

TIETO LIDÄÄ TUNKAA

TURVAA

TAUSTA

Lastensuojelussa asiakas on lapsi. Käytännössä asiakkaan asemassa ovat kuitenkin myös huoltajat, joita arvioidaan ja tuetaan suhteessa kasvatustehtävään. Vanhempiin kohdentuu kontrollia ja julkinen valta ulottuu niin lapseen kuin vanhempiinkin. Lastensuojelun asiakasvanhemmat ovatkin merkittävässä asemassa siinä, onnistuuko lastensuojelu omassa tehtävässään.

Kasper- Kasvatus- ja perheneuvonta ry:n toteuttamien kyselyiden mukaan vanhemmat kokevat usein osattomuutta oman lapsensa prosesseissa, eivätkä he tunne lastensuojelun toimintatapoja. Lastensuojelussa tämä näyttäytyy vuorovaikutuksen vaikeuksina sekä luottamuksen puutteena vanhemman ja viranomaisen välillä. Asiakkaan osallisuus ja mukaanotto prosesseihin lisäisi tutkimusten mukaan asiakasturvallisuutta ja työn laatua.

Kasper ry:n Kokemuskohtaamo-hanke (STEA) käynnistyi vuonna 2023 lastensuojelun asiakasosallisuuden ja -turvallisuuden vahvistamiseksi. Vantaan ja Keravan sekä Keski-Uudenmaan hyvinvointialueet tunnistivat samat tarpeet, jolloin syntyi yhteinen hanke.

TARKOITUS

- Työntekijät vahvistavat omassa työorientaatioissaan lastensuojelun asiakasvanhempien kohtaamista sekä asiakasosallisuutta.
- Lastensuojelun palvelut muuttuvat asiakasturvallisemmiksi asiakasvanhempien ja työntekijöiden välisen ymmärryksen lisääntyessä.
- Asiakasosallisuuden lisääntyessä asiakasvanhempien kokemus lastensuojelun tuesta paranee ja tyytyväisyys lastensuojeluun kasvaa.

TOTEUTUS:

Yhteiskehittäminen perustuu vanhemmilta kerättyyn kokemustietoon. Asiakasosallisuutta tukevia toimintamalleja kehitetään lastensuojelun avohuoltoon yhteistyössä asiakkaiden, kokemusasiantuntijoiden, ammattilaisten kanssa asiakastyöstä aina päättäjiin asti.

TULOKSET:

Palveluiden oikea-aikaisuudella, ymmärrettävän tiedon saamisella, asiakasosallisuudella päätöksenteossa, ja kokemuksella, että työntekijä välittää kokonaisvaltaisesti asiakkaastaan, on suuri merkitys asiakasvanhempien tyytyväisyyteen lastensuojelussa ja lisää kokemusta palveluiden hyödyllisyydestä ja turvallisuudesta. Osallisuuden kasvaessa vanhemmat suosittelevat lastensuojelun palveluita muille samassa tilanteessa oleville.

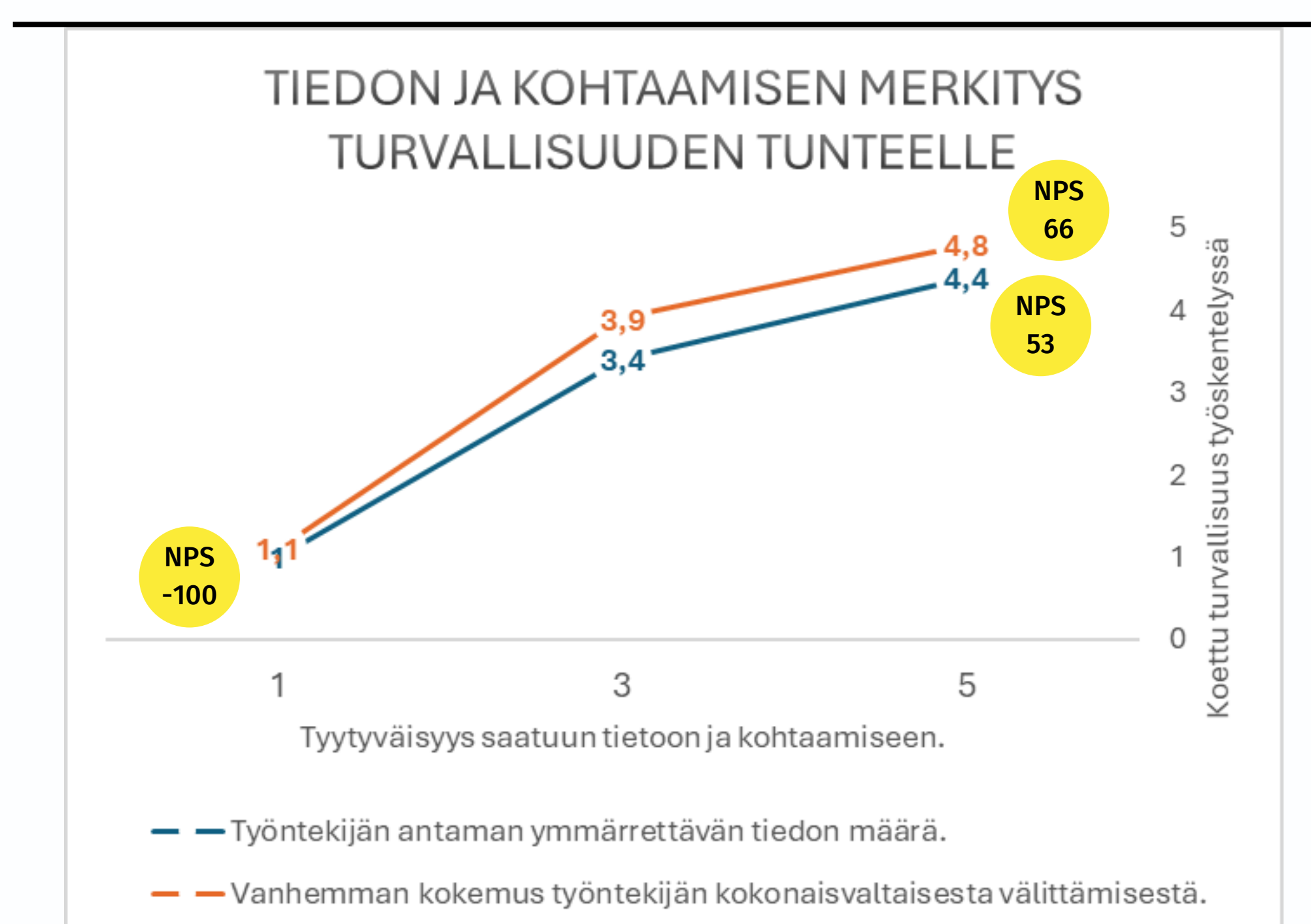
Kokemukseen työntekijän välittämisestä vaikuttaa vuorovaikutus, työntekijän tavoittaminen, kiireettömyys ja palautetietoinen työorientaatio. Palautetta pyydetään vanhemmilta harvoin ja he kokevat turvattomuutta palautteen antamiseen.

Työntekijät tarvitsevat vahvistusta palautteen vastaanottamiseen.

Työntekijät arvioivat, että kohtaavat vanhempia ja ottavat heitä huomioon riittävästi. Vanhempien kokemuksissa nämä asiat eivät toteudu.

Palveluiden asiakaslähtöisyyttä, saavutettavuutta ja vaikuttavuutta pyritään palvelumuotoilussa vahvistamaan. Erityinen painotus kehittämisessä on uuden palautekanavan luomisessa. Muistutusta ja kantelua varhaisemmassa vaiheessa oleva palautekanava on dialoginen ja asiakkaan antama palaute vaikuttaa sekä omaan prosessiin että palveluiden kehittämiseen.

Työntekijöistä vain puolet kokee, että heillä on riittävästi aikaa asiakkaille. Vuorovaikutuksen vähäisyys ja laatu ovat riski tiedon puutteelle ja vääristymiselle, jolloin asiakasturvallisuus vaarantuu.



Kokemuskohtaamo-hankkeen asiakaskyselyn (n=70) mukaan vanhemmat, jotka saavat riittävästi ymmärrettävää tietoa, kokevat turvallisuutta palveluissa ja suosittelevat lastensuojelun palveluita usein (Net promoter score) NPS 53. Jos työntekijä kohtaa kokonaisvaltaisesti välittäen, suosittelevat työntekijän kokonaisvaltaisesta välittämisestä.

Ymmärrettävän tiedon saaminen ja työntekijän välittäminen yhdessä nostivat suosittelevien määrän: NPS 73

Lastensuojelun avohuollon asiakasvanhemmille on perustettu Kokemuskohtaamot, avoimet kohtaamispaikat, jossa vanhemmille annetaan tietoa lastensuojelusta ja mahdollistetaan vertaistuki. Kokemuskohtaamoissa merkittävä toimijaryhmä ovat kokemusasiantuntijat.

Havaintojen mukaan lastensuojelun asiakasturvallisuus vaarantuu useissa tilanteissa. Erityisesti esiin ovat nousseet kirjaamisen viiveet ja epäselvyydet, asiakassuunnitelmien puute, vuorovaikutuksen haasteet, tehottomat palvelut, luottamuksen puute, työntekijöiden vaihtuvuus ja kiire.

Järjestön toteuttama Kokemuskohtaamo mahdollistaa vanhemmille vertaistuen, jossa vanhemmat voivat pohtia kokemuksiaan eri näkökulmista. Vanhemmat ovat kokeneet hyötyvänsä kokemusasiantuntijoiden mahdollistamasta vertaistuesta. Järjestöstä saadun tiedon vanhemmat kokevat luotettavaksi ja se vahvistaa heidän tunnettaan omien oikeuksien toteutumisesta. Järjestön kohtaamispaikka täydentää hyvinvointialueen palveluita. Sekä asiakkaat että ammattilaiset ovat kuvanneet Kokemuskohtaamoja sillaksi, joka rakentaa yhteyttä vanhempien ja ammattilaisten välillä.

Hanke jatkuu 2025 vuoden loppuun. Seuraa edistymistä osoitteessa www.suomenkasper.fi