

Eija Heimo, TtT, kehittämisspäällikkö, Oona Ylönen, YTM, kehittävä sosiaalityöntekijä
Annukka Kalliokoski, sosionomi Amk, palveluohjaaja
Palveluohjaus – hanke 2004-2008, www.vslapset.fi
Varsinais-Suomen Lastensuojelujärjestöt ry, Hämeenkatu 32, 20700 Turku

Palveluohjausta työntekijöille - kokeilutoiminta vuosina 2006–2008

ABSTRAKTI

Varsinais-Suomen Lastensuojelujärjestöt ry:n Palveluohjaus -hankkeessa kehitetään ja testataan vuosina 2006–2008 maakunnallista palveluohjaus –toimintamallia lasten, nuorten ja lapsiperheiden palveluihin. Tavoitteena on sovittaa yhteen Varsinais-Suomen alueella toimivien lastensuojelujärjestöjen ja kuntien tarjoamia palveluja asiakasta paremmin palvelevaksi kokonaisuudeksi. Hankkeeseen palkattu palveluohjaaja antaa maksutonta konsultaatiota työntekijöille lasten, nuorten ja lapsiperheiden palveluista. Palveluohjaaja arvioi tarvittaessa yhdessä työntekijän kanssa asiakkaan palvelutarvetta ja osallistuu palvelukokonaisuuden suunnitteluun. Palveluohjaaja kokoaa myös systemaattisesti tietoa palveluvajeista ja palvelujärjestelmän epäkohdista. Havaituista puutteista annetaan tietoa kuntiin ja järjestöihin ja raportoidaan alueen sosiaaliammattilaisille.

Palveluohjaus -toimintamalli käsittää palveluohjausprosessin, joka sisältää asiakkaaksi ohjautumisen, asiakkaan tarpeen arvioinnin, palvelun suunnittelun/selvittämisen, tilanteen seurannan, korjaustoimenpiteet ja asiakkuuden päättämisen. Palveluohjauksen systemaattista seuranta varten on hankkeessa laadittu asiakaskortit, joihin tilastoidaan palvelun kesto ja palveluohjausprosessin mukaiset tiedot kaikista asiakkuuksista.

Palveluohjausta ovat käyttäneet Turussa ja sen lähikunnissa työskentelevät lastensuojelujärjestöjen sekä kuntien sosiaali-, terveys- ja koulutoimen työntekijät. Palveluohjaajan antama konsultaatio on vaihdellut yksittäisestä palvelun kartoituksesta vaikeissa perhetilanteissa tarvittavien palvelujen selvittämiseen ja palvelutarpeen arviointiin yhdessä työntekijän kanssa. Asiakkuuksien kestot ovat vaihdelleet päivästä useampaan kuukauteen. Palvelujen parantamisen tarvetta ilmenee usealla alueella. Vammaisten ja pitkäaikaissairaiden lasten tukiperheistä ja avustajista on pulaa. Pitkäaikaissairaille lapsille tarvitaan loma-ajan hoitoa tai hoitoa pienryhmässä infektioriskin vuoksi. Omaishoitajan vapaapäiviin on hankala saada sijaista. Erityisnuoret tarvitsevat lisätukea itsenäistymiseen. Resursseja tarvitaan lapsiperheiden kotiapuun ja riittävän ajoissa annettavaan perhetyöhön. Myös vanhemmuuden tukemiseen tarvitaan lisää vaihtoehtoja.

Kokeiluun liittyy kustannusvaikuttavuusanalyysi, joka toteutetaan yhteistyössä Net Effect Oy:n kanssa. Analyysissa tarkastellaan palveluohjaus -toiminnan kustannuksia ja sen vaikutuksia suhteessa tavoitteisiin. Analyysissa selvitetään välittömät kustannukset kuten palveluohjausprosessin kokonaishinta ja keskimääräinen kustannus per asiakas sekä vaihtoehtoiset kustannukset. Asiakastiedot kerättiin 1.10.2006- 30.10.2007 välisenä aikana ja ne käsittävät 50 asiakastapausta. Palveluohjauksen kustannustiedot, kuten palkkakustannukset, käytetyt työtunnit ja niiden hinnat, tila- ja laitekustannukset sekä kehittämistyön ja hallinnon kustannukset kerättiin syksyllä 2006. Aineiston analyysi suoritetaan keväällä 2008 ja tulokset raportoidaan touko-kesäkuussa 2008.

Keväällä 2008 toteutetaan nettikysely, jonka kohderyhmänä ovat palveluohjauksen konsultaatiota käyttäneet lastensuojelujärjestöjen ja kuntien työntekijät ajalla 1.10.2006 – 31.2.2008 (n = 80). Kyselyn avulla selvitetään työntekijöiden odotuksia ja kokemuksia saamastaan konsultaatiosta sekä selvitetään palveluohjauksen merkitystä heidän antamansa asiakastyön kannalta.

Hankkeen tuloksia voidaan hyödyntää valtakunnallisesti sekä lastensuojelujärjestöjen että kuntien palvelujen, palvelujärjestelmien ja toimintatapojen kehittämisessä. Tavoitteena on saada palveluohjauksesta pysyvä palvelu Varsinais-Suomeen. Sen ansiosta sosiaali- ja terveysalan ammattilaiset ovat paremmin tietoisia järjestöjen ja kuntien palveluista ja osaavat hyödyntää niitä monipuolisesti ja joustavasti omassa asiakastyössään. Lapset, nuoret ja lapsiperheet saavat tarpeenmukaisia, monipuolisia, oikea-aikaisia ja oikeinkohdennettuja palveluja.

Avainsanat: palveluohjaus, lapset, nuoret, lapsiperheet, konsultaatio, seuranta, kustannusvaikuttavuusanalyysi.