

Marko Kivihalme

OTE-perhetyö ja opetus – monialaisen asiakasprosessin toimivuus ja kehittämiskohteet

YAMK opinnäytetyö

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Sosionomi YAMK

Sosiaali- ja terveystieteiden johtaminen

Opinnäytetyö

4.5.2019

Tekijä(t) Otsikko	Marko Kivihalmel OTE-perhetyö ja opetus – monialaisen asiakasprosessin toimivuus ja kehittämiskohteet
Sivumäärä Aika	42 sivua + 3 liitettä 5.5.2019
Tutkinto	Sosionomi YAMK
Koulutusohjelma	Sosiaali- ja terveystieteiden johtaminen
Suuntautumisvaihtoehto	Sosiaali- ja terveystieteiden johtaminen
Ohjaaja(t)	Lehtori Ly Kalam-Salminen
<p>OTE perhetyö ja opetus ovat Helsingin kaupungin kasvatuksen ja koulutuksen toimialan ja sosiaali- ja terveystieteiden alueen vuodesta 2010 alkaen toteutettua hankkeesta vakiintuneeksi työmalliksi muodostunut tiimi. OTE perhetyön prosessia hoitaa lastensuojelun avoimuuden tehostetun perhetyön nimetty sosiaaliohjaaja ja OTE opetuksesta vastaa laaja-alainen erityisopettaja. Heidän yhteistyöllään pyritään erityisen tuen päätöksellä opiskeleva peruskouluikäinen oppilas saamaan takaisin koulutielle ja mahdollisesti jatko-opintoihin toiselle asteelle.</p> <p>Tämän opinnäytetyön tutkimuksellisen osan tarkoituksena oli kuvata työntekijöiden kokemuksia asiakasprosessin toimivuudesta ja millaisia parannusehdotuksia heillä on. Opinnäytetyön tutkimuksellisen osan ehdotusten perusteella on toteutettu myös kehittämissuunnitelmaa asiakasprosessin tehostamiseksi ja asiakaskokemuksen parantamiseksi.</p> <p>Opinnäytetyön tutkimustulosten perusteella työntekijät kokivat asiakasprosessin toimivan kokonaisuutena hyvin. Keskeisinä haasteina koettiin asiakkuuden alkuun liittyvä odottaminen ja pitkältä tuntuva aika asiakkuuteen pääsemisessä, sekä epäselvyys eri toimialojen välisessä prosessin kulussa. Asiakkuuden loppuminen ja jatkokolku koettiin myös joiltain osin epämääräiseksi.</p> <p>Asiakasprosessin kehittämiseksi suunniteltiin materiaali palvelun kehitysseminaariin ja laadittiin kaksi vaihtoehtoista päivitettyä prosessikaaviota ja avattiin toimenpiteitä, joilla asiakasprosessia saadaan selkiytettyä asiakkaalle, sekä eri toimijoille. Seminaarille tuotettiin myös vaihtoehtoinen ehdotus, jossa esitettiin ”outside the box” –ajatuksen mukaisesti myös uuden toiminnon mukaan ottaminen vaihtoehtoisena palveluna matalan kynnyksen palveluna tuotettuna. Kehittämissuunnitelmat esitettiin OTE-perhetyön ja opetuksen kevätseminaarissa keuhäällä 2019 ja ehdotukset etenevät hallinnossa eteenpäin. Osana opinnäytetyön tuloksia on Helsingin kaupungilla alkamassa varhaisen puuttumisen hanke yhdessä edellä mainittujen toimialojen välillä, jossa OTE-perhetyön ja opetuksen kaltaista toimintamallia aletaan hyödyntää jo aikaisemmassa vaiheessa ja matalammalla kynnyksellä. Tämä konkreettinen työllistävä vaikutus on opinnäytetyön merkittävin saavutus.</p>	
Avainsanat	Perhetyö, erityisopetus, asiakasprosessi, lastensuojelu, palvelumuotoilu

Author(s) Title Number of Pages Date	Marko Kivihalme OTE-family work and teaching – functionality and development targets of multi-professional customer process 42 pages + 3 appendices 5 may 2019
Degree	Master of leading social and health services
Degree Programme	Master's Degree in Social and Health Care Services
Specialisation option	Management of Social and Health Care Services
Instructor(s)	lecturer Ly Kalam-Salminen
<p>OTE family work and teaching is co-operational team model by City of Helsinki's childhood and education and social health care since 2010, that started as a project. OTE family work and teaching is managed by child protecting services' family work unit's social handler and special education teacher. The goal between these co-operational units is to get students that have issues with learning to have smooth as possible possibilities to get their school back on track or to get good possibilities on their postgraduate studies.</p> <p>Aim of the research on thesis is to find out how the personnel surrounding the pupil see process functioning and what kind of ideas they have on upgrading it. Exploring part of thesis is to develop better model customer process and to get better customer experience.</p> <p>Based on research data, personnel found the process working quite well in general. However they found few challenges on how customers wait to get into the process itself or how long it felt. There were also few issues on communication between organisations. Ending of customer relationship was found sometimes quite vague.</p> <p>Some new materials to improve customer process was made for services annual seminar. New improved customer process and procedures to improve were proposed. Aim for these was to clear process of wastage and to present some outside the box thinking to get some outside operatives to help with customer process. some low threshold services were introduced to process. These improvements were taken up the ladder on services to get approvals. As a result to this thesis there is starting a new low threshold service between these two prior mentioned organisations.</p>	
Keywords	intensive family work, special education, customer process, child protective services, service design

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Perhetyö Helsingissä opetuksen apuna	2
2.1	Perhetyö	2
2.2	OTE-perhetyö ja -opetus	3
2.3	OTE-perhetyön ja opetuksen asiakasprosessi	4
2.4	Aiemmat tutkimukset perhetyöstä Helsingin kaupungilla	6
2.5	Palvelujen uudistaminen Helsingin kaupungilla	7
3	Opinnäytetyön tarkoitus, tavoite, tutkimuskysymykset ja kehittämistehtävä	9
3.1	Opinnäytetyön tutkimuksellisen osan tarkoitus ja tavoite	9
3.2	Opinnäytetyön kehityksellinen osan tarkoitus ja tavoite	9
4	Opinnäytetyön menetelmät	10
4.1	Tutkimuksellisen osan tutkittavat	10
4.2	Aineiston keruu	10
4.3	Aineiston analyysi	11
4.4	Kehittämistehtävän toteuttaminen	12
5	Tulokset	14
5.1	Taustatiedot	14
5.2	Arviointi OTE-perhetyön ja opetuksen asiakasprosessista	15
5.2.1	Asiakkuuden alkaminen	15
5.2.2	Asiakasprosessi asiakkuuden aikana	16
5.2.3	Asiakkuuden päätyminen ja jatkopolku	18
5.3	Prosessin kehittämissuhteet työntekijöiden näkökulmasta	20
5.3.1	Asiakkuuden alkuvaiheen kehittämissuhteet	20
5.3.2	Prosessin kehittäminen asiakkuuden aikana	23
5.3.3	Asiakkuuden päättymisvaiheen kehittäminen	25
6	Kehittämistehtävän tuotokset	27
6.1.1	Päivitetty asiakasprosessi palvelun tehostamiseksi	27
6.1.2	Vaihtoehtoja asiakasprosessiin ulkopuolisen toimijan avulla	30
7	Pohdinta	33

7.1	Opinnäytetyön prosessin pohdinta	33
7.2	Tulosten tarkastelu	34
7.2.1	Tulosten tarkastelusta yleisesti	34
7.2.2	Tulosten tarkastelu asiakkuuden alkamisvaiheessa	34
7.2.3	Tulosten tarkastelu asiakkuuden aikana ja asiakkuuden kesto	35
7.2.4	Tulosten tarkastelu asiakkuuden päättyessä	35
7.2.5	Kehityksellisen osan tulosten tarkastelu	36
7.3	Työn eettiset ja luotettavuuskysymykset	37
7.4	Jatkotutkimusaiheet ja -kehittäminen	41
7.4.1	Asiakasprosessin tutkiminen asiakkaan näkökulmasta	41
7.4.2	OTE työtä varhaisena tukena	41
	Lähteet	43
	Liitteet	
	Liite 1. Kyselylomake	
	Liite 2. Saatekirje	
	Liite 3. Seminaaripäivän powerpoint esitys	

1 Johdanto

Lastensuojelu on isossa murroksessa, josta suurimpana lienee tuleva SOTE-uudistus. SOTE uudistuksessa merkittävänä osana on valinnanvapauslain muutos. Vaikka SOTE-uudistus jäikin edellisen hallituskauden aikana kesken, ei tämä tarkoita, että ajatus uudistuksesta olisi kokonaan haudattu. Lastensuojelun muutokseen on vaikuttanut myös Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma, joka päättyi vuoden 2018 lopulla. Lape-hankkeessa keskeisimpänä ajatuksena on lapsen etu ja oikeudet sekä vanhemmuuden tuki, ja näihin liittyvät parannukset. Tällä pyritään vähentämään lasten, nuorten ja perheiden eriarvoisuutta (Lape-verkkosivut. 2008.) Lape-hankkeen tuotoksia ollaan parhaillaan jalkauttamassa käytännön työhön, ja muutosohjelmia viedään kuntien rakenteisiin eri ohjelmien kautta. Myös lakimuutokset vaikuttavat lastensuojelukentän muutokseen. Sosiaalihuoltolain (2014) mukaan palveluita tarjotaan ensisijaisesti avopalveluna. Lastensuojelun uudistuksessa ajatuksena on, että aina ensisijaisesti pyritään tarjoamaan palvelua avopalveluna, kotiin vietävä perhetyö on lastensuojelun avopalveluista viimesijainen ennen sijoitusta.

Edellä mainittuihin muutoksiin liittyen, on Helsingin kaupungissa alettu tekemään suurta perhekeskusuudistusta. Helsinkiin on jo tähän mennessä avattu kaksi perhekeskusta. Vuosaaren perhekeskuksessa aloitti vuoden vaihteessa 2018 lastensuojelun systeeminen toimintamalli, ja tähän on sitoutettu mukaan perhetyöstä neljä vakanssia määräaikaisesti. Perhetyöhön Helsingissä on vaikuttanut juuri toteutettu organisaatiouudistus, jossa kaksi eri perhetyön kokonaisuutta, kotiin vietävä kriisityö ja tehostettu perhetyö yhdistettiin yhdeksi kokonaisuudeksi, Helsingin perhetyöksi. Helsingin kaupungilla on myös meneillään vahvasti johtamisen uudistaminen kohti itseohjautuvia työryhmiä ja esimiesroolin muuttuminen enenevässä määrin valmentavaksi.

OTE-perhetyö osa Helsingin kaupungin lastensuojelun palvelujen perhetyön kokonaisuutta. OTE-perhetyössä yhdistyy Sosiaali- ja terveystoimialalla toteutettu perhetyö, sekä Kasvatuksen ja koulutuksen toimialan erityisen tuen päätöksellä toteutettava erityisopetus. Opinnäytetyön tarkoituksena on kuvata OTE-perhetyön ja opetuksen prosessissa mukana olevien työntekijöiden arviointia asiakasprosessin toimivuudesta sekä saada ehdotuksia tämän tehostamiseksi. Tavoitteena on tuottaa tietoa, jonka pohjalta voidaan kehittää prosessia, sekä löytää konkreettisia keinoja asiakasprosessin tehostamiseksi.

2 Perhetyö Helsingissä opetuksen apuna

2.1 Perhetyö

Sosiaalihuoltolain mukaan perhetyöllä tarkoitetaan hyvinvoinnin tukemista sosiaaliohjauksella ja muulla tarvittavalla avulla tilanteissa, joissa asiakas ja hänen perheensä tai asiakkaan hoidosta vastaava henkilö, tarvitsevat tukea ja ohjausta omien voimavarojen vahvistamiseksi ja keskinäisen vuorovaikutuksen parantamiseksi. Perhetyötä annetaan erityistä tukea tarvitsevan lapsen tai nuoren terveyden ja kehityksen turvaamiseksi. (Sosiaalihuoltolaki, 18§, 2014.)

Perhetyö työmuotona on hyvin monivivahteinen. Perhetyö on osa lastensuojelun avoimuuden palveluja, ja yleensä viimesijainen työ ennen mahdollista lapsen sijoitusta tai lapsen sijaishuollosta kotiutuksen yhteydessä tapahtuvaa kotiuttavaa työtä. Perhetyö on työmuotona kotona tai jossain muussa ympäristössä tehtyä työtä. Perhetyöksi voidaan yhden näkemyksen mukaan kutsua kaikkea perheiden kanssa tehtävää työtä, jota voidaan toteuttaa monessa eri paikassa kuten sosiaalityössä, päiväkodissa, neuvolassa, kotipalveluna tai seurakunnalla. myös perheterapia voidaan nähdä perhetyön muotona. (Vilen, Seppänen, Tapio, Toivanen. 2010: 25.)

Perhetyötä on tehty vuosikausien ajan myös muualla kuin Suomessa. Lastensuojelun tehostettua perhetyötä (englanniksi intensive family work) on hyvin monimuotoista ja -tapaista. Tehostettua perhetyössä on käytössä monia eri menetelmiä, jotka pohjautuvat Washingtonissa vuonna 1974 kehitettyyn malliin. Washingtonin mallissa oli tarkoituksena muutaman viikon kestäväällä intensiivisen työskentelyllä saada vaikutuksia perheen olosuhteisiin niin, ettei perheen ulkopuoliseen sijoitukseen tarvittu lähteä. Työskentely pyritään käynnistämään niin nopeasti kuin mahdollista lähetteen saapumisesta. Tällä päästään heti nopeaan interventioon kriisissä olleeseen perheeseen. Fokus työskentelyssä on käytännön asioiden, kuten perheen talousasioiden, vanhemmuuden taitojen ja ja muiden palvelujen järjestäminen. (Al , Stams, Bek, Damen, Asscher, Van der Laan. 2012: 1472–1479.)

2.2 OTE-perhetyö ja -opetus

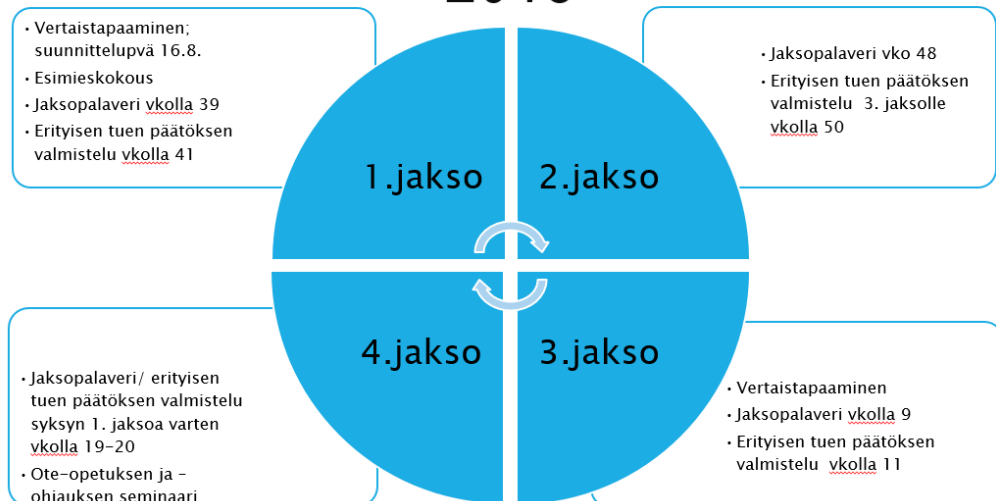
Helsingin kaupungin perhetyö on aiemmin toiminut kahtena eri kokonaisuutena. Tehostettu perhetyö on sosiaaliohjaajien toteuttamaa kotiin vietävää perhetyötä, jossa asiakkaat ovat iältään 0-17 vuotiaita. Asiakkuuteen tullaan lastensuojelun avohuollon sosiaalilyöntekijän tekemän vireillepanon kautta. Helsingin kaupungilla toimi myös aiemmin nopeammin asiakkuuksiin vastaava Kotiin vietävä kriisityö, joka tunnettiin aiemmin nimellä NOPSA työ. NOPSA nimellä toiminta oli vielä hankevaiheessa, ja kun palvelu vakinaistettiin, muutettiin nimi Kotiin vietäväksi kriisityöksi. Samaan aikana palvelu liitettiin osaksi lastensuojelun vastaanotto ja kriisityötä. Kotiin vietävä kriisityö toimi tiiviissä yhteistyössä vastaanottolaitosten kanssa. OTE-perhetyö toimi hankkeena aluksi osana tehostettua perhetyötä ja myöhemmin liitettynä Kotiin vietävän kriisityön kokonaisuuteen.

OTE-perhetyö on työmuotona hivenen erilainen kuin muu lastensuojelun perhetyö. OTE-perhetyössä sosiaaliohjaaja on työparina Erityisopettajalle, ja työ tapahtuu koulun viitekehyksessä. Asiakkuuteen oppilaat tulevat koulun kautta tulleen yhteyden otton kautta. OTE opetuksen osalta puhutaan erityisen tuen oppilaan opetuksesta. Erityisen tuen opetuksessa voidaan poiketa opetuksen sisällöstä ja tuntijaosta, jolloin tarkoitetaan oppilaan opetuksen poikkeavaa järjestämistä muun opetuksen yhteydessä, erityisluokassa tai muussa soveltuvassa paikassa. Poikkeaminen perusopetuslain 18 §:n mukaan voidaan perustella vain oppilaasta lähtevällä syyllä ja oppilaan edulla. Kaikilla oppilailla on työpäivinä oikeus saada opetussuunnitelman mukaista opetusta, oppilaanohjausta sekä riittävää oppimisen ja koulunkäynnin tukea heti tuen tarpeen ilmetessä (POL 30 §). Opetusta tulee aina ensisijaisesti järjestää monipuolisesti: eriyttämällä, joustavin opetusjärjestelyin, oman opinto-ohjelman mukaan etenemällä, käyttämällä erityisiä painoalueita (OTE-seminaari 18.1.2018).

OTE-perhetyö ja opetus on jaettu Helsingissä opetuspiirien mukaan viiteen eri alueeseen eteläinen, läntinen, koillinen, Vuosaari ja Manner-itä. OTE-perhetyössä on viisi ohjaajaa ja opetuksessa viisi laaja-alaista erityisopettajaa. OTE-asiakasprosessi toimii nykyisellään Helsingin peruskoulujen jaksojärjestelmän mukaisesti. Asiakkaat jotka OTE-perhetyöhön ja opetukseen ohjataan saattavat olla osittain integroidusti omassa koululuokassaan suorittamassa joitain opintokokonaisuuksia. Valtaosa asiakkaista on kuitenkin ainoastaan OTE-perhetyössä ja opetuksessa. Oheisessa kaaviossa (kuvio 1) on havainnollistettu OTE-perhetyön ja opetuksen jaksojärjestelmä. Asiakas voi olla OTEssa

korkeintaan neljä kokonaista jaksoa. Asiakas tullessa kesken jakson tätä ei lasketa mukaan neljään jaksoon, vaan ainoastaan kahdelle ensimmäiselle jaksolle voi tulla asiakkaaksi kesken jakson.

OTE-TIIMIT VUOSIKELLO LV. 2017-2018

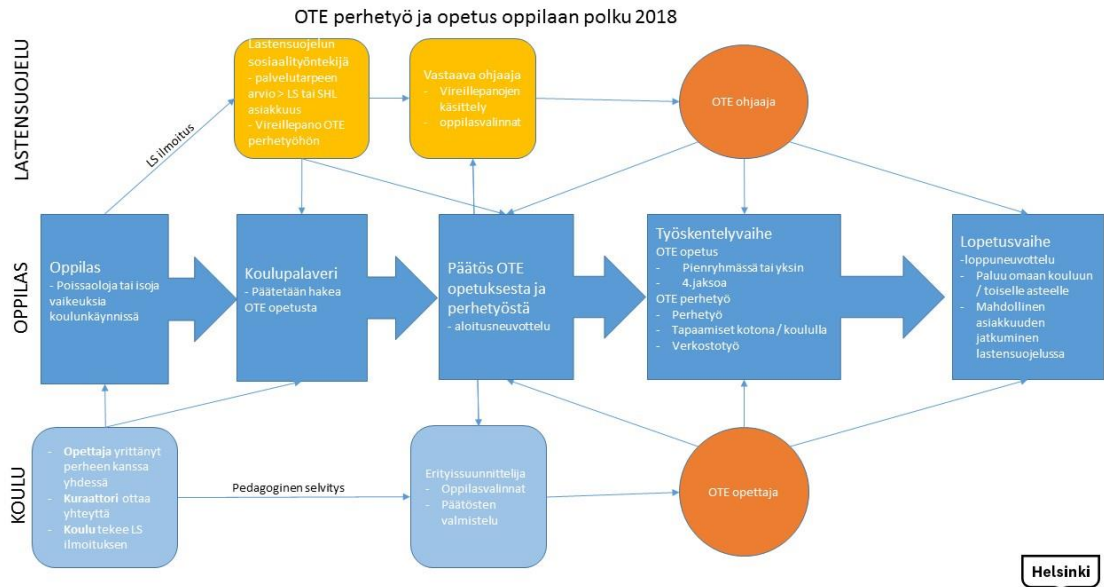


Kuvio 1. OTE-vuosikello (OTE-seminaari 25.10.2017)

2.3 OTE-perhetyön ja opetuksen asiakasprosessi

Asiakkaat ohjautuvat koulujen aloitteesta. Kun oppilaalla on ollut poissaoloja koulusta satoja tunteja opettaja, on veloitettu tekemään lastensuojeluilmoituksen, ja tällöin käynnistyy asiakkaalla lastensuojelun palvelutarpeen arviointi. Taustoja poissaloloille voi olla monia, nuoret voivat olla kiusattuja, he voivat olla traumatisoituneita, hiljaisesti syrjäytyneitä, peliongelmaisia. Lähes kaikilla asiakkaiksi tulevista on jonkinasteisia mielenterveysongelmia (myös hoitamattomia sairauksia), heillä on huonot sosiaaliset suhteet- ja taidot. Usealla on psykosomaattisia oireita. Näiden edellä mainittujen seurauksena tai osana vanhemmat ovat väsyneitä, osa välinpitämättömiä ja luovuttaneita pitkittyneistä tilanteista (OTE-seminaari, 2017).

Asiakasprosessin olen kuvannut seuraavan kaavion (kuvio 2) avulla. Kaaviosta käy selville missä vaiheessa kukin työntekijä asiakasprosessiin liittyy mukaan. Asiakas (kuviassa oppilas) on kaiken keskiössä yhdessä perheen kanssa.

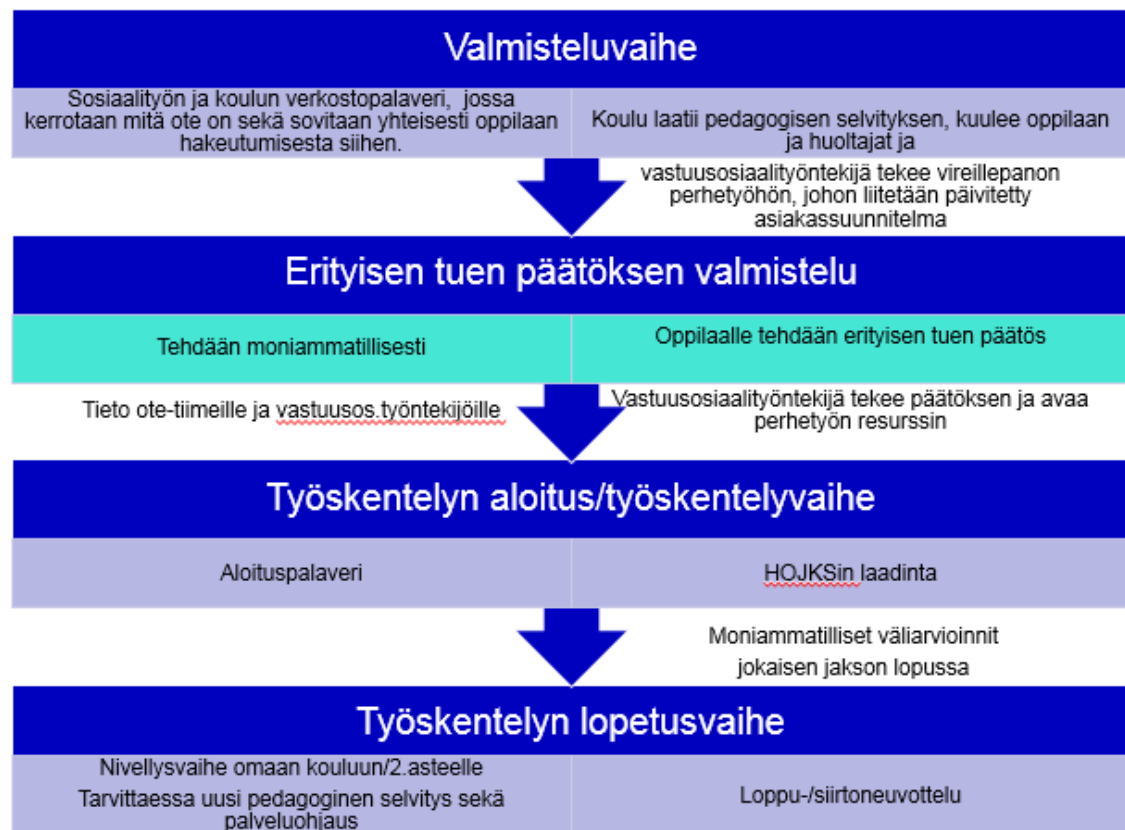


Kuvio 2. OTE asiakasprosessi 2018

OTE-perhetyössä ja opetuksessa on yhden työparin (sosiaaliohjaaja ja opettaja) asiakkuudessa yhtäaikaaisesti noin 9 oppilasta. OTE-perhetyössä työskennellään koko perheen kanssa ja huomioidaan sisarukset tarpeen mukaisesti perheen tapaamisissa. OTE-perhetyön ja opetuksen työskentelyn päätavoite on nuoren koulunkäynti. Joskus voi olla, että työskentelyn aikana tarvitaan kiireellinen sijoitus tai muuta palvelua OTE:n lisäksi. (OTE-seminaari, 2017).

OTE-asiakasprosessia on kuvattu myös oheisen kaavion mukaisesti (kuvio 3). Kyseinen kuvaus on tehty OTE sidosryhmille prosessin etenemisestä.

Ote-opetuksen ja -ohjauksen prosessi



Kuvio 3. OTE-asiakasprosessi (OTE-seminaari 2017)

2.4 Aiemmat tutkimukset perhetyöstä Helsingin kaupungilla

Helsingin kaupungin tehostetusta perhetyöstä tai aiemmin NOPSA perhetyöstä on tehty aiemmin kolme YAMK opinnäytetyötä, joista yksi on tehty nimenomaan OTE-perhetyöstä tämän ollessa vielä hankevaiheessa. OTE-perhetyö sisällytettiin perhetyön rakenteisiin 2017 vuoden alusta lähtien. NOPSA perhetyötä, johon OTE-perhetyö on kuulunut vuodesta 2016, on tutkinut Mansikkasalo-Leinonen. Mansikkasalo-Leinosen (2016) opinnäytetyön tarkoituksena oli tuoda esiin asiakasperheiden kokemuksia Nopean puutumisen perhetyöstä eli Nopsa-työstä heidän tuottamien kertomusten avulla. Tutkija keräsi aineistona asiakasperheiltä kertomuksia neljältä asiakasperheeltä. Mansikkasalo-Leinosen opinnäytetyön tulokset osoittivat, että perheet muodostivat tarinansa omista

lähtökohdista ja eletystä kokemusmaailmasta käsin. Mansikkasalo-Leinosen mukaan jokaisesta hänen tutkimuksensa kertomuksesta välittyi perheiden kokemus arvokkaasta kohtaamisesta. Tarinoita väritti suuresti perheen tunne kyvyistä selviytyä elämässä eteenpäin. Merkityksellisimmiksi perheiden tarinoissa nousi teemat kohtaamisesta, luottamuksesta, työntekijöiden aidosta kiinnostuksesta sekä yhdessä tekemisestä (Mansikkasalo-Leinonen, 2014).

Samaan aihealueeseen liittyen on Severi Saihomaa (2013) tehnyt YAMK opinnäytetyön Nopsa-työn arviointimallia metsästävässä, jossa Saihomaa kehitti erilaisia arviointimalleja Nopsa-perhetyölle. Näitä arviointimalleja käytetään edelleen OTE-perhetyössä.

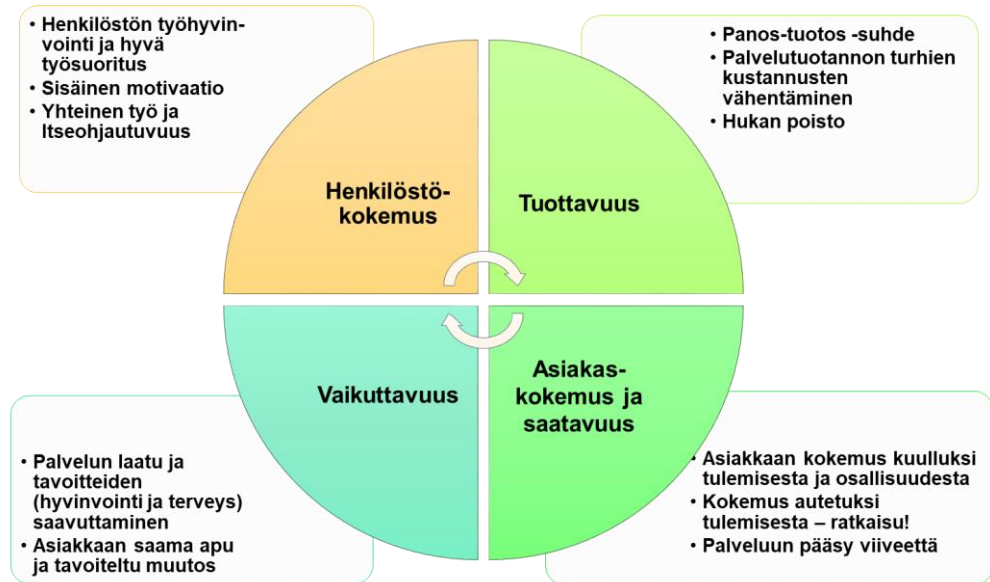
OTE-perhetyöstä on tehnyt Niina Olkinuora ja Jaana Suokas (2014) YAMK opinnäytetyön Osallisuutta vahvistava sosiaaliohjaus OTE-projektiin osallistuneiden nuorten ja vanhempien kokemuksia, jonka tutkimusongelmaa tarkastelen opinnäytetyöni osana ja lisätutkimusaiheena. OTE-opetus oli osa vuonna 2011 alkanutta Vakava-hanketta, jossa tavoitteena oli lisätä nuoren ja vanhempien osallisuutta koulunkäynnissä.

Olkinuora & Suokas tarkastelivat opinnäytetyötään asiakkaan näkökulmasta ja pohtivat he ovat työskentelyn kokeneet. Olkinuora & Suokas huomasivat oman työnsä tuloksissa tarvetta tehostaa työskentelyä. Olkinuora & Suokaksen mukaan kehittämiskohteiksi OTE-sosiaaliohjauksessa nousivat suunnitelmien tekeminen työskentelyn tavoitteiden toteutumiseksi sekä aloitus- ja lopetusvaiheen selkeyttäminen. Myös työaikojen joustavuus ja ennaltaehkäisevän työn tarpeellisuus nousivat kehittämiskohteiksi.

2.5 Palvelujen uudistaminen Helsingin kaupungilla

Helsingin kaupungilla on vuonna 2017 aloitettu Sosiaali- ja terveystoimialan palvelujen uudistaminen uuden strategian mukaisesti. Palveluja uudistetaan niin kutsutun nelimaalimallin mukaan (kuvio 4), jossa kaikkien neljän eri osa-alueen parannuttava. Nelimaalin mukaisesti tuottavuuden, asiakaskokemuksen ja saatavuuden, vaikuttavuuden ja henkilöstökokemuksen on parannuttava palveluiden uudistuksia toteutettaessa. Henkilöstökokemus prosessin kehittämisessä ja prosessin jalkauttamisen onnistumisessa on merkittävässä asemassa. Se kuinka hyvin työntekijä kokee olevansa yhteisen työn äärellä ja pääsee toteuttamaan itseohjautuvasti itseään asiakasprosessin kussakin vaiheessa, on erittäin tärkeää. Työnantajaa kiinnostaa toki myös, kuinka prosessia tehostamalla

saamme poistettua hukkaa ja näin myös poistamme turhia kustannuksia. Asiakkaan kokemus oman prosessinsa osana olemisesta ja palveluun pääsyyn viiveettä ja tämän kautta vaikuttavuuteen pääsemiseen. On myös otettava huomioon kuinka hyvin asiakas saa konkreettista apua ja kokee on tilanteensa muuttuvan positiiviseen suuntaan (Helsingin kaupungin verkkosivut. 2019).



Kuvio 4. Sosiaali- ja terveystoimialan palvelujen uudistamisen malli

3 Opinnäytetyön tarkoitus, tavoite, tutkimuskysymykset ja kehittämistehtävä

3.1 Opinnäytetyön tutkimuksellisen osan tarkoitus ja tavoite

Opinnäytetyön tavoitteena oli ensin tutkia työntekijöiden näkemystä asiakasprosessiin ja tämän jälkeen kehittää vastausten perusteella asiakasprosessiin uusia malleja joiden avulla prosessia voidaan tehostaa. Opinnäytetyön tutkimuksellisen osan tarkoituksena oli kuvata OTE-perhetyön ja opetuksen prosessissa olevien työntekijöiden arviointia asiakasprosessin toimivuudesta sekä ehdotuksia tämän tehostamiseksi. Tavoitteena oli tuottaa tietoa, jonka pohjalta voidaan kehittää prosessia.

Tutkimuskysymykset:

1. Millaiseksi työntekijät arvioivat OTE-perhetyön asiakasprosessin?
2. Miten työntekijöiden mielestä prosessia voidaan tehostaa?

3.2 Opinnäytetyön kehityksellinen osan tarkoitus ja tavoite

Opinnäytetyön kehityksellisenä ollut tarkoituksena kehittää ehdotus asiakasprosessin tehostamiseksi. Kehitysehdotuksena toimii uusi päivitetty malli asiakasprosessista. Asiakasprosessista on kehitetty myös vaihtoehtoinen asiakasprosessin malli, jossa on otettu mukaan uusi ulkopuolinen toimija tehostamaan asiakkaan saamaa palvelua. Prosessin kehittäminen on toteutettu Helsingin kaupungin palvelujen uudistamisen strategian mukaisen niin kutsuttujen nelimaalitavoitteiden (kuvio 4) mukaisesti kyselyn tulosten perusteella. Kehittämisehdotuksesta tehtiin taustamateriaali OTE-perhetyön ja opetuksen kehittämisseminaariin, jonka aiheena oli pohtia OTE-perhetyön ja opetuksen tulevaisuutta, kuinka palvelut ovat järjestetään seuraavasta lukukaudesta alkaen, ja kuinka palvelua voidaan kehittää paremmin toimivaksi edellä mainitun palvelustrategian mukaisesti. Kehityksellisen osan tarkoituksena oli luoda päivitetty asiakasprosessi, jonka avulla voidaan tehostaa asiakkaaksi tuloa, asiakkaan saamaa palvelua, parantaa henkilöstökokemusta ja samalla parantaa tuottavuutta.

Kehittämistehtävät:

1. Päivitetyn asiakasprosessin suunnittelu
1. Taustamateriaalin tuottaminen ja suunnittelu kehitysseminaariin

4 Opinnäytetyön menetelmät

4.1 Tutkimuksellisen osan tutkittavat

Opinnäytetyön tutkimuksellisen osan tutkijajoukon muodostivat lastensuojelun avohuollossa tehostetussa perhetyössä työskentelevät OTE-perhetyön sosiaaliohjaajat (OTE-ohjaajat), Kasvatuksen ja koulutuksen toimialalla työskentelevät laaja-alaiset erityisopettajat (myöhemmin OTE-opettajat), Helsingin kaupungin lastensuojelun avohuollon sosiaalityöntekijät ja niiden koulujen rehtorit ja kuraattorit, jotka OTE oppilaita palveluun ohjaajat. Lisäksi kyselyyn osallistui Kasvatuksen ja koulutuksen toimialan erityissuunnittelijat. Kyselyn tekohetkellä Helsingin kaupungin yhteystietojärjestelmästä löytyi OTE-ohjaajia ja opettajia yhteensä 10, Sosiaalityöntekijöitä noin 60, rehtoreita ja kuraattoreita jotka OTE-perhetyön ja opetuksen kanssa yhteistyötä tekevät noin 25. Erityissuunnittelijoita on viisi. Tutkimusjoukon yhtenä kriteerinä oli, että kyselylomakkeeseen vastaaja on osallistunut omassa työssään OTE-perhetyön ja opetuksen prosessiin vähintään yhden asiakkaan verran, jotta hän osaa vastata kysymyksiin. Tämä kerrotaan sähköpostiviestissä, jossa oli linkki kyselylomakkeeseen (Liite 1), sekä saatekirje (Liite 2).

4.2 Aineiston keruu

Kyseessä oli kokonaistutkimus, kysely tehtiin kaikille tutkimuskriteerit täyttävillä. Asiakastietoja ei käsitelty aineistossa. Olen tutkinut aineistoa kyselylomakkeen suunnittelua varten OTE-perhetyöstä tehdyistä suunnitelmista, prosessikaavioista ja OTE ohjauksen ja opetuksen seminaarimateriaaleista. Osaan kysymyksistä vastattiin kvantitatiivisesti, ja osaan kysymyksistä haluttiin työntekijän kuvaavan omaa kokemustaan asiasta ja esittävän konkreettisia kehittämisajatuksia. Kyselylomakkeessa ei kysytty työntekijöistä tunnistetietoja lukuun ottamatta toimialaa jossa työskentelee. Kyselylomake lähetettiin sähköpostilla saatekirjeellä varustettuna suoraan OTE-työtä tekeville ja erityissuunnittelijoille, rehtoreille, kuraattoreille ja johtavien sosiaalityöntekijöiden välityksellä sosiaalityöntekijöille. Esimiesjakelulla pyrittiin varmistamaan viestien perille meneminen organisaatiossa. Sama kyselylomake lähetettiin kaikille. Kyselylomake toteutettiin questback portaalin avulla sähköiseen muotoon, jotta aineiston analysointi ja prosessointi ovat helppoa ja mitään ei mene hukkaan. Questback portaaliin saatiin Helsingin kaupungilta lisenssi kyselyn tekniseen toteutukseen.

Kysely lähetettiin ensimmäisen kerran syyskuun 2018 alussa esimiesjakelulla lastensuojeluun ja erityissuunnittelijoiden kautta kasvatuksen ja koulutuksen toimialalle, jonka jälkeen muistutusviesti samalla jakelulla pari viikkoa myöhemmin. Vastauksia tässä kohtaa saatiin lokakuun alkuun mennessä vain noin 18 kappaletta. Kysely oli auki 7.10 saakka, joten vastausaikaa oli neljä viikkoa. Kysely lähetettiin uudelleen suoraan lastensuojelun työntekijöiden jakelulla ja erityissuunnittelijoiden jakelulla. Kouluille ei ole suoraa jakelulistaa, tai yhteystietoja saatavilla, joten viestit pyydettiin välittämään myös OTE-opettajien välityksellä. Avasin kyselyn uudelleen 7.10 jälkeen ja kysely oli avoinna questbackissä 31.10 asti. Vastauksia tuli yhteensä 25 kappaletta, vastausprosentti oli näin ollen 25 %. Vastanneiden osalta jakauma lastensuojelun ja opetuksen välillä oli aika tasainen. Vastaajista 48 % oli kasvatuksen ja koulutuksen toimialalla ja 52 % lastensuojelussa.

4.3 Aineiston analyysi

Tutkimuksessa käytettiin mixed methods research lähestymistapaa, jotta saatiin samalla selville kvantitatiivisesti kuinka hyvin työntekijät prosessissa tuntevat oman työnsä osuuden, ja toisaalta kvalitatiivisella osuudella haettiin konkreettisia parannusehdotuksia prosessiin. Tällä yhdistämisellä pyrittiin luomaan parempaa ymmärrystä tutkimuskysymyksiin, kuin jos olisi pelkästään käytetty jompaakumpaa menetelmää. Samalla pystyttiin asettamaan tutkimusongelmat sellaisiksi joilla ei olisi yksin toista metodologia käyttämällä pystytty vastaamaan (Tuomi & Sarajarvi. 2018, 80).

Kyselylomakkeesta saatavaa kvantitatiivista aineistoa kuvaillaan frekvenssein ja prosentein. Kyselylomakkeen kvantitatiivinen osuus vastaa ensimmäiseen tutkimusongelmaan. Tutkimuskysymykseen yksi vastattiin numeraalisesti asteikolla 1-5 (1 = Täysin samaa mieltä ja 5 =täysin eri mieltä). Tällä haluttiin kartuttaa tietoa siitä millaisena vastaajat näkevät prosessin toimivuuden.

Tutkimuskysymykseen kaksi vastattiin avoimiin kysymyksiin. Kuinka palvelua tilaava sosiaalityöntekijä tai kuraattori näkee palveluun pääsemisen? Miten palvelua toteuttava ohjaaja tai opettaja näkee asian omasta kentästään? Kyselyn avoimissa kysymyksissä pyritään saamaan konkreettisia kehitysehdotuksia. Vastauksista etsitään ideoita, miten prosessia tulisi kehittää. Tärkeää on saada aineisto käytännönläheiseksi ja aiheessa pysyväksi. Kyselylomakkeen avoimia kysymyksiä tarkasteltiin jakamalla sisältö teemoihin. (Ojasalo ym. 2014, 136-144).

Kyselystä saatuja avoimia vastauksia kertyi materiaaliksi prosessin kehittämisen jokaiseen asiakkuuden vaiheeseen riittävästi, jotta saatiin muodostettua selkeä kuva kehittämistarpeista. Kyselyn avoimista vastauksista olen etsinyt teemoja, joihin halutaan saada parannusta. Aluksi avoimet vastaukset on luettu yksitellen läpi ja jaoteltu ne asiakasprosessin mukaisesti aikajärjestykseen. Jos vastaaja on vastannut väärään kohtaa asiakasprosessia, on tämä vastaus siirretty omalle paikalleen osiota. Tekstistä on muodosteltu pelkistettyjä teemoja, joiden mukaan on tehty vastauksista oma luokittelu. Luokittelussa olen käyttänyt apuna Helsingin kaupungin strategisia palvelujen uudistamiseen liittyviä osa-alueita (kuvio 4), koska kaikki kehittäminen Helsingin kaupungilla pyritään toteuttamaan nämä osa-alueet huomioon ottaen. Palveluja kehitettäessä on otettava huomioon henkilöstökokemus, se miten työntekijät itse kokevat työnsä mielekkäänä ja millainen sisäinen motivaatio heillä on tekemäänsä tehtävään. Hyvin motivoitunut työntekijä pystyy myös suoriutumaan työstään itseohjautuvasti. Tuottavuutta parantaa hukan poistaminen palveluprosessista, turhien kustannusten vähentäminen ja työhön sijoitetun panoksen tuottavuus. Asiakaskokemukseen vaikuttaa se kuinka hyvin asiakas kokee tullessa kuulluksi ja osalliseksi. Asiakkaalle merkittävää on, kokeeko hän tullessa autetuksi oman haasteensa kanssa, ja erityisesti se, että onko hän päässyt palveluun viiveettä. Vaikuttavuutta on se, miten asiakas on saanut apua suhteessa tavoiteltuun muutokseen.

Näiden neljän kategorian huomioon ottaen on käyty läpi kaikki asiakkuuden vaiheet. Asiakkuuden alkaminen, asiakkuudessa oleminen, ja päättymisvaihe. Jokaiseen osa-alueeseen ei löytynyt suoria korjausehdotuksia vastauksista, ja näiltä osin on jätetty asiakasprosessia uudistamatta.

Kyselylomake eteni kronologisesti asiakkuuden prosessin mukaisesti ja kaikissa asiakkuuden vaiheissa kysytään vastauksia molempiin tutkimuskysymyksiin. Nämä käsiteltiin omilla kappaleillaan.

4.4 Kehittämistehtävän toteuttaminen

Opinnäytetyön tarkoituksen mukaisesti opinnäytetyössä on toteutettu tutkimuksellisen osan lisäksi kehittämistä. Asiakasprosessiin on työntekijöiden ehdotusten perusteella tehty päivitetty versio asiakasprosessista, jota on käsitelty OTE-perhetyön ja opetuksen kevätseminaarissa. Asiakasprosessin kehittämisessä ja päivittämisessä on otettu huomioon Helsingin kaupungin nelimaalitavoitteiden mukaiset tavoitteet (kuvio 4).

Opinnäytetyöhön on otettu mukaan kehittämistutkimuksellista otetta, eli työntekijöiden omien prosessin parannusajatusten mukaisesti laadittujen kehittämissuositusten pohjalta on käyty työseminaarissa asiaa läpi ja työstetty vielä eteenpäin ja pyritty luomaan uusia käytäntöjä, jotta asiakasprosessi olisi mahdollisimman sujuva, etenkin asiakkaan kannalta, mutta myös työntekijän näkökulmasta katsottuna. Toimintatutkimuksessa on tavoitteena ihmisten toiminta, tässä tapauksessa asiakasprosessissa sovitavat palaverit ja tapaamiset ynnä muut asiakkuuteen liittyvät asiat. (Kananen. 2017. 15-17.)

Kehityssuositus esiteltiin seminaarissa Powerpoint esityksenä (liite 3), jonka jälkeen seminaariin osallistujat saivat esittää kommentteja pienryhmissä, ja pohtia kuinka omalta osaltaan voisivat prosessiin kehittämiseen osallistua. Osallistujat kirjasivat pöytäryhmittäin ylös mitä hyvää ja mitä parannettavaa päivitettyssä asiakasprosessissa voisi olla tulevaisuutta ajatellen. Seminaarissa tuotettu osallistujien materiaali jäi heille itselleen käytettäväksi ja päivitetty asiakasprosessi muutoksineen otetaan huomioon tulevaisuudessa palvelua jatkossa kehitettäessä.

5 Tulokset

5.1 Taustatiedot

Kyselyssä kysyttiin ensimmäiseksi työntekijöiltä kummalla toimialalla he työskentelevät. Kyselyssä kerättiin aineistoa kolmessa eri aikajaksossa. Vastaukset lähes puoliksi kummankin toimialan kesken (taulukko 1)

Taulukko 1.

Toimiala	frekvenssi (prosentti)
Kasvatuksen ja koulutuksen toimialalla	12 (48,0%)
Sosiaali ja terveystoimialalla	13 (52,0%)
yhteensä	25

Tämän jälkeen kyselyssä kysyttiin, onko työntekijä työskennellyt mukana OTE-asiakasprosessissa. Saatekirjeen mukana toimitettiin kuva OTE-asiakasprosessista (kuva 2), josta oli helpompi jäsentää, jos työntekijälle olisi epäselvää onko hän varsinaisesti OTE-asiakasprosessissa mukana oleva henkilö. Kysymyksenä tässä kohtaa toimi: ”Olen ollut työssäni mukana OTE asiakasprosessissa mukana.” Jos kohtaan vastasi ”ei” ohjasi kysely suoraan loppuun ja kiitti kyselyyn osallistumisesta. Näitä henkilöitä kyselyyn vastasi vain 8%, joka vastaa yhteensä kahta vastaajaa.

Taulukko 2

Olen ollut työssäni mukana OTE asiakasprosessissa	Frekvenssi (prosentti)
Kyllä	23 (92,0%)
Ei	2 (8,0%)
yhteensä	25

5.2 Arviointi OTE-perhetyön ja opetuksen asiakasprosessista

Asiakasprosessi jaettiin kyselyssä kolmen pääotsikon mukaisesti, työskentelyn valmisteluvaihe, työskentely OTE-perhetyön ja opetuksen aikana ja palvelun loppuvaihe. Näitä prosessin vaiheita kysyttiin kyselyssä. Tuloksia tarkastellaan kahdessa eri vaiheessa. Ensimmäisessä käytiin kyselyn kvantitatiivinen osuus, jossa selvitettiin ensimmäisen tutkimuskysymyksen ”Millaiseksi työntekijät arvioivat OTE-perhetyön asiakasprosessin?” asiakasprosessin etenemisen mukaisesti.

5.2.1 Asiakkuuden alkaminen

Kyselyn ensimmäisessä osiossa kysyttiin asiakkuuden alkamiseen liittyviä mielipiteitä, ja kuinka työntekijät ovat alkamisen kokeneet.

Taulukko 3

	<i>Täysin samaa mieltä</i>	<i>jokseenkin samaa mieltä</i>	<i>ei samaa mieltä</i>	<i>jokseenkin eri mieltä</i>	<i>täysin eri mieltä</i>
<i>Tunnen OTE perhetyön ja opetuksen asiakasprosessin.</i>	11 (47,8%)	9 (39,1%)	1 (4,3%)	1 (4,3%)	1 (4,3%)
<i>Asiakasprosessin alkuvaiheessa oppilas pääsee aloittamaan OTE perhetyössä ja opetuksessa sujuvasti ilman odottelua</i>	3 (13,6%)	6 (27,3%)	5 (22,7%)	6 (27,3%)	2 (9,1%)
<i>OTE oppilaspaikan saa helposti</i>	1 (4,3%)	13 (56,5%)	2 (8,7%)	6 (26,1%)	1 (4,3%)
<i>OTE perhetyön ja opetuksen alkamisessa on paljon odottelua</i>	0 (0,0%)	4 (17,4%)	4 (17,4%)	12 (52,2%)	3 (13,0%)

On tärkeää, että asiakasprosessissa kaikki osapuolet tietäisivät asiakkaan kannalta mitä prosessiin kuuluu ja ketä asiakkaan ympärillä työskentelee kussakin vaiheessa. Kuten taulukosta 3 ilmenee lähes kaikki työntekijöistä tuntevat OTE-perhetyön ja opetuksen asiakasprosessin varsin hyvin. Kysymykseen (2) ”Asiakasprosessin alkuvaiheessa oppilas pääsee aloittamaan OTE perhetyössä ja opetuksessa sujuvasti ilman odottelua” oli selkeästi monta eri mielipidettä ja tämä kävi ilmi myös avoimissa vastauksissa. Hajonta vastauksissa oli suuri ja jakautui tasaisesti puolesta ja vastaan. Vastaajista 36% oli väitteen kanssa eri mieltä ja neutraali mielipide oli 23% vastaajista, joten liki puolet vastaajista oli sitä mieltä, että asiakkuuteen ei päästä ilman odottelua sujuvasti.

Asiakkuuden alkamisessa ei ole vastaajien mielestä paljon odottelua, kuten taulukosta 3 kysymyksestä 3 käy ilmi vastaajista 14 on sitä mieltä, että asiakkuudessa ei ole paljoa odottamista ja eri mieltä on 7 vastaajaa. Yksikään vastaaja ei ollut täysin samaa mieltä väittämän ”OTE oppilaspaikan saa helposti” kanssa ja ainoastaan reilu 17% oli joksenteenkin samaa mieltä. Eri mieltä väittämästä oli 65% vastaajista.

5.2.2 Asiakasprosessi asiakkuuden aikana

Seuravana vaiheena kyselyssä oli osio ”Prosessi asiakkuuden aikana”, jossa selviteltiin miten vastaajat näkevät prosessin toimivan, kun oppilas on jo tullut OTE-opetuksen ja perhetyön asiakkaaksi. Kuinka heidän näkemyksensä mukaan yhteistyö sujuu eri viranomaisten välillä ja kuinka kukin pystyy toteuttamaan sovittuja tavoitteita.

Taulukko 4

	<i>täysin samaa mieltä</i>	<i>jokseenkin samaa mieltä</i>	<i>ei samaa eikä mieltä</i>	<i>jokseenkin eri mieltä</i>	<i>täysin eri mieltä</i>
<i>OTE perhetyön ja opetuksen työs-kentelyvaiheessa yhteydenpito asi-akkaan asioissa toimivien viran-omaisten välillä on sujuvaa</i>	7 (30,4%)	10 (43,5%)	2 (8,7%)	4 (17,4%)	0 (0,0%)
<i>Yhteisten (alkuneuvottelussa ase-tettujen) tavoitteiden toteuttaminen onnistuu sujuvasti</i>	3 (13,0%)	13 (56,5%)	6 (26,1%)	1 (4,3%)	0 (0,0%)
<i>Neljä jaksoa OTE perhetyötä ja ope-tusta on sopivan mittainen aika op-pilaan edistymisen kannalta.</i>	0 (0,0%)	4 (17,4%)	7 (30,4%)	10 (43,5%)	2 (8,7%)
<i>Väliarviointina OTE perhetyössä ja opetuksessa neljästi vuoden aikana pidettävä jaksopalaveri (jaksopala-veriin osallistuu erityissuunnittelija, OTE opettaja ja ohjaaja, sekä per-hetyön vastaava ohjaaja) on riittä-vän kattava oppilaan asioiden seu-rannassa</i>	4 (17,4%)	10 (43,5%)	8 (34,8%)	1 (4,3%)	0 (0,0%)

Vastausten (taulukko 4) perusteella yli 73% vastaajista on sitä mieltä, että yhteydenpito on sujuvaa, yksikään vastaajista ei ole täysin eri mieltä asiasta. Opinnäytetyön alussa havainnollistettiin Kuvassa 1, että OTE-oppilas voi olla OTE perhetyössä ja opetuksessa neljä jaksoa. Jakso voi alkaa lukukauden alussa tai keskellä lukukautta. Jos oppilas on tullut keväällä kolmannelle jaksolle, on asiakkaan kannalta tärkeää, että on voitu joustaa ja katsoa tilannekohtaisesti, onko peruskoulun loppuun suorittaminen järkevämpää OTE-

perhetyön ja opetuksen avulla, ja oppilas on voinut olla keväällä vielä ylimääräisen jakson OTE-perhetyössä ja opetuksessa. Kuitenkin perussääntönä on pidetty, että lähtökohtaisesti OTE-perhetyö ja opetus kestää oppilaalla maksimissaan neljä jaksoa. Tämä kysymys tuotti jonkin verran hajontaa, kuten vastauksista (taulukko 4) voi todeta ei yksikään vastaajista ollut väittämän kanssa samaa mieltä. Yli puolet vastaajista oli jokseenkin tai täysin eri mieltä siitä, että juuri neljä jaksoa OTE-perhetyötä ja opetusta on sopivan mittainen aika edistymisen kannalta.

OTE-perhetyössä ja opetuksessa pidetään ennen jokaisen jakson loppumista jaksopalaveri (kuva 1) ja arvioidaan oppilaan sitoutumista ja mahdollista edistymistä niin perhetyön kuin opetuksenkin osalta. On sovittu yhteistyössä opetuksen ja perhetyön välillä, että vähintään toiseen tulee olla jonkinlaista sitoutumista, jotta työskentelyä voidaan suunnitelmallisesti jatkaa. Joskus oppilas saa hyvän kontaktin sosiaaliohjaajaan ja perhetyö voi olla erittäin hedelmällistä ja siitä huolimatta opetus ei ole vielä päässyt lähes yhtään käyntiin, eikä tuloksia ole havaittavissa. Toisaalta joskus oppilas voi käydä opetuksessa kohtalaisesti, mutta ei halua ollenkaan sitoutua sosiaaliohjaajan tarjoamaan perhetyöhön ja tapaamisiin. OTE-perhetyön ideana on, että kotiin vietävällä työllä pyritään edistämään koulussa käyntiä. Joskus oppilaalla voi olla vaikeuksia sosiaalisten tilanteiden kanssa ja sosiaaliohjaaja voi olla tässä apuna ja tukena kannustaen kouluun menemisessä ja olemalla tukena, vaikka oppitunnilla.

Väliarviointina OTE-perhetyössä ja opetuksessa neljästi vuoden aikana pidettävä jaksopalaveri (jaksopalaveriin osallistuu erityissuunnittelija, OTE-opettaja ja sosiaaliohjaaja, sekä perhetyön vastaava ohjaaja) on riittävän kattava oppilaan asioiden seurannassa – kysymyksessä vastausten perusteella noin 60% vastaajista oli täysin tai jokseenkin samaa mieltä nykyisin käytännön kanssa ja yksikään vastaajista ei ollut täysin eri mieltä asian suhteen.

5.2.3 Asiakkuuden päättymisen ja jatkopolku

Kun oppilas on ollut neljä jaksoa opetuksessa, on hänen OTE-prosessin mukaisesti siirryttävä, joko takaisin omalle luokalle tai toisen asteen opetukseen.

Taulukko 5

	<i>täysin samaa mieltä</i>	<i>jokseenkin samaa mieltä</i>	<i>ei samaa mieltä</i>	<i>jokseenkin eri mieltä</i>	<i>täysin eri mieltä</i>
<i>OTE perhetyön ja opetuksen päättyessä suunnitelmallisesti on jatkopalveluun (takaisin omaan kouluun / toiselle asteelle / johonkin muuhun palveluun) ohjautuminen sujuvaa.</i>	2 (8,7%)	12 (52,2%)	3 (13,0%)	4 (17,4%)	2 (8,7%)
<i>OTE perhetyön ja opetuksen päättyessä oman näkemyksesi mukaan oppilaalle on selkeä suunnitelma siitä missä asiakkuus jatkuu.</i>	1 (4,3%)	9 (39,1%)	5 (21,7%)	7 (30,4%)	1 (4,3%)
<i>OTE oppilaan paluu takaisin omaan kouluun tai siirtyminen toiselle asteelle on sujuvaa</i>	0 (0,0%)	7 (30,4%)	7 (30,4%)	8 (34,8%)	1 (4,3%)
<i>OTE perhetyön ja opetuksen päättyminen on selkeää.</i>	5 (21,7%)	10 (43,5%)	7 (30,4%)	1 (4,3%)	0 (0,0%)

Kysymyksessä ”OTE perhetyön ja opetuksen päättyessä suunnitelmallisesti on jatkopalveluun (takaisin omaan kouluun / toiselle asteelle / johonkin muuhun palveluun) ohjautuminen sujuvaa” selviteltiin, kuinka sujuvaa tämä vastaajien mielestä on. Sujuvaa tai jokseenkin sujuvaa tämä oli 60% osalta ja vain vajaa 9% oli asian kanssa täysin eri mieltä. Kun tarkastellaan asiaa toiselta näkökulmalta ”OTE perhetyön ja opetuksen päättyessä oman näkemyksesi mukaan oppilaalle on selkeä suunnitelma siitä missä asiakkuus jatkuu” ei asia olekaan ihan niin selvää, mutta ei myöskään täysin epäselvää. Tämän kysymyksen osalta hajonta eri mielipiteiden osalta on varsin laaja ja tasaisesti jakautunut.

Kun asiasta esitetään jatkokysymys ja kysytään suoraan oppilaan palaamisesta ”OTE oppilaan paluu takaisin omaan kouluun tai siirtyminen toiselle asteelle on sujuvaa” (taulukko 5), ei yksikään vastaajista ole samaa mieltä. Toisaalta kuten taulukosta 5 käy ilmi on OTE perhetyön ja opetuksen päättyminen selkeää valtaosalle vastaajista, kun yli 90% vastaajista ei ole eri mieltä väittämän suhteen.

5.3 Prosessin kehittämisehdotukset työntekijöiden näkökulmasta

Toisena tutkimuskysymyksenä opinnäytetyössä on ”miten työntekijöiden mielestä prosessia voidaan tehostaa?” Tämän kysymyksen avulla haluttiin saada konkreetteja ehdotuksia joita asiakastyön eri vaiheissa ja –alueilla työskentelevät ammattilaiset näkevät tärkeänä kehittää. Näiden vastausten avulla on myöhemmin tehty kehittämisehdotukset prosessiin. Kyselylomakkeessa oli asiakasprosessin eri vaiheisiin myös avoin kysymys vaihtoehto, jossa haettiin konkreettisia kehittämisehdotuksia kuhunkin prosessin vaiheeseen. Kun kehitysehdotukset tulevat työtä tekevilta itseltään on niihin yleensä helpompi sitoutua. Tämän lisäksi kyselyn avulla kartoitettiin molempien toimialojen (kasvatuksen ja koulutuksen, sekä sosiaali- ja terveystoimialan) eri näkemyksiä asiasta. Toinen toimiala voi nähdä prosessin aivan erilaisena, kun taas toinen toimiala voi pitää sitä aivan yksinkertaisena. Voi olla, että tiedonkulku puolin ja toisin ei aina ole täysin sujuvaa ja asioista ei ole informoitu aina riittävän selkeästi jokaista osapuolta. Tiedonkulkuun tarjotaan ratkaisua kehittämisehdotuksissa.

Asiakasprosessista haluttiin löytää tutkimusongelman mukaisesti korjattavia asiakasprosessia nopeuttavia ja selkeyttäviä ehdotuksia, sekä asiakaskokemusta parantavia seikoja.

5.3.1 Asiakkuuden alkuvaiheen kehittämisehdotukset

Asiakkuuden alkuvaiheen kehittämisehdotuksia vastauksien mukaan oli:

- Asiakkuuden prosessi ei ala tehokkaasti ja asiakas joutuu odottamaan
- Asiakas ei ymmärrä mitä palvelun sitoutumiseen liittyy
- Työntekijät ovat vieraita asiakkaalle
- Resurssipula lastensuojelussa ja erityisen tuen sosiaaliyössä turhauttaa palveluntuottajia

- Päällekkäisten arvioiden tekeminen ja niiden kesto

Vastauksista käy ilmi se, että lastensuojelussa tai sosiaalihuoltolain mukaisessa erityisen tuen asiakkuudessa prosessit eivät toimi niin kuin niiden pitäisi toimia. Vastauksissa tulee ilmi työntekijöiden turhautuminen siihen, että Helsingin kaupungilla työvoimapula lastensuojelun sosiaalityöntekijöissä ja erityisen tuen sosiaalityössä näkyy aloitusneuvotteluiden viivästymisenä ja asiakkuuden alkamisen viivästymisenä. Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialalla on jo asian suhteen tapahtunut parannusta ja sosiaalihuoltolain mukaista erityisen tuen sosiaalityötä on saatu hoitamaan rekrytointien kautta useita perhesosiaalityöntekijöitä. Tämä on myös saatavuuteen liittyvä teema.

”Ote perhetyön aloitus saattaa viivästyä sosiaalityön aloitusneuvottelujen viivästyessä. Vastuusosiaalityöntekijän nimeäminen SHL-asiakkaille pitäisi tapahtua ajoissa. Pula sosiaalityöntekijöistä näkyy myös tässä prosessissa. Lastensuojelussa on paljon puutteita. Osin puutteet johtuvat henkilöstön vajauksesta”

Aina ei kyse ole kuitenkaan työntekijän puuttumisesta, vaan sosiaalityöntekijä ei ole avannut prosessia riittävän selkeästi asiakkaalle tai vireillepanoa aletaan vasta suunnitella, kun OTE-perhetyön ja opetuksen pitäisi jo alkaa. Tämä osa palvelusta näyttäytyy asiakkaalle myös turhana odotteluna, kun voi tuntua, että palveluun pääsy viivästyy vain työntekijän puuttumisen tai muun virastobyrokratian vuoksi.

”Vastuusosiaalityöntekijän pitää olla tietoinen siitä, että Ote-palveluun kuuluu myös ote-ohjaajan perhetyö ja perhetyön vastaanottaminen pitäisi olla ehtona OTE:n tulemiselle. Tämä pitää olla kirjattuna myös vastuusosiaalityöntekijän asiakassuunnitelmassa, kuten myös tarvitseeko ote-ohjaaja työparin avohuollon perhetyöstä, mikäli tilanne perheessä on haastava.”

”Työparin hakuprosessi vie oman aikansa. Perhetyön käynnistymisen myöhästyminen tämän takia ei estä kuitenkin ote-opetuksen aloitusta. Sellaisia tilanteita, että ote-tulo palaverissa perhe sanoo, että he eivät tarvitse perhetyötä, ei pitäisi olla.”

Palveluun pääsemistä voisi kyselyn vastauksien perusteella nopeuttaa, jos valinnat voitaisiin tehdä selkeästi etukäteen jo keväällä. ja näin neuvottelujen pitämiseksi ja asiakkuuksien alkamisen hoitamiseksi jäisi aikaa riittävästi.

”Oppilas valinnat pitää tehdä siten, että ote-tiimeillä on asiakkaita heti elokuussa koulujen alkaessa.”

Aloitusvaiheessa kehitysehdotuksena vastausten perusteella tuli esiin, että olisi hyvä, jos OTE työskentelystä vastaavat työntekijät itse voisivat olla kertomassa mahdollisille oppilaille ja heidän vanhemmilleen toiminnasta. Tämän voisi toteuttaa esimerkiksi koulupalaverin yhteydessä, jossa erityistä opetusjärjestelyä ollaan miettimässä, tai lastensuojelun neuvottelussa, jos asiakkuus on jo olemassa. Myös koulun erityisen tuen suunnittelijalla tulisi olla selkeä tieto siitä, miten perhetyön prosessi etenee ja alkaa.

”OTE-opetus ja perhetyö pitäisi aloittaa mahdollisimman pian päätöksen jälkeen. Eli oppilaan omaa koulua ja OTe-opettajaa pitäisi heti infota asiasta. Kun päätös syntyy tulisi palaveri pitää heti. (Olen ymmärtänyt, että joissakin tilanteissa tätä palaveria on odotettu monta viikkoa.)”

”Yhteistyö erityisen tuen suunnittelijan kanssa on myös keskeistä, jotta ei luvata oppilaille jotain, mikä ei sitten olekaan mahdollista: eli koululla asiaa valmisteltaessa tulisi olla melko varma siitä, että oppilas pääsee OTE-opetuksen piiriin.”

OTE-perhetyön ja opetuksen onnistumisen kannalta on erittäin tärkeää, että jo hakuvaiheessa perheellä on tiedossa, että opetuksen lisäksi OTE:n kuuluu myös perhetyö, ja työskentely koko perheen kanssa on merkittävää. Perhetyön pitäisi myös pystyä takaamaan tasalaatuinen palvelu jokaisella alueella. Palautteessa kävi ilmi, että joillain alueilla perhetyön rooli on jäänyt varsin mitättömäksi, kun taas toisaalla työskennellään selkeästi erilaisella intensiteetillä. Palvelun laadulla ja –saamisella ei pitäisi olla merkitystä asuinalueen suhteen. Jokaisen perhetyön ohjaajan kuuluisi antaa samanlaisia palveluja riippumatta sijainnista, se seikka, että perhetyötä ei saa lainkaan OTE-perhetyössä ja opetuksessa, ei pitäisi käytännössä olla mahdollista. Toki täytyy ottaa huomioon se seikka, että kyseessä on monestikin vastahakoisesti viranomaisiin suhtautuvia lastensuojelun asiakkaita, joten vastaanottaminen voi johtua myös asiakkaasta itsestään, ja tämä näkyy heijasteena toisen toimialan työntekijälle.

”Perheelle pitää kertoa jo silloin, kun OTE-opetukseen haetaan, että siihen kuuluu tärkeänä osana perhetyö. Perhetyötä voidaan tehdä hyvin eri tavalla, mutta minusta se kuuluu tähän prosessiin, joten en ymmärrä, että on tapauksia missä perhetyötä ei käytännössä ole ollenkaan.”

”Kyseessä on niin poikkeuksellinen tapa osallistua opetukseen, että vahva sosiaaliohjaus on välttämätön. Erinomaista olisi, jos ennen ote-aloitusta koko perheen kanssa työskentelevä porukka voisi tavata toisensa. Nyt ihmisiä tulee mukaan hiukan eri tahtiin.”

Yhtenä useammassa vastauksessa näkyvänä tekijänä näkyy Erityisen tuen sosiaalityön vastuusosiaalityöntekijän nimeäminen, tai työntekijän puuttuminen kokonaan. OTE-perhetyön ja opetuksen piiriin ei tarvitse aina olla lastensuojelun tarvetta vaan jo sosiaalihuoltolain mukainen erityisen tuen asiakkuus riittää. Vastauksista käy myös ilmi, että jos asiakkuutta aletaan vasta suunnitella, kun OTE-työskentelyn pitäisi jo päästä alkamaan, tulee palveluun pääsemiselle viivettä, koska arviointityö lastensuojelussa vie aikaa. Olisi erittäin tärkeää, että jos koulussa nähdään huolta ja opetuksen erityisjärjestelyjä ollaan suunnittelemassa yhdessä perheen kanssa, muistettaisiin ottaa yhteyttä myös sosiaalityöhön, jotta välttyttäisiin viiveiltä tältä osin.

”Vastuusosiaalityöntekijän nimeäminen SHL-asiakkaille pitäisi tapahtua ajoissa”

”Minun mielestäni olisi hyvä, jos OTE opetus olisikin lapsille ilman lastensuojelun asiakkuutta...eli shl mukaista, jos on tilanteen nähden sopivaa”

”Työskentelen tällä hetkellä kuraattorina, mutta tätä ennen vuosia palvelutarpeen arvioinnissa, mistä minulla on Ote-kokemukset. Hidasteita päästä aloittamaan ote-opetuksessa ei liene niillä oppilailla, joilla on jo valmiiksi lasu- tai shl-asiakkuus. Taas ne oppilaat, joiden kohdalla yhteys palvelutarpeen arviointiin otetaan siinä vaiheessa, kun ote-opetus tulisi jo päästä alkamaan, joutuvat odottamaan opetuksen aloittamista. Palvelutarpeen arviointi voi kestää kolmisen kuukautta”

5.3.2 Prosessin kehittäminen asiakkuuden aikana

Kyselyn toisessa osiossa selvitettiin miten prosessissa mukana olevat työntekijät näkevät asiakkuuden aikaisen työskentelyn. Kuinka heidän näkemyksensä mukaan yhteistyö sujuu eri viranomaisten välillä ja kuinka kukin pystyy toteuttamaan sovittuja tavoitteita. Tähän vaiheeseen asiakkuutta ehdotettiin korjauksia:

- Yhteydenpito palvelujen välillä pitää säilyä koko asiakkuuden ajan
- Tavoitteet pitää olla selkeät ja konkreetit

- Toimialojen välinen yhteistyö
- Asiakkuuden kestossa pitää olla joustoa

Yhteydenpidosta asiakkuuden aikana löytyy kehitettävää osalta juuri toimialojen väliseltä osalta. Henkilöstökokemukseen vaikuttavana nähtiin asiat joissa tietosuojan vuoksi sosiaaliohjaaja ei voi luovuttaa asiakkaasta tietoja muuten kuin asiakkaan suostumuksella. Tietojen luovutuksen suostumus pyydetään asiakkaalta yleisesti alkuneuvottelussa, mutta silti tässä on havaittavissa puutteita. On toki asiakkaan kannalta ymmärrettävää, että aina ei tietojen luovutukseen suostuta, jos kyseessä on arkaluonteisia perheen asioita, joita ei koulun tietoon haluta saattaa.

”Perhetyöstä tai perheen kuulumisista emme tiedä tuon taivaallista! Ne ovat opetushenkilökunnalle omassa koulussa täysin salassa pidettävää tietoa sos. puolen taholta.”

Siitä miten vaikuttavaa työtä asiakkaan kannalta tehdään, näkyy oppilaan edistymisenä asetettujen tavoitteiden valossa. Koulussa nähdään OTE-perhetyö ja yhteydenpito hyvänä asiana, juuri haastavien oppilaiden kohdalla. Niiden oppilaiden joiden kanssa opetus ei ole muilla järjestelyillä toiminut on OTE-perhetyö auttanut. Perhetyön kuuluminen osaksi lastensuojelun avohuoltoa auttaa viranomaisten välistä yhteistyötä nimenomaan lastensuojelun sosiaalityöntekijän suuntaan, koska he ovat samassa organisaatiossa ja tiedonsaanti on sujuvaa. Sosiaaliohjaajan työskennellessä ikään kuin koulun ja lastensuojelun välissä ja asiakkaan antaessa suostumuksen tietojen luovutukseen OTE-opettajalle, on huomattavasti helpompaa työskennellä ja ymmärtää asiakkaan haasteita.

”Tietoa tulee kouluille lastensuojelusta tai sos. puolelta todella vähän. He myös kysyvät oppilaan kuulumisia liian harvoin kouluilta. Juuri siksi OTE- opetukseen laitamme mielellämme aktiivista lasu-työtä vaativat koulupudokkaat. Uskon, että he saavat paremmin yhteyden perheisiin ja OTE- opetuksen perhetyö auttaa siksi erityisen hyvin oppilaita. Yhteys lastensuojelun ja koulun kanssa on siellä saumattomampaa.”

”Sosiaalityöntekijän on oltava tietoinen opetuksesta eli miten oppilaan koulunkäynti oteopetuksessa etenee, onko esim. poissaoloja. Perhetyön suunnitelmaa voisi tehdä yhteistyössä muun verkoston kanssa. Koska opetus ei aina tapahdu oppilaan omalla koululla, koulun työntekijöiden on oltava tiiviisti mukana verkostossa.”

5.3.3 Asiakkuuden päättymisvaiheen kehittäminen

OTE-perhetyön ja opetuksen päättyessä on erilaisia mahdollisuuksia jatkoon suhteen. Jos oppilaalla on vielä perusopetusta jäljellä, siirtyy hän joko takaisin omaan luokkaansa tai mahdollisesti muuhun opetuksen erityisjärjestelyyn. Opetusta voidaan järjestää esimerkiksi sairaalakoulussa, joustavassa perusopetuksessa (Jopo luokka), tai OTEJ opetusena (opetuksen tilapäinen erityisjärjestely), joka eroaa OTEsta niin, että oppilas suorittaa itsenäisesti ilman omaa ryhmää tiettyjä oppiaineita ja voi olla luokkatason sitomattomassa opetuksessa.

Asiakkuuden päättymiseen liittyviä korjausehdotuksia vastausten perusteella olivat:

- Yhteydenpito palvelujen välillä
- Työnjako toimijoiden välillä
- Integrointi takaisin omaan luokkaan sujuvaksi
- Jatko-opintoihin saattaminen

Vastaajien kokemukset asiakkuuden päättymisestä koettiin hiukan haastavana, kun kokemusta siitä mitä tapahtuu OTE:n jälkeen ei ollut. Työntekijät kokivat asiakkaan ikään kuin katoavan jonnekin.

”Omalla kohdallani yksikään asiakas ei ole jatkanut koulunkäyntiä sujuvasti OTE opetuksen ja perhetyön päätyttyä, joten näkemystä lopetusvaiheen toimivuudesta ei ole.”

Opetuksen lopetusvaiheen kysymyksen ”Kuinka näet palvelun toimivuuden omalta osaltasi asiakkuuden päättyessä?” mukaan, joissakin tapauksissa oppilaan paluu omaan luokkaan on ollut kovin vaikeaa ja pitäisi tehdä ennemmin asteittain pikkuhiljaa integroiden. Tähän ehdotettiin korjauksena, sitä että yhteydenpito olisi ollut omaan opettajaan säännöllistä ja siirto tapahtuisi saattamalla vaihtaen. Lisäksi selkeä työnjako eri työntekijöiden välillä parantaisi asiakaskokemusta.

”Jotta integroituminen takaisin emoluokalle onnistuisi, kouluissa pitää olla valmius ottaa nuori koppiin. On tapauksia, jolloin elokuussa oppilaalla ei ollut tietoa minne luokalle hän menee. Koulu ei pystynyt päättämään asiasta.”

”Keskeistä on tiivis yhteydenpito koko prosessin ajan, jotta myös koululla on useampi henkilö, jolla on ajantasainen tieto oppilaan tilanteesta, tuen tarpeesta ja opiskelujen edistymisestä. Mikäli tämä on hoitunut, on myös asiakkuuden päättymisen selkeää.”

”Selkeät työnjaot. Jos oppilas palaa omaan kouluun, tarvitsee hän siellä tukea. Tämä ei aina toteudu. Toiselle asteelle siirtyminen vaatisi alkuvaiheessa tutun aikuisen (OTE-ohjaajan tms.), joka tukisi, seuraisi ja auttaisi ensimmäisinä koulupäivinä nuoren koulunaloituksessa.”

Vaikuttavuus OTE-jakson päättymisen jälkeen koettiin harvoin onnistuneeksi. Parempaan vaikuttavuuteen päästäisiin, jos paluu omalle luokalle aloitettaisiin jo mahdollisimman varhaisessa vaiheessa, tai kytköstä omaan luokkaan ei kokonaan katkaistaisi lainkaan. Yläasteen loppuvaiheeseen ja jatko-opintoihin siirtyessä on aina olemassa suuria syrjäymisriskejä, etenkin kun puhutaan nuorista, joilla on haasteita koulunkäynnissä jo yläasteen aikana. Tästä syystä vaikuttavaa olisi, jos esimerkiksi perhetyötä voitaisiin jatkaa OTE-opetuksen jälkeen. Jos oppilaan oppivelvollisuus on päättymässä OTE-opetuksen päättyessä ja oppilas on saamassa päättötodistuksen, on hänelle suunniteltu yhteishaussa jatkopolkua, tai hänet ohjataan Ohjaamon palveluiden äärelle. Sosiaaliohjaaja seuraa kesän ajan oppilaan oppilasvalintoja toiselle asteelle ja auttaa ottamaan opiskelupaikan vastaan, tällä pyritään turvaamaan jatkopolkua opinnoissa.

”Useinkaan kyse ei ole vain kouluongelmista. Siksi on hyvä ettei OTE -jakson päättymisessä tavoitella vain selkeyttä, vaan tilannetta voidaan tarvittaessa osittain kantaa myös niiden henkilöiden/perhetyön turvin, joihin nuori on alkanut luottaa.”

”Paluu normaaliopetukseen on oman kokemukseni mukaan erittäin harvoin onnistunut. Ote opetuksen mallissa on sisäänrakennettu malli, jossa hyvin pienellä työmäärällä on saavutettavissa paljon tuloksia. Tämä työskentelytapa pitää sisällään suuren riskin nuoren syrjäytymiseen, vaikka tavoite onkin päinvastainen. Lopetusvaiheen tulisi olla hallitumpi ja osa kursseista tulisi siirtää jo mahdollisimman varhaisessa vaiheessa omaan kouluun suoritettavaksi, mikäli se vain on mahdollista.”

6 Kehittämistehtävän tuotokset

Tutkimuskysymysten avulla kartoitettiin haasteita OTE-perhetyön ja opetuksen prosessissa ja avointen vastausten avulla selvitettiin työntekijöiden näkemyksiä korjausehdotuksista. Tulosten perusteella on laadittu kaksi vaihtoehtoista päivitettyä mallia asiakasprosessin kehittämiseksi. Nämä kehittämissuositukset käsiteltiin OTE-perhetyön ja opetuksen kevätseminaarissa 23.4.2019 ja luovutettiin vapaasti hyödynnettäväksi jatkotyöskentelyä varten. Toimitin seminaariin tukimateriaalin ja kehittämissuositukset powerpoint esityksenä (liite 3). OTE-perhetyön ja opetuksen kevätseminaarissa on käyty läpi kehitysehdotukset ja näiden pohjalta suunniteltu asiakastyön prosessin tehostamista. Opin näytetyön prosessin aikana on selvitetty mitkä kohdat asiakasprosessissa ovat prosessissa mukana olleiden henkilöiden mielestä kaivanneet parannusta.

Seminaaripäivän runko kehitysehdotusten käsittelyyn:

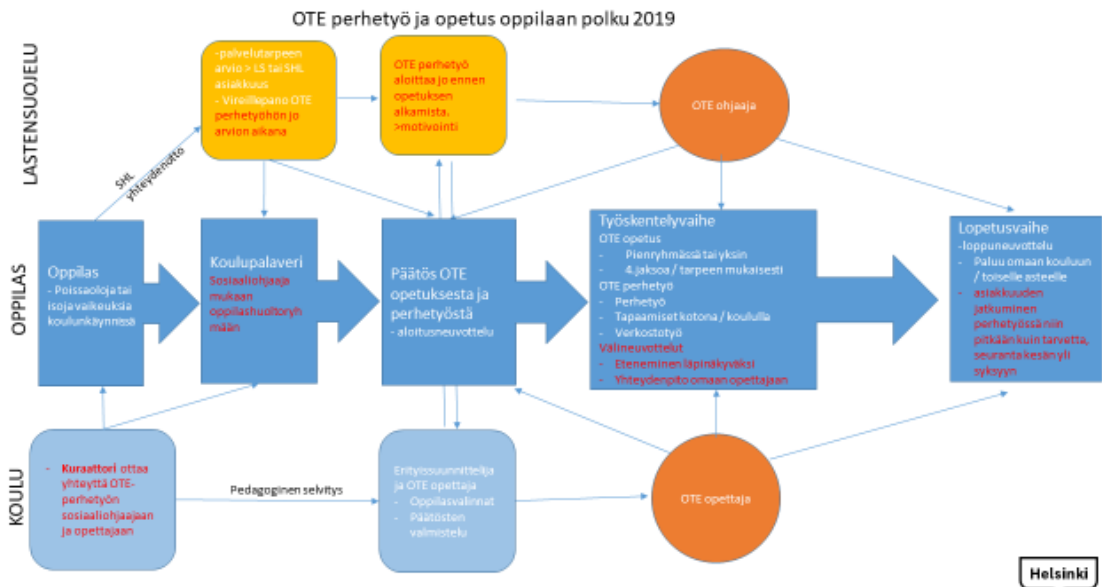
1. Kyselyn tulosten esittelyä (liite 3)
2. Päivitetyn asiakasprosessin esittely (liite 3)
3. Korjausehdotusten läpikäynti ja kehittäminen ryhmätyöskentelynä
4. Jatkosta sopiminen ja vastuunjako eri osapuolten välillä

Kehittämisvaihe muodostui kyselyn vastauksista ilmi tulleista työntekijöiden itsensä ehdottamista prosessin kehittämissuosituksista. Olen esittänyt vastausten perusteella kehittämiskohteita, jotka hyvin toteutettuina ja työntekijöille selkeytettyinä lisääisivät tuottavuutta asiakasprosessissa. Ehdotusten mukaisesti toteutuessaan myös asiakaskokemus paranisi, kuten myös työntekijän sitoutuminen prosessiin ja näin ollen henkilöstökokemus olisi parempi.

6.1.1 Päivitetty asiakasprosessi palvelun tehostamiseksi

Tutkimuksen laadullisen osan vastauksista kävi ilmi, että asiakaskokemusta ja saata- vuutta olisi parannettava. Oppilaalle ja vanhemmille pitäisi saada aikaisessa vaiheessa tietoa OTE-perhetyöstä ja opetuksesta, sekä olisi hyvä, jos työntekijä tulisi tutuksi jo aiemmassa vaiheessa, ja oppilaan sitouttaminen prosessiin helpottuisi. Olisi myös tärkeää, että työskentely olisi suunnitelmallisempaa ja läpinäkyvämpää. ja loppuvaiheen

työskentely huomioon ottaen olisi erittäin tärkeää, että asiakkaan siirto palvelusta eteenpäin olisi selkeää kaikille osapuolille. Prosessia kehittäen on laadittu hieman modifioitu asiakasprosessi (kuvio 5), jonka mukaan saataisiin edellä mainittuja seikkoja tehostettua. Muutokset näkyvät kaaviossa punaisella tekstillä.



Kuvio 5. Päivitetty asiakasprosessi (muutokset merkitty punaisella)

Uuden prosessikaavion mukaisesti OTE-perhetyö ja opetus pyydettäisiin prosessiin mukaan jo ennen päätöstä opetuspaikasta. Työntekijät olisivat mukana aiemmin koululla pidettävässä palaverissa oppilaan ja tämän vanhempien kanssa kertomassa mitä OTE perhetyö ja opetus pitää sisällään. Tämän mallin mukaisesti työntekijät olisivat perheelle tuttuja jo entuudestaan, kun opetus pääsisi alkamaan. Tähän voisi liittää myös mahdollisesti jonkinlaisen tutustumisjakson OTE opetuksessa esimerkiksi tarjoamalla oppilaalle mahdollisuuden saada suoritusmerkinnän tutustumisjaksosta, näin oppilas saataisiin helposti motivoituneeksi opetukseen ja kynnys itse työskentelylle olisi matalampi. OTE-perhetyö voisi alkaa myös jo ennen opetuksen alkamista, jos lapsiperheiden palvelutarpeen arvioinnin aikana tehtäisiin vireillepano perhetyöstä ja sosiaaliohjaaja voisi työskennellä perheessä valmistellen heitä itse opetukseen, ja auttaen jo nykyisessä tilanteessa, tämä voisi sitouttaa perheen paremmin työskentelyyn. Perhetyö olisi mahdollista toteuttaa sosiaalihuoltolain mukaisen asiakkuuden aloittamisella ja näin ei tarvitsisi odottaa palvelutarpeen valmistumista ja lastensuojelun tai erityisen tuen sosiaalityön päätöstä.

OTE prosessiin sovittaisiin myös jo nykyisten jaksopalaverien tapaan asiakkaan osallistamista, eli heidät otettaisiin mukaan OTE jaksopalaveriin neljän jakson aikana. Tämä näkyisi merkittävästi asiakaskokemusta parantava seikkana. Nämä toimisivat verkostotapaamisina, jossa mukana olisi perheen lisäksi, asiasta vastaava sosiaalityöntekijä, lähettävän koulun opettaja tai kuraattori mahdollisuuksien mukaan, sekä erityissuunnittelija, OTE opettaja ja –sosiaalihjaaja. Minimissään jaksopalaverissa olisi mukana oppilas, vanhempi ja OTE työskentelystä vastaavat opettaja ja sosiaalihjaaja. Erityissuunnittelijan tehtäväksi jäisi palvelupäätöksen jatkaminen tai päättämisestä päättäminen koulun osalta, sosiaalityöntekijän roolina on lastensuojeluprosessin toteutumisen seuranta.

Prosessin loppuvaiheessa eli OTE-opetuksen loppuessa olisi erityisen tärkeää saada oppilas mahdollisimman sujuvasti ja kaikille selkeästi siirtymään seuraavaan vaiheeseen oli se sitten paluu omalle luokalle tai siirtyminen toisen asteen opetukseen. Jos oppilas siirtyy takaisin omalle luokalle, näkisin että OTE-opettaja voisi olla mukana tässä nivelvaiheessa saattaen hänet takaisin ja oman opettajan ja OTE-opettajan vuoropuhelu on tässä kohtaa erityisen tärkeässä roolissa. OTE-perhetyön osalta, voisi olla mahdollista, että perhetyö jatkuisi vielä jonkin aikaa oppilaan jo ollessa takaisin omassa luokassa. Sosiaalihjaaja voisi tavata perhettä ja oppilasta edelleen kotona ja auttaa mikäli siirtymisessä tapahtuisi jotain odottamatonta tai uusia haasteita ilmaantuisi.

Mikäli oppilas siirtyy toiselle asteelle, olisi erityisen tärkeää olla yhteydessä toisen asteen opetukseen ja kuraattoriin, oppilaan luvalla. Näin toisen asteen opetus osaisi jo alkuvaiheessa ottaa oppimisen haasteet huomioon. OTE-perhetyö voisi jatkaa ensimmäiset kuukauden toisen asteen opintojen aikana, ja näin varmistaisi koulun sujuvan alkamisen ja tukisi jatkopolulla.

Nämä toimenpiteet lisäävät jonkin verran asiakasmäärää OTE-perhetyössä ja opetuksessa ja tämä tulisi huomioida resursoinnissa ja oppilasmäärissä. On muistettava tärkeänä seikkana, ettei OTE:n aikana saatua vaikuttavuutta haaskattaisi ja asiakaskokemus olisi hyvä.

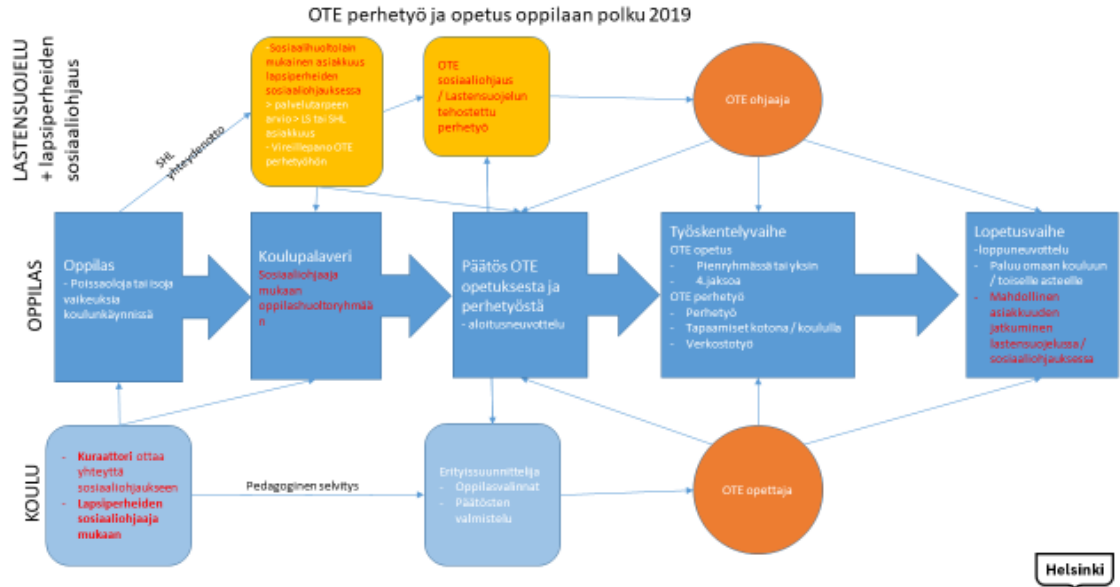
Kehitysehdotuksen tuomia parannuksia prosessiin:

- Työntekijät tulevat tutuksi asiakkaalle jo aiemmassa vaiheessa, sitoutuminen ja motivointi helpottuvat.
- Seurantaneuvotteluiden avulla läpinäkyvyyttä prosessiin.

- Jatkokolku oppilaan kannalta tärkeä, OTE:n hyöty kantaisi pidemmälle. Prosessin jokainen osapuoli on paremmin sitoutettu prosessiin.
- Asiakaskokemus paranee
- Työntekijä sitoutuu prosessiin paremmin, kun kokonaisuus hahmottuu.

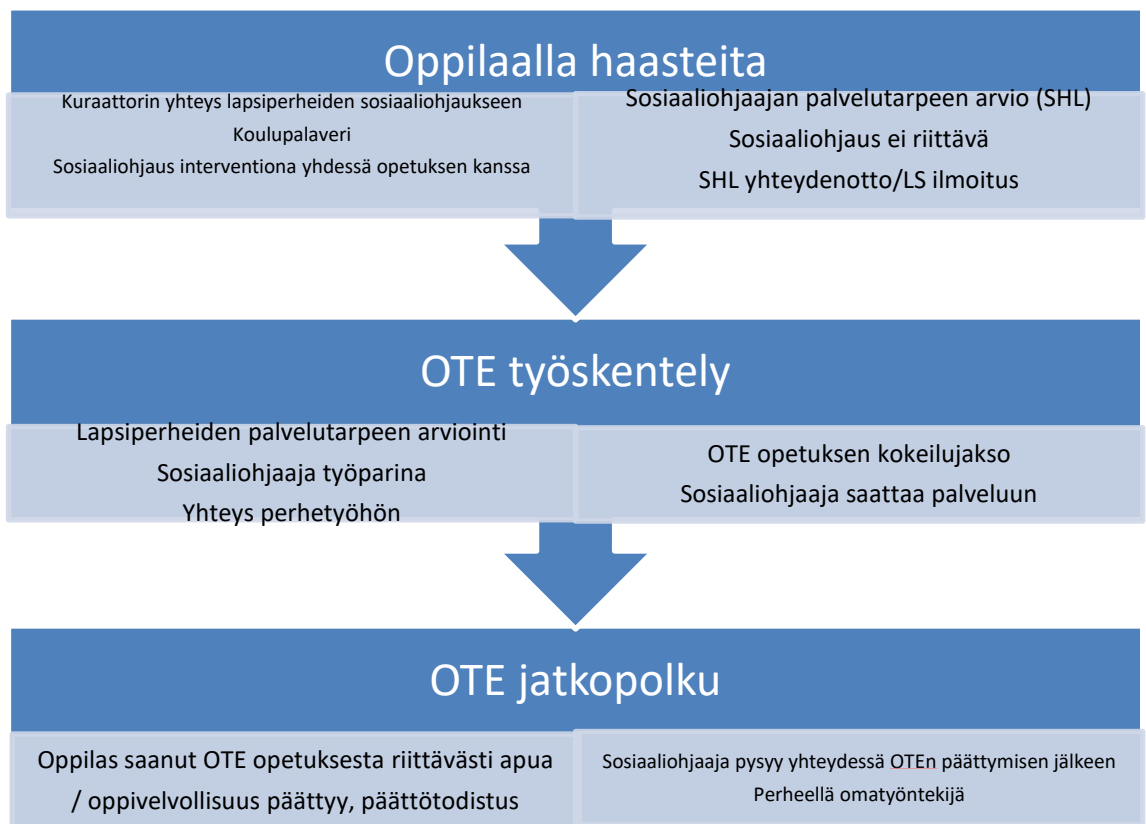
6.1.2 Vaihtoehtoja asiakasprosessiin ulkopuolisen toimijan avulla

Sosiaalihuoltolain mukaista sosiaaliohjausta voidaan toteuttaa myös ilman lastensuojelun tai erityisen tuen päätöstä varhaisen tuen työtä tekevässä Lapsiperheiden sosiaaliohjaus yksikössä. Lapsiperheiden sosiaaliohjaaja jalkautuu myös kotiin ja koululle, joten hänet voi matalalla kynnyksellä pyytää kouluneuvotteluun tai tapaamiselle, jo kun pieni huoli koululla syntyy. Lapsiperheiden sosiaaliohjaus 2 –tiimi on perustettu 1.10.2018 ja tarjoaa palvelua 11-16 vuotiailla lapsilla ja heidän perheilleen. Asiakkaaksi voi tulla joko suoraan olemalla yhteydessä työntekijään tai lapsiperheiden palvelutarpeen arvio ja tuki yksikön kautta. Työtä on jo alettu markkinoida kouluille matalan kynnyksen palveluna, ja tämän kytkeminen myös OTE-työskentelyn avuksi olisi merkittävä hyöty asiakkaaksi tulossa. Sosiaaliohjaaja voi omalla työskentelyllään madaltaa kynnystä OTE-perhetyön palveluihin sitoutumisessa. Yhtenä ajatuksena voisi olla vahva yhteistyö nimenomaan OTE-perhetyön sosiaaliohjaajan ja lapsiperheiden sosiaaliohjauksen sosiaaliohjaajan välillä. He voisivat toimia työparina asiakkuuden nivelvaiheissa alussa ja lopussa. Lapsiperheiden sosiaaliohjauksella on vahva osaaminen palvelutarpeen arvioinnissa ja he voivat arvioida sosiaalihuoltolain mukaisesta palvelun tarpeesta. Tarvittaessa tätä arviointia voidaan hyödyntää, mikäli asiakas tarvitseekin erityisen tuen tai lastensuojelun asiakkuutta. Sosiaaliohjauksen avulla asiakkaan tilanne tulee arvioiduksi jo varhaisemmassa vaiheessa. Kuviossa 6 olen sijoittanut lapsiperheiden sosiaaliohjauksen osaksi prosessia kulkemaan rinnan lastensuojelun kanssa. Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen sosiaaliohjaaja voisi olla mukana myös koululla tehtävässä pedagogisessa selvityksessä, näin hänellä olisi todella hyvä kokonaiskuva asiakkaan tilanteesta, ja hän voisi toimia omatyöntekijänä, kun asiakas mahdollisesti palaa OTE-perhetyön ja opetuksen jälkeen takaisin omaan kouluunsa tai toiselle asteelle. Kuvio 5 on kehitysversio aiemmin tekemästani OTE perhetyön ja opetuksen oppilaan polusta (kuvio 3).



Kuvio 6. Vaihtoehto päivitetystä asiakasprosessista, mukana ulkopuolinen toimija. (muutokset punaisella)

Päivitettyä asiakasprosessia voisi kuvata kehittämisen myötä myös seuraavan hyvin paljon yksinkertaistetun ja pelkistetyn kaavan mukaisesti:



Kuvio 7.

Tässä toimintatavassa on otettava huomioon, että palveluprosessiin otetaan mukaan täysin uusi toimija ja tämä voi ainakin aluksi tuoda prosessiin haasteita, kunnes palvelu on hyvin integroitu mukaan systeemiin.

Kehittämisehdotuksen tuomia parannuksia prosessiin:

- Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen sosiaaliohjaaja ei ole lastensuojelun työntekijä ja näin pääsee helpommin perheeseen mukaan
- Palvelu vapaaehtoista, asiakkaan motivaation mukaan helppoa.
- Matalan kynnyksen palveluna ketterä ja joustava liikkuminen prosessin eri vaiheissa, ei riippuvainen palvelupäätöksistä.
- Nopea jalkautuminen koululle auttamaan kuraattorin työskentelyä.
- Sosiaaliohjaaja tekee sosiaalihuoltolain mukaisen palvelutarpeen arvion, tätä helppo hyödyntää, kun tarve lapsiperheiden palvelutarpeen arviolle.
- Voi toimia tarvittaessa työparina OTE-perhetyölle asiakkuuden alkuvaiheessa.
- Voi jäädä työskentelyn jälkeen taustalle yhteyshenkilöksi.

7 Pohdinta

7.1 Opinnäytetyön prosessin pohdinta

Kyselylomakkeen toteuttamisessa esiintyi paljon haasteita. Organisaatioiden yhteystiedot osoittautuvat vanhentuneiksi ja muun muassa avohuollon sosiaalityöntekijöistä suuri osa yhteystiedoista tuotti vastauksena ”ei voitu toimittaa”. Jälkikäteen pohdittuna haastattelututkimus olisi voinut toimia paremmin kehitysideoiden saamisessa. Mutta koska aiemmin toimin OTE-perhetyön esimiehenä en voinut toteuttaa asiaa eettisistä syistä kyseisellä tavalla, näin ollen päädyin nykyiseen ratkaisuun. Kyselyn tulosten tarkasteluun alhainen vastaajamäärä vaikuttaa merkittävästi, mutta muuten kysely tuotti varsin laajasti materiaalia, jonka pohjalta prosessia voidaan kuitenkin kattavasti tarkastella ja prosessin kehitysjatoksia luoda.

Opinnäytetyön tekeminen oli prosessina monivaiheinen ja haastava. Yhtenä suurimpana haasteena työskentelyssä oli se, että vaihdoin itse työpaikkaa opinnäytetyöprosessin aikana ja yhteys OTE-perhetyöhön tuntui katkeavan kuin seinään, koska en enää työskennellyt samassa organisaatiossa. Toki nykyinen työni varhaisen tuen työssä Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen johtavana sosiaaliohjaajana on tuonut paljon uutta perspektiiviä ammatillisesti katsottuna ja kehitysideoita on alkanut tulla sitä mukaa koko ajan lisää. Opinnäytetyön aiheen valinta ja sen vaihtaminen työskentelyn aikana toi lisää haasteita, myös perhetyön organisaation muuttuminen työskentelyn alkuvaiheessa toi lisää haastetta prosessiin.

Kehityksellisen osan prosessin toteuttaminen oli haastavaa puutteellisen työelämäkontaktin vuoksi. Kehittämisseminaarin tuotos jäi heille itselleen käyttöön, eikä palautetta saatu heiltä siihen kuinka hyvin he lopulta sitouttavat uuden asiakasprosessin työhönsä. Opinnäytetyöprosessi kesti ajallisesti syksystä 2017 kevääseen 2019 ja tänä aikana tapahtui organisaatiossa pieniä muutoksia, sekä opinnäytetyöntekijän työpaikka vaihtui toiseen, ja näiden yhteisvaikutus prosessin sujuvuuteen oli haasteita lisää tuova. Asiakasprosessin kehittäminen ikään kuin unohdettiin palveluja tuottavalta taholta, ja kyselyihin ei tahtonut saada vastauksia. Kehittämistyö saatiin lopulta toteutettua riittävässä määrin, jotta kehittämistä saatiin aikaiseksi.

7.2 Tulosten tarkastelu

7.2.1 Tulosten tarkastelusta yleisesti

Työn analysoinnissa tulee kiinnittää huomiota vastausprosenttiin, kun tulkitaan mitä mieltä eri työntekijät ovat olleet prosessista ja sen toimivuudesta. Yksittäinen eriävä mielipide voi näin pienellä vastaajajoukolla korostua joukosta eri tavalla. Olen avoimissa vastauksissa pyrkinyt löytämään yhteisiä tekijöitä joita olisi mainittu useammin kuin keran vastauksissa, jättäen yksittäisiä vastauksia vähemmälle huomiolle. Toki olen ottanut myös yksittäisiä kommentteja huomioon pohtiessani erilaisia vaihtoehtoja prosessin kehittämiseksi. Vaikka vastaajien mielestä palveluun pääsemisessä ei ollut merkittävän paljoa odottamista oli ylipäättään palveluun pääseminen hankalaa. Helsingin kaupungilla on ollut paljon haasteita sosiaalityöntekijöiden rekrytoinnissa, ja tämä voi näkyä asiakkaan saamassa palvelussa, tai palveluun pääsemisessä.

Yleisesti ajatellaan, miten paljon laadullisesta tutkimusta tehtäessä tulisi materiaalia saada kerätyksi. Laadullisessa osassa tutkimusta määrä ei ole merkittävää, vaan vastausten laatu. Tavoitteena on saada riittävä määrä tietoa asian ymmärtämiseksi ja riittävän hyvän tulkinnan luomiseksi. Laadullisessa tutkimuksessa ei tavoitella yleistettävyyttä siinä mittakaavassa kuin määrällisessä. Tästä syystä on ollut perusteltua käyttää tässä tutkimuksessa molempia tutkimusmenetelmiä. Viime kädessä asia jää lukijan ratkaistavaksi. Tutkimuksessa saturaatio on saavutettu hyvinkin pienellä otannalla, eikä uutta merkittävää lisätietoa asiaan olisi välttämättä saavutettu, jos tutkimuksen kyselyyn vastaamisaikaa olisi jatkettu. Toki jokainen vastaaja on kokenut asian omalla tavallaan, mutta kuten vastauksista on ilmennyt ne toistavat aika pitkälle samaa mielipidettä asiasta (Vilkkä. 2015. 150-151).

7.2.2 Tulosten tarkastelu asiakkuuden alkamisvaiheessa

Viranomaisyhteistyö OTE työskentelyn aikana näyttäisi tulosten valossa olevan hyvällä mallilla, vaikka työskentelyä tehdään toimialat ylittävästi. Eli vaikka vastaajat kokivat asiakkuuteen tulovaiheessa haasteita ja eivät olleet täysin tyytyväisiä prosessin alkuvaiheeseen, on tällä kuitenkin merkittävä ero asiakkuuden aikaiseen prosessiin. Tässä vaiheessa prosessia onkin selkeästi OTE-opetuksen ja perhetyön työparilla ja heidän yh-

teydenpidollaan merkittävä vaikutus, kun prosessissa on selkeästi nimetty henkilö, hoituu asia sujuvasti puolin ja toisin. Opettaja hoitaa yhteydenpidon koulun suuntaan ja sosiaaliohjaaja lastensuojeluun. On siis merkittävä hyöty sille, että oppilaan asioihin on nimetty molemmista toimialoista henkilö. Toisaalta kun tarkastellaan (taulukko 4) kuinka yhteisten (alkuneuvottelussa asetettujen) tavoitteiden toteuttaminen onnistuu, on mieliteissä enemmän hajontaa, asiasta ei olla täysin samaa mieltä, mutta ei siltikään täysin eri mieltä. Voisikin esittää oletuksen, että asiassa voisi olla jotain korjattavaa, vaikka prosessi toimiikin tässä kohtaa vallan hyvin.

7.2.3 Tulosten tarkastelu asiakkuuden aikana ja asiakkuuden kesto

OTE-perhetyössä ja opetuksessa ollaan pääsääntöisesti neljä jaksoa, ja kun jokin asia laitetaan tiukkaan raamiin ja toisaalta oppilaalla on ollut juuri haasteita normaali opetuksen piirissä tämän asian suhteen, ollaan hankalassa tilanteessa. Opetuksen rajaaminen tiukasti vain neljään jaksoon voi olla joissain tapauksissa hankalaa ja palvelun onnistumiseen vaikuttava asia. OTE-perhetyö ja opetus on tarkoitus olla nimenomaan määräaikaista ja tehokasta oppilaan tukemista. OTE-mallia kehitettäessä on ajateltu, että kun strukturoidaan tiukka sapluuna ja aikataulu, on oppilaan helpompaa sitoutua opetukseen, kun ajatuksena on mahdollisesti pääseminen takaisin oman luokan pariin pienen jakson jälkeen. Toki on otettava huomioon se seikka, että osa oppilaista on juuri siellä omassa luokassa oppimisen kokenut hankalaksi, niin ei suurella todennäköisyydellä ole järkevää sijoittaa oppilasta heti omaan luokkaan takaisin. Jos oppilasta on esimerkiksi kiusattu omalla luokalla ja tämän seurauksena on tullut poissaoloja ja oppimisessa haasteita, sekä erilaista oireilua, ei ole oppilaan kannalta mielekäästä lähettää oppilasta takaisin ongelman juurille. OTE-perhetyö ja opetus voisi olla joustavampaa ja oppilaan yksilöllisten taustatekijöiden mukaan ottamista. Kun aletaan miettiä neljästä jaksosta luopumista tai sen kokonaisvaltaista muuttamista, on mietittävä OTE-perhetyön ja opetuksen kokonaisuuden muuttamista.

7.2.4 Tulosten tarkastelu asiakkuuden päättyessä

Asiakkuuden päättyessä OTEssa ja asiakkaan siirtyessä joko takaisin omalle luokalle tai johonkin muuhun palveluun esimerkiksi toisen asteen opetukseen on mielenkiintoista, että työntekijät näkevät asiassa todella suurta eroa ja asia ei ole lainkaan selkeä, kun

vertaa tätä kahteen aiempaan kysymykseen, joissa pohdittiin jatkopalveluun ohjautumisesta ja suunnitelmasta jatkopalveluihin. Kun ollaan siirtymässä jatkopalveluun ja ollaan konkreettisesti takaisin siirtymisvaiheessa, ei yksikään vastaaja pidä asiaa täysin sujuvana, toki kun otetaan huomioon vastaajien vähäinen määrä, tekee yksikin vastaaja tuloksiin juuri tällaisen muuttujan. 4,3% vastaajista on yksi vastaus. Viranomaisen siis kuitenkin toteuttaa prosessia kuten prosessi olettaa hänen toimivan, vaikka olisi tästä aiempien vastausten perusteella hiukan epävarma.

Jatkopalveluihin siirtymisessä voisi vastausten perusteella olettaa, että tämä siirtyminen toimisi vallan hyvin. Toki on muistettava, että kun on kyse nuoresta henkilöstä, jolla on ollut koulussa läsnäolon ja oppimisen kanssa haasteita, ei jatkopolun löytyminen ole aina kaikkein sujuvinta ja helpointa. Toki työntekijöiden on tärkeää olla tässä kohtaa johdonmukaisia, ja pyrkiä helpottamaan esimerkiksi yläasteelta toiselle asteelle siirtymistä. ”OTE perhetyön ja opetuksen työskentelyvaiheessa yhteydenpito asiakkaan asioissa toimivien viranomaisten välillä on sujuvaa” –kysymyksen vastausten perusteella, kävi ilmi, että työn teko kultakin viranomaiselta tässä kohtaa prosessia sujuu hyvin.

7.2.5 Kehityksellisen osan tulosten tarkastelu

Kehittämistehtävän tulosten tarkastelussa on otettava huomioon se, että kehittämisestä olisi organisaatiolle jotain konkreettista hyötyä. On oleellista, että kun palvelua kehitetään, liittyy siihen myös jonkin verran vastustusta ja suoranaista muutosvastarintaa. Tämä on pyritty ottamaan huomioon juuri siitä lähtökohdasta, että prosessin osana olevilta työntekijöiltä on pyydetty näitä parannusehdotuksia prosessin tehostamiseksi. Tämä huomioon ottaen on sitoutuminen itsensä tekemisiin ehdotuksiin paljon helpompaa.

Kehittämistehtävänä toteutettua asiakasprosessin kehittämistä toteutettaessa hyödynnettiin Helsingin kaupungin uuden johtamismallin osa-alueita. Uudessa mallissa halutaan toimia asiakaslähtöisesti. Moniammatillinen työ on ollut keskeisessä roolissa, ja kunkin työntekijän omaa koulutuksen ja työkokemuksen kautta hankittua osaamista on hyödynnetty kyselyn ja kehittämiseminaarin kokoonpanossa. Kehittämiseminaarissa pohdittiin pelisääntöjä ja askelmerkkejä prosessin yhteiseksi parantamiseksi. Pyrkimyksenä oli, että jokaisella työntekijällä oli asiakasprosessin kehittämisen myötä selkeä käsitys, mitä uudistamisella halutaan saada aikaan. (Uudistettujen sosiaali- ja terveystalvelujen johtamisen käsikirja 2016: 28– 35.)

Asiakasprosessin kehittäminen ei välttämättä motivoi työntekijöitä heti aluksi, koska prosessin kehittämistä ei nähdä oikein ja sen hyötyjä ei osata nähdä. Yhdessä kehittäminen lisää ymmärrystä prosessin kehittämiseen, sen vaiheisiin ja lopputuloksen hyödyntämiseen. Kyselyn avulla kaikki pääsivät jo alkuvaiheessa antamaan oman panoksensa prosessin kehittämiseksi ja yhteisessä seminaarissa keskustelun avulla osallisuus korostui. Kuitenkin on yleistä, että kehittämisessä käytetään paljon aikaa pelkästään asioista puhumiseen erilaisissa yhteyksissä. On pidettävä mielessä, että kehittämistä tulisi suunnata enemmän tekemiseen ja kokeilemiseen kuin asioista puhumiseen. Lean ajattelun mukaisesti kehittämisen tulisi lähteä tarpeesta ja niin sanotusti ruohonjuuritasolta. (Mas-citelli 2002: 311.)

Asiakasprosessia kehitettäessä on otettu huomioon se, että asiakkuuden alkamisessa syntyvää hukkaa pyritään minimoimaan mahdollisimman paljon, ja asiakas ei näin ollen joutuisi odottamaan palveluun pääsyä turhan kauaa. Kehitettäessä on otettu myös huomioon se, että asiakas saisi mahdollisimman aikaisessa vaiheessa tietoa mihin hän on sitoutumassa ja mitä häneltä itseltään odotetaan prosessissa. Myös loppuvaiheen työkentelyä kehitettäessä on otettu huomioon kyselyssä esiin tulleet prosessissa hukkaa aiheuttavat tekijät. Asiakas pyritään saamaan saattaen uuteen palveluun, jotta tieto eikä myöskään asiakas pääsisi hukkaantumaan esimerkiksi jatko-opintoihin mennessä.

7.3 Työn eettiset ja luotettavuuskysymykset

Opinnäytetyön eettisesti merkittävä lähtökohta on aiheen oikea valinta ja tutkimuseettisenä periaatteena ja tutkimuksen oikeutettuna lähtökohtana sen hyödyllisyys (Kankkunen – Vehviläinen – Julkunen 2017:218) Opinnäytetyön aihe valikoitui työpaikalla käydyssä keskustelu esimiehen kanssa työn prosessista ja sen tehokkuudesta. Oman näkemykseni mukaan uskon, että tutkimus on hyödyllinen ja merkittävä otettaessa huomioon OTE-perhetyön ja opetuksen haastavuus. Opinnäytetyössä saatujen tuloksien avulla voidaan mahdollisesti tehostaa asiakasprosessia ja tältä osin asiakkaan saamaa palvelua.

Tieteellinen tutkimus on eettisesti hyväksyttävä, luotettava ja sen tuotokset uskottavia vain, jos se on suoritettu hyvän tieteellisen käytännön edellyttämällä tavalla. Opinnäytetyön kaikissa vaiheissa noudatetaan rehellisyyttä, huolellisuutta ja tarkkuutta niin kyselylomakkeen tekemisessä kuin tulosten tallentamisessa ja esittämisessä. Opinnäytetyössä huomioidaan tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohjeet niin suunnittelussa,

toteutuksessa kuin analyysi ja raportointivaiheissa. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012)

Opinnäytetyössä pyrin välttämään virheiden syntymistä ja arvioin tutkimuksen luotettavuutta. Opinnäytetyön luotettavuuden arvioinnissa voidaan erilaisia mittareja (Hirsjärvi – Remes - Sajavaara 2016:231). Opinnäytetyössä ei käsitellä kenenkään henkilökohtaisia tietoja, ei työntekijän eikä asiakkaan, joten siitä kenenkään oma elämäntilanne tai muu vastaava ei näy mitenkään tutkimuksessa.

Saatekirjeessä (liite 2) mainitaan että tutkimukseen osallistuminen on kaikille vapaaehtoista, ja kyselystä ei jää merkintää sen tekemättömyydestä tai sen tekemisestä. Saatekirjeessä informoin kaikille osapuolille oleelliset seikat, kuten opinnäytetyön tarkoituksen ja tutkimusaineiston käsittelemisen, lupamenettelyn asianmukaisuuden ja yhteyshenkilöt. Muistutan myös, vastaaminen ei ole millään tapaa pakollista, vaan oman työn kehittämisen kannalta kannattavaa.

Huomioon otettavaa on myös että opinnäytetyön tekijänä työskentelin opinnäytetyön prosessin alkuvaiheessa itse esimiesasemassa OTE-perhetyössä. Vaihdoin työpaikkaa ennen kyselyn toteuttamista. Tutkimusjoukkona olevilta työntekijöiltä ei kerätty henkilökohtaisia tunnistetietoja, vaan keskitytään selvittämään mikä on prosessissa toimivaa ja mitä voidaan jättää pois. Kyselyn vastauksista ei näy kuka kyselyyn on kulloinkin vastannut. Asiakastietoja ei tulla käsittelemään missään vaiheessa.

Tutkimukselle on myönnetty tutkimuslupa Helsingin kaupungin tutkimuslupalautakunnalta sosiaali- ja terveystoimialalta toukokuussa 2019 ja kasvatuksen ja koulutuksen toimialan osalta heinäkuussa 2018.

Opinnäytetyössä annetaan riittävästi tietoa, miten tutkimus ylipäätään on tehty (Tuomi – Sarajärvi 2018: 134–141). Luotettavuuden arvioinnissa on huomioitu tutkimuksen kohde ja tarkoitus eli mitä ollaan tutkimassa ja miksi. Opinnäytetyössä on otettu huomioon, mitkä ovat tutkijan omat sitoumukset tutkimukseen nähden eli miksi tämä tutkimus on tärkeä tutkijalle. (Tuomi – Sarajärvi 2018: 135–138.) Sisällönanalyysi on toteutettu riittäväällä luotettavuudella, kuten myös aineiston laatu ja analyysi sekä tulosten esittäminen. Yhteys aineiston ja tulosten näkyy analysoinnissa. Aineisto on pelkistetty riittäväällä tasolla jotta voidaan luotettavasti suhtautua tutkimuksen tuloksiin.

Tärkeää kehittämisen kannalta on yhteistyö kohdeorganisaation kannalta. Opinnäytetyön tekijä työskentelee itse organisaatiossa, ja on ollut pitkään osa myös tutkittavaa asiakasprosessia ja näin saadaan hyvä kiinnittyminen käytännön työelämään. Tutkimuksellinen aikajänne on ollut pitkä, ja vaatinut säännöllistä yhteydenpitoa organisaatiossa. Pilotointia ei varsinaisesti tämän opinnäytetyön osalta päästy tekemään, vaan se jää työyhteisön itsensä toteutettavaksi, kuten myös jatkokehittäminen. Työyhteisön sitouttaminen muutokseen pitää saada onnistumaan kuitenkin hyvin, jotta muutosvastarinta jäisi vähäiseksi. Toki kun tutkittavat itse ovat korjausehdotuksia esittäneet, on muutokseen helpompi sitoutua. (Kananen. 2017. 37.)

Tutkimusprosessi on eettisesti perusteltu, koska tarkastelen opinnäytetyössäni prosessia itseään, enkä työntekijöiden tapaa tehdä työtä. Pyrin löytämään seikkoja joita voi työn organisoinnilla kehittää. Tutkimusmenetelmänä tässä kohtaa toimiva anonyymi kyselylomake toimii hyvin, koska näin voin olla varma että asiat pysyvät luottamuksellisena eikä kenenkään työntekijän tarvitse miettiä miten oma työpanos asiaan mahdollisesti on vaikuttanut. Helsingin kaupunki myöntää tutkimusluvan organisaatiossaan toteutettavalle tutkimukselle ainoastaan silloin, kun eettiset kriteerit täyttyvät. Työntekijät saavat etukäteen tietää miksi ja mihin tarkoitukseen heille kysely tehdään. Edellä mainitut asiat on mainittu saatekirjeessä (liite 2). Tutkimuksessa ei käytetä lainkaan asiakastietoja, ja tämän vuoksi tutkimuslupaa heidän osaltaan ei tarvita. Raportissani kerron opinnäytetyöni tiedonkeruun ja analyysin tekemisen prosessin avoimesti ja kaunistelematta. Minun tulee huomioida myös se seikka, että kaikki eivät ole kyvykkäitä tai halukkaita jakamaan näkemystään minulle prosessin näkökulmasta, vaan haluat mieluummin vastata kuvailtavammin, siksi myös avoimia kysymyksiä. Eettiseltä kannalta haasteellista voi olla myös se, miten saan hyödynnetyksi keräämäni tiedon. Millä tavoin otan mukaan kyselyllä keräämäni informaation ja missä määrin luotan omiin havaintoihini joita teen päivittäin esimiestyössä.

Työn eettisenä haasteena koin työn luotettavuuden kyselyiden vastauksien vähäisen määrän vuoksi. Kyselyyn olisi kuulunut vastata noin 60-70 työntekijää mutta vastauksia sain vain 25. Vastausprosentin ollessa noin 30%, on hyvin vaikea uskottavasti nähdä, kuinka prosessi todella toimii kaikkien työntekijöiden mielestä. Kyselyyn kutsuttujen työntekijöiden määrää oli myös vaikeaa arvioida kokonaisuutena, koska yhteystietojen ajantasaisuus oli haastavaa ja suuri osa tiedoista jo vanhentunutta. Tästä johtuen olenkin toteuttanut opinnäytetyössä myös kehittämishankkeen, jossa tarkoituksena oli tehdä

konkreetteja muutosehdotuksia ja parannuksia prosessiin. Nämä pienet ja osin isommatkin muutokset toki jäivät itse organisaation toteutettavaksi, ja jää nähtäväksi kuinka hyvin nämä käytäntöön integroituvat.

Uuden päivitetyn asiakasprosessin luominen onnistui hyvin ja palvelusta oli löydettävissä helposti kyselyn vastausten perusteella parannettavaa, ja opinnäytetyön tekijällä oli itsellä selkeä kuva prosessista, itse mukana työskennelleenä. Mielenkiintoisen asiakasprosessin pohdinnassa teki se seikka, että itse olin vaihtanut välissä työpaikkaa varhaista tukea tekevän tiimin esimieheksi ja tämä herätti itsessä paljon ajatuksia siitä miksi tätä palvelua ei ylipäättään järjestettäisi aiemmin jo ennen kuin ongelmat alkavat kroonistua ja ollaan jo todella vakavan syrjäytymisriskin portilla. Itse kehittämisseminaarin toteutus jäi lopulta vain taustamateriaalin toimittamiseksi ohjeistuksineen kehittämispäivään, koska kehitysseminaariin oli rakennettu todella tiukka aikataulu, ja ulkopuolista osapuolta ei otettu mukaan varsinaiseen kehittämiseen. Palautetta kehittämisestä tai sen jalkauttamisesta ei opinnäytetyön valmistumiseen mennessä toimitettu. Näin ollen kehitysehdotuksen jatkojalostaminen ja jalkauttaminen jää täysin palvelua tuottavien toimintojen itsensä toteutettavaksi ja vastuulle. Aikataulu asiakasprosessin kehittämiseksi oli tiukka. Tieto kevätseminaarista ajankohdasta tuli tietoon vain muutamaa viikkoa ennen tapahtumaa, ja lopulta seminaariin osallistuminen evättiin aikataulullisiin syihin vedoten. Tältä osin opinnäytetyöprosessi jäi keskeneräiseksi ja olisi onnistuessaan voinut tuoda loistavia kehitysideoita myös jatkoa ajatellen.

Asiakasprosessia kehittäessä olisin voinut mahdollisesti ottaa mukaan myös OTE-perhetyön ja opetuksen työntekijöitä jo ennen kevätseminaria. Jos olisin saanut suunniteltua materiaalin jo syksyllä olisin, voinut tuoda kehitysehdotuksia jo vuoden vaihteen seminaariin ja tämän jälkeen toteuttaa seurantajakson jossa olisin voinut itse jalkautua mukaan jaksopalaveriinhin ja loppuvaiheen työskentelyä pohtimaan. Pohdittavaksi itselle jää myös se, että miten asetelma olisi muuttunut, jos työpaikka ei olisi muuttunut kesken opinnäytetyöprosessia. Jos olisin edelleen ollut esimiehenä OTE-perhetyössä ja päässyt aitiopaikalta kehittämään toimintaa. Tutkimuksen tulokset olisivat todennäköisesti olleet erinäköiset ja jatkokehittäminen olisi ollut luontevaa ja tuotteliasta.

7.4 Jatkotutkimusaiheet ja -kehittäminen

Opinnäytetyöprosessi herätti mielenkiintoisia ajatuksia siitä, kuinka prosessia ja koko työskentelyä voisi mahdollisesti jatkossa kehittää. Tässä keskeisimpiä jatkotutkimusaiheita ja –kehittämistä.

7.4.1 Asiakasprosessin tutkiminen asiakkaan näkökulmasta

Jatkokehittämisenä OTE-perhetyön ja opetuksen työskentelymuotoon on tutkimuksen valmistumisen aikaan kasvatuksen ja koulutuksen toimialan ja sosiaali- ja terveys toimialan välillä alettu suunnitella OTE-perhetyön ja opetuksen tyyppisen työmuodon ottamista käyttöön myös varhaisen tuen työn muotona.

- Asiakaskokemuksen kerääminen OTE työskentelyssä. Edellinen tutkimus OTE työskentelyssä ja asiakkaan kokemuksissa on jo muutaman vuoden vanha ja prosessi on muuttunut jonkin verran, ja olisi hyvä nähdä miten asiakkaat kokevat nykyisen toiminnan toimivan.
- Eroavaisuudet OTE-perhetyön asiakkaiden ja lastensuojelun tehostetun perhetyön asiakkaiden saaman palvelun välillä. Asiaksnäkökulma huomioiden.
- Kuinka paljon asiakkuuksissa ”hukataan” oikeaa työskentelyä, sillä että palvelutarpeen arvioinnissa kestää noin kolme kuukautta (lakisääteinen aika).
- Kuinka lastensuojelun asiakkuuteen ylipäätään päästäisiin helpommin.
- Perhesosiaalityön ja sosiaalihuoltolain mukaisen erityisen tuen asiakkuuden kytkeminen voimakkaammin OTE perhetyön työskentelyyn.

7.4.2 OTE työtä varhaisena tukena

Jatkokehittämisenä OTE-perhetyön ja opetuksen työskentelymuotoon on tutkimuksen valmistumisen aikaan kasvatuksen ja koulutuksen toimialan ja sosiaali- ja terveys toimialan välillä alettu suunnitella OTE-perhetyön ja opetuksen tyyppisen työmuodon ottamista käyttöön myös varhaisen tuen työn muotona.

- Hankeraha myönnettyä OPH:n tasa-arvon edistämiserästä.
- Mukana Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen tiimi, jonne palkataan vuodeksi kaksi sosiaaliohjaajaa tekemään varhaisen tuen sosiaalityötä kouluun alueellisesti.
- Hankkeen painospiste aluksi Helsingissä pohjoisen alueen kouluissa.

- Kasvatuksen ja koulutuksen toimialalle palkataan kaksi hanketyöntekijää erityisopettajia, tätä hanketta varten.
- Uudistettu palveluprosessi mukana palvelukuvausta suunniteltaessa.
- Aloitus syksyn 2019 aikana.

Lähteet

Al, Channa M.W. – Stams, Geert Jan J. M. – Bek, Miranda S. – Damen, Esther M. – Asscher, Jessica J. – van der Laan, Peter H. (2012) A meta-analysis of intensive family preservation programs: Placement prevention and improvement of family functioning. *Children and Youth Services Review* 34(8), viitattu 1.5.2019

Helsingin kaupungin sote palvelut uudistuvat –verkkosivut. viitattu 12.4.2019
<https://www.hel.fi/sote/fi/esittely/uudistuvat-palvelut/uudistuvat-palvelut>

Hirsjärvi, S. – Hurme, H. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. 2010. Yliopistopaino. Helsinki.

Hirsjärvi, S. – Remes, P. – Sajavaara, P. Tutki ja kirjoita. 2016. Helsinki. Tammi.

Kananen, Jorma. Kehittämistutkimus interventiotutkimuksen muotona. 2017. Jyväskylä. Suomen yliopistopaino.

Kankkunen, Päivi – Vehviläinen-Julkunen, Katri. Tutkimus hoitotieteessä. Helsinki. Sanoma Pro Oy.

Kujanpää Kirsi. Henkilöstövoimavarojen johtaminen ja monikulttuurisen työyhteisön työhyvinvointi. pro gradu. 2017. Helsingin yliopisto

Lape-hanke- verkkosivut. viitattu 28.3.2018 <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-asiantuntija-tyo/hankkeet-ja-ohjelmat/lapsi-ja-perhepalveluiden-muutosohjelma-lape->

Mansikkasalo-Leinonen Kirsi. Kohtaamisen kokemuksia - perheiden kertomuksia Nopsa-työstä. 2016. Metropolia Ammattikorkeakoulu. Helsinki

Mascitelli, Ronald. Building a Project-Driven Enterprise. How to Slash Waste and Boost Profits Through Lean Project Management. 2002. Northridge: Technology Perspectives.

Moilanen, Susanna. Hoitotyön johtajien työhyvinvointi. Pro gradu. 2014. Tampereen yliopisto.

Ojasalo, Katri & Moilanen, Teemu & Ritalahti, Jarmo. 2014. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. 3. uud. painos. Sanoma Pro Oy. Helsinki.

Olkinuora Niina, Suokas Jaana. Osallisuutta vahvistava sosiaaliohjaus OTE-projektiin osallistuneiden nuorten ja vanhempien kokemuksia. 2013. Metropolia Ammattikorkeakoulu. Helsinki

OTE-seminaari 25.10.2017. luentomateriaali

OTE-seminaari 18.1.2018. luentomateriaali

Perusopetuslaki. 21.8.1998/628. Viitattu 7.4.2018

Ruokamo, Marjo. Lähiesimiesten työhyvinvointiin vaikuttavat tekijät. 2011. Pro Gradu. Lapin Yliopisto.

Saihomaa Severi. Nopsa-työn arviointimallia metsästävässä. 2013. Metropolia Ammatikorkeakoulu. Helsinki

Sosiaalihuoltolaki. 1301/2014. viitattu 22.2.2018

Lape hankkeen verkkosivut. viitattu 13.3.2018 <http://stm.fi/hankkeet/lapsi-ja-perhepalvelut>

Tuomi, Jouni – Sarajärvi, Anneli. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 2018. Jyväskylä: Tammi.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. <http://www.tenk.fi/fi/hyva-tieteellinen-kaytanto> Luettu 29.03.2018)

Vilen, Marika. Seppänen, Paula. Tapio, Nina. Toivanen, Riikka (toim). Kohtaamisia lapsiperheissä – menetelmiä perhetyöhön. 2010. Helsinki. Kirjapaja

Vilka, Hanna 2015. Tutki ja kehitä. Helsinki. Tammi.

Väisänen, Timo. Moniammatillinen tiimityö ja johtaminen. Pro gradu. 2007. Tampereen yliopisto

OTE-perhetyö ja opetus – monialaisen asiakasprosessin toimivuus ja kehittämiskohteet

Hyvä OTE oppilaan asioissa työskentelevä työntekijä

Oheisen kyselylomakkeen avulla haluan selvittää miten teidän mielestänne OTE-asiakasprosessi toimii. Haluan kyselyn avulla saada myös teiltä konkreetteja kehitysehdotuksia, joita vien sitten eteenpäin esimiehille tutkimuksen valmistumisen yhteydessä.

Kyselyn täyttämällä osallistutte omalta osaltanne tutkimukseen ja annatte suostumuksenne käyttää antamianne vastauksia toiminnan kehittämiseen. Painotan, että kyselylomake **ei kerää kenenkään** henkilökohtaisia tietoja eikä lomakkeen täyttävien henkilöllisyys tule edes minun tietooni. Siitäkin huolimatta minua sitoo vaitiolo- ja salassapitovelvollisuus. Kyselylomakkeen aineisto hävitetään sen jälkeen, kun sitä ei enää tarvita. Kyselylomakkeen täyttäminen tai täyttämättä jättäminen ei tule ulkopuolisten tietoon eikä vaikuta työsuhteeseen tai asemaan työyhteisössä. Tutkimukseen on tutkimuslupalautakunnan lupa sosiaali- ja terveystoimialalta sekä kasvatuksen ja koulutuksen toimialalta.

Perhetyö Länsi-Pohjoisen Johtava ohjaaja Marjo Pohjola toimii opinäytetyön yhteyshenkilönä.

1) Olen ollut työssäni mukana OTE asiakasprosessissa mukana.

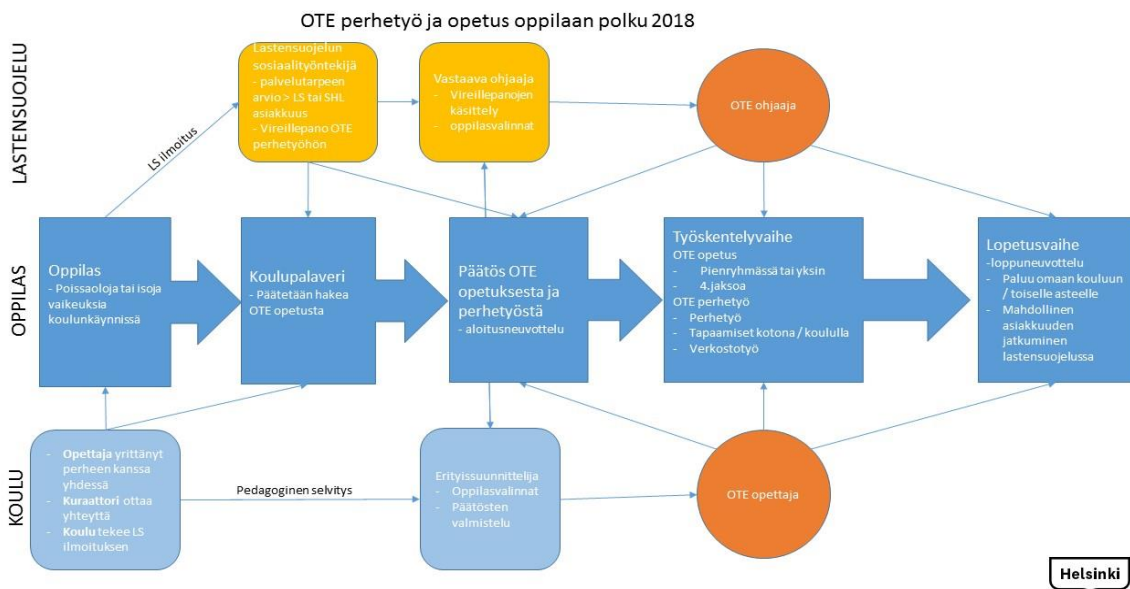
- Kyllä
- Ei

2) Työskentelen

- Kasvatuksen ja koulutuksen toimialalla
- Sosiaali ja terveystoimialalla

Valmisteluvaihe

Ennen OTE-perhetyön ja opetuksen prosessin alkamista asiaa valmistellaan. (kts prosessikaavio)



3) Kerro kuinka omasta näkökulmastasi prosessi sinulle näyttäytyy.

jok-
seen- ei sa-
täysin kin maa jok-
sa- sa- eikä seen- täysin
maa maa eri kin eri eri
mieltä mieltä mieltä mieltä mieltä

Tunnen OTE perhetyön ja opetuksen asiakasprosessin.

Asiakasprosessin alkuvaiheessa oppilas pääsee aloittamaan OTE perhetyössä ja opetuksessa sujuvasti ilman odottelua

OTE oppilaspaikan saa helposti

jok-
seen- ei sa-
täysin kin maa jok-
sa- sa- eikä seen- täysin
maa maa eri kin eri eri
mieltä mieltä mieltä mieltä mieltä

OTE perhetyön ja opetuksen alkamisessa on pal-
jon odottelua



**4) Miten tehostaisit OTE asiakasprosessin valmisteluvaihetta,
jotta oppilas pääsisi palveluun mahdollisimman sujuvasti?**

Työskentelyvaihe

Asiakkaan kanssa työskentely OTE-perhetyön ja opetuksen aikana

5) Kuinka näet palvelun toimivuuden omalta osaltasi asiakkaiden aikana

	jok-	seen-	ei sa-	jok-	täysin
	kin	maa	kin	seen-	täysin
	sa-	eikä	maa	kin eri	eri
	maa	eri	mieltä	mieltä	mieltä
	mieltä	mieltä	mieltä	mieltä	mieltä
OTE perhetyön ja opetuksen työskentelyvaiheessa yhteydenpito asiakkaan asioissa toimivien viranomaisten välillä on sujuvaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yhteisten (alkuneuvottelussa asetettujen) tavoitteiden toteuttaminen onnistuu sujuvasti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Neljä jaksoa OTE perhetyötä ja opetusta on sopivan mittainen aika oppilaan edistymisen kannalta.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Väliarviointina OTE perhetyössä ja opetuksessa neljästi vuoden aikana pidettävä jaksopalaveri (jaksopalaveriin osallistuu erityissuunnittelija, OTE opettaja ja ohjaaja, sekä perhetyön vastaava ohjaaja) on riittävän kattava oppilaan asioiden seurannassa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6) Miten tehostaisit OTE perhetyön ja opetuksen aikana tapahtuvaa prosessia?

Lopetusvaihe

Asiakkuuden päättyminen OTE perhetyössä ja opetuksessa, ja kuinka se juuri sinun osaltasi toimii.

7) Kuinka näet palvelun toimivuuden omalta osaltasi asiakkuuden päättyessä?

	jok-			
	seen-	ei sa-		
täysin	kin	maa	jok-	
sa-	sa-	eikä	seen-	täysin
maa	maa	eri	kin eri	eri
mieltä	mieltä	mieltä	mieltä	mieltä

OTE perhetyön ja opetuksen päättyessä suunnitelmallisesti on jatkopalveluun (takaisin omaan kouluun / toiselle asteelle / johonkin muuhun palveluun) ohjautuminen sujuvaa.

OTE perhetyön ja opetuksen päättyessä oman näkemyksesi mukaan oppilaalle on selkeä suunnitelma siitä missä asiakkuus jatkuu.

OTE oppilaan paluu takaisin omaan kouluun tai siirtyminen toiselle asteelle on sujuvaa

OTE perhetyön ja opetuksen päättyminen on selkeää.

8) Mitä tehostaisit OTE perhetyön ja opetuksen lopetusvaiheessa?

Saatekirje

Hyvä OTE oppilaan asioissa työskentelevä työntekijä

Opiskelen Metropolia ammattikorkeakoulussa sosiaali- ja terveystieteiden johtamisen YAMK tutkintoa. Opinnäytetyönäni on tarkoitus kerätä tietoa, jonka avulla voidaan kehittää OTE-perhetyön ja opetuksen asiakasprosessia. Tätä tarkoitusta varten olen tehnyt sähköisen kyselylomakkeen. Kyselylomakkeen avulla haluan selvittää miten teidän mielestänne OTE-asiakasprosessi toimii. Haluan kyselyn avulla saada myös teiltä konkreetteja kehitysehdotuksia, joita vien sitten eteenpäin esimiehille tutkimuksen valmistumisen yhteydessä.

Kyselyn täyttämällä osallistutte omalta osaltanne tutkimukseen ja annatte suostumuksenne käyttää antamianne vastauksia toiminnan kehittämiseen. Painotan, että kyselylomake ei kerää kenenkään henkilökohtaisia tietoja eikä lomakkeen täyttävien henkilöllisyys tule edes minun tietooni. Siitäkin huolimatta minua sitoo vaitiolo- ja salassapitovelvollisuus. Kyselylomakkeen aineisto hävitetään sen jälkeen, kun sitä ei enää tarvita. Kyselylomakkeen täyttäminen tai täyttämättä jättäminen ei tule ulkopuolisten tietoon eikä vaikuta työsuhteeseen tai asemaanne työyhteisössä. Tutkimukseen on tutkimuslupalautakunnan lupa. Perhetyö Länsi-Pohjoisen Johtava ohjaaja Marjo Pohjola toimii opinnäytetyön yhteyshenkilönä.

Ystävällisin terveisin,

Marko Kivihalme

sosiaali- ja terveystieteiden johtamisen YAMK-opiskelija

vastaava ohjaaja

Perhetyö Länsi

Helsingin sosiaali- ja terveystoimiala

marko.kivihalme@hel.fi

Opinnäytetyön ohjaajan yhteystiedot: Ly.Kalam-Salminen@metroplia.fi

OTE perhetyön ja opetuksen prosessin kehittäminen - opinnäytetyö YAMK Marko Kivihalme

Helsinki

Kehittämisehdotuksen läpivientiprosessi:

Sisältö

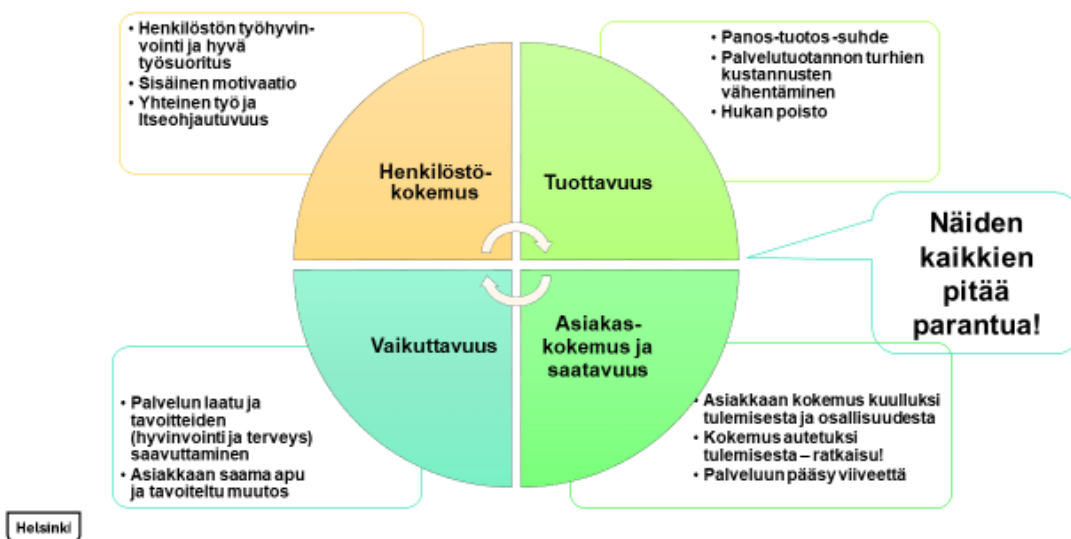
1. Kyselyn tulosten esittelyä (liite 3)
2. Päivitetyin asiakasprosessin esittely (liite 3)
3. Korjausehdotusten läpikäynti ja korjausehdotukset ryhmätyöskentelynä
4. Jatkosta sopiminen ja vastuunjako eri osapuolten välillä

Helsinki

3.5.2019

2

Nelimaali (Quadruple Aim)



Opinnäytetyön tarkoitus ja kysely

- Opinnäytetyön tarkoituksena ollut kyselylomakkeen avulla selvittää OTE prosessissa mukana olleilta työntekijöiltä, miten he näkevät prosessin ja millaisia kehittämiskohteita siitä voisi löytyä työntekijänäkökulmasta
- Kyselyn toteutus syksyllä 2018
- Lähetetty sähköpostilla Kasvatuksen ja koulutuksen toimialalle, sekä sosiaali ja terveystoimialalle.
- Kyselyyn vastasi yhteensä 25 työntekijää. Tasaisesti molemmilta toimialoilta.
- Kyselyyn vastanneiden määrän vähyyks yllätti.

Kyselyn vastauksia

- Vastauksista kävi ilmi, että työntekijät tuntevat prosessin varsin hyvin.
- Asiakkuuden valmisteluvaiheeseen kaivattiin kovasti jämäkkyyttä. Koululle kaivattiin aiemmassa vaiheessa tietoa siitä mitä OTE perhetyön rooliin kuuluu ja kuinka perheet saadaan tähän sitoutuksi
- Perhetyön alkaminen riittävän ajoissa, asiakkaan arviointiprosessi koettiin hitaana

- *"Kyseessä on niin poikkeuksellinen tapa osallistua opetukseen, että vahva sosiaaliohjaus on välttämätön. Erinomaista olisi, jos ennen ote-aloitusta koko perheen kanssa työskentelevä porukka voisi tavata toisensa. Nyt ihmisiä tulee mukaan hiukan eri tahtiin."*

Helsinki

12.4.2019

5

Kyselyn vastauksia

- Asiakkuuden aikana avohuollon sosiaalityön roolia tulisi kirkastaa ja välineuvottelujen pitäminen pidettiin tärkeänä. Asiakasta ei saa unohtaa palveluun. Kaikki osapuolet mukaan väliarviointiin, jaksopalaveriin.

- *"Neljä jaksoa ei useinkaan vielä riitä. Sen ei pidä olla kiveen hakattu yläraja."*

Helsinki

12.4.2019

Etunimi Sukunimi

6

Kyselyn vastauksia

- Asiakkuuden loppuvaiheessa koettiin että asiakas jää varsin yksin ja oppilaan siirtyminen takaisin omalle koululle vaatisi tehostamista, kuten myös toiselle asteelle siirtyminen. Nivelvaiheen työskentelyssä korostuu hyvä yhteydenpito toimijoiden välillä.
- Yhteinen työ vs pois lähettämisen kulttuuri
- *"Toiset pystyvät palaamaan jo lyhemmänkin ote-jakson jälkeen isompaan opetusryhmään, toiset tarvitsevat enemmän tukea ja aikaa."*

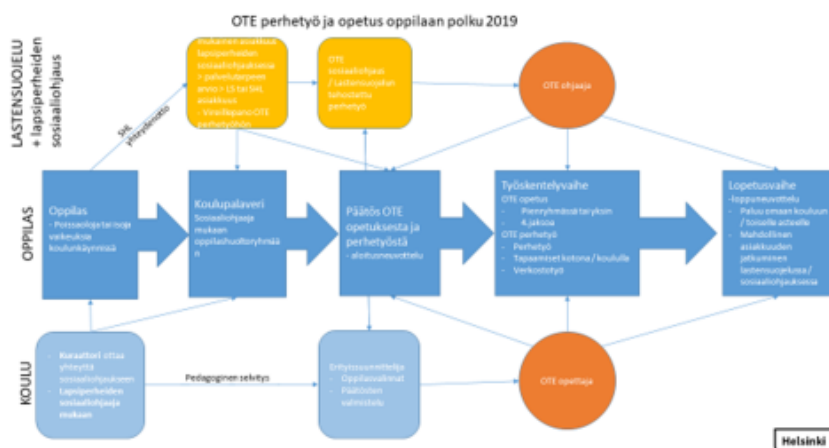
Helsinki

12.4.2019

Etunimi Sukunimi

7

Kehittämisehdotus



Helsinki

12.4.2019

6

Kehittämisehdotus

- OTE-perhetyö ja opetus pyydetäisiin prosessiin mukaan jo ennen päätöstä opetuspaikasta ->työntekijät jo valmiiksi tuttuja perheelle/oppilaalle
- Tutustumisjakso OTE opetuksessa -> oppilaalle mahdollisuus saada suoritusmerkintä tutustumisjaksosta (sitoutuminen). Jos ei sitoutumista, palautuu omalle luokalle ja pohditaan muuta vaihtoehtoa.
- OTE- perhetyö jo ennen opetuksen alkamista. Sitouttaa oppilaan + perheen
- Oppilas (+vanhemmat) mukaan jaksopalaveriin. Myös sostt.
- Loppuvaiheessa niveltäminen. OTE-opettaja mukana integroinnissa omaan luokkaan.
- OTE-perhetyö jatkaa vielä paluun jälkeen yhden jakson / toiselle asteelle siirryttäessä työskentely jatkuu kunnes koulu on jo alkanut

Helsinki

12.4.2019

7

Vaihtoehtoja

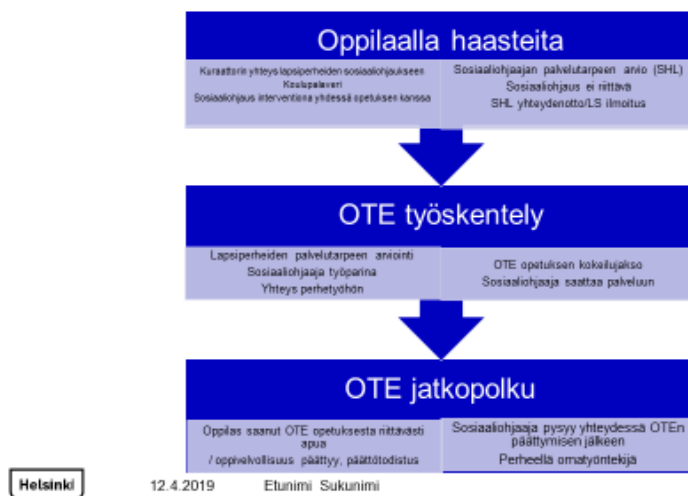
- Lapsiperheiden sosiaalihjaaja jalkautuu myös kotiin ja koululle, joten hänet voi matalalla kynnyksellä pyytää kouluneuvotteluun tai tapaamiselle, jo kun pieni huoli koululla syntyy. -> ei tarvita LS asiakkuutta, voi kertoa OTE työskentelystä
- Lapsiperheiden sosiaalihjaaja voi työskennellä OTE-perhetyön kanssa yhdessä alkuvaiheessa.
- sosiaalihjaaja voisi olla mukana myös koululla tehtävässä pedagogisessa selvityksessä
- Voi työskennellä myös OTE:n jälkeen palatessa omaan kouluun.
- Lapsiperheiden sosiaalihjaus on vapaaehtoista.

Helsinki

12.4.2019

8

Asiakasprosessi (mukana sosiaaliohjaus)



9

Yhteinen keskustelu

- Pohtikaa asiakasprosessin vaihteita.
- Miten itse tehostaisit hyödyntäen tuloksia?
- Voiko prosessia tehostaa muuten?
- Tuottaako yhden palvelumuodon mukaan tuleminen lisäarvoa?

Helsinki

12.4.2019

10

Jatkotyöskentely

- Miten jatkamme tästä?
- Aikataulutus
- Kuka ottaa kopin?

Helsinki

12.4.2019

11

Kiitos mielenkiinnosta!

Lisätietoja Marko Kivihalme marko.kivihalme@hel.fi

Helsinki

12.4.2019

12