

# LAPSI- JA PERHEPALVELUIDEN PALVELUOHJAUKSEN TOIMINTAOHJEET



**1.** Kun perheessä syntyy tuen tarve, voivat vanhemmat tai lapsi- ja perhepalveluiden toimijat ottaa yhteyttä palveluohjaajaan. Voit ottaa yhteyden palveluohjaajaan, kun olet saanut perheeltä luvan keskustella heidän asiastaan palveluohjaajan kanssa. **Käy tarkentava keskustelu** perheen kanssa, jotta saat käsityksen perheen elämäntilanteesta ja arjen sujuvuudesta.

**2. Ehdota perheelle yhteistä neuvottelua** ja sopikaa yhdessä, ketkä voisivat olla tueksi perheelle ja osallistuvat neuvotteluun. Mukaan voidaan kutsua toimijoita esim. perheen lähipiiristä, kunnan työntekijöistä tai päivähoitosta/koulusta tarpeen mukaan. Pyritään pitämään osallistujamäärä pienenä. Mukaan kutsutaan sellaiset toimijat, jotka voivat konkreettisesti tehdä jotain lähiviikkojen aikana.

**3.a) Yhteydenottopyyntö palveluohjaustiimiin ensisijaisesti sähköpostitse**

**palveluohjaus@kalajoki.fi.** Jätä sähköpostitse vain yhteydenottopyyntö. Tietoturvasyistä ei lähetetä asiakkaan henkilötietoja. Palveluohjaaja ottaa yhteyttä sähköpostin lähettäjään.

**b) Tarvittaessa voit ottaa yhteyttä puhelimitse palveluohjaajaan p. 044-4691 266 , puhelinaika ma-pe klo 8-9.**

**4.** Keskustellessasi palveluohjaajan kanssa, tarvitaan seuraavia tietoja:

- Varmistetaan, että perheeltä on lupa keskustelulle
- Asiakkaan, myös huoltajan, yhteystiedot
- Asia, joka aiheuttaa tuen tarvetta
- Ketä verkostoon kuuluu (lähiverkosto ja ammattilaiset)
- Mitä tukitoimia on käytössä

5. Palveluohjaaja ottaa vastuun asian eteenpäin viemisestä. Hän ottaa yhteyttä perheeseen ja tarvittaessa kutsuu asian hoitamisen kannalta merkitykselliset henkilöt mukaan neuvotteluun.

6. Neuvottelu: Tervetulo-toivotusten ja esittäytymisten jälkeen neuvottelussa autetaan perhettä kuvaamaan heidän tuen tarpeensa. Käydään tarkentavaa keskustelua ja lopuksi **kirjataan ylös mitä ja milloin neuvotteluun osallistujat tekevät perheen toimivan arjen tueksi lähiviikkojen aikana.** Teoilla pyritään ratkaisemaan perheen elämässä olevia ongelmia ja erityisesti tukemaan arjessa jo toimivia asioita eli vahvuuksia. Kirjaamisvastuu on sillä työntekijällä, joka ensimmäisessä neuvottelussa määrittänyt omatyöntekijäksi.

**7. Neuvottelun lopuksi sovitaan aina vähintään yksi seurantaneuvottelu.** Tällä varmistetaan se, että perhe saa tarvitsemansa tuen. Tilanteissa, joissa tuen tarve on ilmeinen ja pidempiaikainen, aikataulutetaan seurantaneuvottelut lähikuukausiksi eteenpäin. **Tärkeintä on varmistaa, että suunniteltu apu todella auttaa perhettä.** Seuraavissa neuvotteluissa opitaan tehdystä työstä, tehdään lisää sitä, mikä auttaa ja muutetaan tarvittaessa työskentelytapoja sekä kokoonpanoja tarkoituksen mukaiseksi.

**Kiireellisissä tilanteissa tulee ottaa yhteyttä suoraan asianomaiseen palveluntarjoajaan, esimerkiksi terveydenhuollon päivystykseen tai lastensuojeluun/sosiaalipäivystykseen nro. 112.**



Kalajoella toimii kuusi palveluohjaajaa, joiden tehtävänä on järjestää seudun lapsille ja perheille apua ja tukea. Apu ja tuki räätälöidään perheen ja lapsen tarpeen mukaan. Avun ja tuen järjestäjinä voivat olla sosiaali- ja terveyspalveluiden tuottajat, kolmannen sektorin toimijat, vapaaehtoistoimijat tai esimerkiksi perheen läheiset/sukulaiset/muu verkosto. Palveluohjaajien tehtävänä on toimia konsultatiivisena tukena ja apuna niille kunnan toimijoille, jotka kohtaavat työssään lapsia ja perheitä.

Yhteistyökumppaneilta toivotaan, että mahdollinen yhteinen tapaaminen/ neuvottelu on valmisteltu Lapset Puheeksi -keskustelun pohjalta sopimalla perheen kanssa mm. keskustelun aiheet ja osallistujat.

Palveluohjaussähköposti (ensisijainen): [palveluohjaus@kalajoki.fi](mailto:palveluohjaus@kalajoki.fi)

Palveluohjausnumero: **p. 044-4691 266**

Palveluohjaajat:

Emilia Suonvieri  
psykiatrinen sairaanhoitaja

Minna Vierimaa  
sosiaalityöntekijä

Marjut Suni-Nauha  
erityislastentarhanopettaja

Niina Pyykkönen  
kuraattori

Satu Lapinoja / Jenni Vuoti  
terveydenhoitajat