

# **Lasten, nuorten ja perheiden palvelujen verkoston selvityksen palautteista tehdyt johtopäätökset ja niiden huomiointi valmistelutyössä**

## **Johtopäätös 1: Lasten, nuorten ja perheiden palvelujen sijainneissa ja lukumäärissä huomioidaan sujuva yhteistyö aikuisten ja vammaisten sekä kuntien, järjestöjen ja seurakuntien palveluissa työskentelevien ammattilaisten kanssa.**

Lasten, nuorten ja perheiden palvelujen esitetään sijoittuvan jatkossa nykyistä vahvemmin samoille sote-kampuksille, -asemille ja lähiasemille muun muassa vastaanottopalvelujen, aikuisten mielenterveys- ja päihdepalvelujen, työikäisten sosiaalipalvelujen sekä vammaissosiaalityön kanssa. Yhteiset tilaratkaisut osaltaan vahvistavat arjessa tehtävän yhteistyön toteutumista koko perhettä auttavien toimijoiden kesken.

Lasten, nuorten ja perheiden eri palvelut esitetään sijoittuvan jatkossakin laajalle Pirkanmaan alueelle. Alueilla, joissa lapsimäärä ja tämän myötä eri palvelujen tarve on vähäinen, palveluja tuotetaan jatkossa palvelupäiväperiaatteella. Läheinen fyysinen sijainti paikallistasolla toimivien kuntien, järjestöjen ja seurakuntien toimijoiden kanssa helpottaa yhteistyön tekemistä. Perhekeskusyhteistyö tukee toiminnallista integraatiota yli organisaatorajojen.

Valmistelun seuraavassa vaiheessa haetaan kokemuksia liikkuvien palvelujen pilotista sekä myöhemmin käynnistyvistä lasten, nuorten ja perheiden palvelujen laajempien aukioloaikojen kokeiluista. Tarkemmin selvitetään mahdollisuudet tuottaa nykyistä kattavampi valikoima lasten, nuorten ja perheiden palveluja eri alueilla sijaitsevissa opiskeluhuollon tiloissa.

## **Johtopäätös 2: Lasten, nuorten ja perheiden palveluissa panostetaan ennaltaehkäiseviin ja varhaisen tuen palveluihin. Otetaan rohkeasti käyttöön digitaalisia palveluita ja tarjotaan riittävä digituki**

Lasten, nuorten ja perheiden palveluissa tuotetaan kattavasti ennaltaehkäiseviä ja varhaisen vaiheen palveluja koko Pirkanmaan alueella. Erityisesti neuvolan ja opiskeluhuollon palveluissa sekä perhekeskusverkostoissa tehtävä kehittämistyö tulee vahvistamaan nykyistä oikea-aikaisemman avun tarjontaa.

Asiakkaille tarjolla oleva sähköisten palvelujen valikoima on laajentunut merkittävästi hyvinvointialueen toiminnan aikana. Sähköiset yhteydenottokanavat ja -lomakkeet sekä chat-palvelut helpottavat asiointia eri palveluissa. Sähköisen ajanvarauksen mahdollisuus laajenee uuden sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmän käyttöönoton jälkeen loppuvuonna 2024.

Voimaperheet-palvelu ja Perhepolku-verkkokurssi tarjoavat vanhemmille aika- ja paikkariippumatonta apua ja tukea vanhemmuuteen. Palvelulinjan

henkilöstöä on koulutettu kattavasti tietoturvallisen etävastaanottopalvelun tarjonnan mahdollistavan työvälineen käyttöön. Etävastaanottopalvelun tarjonta ja käyttö laajenee asteittain vuoden 2024 aikana. Tällä hetkellä esimerkiksi lastenvalvojapalveluissa asioivista asiakkaista yli 20 % on valinnut etäasiointimahdollisuuden fyysisen asioinnin sijaan.

Eri organisaatioiden tuottamat sähköiset palvelut kokoava sähköinen perhekeskus julkaistaan viimeistään toukokuussa 2024. Samaan alustaan koottu palveluvalikko helpottaa asiakkaiden hakeutumista eri organisaatioiden tuottamien sähköisten palvelujen pariin.

### **Johtopäätös 3: Neuvolan ja opiskeluhuollon palvelut tuotetaan lähipalveluina. Erityisosaamista edellyttäviä palveluja keskitetään nykyistä vahvemmin, jotta palvelut pystytään turvaamaan koko hyvinvointialueen asukkailla. Lastensuojelun laitoshoidon oman palvelutuotannon osuutta lisätään.**

Opiskeluhuollon palvelut tuotetaan oppilaitoksissa tai näiden välittömässä läheisyydessä myös jatkossa. Neuvolapalveluverkosto tarkentuu liikkuvien palvelujen sekä lasten, nuorten ja perheiden palveluissa toteutettavan laajempien aukioloaikojen pilottien jälkeen. Tarkempaa selvitystyötä tehdään erityisesti Juupajoen, Kihniön, Punkalaitumen, Ruoveden, Vesilahden sekä eri kuntien keskuksesta fyysisesti kauempana sijaitsevien lapsiperhekeskittymien neuvolapalvelujen fyysisen sijainnin suhteen.

Eri selvitysten yhteensovitus työn ja tarjolla olevien tilaratkaisujen lopputuloksena erityisosaamista edellyttävien palvelujen keskittämisesitys on alkuperäisessä selvityksessä esitettyä tahtotilaa maltillisempi erityisesti lasten ja nuorten mielenterveys- ja päihdepalvelujen sekä lastensuojelun palvelujen osalta.

Oma lastensuojelun laitoshoitopalvelutarjonta laajenee yhdellä osastolla vuoden 2024 aikana. Valmistelutyö kahden uuden osaston perustamiseksi vuonna 2025 on käynnistynyt.

### **Johtopäätös 4: Asiakkaille tuotetaan selkeää viestintää liittyen palveluihin ja yhteydenottokanaviin.**

Asiakasviestintä sähköisten palvelujen tarjonnan osalta on monikanavaista ja kattavaa, mutta edellyttää jatkuvaa toistoa. Viestintää vahvistetaan ja kohdennetaan sitä mukaa, kun sähköisten palvelujen tarjonta laajenee.

Viestinnän kanssa tehdään erillinen viestintäsuunnitelma palvelujen verkostossa tapahtuvista muutoksista. Asiakkaille tullaan tuottamaan kattavasti ja monikanavaisesti selkeää asiakasviestintää.

## **Johtopäätös 5: Suunnittelussa otetaan huomioon henkilöstön veto- ja pitovoimatekijät. Henkilöstön osallistamiseen ja henkilöstöviestintään panostetaan.**

Sähköisten palvelujen käyttöönoton valmisteluvaiheessa henkilöstön osallistaminen on vahvaa ja edellyttää usein henkilöstölle tarjottavaa lisäkoulutusta. Eri palveluissa ja yksiköissä henkilöstön saatavuus ja tämän myötä työtilanne vaihtelevat merkittävästi. Tästä syystä sähköisen asiainnin käyttöönoton edistäminen etenee eri palveluissa eriaikaisesti.

Laajojen aukioloaikojen pilottien suunnittelu on käynnistynyt henkilöstöltä kootun palautteen pohjalta. Suunnittelutyöryhmään kuuluu muun muassa eri alueiden henkilöstön edustajia, henkilöstöpäällikkö, työsuojausvaltuutettuja, lähiesihenkilöitä ja palvelupäälliköitä. Henkilöstön osallistuminen laajennettujen aukioloaikojen pilottien toteutukseen perustuu vapaaehtoisuuteen. Pilottien aikana kootaan asiakas- ja työntekijäpalautetta. Kerääntynyttä kokemustietoa tullaan käymään läpi koko palvelulinjan henkilöstön kanssa.

Palveluverkon selvitysvaiheessa henkilöstöltä koottiin palautetta kirjallisesti. Selvityksen julkaisun jälkeen henkilöstölle on pidetty infotilaisuus ja suunnitelmia on käyty läpi eri työryhmissä. Yhteensovitusvaiheessa valmistelutyössä mukana olleilla palvelulinjan edustajilla on ollut työntekijöiden palautetieto omien palvelujensa osalta käytettävissä. Sote-kampusten, -asemien ja lähiasemien yhteensovitus työn aikana on kuultu henkilöstön edustajia yhteistoimintaneuvotteluissa.

## **Johtopäätös 6: Osana muutosprosessia laaditaan seurantasuunnitelma, joka sisältää palveluiden saatavuuden, saavutettavuuden ja laadun mittarit.**

Palvelujen saatavuuden, saavutettavuuden ja laadun mittarit kokoava seurantasuunnitelma valmistuu viimeistään toukokuussa 2024. Suunnitelma esitellään asiakkuus- ja laatujaostolle ja se tulee muokkautumaan jaostolta saatavan palautteen pohjalta.