



30.10.2023

Asia/5

§ 631

Valtuutettu Petrus Pennasen aloite perhekeskusasiakkuuden mahdollistamisesta

HEL 2023-007023 T 00 00 03

Päätös

Kaupunginhallitus katsoi aloitteen loppuun käsitellyksi.

Esittelijä

va. kansliapäällikkö
Tuula Saxholm

Lisätiedot

Jan Ihatsu, kaupunginsihteeri, puhelin: 09 310 36276
jan.ihatsu(a)hel.fi

Liitteet

1 Valtuutettu Petrus Pennasen aloite

Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

Päätösehdotus

Päätös on ehdotuksen mukainen.

Esittelijän perustelut

Valtuutettu Petrus Pennanen ja 14 muuta valtuutettua esittävät aloitteessaan, että perhekeskuksiin toteutetaan mahdollisuus asiakkaalle valita usean ammattiryhmän tai koko keskuksen kattava asiakkuus, jotta he saisivat tehokasta moniammatillista hoitoa. Lisäksi aloitteessa ehdotetaan tähän lisättäväksi puhelinpalvelua, jossa perheen tilanteen tietävä kontaktihenkilö koordinoi eri ammattiryhmien palveluja.

Perhekeskusasiakkuuksia toteutetaan tällä hetkellä kokoamalla asiakkaalle hänen tarpeidensa mukaiset palvelut yhteistyössä eri ammattilaisten kesken. Lisäksi perhekeskuksessa toimii jo palveluja koordinoiva malli paljon palveluja tarvitsevilla asiakkailla. Perhekeskuksen asiakkaaksi tulon kanavat ovat lapsiperheiden sosiaalineuvonta, neuvolan keskitetty puhelinpalvelu ja lastensuojelun virka-aikainen päivystys.

Asiasta on saatu sosiaali-, terveys- ja pelastuslautakunnan lausunto. Esitys on lausunnon mukainen.



30.10.2023

Asia/5

Hallintosäännön 30 luvun 11 §:n 2 momentin mukaan kaupunginhallituksen on osoitettava aloite vastattavaksi sille lautakunnalle tai johtokunnalle, jonka toimivaltaan tai jonka alaisen viranomaisen toimivaltaan aloitteessa esitetty toimenpide kuuluu. Kaupunginhallitus on 5.6.2023 § 392 päättänyt, että se vastaa perhekeskusasiakkuuden mahdollistamista koskevaan aloitteeseen.

Esittelijä

va. kansliapäällikkö
Tuula Saxholm

Lisätiedot

Jan Ihatsu, kaupunginsihteeri, puhelin: 09 310 36276
jan.ihatsu(a)hel.fi

Liitteet

1 Valtuutettu Petrus Pennasen aloite

Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

Päätöshistoria

Sosiaali-, terveys- ja pelastuslautakunta 03.10.2023 § 195

HEL 2023-007023 T 00 00 03

Lausunto

Sosiaali-, terveys- ja pelastuslautakunta antoi kaupunginhallitukselle valtuutettu Petrus Pennasen ja 14 muun valtuutetun perhekeskusasiakkuuden mahdollistamista koskevasta valtuustoaloitteesta seuraavan lausunnon:

”Aloitteessa esitetään asiakkaille mahdollisuutta valita koko perhekeskuksen kattava keskitetty asiakkuus, jossa asiakas saisi tehokasta moniammatillista hoitoa ja joka mahdollistaisi tiedon vaihdon kaikkien keskuksen yksiköiden välillä. Lisäksi aloitteessa ehdotetaan tähän lisättäväksi puhelinpalvelua, jossa perheen tilanteen tietävä kontaktihenkilö koordinoi eri ammattiryhmien palveluja.

Sosiaali-, terveys- ja pelastuslautakunta toteaa, että perhekeskusasiakkuutta toteutetaan tällä hetkellä kokoamalla asiakkaalle hänen tarpeidensa mukaiset palvelut yhteistyössä eri ammattilaisten kesken. Tavoitteena on tarjota asiakkaalle saumaton palvelukokonaisuus. Lisäksi



perhekeskuksessa toimii jo palveluja koordinoiva malli paljon palveluja tarvitsevilla asiakkailta.

Perhekeskustoimintamalli Helsingissä ja palveluihin ohjautuminen

Perhekeskus on palveluverkosto, joka sisältää lasten, nuorten ja perheiden palveluja ennalta ehkäisevistä terveyden- ja sosiaalihuollon palveluista tiettyihin terapiapalveluihin. Perhekeskus voi toimia verkostomaisena, fyysisessä toimipisteessä tai sähköisen perhekeskuksen muodossa. Helsingissä lapsiperheiden tarvitsemat palvelut jakaantuvat alueellisesti neljään fyysiseen ja kolmeen verkostomaiseen perhekeskukseen. Fyysisessä perhekeskuksessa palvelut saa saman katon alta, verkostomaisessa perhekeskuksessa lähialueen eri toimipisteistä.

Asiakkaaksi tulon ja palveluverkossa etenemisen vaiheissa toteutetaan ammattilaisten välisessä yhteistyössä tehtävää palveluohjausta. Helsingin perhekeskusmallissa on erityisesti kehitetty näitä käytänteitä. Lähtökohta on, että asiakkaan ei tarvitse itse määrittellä tarvitsemaansa palvelua tai osata hakeutua tietyn palvelun piiriin, vaan ammattilaiset huolehtivat hoito- ja palvelutarpeen arvioinnista sekä hoito- ja palveluohjauksesta.

Perhekeskuksen asiakkaaksi tulon kanavat ovat lapsiperheiden sosiaalivoukkoa, neuvolan keskitetty puhelinpalvelu ja lastensuojelun virkaaikainen päivystys. Helsinkiläinen vanhempi voi ottaa yhteyttä matalalla kynnyksellä näihin kanaviin saadakseen tarvittavaa apua, tukea ja ohjausta. Lapsiperheiden sosiaalivoukkoa vastaa asiakkaaksi tulosta ja palvelutarpeen arvioinnista lapsiperheiden varhaisen tuen sosiaalipalveluihin, joita ovat lapsiperheiden kotipalvelu, lapsiperheiden sosiaaliohjaus, kasvatus- ja perheneuvonta, pariterapia sekä terapeutin vauvaperhetyö. Neuvolan keskitetty puhelinpalvelu toimii sekä neuvonta- että ajanvarauskanavana. Lisäksi jokaisella perhekeskusalueella toimii lastensuojelun virkaaikainen päivystys, joka vastaa lapsesta tehtyjen lastensuojeluilmoitusten ja sosiaalihuoltolain mukaisten yhteydenottojen vastaanottamisesta ja käsittelystä sekä kiireellisten toimenpiteiden arvioinnista ja järjestämisestä. Paljon palveluja tarvitseville lapsille tehdään monitoimijainen palvelutarpeen arviointi, jonka yhteydessä arvioidaan myös lapsen lastensuojelun tai erityisen tuen tarve. Perhekeskuksen kanavina toimivat tämän lisäksi Apotti ja Maisa viestintä, chatbot (Sotebotti Hester) sekä chat-livet.

Perhekeskuspalveluja käyttävien perheiden tuen tarpeet ovat hyvin heterogeenisiä. Sosiaalihuoltolain mukainen omatyöntekijä varmistaa, että palvelukokonaisuus on tarkoituksenmukainen ja ettei asiakas putoa palvelujen väliin. Esimerkiksi neuvolan asiakkaalla on omahoitaja sekä raskausaikana että lastenneuvolassa.



Yhteistyön rakenteet perhekeskuksissa

Rekisterilainsäädäntö jakaa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilastiedot eri rekistereihin, eikä lapsen ja perheen kanssa työskentelevillä ammattilaisilla ole lähtökohtaisesti oikeutta tarkastella asiakkaan tietoja yli rekistereiden. Kun jokin palvelu on yhteistä työtä ja palvelua, on ammattilaisella käyttö- ja kirjaamisoikeus molempiin rekistereihin tarkasti määriteltyihin tietoihin ilman asiakkaan erillistä suostumusta. Tavallisesti yhteinen palvelu on sellaista palvelua, jota annetaan samassa yksikössä, ja se sisältää sekä sosiaali- että terveydenhuoltoa. Kun jokin palvelu annetaan yhteistyössä, kirjataan terveystiedot potilasrekisteriin ja sosiaalihuollon tiedot sosiaalihuollon rekisteriin. Asiakkaan tarkasti määritellyn suostumuksen mukaan ammattilaisella on oikeus toisessa rekisterissä kirjattuun tietoon. (laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 703/2023 46 §, 47 §; asetus käyttöoikeudesta asiakastietoon 825/2022.) Tämä luo pohjan perhekeskuksissa toteutettavalle moniammatilliselle yhteistyölle yhteisen asiakkaan asioissa.

Perhekeskustoiminnan kehittämisessä huomioidaan moniammatillisen ja monialaisen työn edellytysten tukeminen. Perhekeskukset on suunniteltu ja rakennettu niin, että eri ammattiryhmien välinen yhteistyö olisi mahdollisimman helppoa. Samoissa tiloissa työskentely tukee yhteistyön vahvistumista. Moniammatillista yhteistyötä ja tiedonkulkua pyritään perhekeskuksissa jatkuvasti parantamaan. Asiakasprosessien kehittäminen on keskiössä tiedonkulun varmistamiseksi.

Perhekeskusalueilla on luotu monialaisia ja -amatillisia rakenteita, kuten neuvolatiimit, jotka toimivat matalan kynnyksen konsultaatorakenteena neuvolan terveydenhoitajille ja varhaiskasvatuksen työntekijöille. Tiimissä käsitellään moniammatillisesti niiden lasten asioita, joiden tuentarve ei ole selkeä tai vaatii useamman eri ammattilaisen tilannearviota. Lisäksi käytössä olevia työvälineitä konsultointiin ovat eri tietojärjestelmät, kuten Apotin työkori, tietoturvallinen videokonsultaatio, suojattu sähköposti, digi- ja puhelinkonsultaatio sekä Teams-konsultaatio ilman asiakkaan tunnustietoja. Lisäksi perhekeskusten ammattilaisille on ajoitettu viikoittainen verkostoyhteistyöaika moniammatillisen yhteistyön toteuttamiseksi, esimerkiksi yhteisvastaanottojen mahdollistamiseksi. Verkostomaisten perhekeskusten henkilöstölle järjestetään yhteisiä tilaisuuksia, joissa vahvistetaan verkoston toimintaedellytyksiä sujuvien moniammatillisten asiakasprosessien läpiviemiseksi.

Jokaisella perhekeskusalueella toimii myös monitoimijainen lapsiperheiden palvelutarpeen arvioinnin työryhmä. Työryhmä ottaa vastaan ja käsittelee sosiaalihuoltolain mukaiset yhteydenotot sekä lastensuojeluilmoitukset niiden lasten kohdalla, joilla ei ole voimassa olevaa lastensuojelun asiakkuutta. Työryhmä tekee erityistä tukea tarvitsevien



lasten palvelutarpeen arvioinnit sekä palvelutarpeen arvioinnit, joiden yhteydessä tulee selvittää myös lapsen lastensuojelun tarvetta. Lapselle ja perheelle tarjotaan tarpeen mukaan lyhytkestoista tukea jo palvelutarpeen arvioinnin aikana. Lapsiperheiden palvelutarpeen arvioinnin moniammatillisessa työryhmässä työskentelee lastensuojelun sosiaalityöntekijöitä, sosiaaliohjaajia, perheneuvolan sosiaalityöntekijä ja psykologi, aikuissosiaalityön sosiaaliohjaaja ja psykiatria- ja päihdepalvelujen sairaanhoitaja.

Omatyöntekijän nimeäminen perhekeskuksessa

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeudesta määrittää, että asiakas on sosiaalihuoltoa hakeva tai käyttävä henkilö. Sosiaalihuoltolain mukaan sosiaalihuollon asiakkaalle on nimettävä asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Työntekijää ei tarvitse nimetä, jos asiakkaalle on jo nimetty muu palveluista vastaava työntekijä tai nimeäminen on muusta syystä ilmeisen tarpeetonta (sosiaalihuoltolaki 42 §). Eriyisen tuen tarpeessa ja lastensuojelun asiakkuudessa olevilla lapsilla on nimetty vastuusosiaalityöntekijä, joka toimii lapsen omatyöntekijää vastaavassa roolissa ja vastaa lapselle ja tämän perheelle kohdennettavien palvelujen koordinoinnista. Vastaavasti neuvolassa asiakkaalla on omahoitaja.

Sosiaalihuoltolain mukainen omatyöntekijän nimeäminen voi toteutua käytännössä erilaisissa sosiaalihuollon palveluissa. Esimerkiksi varhaisen tuen palvelut tarjoavat apua ja tukea lapsiperheille mahdollisimman varhaisessa vaiheessa ennen ongelmien ilmaantumista. Omatyöntekijän nimeäminen ei ole aina automaattista, ja se voi riippua sekä asiakkaan tilanteesta ja tarpeista että palvelujärjestelmästä.

Yleisesti ottaen omatyöntekijän tai vastuusosiaalityöntekijän nimeäminen on osa sosiaalihuollon pyrkimystä tarjota asiakkaille yksilöllistä ja kokonaisvaltaista tukea, joka vastaa heidän tarpeitaan ja auttaa heitä saamaan tarvitsemansa palvelut. Tämä auttaa varmistamaan, että sosiaalihuollon asiakkaat saavat tarvitsemansa avun ja tuen mahdollisimman tehokkaasti ja kattavasti.

Terveys- ja hyvinvointivaikutusten arviointi

Lapsiperheiden hyvinvoinnin edistämiseksi on tärkeää, että palvelut ovat asiakaslähtöisiä ja helposti saavutettavia. Lapsiperheiden palvelu- ja kokoava perhekeskusmalli perustuu eri sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen ja ammattilaisten tiiviiseen verkostoyhteistyöhön ja kokonaisvaltaisen avun tarjoamiseen asiakkaan palvelutarpeiden perusteella.”

Esittelijä



30.10.2023

Asia/5

sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan toimialajohtaja
Juha Jolkkonen

Lisätiedot

Anna-Kaisa Tukiala, projektipäällikkö, puhelin: 310 45105

anna-kaisa.tukiala(a)hel.fi

Jonna Vanhanen, lastensuojelun sosiaalityön päällikkö, puhelin: 310 43809

jonna.vanhanen(a)hel.fi

Sari Nieminen, toiminnansuunnittelija, puhelin: 310 23161

sari.nieminen(a)hel.fi