

# Vantaan pilotin (HB) kokemukset



Pia Pajari, Sosiaalityöntekijä, Psykososiaaliset palvelut, Lapsiperheiden varhaisen tuen yksikkö

hankkeessa asiantuntijana 1.3.2018-31.5.2019 sekä kouluttajana, tukena ja työparina koko hankkeen ajan. Kuulunut Vantaan HB –tiimiin ja hankkeen projektiryhmään.

Pia Green, Johtava sosiaalityöntekijä, Perhehoito ja jälkihuolto, Lastensuojelu

Sanna Vaaltola, Johtava sosiaalityöntekijä, Nuorten aikuisten tiimi, Aikuisten ja perheiden sosiaalipalvelut



Euroopan unioni  
Euroopan sosiaalirahasto


Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



**Henkilökohtainen budjetointi**  
Avain kansalaisuuteen

# Hanke käynnistyi syksyllä 2016



- Mukaan lähtivät perhepalveluista: nuorten aikuisten tiimi (18-24 –vuotiaat)  
lastensuojelun jälkihuollon tiimi (16-21 –vuotiaat)  
psykososiaalisista palveluista hankkeeseen soveltuvat lapsiperheet
- Kokemuksia haluttiin siitä, miten lyhytaikaisella tuella voidaan tukea nuorta tai lapsiperhettä; eri kohderyhmä kuin sote –lainvalmistelussa. Vantaan lisäksi lapsiperheitä oli kokeilussa mukana Hämeenlinnassa ja Porissa.
- Ajatuksena tarjota asiakkaalle tai asiakasperheelle myös muuta tukea kuin sitä, mitä palveluvalikossa on normaalisti tarjolla  tavoitteena yksilöllinen, asiakkaan tarpeisiin räätälöity tukipalvelu

# Toiminta käytännössä ja asiakaslähtöisyyden toteuttaminen

- Taustalla aina hyvä sosiaalityö ja asiakkaan kohtaaminen; on tärkeää tuntea asiakas hyvin ja kuunnella hänen toiveitaan ja tarpeitaan, jotta yhdessä voidaan suunnitella mahdollisimman hyvä tuki asiakkaalle. *Asiakaslähtöisyys.*
- Jos palveluvalikossa ei ole asiakkaan tarpeita vastaavaa palvelua, antaa henkilökohtaisen budjetoinnin malli mahdollisuuden järjestää joku muu vaihtoehtoinen ja asiakkaalle paremmin soveltuva palvelu. *Kokonaisvaltaisuus.*
- Reunaehtona Vantaalla oli kustannusneutraalius eli vaihtoehtoisen palvelun tulisi olla suunnilleen samanarvoinen kuin normaalipalvelu. Eli halutun palvelun hintaa verrataan kilpailutettujen palveluiden hintaan tai oman työn (esim. sosiaaliohjauksen) hintaan. *Kustannustietoisuus.*
- Omissa esimerkeissä verrattu shl perhetyön hintaa ostopalvelun hintaan.

# Esimerkkejä neuropsykiatrisesta valmennuksesta: ADHD

- Hakemus shl asiakasohjausryhmään, missä hakemus arvioitiin ja päätettiin tarjota HB:tä perhetyön vaihtoehtona
- Sosiaalityöntekijä tapasi kuraattorin kanssa perhettä ja keskusteli heidän kanssaan, minkälaista tukea tarvitsevat ja tarjosi HB:tä ja ADHD –valmennusta vaihtoehtona
- Sosiaalityöntekijä laski itse tukipalvelun kustannukset ja tarjosi perheelle ADHD –valmennusta ostopalveluna, minkä perhe halusi ja palvelu käynnistettiin.
- Nepsy-valmentaja tapasi lasta kerran viikossa ja lisäksi hän tapasi koko perhettä (perheen kanssa tehtävä työ) suunnitellusti. Sosiaalityöntekijä osallistui aloitus-, väli- ja loppuneuvotteluun sekä koulupalaveriin.
- Lapsi antoi palvelulle arvosanan 5/5, perhe oli tyytyväinen.

# Esimerkkejä neuropsykiatrisesta valmennuksesta: ADHD ja sisaruksen epämääräiset oireet

- Perheneuvolan psykologi pyysi sosiaalityöntekijää työpariksi perheelle, jolla oli monenlaista pulmaa ja tuen tarvetta; erityisen tuen tarve. Perheessä kolme lasta, joista yhdellä ADHD –diagnoosi ja sisaruksella samantyyppistä oirehdintaa. Vanhemmat neuvottomia ja toivoivat keinoja nimenomaan erityislasten kanssa toimiseen arjessa.
- Sosiaalityöntekijä tapasi perhettä psykologin kanssa muutamaan kertaan; perheen kanssa yhteistä pohdintaa siitä, millaista tukea perhe tarvitsee.
- Perhe sai valita shl perhetyön vaihtoehtona nepsy –valmennusta, minkä perhe koki paremmin vastaavan tarpeeseensa.
- Palvelu käynnistettiin ja räätälöitiin niin, että 1/3 työskentelystä kohdistui veljeen (ADHD), 1/3 sisarukseen ja 1/3 koko perheeseen.


# Esimerkkinä ammatillinen tukihenkilö sekä lastenhoito ja siivous perheen kotiin

- Perheneuvolan sosiaalityöntekijä arvioi yhdessä moniammatillisen tiimin (MOT) kanssa perheen tuen tarvetta ja lähetti hakemuksen shl asiakasohjausryhmään
- Asiakasohjausryhmä myönsi palvelun: asiakas voi valita perhetyön vaihtoehtona ammatillisen tukihenkilön lapselle, minkä perhe koki vastaavan paremmin heidän tarpeeseensa.
- Asiakasperhe sai valita kahden eri palveluntuottajan väliltä, kumman palvelun haluavat (eli mistä tukihenkilö lapselle).
- Palvelu eli tukisuhde aloitettiin.
- Viimeisessä asiakasesimerkkiperheessä tarve oli pienten lasten vanhempien hengähdystauolle ja kodinhoidolle: shl asiakasohjausryhmä myönsi perheelle kotipalvelun palvelusetelin sekä HB:nä siivousta.

# Mitä näistä HB-asiakasprosesseista opimme?

- Asiakkaalla/asiakasperheellä tulee olla riittävästi voimavaroja, jotta jaksavat ja kykenevät suunnittelemaan omia tukitoimiaan ja palveluitaan sekä motivoituvat työskentelystä. HB-tukihenkilö tai läheinen voisi auttaa tässä asiakasta.
- Perheen tilanteen tulisi olla suhteellisen vakaa – ei kriisiperheille tai liian huonokuntoisille asiakkaille!
- Työntekijän tulee olla valmis mahdollisimman asiakaslähtöiseen, tasa-arvoiseen ja dialogiseen vuoropuheluun asiakkaan kanssa. Tämä vaatii aikaa ja luottamuksen rakentamista sekä vahvaa ammatillista identiteettiä.
- Organisaatiolta tarvitaan asiakaslähtöisyyttä tukevia toimintatapoja ja arvopohjaa: johdon esimerkki ja kannustus on tärkeää.
- Pilottivaiheessa Kykyviisarin ja tutkimuslomakkeiden täyttö koettiin työllistävänä.
- Sosiaalityöntekijän täytyy ottaa selvää palveluntuottajista ja kustannuksista; tulevaisuudessa myös asiakkaan.

# Miten olemme kehittäneet palveluitamme?

- Hanke osoitti palveluaukkoja ja puutteita sosiaalihuoltolain mukaisissa palveluissa: nyt Vantaalla suunnattu ostopalvelurahaa enemmän sosiaalihuoltolain mukaisiin tukipalveluihin ja kehitetty näitä palveluita ja palveluvalikoimaa.
  - SHL 28 § Muut sosiaalipalvelut  tätä sovellettava luovasti ja rohkeasti perheen tarpeiden mukaisesti ja pohjautuen luotettavaan ja ammattilaisen tekemään arviointiin.
- Vantaalla tekeillä lapsiperheiden kuntouttavien ja terapeuttisten palveluiden kilpailutus (lastensuojelun ja shl tukipalvelut) sekä nepsyvalmennus kaikenikäisille.
- Vantaalla on aloitettu myös nepsy-lasten SIB –hanke (Social Impact Bond), jossa kohderyhmänä on 3-6 –vuotiaat lapset ja heidän perheensä.
- Vantaalla aloittaa keväällä 2019 uusi perhesosiaalityön yksikkö.



# Mitä tekisin toisin, mitä vahvistaisin? Kohti yksilöllistä tukea ja sitä tukevia ratkaisuja

- Ihmisen tarpeet (ei palvelut) edellä – vaatii työntekijältä asiakkaan tuntemista, useita tapaamisia ja keskusteluja; *ammattilaisen luottamus asiakkaaseen*
- Ihmisen oikeus apuun, tukeen ja palveluihin – vaatii luotettavaa ja asiantuntevaa palvelutarpeen arviointia ja suunnitelmaa, minkä tekee ammattilainen asiakasta kuunnellen; *asiakkaan ja organisaation luottamus ammattilaiseen*
- Palvelut kootaan ihmisen ympärille, ihminen/asiakas keskiössä – vaatii usein yhteistyötä ja työparin pyytämistä oman toimintasektorin ulkopuolelta; *yhteistyö ja kokonaisvaltaisuus (pois siiloista!), ammattilaisten luottamus toisiinsa*
- Palvelujen laaja valikoima ja niiden hinnat julkisiksi sähköiseen valikkoon; *kustannustietoisuus ja itsemäärääminen, kunnan ylläpitämä rekisteri (Skotlanti)*
- Ihmisellä tulisi olla sähköinen e-passi tms., jonka avulla voi hankkia suunnitelman mukaiset palvelut ja samalla seurata saldoaan; *modernit digitaaliset ratkaisut, jolloin asiakas ei koe stigmatisoituvansa sosiaalihuollon asiakkuudesta.*

# Mitä hankkeen jälkeen? Nostot jatkoa ajatellen:

- Tärkeää, että HB –mallin ydinasiat eli ihmislähtöisyys, osallisuus ja itsemääräämisoikeus vahvistuisivat jokaisen ammattilaisen työssä.
  - Hyvää kohtaamista ja dialogista vuorovaikutusta voi harjoitella.
  - Tarvitaan myös luottamusta ammattilaisen kykyyn arvioida ihmisen palveuntarvetta.
- Vaihtoehtoisten palveluiden saatavuus tulisi taata Shl 28 §:llä ja palveluvalikkoa tulisi edelleen laajentaa ja monipuolistaa esim. sivistys-, kulttuuri- ja urheilupuolelle.
- Kustannusneutraaliuden periaatetta noudattaen tämä olisi realistinen ja taloudellisesti järkevä vaihtoehto.

# HB:n jalkauttaminen nuorten sosiaalityöhön ja jälkihuoltoon

Tiimirakenne pilotin alussa :

## Nuorten sosiaalityön tiimi



## Jälkihuollon tiimi



# HB:tä tukevat rakenteet pilotin aikana

- Projekti – ja ohjausryhmä
- Metropolian koulutustilaisuudet
- Tiimien yhteiset tapaamiset
- Viikkoasiakascasetiimit
- Konsultaatiomahdollisuudet (Pajari, Pia & ohjausryhmä)
- Eksoten vierailu Ohjausryhmään
- Ohjausryhmän vierailu Skotlantiin
- Metropolian opiskelijoiden opinnäytetyö
- Pilven kansio "työkalusalkku" HB:n käyttöön
  - Sisältäen mm. lomakkeet, Kykyviisarin ohjeet, työn hinnoittelut, määrärahaseurannan ja prosessin "rautalankamallin" jossa päätösmalli luonnoksineen

# Kohderyhmän soveltuvuus HB: n käyttöön



- Nuorten vaikeus sanoittaa omia tarpeitaan
- Nöyryys ja vaatimattomuus palvelujen käyttäjinä
- Haaste tiedostaa omia tarpeitaan, edellyttää työntekijän ja asiakkaan välillä luottamuksellista ja pitkäjänteistä asiakkuussuhdetta
- Huolellinen palvelutarpeen arvio, vaihtoehtoisten palvelujen miettiminen asiakkaan tarpeista käsin, työskentely yhdessä asiakkaan kanssa
- Usein tarjottava palvelu löytyy jo olemassa olevista rakenteista
  - Vantaan nuorten verkostokartta, moninaiset toimijat omine palveluineen
  - Kilpailutetut ostopalvelut sosiaaliseen kuntoutukseen ja tuettuun asumiseen
  - Ennaltaehkäisevän toimeentulotuen käyttö
  - suoraostot jälkihuollossa

# Kykyviisari

Työ- ja toimintakyvyn itsearviointi-  
menetelmä HB:n työvälineenä

Osiot :

- A. ESITIEDOT (ikä, sukupuoli, henkilönnumero, hanketiedot)
- B. HYVINVOINTI (elämään tyytyväisyys, yleinen toimintakyky, koettu työkyky ja terveys, suhde työelämään)
- C. OSALLISUUS (sosiaalinen toimintakyky ja sosiaalinen kanssakäyminen)
- D. MIELI (psykkinen toimintakyky)
- E. ARKI (arjesta selviytyminen ja itsestä huolehtiminen)
- F. TAIDOT (kognitiivinen toimintakyky, osaaminen, suhtautuminen tulevaisuuteen)
- G. KEHO (fyysinen toimintakyky)
- H. TAUSTATIEDOT (kotitalouden tilanne, taloudellinen toimeentulo, koulutustausta)
- I. TYÖ JA TULEVAISUUS (työllisyystilanne, työllistymisusko, muutostoiveet)

# Kykyviisari jatkuu...



- Tavoite että täytetään asiakkuuden alussa sekä väliarvioinnissa
- Hyödynnetty myös muiden kuin HB asiakkaiden kohdalla
- Voidaan täyttää osioita kerrallaan
- Selkeä ja helppokäyttöinen, asioiden puheeksi ottamisen ja keskustelun avaamisen väline
- Vastausyhteenvedo asiakasystävällinen ja kannustava, tukee nuoren uskoa omiin mahdollisuuksiin ja voimavaroihin

## Pohdintoina:

- Kuinka totuudenmukaisesti nuori kyselyyn vastaa ?
- Kuinka realistinen käsitys nuorella on omista voimavaroistaan?
- Senhetkisen päivän tunnelma värittää vastauksia

# Koontiyhteenvedtoa HB:n käytöstä



- Vantaalla pilotin tavoitteeksi asetettiin loppuvaiheessa 30 asiakasta
- Aikuissosiaalityöstä, jälkihuollosta ja psykosos.palveluista HB:tä järjestettiin 21 asiakkaalle. Palvelua tarjottiin useammalle nuorelle
- Pilotin loppuvaiheessa HB:tä tarjottiin myös muiden aikuisten suunnitelmallisen sosiaalityön tiimien käyttöön; 2 asiakkaalle järjestettiin HB:n kautta palvelu vankisosiaalityöstä, ja yli 25- v tiimeistä kahdelle tuki käynnistettiin
- Neuropsykologista coachausta ( 5 + psykosos.palvelut)
- Tukihenkilöpalvelua aloitettiin useamman nuoren kanssa (räätälöitiin asiakkaalle sopiva palvelu/ jatkettiin edellisen kunnan palveluntuottajan kanssa / tuki aloitettiin ennen asunnon saamista)
- Tuettua asumista ja tuettuun asumiseen liittyviä päihdekuntoutusjaksoja järjestettiin samoin muutamalle asiakkaalle
- Henkilökohtainen budjetti opintojen etenemisen tueksi parin asiakkaan kanssa



# Haasteita ja pohdintoja



- Monet nuoret huonokuntoisia, ei voitu lähteä kokeilemaan mallia koska vaatii riittävästi omia voimavaroja ja itsereflektointia
- Työllistävä ja aikaa vievä (lomakkeet, numeroinnit, Kykyviisari yms. )
- Toivottiin selkeämpiä ohjeita sekä mahdollisuutta HB- avustajan käyttöön
- Palvelun hinnan laskeminen ja kustannustietoisuus (+ - )
- Käytännön ohjeistus pilotin alussa puuttui, ohjausryhmä loi itse
- Uuden omaksuminen vie aikaa, "hankeähky" omien muiden lakisääteisten viranomaistehtävien ja perustehtävän hoidon rinnalla
- Huoli korvataanko HB:llä omien peruspalveluiden puutetta ? Syrjäyttääkö hankkeet omia peruspalveluita ?
- Miten asiakkaat valikoituvat palveluun? / eettinen huoli ovatko asiakkaat samanarvoisessa asemassa suhteessa tarjottaviin palveluihin

# Case "Jotain pitäisi tehdä", jälkihuollon sosiaalihojaus

Asiakasnuori 20v

- Ammattioppilaitos jäänyt kesken, päihteiden käyttöä, mielenterveysongelmia, joiden hoitosuhde katkennut sitoutumattomuuden takia
- Kevätalvella 2018 nuori oli jumittunut kotiinsa. Hänellä oli hankaluuksia asioida kodin ulkopuolella. Yhteishaun aikaan hänellä kehkeytyi ajatus siitä, että "jotain pitäisi tehdä"
- Nuori itse löysi kansanopistossa toteutettavan, ammattiopintoihin valmentavan koulutuksen, haki ja pääsi sinne
- Hb-hankkeen rahoitusta esitettiin, kun muiden tukien saanti ei onnistunut
- Nuori on sitoutunut ja innostunut opiskeluun. Hänen tilanteesaan on tapahtunut paljon positiivista kehitystä
- Opiskelu on päättymässä keväällä 2019. Nuori aikoo hakea jatko-opintoihin.

# Mitä opimme ja miten haluamme jatkaa ?



- Asiakslähtöisyys; asiakasta kuultu, osallistettu ja päässyt mukaan suunnitelmaan omia tarpeitaan vastaavaa palvelua
- Tuonut uusia mahdollisuuksia palvelujen järjestämiseksi
- Hyvä etenkin "väliinputoaja-asiakkaille", jotka eivät kuulu minkään peruspalvelun piiriin ja joita "pompotellaan" palveluiden välillä
  - Nuorissa paljon asiakkaita, joilla monimuotoinen oppimishäiriö ja autismin kirjon oireita. Heille pystytty tarjoamaan HB:nä neuropsykologista tai adhd –coachausta, joka antanut selkeitä tukirakenteita arkeen, koettu merkitykselliseksi
  - Kilpailutus em. palvelujen ostamiseksi käynnistynyt myös aikuisasiakkaille
  - Lisäksi pohdimme ehkäisevän toimeentulotuen käyttöä sosiaaliseen kuntoutukseen
    - keyvempi prosessi, tavoite itsenäisen selviytymisen tukeminen, osana asiakassuunnitelmaa
  - Toivomus, että HB voitaisiin juurruttaa työmenetelmäksi. Opittu Shl:n mukainen ajattelutapa, jota halu hyödyntää myös jatkossa / saadaanko mandaatti tähän?

## Esimerkit Hb:n käytöstä

- 1) Nuorten sosiaalityö ja neuropsykologinen coachaus
- 2) Jälkihuollon esimerkit

Kiitos!

