



Mistä puhumme kun puhumme vaikutuksista ja vaikuttavuudesta? ¹

- lyhyt tietoisku

Miksi lastensuojelun tulee kyetä osoittamaan oman toimintansa tulokset ja työn vaikuttavuus?

Tuloksellisuusvelvollisuus asiakkaille: Olemme erityisesti *tuloksellisuusvelvollisia asiakkaille*, jotta he saavat mahdollisimman tehokkaasti juuri sellaista apua, jota tarvitsevat (LSL 11§). Miten siis seurataan, arvioidaan ja raportoidaan, että näin käy?

Ammattityön vastuu työn kehittämisestä: Kun haluamme oppia ja kehittyä ammatissamme, *meidän on oltava kiinnostuneita oman ammatillisen toiminnan tuloksista ja siitä mitkä tekijät näyttävät säännömukaisesti aikaansaavan hyvät tulokset*. On myös eettistä käyttää toimiviksi tiedettyjä hoito- ja tukimenetelmiä. Miten siis arvioidaan asiakastyön vaikutuksia ja sitä, mistä tekijöistä ne syntyvät?

Tilivelvollisuus rahoittajille: Kun käytetään toisten ihmisten rahaa (esim. yhteisiä verorahoja), täytyy olla erityisen tarkkana, että saavutetaan haluttuja vaikutuksia ja tuloksia. Organisaatioilla on *tilivelvollisuus* toiminnan tuloksellisuudesta rahoittajille ja päätöksentekijöille (siis kuntalaisille).

Miten lastensuojelu tuottaa tietoa lapsi- ja perhekohtaisen työn onnistumisesta?

Asiakasvaikuttavuustietoa syntyy koko ajan päivittäisessä asiakastyössä. Pääosin tämä tieto jää nykyisin hyödyntämättä. Lastensuojelun vaikutukset tulevat näkyviksi esimerkiksi kokoamalla asiakkaiden asiakassuunnitelmien toteutumisesta dokumentoitu tieto, arvioimalla tätä tietoa työyhteisöissä yhteisesti ja raportoimalla yhteenvedotieto johdolle. Asiakastietojärjestelmiltä tämä edellyttää, että asiakassuunnitelmissa kirjatut sanalliset arvioinnit on myös luokiteltu ja koodattu, jotta niistä saadaan tilastollista tietoa.

Lastensuojelun lapsi- ja perhekohtainen tehtävä

Perustehtävä ei ole tuottaa lastensuojelutarpeen selvityksiä, avohuollon tukitoimia, huostaanottoja sekä sija- ja jälkihuoltoa – nämä ovat välineitä / keinoja perustehtävälle.

Perustehtävä on lapsen ja nuoren kehityksen ja terveyden turvaaminen silloin, kun se on vaarantunut (34§) tai vakavasti vaarantunut (40§): siis tavallisen riittävän hyvän lapsuuden turvaaminen niille lapsille, joiden vanhemmat eivät ilman lastensuojelun tukea tähän pysty tai eivät tähän pysty ollenkaan.

Lastensuojelun laatu ja vaikuttavuus syntyy yhteistyöllä ja osallisuudessa

Laadun kehittäminen ja vaikuttavuuden arviointi lähtee perustehtävästä ja sille astetuista

1) tavoitteista sekä siitä, että 2) tunnetaan asiakkaisto, asiakkaiden tarpeet ja odotukset, ja 3) se, millaisesta tuesta lapset, nuoret ja perheet yleensä hyötyvät.

Mitä on tavallinen riittävän turvallinen lapsuus, jota myös lastensuojelun asiakaslapsi tarvitsee?

- Kiintymystä, rakkautta, välittämistä
- Arjen jatkuvuutta ja elämän ennustettavuutta, turvallisuutta
- Osallisuutta ja kuulluksi tulemisen kokemusta, tunnetta, että olen arvokas

¹ Lähde: Rousu 2007. Lastensuojelun tuloksellisuuden arviointi organisaatiossa. Näkymätön tuloksellisuus näkyväksi. Kuntaliitto ja Tampereen yliopisto. Saatavana maksuttomana pdf-julkaisuna yliopiston väitöskirja-sarjasta. Painettuna maksullisena julkaisuna Kuntaliiton kirjakaupasta www.kunnat.net/kirjakauppa.

- ° Tuen saantia kunkin lapsen ja nuoren erityisten tarpeiden mukaisesti

Lastensuojelun lapsi ja nuori hyötyvät samoista asioista kuin muutkin lapset. Sitä siis lastensuojelun on heille eri tavoin tuotettava. Se, mikä asiakkaan näkökulmasta on huolella arvioitua sekä asiakassuunnitelmassa perusteltuja tukitoimia ja näin havaittu tarpeelliseksi, on myös yleensä kustannustehokasta. Keskeistä on se, miten tukitoimien tarve huolella arvioidaan ja perustellaan asiakassuunnitelmassa. Hallitus on äskettäin antanut lakiesityksen lastensuojelulain 36 §:n muutokseksi 1.1.2011 alkaen: asiakassuunnitelmassa tarpeelliseksi arvioidut tukitoimet on kunnan järjestettävä.

Vaikutuksella kuvataan seurausta (effect, impact, influence).

- vaikutus on yhtä kuin toiminnasta syntyneet seuraukset.
- toiminnasta syntyy tahdottujen, tavoiteltujen vaikutusten ohella usein myös ei-tavoiteltuja vaikutuksia. Vaikutukset voivat olla suoria tai ne voivat syntyä välillisesti, esimerkiksi raskaana olevan äidin hyvinvoinnin vaikutuksena myös syntymätön lapsi voi hyvin.
- toiminnasta syntyneitä välittömiä vaikutuksia voidaan tarkastella heti palvelun toteutumisen jälkeen.
- toiminnan pitemmän aikavälin vaikutuksia voidaan seurata ja arvioida erilaisilla aikajänteillä, esim. puolen vuoden - vuoden päästä, tai koko elämäkaarella.

Vaikuttavuus

- vaikuttavuus kuvataan yleisimmin tavoitteiden saavuttamisen asteena, jolloin ”oikeita asioita” eli vaikuttavia asioita, ovat silloin ne, jotka ovat tavoitteiden mukaisia tai suuntaisia. Tämä on yleisin käyttömerkitys ja helpoin, mutta edellyttää tavoitteiden muotoilua niin konkreettiseksi, että niitä voidaan mitata ja arvioida.
- vaikuttavuus esim. palveluprosessien/ ohjelmien/ tukitoimien kykynä saada aikaan haluttuja (eli tavoiteltuja) vaikutuksia
- tällöin on tiedettävä kaksi asiaa: 1) mitä vaikutuksia on syntynyt ja 2) minkälaisin menetelmien nämä ovat syntyneet. Tämän jälkeen voidaan vasta päätellä ”mikä lääke” oli tepsivä, eli vaikuttava.
- Kustannusvaikuttavuus: mitä on saatu aikaan (tuloksia/vaikutuksia) ja millaisin kustannuksin. Edellyttää siis vaikutuksen kuvaamista sekä sen aikaansaamiseksi syntyneiden kustannusten yksilöimistä.

Useimmiten ei niinkään ole olennaista jonkin yksittäisen toimenpiteen vaikuttavuuden arviointi.

Vaikuttaviksi kuvattujen toimenpiteiden yhdistävät ominaisuudet liittyvät työskentelyotteeseen ja ihmisten väliseen vuorovaikutukseen: siihen, että asiakas tulee kuulluksi; siihen, että hän kokee olevansa osallinen; siihen, että toimitaan yhteistyössä; ja siihen, että kulloinkin käytetään oikeaa intensiteettiä tukitoimenpiteissä.

Lapsi- ja perhekohtaiselle lastensuojelulle tulee määrittää myös vaikutusta kuvaavia tavoitteita.

Yksi esimerkki hyvin yksinkertaisesta vaikutustavoitteesta: ”Lastensuojelun asiakkaana olevien lasten terveys ja kehitys/elämäntilanne paranee lastensuojelun tukitoimin siitä, missä tilanteessa lapsen asiakkuus alkoi.” Tämän toteutumista voidaan arvioida asiakaskohtaisella mittarilla: jokaisen asiakkaan osalta vähintään kerran vuodessa, tai ainakin aina asiakkuuden päättyessä, dokumentoidaan sanallisen kuvauksen lisäksi numeraalinen arvio, missä määrin lapsen terveys ja kehitys/ lapsen elämäntilanne on muuttunut verrattuna alkutilanteeseen tai asetettuihin tavoitteisiin nähden: Yhdestä viiteen (1-5) asteikolla dokumentoidaan: (5) onko lapsen elämäntilanne / lapsen terveys ja kehitys muuttunut erittäin hyvään suuntaan; (4) hyvään suuntaan; (3) pysynyt ennallaan tai edennyt vain jonkin verran; (2) tilanne huonontunut jonkin verran; tai (1) tilanne huonontunut paljon.

Samaan dokumentaatioon voidaan liittää yhteistyössä asiakkaan kanssa myös **arvioivia mainintoja** siitä, **mitkä tekijät ovat olleet vaikuttamassa** edistymiseen tai tilanteen huonontumiseen. Näin voidaan jäsentää näkyväksi vaikuttavuutta. Näistä tekijöistä voidaan aika ajoin koota esimerkiksi asiakasotoksia ja pyrkiä arvioimaan niitä mekanismeja, jotka näyttävät aikaansaavan edistymistä lapsen elämässä – onnistumista edistävät mekanismit voivat löytyä myös ihmisten omista ns.luomuverkostoista, mutta toki myös

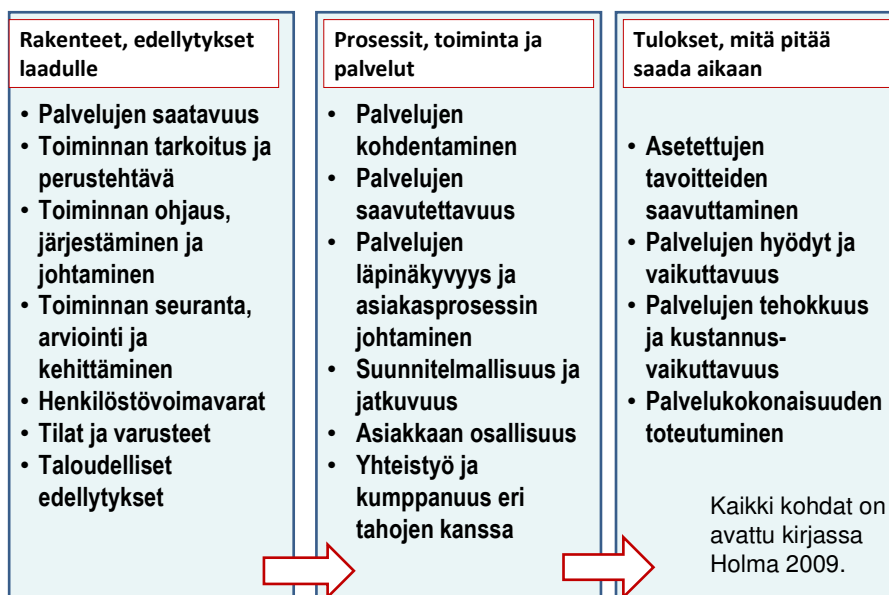
toteutuneista asiakkaan tukitoimista. Vaikuttaviksi arvioiduista sekä huonosti vaikuttaviksi arvioiduista tekijöistä voidaan oppia.

Asiakasvaikuttavuuden seurannan yksinkertaisten arviointiasetelmien avulla asiakastyössä, tulisi olla eettinen velvollisuus koko lastensuojelualalle (esim. arviointi lapsen asiakassuunnitelman yhteydessä) – käytäntöpainotteisen oman työn tutkimisen kautta syntyisi arvokasta tietoa, ja asiakas on tärkein informantti!

Työn tulokset ja vaikutukset eivät synny tyhjästä ²

Hyvään tulokseen vaikuttavat niin rakennetekijät (toiminnan edellytykset) kuin asiakasprosessin sujuminen. Näiden tekijöiden tunteminen on tärkeää. Ilman kriteereitä on vaikea arvioida lastensuojelun laadun tilaa. Rakenne > prosessi > tulokset (vaikutukset/vaikuttavuus)

LapsiARVI –kriteerien pää rakenne



Asiakasdokumentaatiosta koottua yhteenvetotietoa tulisi aika ajoin yhteisesti arvioida esimerkiksi: Miten lapsi- ja perhelähtöisyys on työssäni ja työyhteisössämme toteutunut? Mistä tämän päättellemme?

Miten palveluprosessit toimivat? Mitkä asiat sujuu hyvin? Minkälaisia solmukohtia palveluprosesseista käy ilmi?

Mistä asiakkaat kertovat hyötynsä?

Miten kestäviä muutoksia on saatu aikaan? < kysytään asiakkaina olleilta jonkin ajan kuluttua (6 kk kuluttua, vuoden kuluttua...)

Hyvin toimivan arvioinnin elementit organisaatiossa ovat: 1) käytetään lastensuojelun kannalta relevanttia tietoa, 2) tulkitaan tietoa yhdessä, 3) tehdään arvioivat johtopäätökset sovitusti ja 4) ryhdytään tarvittaviin parannustoimiin.

Huolehditään siitä, että näistä asioista kysytään ja keskustellaan asiakkaana olevien lasten, nuorten ja vanhempien kanssa ja dokumentoidaan tämä palaute, arvioidaan tietoa työyhteisössä ja raportoidaan koottu tieto sovitulla tavalla eteenpäin eri foorumeille.

² Lähde: Holma Tupu 2009. LapsiARVI –kriteerit. Perusvaatimukset lastensuojelupalvelujen laadulle. Opas laadun arviointiin ja kehittämiseen. LapsiARVI-julkaisu. Suomen Kuntaliitto. Maksuton pdf- ja painettu maksullinen julkaisu www.kunnat.net/kirjakauppa.

Hyviin tuloksiin liittyy lastensuojelussa (Rousu 2007)

- Organisaation *kestävä arvopohja ja vahva tietoisuus perustehtävistä sekä kannustava ja kehittämään osallistava johtaminen*, joka varmistaa, että henkilöstöllä on mahdollisuus niin paneutuvaan työskentelyyn kuin asiakkaan tarpeet edellyttävät.
- Asiakastyössä *vuorovaikutuksen laatu ja ihmissuhteiden jatkuvuus ovat keskeisimpiä onnistumiseen vaikuttavia tekijöitä*.
- Henkilöstön ammatilliset taidot, kyky yhteistyöhön ja sitoutuminen ”asiakkaan juttuun” sekä kyky esimerkiksi sosiaalityössä työskennellä myös asiakkaana olevan lapsen kanssa on tärkeää.
- Myös parhaaseen käytettävissä olevaan tietoon, mukaan lukien kokemustieto, perustuvat asiakkaan tarpeisiin räätälöidyt hoito- ja palvelumenetelmät sekä palvelu- ja tukiprosessien jatkuvuus on tärkeää.
- Onnistumiseen vaikuttava *keskeinen tekijä on myös yhdessä asiakkaan kanssa laadittu tavoitteellinen hoito- ja palvelusuunnitelma ja sen yhteinen prosessoiva arviointi*.

Mistä lapset, nuoret ja perheet näyttävät hyötyvän? (Rousu 2007, 180-181)

- turvallisesta perheestä, kodista, yhteisöstä > tavallisesta elämästä
- varhaisesta tuesta (esimerkiksi neuvolan, päivähoidon kotikäynneistä, vauvaperhetyöstä, erilaisesta perhetyöstä, ryhmässä erilaisten taitojen, tunteiden ja aistien harjaannuttamisesta, vertaistoiminnasta) > normaalisuus, osallisuus, toiminnallisuus - työtavoissa
- Riittävästä tuesta oppimis- ja koulunkäyntivaikeuksissa, oppilashuollon toimivuudesta, eheytytystä koulupäivästä
- Paneutuvasta avohuollon lastensuojelusta ja perheiden kuntouttamisesta, lasten- ja nuorisopsykiatriasta sekä päihdepalveluista silloin kun lapsen ja nuoren sekä heidän perheidensä ongelmat eivät vielä ole ehtineet monimutkaistua, kasaantua, kroonistua
- lapset huomioivista tehokkaista aikuisten päihde- ja mielenterveyspalveluista
- lapsen pysyvästä kiinnittymisen mahdollisuudesta häntä hoitaviin, mieluiten perheeseen (ei seilausta kodin ja eri paikkojen välillä, adoption mahdollisuudesta, perhehoidosta)
- lapsen ja perheen tarpeiden mukaan räätälöidystä palveluohjauksesta
- huolta pitävästä ja jatkuvuutta lapsen elämään tuovasta jälkihuollosta.

Lastensuojelun kriittiset menestystekijät (kuvion sisältö on avattu tarkemmin julkaisussa).

