



ASIAKASPALAUTE LASTENSUOJELUSSA VANHEMPIEN OSALLISUUDEN NÄKÖKULMA

Anniina Lappalainen
Sosiaalityön käytäntötutkimus
Sosiaalityö
Helsingin yliopisto
Tammikuu 2024

TUTKIMUKSEN KONTEKSTI

Asiakaspalaute ja sen hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä on yksi tapa lisätä osallisuutta, joka on asiakkaiden lakisääteinen oikeus. Osallisuus voi olla tunne, teko, kokemus tai rakenne. Se voi toteutua asiakkaan ja työntekijän vuorovaikutuksessa, avoimena tiedonkulkuna ja hyvänä hallintona. (Ahvenainen & Hellsten, 2022.) Osallisuus rakentuu omien oikeuksien tuntemisesta, oikeudesta osallistua ja kuulluksi tulemisesta (Paasivirta, 2019). Kasper ry:n kyselytutkimuksen mukaan puolet vanhemmista kokee, ettei lastensuojelusta saa apua. Kielteisen arvion taustalla ovat vanhempien kokemukset siitä, etteivät he ole tulleet kuulluiksi, yhteydenpito työntekijöiden kanssa ei toimi tai palvelut eivät vastaa perheen tarpeisiin. (Ahvenainen, 2023.)

Käytäntötutkimus toteutettiin yhteistyössä Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen sekä Kasper ry:n Kokemuskohtaamo-hankkeen kanssa. Käytäntötutkimuksen tehnyt opiskelija työskentelee hyvinvointialueella lastensuojelun avohuollossa sosiaalityöntekijän sijaisena ja on mukana hankkeen kehittämisryhmässä. Hankkeen tavoitteena on lisätä lastensuojelun asiakasvanhempien osallisuutta ja asiakastyytyväisyyttä. Hankkeen ytimessä on yhteiskehittäminen hyvinvointialueen asiakkaiden, työntekijöiden ja kokemusasiantuntijoiden kanssa. Yksi konkreettinen päämäärä on toimivan asiakaspalautejärjestelmän kehittäminen. Hyvinvointialueella otettiin keväällä 2023 käyttöön sähköinen asiakaspalautekanava, mutta sen kautta on saatu toistaiseksi vain yksittäisiä palautteita.

TUTKIMUKSEN TARKOITUS

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää lastensuojelun asiakasvanhempien kokemuksia, ajatuksia, toiveita ja ideoita asiakaspalautteeseen liittyen sekä välittää ne eteenpäin Kokemuskohtaamo-hankkeen kehittämisryhmälle, johon kuuluu sekä lastensuojelun avohuollon työntekijöitä että esihenkilöitä ja kokemusasiantuntijavanhempia. Lastensuojelun avohuollossa halutaan kehittää asiakkaiden osallisuutta, asiakasturvallisuutta ja lastensuojelun palveluiden vaikuttavuutta. Näiden kolmen ajattelaaan kytkeytyvän vahvasti toisiinsa. Tutkimustuloksia on tarkoitus hyödyntää palautetietoisuuden lisäämisessä ja sitä kautta asiakastyön kehittämisessä.

AINEISTO JA ANALYYSI

Tutkimuksen ensisijainen aineisto oli vanhempien ryhmähaastattelu ja sen litteraatti. Marraskuussa 2023 toteutettuun ryhmähaastatteluun osallistui kolme Kasper ry:n kautta rekrytoitua lastensuojelun kokemusasiantuntijavanhempaa. Analyysimenetelmänä oli laadullinen sisällönanalyysi. Vanhempien haastattelun tulokset esiteltiin Kokemuskohtaamon VAKE:n kehittämisryhmälle, jota pyydettiin keskustelemaan vanhempien ajatuksista ja toiveista. Tämä keskustelu nauhoitettiin ja litteroitiin. Kehittämisryhmän kommentit on sisällytetty tutkimukseen. Myös kehittämisryhmän keskustelun analyysissa käytettiin laadullista sisällönanalyysia. Tutkimusasetelma on saanut inspiraatiota Krogstrupin (2004) kehittämästä BIKVA-arviointimallista.

TULOKSET

- 1) Vanhemmilla on kokemus, että heiltä ei ole pyydetty tai haluttu palautetta. He ovat kokeneet, että annettu palaute on johtanut työntekijän loukkaantumiseen ja/ tai puolustautumiseen.
- 2) Vanhemmat eivät välttämättä uskalla antaa palautetta, koska he ovat työntekijään nähden alisteisessa valta-asemassa ja he pelkäävät palautteesta koituvan heille haittaa.
- 3) Vanhemmat ajattelevat, että työskentelyä ei voida kehittää ilman, että aidosti kuullaan asiakkaiden näkemyksiä.
- 4) Lastensuojelun kohtaamisiin ja työskentelyyn liittyy voimakkaita tunteita, kuten pelkoa, häpeää ja vihaa, joita työntekijöiden on tärkeää osata ottaa vastaan. Asiat, joiden parissa työskennellään ovat niin tärkeitä ja kipeitä, että vuorovaikutuksessa vaaditaan erityistä läsnäoloa sekä kykyä kohdata ja kannatella. Joskus tunteet läikkyvät yli, mutta tilanteisiin ja asioihin on tärkeää palata.
- 5) Palautteen pyytämisen tulee olla systemaattista ja jatkua läpi asiakasprosessin sen eri vaiheissa. Kun ymmärretään palautteen ja kohdatuksi tulemisen merkitys työskentelyn vaikuttavuuden kulmakivinä, ei palautteen pyytäminen unohdu.
- 6) Palautetta tulee käsitellä yhdessä tiimin ja työyhteisön kesken esimerkiksi yhteisissä kokouksissa tai työnohjauksessa. Palautteen pyytämisen ja vastaanottamisen vaikeus on inhimillistä, mutta näitä taitoja on mahdollista harjoitella.
- 7) Työntekijöillä on työyhteisön tuki sekä koulutuksen ja kokemuksen tuomaa osaamista lastensuojelusta, jota asiakkailla ei useinkaan ole. Asiakas ei välttämättä pysty kertomaan lastensuojelun asiakkuudesta kenellekään, koska asiaan liittyy niin vahva stigma ja ennakkoluuloja. Lastensuojelussa ollaan

silloin, kun perheessä on jokin kriisi tai vakavia haasteita. Kohtaamisissa on usein mukana voimakasta jännitystä ja stressiä, mikä vaikuttaa siihen, mitä tapaamisista tai keskusteluista jää mieleen.

IDEAT KEHITTÄMISEEN

– Vanhemmat toivovat työntekijöille lisää vuorovaikutusosaamista sekä koulutusta tunnetaidoista.

– Palautetta tulee voida antaa helposti, nopeasti ja monella eri tavalla: suoraan työntekijälle, kirjallisesti ja sähköisiä kanavia pitkin. Palautetta voidaan antaa myös muuten kuin sanallisesti, esimerkiksi piirtämällä tai kuvakortteja käyttämällä.

– Palautetta halutaan antaa sekä nimettömästi että nimellä siten, että asiaa voidaan käsitellä työntekijöiden tai esihenkilöiden kanssa.

– Palautteen pyytäminen ja palautekanavista tiedottaminen voidaan määritellä velvoittavaksi työtehtäväksi. Asiakkaille on tärkeää kertoa, miksi palautetta halutaan ja miten sitä hyödynnetään. Työntekijällä on velvollisuus kertoa asiakkaalle hänen oikeuksistaan ja mahdollisuuksista vaikuttaa.

– Palautteen ei tarvitse tai kuulu olla muusta työskentelystä irrallinen prosessi, vaan luonnollinen osa jokaista kohtaamista kaikissa lastensuojelun palveluissa.

– Palautetta on tärkeä antaa ja saada myös siitä, mikä on sujunut hyvin ja mikä on vaikuttavaa. Hyvän huomaaminen ja lisääminen ovat myös kehittämistä.

LÄHTEET

Krogstrup, H. K. (2004) Asiakaslähtöinen arviointi – Bikva-malli. Hyvät käytännöt -menetelmäkäsikirja. FinSoc Arviointiraportteja 1/2004. Helsinki: Stakes.
Paasivirta, A. (toim.) (2019). Hyvää lastensuojelua, kiitos! Koonti lastensuojelun kehittämisalueista. Lastensuojelun Keskusliiton verkkojulkaisu 5/2019.
Ahvenainen, A., Hellsten, S. (2022) "Kun apu ei tunnu avulta" – lastensuojelun asiakasvanhempien kokemuksia lastensuojelusta. Kasper ry:n verkkojulkaisu.
Ahvenainen, A. (2023, elokuu). Vanhempien väliarvio lastensuojelun nykytilasta hyvinvointialueilla. Kasper ry:n webinaarin diaesitys.

Iso kiitos yhteistyöstä Vantaan ja Keravan hyvinvointialueelle, Kasper ry:lle ja erityisesti tutkimukseen osallistuneille kokemusasiantuntijavanhemmille!