

# Asiakasnäkökulman työnyrkki

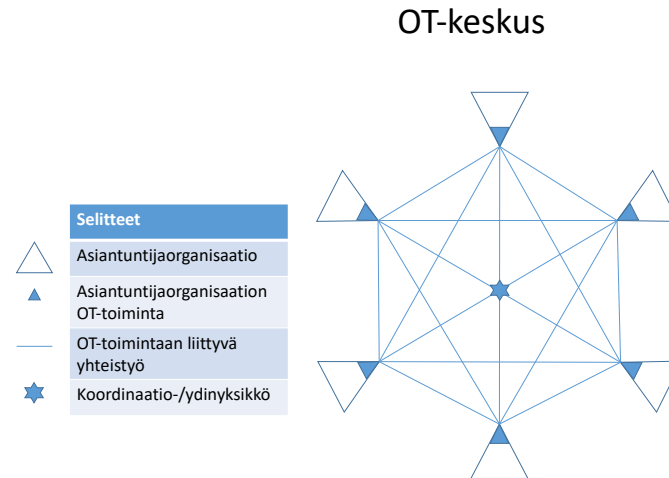
- Tehty valtakunnallista tilannekuvaa.

- Kuvattu asiakascasejen kautta sitä, mikä on OT-keskuksen palvelulupaus.

- Laadittu OT-keskuskuvioita.

- Jäsennetty

- porrasteisuutta,
- OT-verkostoja,
- konsultaatiomalleja,
- yhdistelmäyksikön merkitystä; **integratiivisen osaamisen** rakentamisen tarvetta.
- OT-ydinyksikön toimintaperiaatteita.





# OT-keskus

## Selitteet



Julkisen/yksityisen/kolmannen sektorin asiantuntija- tai palveluyksikkö



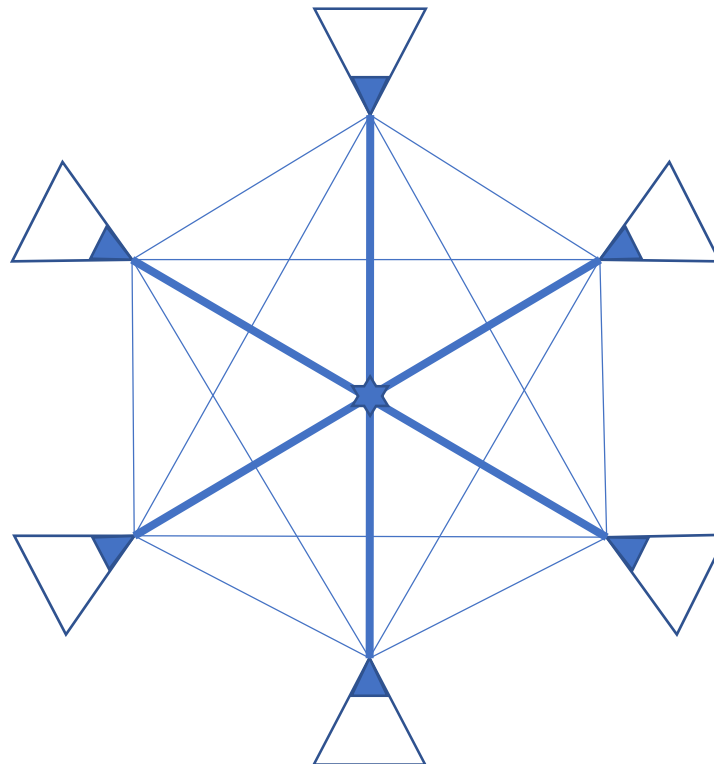
Yksikön OT-toiminta



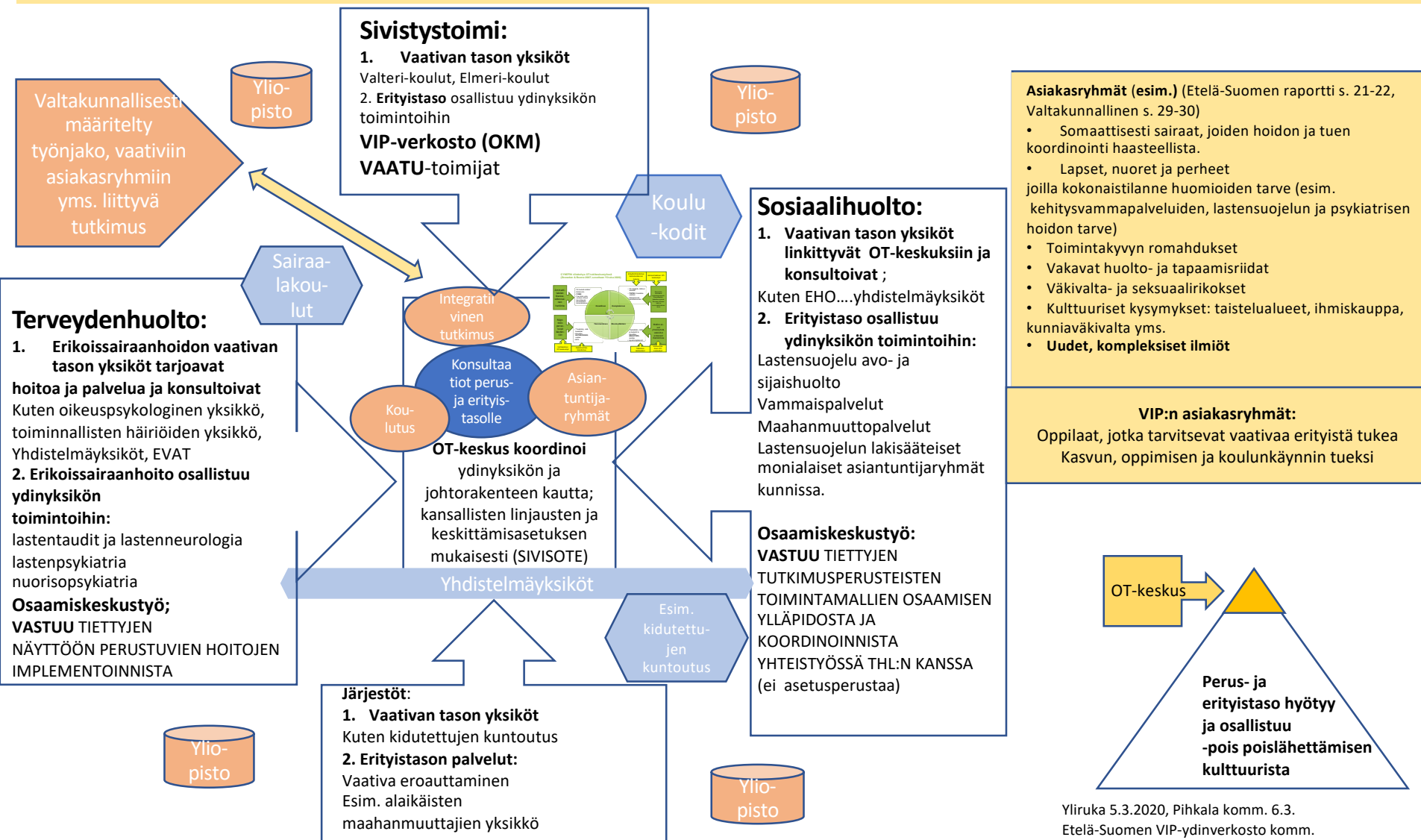
OT-toimintaan liittyvä yhteistyö



Koordinaatio-/ydinyksikkö

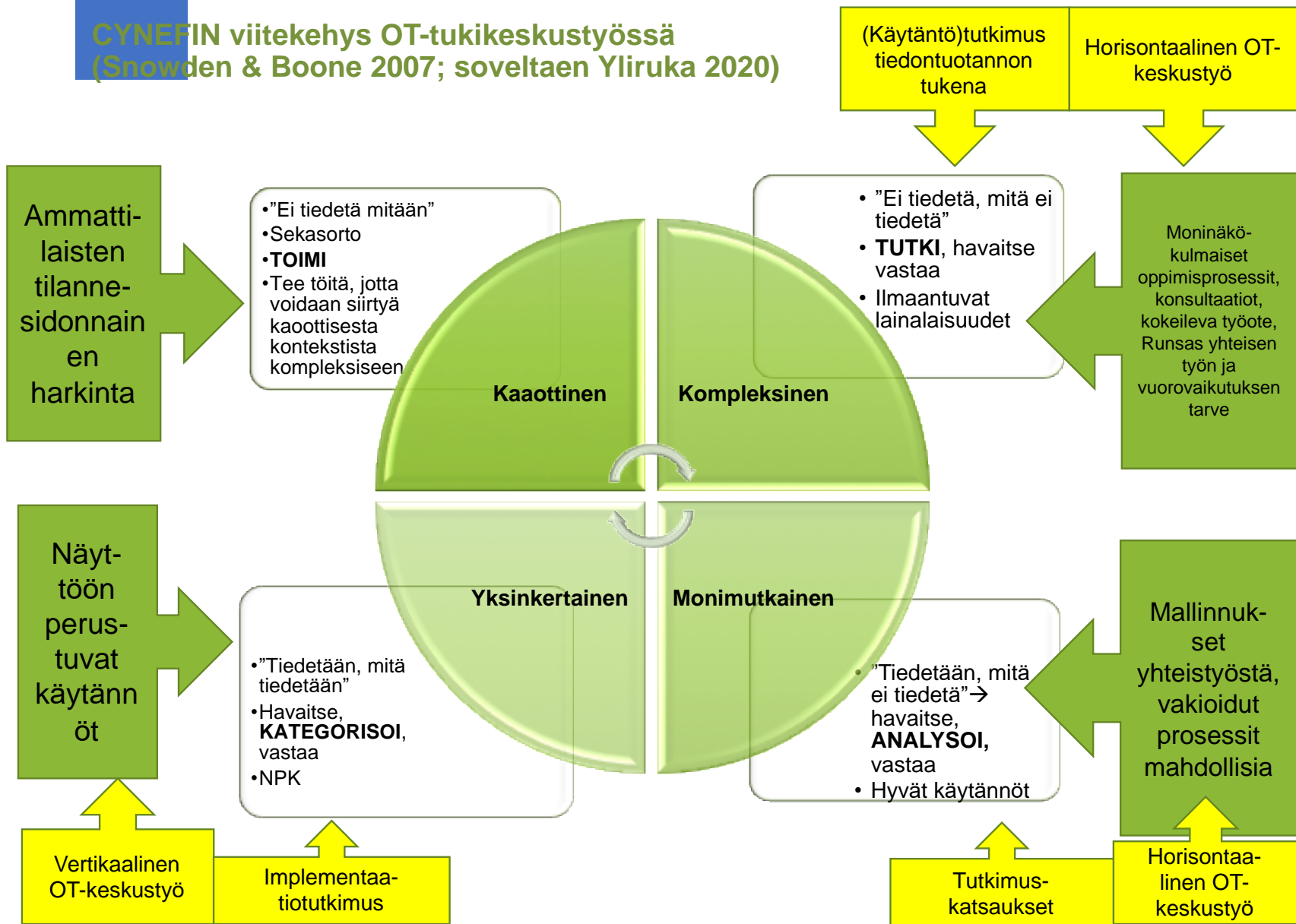


# Verkostomaisen OT-keskuksen ja VIP:n koordinaatio, kehittäminen ja vaativimmat palvelut



Yliruka 5.3.2020, Pihkala komm. 6.3.  
Etelä-Suomen VIP-ydinverkosto komm.  
10.3. Riittakerttu K. komm. 21.4.  
ydinnyrkki

# CYNEFIN viitekehys OT-tukikeskustyössä (Snowden & Boone 2007; soveltaen Yliruka 2020)





# Asiakascaset

- Taistelualueelta palaava perhe
- Koulua käymätön nuori
- Pienellä paikkakunnalla asuva, harvinaista sairautta sairastava lapsi.
- Vaativa erotilanne

→ Mikä on OT-keskuksen palvelulupaus? Miten vaativa konsultaatio rakentuu?



# Vaativa eroauttaminen -case

- *Mikä on OT-keskuksen rooli?*
- Tarvitaan OT-keskuksia tueksi vaativan eroauttamisen caseihin. **Vaativiin eroihin keskittyvät moniammatilliset työryhmät tarvitaan valtakunnallisesti jokaiseen OT-keskukseen.**
- Haastavat erot –työryhmältä tarvitaan arvio kunkin perheen tilanteesta. (lastensuojelu, perhesosiaalityö, lastenpsykiatria, perheoikeudelliset palvelut, poliisi). Tarvitaan moniammatillinen riskinarvio ja eroperheen auttamisen suunnitelma. Työntekijöiden yhteinen tilanteen on määrittely tärkeää. Lastensuojelu on luonteva prosessinjohtaja.
- Oikeudenkäynti/ huoltoriita ei saisi olla este avun saamiselle. Yhteistyökäytäntöjen kehittäminen vaativissa erotilanteissa eri tahojen välillä on välttämätöntä, koska nykyisin toimivia käytäntöjä ja työskentelymenetelmiä ei ole. Kaikki eroperheen osapuolet, myös läheiset tarvitaan osallistumaan työskentelyyn.
- Koska väkivallan tekijöitä on vaikea saada sitoutumaan työskentelyyn, poliisilla ja turvakodilla on tärkeä rooli asiakasohjauksessa.
- Koulutusta ja konsultaatiota tarvitaan ammattilaisille vaativasta eroauttamisesta ja se on luonteva rooli OT-keskukselle.

# Etelä-Suomen OT-pilotti: taistelualuetyö esimerkkinä horisontaalisesta integraatiosta

- STM:n toimeksiantona toteutettava taistelualuetyön mallinnus edustaa OT-keskusten *horisontaalisen integraation työtä* (Etelä-Suomen raportti 2019, 52) ja toimii hyvänä esimerkkinä nostaa esiin OT-keskusten tarvetta ja sellaisia geneerisiä toimintatapoja, joiden avulla on mahdollista mallintaa valtakunnallisia toimintatapoja.
- Taistelualueelta palaajat ovat suhteellisen pieni asiakasryhmä, joiden palvelut ovat monin osin osa peruspalveluja ja -työtä esim. lapset käyvät neuvolassa, päiväkodissa ja koulussa.
- Kyse on myös *uudesta ilmiöstä*, joka on:
  - *kompleksinen* (vaikeasti ennakoitavissa ja poliittinen ilmapiiri sekä näkyvä uutisointi ja sosiaalinen media tuovat lisää huomioitavia seikkoja),
  - *vaativaa erityisosaamista* edellyttävää (esim. traumat, radikalisoitumisen ehkäisy, uskonnollinen ideologia)
  - *monialaista yhteistyötä* (kansainvälisyys, viranomaiset ja järjestöt) edellyttävää
  - *edellyttää osin jaettua tietoperustaa*
  - *tuottaa esiin ammattilaisten reflektointitukea ja erityisosaamista vaativaa työhönohjausta*
  - *edellyttää tutkimuksen nivomista mukaan alusta alkaen; toimintatapojen tutkimuksellista arviointia, ilmiöön liittyvää tutkimusta sekä seurantatiedontuottamista asiakasprosesseista.*
  - Nämä edellä mainitut piirteet ovat luonteenomaisia OT-toiminnalle (Halila & Malja toim. 2019).

## Ilmiötyöpajasta kommentti:

*”OT-keskuksia ja erityistason osaamisen keskittämisen ja mobilisoimisen mahdollisuuksia tarvitaan just tämän kaltaisiin vaikeisiin keisseihin (monia toimijoita ja silti työntekijä kokee, että on yksin – pitää tehdä näkyväksi se, keneltä voi kysyä apua).”*



# Ydinyksiköstä jäsennystä

- Ydinyksikössä on olennaista, että kaikki toimialat ovat mukana tasapainoisesti. Ydinyksikön toimijoina ovat terveydenhuollon, sosiaalihuollon, sivistystoimen ja järjestöjen toimijat. Ydinyksikön kautta koordinoidaan tukea ja palvelua vaativimpiin asiakastyön tilanteisiin konsultaatioiden ja jalkautuvan palvelun keinoin.
- Ydinyksikkö on ”ketterä” ja suhteellisen pieni, olennaista on on verkoston asiantuntijuuden hyödyntäminen.
- Tärkeää pystyä perustelemaan erilaisia vaihtoehtoja.