

## Lastensuojelun asiakaspalautemallit - kartoitus

Viimeaikainen julkinen keskustelu lastensuojelun asiakkaiden säännöllisestä kuulemisesta ja osallistamisesta on herättänyt tarpeen arvioida käytössä olevia asiakaspalautetoimintamalleja sekä tunnistaa hyviä käytäntöjä, joita voidaan suositella käyttöön otettavaksi myös muualla. Uudenmaan LAPE-muutosohjelma halusi selvittää käytössä olevia lastensuojelun asiakaspalautemalleja Suomessa toteuttamalla asiaa kartoittavan kyselyn. Kyselyn suunnittelun, toteutuksen sekä analysoinnin toteutti Uudenmaan LAPE-muutosohjelman asiantuntijakumppani NHG.

Kartoittaakseen lastensuojelun asiakaspalautemalleja, kaikkia maakunnissa työskenteleviä LAPE muutosagentteja ja projektipäälliköitä sekä muita nimettyjä toimijoita lähestyttiin kyselyllä, jota pyydettiin jakamaan edelleen omalla alueella lastensuojelun vastuuhenkilölle. Kysely oli avoinna 18.10-16.11.2018 välisen ajan.

Vastauksia saatiin yhdeksältä (n=9) eri toimijalta pääasiallisesti Etelä- ja Itä-Suomesta sekä Pohjanmaalta. Vaikka kyselyn vastaajamäärä jäi pieneksi, vastaajina toimi maakunnat, kunnat, kuntayhtymät sekä yksityiset palvelutuottajat. Pientä vastausmäärä voi selittää se, että asiakaspalautemalleja ei lastensuojelussa ole otettu kattavasti käyttöön tai että kysely ei tavoittanut oikeita kohdehenkilöitä.

Vastaajista 89 % (n=8) ilmoitti käytössään olevan lapsille, nuorille, vanhemmille tai huoltajalle kohdennettuja asiakaspalautemalleja. Näistä selkeisiin viitekehyksiin liittyviä asiakaspalautemalleja käytettiin 22 % (n=2) vastaajien parissa. Toisella toimijalla (Kauniainen) oli käytössään asiakkaalle suunnattu systeemisen lastensuojelun toimintamalliin perustuva palautekysely. Toisen toimijan (Eksote) kysely taas kehitettiin ja pilotoitiin LAPE-muutosohjelman aikana. Eksotella kyselyn viitekehyksenä toimivat Fattoren hyvinvointiteoria, Vaaramaan vaikuttavuusmatriisi ja lasten oikeuksien sopimus. HYVÄ PAIKKA-malliksi nimettyä kyselyä kehitetään edelleen saadun vastaajapalautteen ja AVI:ta saadun arvioinnin perusteella. Kysely sähköistetään osana kehittämistyötä vuonna 2019. Asiakaspalautemalli on tavoitteena jalkauttaa kaikkiin, mutta vähintään omiin Etelä-Karjalan lastensuojelulaitoksiin, vuoden 2019 aikana.

Kuuden (n=6) vastaajan keräämä asiakaspalautte ei liittynyt selkeisiin asiakaspalautemalleihin. Kyseiset vastaajat ilmoittivat keräävänsä asiakaspalautetta mm. sähköisesti ja paperisina lomakkeina palveluista ja vastaajista riippuen erinäisin tavoin. Vastauksissa todettiin, että asiakaspalautetta kertyy myös asiakkaiden kanssa keskusteltaessa prosessin edetessä. Yksi (n=1) toimija ilmoitti, ettei heillä ole käytössään asiakaspalautemallia, mutta kertoi organisaationsa keräävän perhetyössä palautetta sähköisellä sovelluksella toteutetulla palautekyselyllä ja lastensuojelulaitoksissa palautelomakkein. Tämän toimintatavan voidaan katsoa vastaavan sisällöltään muiden kuuden ilmoittajan toimintatapaa asiakaspalautteen keräämisessä.

Varsinaista asiakaspalautteen keräämistä toteutettiin pääsääntöisesti kerran vuodessa kaikkien vastaajien kohdalla. Se, missä toiminnoissa palautetta kerättiin vaihteli. Keräämistapoina olivat joko keskustelut ammattilaisen kanssa, paperiset lomakkeet tai sähköpostiin toimitettu vastauslinkki. Selkein kohta kerätä palautetta oli palvelun päättyessä. Vaikka palautteen keruuta toteutettiin harvakseltaan, jatkuvaa palautetta koettiin saatavan asiakaskontakteissa jatkuvasti.

Kyselyssä selvitettiin keneltä palautetta kerätään. 62,5 % (n=5) vastaajaa ilmoitti, että palautetta kerätään kaikilta lapsilta, 12,5 % (n=1) osalta lapsista ja 25 % (n=2) ei osannut vastata kysymykseen. Viimeksi mainitun ryhmän kohdalla vastauksissa lasten valikoitumisen vastaajaksi nähtiin riippuvan työntekijöiden tietoisuudesta ja aktiivisuudesta palautteen keräämiseen. Vanhemmilta palautetta kysyttiin kaikissa toiminnoissa 100 %, muilta huoltajilta 38 %, sisaruksilta 0 % ja muilta 38 %. Muut ryhmässä palautetta oli kerätty mm. perhehoitajilta, sosiaalityöntekijöiltä ja omahoitajilta.

Saatua asiakaspalautetta käsiteltiin sekä yhdessä vastaajien kanssa että vaihdellen erilaisissa työyhteisökokoonpanoissa. Yleistä oli käsitellä palautetta työyhteisön sisäisissä kokouksissa tai esimiehen kanssa tiimeissä. Eksoten tapauksessa kyselyn vastauksia käsiteltiin tilaisuudessa, johon oli kutsuttu paikalle lapset, vanhemmat, pilottilastensuojelulaitoksen henkilökunta sekä kokemusasiantuntija. Eräällä yksityisellä toimijalla kyselyn tulokset vietiin käsiteltäväksi nuorten kehittäjäryhmään ennen käsittelyä lasten, työyhteisön ja perhehoitajien kanssa. Yksi toimija kertoi palautetta käsiteltävän säännöllisesti johtoryhmissä ja avoimissa asiakasraadeissa. Samalla toimijalla palautetta seurattiin tulokortilla ja johtamisen taululla (Espoo).

Asiakaspalautteissa nousseita kehittämistoimenpiteitä vietiin eteenpäin keskustelemalla asioista työyhteisöpalaverissa, kehittämispäivillä, tiimikokouksissa sekä yhteistoimintarakenteissa tai linjajohdon mukaisesti palautteen luonteesta riippuen. Vain kaksi vastaajaa kertoi kehittämistoimenpiteiden eteenpäinviemisen etenevän johtoryhmän kautta.

Asiakaspalautteen pohjalta tehdyt toimenpiteet rajoutuivat melko pieniin muutoksiin ja asioista keskusteluun. Keskustelua oli käyty mm. vuorovaikutustilanteista, turvallisuudesta, asiakkaan oikeusturvasta sekä määräaikojen noudattamisesta. Yksi toimija kertoi lisänneensä koulutusta saadun palautteen perusteella ja kaksi toimijaa lisänneensä erilaista osallisuutta jatkuvasti. Uuden toimintamallin osalta taas oltiin seurantalinjalla siitä, tuleeko toimintaa jatkaa tai muuttaa. Kaksi toimijaa ilmoitti, että asiakaspalautteen pohjalta ei oltu vielä tehty toimenpiteitä, joskin syynä ainakin toisessa oli toistaiseksi palautumattomat asiakaspalautteet. Selkeintä muutosta oli toteutettu Eksotessa, jossa oli lähdetty uusimaan hoito- ja kasvatussuunnitelmat yhdessä lasten ja vanhempien kanssa, osallisuus oli kuvattu eri toiminnoissa ja lasten vanhemmille on toteutettu vanhempainiltoja, joissa käsitellyt aiheet ovat nousseet vanhemmilta itseltään. Lisäksi lapset ovat luoneet laitoksen aikuisille muistilistan ja laitoksen henkilökunta on pohtinut palveluperiaatteitaan arjen pieniä kohtaamisia myöten tehden samalla sisäistä asennemuutostyötä.

Kyselyn vastaajamäärä oli rajallinen, joten kovin vahvoja johtopäätöksiä ei ole mahdollista selvityksen pohjalta tehdä. Kyselyn kautta saatiin luotua alustava kuva siitä, että toimijat ovat pohtineet asiakaspalautteen keruuta ja osin sitä myös toteutetaan säännöllisesti. Toisaalta pieni vastaajamäärä saattanee myös indikoida sitä, että lastensuojelussa ei asiakaspalautemalleja olla vielä otettu käyttöön. Henkilökunnan omalla aktiivisuudella nähtiin olevan vaikutusta siihen, kerätäänkö palautetta, miten palautteen tärkeys on kommunikoitu asiakkaille sekä oliko palautemallit tulleet osaksi päivittäistä toimintaa.

Kyselyssä ei kartoitettu yksityiskohtaisemmin asiakaspalautekyselyiden sisältöjä tai sitä, mikä on asiakaspalautteiden ja asiakaskokemusten välinen ero sekä miten toimijat näihin näkökulmiin paneutuvat. Kokemuksilliseen palautteeseen ollaan kuitenkin viime aikoina ryhdytty enenevässä määrin kiinnittämään huomiota mm. kokemusasiantuntijoiden ja kokemusasiakkaiden vahvemmalla osallistamisella toiminnan kehittämiseen.

Käytössä olevat asiakaspalautemallit vain osin huomioivat lapsen oikeudet, tarpeen tulla kohdatuksia ja kuulluksi ikätasoisesti sopivalla tavalla. Asiakaspalautteen pyytämisen ja käsittelyn osalta selvityksessä jäi joidenkin toimijoiden kohdalla hieman epäselväksi se, kuinka palautteiden osalta turvattiin vastaajien riippumattomuus lastensuojelutyöntekijöiden henkilökunnasta ja varmistuttiin siitä, että vastaajien vastauksilla ei ollut negatiivisia vaikutuksia vuorovaikutukseen ja toimintatapoihin. Myös vastaajien anonymiteettiin liittyvät kysymykset, luottamuksellisuus sekä riippumattomat arvioijatahojen käyttömahdollisuudet jäivät jokseenkin epäselviksi. Osa vastaajista kertoi käyttävänsä suljettuja kirjekuoria tai sidoksumppania arvioinnin toteuttamisessa. Toivetta esiintyi myös lapsilähtöisten sähköisten palautejärjestelmien monipuolisempaan käyttöönottoon.

Useat toimijat kysyivät asiakaspalautetta lasten lisäksi vanhemmilta tai huoltajilta, mutta sisarusten näkemyksiä ei kartoitettu ja tämä voidaankin nähdä yhtenä kehittämisen kohteena, sillä lastensuojeliasiakkuus heijastuu koko perhepiiriin. Myös palautemallin laajentaminen koskemaan

koko työyhteisöä eli 360-itsearviointin toteuttaminen asiakaskyselyiden lisäksi voidaan nähdä yhtenä kehittämiskohteena.

Myönteisenä asiana nähtiin se, että osassa alueita asiakaskyselyiden ja asiakaspalautteen saamisen nähtiin kuuluvan osaksi normaalia päivittäistoimintaa ja toteutuvan aina tietyn prosessivaiheen päättyessä tai esimerkiksi pitkäaikaisessa sijoituksessa 1-2 kertaa vuodessa. Tältä osin huolena on kuitenkin se, että palautetta ei välttämättä ole koottu strukturoidusti yhteen tai viety systemaattisesti käsittelyyn. Palautemallien ollessa vaihtelevia yhdenmukaista kokonaiskuva lastensuojelun tilanteesta asiakkaiden kokemana ei voida muodostaa. Voidaankin todeta, että lastensuojelun asiakaskyselyiden toteuttaminen vaatisi laajempaa selvittämistä. Pohdittavana myös on, tuleeko toimijoiden toteuttaa itse räärlöityjä asiakaspalautekyselyitä osana oman toimintansa kehittämistä ja mikä osa palautteen keruusta ja käsittelystä taasen kuuluu kansallisen tason ohjauksen ja valvonnan alaisen toiminnan piiriin.