



Lastensuojelun laatupäivät syksyllä 2010 – Vaikuttavaa lastensuojelua!
Sirkka Rousu, HT, lapsipolitiikan ja lastensuojelun erityisasiantuntija, Kuntaliitto

Mistä puhumme kun puhumme lasten ja nuorten hyvinvointityön seurannasta ja arvioinnista?¹ - lyhyt tietoisuus päättäjän, johtajan ja asiakastyön näkökulmasta

Seuranta on toimintaa, jossa ennalta suunnitellulla tavalla kootaan tietoa, jota on ajateltu tarvittavan seurattavista asioista. Kun asioita on päätetty seurata, on tällä myös toimintaa ohjaava merkitys – se mitä seurataan, sen katsotaan olevan tärkeää. Samoin sillä, minkälaista tietoa ja mitä mittareita tiedon tuottamiseksi käytetään, on toimintaa ohjaava vaikutus - ne asiat tulevat näkyviin, joita on päätetty mitata. Seuranta on osa normaalia toiminnan vuosikiertoa – seuranta tarkoittaa, että seurattavista asioista myös säännöllisesti raportoidaan mm. päättäjille, kuntalaisille, asiakkaille ja tiedotusvälineille.

Arviointi on kannanotto ja päätelmä siihen, millainen asioiden tila on. Arvioinnissa otetaan kantaa esimerkiksi siihen onko jokin asia hyvin tai huonosti tai onko toiminnassa onnistuttu vai epäonnistuttu.

- arviointi on aina sidoksissa arvoihin
- arviointi on myös vallankäyttöä
- arviointi pitää aina sisällään jonkinasteisen arvottamisen, kannanoton asian tilasta
- arviointi on eettisesti perusteltua, läpinäkyvin kriteerein toteutuvaa (yhteiskunnallinen legitimitetti ja oikeusturva)
- arvioinnista on oltava hyötyä (otettava huomioon myös arviointitiedon keruun kustannushyöty-suhde)
- arviointi on suunnitelmallinen ja hallittu prosessi, joka osallistaa eri osapuolet, myös arvioinnin kohteen (kuten asiakkaan). Yhteinen arviointiprosessi ja siinä tehtävät yhteiset tulokset, ovat merkityksellisiä.
- arvioinnin päätelmät perustuvat riittävän monipuoliseen tietoon
- arvioinnin tulokset tulee olla (pääosin) julkisia (salassapito/lainsäädännön poikkeukset asiakastyössä, liikesalaisuudet jne.)

Seurantatiedot ovat arvioinnin perusta. Siksi seurantatietojen laatuun ja luotettavuuteen tulee kiinnittää huomiota. Yleensä tarvitaan monipuolista ja erilaista tietoa menneestä kehityksestä ja nykyhetkestä, jotta voidaan ennakoida tulevia tarpeita ja haasteita.

Nykyhetkestä saadaan parhaiten **tietoa erilaisissa keskusteluissa** sekä kokoamalla ihmisten kokemuksista ja näkemyksistä tietoa esimerkiksi kyselyllä. Erilaisten tulevaisuusverstaiden, asuinaluekeskustelujen tai jonkin teeman ympärille koottujen keskustelujen kautta kyetään tuottamaan myös tulevaisuutta ennakoivaa tietoa ns. hiljaisista signaaleista.

Sen lisäksi tämänkaltaisissa verstaissa on läsnä paljon **yhteisöllisiä voimavaroja**, jotka synnyttävät myös ratkaisuja käsillä oleviin ongelmiin tai tulevaisuuden haasteisiin. Tällaista sosiaalista yhteisöllistä pääomaa tarvitaan entistä enemmän lasten ja nuorten pahoinvoinnin ehkäisyssä. Sosiaalisten suhteiden laadusta huolehtiminen lapsen ja nuoren kasvuyhteisöissä, tulee olemaan yksi keskeinen haaste tai riskitekijä lasten ja nuorten hyvinvoinnille.

¹ Lähteenä Kuntaliiton vuonna 2009 julkaisemat kaksi opasta: Rousu, Osa 1. Lakisääteisen lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelman laadinta sekä Osa 2. Suunnitelman seurannasta ja arvioinnista. Saatavana sekä maksuttomina pdf- että painettuina maksullisina julkaisuina www.kunnat.net/kirjakauppa

Ihmisten välisissä keskusteluissa yhdessä tuotettua tietoa ei tunnuta arvostettavan samalla tavalla kuin esimerkiksi tilastoihin kerättävää tietoa. Usein kuitenkin juuri keskusteluissa eri ihmisillä oleva tieto jalostuu yhteiseksi ymmärrykseksi.

Erilaisia **tilastotietoja** kannattaa tarkastella erityisesti trendeinä: minkälaisia kehityskulkuja lasten ja nuorten hyvinvoinnista on nähtävissä, tai miten esimerkiksi asiakasmäärät eri palveluissa ovat kehittyneet. Palveluja käyttävien lasten ja nuorten **ns. asiakkuusprofileista** ja niiden muutoksista tarvittaisiin myös tietoa, jotta palveluja voidaan kehittää asiakkaiden muuttuvien tarpeiden mukaan.

Määrää kuvaavien tietojen lisäksi tarvitaan myös **laadullista tietoa**, jota tulisi koota esimerkiksi erilaisista palautteista, kuten valituksista tai vastauksista palautekyselyihin. Erilaisissa keskusteluissa ja verstaissa syntyy paljon laadullista tietoa. Laadullista tietoa tulee jäsentää ja luokitella sisältönsä mukaan, ja näin saadaan esille keskeisimmät teemat esim. asiakastyön laadussa.

Asiakastyöstä syntyvää tietoa kerääntyy kunnissa runsaasti, mutta sen hyödyntäminen päätöksenteossa ja toiminnan kehittämiseksi on heikkoa. Asiakastietojen perusteella saataisiin koostettua tietoa siitä, keitä asiakkaamme ovat, mitä palautetta he antavat palveluista ja tukitoimista, palveluprosessista ja sekä oman hyvinvointinsa muutoksesta ja asiakastyön vaikutuksista. Kun asiakastyössä jatkuvasti syntyvää tietoa ei hyödynnetä, voidaan joutua asiakkaiden palautetietoa kokemaan monin erilliskyselyin.

Kustannustietoa tulisi kyetä tuottamaan toimialojen palvelutuotteiden käynti- ja hoitovuorokausikustannusten lisäksi **myös asiakkaiden palveluprosessin tai palvelukokonaisuuden kokonaiskustannuksista**. Prosessikustannusten seuranta edellyttää usein sekä eri toimialojen että budjettivuoden ylittävää kustannusten tarkastelua. Tällaisen tiedon pohjalta vasta voidaan tehdä johtopäätöksiä esimerkiksi ehkäisevään lasten ja nuorten hyvinvointityöhön suunnattujen resurssien kustannusvaikutuksista.

Lasten ja nuorten hyvinvoinnista on tuotettu myös runsaasti **tutkimustietoa**, joka on sekä mitattua että lasten ja nuorten tuottamaa kokemustietoa omasta hyvinvoinnistaan. Tietoa on paljon myös siitä, minkälaiset palvelut ja tukitoimet sekä työmenetelmät ovat hyödyllisiä ja kustannustehokkaita erilaisissa elämäntilanteissa. Vaikka tutkimustietoa on, se ei tunnu aina ohjaavan päätöksentekoa. Tutkimustiedon avulla kyetään kuitenkin paremmin perustelemaan niitä valintoja, joita päätöksenteossa aina tulee tehtäväksi erilaisten vaihtoehtojen joukosta.

Arvioinnissa tarvitaan **aina lasten, nuorten, vanhempien tuottamaa kokemustietoa** omasta hyvinvoinnistaan ja arjestaan sekä niistä toimista, joista on ollut heille hyötyä ja apua. Lapset ja nuoret ovat kyvykkäitä hyvinvointinsa arvioijia ja tiedon tuottajia myös siitä, miten lapsen ja nuoren tukemisessa ja palveluissa on onnistuttu. Tällaista lasten ja nuorten tuottamaa tietoa syntyy mm. lasten ja nuorten erilaisissa vaikuttajaryhmissä, kuten lasten ja nuorten parlamentissa tai valtuustoissa ja koulujen oppilaskunnissa. Kokemustietoa syntyy myös kouluterveyskyselyistä yläkouluikäisten osalta. Sen sijaan alakouluikäisten ja pienempien lasten tuottamaa arki- ja kokemustietoa ei juurikaan kerätä, vaikka lapsen arjesta ja siinä tapahtuneista muutoksista ollaankin kovasti huolissaan.

Lapsen ja nuoren arkea sekä vanhemmuutta koskevaa tietoa tulee kerätä ja hyödyntää vakiintuneesti kunnissa. Toimijoilla on liian **vähän tietoa lasten ja nuorten perusarjesta** ja siitä millaisia turvattomuustekijöitä arjessa on, miten lapset, nuoret ja vanhemmat kokevat arjen sujumisen sekä mahdollisuutensa osallistua ja tulla kuulluksi. Tätä tietoa ei välttämättä tuoda esimerkiksi asiakastilanteissa esiin. Ja silloinkin, kun tällaista tietoa syntyy asiakas- ja

potilastietojärjestelmiin, kuten neuvolan, kouluterveydenhoidon, päivähoiton tai lastensuojelun asiakirjoihin, palautetiedot jäävät pääosin kokonaan yksilön asiakirjatiedoiksi, eikä näistä koota tilastoja, jotka kuvaisivat lasten ja nuorten hyvinvointia, arkea ja kokemuksia. Tilanne tältä osin paranee, kun valtakunnalliset asiakas- ja potilastietojärjestelmien tietomäärittelyt otetaan käyttöön koko maassa, ja tämä tukee ei-tunnistettavaksi käsitellyn yksilötiedon saamista tilastollisena tietona.

Toiminnan eri tasot kunnassa

1. lasten ja nuorten hyvinvointi- ja lastensuojelupolitiikasta vastaavat päättäjät > kullakin toimialalla tehtävät päätökset, mutta tarvitaan myös yhteisiä päätelmiä
2. palvelujärjestelmän toiminnasta vastaavat johtajat > kunkin palvelualan johtaminen, mutta tarvitaan myös yhteistä johtamista yli toimialojen
3. asukas- ja asiakaspalveluja käytännössä toteuttavat työntekijät > oman asiakastoiminnan johtaminen, mutta myös yhteisen työn johtamista erilaisissa monialaisissa tiimeissä

Lapsi-, nuoriso- ja perhepolitiikkaa, mukaan lukien lastensuojelupolitiikkaa:
Toimintalinjaukset ja tavoitteet - Pitkäjänteinen, tavoitteellinen ja ohjattu lapsi-, nuoriso- ja perhepolitiikka


- lasten ja nuorten yhdenvertaisuus palvelujen ja tuen saamisessa.
- hyvinvoivat lapset ja nuoret – tulevat hyvinvoivat aikuiset ja vanhemmat.
 – kunnan/ kuntien yhteistoimintaelinten **päätöksentekijöiden tehtävä**

Palvelujärjestelmää: lasten, nuorten ja perheiden tarpeiden mukainen palveluvalikko ja voimavarat - Suunnitelmallinen ja johdettu lasten, nuorten ja perheiden palvelujärjestelmä

- kunnan ja kuntien yhteistyöhön ja kumppanuuksiin perustuva toimiva ja kustannusvaikuttava palvelukokonaisuus; oma tuotanto ja hankinta.
 – lasten, nuorten ja perheiden palveluista **vastaavien johtajien tehtävä**

Asukkaiden ja asiakkaiden kanssa tehtävää työtä : toimivat palvelut ja asiakasprosessit - Suunnitelmallinen, tavoitteellinen ja johdettu asiakaslähtöinen työ ja asiakasprosessit

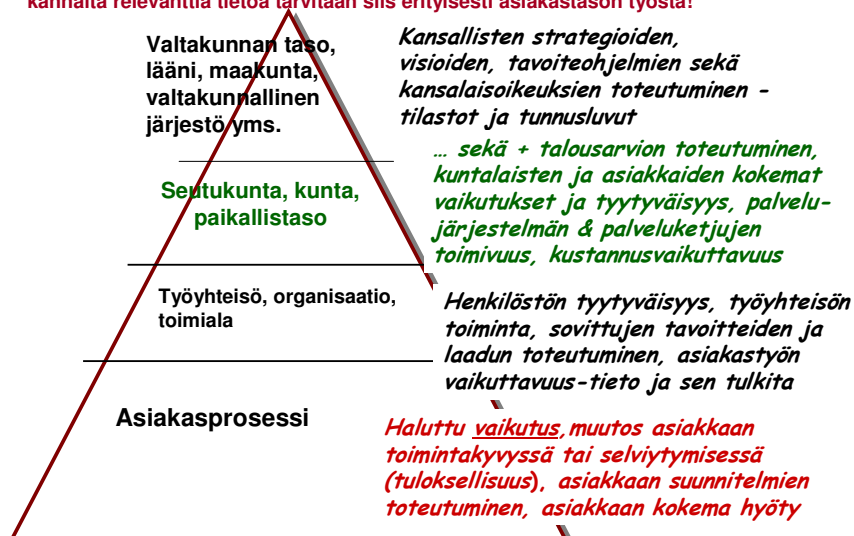
- jokaisen lapsen ja nuoren turvallinen kehitys ja kasvu, vanhemmuuden voimavarat
- Lapsi, nuori ja perhe hyötävät > myönteiset vaikutukset näkyvät lapsen ja perheen elämänlaadussa
 – **lapsi, vanhempi, asiakastyöntekijät ja yhteistyötoimijat > yhteistyötehtävä**



Toiminnan eri tasoilla tarvitaan erilaista tietoa

Tiedon tarve hallinnon ja organisaation eri tasoilla -

esimerkkejä - tieto kumuloituu asiakastasolta alkaen eri tasoille, lastensuojelun kannalta relevanttia tietoa tarvitaan siis erityisesti asiakastason työstä!



Seurannalla ja arvioinnilla haetaan vastauksia alla olevan kaltaisiin kysymyksiin. Perustettu monialainen yhteistyöryhmä koostaa yhteenvedot mm. päättäjien päätöksenteon tueksi. Tarkastelussa kannattaa pyrkiä kokonaiskuvan muodostamiseen.

Keskeiset lakisääteisen lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelman seurannan ja arvioinnin kohteet voidaan ryhmitellä kolmeen kokonaisuuteen:

1. Miten lapset ja nuoret voivat ja miten hyvinvointi on kehittynyt?

- Miten pikkuvauvat, leikki-ikäiset, alakouluikäiset, yläkoulu-ikäiset, aikuistuvat nuoret ja vanhemmat/perheet voivat?
- Mitkä asiat hyvinvoinnissa ovat kehittyneet myönteisesti? Onko lasten ja nuorten hyvinvointieroihin eri kohderyhmissä tai eri asuinalueilla saatu aikaan toivottuja hyvinvointiparannuksia? Mitä vaikutuksia on nähtävissä positiivisen erityiskohtelun voimavarapäätöksillä?
- Mikä lasten, nuorten ja perheiden hyvinvoinnissa tuottaa huolta?
- Miten lasten ja nuorten osallisuus on toteutunut?

2. Miten lasten, nuorten ja perheiden palvelut toimivat ja miten lasten ja nuorten kasvuympäristö on kehittynyt?

- Mitkä asiat ovat fyysisissä, sosiaalisissa ja psyykkisissä kasvuolosuhteissa kehittyneet myönteisesti? Mikä tuottaa huolta?
- Miten lapsen ja nuoren kasvua edistävät palvelut eri ikäryhmien osalta toimivat? Mitkä näissä palveluissa näyttävät tuottavan suurimpia hyötyjä lapsille, nuorille ja perheille? Mikä näissä palveluissa tuottaa huolta? Miten ehkäisevä lastensuojelu on kehittynyt? Minkälainen on näiden palvelujen (karkea) osuus kunnan lasten, nuorten ja perheiden palveluihin osoitetuista määrärahoista?
- Miten lapsen ja nuoren kasvua tukevat palvelut eri ikäryhmien osalta toimivat? Mikä näissä palveluissa toimii erityisen hyvin? Mikä näissä palveluissa tuottaa huolta? Minkälainen on näiden palvelujen (karkea) osuus kunnan lasten, nuorten ja perheiden palveluihin osoitetuista määrärahoista?
- Miten lapsen ja nuoren kasvua korjaavat palvelut eri ikäryhmien osalta toimivat? Mikä näissä palveluissa toimii erityisen hyvin? Mikä näissä palveluissa tuottaa huolta? Minkälainen on näiden palvelujen (karkea) osuus kunnan lasten, nuorten ja perheiden palveluihin osoitetuista määrärahoista?

3. Miten suunnitelman tavoitteet ja toimenpiteet ovat toteutuneet?

- Mitä toimintavuoden aikana eri toimialoilla on saatu aikaan? Onko hyvinvointipolitiikkamme käytännössä myös toteutunut tavoitteiden suuntaisesti?
- Miten palvelujärjestelmämme on vastannut lasten ja nuorten sekä perheiden tarpeisiin?
- Minkälaisia uusia haasteita toimintaympäristö näyttää tuottavan? Onko tämän vuoksi tarpeen tarkistaa visiota ja tavoitteitamme?