

Lapsiystävällinen kirjaaminen lapsen silmin kiteytys

	ENNEN PALVELUUN TULOJA	PALVELUTUOKION ALUSSA	TYÖSKENTELYVAIHE	PALVELUTUOKION LOPUSSA	PALVELUN JÄLKEEN
IAPSEN ASKELEEN ASIAKASPOLU	<ul style="list-style-type: none"> Tapaamiseen valmistautuminen, Vanhemmat kertovat lapselle mihin mennään ja mitä seillä tapahtuu, myös kirjaamisesta. Antavat lapselle luvan puhua vapaasti 	<p>Lapselle kuulee kirjaamisesta ja näkee, miten se tapahtuu</p> <p>Katsotaan mitä viimeksi kirjattiin ja korjataan tarvittaessa tai kirjataan lapsen eriävä näkemys</p> <p>Työntekijä juttelee ensin mistä puhutaan</p>	<p>Puhumista, piirtämistä, tehtäviä jne ilman pelkoa että vanhemmat saavat tietää kaikesta. Muuten aiheuttaa pelkotunnetta.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Lapsen tuottamien töiden liittäminen dokumenttipankkiin Sovitaan työntekijän kanssa, mitä kerrotaan vanhemmille 	<ul style="list-style-type: none"> Kiva, jos saisi mukaan jotain tehtyä Voi lähteä turvallisista ja luottavaisista mielin, se mitä on sovittu - pitää Täysi-ikäisenä saa omat tiedot luettavaksi - millainen elämäntarina näyttää?
KONTAKTIPIS TEET	<ul style="list-style-type: none"> Vanhemmat Esite 	<ul style="list-style-type: none"> Kuulee ja näkee esim. tietokone, vihko, kirjaukset 	<ul style="list-style-type: none"> Työvälineet 	<ul style="list-style-type: none"> Kuulee ja näkee esim. tietokone, vihko 	<ul style="list-style-type: none"> Vanhemmat Mukaan lähteneet työt
TYÖNTERKIJÄ	<ul style="list-style-type: none"> Valmistele vanhemmat jotta lapsen helpompi tulla ja vapaa puhumaan valmistele tapaamisen ja varaa lapseen kanssa kirjaamiseen työvälineet tai huolehtii, että kirjaamista tapahtuu lapsimukavuusalueella 	<ul style="list-style-type: none"> Pitäisi pystyä arvioimaan, kuinka paljon kirjaamiseen varataan aikaa muusta työskentelystä Kerrotaan lapselle kirjauksesta. Mihin lapsi saa vaikuttaa ja mihin ei, mitä kirjataan (avovastaukset vs pakolliset lomakkeet) 	<p>Tarvitaan jokin työväline voisi auttaa, johon lapsi saa itse kirjata.</p>	<p>Luetaan lapselle, mitä on kirjattu ja tarkistetaan menikö oikein.</p>	<p>Liitetään lapsen aineistot osaksi kirjausta</p> <p>Kerrotaan vanhemmille mitä on sovittu</p>
Tunnekokemus			Myönteinen		
Possible Solutions to improve the persona's experience	<ul style="list-style-type: none"> Viestintäkanavat asiakkaan ja työntekijän välillä Laatukriteerit Manuaali lasten kanssa työskentelyyn Lähete tms. tapa tulla palveluihin vaikuttaa kirjaamiseen 	<ul style="list-style-type: none"> Sofia ATJ Lattialle riittävä johto tai muu kirjaamisen tapa 	<ul style="list-style-type: none"> Työvälineet lapsen kuulemiseksi 	<p>Yhteiset ohjeet mm. vanhempien oikeudesta kuulla suhteessa lapsen toiveeseen pitää osa salassa vanhemmilta</p> <p>palauteprosessit- vaikuttavuus esiin kysymykset</p>	<ul style="list-style-type: none"> Sofia ATJ /Kanta yhteys Lapsen kotiin vietävä materiaali Työajan riittävyys

Ongelman tutustuminen

Ratkaisun kehittäminen

Tavoite ja ongelman tarkennus -
1. TYÖPAJA- MITÄ HALUAMME MUUTTA JA HELPOTTAA

- Miten otamme lapsen rinnalle kehittämään.
- Miltä nykytila työssämme nyt näyttää?
- Mistä voidaan ottaa mallia, esim. osallistava kirjaaminen

Työskentely Mirossa

1 A Välityöskentely
Asiakasymmärryksen kerääminen -
TYÖNTEKIJÄT:
kysytään lapsilta + raportointi webropoliin

1 B Kootaan pienemmällä tiimillä aineisto yhteen ja työstää siitä työpajaa varten aineiston palvelupolkuun, empatiakarttaan

Mihin ongelmaan tartutaan arvioinnit

2. työpaja
TAVOITETAAN LAPSEN KOKEMUS JA MÄÄRITELLÄÄN MIKÄ ON ONGELMA JA IDEOIDAAN SIIHEN KOKEILUITA RATKAISUIKSI, esim. työvälineitä, kirjaamisen tapoja yms.
Pienryhmätyöskentelyä Mirossa

IDEOIVA 3. työpaja
MITEN VOISIMME? LASTEN JA AMMATTILAISTEN KANSSA testaukseen lähtevät materiaalit välityöskentelyyn Lapsille Polkumalli ja ammattilaisille huoneentaulut ennen, aikana ja jälkeen ero- ja väkivaltratyöhön

3 A Välityöskentely TESTATAAN JA IDEOIDAAN VALITTUJA RATKAISUJA LASTEN KANSSA JA KOOTAAN LASTEN JA TYÖNTEKIJÖIDEN PALAUTE Miroom

3 B Välityöskentelystä saatujen oppien koonti Miroom
Huoneentaulut, lapsen aineisto, service blueprint

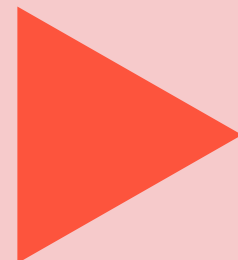
4. Työpaja
JATKOJALOSTUS Mirossa

5. Huoneentaulujen tarkennus, Service blueprintin tarkennus. Levitykseen ja arviointiin lähtevät materiaalit ja opit

prosessin avaavat ja sulkevat vaiheet:

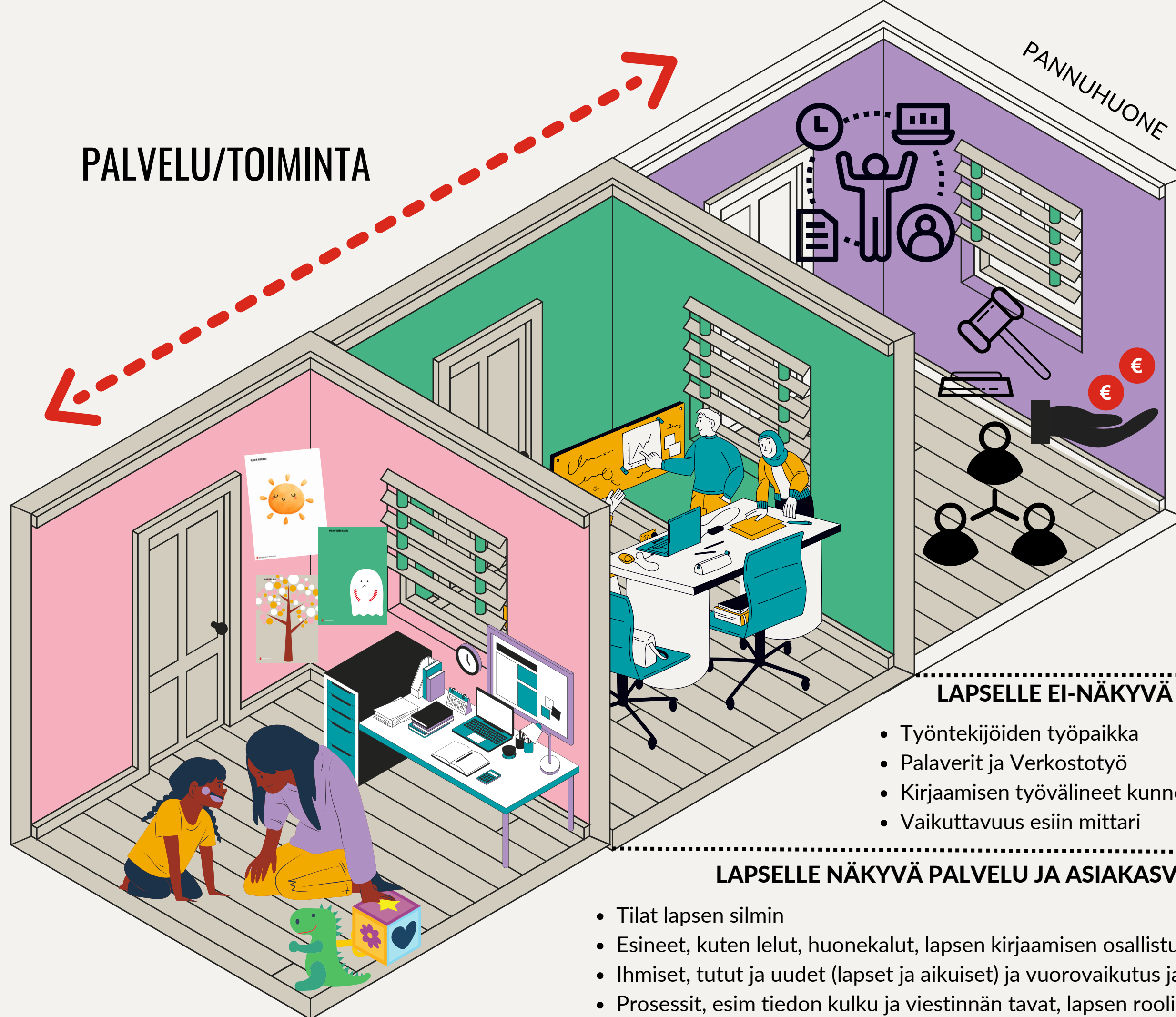


laajennetaan,
tutkitaan,
tutustutaan,
testataan, ideoidaan



päätellään,
ymmärretään,
kootaan,
päätetään

PALVELU/TOIMINTA



KIRJAAMISEN TOTEUTUMISTA EDELLYTTÄVÄT JA SITÄ TUKEVAT TUKIPROSESSIT, KUTEN ESIMERKIKSI

- Lainsäädäntö, mm huoltajan oikeudet lapsen kirjauksiin
- Henkilön oikeus saada itseään koskevat kirjaukset 18 vuotta täytettyään (millainen kuva syntyy)
- Keskusjärjestön ohjeistukset
- Kirjaamiskoulutus
- Vaikutusten seuraaminen sovituin mittarein
- Laatuksiteerit

LAPSELLE EI-NÄKYVÄ PALVELUN OSIOT, KUTEN ESIMERKIKSI

- Työntekijöiden työpaikka
- Palaverit ja Verkostotyö
- Kirjaamisen työvälineet kunnossa
- Vaikuttavuus esiin mittari
- Työn suunnittelu ym aikaan sidottu,
- Osaamisen vahvistaminen yksilö- ja yhteisötasolla (IT-aidot mm.)
- Perehdytys
- Prosessien tarkastelu ja kehittäminen

LAPSELLE NÄKYVÄ PALVELU JA ASIAKASVUOROVAIKUTUKSEN ALUE, KUTEN ESIMERKIKSI

- Tilat lapsen silmin
- Esineet, kuten lelut, huonekalut, lapsen kirjaamisen osallistumisen välineet, työntekijän käyttämät tavarat ja laitteet
- Ihmiset, tutut ja uudet (lapset ja aikuiset) ja vuorovaikutus ja lapselle ymmärrettävät tavat
- Prosessit, esim tiedon kulku ja viestinnän tavat, lapsen rooli tiedon tuotannossa