



POP UP -PALVELUOHJAUKSEN VAR- HAISKASVATUSMALLI MAAHANMUUT- TAJAPERHEILLE

Pop up -palveluohjaushanke (Matalan kynnyksen palveluapu maahanmuuttajanaisille osana kotoutumis-, kuntoutumis- ja työllistymispolkua, STEA 2016 - 2019



Sateenkaari Koto
- Arki täynnä pieniä ihmeitä -





MITÄ PALVELUOHJAUS ON VARHAISKASVATUKSEN TOIMINTAYMPÄRISTÖSSÄ?

Palveluohjaus on matalan kynnyksen asiakaslähtöinen kohtaaminen, jolla vahvistetaan asiakkaan omaa elämänhallintaa ja kykyä hoitaa omia ja perheen asioita. Varhaiskasvatuksen palveluohjaus palvelee päiväkodin tai avoimen varhaiskasvatustoiminnan asiakasperheitä erilaisissa arjen haasteissa. Kehittämishankkeen kohderyhmänä olivat vieraskieliset perheet. Siten mallissa ohjaus on tyypillisesti suomenkielisten asioiden hoitamisessa annettavaa tukea.

Varhaiskasvatuksen palveluohjauksen pääpaino on varhaiskasvatukseen liittyvissä aiheissa, mutta apua saa muissakin asioissa. Tavoitteena on, että varhaiskasvatuksen henkilökunnan resurssit saadaan kohdennettua omiin töihin ja lasten tarpeisiin ja että vanhemmat saavat apua palveluohjaajalta. Palveluohjausta voidaan myös tarjota esimerkiksi päiväkodin vieraskieliselle henkilökunnalle, jos sille on tarvetta ja päiväkodin tuki.

MISSÄ ASIOISSA PALVELUOHJAUS VOI TUKEA **VANHEMPIA?**

Palveluohjaaja antaa tukea, ohjaa ja neuvoo asiakasta erilaisissa haasteissa, joita vieraskielisten lapsiperheiden arjessa saattaa tulla. Tyypillisiä lasten päivähoitoon liittyviä asioita ovat esimerkiksi tuloksettykset hoitomaksun määrittelymiseksi, kunnan palvelusetelin hakeminen, opastaminen sähköisten järjestelmien (esim. Wilma) käytössä ja lomakyselyt.

Palveluohjaaja voi myös neuvua vanhempaa tätä itseään koskeissa asioissa, esimerkiksi opintoihin hakeutumisessa tai Kelan ja Migrin lomakkeiden täytössä. Palveluohjaajan luokse voi myös tulla, kun miettii perheen muiden lasten harrastuksia tai perheen asumisasiota. Näin ohjaaja voi sekä etsiä sopivia palveluita että koordinoita perheen polkua järjestelmässä. Tällainen tuki on kokonaisvaltaista ja vahvistaa koko perheen hyvinvointia. Henkilökohtainen ohjaus mahdollistaa sen, että asiointia voi turvallisesti ja kiireettömästi harjoitella tekemään itse.



MISSÄ ASIOISSA PALVELUOHJAUS VOI TUKEA **AMMATTILAISIA?**

Palveluohjauksella pyritään myös helpottamaan varhaiskasvatuksen ammattilaisten ja esimerkiksi päiväkodin johdon työtä. Henkilökunta saa keskittyä omaan työhönsä ja ohjata lasten vanhemmat muiden asioiden kanssa palveluohjaajan luokse. On luonnollista, että varsinkin vieraskieliset vanhemmat pyytävät apua päivähoitoa koskevissa asioissa nimenomaan tutulta päiväkodin henkilökunnalta.

Myös vieraskieliselle henkilökunnalle voidaan avata mahdollisuus käydä ohjaajan luona hoitamassa omia asioitaan. Tämä helpottaa työntekijöiden omaa arkea ja vähentää tarvetta järjestää töistä vapaata virka-ajan asiointia varten. Monet asiat voidaan hoitaa jouhevammin sähköisesti tai puhelimitse yhdessä palveluohjaajan kanssa.

“Perheet voivat puhua asioista luottamuksellisesti ja yksityisesti. Kiirettömässä palveluohjaustilanteessa voi opetella esim. tuloksetieto- ja selvitystietojen toimittamista. Kiireessä usein menee niin että toinen tekee puolesta. Lisäksi perhe oppii, että tällaiset asiat eivät kuulu päiväkodin palveluihin vaan pitkäkestoisena tavoitteena on, että perhe oppii hoitamaan asioita itse. Vanhemmat voimaantuvat, kun heidän oma toimijuutensa kasvaa.”

“Päiväkodin luottotappiot pienenevät.”

“Päiväkodin henkilökunta pystyy keskittymään nimenomaan varhaiskasvatukseen, kun vanhemmat voivat ottaa itseään koskevia asioita puheeksi palveluohjaajan kanssa, joka on kiireettömästi läsnä nimenomaan heidän asioita varten.”

“Perheet saavat apua laajemmalta sektorilta kuin mihin työntekijöiden aika riittäisi. Palvelut tulevat lähemmäs perheitä.”

MITÄ ON OTETTAVA HUOMIOON?

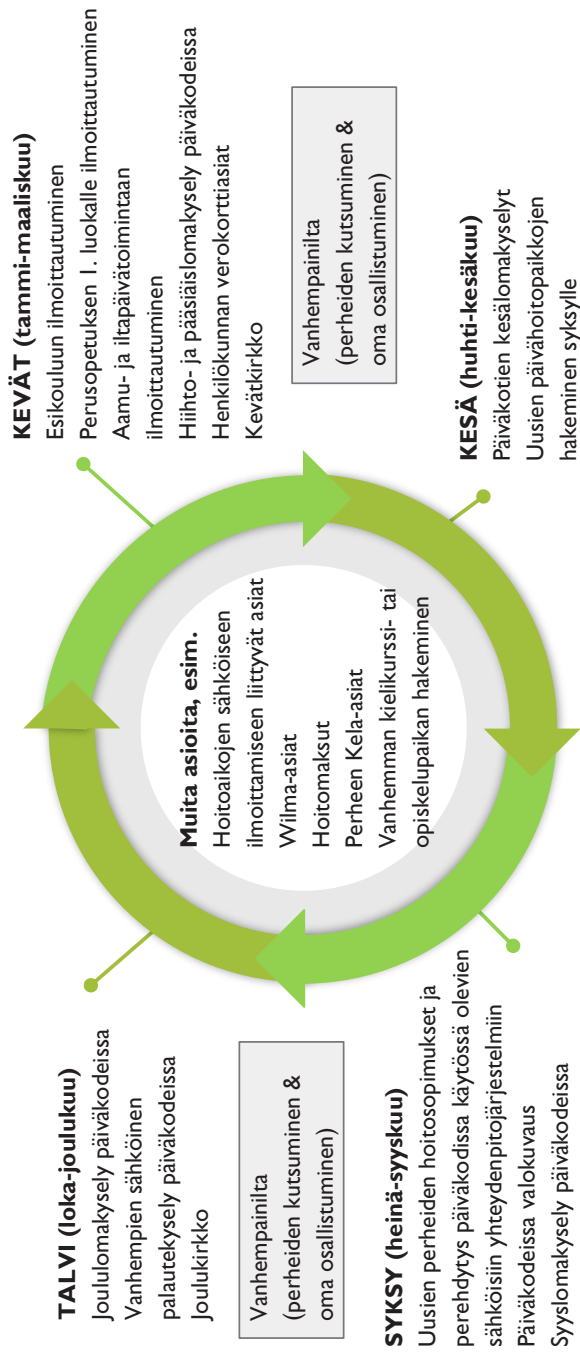
Palveluohjaustilanteen tulee olla mahdollisimman kiireetön. Ihanteellinen tila olisi rauhallinen huone, jossa asiat voidaan puhua luottamuksellisesti palveluohjaajan ja asiakkaan välillä ja joka on erillään tilan muusta toiminnasta. Tärkeää on, että palveluohjaaja kuuntelee ja on kiinnostunut.

Palveluohjaajan ja henkilökunnan välinen kommunikointi ja tiedonkulku on äärimmäisen tärkeää. Palveluohjauksella on hyvä olla yksi nimetty kontaktihenkilö päiväkodissa. Kontaktihenkilö huolehtii siitä, että talon henkilökunta on tietoinen palveluohjauksesta ja valmis ohjaamaan vanhempia palveluohjaajan puoleen. Palvelun juurruttaminen vaatii alkuvaiheessa koko henkilökunnalta panostusta.

Palveluohjaajan työn kannalta on myös olennaista tietää päiväkodin tai kunnan “oman kalenterin” mukaan tapahtuvat lomakyselyt, esikouluun ilmoittautumiset ym. tärkeät ajankohdat. Palveluohjaustoiminnalle voidaan tehdä myös yhteinen vuosisuunnitelma tai teemallinen vuosikello.

Lisäksi palveluohjaaja tarvitsee käyttöönsä mm. siirtyvät työvälineet nettiyhteydellä, teknisen infran (esim. tulostusmahdollisuus) ja tarvittavat avaimet, jotta hän pystyy kulkemaan ja työskentelemään talossa vaivattomasti.

Esimerkki palveluhajauksen varhaiskasvatusmallin vuosikellosta



Muut säännöllisesti toistuvat asiat:

Perheen tulotietojen toimittaminen kunnalle vuosittain
VASU-keskustelu ja siihen liittyvät lomakkeet

MITKÄ ASIAT OVAT OSOITTAUTUNEET PALVELUOHJAUKSESSA TOIMIVIKSI? MITÄ KONKREETTISIA ASIOITA VOI KOKEILLA?

Palveluohjauksen muoto ja mahdolliset säännölliset päivystysajat on hyvä määrittää tarpeen ja esimerkiksi varhaiskasvatustoiminnan päivärhythmin mukaan. Toimivaksi on koettu, että palveluohjaaja on tavattavissa kaksi kertaa viikossa peräkkäisinä päivinä. Käytännössä toinen aika voidaan esimerkiksi sijoittaa iltapäivään, jolloin lapsia tyypillisesti haetaan päiväkodista, ja toinen aikaan, jolloin lapsia tuodaan päiväkotiin. Usein asioiden hoitamisessa tarvitaan pankkitunnuksia, liitteitä ja muuta tietoa. Kaksi peräkkäistä päivää mahdollistaa sen, että puuttuvat asiakirjat ovat seuraavalla tapaamiskerralla mukana ja asiaa päästään nopeasti jatkamaan ja hoitamaan eteenpäin.

Palveluohjaajan on hyvä tutustua perheisiin ja henkilökuntaan myös epämuodollisemmin. Tämä sujuu luontevasti esimerkiksi viettämällä aikaa lapsiryhmän kanssa aamupalalla, jolloin vanhemmat tuovat lapsia päivähoitoon. Näin puolin ja toisin kasvot tulevat tutuiksi ja kynnyks pyytää apua madaltuu. Palveluohjaajan olisi hyvä päästä osallistumaan myös vanhempainiltoihin, perheille suunnattuihin tapahtumiin sekä henkilökunnan yhteisiin kokoontumisiin.

lhannetilanteessa palveluohjaaja on yksi pysyvä henkilö. Tämä edesauttaa luottamussuhteen syntymistä. Tällöin mahdollistetaan, että asiakas voi tulla ensimmäisen kerran palveluohjaajaa tapaamaan pienen asian kanssa, mutta huomattuaan, että paikalla on aina tuttu ja luotettava henkilö, saattaa pinnan alta löytyä isoja asioita, joissa henkilö tai perhe tarvitsee apua ja tukea.

Palveluohjaajan asiakastila sijaitsee ideaalitalanteessa lähellä päiväkodin kontaktihenkilön työpistettä, ja molemmat henkilöt ovat talossa samaan aikaan. Tämä helpottaa tiedonkulkua nimenomaan varhaiskasvatus-toimintaan liittyvissä asioissa. Oikea ja ajantasainen tieto saadaan näin asiakkaalle heti.

Palveluohjaajan työpanoksen voi jakaa useamman päiväkodin tai muun jalkautuvan toiminnan pisteen kesken.

Palveluohjaajan työtehtäviä on mahdollista laajentaa siten, että hän voi avustaa päiväkodin henkilökuntaa ja vieraskielisiä perheitä esimerkiksi uusien perheiden tutustumiskäynneillä, selkokielen materiaalin tuottamisessa tai vanhempainiltojen suunnittelussa.

Palveluohjaaja ja päiväkodin kontaktihenkilö voivat koota yhdessä palveluohjauksen yleistä materiaalia yhteen paikkaan (esim. sähköinen tai fyysinen kansio). Kansioon kerätään esimerkiksi erilaisia ohjeistuksia, lomakkeita, tulkin käyttöön liittyvää tietoa, palveluohjauksen vuosikello ja omakielistä sanastoa (mm. Suomen Pakolaisavun päiväkotisanastot, <https://pakolaisapu.fi/materiaalit/>). Mappi voidaan räätälöidä joko henkilökunnan, vanhempien tai molempien käyttöön.



Sateenkaari Koto ry

Pop up -palveluohjaushanke (Matalan kynnyksen palveluapu maahanmuuttajaisille osana kotoutumis-, kuntoutumis- ja työllistymispolkua, STEA 2016 - 2019)

<https://www.sateenkaarikoto.fi/yhdistys/opetuskodit/>