

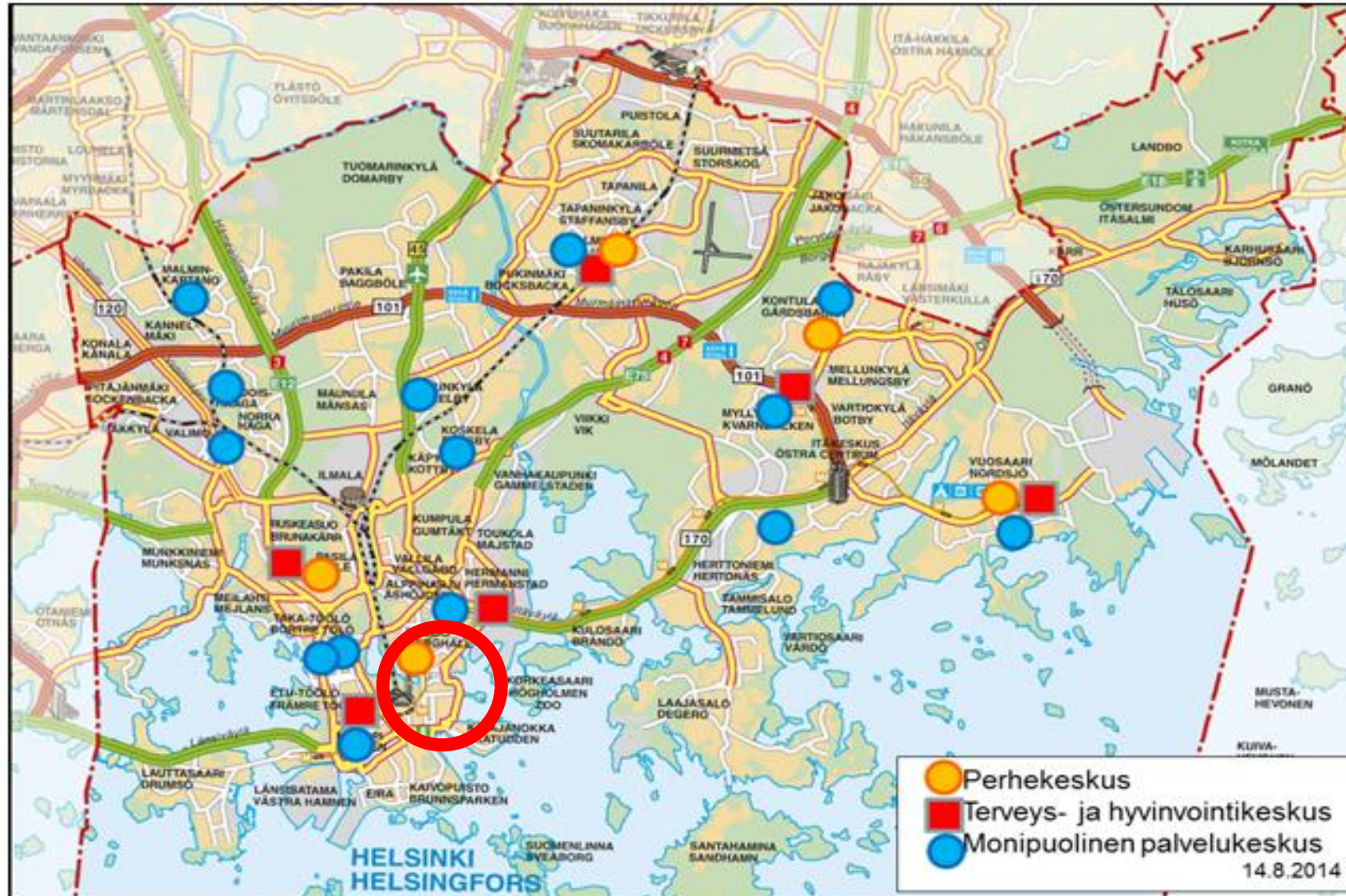
# Perhekeskus Helsingissä

Sosiaali- ja terveystoimiala  
Helsingin kaupunki

20.11.2019 Hanna Viitala, perhepalvelujen johtaja

Helsinki

# Palveluverkko vuoteen 2030



# Perhekeskus

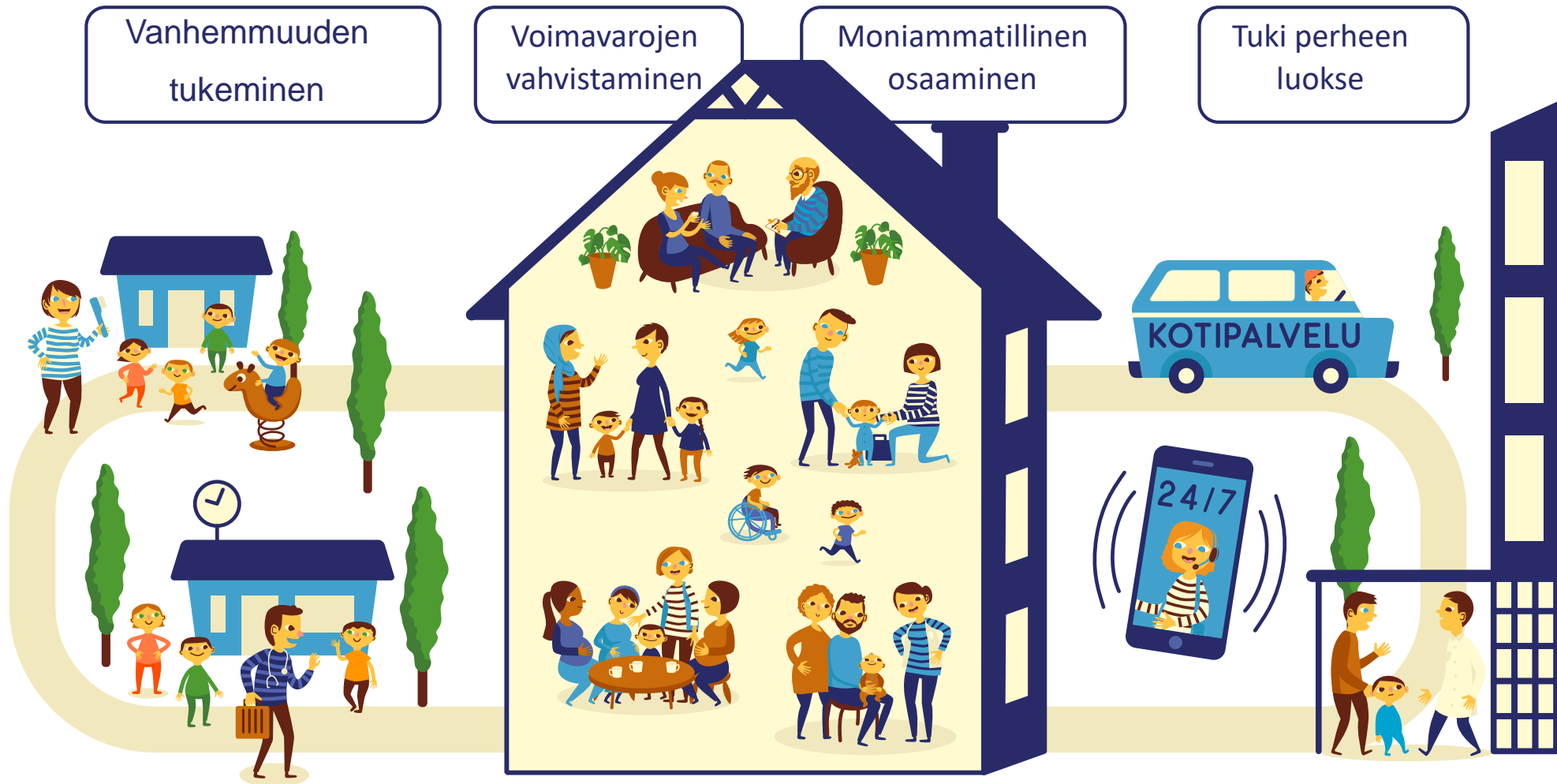
*Lapsiperheiden palvelut saman katon alta*

Vanhemmuuden  
tukeminen

Voimavarojen  
vahvistaminen

Moniammatillinen  
osaaminen

Tuki perheen  
luokse



**Kaikille suunnatut palvelut, kuten äitiys- ja lastenneuvolat - Varhainen tuki, kuten kotipalvelu - Erityistason tuki, kuten lastensuojelu.**

# Perhekeskus -toimintamalli

Asiakkaan ympärille kootaan hänen tarpeidensa mukainen palvelukokonaisuus

- Lapset ja perheet, joilla on satunnaisesti tuen tarvetta
  - Panostetaan neuvolapalvelujen hyvään saatavuuteen sekä ketterään, oikea-aikaiseen varhaiseen tukeen
  - Tarjotaan lisäksi digitaalisia palveluja ja omahoito- ja itsepalvelumahdollisuuksia
  - Neuvolatiimi tarjoaa moniammatillista varhaista tukea lapselle ja perheelle
- Lapset ja perheet, joilla on paljon palvelutarpeita
  - Tarjotaan yhteen sovitettu palvelukokonaisuus, jossa monitoimijainen palvelutarpeenarviointi tehdään vain kerran ja lapsen ja perheen asioita koordinoi nimetty vastuhenkilö





# Perhekeskus kokoaa ja sovittaa yhteen lasten ja perheiden palvelut peruspalveluista erityiseen tukeen

## Perhekeskuksen palveluja ovat:

- Äitiys- ja lastenneuvolapalvelut
- Lapsiperheiden kotipalvelu
- Lapsiperheiden sosiaaliohjaus
- Neuvolan psykologin palvelut
- Lasten suunterveyden ehkäisevät palvelut
- Lasten puheterapiapalvelut
- Fysio- ja toimintaterapiapalvelut
- Kasvatus- ja perheneuvonta
- Lapsiperheiden palvelutarpeen arviointi ja tuki -palvelu
- Perhesosiaalityö
- Terapeuttinen vauvaperhetyö

## Lisäksi perhekeskuksesta saa erityistason palveluja:

- Lastensuojelun avohuollon sosiaalityötä
- Lastensuojelun tehostettua perhetyötä
- Vammaispalveluja
- Erikoissairaanhoidon palveluja

- HUS:n äitiyspoliklinikka Kallion perhekeskuksessa 2 pvä/vko, lasten neurologi





Raskaana olevalla, alle kouluikäisellä lapsella tai perheellä tuen tarve, joka ei ole selkeä tai vaatii useamman ammattilaisen harkintaa

## 1 ASIAKKAAN INFORMOINTI NEUVOLATIIMISTÄ JA SUOSTUMUS

- Kerrotaan asiakkaalle neuvolatiimin toiminnasta: [Neuvolatiimin esite](#)
- Pyydetään asiakkaalta tai asiakkaan huoltajalta lupa viedä asia käsittelyyn neuvolatiimiin

Täytetään asiantuntijatukipyyntölomake yhteistyössä asiakkaan kanssa



# Neuvolatiimi

**Käsittely neuvolatiimissä:** perustason erityistyöntekijöiden palvelun koordinointi, suunnitellaan miten asiakasta autetaan ja sovitaan vastuutyöntekijä

## 2

OSALLISTUJAT:

- Terveystenhoitaja
- Neuvolan psykologi
- Perheneuvolan edustaja
- Lapsiperheiden sosiaaliohjaaja

Tarvittaessa myös

- Puheterapeutti, toimintaterapeutti, fysioterapeutti
- Neuvolalääkäri
- Lapsiperheiden kotipalvelun edustaja
- Vauvaperhetyön psykoterapeutti
- Kiertävä erityislastentarhanopettaja (=kelto)
- Sekä tarvittaessa muita ammattilaisia

**Käsittely neuvolatiimissä:** oma terveydenhoitaja tms. pyynnön tekijä tekee asiantuntijatukipyynnön ja esittelee asian itse tiimille

Asiakas mukana

- Tarvittaessa järjestetään neuvottelu, johon kutsutaan mukaan asiakas ja tarvittavat asiantuntijat.

Yhteistyö lapsiperheiden palvelutarpeen arviointi

- Ensimmäisessä kaikilla työntekijöillä suora yhteydenotto-velvoite (ei neuvolatiimin kautta) palvelutarpeen arvioimiseksi SHL 35 §
- Sosiaalihuollollinen lapsen kasvuun ja kehitykseen, vanhemmuuteen liittyvä tai muu vahvempi/ilmeinen huoli sekä kiireelliset asiat
- Osallistuminen palvelutarpeen arvioinnin tekemiseen ja asiakassuunnitelman laadintaan 41 §
- Mahdollisuus saada asiakkaalle lisätukea ja palveluja

Vastuutyöntekijä on neuvolatiimin jälkeen yhteydessä asiakkaaseen 2 viikon kuluessa

## 3

- Vastuutyöntekijä huolehtii että asiakas saa tarvitsemansa avun ja koordinoi avun suunnitelman mukaan



# Uudet toimintamallit

## Lapsiperheiden palvelutarpeen arviointi ja tuki

- Tekee palvelutarpeen arvioinnin yhdessä lapsen, perheen ja yhteistyökumppanien kanssa
- Tarjoa tukea ja ohjausta perheelle ja saattaa tarvittaessa jatkopalveluihin
- Jalkautuu tarvittaessa lapsen, perheen ja heidän kanssaan työskentelevien tueksi esim. kouluun, varhaiskasvatukseen tai neuvolaan
- Arviointi kestää max. 3 kk
- Mahdollistaa perheelle yhden kokonaisvaltaisen arvioinnin ja tuen sirpaleisten ja päällekkäisten arviointien sijaan työskentelylle

## Työryhmässä ovat:

- Lastensuojelun johtava sosiaalityöntekijä
- Lastensuojelun sosiaalityöntekijöitä
- Perheneuvolan sosiaalityöntekijä ja psykologi
- Aikuissosiaalityön sosiaaliohjaaja
- Psykiatria- ja päihdepalvelujen sairaanhoitaja



- Paljon palveluita tarvitsevalla asiakkaalla on vastuutyöntekijä ja yhteinen asiakassuunnitelma

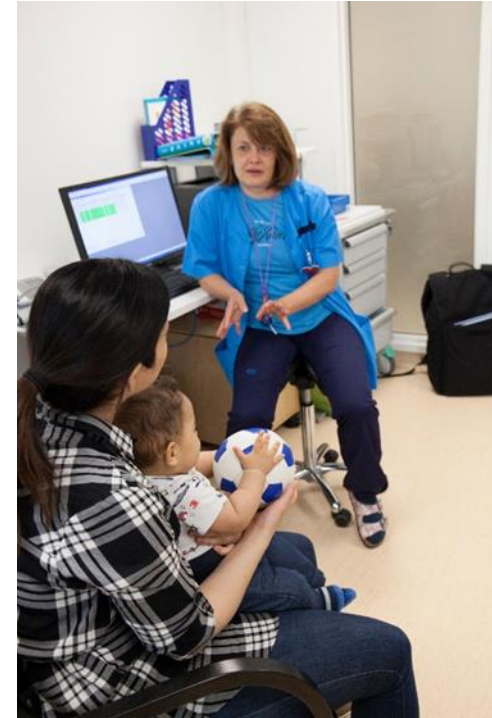
# Lapsiperheiden ja lapsen omaan ympäristöön vietyjä palveluesimerkkejä

- Neuvolassa:
  - Raskaudenaikaiset kotikäynnit erityistä tukea tarvitseville äideille yhdessä muiden toimijoiden, esim. kotipalvelun johtavan ohjaajan, sosiaaliohjaajan tai lastensuojelun sosiaalityöntekijän kanssa
  - Kotikäynnit ensimmäisen lapsensa saaneiden luo
  - Neuvola päiväkodissa toimintamallissa 3-vuotiaiden terveystarkastus tehdään päiväkodissa yhteistyössä päiväkodin ja suun terveydenhuollon toimijoiden kanssa.
- Muut lapsiperheiden palvelujen työntekijät:
  - Kotipalvelun perhetyöntekijät sekä lapsiperheiden sosiaaliohjaajat työskentelevät perheiden kodeissa
  - Kotipalvelun tarpeen arviointi tehdään perheen kotona, usein yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa
  - Lapsiperheiden palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä tavataan perheet usein heidän kodeissaan ja jalkaudutaan tarvittaessa esim. kouluun, päiväkotiin tai sairaalaan
  - Perhetyö työskentelee kodeissa ja muissa lapsen kehitysympäristöissä. Lastensuojelun tehostettu perhetyö jalkautuu kiireellisissä tilanteissa (alle 24h) perheen kotiin

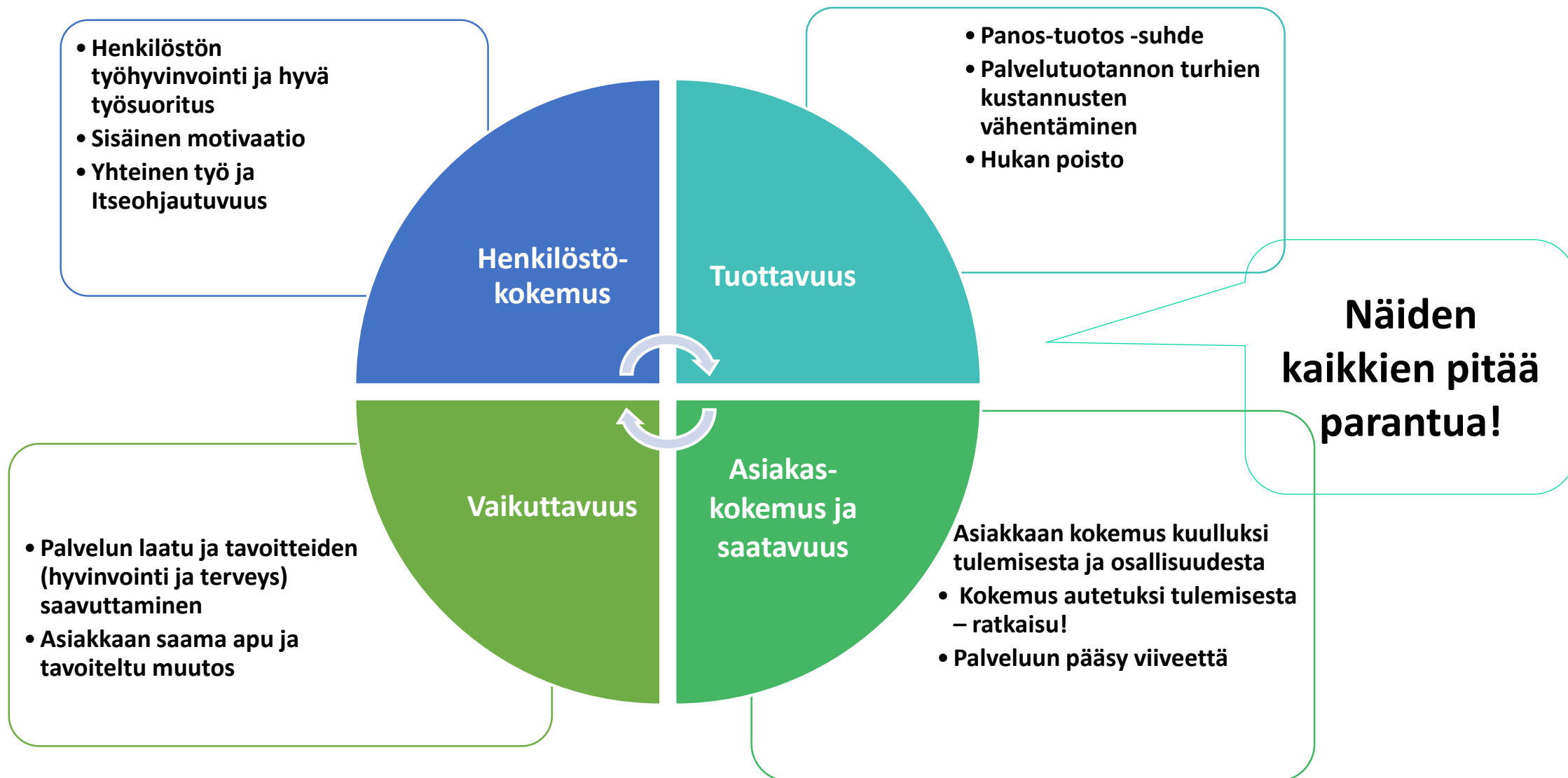


# Mikä on muuttunut käytännössä perhekeskustoimintamallin myötä?

- Aukioloajat laajentuneet
- Vahvat universaalit palvelut ovat hyvin saatavilla
- Varhainen tuki on oikea-aikaisesti ja ketterästi tarjolla
- Lapsiperheiden monitoimijainen palvelutarpeen arviointi ja tuki on saatavissa tarvittaessa
- Erityispalveluita tarvittaessa – HUS-yhteistyö
- Asiakkaalle sopivat, räätälöidyt palvelut
- Moniammatillinen tukeminen ja tiimityöskentely
- Hyvät konsultaatiomahdollisuudet
- Digitaaliset, sähköiset ja mobiilit työvälineet
- Lisäksi koteihin, päiväkoteihin jalkautuvat ammattilaiset
- Perheentuki-Internet -sivusto on monipuolinen ja helppokäyttöinen, <https://www.hel.fi/sote/perheentuki-fi>



# Nelimaali; näitä tavoittelemme palvelujen uudistamisessa



# Perhekeskus-toimintamallin tavoitellut tulokset

## 1. Asiakkaan näkökulmasta palveluiden saatavuus paranee

- Monipuolisemmat palvelut saman katon alla
- Monimutkaiset palveluverkot selkiytyvät
- Vastaanottoja myös ilta-aikaan
- Omahoito, sähköiset ja digitaaliset palvelut, chat, älykkäät läheteet ja esitietolomakkeet (Apotti + ODA)
- **Asiakastyytyväisyyttä mitataan palautejärjestelmin ja kyselyin**

## 2. Vaikuttavuutta vähemmällä käyntimäärällä

- Monipuolisemmat palvelut saman katon alta mahdollistaa laajan osaamisen
- Tiimityöskentelymallit ja moniammatillinen työskentely tuottaa synergiaa ja tulosta

## 3. Tuottavuus lisääntyy työntekijän näkökulmasta

- Ketterämmät konsultointimahdollisuudet nopeuttaa asiakasprosesseja
- Tiimityöskentelymallin ansiosta vähemmän yksittäisiä käyntejä
- Uudet työmuodot, yhteisöllisyys, pelisäännöt sujuvoittavat prosesseja

## 4. Henkilöstötyytyväisyys paranee

- Monialainen työskentely palkitsee, syntyy uutta osaamista ja työ koetaan vaikuttavammaksi
- **Henkilöstötyytyväisyyttä mitataan henkilöstökokemuskyselyillä**



# Perhekeskusten eteneminen

## • Itäkatu

- Ensimmäinen perhekeskus, otettu käyttöön kesäkuussa 2017

## • Vuosaari

- Perhekeskus ja terveyst- ja hyvinvointikeskus, otettu käyttöön kesäkuussa 2018

## • Kallio

- Avattu asiakkaille 4.6.2019
- Kamppi (keskusta 2021?) Länsi, Pohjoinen...?
- Perhekeskus toimii verkostomaisena koko kaupungissa





# Digitaalinen perhekeskus



- Perheentuki-sivusto digitaalisen perhekeskuksen alustana
  - Luotettavaa tietoa, videoita lapsen kasvuun, kehitykseen ja vanhemmuuteen liittyen sekä tietoa palveluistamme
  - Sähköinen perhevalmennus julkaistu keväällä 2015
  - Alle kouluikäisten osiot julkaistu 2016 ja kouluikäisten osiot 2017
  - Tarvitsen apua –nappi matalan kynnyksen yhteydenottokanava marraskuusta 2018
  - Neuvolachat aloitettu syksyllä 2016 ja NeRo neuvolarobotti 27.3.2019
  - [www.hel.fi/perheentuki](http://www.hel.fi/perheentuki)





# Yhteydenottokanavat perhekeskuksiin



## Neuvolan keskitetty neuvonta ja ajanvaraus

- Puhelinpalvelu, takaisinsoitto
- Chat + chatbot NeRo



## Lapsiperheiden sosiaalineuvonta

- Puhelinpalvelu, takaisinsoitto
- Tarvitsen apua -nappi



## Lastensuojelun päivystys

- Puhelinpalvelu
- SHL yhteydenotto ja LS-ilmoitus -sähköiset lomakkeet

# Ruotsinkieliset palvelut

Kallion perhekeskukseen keskitetään koko Helsinkiä palvelevia lapsiperheiden ruotsinkielisiä toimintoja:

- Lapsiperheiden palvelutarpeen arviointi ja tuki
- Lapsiperheiden kotipalvelu
- Lapsiperheiden sosiaaliohjaus
- Puheterapia
- Neuvolan psykologipalvelut
- Kasvatus- ja perheneuvonta
- Lasten ja aikuisten vammaistyö
- Lastensuojelun avohuolto ja perhetyö



Helsingissä ruotsinkielistä neuvolapalvelua tarjoavat Kallion perhekeskuksen lisäksi Itäkadun ja Vuosaaren perhekeskukset sekä Viiskulman ja Munkkiniemen neuvolat.

Kiitos!



Helsinki