



Digitaaliset palvelut saapuivat Turun perheneuvolaan

Kimmo Kiviranta, palveluesimies
FM, psykoterapeutti, musiikkiterapeutti ja
työyhteisövalmentaja

Pari sanaa Turun perheneuvolasta

- Yksikkö täytti v. 2020 81 vuotta ja olemme Suomen toiseksi vanhin perheneuvola
- Yksikössä työskentelee 14 psykologia, 7 sosiaalityöntekijää, toimistotyöntekijä, palveluesimies ja lastenpsykiatrian erikoislääkäri
- Toimimme kaupungissa neljän aluetiimin voimin
- Yksilötyötä, työparityötä ja ryhmätyötä
- Apua ja tukea turkulaisille perheille, joilla 0-18v. Lapsia, myös lapsen odotusaikana
- Maksutonta palvelua
- Asiakkaaksi voi tulla itse ajan varaten tai lähetteellä
- Vuoden 2019 lopussa kerätyn asiakaspalautteen pohjalta saimme keskiarvoksi 4,4/5.
- ✓ Asiakkaita n 1700
- ✓ Käyntejä vuosittain n. 9000

Milloin yhteys perheneuvolaan?

- Kaipaavat tukea kasvatukseen liittyvissä pulmissa
- Olet huolissasi lapsesi käyttäytymisestä tai tunne-elämään liittyvistä asioista
- Lapsellasi on vaikeuksia kavereiden kanssa tai sosiaalisissa suhteissa
- Toivot apua perheesi vuorovaikutusongelmiin ja ristiriitatilanteiden selvittelyyn
- Toivot apua parisuhteen ongelmiin
- Perheessäsi harkitaan eroa tai perheesi tarvitsee apua erosta selviämiseen
- Perhettäsi on kohdannut traumaattinen tapahtuma tai menetys.

Digin lähtötilanne 3/2020

- Koko yksikössä 4 toimivaa läppäriä
- Kännyköissä pienin mahdollinen datapaketti
- Juuri kenelläkään ei kokemusta etätyön sovelluksista (Skype, Teams, Zoom ym.)
- Työntekijöiden atk-aidot vaihtelevat
- Etätyötä ei tehty lainkaan aiemmin



Kuukaudet 4- 6/2020

- Kaikille työntekijöille läppärit
- Kännyköiden datapaketteihin ”rajaton netti”
- Etätyö mahdolliseksi
- Läppäreiden käyttö etätyössä tietoturvalliseksi VPN-yhteyden avulla
- Ankaraa etätyön sovellusten opiskelua (ensin skype, sitten teams)

Asiakastyö

- Koko yksikkö siirtyi huhtikuun lopussa pelkästään etätyöhön
- Kesäkuun alussa lähivastanotolle tuli taas mahdollisuus
- Kesäkuussa kuulin ensimmäisiä ”jes”-toteamuksia, kun kysyin, miten etätyö sujuu
- Kaikki oppivat joko innolla tai pakon sanelemana etätyövälineiden käytön
- Kesäkuussa kuulin myös, ”tuleehan etätyöstä pysyvä toimintatapa”

KYSYMYS 1

Kysymys yleisölle

- OHJE: siirry osoitteeseen [menti.com](https://www.menti.com) ja syötä koodi 50 43 94
- Kirjoita 1-3 yksittäistä sanaa, mitä HYVÄÄ ja UUTTA digitalisaatio/digitaaliset palvelut mahdollistavat?



Digitalisen työn etuja

- Asiakasystävällinen, mahdollisuus itse valita, miten tulla autetuksi ja palveluksi=yksilöllisyys
- Osalle asiakkaista etätyö parempi vaihtoehto (liikkuminen, fyysisen läsnäolo joillekin kuormittavaa)
- Säästää aikaa ja vaivaa>esim. perhetapaamiset, missä toinen huoltajista asuu vaikkapa Tampereella
- Ns. ensitiedon jakaminen tehostuu; mm. chat ja videot
- Itseohjautuvalle ongelmanratkaisulle toimivia alustoja>nopeasti oman asian ja tarpeen äärelle
- Monen palaverin ja etenkin verkstopalaverien toteuttaminen on ketterämpää
- Välitehtävät
- Seuranta

KYSYMYS 2



Kysymys yleisölle

- OHJE: siirry osoitteeseen [menti.com](https://www.menti.com) ja syötä koodi 50 43 94
- Mikä on sinun paras käyttäjäkokemus digipalveluissa?



Kehitteillä/mietinnässä



Alueellinen yhteistyö

Asiakasohjauksen selkiyttäminen, asiakas itse mukaan

Hae apua-palvelun käyttöönotto

Strukturoidut palvelut, joissa digivälineet mukana

”Perhekoulu”

Oma fb-profiili

Chat

Palvelumuotoilu

Perhekeskustyö



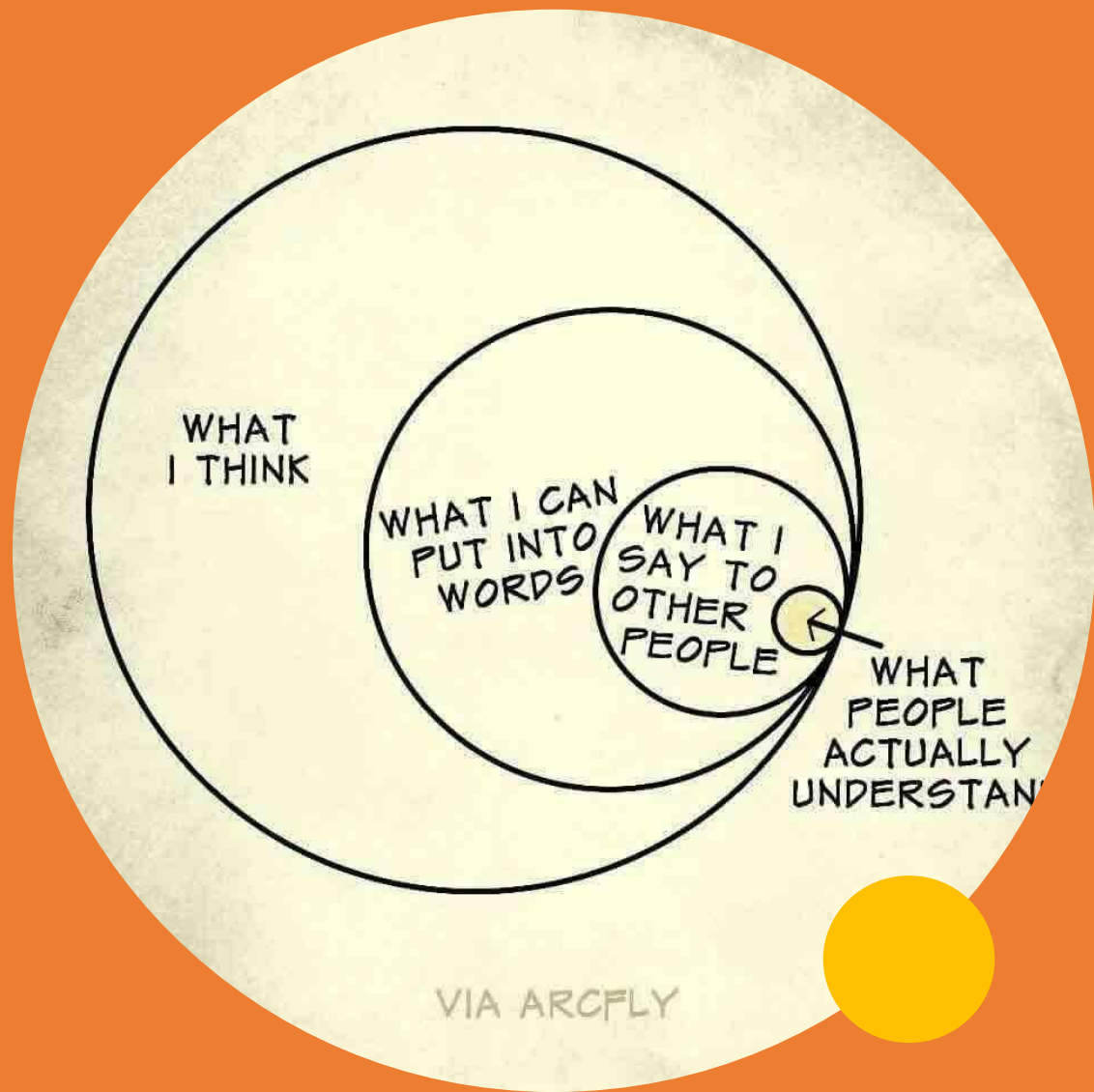
Haasteita

Mahdollisuuksia

- Tekninen toteutus
- Koko perheen kohtaaminen etänä
- Työhyvinvoinnista huolehtiminen
- Oma Kanta; Iso mahdollisuus saattaa palveluja asiakasystävällisemmiksi
 - >Dialogisuus ja läpinäkyvyys

KIITOS ja
iloista
Joulunaikaa
kaikille 😊





Kuka meitä
ymmärtää?



Oma mukavuusalue

