

OSALLISUUDEN AIKA

Lastensuojelun avohuollon

WORKSHOP





Hei, sulle!

Olet lukemassa koostetta lastensuojelun avohuollon ja perhesosiaalityön kehittämisryhmästä nousseista keskusteluista. Kehittämisryhmästä käsiteltiin varhaisentuen, avohuollon ja perhesosiaalityön palveluiden ja tukitoimien toimivuutta, riittävyttä sekä kehittämis mahdollisuuksia. Ryhmään osallistui 4 lastensuojelun kokemusvanhempaa.

Kehittämistyön keskustelut avasivat oven laajaan maailmaan, jossa keskiössä ovat ihmisten tarinat, kohtaamiset ja yhteistyö. Tämä kooste käsittää teemoja, jotka heijastavat elämän eri sävyjä ja monimuotoisuutta. Koosteen teemat nousevat esiin yksilöiden ja perheiden tarpeista. Pyrimme korostamaan osallisuuden merkitystä, kuulluksi tulemistä ja yhdessä kehittämisen voimaa.



Vappu Taipalus

Projektityöntekijä, Osallisuuden aika

Ryhmässä nousseet teemat:

01 OSALLISUUDEN JA VUOROVAIKUTUKSEN EDISTÄMINEN

- Huoli yksilön ja perheen osallisuudesta ja kuulluksi tulemisesta.
- Asiakslähtöisyyden puute ja valta-asetelmat vaikuttavat kehittämisen haasteisiin.



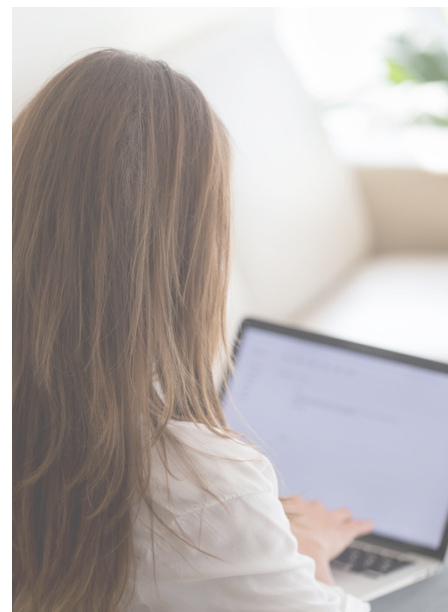
02 TIEDON SAANTI JA PALVELUIDEN SAAVUTETTAVUUS JA JOUSTAVUUS

- Tiedon puute ja tarve tiedon saannin parantamiselle.
- Joustavuus palveluiden aikatauluissa ja sijainnissa.



03 ASIAKKAAN TARPEIDEN MONIPUOLINEN HUOMIOIMINEN

- Erylistarpeiden huomioiminen.
- Erilaisten perhetilanteiden ja tarpeiden tunnistaminen.



04 ASIAKASKOKEMUKSEN PARANTAMISEKSI

- 7 vinkkiä kohti helpompaa ja paremmin saavutettavaa palvelua

OSALLISUUDEN JA VUOROVAIKUTUKSEN EDISTÄMINEN

Huoli yksilön ja perheen osallisuudesta ja kuulluksi tulemisesta

Huoli yksilön ja perheen osallisuudesta ja kuulluksi tulemisesta on keskeinen näkökulma onnistumisten taustalla. Yksilön onnistumiset usein liittyvät siihen, että hän kokee tulevansa kuulluksi ja ymmärretyksi. Valitettavasti perheet kokonaisuutena ja niiden yhtenäisyys ovat jääneet vähemmälle huomiolle. Jotta yksilöt ja perheet voivat kukoistaa, tarvitaan aitoa ja kunnioittavaa vuorovaikutusta, joka varmistaa kaikkien äänien tulemisen kuulluksi ja arvostetuksi. Tämä tarkoittaa, että kaikilla on mahdollisuus ilmaista ajatuksiaan ja tunteitaan ilman pelkoa arvostelusta. Samalla on tärkeää osoittaa kiinnostusta toisten näkemyksiä kohtaan ja pyrkiä ymmärtämään erilaisia kokemuksia.

Asiakaslähtöisyyden puute ja valta- asetelmat vaikuttavat kehittämisen haasteisiin

Osallisuuden edistämisen esteet ovat usein juurtuneet puutteisiin asiakaslähtöisyydessä. Liian usein päätöksenteko ja kehittämistyö tapahtuvat ylhäältä alas, ja asiakkaiden äänet jäävät liian vähälle huomiolle. Tämä luo valta-asetelmia, jotka voivat heikentää yhteisön luottamusta ja vähentää osallisuuden tunnetta. Valta-asetelmien purkaminen ja asettuminen tasa-vertaiseen asemaan asiakkaan kanssa, jossa on tilaa kuulluksi ja nähdyksi tulemiselle edistää yhteistyötä asiakasta koskevien päätösten tekemisessä.



Yhteinen tekeminen ja ihmisten kohtaaminen: Käytännön avaimet osallisuuden lisäämiseen

Yksi ratkaisu näihin haasteisiin on korostaa yhteisen tekemisen ja ihmisten kohtaamisen merkitystä. Osallisuus ei synny vain sanoista vaan teoista. Yhteiset projektit, tapahtumat ja tilaisuudet voivat luoda tilanteita, joissa ihmiset voivat tuntea olevansa osa yhteisöä ja tulevansa kuulluksi.

Osallisuuden ja vuorovaikutuksen edistäminen vaatii systemaattista työtä, mutta se on investointi yhteisöjen vahvuuteen ja kestävään hyvinvointiin. Keskittyminen asiakaslähtöisyyteen, yhteiseen tekemiseen ja yksilöllisten tarpeiden huomioimiseen voi muuttaa kehittämisen haasteet voimavaroiksi ja luoda vahvempia, osallistavampia yhteisöjä.

Tulevaisuus, jossa jokainen yksilö ja perhe tuntee olevansa osa yhteisöään ja tulee kuulluksi, on saavutettavissa. Tämä vaatii meiltä kaikilta sitoutumista ja yhteistyötä, mutta palkitseva lopputulos on vahvempi, yhtenäisempi yhteiskunta, joka arvostaa jokaisen panosta.

- ✓ **Toimi konkreettisesti, rakentamalla yhteisprojekteja ja tarjoamalla tilaisuuksia osallisuuden kokemiseen.**
- ✓ **Luo avoimempia ympäristöjä, joissa valta-asetelmat vähenevät ja jokaisen ääni tulee kuulluksi.**
- ✓ **Luo herkkä ja joustava palveluympäristö, joka vahvistaa yksilöiden ja perheiden osallisuuden tunnetta.**
- ✓ **Huomioi erilaiset taustat, kulttuuriset näkökulmat ja kommunikaatiotavat.**
- ✓ **Osallista ihmiset päätöksentekoon, erityisesti heitä, joita päätökset koskevat.**



TIEDON SAANTI JA PALVELUIDEN SAAVUTETTAVUUS JA JOUSTAVUUS

Tiedon saanti, palveluiden saavutettavuus ja joustavuus ovat keskeisiä elementtejä, kun arvioidaan perheiden kokema tukea ja apua. Lisäksi ne muodostavat perustan osallisuudelle ja yhteiskunnan monimuotoisuudelle. Kuitenkin monet kohtaavat edelleen haasteita näiden osa-alueiden suhteen, mikä korostaa tarvetta parantaa tiedon saantia ja palveluiden saavutettavuutta.

Joustavuus palveluiden aikatauluissa ja sijainnissa

Erilaiset elämäntilanteet, kuten työkiireet, perhevelvoitteet ja terveysasiat, vaikuttavat suoraan asiakkaiden näkökulmasta palveluiden saatavuuteen. Osallistujat korostivat tarvetta sille, että palveluiden aikataulut ja sijainnit ottaisivat huomioon nämä elämän realiteetit. Joustavuus ei ole ainoastaan mukavuuskysymys vaan ratkaiseva tekijä palveluiden saavutettavuudessa laajemmalle käyttäjäkunnalle. Palveluiden joustavuus voi olla myös avainasemassa vastattaessa yksilöllisiin tarpeisiin ja mahdollistettaessa palveluiden käyttö erilaisten elämäntilanteiden keskellä.

Tiedon puute ja tarve tiedon saannin parantamiselle

Tiedon saanti tukipalveluista on keskeinen osa asiakkaiden palvelukokemusta. Ammattilainen voi parantaa merkittävästi asiakkaan mahdollisuuksia hyödyntää tarjolla olevia resursseja selkeän ja helposti saatavilla olevan tiedon avulla. Selkeän ja avoimen tiedonjakamisen avulla voidaan varmistaa, että asiakkaat saavat tarvitsemansa tuen ja palvelut mahdollisimman helposti ja vaivattomasti.

Yksi keskeinen havainto on, että asiakkaiden tietämys saatavilla olevista palveluista on puutteellinen. Lisäksi on tullut esiin tarve selkeydelle siitä, missä vaiheessa kunkin asiakkaan palveluprosessi etenee. Tämän valossa on tärkeää parantaa tiedottamista palveluihin liittyvissä kysymyksissä.

Vinkki 1:

Palveluiden oikea-aikaisuus

Tunnista asiakkaiden erilaiset elämäntilanteet, huomioiden asiakkaan avuntarpeen ajankohtaisuus. Tarjoa avuntarvetta ja ajankohtaisuutta vastaavia palveluita jotka ottavat huomioon nämä tekijät ja mahdollistavat joustavuuden niiden keskellä.

Vinkki 2:

Yksilölliset ratkaisut

Ymmärrä, että asiakkaiden tilanteet vaihtelevat merkittävästi. Paneudu siihen, miten palvelut voivat toimia avainasemassa vastattaessa yksilöllisiin tarpeisiin ja tarjota tukea erilaisten elämäntilanteiden keskellä.

Vinkki 3:

Arvostava vuorovaikutus ja kohtaaminen

Onnistunut vuorovaikutus ja kohdatuksi tuleminen voi kantaa elämässä pitkälle. On tärkeää osoittaa ennakkoluulotonta arvostusta toista kohtaan ja luoda ympäristö, joka mahdollistaa kohdatuksi tulemisen.

Vinkki 4:

Joustavat aikataulut ja sijainnit

Tarjoa palveluita joustavilla aikatauluilla ja sijainneilla huomioiden perheiden erilaiset elämäntilanteet ja kiireet. Mahdollista asiakkaille osallistuminen, vaikka heillä olisi vaikeuksia osallistua perinteisiin tapaamisiin.

Vinkki 5:

Saavutettavuus laajemmalle käyttäjäkunnalle

Varmista, että palvelut ovat saavutettavia niitä tarvitseville. Huomioi palvelutarjonnassa perheiden sekä lasten ja nuorten monimuotoisuus.

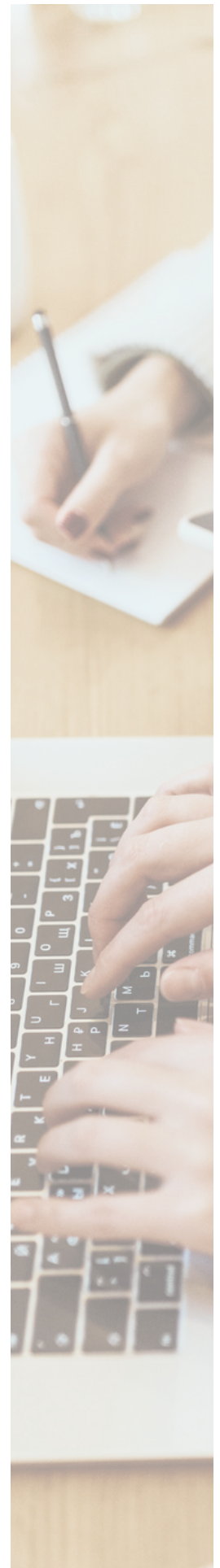
ASIAKKAAN TARPEIDEN MONIPUOLINEN HUOMIOIMINEN

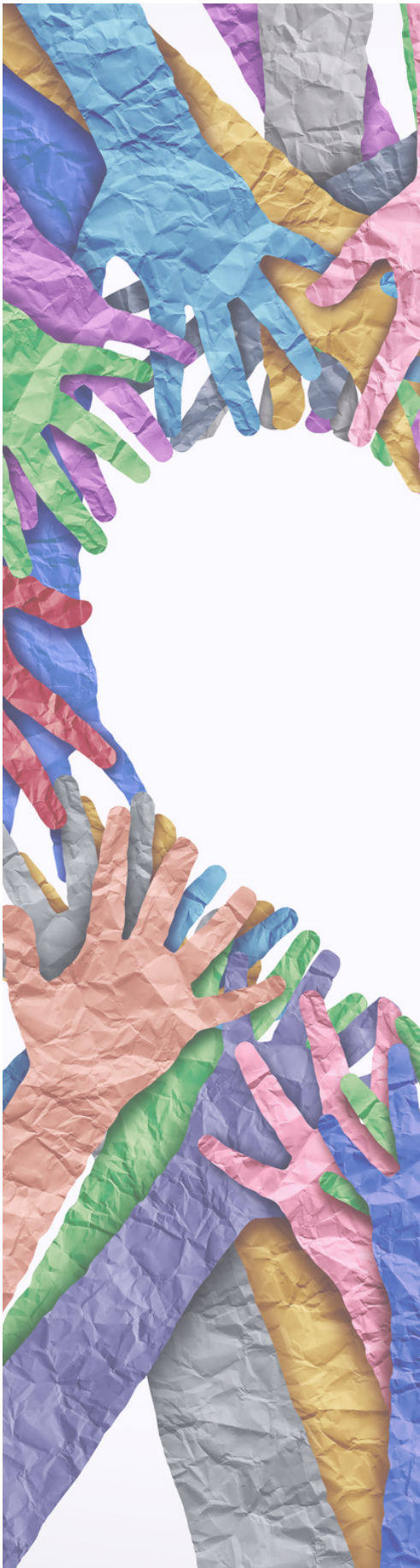
Asiakkaan tarpeiden monipuolinen huomioiminen perhepalveluissa on edellytys tehokkaille ja kattaville palveluille. Perheiden moninaisuus edellyttää perhepalveluilta laaja-alaista ja yksilöllistä lähestymistapaa kuten tarpeiden monipuolinen huomioiminen perhepalveluissa, erilaisten perhetilanteiden tunnistamista, lasten ja nuorten kuulemista sekä erityistarpeiden huomioimista. Näiden avulla voidaan luoda perhepalveluita, jotka ovat aidosti asiakaslähtöisiä ja tukevat perheiden hyvinvointia kokonaisvaltaisesti. Tämä edellyttää jatkuvaa kehitystä ja kuuntelemista, jotta voimme vastata muuttuviin tarpeisiin ja varmistaa, että jokainen perhe saa tarvitsemaansa tukea.

Erityistarpeiden huomioiminen

Erityistarpeiden huomioiminen lastensuojelupalveluissa on tärkeä osa asiakaslähtöistä ja monimuotoista lähestymistapaa. Erityistarpeilla tarkoitetaan tilanteita, joissa lapsella tai nuorella on jokin erityinen tarve, esimerkiksi fyysinen, henkinen, kehityksellinen tai sosiaalinen haaste. Näiden tarpeiden tunnistaminen ja niihin vastaaminen voivat vaikuttaa merkittävästi palveluiden tehokkuuteen ja asiakkaiden hyvinvointiin

- ✓ Lapset tarvitsevat fyysistä ja emotionaalista turvallisuutta sekä läheisiä ihmissuhteita. Näiden tarpeiden täyttäminen luo perustan hyvinvoinnille.
- ✓ Lasten tulee kokea, että heillä on vaikutusvaltaa omassa elämässään. Terveet sosiaaliset suhteet muiden lasten ja aikuisten kanssa edistävät heidän sosiaalista kehitystään.
- ✓ Mahdollisuudet oppimiseen ja kehittymiseen ovat keskeisiä. Stimuloiva ympäristö tukee lasten kasvua tarjoamalla mahdollisuuksia tutkia, oppia ja kehittää taitoja.





Erilaisten perhetilanteiden ja tarpeiden tunnistaminen

Perheiden monimuotoisuus on kasvava ilmiö, ja se asettaa haasteita lastensuojelutyölle. Erilaisten perhetilanteiden ja tarpeiden tunnistaminen on kriittinen osa lastensuojelupalveluita, sillä perheet voivat olla hyvin erilaisia niin rakenteeltaan kuin tarpeiltaan.

Perhe ei enää ole pelkästään perinteinen ydinperhe, vaan perhemuodot ovat moninaisempia kuin koskaan. Yksinhuoltajaperheet, sateenkaariperheet, uusperheet ja monikulttuuriset perheet ovat vain muutamia esimerkkejä perhemuodoista, joita lastensuojelutyöntekijät kohtaavat päivittäin. Jokaisella perhemuodolla on omat erityispiirteensä ja tarpeensa, ja niiden ymmärtäminen on avain onnistuneeseen lastensuojelutyöhön.

Erilaisten perhetilanteiden tunnistaminen edellyttää yksilöllistä lähestymistapaa. Kaikki perheet eivät kohdata samoja haasteita, ja siksi tarpeiden tunnistaminen on tehtävä perhekohtaisesti. Esimerkiksi yksinhuoltajaperheessä vanhempi saattaa kaivata enemmän tukea arjen hallintaan, kun taas uusperheessä vuorovaikutussuhteiden rakentaminen voi olla keskeinen haaste.

Monikulttuuriset perheet tuovat mukanaan oman erityisulottuvuutensa. Kulttuurinen sensitiivisyys on välttämätöntä, jotta voidaan ymmärtää perheiden arvot, uskomukset ja kasvatuskäytännöt. Kielelliset erot, maahanmuuttoon liittyvät haasteet ja kulttuurikonfliktit voivat vaikuttaa lapsen tai nuoren hyvinvointiin, ja niiden tunnistaminen on tärkeää oikeanlaisten tukitoimien suunnittelussa.

ASIAKASKOKEMUKSEN PARANTAMISEKSI

1

Osallisuuden vahvistaminen

Korosta perheiden ja yksilöiden osallisuutta päätöksenteossa ja palveluiden kehittämisessä. Varmista, että kaikki äänet kuullaan ja huomioidaan esim. tekemällä kirjaukset yhteistyössä asiakkaan kanssa.

2

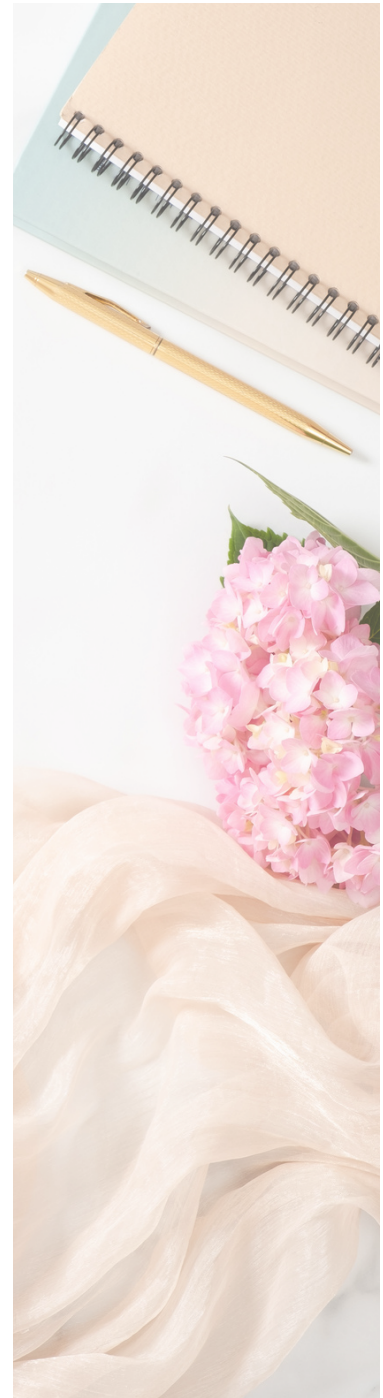
Asiakaslähtöisyyden korostaminen

Tavoittele aidosti asiakaslähtöistä lähestymistapaa palveluissa. Vältä epäaitoja "menetelmiä" ja pura valta-asetelmia, jotta asiakkaat tuntevat tulevansa kuulluiksi ja nähdyiksi.

3

Kokemusasiantuntijuuden hyödyntäminen

Arvosta ja hyödynnä perheiden ja yksilöiden kokemusasiantuntemusta. Se voi tuoda arvokasta tietoa ja perspektiiviä palveluiden kehittämiseen.





4

Tiedon saannin parantaminen

Tehosta tiedon saantia palveluista. Luo selkeämpiä viestintärakenteita, vältä ammattikieltä, ja varmista, että perheet saavat tarvittavan tiedon helposti sekä ovat tietoisia palveluprosessista.

5

Palveluiden saavutettavuuden parantaminen

Kiinnitä erityistä huomiota palveluiden aikatauluihin ja sijainteihin, jotta ne sopivat paremmin perheiden tarpeisiin. Tarjoa myös lisää joustavuutta palveluiden saatavuudessa.

6

Moniammatillisuuden vahvistaminen

Edistä moniammatillista yhteistyötä, mutta varmista, että tiimit ovat joustavia ja toimivat perheiden tarpeiden mukaan. Vältä budjettirajoitteiden aiheuttamia esteitä.

7

Kulttuurisensitiivinen palveluiden kehittäminen

Pyri ymmärtämään eri kulttuurien tarpeita ja kehitä palveluita, jotka ovat herkkiä erilaisille kulttuurillisille taustoille vastaamaan niiden monimuotoisuutta. Ota mukaan erikulttuureiden edustajia palveluiden kehittämistyössä.





*Onnistunut kohtaaminen perustuu
aitoon vuorovaikutukseen ja
empaattiseen läsnäoloon.
Se syntyy kuuntelemisesta,
ymmärtämisestä ja toisen
kunnioittamisesta.*

*Onnistunut kohtaaminen rakentaa
siltoja ihmisten välille ja luo tilan,
jossa jokainen tuntee tulevansa
nähdyksi ja kuulluksi.*

*Tällainen kohtaaminen on avain
myönteiseen vuorovaikutukseen
ja yhteistyöhön.*

-Kiteytys ryhmäläisten kokemuksista