneen lisää luottamusta ja rohkeutta asioidensa hoitamiseen.

”Luottohenkilönä toimiminen on ollut luonnollista oman työn ohella”

2. Mitkä ovat olleet tärkeimmät tehtäväsi tai ominaisuutesi luottohenkilönä?

Luottohenkilönä toimiminen on ollut luottamuksen rakentamista itse luottohenkilöön ja myös palvelujärjestelmään. Konkreettista asioiden hoitamista ja yhteydenpitoa.

”Voimavaraistaa asiakasta, luoda uskoa että muutos on mahdollinen. Tukenut erilaisten palveluiden käytössä ja siinä että saa tarvitsemansa avun.”

3. Oletko kohdannut ongelmia luottohenkilönä? Mitä ongelmia?

Ongelmina mainittiin kertaalleen yhteistyöhaluttomuus joiltakin tahoilta, sekä asiakkaan arvostuksen puute. Yksi luottohenkilö ei ollut päässyt asiakkaan mukaan tapaamaan lastenvalvojaa.

4. Oletko saanut uusia ajatuksia luottohenkilömallin kehittämiseen? Mitä ajatuksia?

Toivottiin luottohenkilötiimiä, joka kokoontuu säännöllisesti. Mainittiin myös, että asiakkaan verkostossa on hyvä olla luottohenkilön rinnalla työpari, joka yhdessä auttaa yhdessä luodun tavoitteen toteuttamisessa.

5. Muuta?

Luottohenkilömalli on toimiva ja kokonaisvaltainen työmuoto.

” Erittäin mielenkiintoinen ja antoisa pilotti. Oppi paljon uutta. Sai onnistumisen kokemuksia ja oli ilo auttaa. Asiakkaalta saatu palaute kannusti. Tärkeää toimintaa. ”



ESPOO
ESBO

Muita tuloksia

- Yhden perheen kohdalla Luottohenkilömallia ei perheen tilanteen haasteellisuuden vuoksi toteutettu.
- Arviointimateriaalista puuttuu kokonaan yhden perheen (luottohenkilö, asiakas, verkosto) arviointitulokset, joita ei määräaikaan mennessä saatu.
- Mallin pilotoinnissa verkoston rooli jäi suunniteltua ohkaisemmaksi. Työskentelyssä korostui enemmän parityöskentely etenkin Voimanpesän asiakasperheiden kohdalla.
- Pilotoinnin myötä Voimanpesä on jättänyt Luottohenkilötoimintaa koskevan hankehakemuksen RAY:lle syyskuussa 2014.



ESPOO
ESBO

Johtopäätökset

- Luottohenkilöpilotoinnissa saadut asiakas-, työntekijä- ja verkostotulokset ovat erittäin positiivisia.
- Pilotoinnissa ei saatu riittävästi kokemusta /arviointitietoa koskien verkostotyöskentelyn osuutta.
- Palvelumuotoilijan avulla tuotettu Luottohenkilön tukimateriaali oli hyvä lisä asiakastyöskentelyssä. Sitä voidaan tarvittaessa karsia, jotta se toimii paremmin työkaluna, eikä rasiitteena.
- Kehitettyä Luottohenkilömallia voidaan parannella pilotoinnissa saatujen tulosten pohjalta. On myös tällaisenaan valmis käyttöön otettavaksi.
- Luottohenkilöpalvelu toteutui pilotoinnissa pääosin kolmannen sektorin (Voimanpesä) perheissä. Jatkossa tarvitaan lisää kokemusta mallista kaupungin lapsiperheiden palvelujen sisällä (esim. ennaltaehkäisevät palvelut).
- Työntekijä tarvitsee tukea esimieheltä sekä työyhteisöltä.



ESPOO
ESBO

Suosituksat jatkuun

- Kehitettyä mallia/ ohjeistusta tullaan hiomaan loppuvuodesta pilotoinnista saatujen kokemusten pohjalta
- Ehdotamme mallin jatkopilotointia ainakin yhdessä toiminnossa lisäkokemuksen saamiseksi (esim. Lapsiperheiden perhetyön asiakkaiden parissa). Näin saamme lisää kokemusta etenkin verkostotyön näkökulmasta (verkostolle koituva hyöty asiakashyödyn lisäksi)
- Lisäkokemuksen pohjalta voidaan paremmin miettiä, mitkä perheet Luottohenkilömallista eniten hyötyisivät, ja minkä toimintojen sisällä Luottohenkilötoiminta on mahdollista.
- Samalla hahmottuu paremmin, miten meillä kehitetty Luottohenkilömalli suhteutuu sosiaalihuoltolakiin kirjattuun omatyöntekijään/ vastuutyöntekijään?



Peson johtoryhmän päätökset

4.11.2014

- Luottohenkilömallin osalta päävastuu jatkopilotoinnista jää terveydenhoidon ja lapsiperheiden perhetyön vastuulle. Mallia tullaan mahdollisesti pilotoimaan Lapsiperheiden perhetyön asiakasperheissä.
- Pilotointia toivottiin jatkettavan myös Maahanmuuttajapalveluissa.
- Jatkopilotointiin liitetään seuranta ja kiinnitetään aikaisempaa enemmän huomiota verkostotyöskentelyyn.
- Mietitään jatkossa myös nimeä; kutsutaanko perheen keskeistä toimijaa Omatyöntekijäksi (vrt. sosiaalihuoltolaki) vai Luottohenkilöksi?
- Otetaan mahdollisesti verkostotapaamisissa käyttöön Lapset puheeksi -neuvonpidon asiakassuunnitelma.
- Seuranta osana Lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelman seurantaa.