



**PORI**



# **VAIKUTTAVUUDEN ARVIOINTI LASTENSUOJELUN SOSIAALITYÖN AVOHUOLLOSSA**

**Ari Suhonen**

Lastensuojelun Tieto –hanke 2008

## SISÄLLYS

<b>1. JOHDANTO</b> .....	<b>3</b>
<b>2. VAIKUTTAVUUDEN ARVIOINNIN TEORIAA</b> .....	<b>4</b>
<b>2.1. Vaikuttavuuden arviointi sosiaalialalla</b> .....	<b>4</b>
<b>2.2. Realistinen, tapauskohtainen arviointi</b> .....	<b>5</b>
2.2.1 Mittaamisen suorittaminen tapauskohtaisessa arvioinnissa.....	6
<b>2.3. Arviointi lastensuojelussa</b> .....	<b>7</b>
2.3.1. Vaikuttavuuden arviointi osana lastensuojelun avohuollon prosessia.....	9
2.3.2. Asiakastietojärjestelmän hyödynnettävyys vaikuttavuuden arvioinnissa.....	11
<b>3. LÄHTÖKOHTIA PAIKALLISELLE KEHITÄMISELLE</b> .....	<b>12</b>
<b>3.1. Sosiaalityöntekijöiden näkemyksiä</b> .....	<b>12</b>
<b>3.2. Yhteenvetoa</b> .....	<b>14</b>
<b>4. MITATTAVAT ASIAT JA MITTARIT</b> .....	<b>14</b>
<b>4.1. Efficasta saatavat tiedot</b> .....	<b>15</b>
<b>4.2. Kehittelyä vaativa mittaristo</b> .....	<b>17</b>
4.2.1. Kehittelyä vaativat mitattavat asiat .....	17
4.2.2. Keskeiset lastensuojeluprosessin kohdat arvioinnissa .....	19
4.2.3. Vaihtoehtoisia tapoja arvioinnin suorittamiseksi .....	20
4.2.4 Asiakaspalaute arvioinnin osana.....	21
<b>5. LOPUKSI</b> .....	<b>21</b>
<b>Lähteet</b> .....	<b>23</b>
<b>Liite 1 Asiakassuunnitelman tavoiteosa ja tarkistus –arviointi lomake</b> .....	<b>25</b>
<b>Liite 2 Yhteenvetolomakemalli luonnos</b> .....	<b>29</b>
<b>Liite 3 Lapsen kanssa hankkeen –arviointilomake</b> .....	<b>30</b>

# 1. JOHDANTO

Tässä raportissa kuvataan sitä työskentelyä, jota Lastensuojelun Tieto (LasTi) – hankkeessa on tehty vaikuttavuuden arvioinnin ja siihen liittyvän mittariston kehittämiseksi. Lastensuojelun Tieto -hanke on osa valtakunnallista sosiaalialan tietoteknologia- hanketta, ja siinä ovat mukana Porin, Tampereen ja Hämeenlinnan kaupunkien lisäksi Stakes, Pikassos Oy ja Tampereen yliopiston sosiaalityön ja sosiaalipolitiikan sekä informaatiotutkimuksen laitokset. Rahoitus hankkeelle tulee Sosiaali- ja terveysministeriöstä sekä mukana olevilta kaupungeilta. Hallinnoijana toimii Porin kaupunki.

Lastensuojelun Tieto –hankkeessa Tampereen kaupungin keskeisenä osatavoitteena on hankesuunnitelman mukaisesti vaikuttavuusmittareiden luominen lastensuojelun sosiaalityöhön tilaaja-tuottajamallissa tarvittavaa tiedonkeruuta varten. Lisäksi hankesuunnitelman tavoitteissa on mainittu sekä tilaajaorganisaation että palvelutuotannon johdon tarvitsevan mittareita lastensuojelutyön tuotteiden kehittämiseksi.

Tampereella onkin hankkeen aikana käyty useampia neuvotteluja, joissa on täsmennetty toiveita vaikuttavuuden arvioinnin osalta. Tampereella toiveena on saada mitattua palveluiden vaikuttavuutta ja tietoa siitä, mihin resursseja kannattaa käyttää. Mitkä toimet hyödyttävät asiakasta ja mitkä eivät? Kiinnostavaa on myös se, miten lastensuojelutyö kannattaa organisoida sekä tieto siitä, mitä asiakkaan elämässä tapahtuu. Minkälaisia palveluja on tarjolla ja miten ne kohtaavat asiakkaan? Myös se on mietityttänyt, onko Tampereen lastensuojelussa erikoistuttu liian paljon ja mikä on asiakkaan kokemus tästä. Tampereen kaupungin näkökulmasta hankkeen hyvä lopputulos olisi se, että tulevaisuudessa voitaisiin seurata, onko palvelulla merkitystä eli ovatko lastensuojelun toimenpiteet auttaneet. Tärkeää on myös lastensuojelun palveluprosessin avaus ja prosessin näkyväksi saaminen. Keskusteluja vaikuttavuuden arvioinnista ja mittariston kehittämisestä on käyty niin Tampereen kaupungin sosiaalityön avopalvelujen tuottaja- kuin tilaajaorganisaationkin kanssa. Lisäksi aihetta on käsitelty mm. lastensuojelun avohuollon prosessityöryhmässä sekä lapsiperhelinjan sosiaalityöntekijöiden tiimeissä. Myös Hämeenlinnassa ja Porissa on käyty keskusteluja mittariston hyödyntämisestä.

Tässä raportissa esitellään lyhyesti vaikuttavuuden arvioinnin teoriaa. Pää tavoite on esitellä niitä mittaristoja ja mittaamisen kohtia, joiden avulla vaikuttavuuden arviointia lastensuojelun avohuollossa voitaisiin saada esille. Mittaristo on jaettu kahteen osaan. Toiseen on koottu aineisto, joka jo nykyisellään saadaan kerättyä asiakastietojärjestelmästä ja toiseen osaan on koottu mittaristo, jonka käyttöönotto vaatii sekä kokeilua käytännössä että asiakastietojärjestelmän kehittämistä siten, että aineisto ylipäätään on mahdollista kerätä.

Lopuksi tahdon esittää kiitokset kaikille niille, jotka ovat vaikuttaneet tämän raportin sisältöön ja syntymiseen.

## 2. VAIKUTTAVUUDEN ARVIOINNIN TEORIAA

### 2.1. Vaikuttavuuden arviointi sosiaalialalla

Vaikuttavuuden arviointi sosiaalialalla on myös valtakunnallisesti innostava aihe, sillä esimerkiksi Helsingissä on asian ääressä oltu enemmän tai vähemmän jo 1980 -luvun puolivälistä. Jostain syystä vaikuttavuuden arviointi esimerkiksi lastensuojelun avohuollossa on kuitenkin edelleen jäänyt ilman mittaristoa. Käytäntöjen arviointi on myös nähty yhä useammin eettiseksi välttämättömyydeksi sellaisissa ammateissa, joissa ollaan tekemisissä ihmisten kanssa (Robson 2001, 50).

Mutta mitä vaikuttavuuden arvioinnilla tarkoitetaan ja mitä sen avulla voidaan saada selville? Mistä ja millä keinoin löydämme vaikuttavuuden ja miksi sitä ylipäättään pitäisi arvioida? Vaikuttavuudella tarkoitetaan palveluprosessien kykyä saada aikaan haluttuja vaikutuksia. Vaikutusta voidaan arvioida yleensä vasta palvelutilanteiden jälkeen ja yleensä vaikutus ilmenee jonkinlaisena muutoksena asiakkaiden tilanteessa. Vaikuttavuuden arvioinnilla tarkoitetaan tämän muutoksen tunnistamista. (Lumijärvi 1999, 15.)

Arvioinnin perusajatus on vastaavasti selvittää tai määritellä jonkin intervention, palvelun tai hankkeen arvo mahdollisimman luotettavilla, systemaattisilla tai tieteellisillä menetelmillä. Tätä tietoa hyödynnetään päätöksenteossa ja toiminnan kehittämisessä, jotta voisimme paremmin edistää hyvinvointia yhteiskunnassa. Interventio voi olla vaikuttavaa ja sen vaikuttavuus voi parantua vain jos sen vaikuttavuus tiedetään. (Paasio 2003, 5 & 7) Yksilökeskeisenä toimintamallina sosiaalihuollon interventioiden todelliset tulokset eivät ole luettavissa kuntien tilastoista tai toimintakertomuksista. Interventioiden onnistumisen aste on todettava muilla, usein hieman monimutkaisemmillä keinoilla, joissa siis arviointi voi olla yksi tällainen keino. Arvioinnin avulla on mahdollisuus tarkastella myös oman organisaation toimintaprosesseja ja -malleja tai nostaa esiin ongelmia ja kehittämistarpeita. Lisäksi arviointia voi käyttää sosiaalihuollon vaikuttavuuden käsitteen jäsentämiseen. (Vartiainen 2004, 7.) On kuitenkin muistettava, että hyvä arviointi kohdistuu ensisijaisesti työn sisältöön ja vaikutuksiin. Sen ei ole tarkoitus syyllistää työntekijää, vaan vahvistaa hänen osaamistaan ja suunnata hänen oppimistaan (Kananoja 2001, 6.) Myös sosiaalityöntekijät tietävät, että keskeinen kysymys, joka heidän tulisi esittää ja johon heidän olisi myös vastattava on: mitä hyötyä tekemästäni työstä on? (Robson 2001, 50).

Sosiaalitoimi ei ole olemassa tuottaakseen palveluja, vaan edistääkseen ihmisten hyvinvointia. Tästä näkökulmasta toimintaa suunniteltaessa tulee miettiä, mikä on se hyvä, jota tavoitellaan ja kuinka sen syntymiseen voidaan myötävaikuttaa. Kun tästä on käsitys, on toteutuksen arvioinnissa olennainen ja itsestään selvä asia tutkia, miten asiakkaiden hyvinvointi on muuttunut. Sosiaalityössä vaikuttavuuden haltuunoton välttämätön ehto onkin, että alamme tuottaa konkreettista ja luotettavaa seurantatietoa systemaattisesti asiakkaiden hyvinvoinnin muutoksesta. Ilman tätä tietoa emme tiedä toimintamme tosiasiallista vaikuttavuutta emmekä voi saavuttaa strategisia tavoitteitamme. (Paasio 2003, 16, 52) Käytännöllisesti kaikissa palveluissa odotetaan jonkin asian muuttuvan palvelun tuloksena. Vaikuttavuuden arviointi pyrkii selvittämään, onko näin tapahtunut vai ei. (Robson 2001, 85-86.) Keskeiseksi kysymykseksi vaikuttavuuden arvioinnissa nouseekin, minkälaista tietoa, keiltä, miten ja milloin on koottava, jotta voimme arvioida vaikutustavoitteissa onnistumista (Rousu 2007, 247). Vaikuttavuuden arvioinnissa on

tiedettävä asiakkaan tilanteessa tapahtuneen muutoksen lisäksi interventio, konteksti (asiakkaan tilanne) ja muutosmekanismi ( eli se voima, jonka ajatellaan aikaansaavan varsinaisen muutoksen). Arviointi edeltää myös sekä ajallisesti että loogisesti aina seuranta, sillä arviointi vastaa kysymyksiin miksi ja mitä seurataan. Ilman arviointia seurannasta ei ole hyötyä, koska vasta arviointi tuo informaation merkityksen ja tekee siitä tietoa. (Paasio 2003, 3, 58.)

Mikäli aiotaan saavuttaa korkeatasoinen arviointi, jolla on jotain mahdollisuuksia olla sekä hyödyllinen että käyttökelpoinen, tarvitaan kaikkien osallisten aktiivista sitoutumista. Vaikuttavuuden arvioinnin teoreettiset tai metodologiset vaikeudet alkavat siinä vaiheessa, kun halutaan siirtyä pelkästä muutoksen toteamisesta sen osoittamiseen, että muutoksen voidaan katsoa johtuvan itse palvelusta eikä jostain muusta syystä. Kaiken kaikkiaan vaikutusten arvioinnissa keskeistä on tarkoituksenmukaisen vaikutusmittarin valinta eikä niinkään erityisen tutkimusmetodin käyttö. (Robson 2001, 32-97.) Hyvinvoinnin lisääntymisen ja ongelman lieventymisen mittaaminen on yksinkertaista: mitataan mikä on muuttunut. Joidenkin mielestä ehkäisevän toiminnan tuloksia ei voi mitata muutosmittarilla. Esimerkiksi ehkäisevän toiminnan tuloksia selvittäessä tulee mitata kahta asiaa: ensinnäkin sitä, että ehkäistävä asia ei tapahtunut ja toiseksi sitä, mikä muuttui ja mahdollisti sen, että ehkäistävä asia ei tapahtunut. Riippumatta siitä, pyritäänkö ehkäisemään, lisäämään tai vähentämään jotain, kaikki perustuu oletuksiin siitä, että tietyssä tilanteessa tietyt mahdollistavat muutosvoimat aikaansaavat muutosta. (Paasio 2003, 55.) Sovellettaessa ajatusta lastensuojeluun, voisi esimerkiksi lastensuojelutarpeen selvitys parhaimmillaan toimia ehkäisevänä toimintana, jotta asiakkuus ei jatkuisi.

Sirkka Rousun (2007) väitöskirjatutkimuksessa nousi esiin mm. se, että tuloksellisuustieto ja tuloksellisuuden arviointi jää dokumentoimatta asiakastyön osalta. Tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, etteikö lastensuojelu olisi tuloksellista. Tuloksellisuustietoa on olemassa, mutta se jää työntekijöiden ja asiakkaiden yksityiseksi kokemustiedoksi. Asiakastyössä tehtävät kirjaukset ja asiakaskohtainen arviointi tavoitteiden toteutumisesta eivät jalostu yhteenvedoiksi kuvaamaan laajemmin kuin vain yhden asiakkaan osalta asiakastyössä onnistumista. (Rousu 2007, 221,267.) Vastaavia tuloksia on ollut näkyvissä myös LasTi – hankkeen seurantatutkimuksen alustavissa tuloksissa. Palvelun vaikuttavuutta ei voida arvioida ja mitata, jos ei tiedetä, miten on toimittu, sillä tällöin on vaikea ennakoida ja arvioida tulevaisuuden suuntia. Hyvin dokumentoitua työprosessia voidaan arvioida ja siihen voidaan palata, jolloin työskentelyn arviointi mahdollistuu muunkin kuin todettavissa olevan lopputuloksen kautta. (Kääriäinen 2005, 168.)

## **2.2. Realistinen, tapauskohtainen arviointi**

Lastensuojelun arviointiin ehkä parhaiten sovellettava vaikuttavuuden arvioinnin muoto on realistinen, tapauskohtainen arviointi, jossa on yhdistetty sekä realistisen että tapauskohtaisen arvioinnin perusteita. Realistisen arvioinnin ydin koskee syy- ja seuraussuhteen luonnetta. Sen tarkoitus on selvittää kysymystä, miksi jokin interventio toimii joidenkin ihmisten osalta ja toisten osalta ei. Realistinen arviointi pyrkii siis vastaamaan ammatillisen käytännön kehittämisen kannalta keskeisimpään kysymykseen. (Paasio 2003, 29. ) Kun arviointi pystyy vastaamaan realistisen arvioinnin kuvaukseen ”mikä toimii, kenelle ja millaisissa olosuhteissa”, se samalla tuottaa sellaista informaatioita, jota päättäjät ja käytännön sosiaalityötä tekevät henkilöt voivat hyödyntää (Vartiainen

2004, 12-13.) Realistisen, tapauskohtaisen arvioinnin tarkoituksena on pyrkiä ymmärtämään tai selittämään asiakkaan tilanteessa tapahtunutta muutosta pelkän muutoksen mittaamisen sijaan. Keskeistä on interventioiden vaikutusten selvittäminen (Högnabba, Kuisma, Korteniemi & Liukkonen 2003, 16).

Tapauskohtaisella arvioinnilla tarkoitetaan asiakkaan muutoksen systemaattista seuranta tai interventioiden vaikuttavuuden arviointia mittaamalla toistuvasti asiakkaan ongelman tai elämäntilanteen muutoksia. Tarkoituksena on arvioida sitä, onko asiakas edistynyt niiden tavoitteiden suuntaan, joita asiakkaan ja sosiaalityöntekijän keskusteluissa on pidetty tärkeinä. (Borg & Kilponen 2008, 40 ja Högnabba, Kuisma, Korteniemi & Liukkonen 2003, 16). Työntekijän ja asiakkaan haasteena on määrittellä niin konkreettisia tavoitteita, että niiden pohjalta voidaan sopia toteutumista kuvaavat mittarit. Keskeistä tapauskohtaisessa arvioinnissa on asiakkaan tilanteen muutoksen tai tavoitteiden toteutumisen mittaaminen. Tapauskohtainen arviointi pakottaakin miettimään tavanomaista konkreettisemmin, mihin pyritään ja miten muutos voidaan todeta. (Borg & Kilponen 2008, 43.) Mittaamisen on oltava myös jatkuvaa, koska olosuhteet ja edellytykset muuttuvat jatkuvasti. Mittaamisen tulisi myös olla riittävän laaja, jotta se kattaa eri arvioinnin kohteet. (Urponen 1987, 67-69). Tapauskohtaisen arvioinnin toteuttaminen edellyttää seuraavien seikkojen täyttymisen: 1) asiakkaan ongelma voidaan täsmentää, 2) asiakkaan ongelma voidaan mitata, 3) asiakkaan ongelman muuttumista voidaan seurata ajassa, sekä ennen että jälkeen intervention ennalta suunnitellun tutkimusasetelman avulla ja 4) asiakassuhteessa voidaan tehdä suunniteltu interventio (Rostila & Mäntysaari 1997, 4).

## **2.2.1 Mittaamisen suorittaminen tapauskohtaisessa arvioinnissa**

Tapauskohtaisessa arvioinnissa on tärkeitä määrittellä, minä ajankohtana mittaus toteutetaan. Tapauskohtaisessa arvioinnissa voidaankin käyttää erilaisia mittausasetelmia riippuen siitä, milloin mittauksia tehdään. Asetelmaa valittaessa ratkaiseva peruste pitäisi olla se tieto, josta on hyötyä asiakassuhteelle. Jos asetelma on liian vaikea ja työllistävä, eivät työntekijät ja asiakkaat käytä sitä. Kun selvitetään intervention vaikuttavuutta, pitää asetelmaan sisältyä lähtötilanteen mittaus ennen intervention aloittamista sekä mittaus intervention aikana. Jos halutaan selvittää, kuinka pysyviä intervention vaikutukset ovat, tehdään mittaus lisäksi intervention päättyessä. Asiakaskohtaiseen työhön liittyvän muutoksen seurantaan saa usein riittävää tietoa intervention aikanakin tehdyillä mittauksilla, mutta mittauskertoja pitää tällöin olla vähintään kaksi. Tärkeää on kuitenkin muistaa, että asiakastyössä mittarit eivät ole itsetarkoitus, vaan välineitä niissä tilanteissa, joissa ne palvelevat asiakassuhdetta. (Borg & Kilponen 2008, 41 – 42.) Tapauskohtainen arviointi edellyttää, että työskentelylle voidaan asettaa tavoitteita ja sen käyttö edellyttääkin asiakkaan yhteistyöhalua, sillä muuten asiakkaan edistymistä ei voida seurata (Rostila & Mäntysaari 1997, 4).

Tapauskohtainen arviointi voisi toimia lastensuojelun avohuollossa esimerkiksi seuraavan rungon mukaisesti. Arvioinnin vaiheet on lainattu Borgilta ja Kilposelta (2008) ja niihin on lisätty se lastensuojeluprosessin kohta, jolloin arviointi voitaisiin toteuttaa. Alla olevassa mallissa mittarit tehdään yhdessä asiakkaan kanssa vasta tavoitteiden asettelun jälkeen, jolloin voisi ottaa yksityiskohtaisemman mittariston käyttöön yhdessä asiakkaan kanssa.

Arvioinnin vaihe	Prosessin kohta
Asiakkaan tilanteen kartoitus, ongelmien ja tarpeiden määrittely	Lastensuojelutarpeen selvitys
Tavoitteiden asettelu sekä pidemmälle tähtäimelle että konkreettisesti lähiajalle	Asiakassuunnitelman tekovaihe
Mittareiden tekeminen, mittauskäytännöistä ja yhteisestä arvioinnista sopiminen	Asiakassuunnitelman tekovaihe
Sovittujen interventioiden toteuttaminen	Tukitoimien käyttöönotto
Mittaustulosten koonti ja yhteinen muutosten arviointi, jatkosta sopiminen, tarvittaessa suunnitelman ja mittareiden muokkaaminen	Asiakassuunnitelman tarkistuspalaveri Tukitoimien päättäminen

Hyvältä mittarilta edellytetään, että

- se kohdentuu tavoitellun muutoksen ytimeen niin, että sen avulla voidaan päätellä, mihin suuntaan asiakkaan tilanne on muuttunut
- se mittaa mahdollisimman suoraan tavoiteltua muutosta – ja jos tämä ei ole mahdollista, käytetään sijaismittareita, joiden oletetaan välillisesti kuvaavan tavoiteltua muutosta
- se on helposti ymmärrettävä
- asiakas kokee mittarin omakseen ja on motivoitunut käyttämään mittaria seuratakseen muutoksia tilanteessaan
- se antaa luotettavaa ja uskottavaa tietoa. (Borg & Kilponen 2008, 43.)

Asiakaskohtaisesti laadituista mittareista saadaan hyötyä kuhunkin asiakassuhteeseen ja niistä voidaan oppia esimerkiksi työtiimin tapauskeskusteluissa. Jos halutaan laaja-alaisemmin yleistettävää ja tutkimusmenetelmin vahvistettavaa tietoa, tarvitaan yhteistä tapauskohtaista asetelmaa ja yhteisiä mittareita. Tiedon yleistämisen näkökulmasta yhteinen mittaristo on helpoin toteuttaa toiminnoissa, joissa interventiot ovat selkeästi määriteltyjä ja muutostavoitteita on rajattu määrä. (Borg & Kilponen 2008, 46.) Mittareita käytettäessä on kuitenkin muistettava, että eri ajankohtina asiakkaat saattavat antaa erilaisia vastauksia, koska asiakkaiden mielialat ja elämäntilanteet saattavat vaihdella suurestikin (Korteniemi 2006, 2).

### 2.3. Arviointi lastensuojelussa

Keskeisiä kysymyksiä ja haasteita lastensuojelun arvioinnille ovat: Miten olemme selvillä lastensuojelun tarpeesta kunnassa ja mitä tietoa tarpeista ja niiden muutoksista tarvitsemme? Miten seuraamme lastensuojelun laatua, palvelujen toimivuutta ja työn vaikutuksia niin, että avun ja tuen takaamisen onnistumisesta tuotetaan tietoa? (Rousu 2007, 2) Lastensuojelussa peruskriteerit ovat aiotussa tarkoituksessa kuten terveydenhuollossa, jossa päämääränä on parantaa potilas tai koulujärjestelmässä, jossa opetetaan uusia tietoja ja taitoja oppilaalle. Tämän vaikuttavuuden mittaaminen onkin kysymys sinänsä, koska ei ole yksiselitteistä mittaria sille, kuinka lastensuojelussa onnistumista voisi yleisellä tasolla kuvata. Kyse on paitsi toiminnan oikeista tuloksista tai vaikutuksista niin myös toimenpiteiden riittävydestä, oikeasta kohdistamisesta ja budjettikehyksen mukaisesta taloudellisesta tuloksesta. (Kuusela 2003,60.)

Lastensuojelussa tuloksellisuuden arviointi on haasteellista, koska vaikuttavinta palvelua on palvelun tarpeen ennaltaehkäisy. Tästä syystä tuloksellisuuden arviointiin sopii malli, jossa otetaan huomioon henkilöstön, asiakaspalvelun laadun ja vaikuttavuuden

näkökulmat. (Pakarinen & Tamminen 2004, 3.) Lastensuojelupalveluja tuottavien organisaatioiden osalta on erityisesti kyse tilivelvollisuudesta asiakkaille eli lapsille: saako lapsi mahdollisimman tehokkaasti juuri sellaista apua ja tukea, jota hän elämäntilanteessaan tarvitsee. Keskeisintä lastensuojelun arvioinnissa olisikin tehdä näkyväksi asiakasvaikutukset ja hyödyt (Rousu & Holma 2004, 10 & 23). Vasta kun asiakastasolta kyetään tuottamaan relevanttia ja arvioitua tietoa, voi organisaatio tehdä johtopäätöksiä tuloksellisuudestaan lastensuojelussa (Rousu 2007, 155). Pekka Kuuselan (2003, 57) mukaan lastensuojelun vaikuttavuuden määrittelyn ongelma liittyy siihen, että vaikutusten syntyminen on hidas prosessi ja tapahtuu usein vasta pitkällä aikavälillä. Niinpä lastensuojelullisten toimenpiteiden vaikuttavuutta tarkasteltaessa on otettava huomioon, että on olemassa lyhyellä ja pitkällä aikavälillä mitattavia vaikutuksia.

Lastensuojelullisten interventioiden onnistumista arvioitaessa on analysoitava myös tilannetta, jossa interventiot on toteutettu, muutoin on vaara päätyä yksipuolisiin, jopa vääristyneisiin analyyseihin toiminnan vaikuttavuudesta. (Vartiainen 2004, 8.) Lastensuojelun tulee tietää myös lapsen terveyden- ja kehittymisen tila asiakkuuden alkaessa, muutokset näissä sekä missä kunnossa lapsi tai nuori on asiakkuuden kokonaan päättyessä. Lapsen terveyden ja hyvinvoinnin tila on olennaisinta ydintietoa kunnan arvioidessa, miten lastensuojelu on onnistunut perustehtävässään - kyettiinkö näiden lasten terveydestä ja kehityksestä huolehtimaan? Miten lapsen terveys ja kehitys tutkitaan asiakkuuden alussa ja miten sitä seurataan? Miten tämä tieto dokumentoidaan asiakkuuden kuluessa ja päättyessä sekä miten tämä ydintieto raportoidaan päätöksentekijöille? (Rousu 2007, 53-54.)

Lastensuojelun tuloksellisuuden arvioinnissa olennainen tieto on se, kuinka monen lapsen osalta ja missä määrin lapsen elämässä tapahtui edistymistä asiakkuuden alkamiseen verrattuna. Yksinkertainen vaikutustavoite voisi olla seuraavanlainen: "lastensuojelun avohuollon asiakkaana olevien lasten elämäntilanne paranee lastensuojelun tukitoimin siitä, missä tilanteessa lapsen asiakkuus alkoi" Aluksi tavoiteltavana tasona voisi olla esim. "60% asiakkaista lapsen tilanne kohenee verrattuna asiakkuuden alkutilanteeseen". Tavoitteen mittaamisena voisi käyttää esimerkiksi yksinkertaista asiakaskohtaista mittaria, joka ainakin kuvaisi sitä suuntaa, mihin asiakkaan osalta on edetty. Mittaristossa tilanteen kehittymistä kuvattaisiin viisiportaisella mittarilla siten, onko tilanne huonontunut, pysynyt samana vai parantunut ja kuinka paljon. (Rousu 2007, 246.) Lyhyen aikavälin onnistumiskriteereitä voivat olla esim. lapsen rauhoittuminen, oireiden lievittyminen ja kyky keskittyä koulunkäyntiin tai estyneen lapsen osalta esim. uskallus tunteiden ilmaisuun. Pitkällä aikavälillä lastensuojelun tulisi varmistaa lapsen kasvaminen tasapainoiseksi ja vastuulliseksi aikuiseksi, joka kykenee läheisiin ihmissuhteisiin ja itsenäiseen elämään. Parhaimmillaan väliintulo katkaisee ylisukupolvisen huono-osaisuuden kierteen, jolloin seuraavan sukupolven lapset eivät enää tarvitsisi lastensuojelutoimenpiteitä. (Taskinen 2007, 21). Tavoitteiden konkretisointi ja pilkkominen pienempiin osiin ja osatavoitteisiin asiakassuunnitelman teossa helpottaa myös vaikuttavuuden arviointia, koska silloin pystytään tarkastelemaan jo lyhyelläkin aikavälillä tukitoimien toimivuutta (Rousu & Holma 2004, 17).

Vaikuttavuuden arviointi edellyttää siis ensin tavoitteiden tai toimintatapavaihtoehdon asettamista. Tavoite sisältää yleensä käsityksen asiakkaan tarpeista. Palvelu on esimerkiksi vaikuttavaa, kun sen avulla saadaan aikaan halutun suuntainen muutos ongelmatilanteessa. (Rousu 2007, 141.) Asiakasvaikuttavuudella tarkoitetaan sitä, että pyritään aikaansaamaan asiakasta hyödyttäviä vaikutuksia, esimerkiksi muutoksen, jonka



myötä lapsen elämäntilanne kohenee. On siis tuotettava seurantatietoa siitä, miten asiakkaat ovat hyötäneet, minkälaisia vaikutuksia lastensuojelutyöllä on tuotettu. Lastensuojelussa asiakastyön vaikutuksia voidaan arvioida viimeistään asiakassuhteen päättyessä: mihin pyrittiin ja mihin lopputulokseen päästiin. Kun loppuarvioinnit kootaan työntekijä-, työyhteisö- ja organisaatiokohtaisesti, saadaan onnistumisesta kertovaa tietoa hyvin yksinkertaisesti normaalin asiakastyön kirjausten pohjalta. (Rousu & Holma 2004, 33-34.)

Ilman kunnollista tietopohjaa ei siis lastensuojelun tuloksellisuutta voida arvioida. Lastensuojelutyön tuloksellisuutta on voitava tuottaa näkyväksi pääosin arkisen työn tuottamin arviointikäytännöin ja tiedoin (Rousu 2007, 289). Kun arviointituloksia on käytettävissä ja hyödynnettävissä, voi havaita, että tieto intervention heikosta vaikuttavuudesta tai jopa vahingollisuudesta on aivan yhtä arvokas kuin tieto intervention erinomaisesta vaikuttavuudesta. Kun tämä ymmärrys muuttuu käytännöksi ja saatuja tuloksia osataan hyödyntää toiminnan kehittämisessä, voidaan havaita, että ammatillisen toiminnan yhteiskunnallinen arvo ja toimijoiden itsearvostus lisääntyy. (Paasio 2003, 79.) Lisäksi on hyvä muistaa, että ennakoimattomat seuraukset ovat enemmän sääntö kuin poikkeus niissä väistämättömän monimutkaisissa interventioissa, joita kutsutaan sosiaalisiksi toimintaohjelmiksi, palveluiksi tai projekteiksi. (Robson 2001, 117.) Arvioinnin yhteydessä ongelmana on myös se, että voi olla vaikea erotella intervention vaikutukset kaikkien mahdollisten muiden ylimääräisten muuttujien vaikutuksista, jotka yhtä hyvin olisivat voineet toteutua, vaikka interventiota ei olisi toteutettukaan ( Dahler-Larsen 2005,13).

Palvelujen riittävyys on varsin keskeinen vaikuttavuuden osamittari ja tietty riittävyystaso on samalla ehto muiden toivottujen vaikutusten syntymiselle. Riittämättömyys palveluissa merkitsee sitä, ettei kaikkia toivottuja vaikutuksia saada aikaan apua tarvitsevien elämässä. (Lumijärvi 1994, 65.) Lastensuojelun sosiaalityön vaikuttavuus voisi moninkertaistua, mikäli asiakasmäärät olisivat kohtuulliset (Rousu & Holma 2004, 19). Kehittyneelle lastensuojelulle ominaista olisikin mm. se, että työntekijä työskentelisi korkeintaan 20:n lastensuojelua tarvitsevan perheen kanssa (Taskinen 2003, 11). Huomioitavaa on se, että tämä hahmotelma on vanhan lain ajalta. Nykyisen lain tuomat velvoitteet aikarajoineen ja lastensuojelutarpeen selvityksineen tuskin ainakaan vähentävät työmäärää. Sosiaali- ja terveysministeriö onkin parhaillaan laatimassa mitoitussuosituksia. Tampereella oli asiakastilaston mukaan 30.6.08 asiakkaita noin 36 yhtä sosiaalityöntekijää kohti. Aluetoimistokohtaiset erot olivat kuitenkin suuria vaihdellen 25 asiakkaasta 46 asiakkaaseen per työntekijä. Porissa on kolme lastensuojelun avohuollon aluetta, joissa oli asiakkaita heinäkuussa 2008 yhteensä 440. Alueella työskentelee kaksi sosiaalityöntekijää ja yksi sosiaaliohjaaja, tosin vaihtuvuuden vuoksi on näissä työntekijämäärissä ollut useimmiten vajausta. Tämän vuoksi työntekijäkohtaista asiakasmäärää ei ole esitetty. Hämeenlinnassa laskennallisesti kokopäiväistä sosiaalityöntekijää kohden on joko 45 tai 62 lasta, riippuen mm. siitä, huomioidaanko vain tukitoimien piirissä olevat, vai kaikki asiakkaana olevat lapset.

### **2.3.1. Vaikuttavuuden arviointi osana lastensuojelun avohuollon prosessia**

Uusi lastensuojelulaki on osaltaan selkeyttänyt lastensuojelun asiakasprosessia tarkentamalla asiakkuuden määritelmää sekä tuomalla aikarajat lastensuojelun toteuttamiselle. Kunnissa onkin alettu uuden lain myötä kuvata tarkemmin lastensuojelun

asiakasprosessia. Tätä työtä on tehty esimerkiksi Tampereella tämän vuoden aikana. Uuden lastensuojelulain mukaisesti toteutettu lastensuojelun prosessi on hyvä väline myös vaikuttavuuden arvioinnin suorittamiselle silloin, kun prosessi pystytään toteuttamaan lain edellyttämällä tavalla. Vaikuttavuuden arviointia voidaan ja tulisi tehdä prosessin kuluessa yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakastyössä onnistumisen tärkeimmät tiedontuottajat ovat lapsi, hänen vanhempansa ja muut läheiset, lapsen palveluprosessissa toimivat muut henkilöt sekä lapsen asioista vastaava työntekijä itse. Kun kokoonnutaan esimerkiksi yhdessä eri henkilöiden kanssa asiakasneuvotteluun arvioimaan onnistumista, on moniääninen ja monipuolinen keskustelu yleensä jo läsnä. (Rousu 2007, 144.)

Kaiken perusta on asiakasvaikuttavuus tai tapauskohtainen vaikuttavuus eli se prosessi, joka tapahtuu asiakkaan ja työntekijän välillä. Mikäli siinä ei synny tietoa vaikuttavuudesta, ei sitä synny muillakaan tasoilla. Asiakasmuutokseen yhdistettynä tieto asiakassuhteen intensiteetistä on vaikuttavuuden kannalta merkityksellistä. Prosessien seurannassa olennaista on toteutuneiden prosessien identifioiminen: mitä prosesseja on toteutettu. Prosessia koskeva seurantatieto on olennaista siksi, että todennäköisesti eri tilanteissa oleville asiakkaille eri menetelmät ovat vaikuttavampia kuin toiset. (Paasio 2003, 68 & 41.) Colin Robsonin (2001, 63) mukaan on mahdollista kehittää työtapa, jossa osana säännöllistä arkipäivän toimintaa toteutetaan jonkinlainen pienimuotoinen arviointimenettelyjen sarja. Tällaista työtapa voitaisiin toteuttaa osana lastensuojelun avohuollon prosessia, mikä olisikin keskeistä lastensuojelun vaikuttavuuden arvioinnissa. Näin pienilläkin toimilla prosessin ydinkohdissa saataisiin vaikuttavuutta esille.

Filosofian tohtori Göran Sandell on kehittänyt ”Integrad utvärdering” –ideologian ja metodin, johon perustuu Ruotsissa käytössä oleva yksilö – ja perhehuollon integroitu arviointi –ratkaisu. Ratkaisu toimii osana Tieto Enatorin kehittämää asiakastietojärjestelmää. Tässä ratkaisussa asiakkaan taustatiedot, saamat palvelut, lähtötilanne ja tavoitteet kartoitetaan kattavasti. Säännöllinen seuranta mahdollistaa asiakkaan edistymisen arvioinnin ja tukee palvelujen suunnittelua. Tiedot kirjataan määrämuotoisesti jolloin ne mahdollistavat tietojen tilastollisen käsittelyn. Arviointia tekevät asiakas ja työntekijä yhdessä.

Olellainen edellytys vaikuttavuuden ja tulosten aikaansaamiselle on selvittää, tuotetaanko suunniteltuja palveluja. Tämän lisäksi on olemassa muita mahdollisia prosesseihin liittyviä arviointikysymyksiä:

- kuinka asiakkaat otetaan mukaan?
- mitä heille tapahtuu, kun he osallistuvat?
- vastataanko asiakkaan tarpeisiin?
- kuinka henkilökunta ja asiakkaat ovat keskenään vuorovaikutuksessa?
- kuinka henkilökunta ja asiakkaat ymmärtävät toiminnan?
- mikä on toiminnan arkipäivän todellisuus?
- mitkä ovat toimintamuodot (mukaan lukien sekä viralliset että epäviralliset, odottamattomat toiminnot)?
- muuttuuko toiminta ja jos muuttuu, kuinka?

Käymällä nämä kysymykset läpi voidaan parantaa palvelun toimeenpanoa. Prosessi-informaatio voi auttaa myös ymmärtämään vaikuttavuuden havaintoaineistoa ja näin tarjota osviittaa toiminnan kehittämiseksi. Jotkut asiakkaat saavuttavat myönteisempiä tuloksia kuin toiset ja jotkut toiminnan olosuhteet ovat vaikuttavampia kuin toiset.

Yksityiskohtainen tieto siitä, mitä tapahtuu, auttaa selvittämään näitä seurauksia. (Robson 2001, 98-99.)

### 2.3.2. Asiakastietojärjestelmän hyödynnettävyys vaikuttavuuden arvioinnissa

Myös lastensuojelussa asiakastietojärjestelmien rooli on viime vuosina korostunut ja järjestelmiä on pyritty kehittämään vastaamaan lastensuojelun prosessia. Kuntien välillä on kuitenkin vielä paljon eroja sekä asiakastietojärjestelmien hyödyntämisessä että kirjaamissisällöissä ja -tavoissa. Vuonna 2005 osana sosiaali- ja terveysministeriön kansallista sosiaalialan kehittämissuunnitelmaa käynnistyi Sosiaalialan Tietoteknologiahanke. Sen painopisteenä on asiakastietojärjestelmien kehittäminen toimivammiksi, sosiaalialan tietotarpeita vastaaviksi ja teknisesti yhteensopiviksi. Tarkoituksena hankkeessa on kartoittaa ja kuvata kaikkien sosiaalihuollon lakisääteisten tehtäväalueiden tietotarpeet. Tällä hetkellä hankkeessa on työn alla lastensuojelun avohuollon asiakastietojen tietokuvaksien ja suositusten tekeminen. Sovitut tietomääritykset selkiyttävät ja harmonisoivat lastensuojelun avohuollon asiakastietojen kirjaamista ja kirjaamisen käytäntöjä sekä auttavat kuntia ja palveluntuottajia kehittämään dokumentointiaan. Myös vaikuttavuuden arvioinnissa hyvin tehty dokumentointi on avainasemassa. Hyvä olisi myös miettiä, miten asiakastietojärjestelmää kehittämällä saataisiin se tukemaan myös vaikuttavuuden arviointia. Prosessin hallinnan välineiden kehittämistyö olisi syytä kytkeä osaksi uuden asiakastietojärjestelmän luomista (Paasio 2003,46).

Petteri Paasio (2003, 54) huomauttaakin, että asiakastietojärjestelmien kehittämisessä on jäänyt lähes täysin huomioimatta, millaisia tilastollisen aineiston analysointiominaisuuksia näihin järjestelmiin liitetään. Hienoista järjestelmistä huolimatta, ne tuottavat pääsääntöisesti hyvin primitiivistä tilastollista aineistoa. Vaikuttavuuden osoittaminen edellyttää kuitenkin hyvinkin monimutkaisia ja joustavia tilastollisia analyysejä. Näistä käytännön ammattilaisen ei tarvitse ymmärtää sen enempää, vaan hänen käytössään tulee olla vain analyysin tulokset. Esimerkiksi Helsingissä syksyllä 2002 alkaneen sosiaalityön realistisen tapauskohtaisen arviointihankkeen perusedellytys oli, että syntyvää aineistoa analysoidaan raskaimmilla mahdollisilla tilastotieteellisillä menetelmillä. Tätä työtä eivät kuitenkaan tee käytännön ammattilaiset, vaan he hyödyntävät vain syntyvän analyysin tulokset työssään eli tiedon mikä on vaikuttavaa ja keiden osalta.

Tietojärjestelmän tuottamaa aineistoa hyödyntämällä voidaan pyrkiä myös tuottamaan tutkimusorientoitunutta tietoa palveluprosesseista ja vaikuttavuudesta. Asiakastietojärjestelmien avulla voidaan tuottaa seuraavanlaisia tietoja:

- tietoja asiakkaiden ominaisuuksista, heidän elinoloistaan jne. (mm. asiakasprofiilit)
- tietoja asiakkaiden ongelmiin ja elämään vaikuttavista tekijöistä (mekanismeista)
- tietoja käytetyistä työmenetelmistä ja interventioista
- seurantatietoja vaikuttavuudesta ja vaikutuksista
- tietoja erilaisten työmenetelmien, interventioiden jne. ja tulosten välisistä suhteista
- tietoa palvelujärjestelmästä ja vaikutusketjuista
- tietoa siitä, miksi jollakin toimenpiteellä, interventiolla jne. on vaikutuksia asiakkaisiin ja asiakkaiden tilanteisiin (interventioiden ja asiakasmuutosten välissä vaikuttavat mekanismit)
- tietoa siitä, vaikuttavatko toimenpiteet, interventio jne. erilaisiin asiakasryhmiin eri tavalla.

Tavoitteena tulisi olla, että asiakastietojärjestelmällä pystyttäisiin tuottamaan jatkuvaa seurantatietoa vaikuttavuudesta. Tämä edellyttää kuitenkin kehittyneitä tietojärjestelmiä. Tähän tavoitteeseen kuuluu, että vaikuttavuustietojen kerääminen syntyy luonnollisena osana asiakastyötä ja seurantatietoja voidaan hyödyntää oman työn arvioinnissa ja kehittämisessä. (Korteniemi 2006, 1 - 3.)

### **3. LÄHTÖKOHTIA PAIKALLISELLE KEHITÄMISELLE**

#### **3.1. Sosiaalityöntekijöiden näkemyksiä**

Olen kerännyt sosiaalityöntekijöiden näkemyksiä Tampereelta alueellisten sosiaaliasemien lastensuojelun tiimitapaamisissa käymissäni keskusteluissa vuoden 2008 aikana. Näiden näkemysten tukena käytän Lastensuojelun Tieto -hankkeessa toteutetun lastensuojelun avohuollon asiakkaiden seurantatutkimuksen aineistoa. Kyseessä on vuonna 2006 toteutetun Pilotin (Heino 2007) aikaisten avohuollon asiakkuuksien vuonna 2008 tehty seurantatutkimus.

Useimmiten keskusteluissa sosiaalityöntekijöiden kanssa nousi ensimmäisenä esiin kokemus siitä, että heillä ei ole riittävästi aikaa asiakkaan kanssa työskentelyyn. Esimerkiksi dokumentoinnin on koettu olevan osin päällekkäistä ja vievän paljon aikaa. Osin on koettu, että avo- ja sijaishuollon palvelupyynnön (ns. tiekkari) ja asiakassuunnitelman voisi yhdistää. Hyvin tehty asiakassuunnitelma pitäisi sosiaalityöntekijöiden näkemyksen mukaan olla riittävä myös palvelujen tuottajille. Tärkeimpänä koettiin se, että asiakassuunnitelmat olisivat hyvin tehty. Seurantatutkimuksen tulosten mukaan asiakassuunnitelmien laatimisessa onkin vielä korjattavaa, sillä asiakassuunnitelma oli laatimatta 39%:lle asiakkuudessa jatkaville tamperelaisille asiakkaille. Vastaavat luvut olivat Hämeenlinnassa 68% ja Porissa 12%. Dokumentointi pitäisi pystyä tekemään mahdollisimman pian tapahtumien jälkeen, mikä ei nykyisellään kuitenkaan aina ole mahdollista.

Uuden lastensuojelulain mukaiset aikarajat koetaan nykyisillä resursseilla liian lyhyiksi. Lisäksi sosiaalityöntekijät kokevat, että työstä on tullut vain suorittavaa eikä laadulliseen puoleen jää riittävästi aikaa. Asiakkaan rinnalla kulkeminen jää nykyisellään pinnalliseksi. Myöskään oman työn kehittämiseen ei riitä aikaa ja nykyisin työtä kehittävätkin vain ulkopuoliset. Lisäksi kritisoitiin lastensuojelun kehittämisen lyhytnäköisyyttä. Suurimmaksi ongelmaksi nostetaan työntekijöiden vähyys ja suuret asiakasmäärät (useassa yhteydessä on puhuttu n. 50 asiakkaasta/työntekijä), jolloin käytettävissä oleva työaika ei riitä jokaisen asiakassuunnitelman tarkistukseen. Asiakasmäärien lisäksi työn sisällöllä on merkitystä. Käytännössä pystytään vastaamaan vain kriiseihin ja sosiaalityöntekijöiden työ avohuollon tukitoimena on minimaalista. Tutkimuksessa kysyttiin sosiaalityöntekijöiden näkemystä siitä, oliko heidän mahdollista seurata asiakkuutta riittävästi. Tamperelaisten sosiaalityöntekijöiden arvion mukaan 28 lapsen kohdalla (28%) riittävä seuranta ei ollut lainkaan mahdollista. Hämeenlinnassa vastaava prosentiosuus on 8 (2 lasta) ja Porissa 34 (11 lasta). Haasteina seurannalle on mainittu työntekijöiden vaihtuvuus ja kiire sekä lisäksi erityisesti Tampereella "vain akuuttien tilanteiden päätyminen seurantaan" sekä "kannattelutyön puuttuminen". Tampereella avohuollon asiakkaina olevista lapsista 19%:n (13 lasta) kohdalla sosiaalityöntekijät ilmoittivat, että heillä ei ole mahdollisuutta seurata asiakkuutta riittävästi (Hämeenlinna 7% ja Pori 24%) ja 31% ilmoitti mahdollisuuden tähän olevan huonon (Hämeenlinna 11% ja Pori 24%).

Palvelujen saatavuudessa on myös sosiaalityöntekijöiden näkemyksen mukaan ongelmia. Avopalveluihin on jonoja ja sijaishuoltopaikkoja joudutaan odottamaan pitkiäkin aikoja, jolloin asiakas on vain sosiaalityöntekijän tuen piirissä. Jos avohuollon palveluja olisi paremmin saatavissa, saattaisi se ehkäistä huostaanottojenkin tarvetta. Keskusteluissa sosiaalityöntekijöiden kanssa tuli myös esille, että osa asiakkaista saattaa jopa kieltäytyä palvelusta, jos joutuu odottamaan sitä pitkään. Tutkimustulosten mukaan Tampereella sosiaalityöntekijät arvioivat, että 31% lapsista ei ollut saanut kaikkia tarvitsemiaan lastensuojelun avohuollon palveluita (Hämeenlinna 10% ja Pori 34%). Tampereella näistä lapsista 33%:lla syynä oli resurssipula ja 17%:lla pitkät jonot. Palvelua ei halunnut ottaa vastaan 44% asiakkaista.

Työntekijät kokevat tärkeäksi saada asiakkailta palautetta työn vaikuttavuudesta asiakkuuden päättyessä, kuten kuinka asiakasprosessi on toiminut ja mitä apua siitä on asiakkaalle ollut. Tämän selvittämiseksi ei kuitenkaan haluttaisi käyttää erillistä lomaketta. Yhtenä ehdotuksena esitettiin asiakassuunnitelman pohjan muokkaamista niin, että siinä olisi myös vaikuttavuuden arviointiin liittyviä asioita. Asiakkaan tilanteen seuraaminen ja hyvinvoinnin kehittymisen arviointi koettiin myös tärkeänä. Nämä liittyvät keskeisesti asiakassuunnitelmaan ja sen tarkistamiseen. Kaikkein vaikuttavimpana koetaan hyvin toimiva yhteistyöverkosto, jolloin voidaan asiakkaan tilanteeseen liittyvät huolet ottaa huomioon eri näkökulmista. Hyvinvointineuvola on parhaimmillaan hyvä tapa toimia ehkäisevästi, kunhan siihen on riittävästi aikaa. Osin sosiaalityöntekijät pohtivat kuitenkin sitä, mikä vaikutus hyvinvointineuvolalla on asiakkaan hyvinvoinnin kehittymiseen. Asiakkaan ei ole kovin helppo tulla ison virkamiesjoukon eteen käymään läpi perheensä ongelmia.

Tutkimuksen mukaan avohuollon asiakkuus oli päättynyt Tampereella 41%:lla, Hämeenlinnassa 39%:lla ja Porissa 64%:lla lapsista eri syistä. Lastensuojelun tarpeen loppuminen oli päättymisen syynä Tampereella 39%:lla, Hämeenlinnassa 67%:lla ja Porissa 39%:lla. Tästä näkökulmasta voitaisiin arvioida avohuollon tukitoimien olleen vaikuttavia. Myös huostaanotto voi olla työntekijöiden näkemyksen mukaan vaikuttavaa. Tampereella avohuollon asiakkuus oli päättynyt huostaanottoon 21%:lla (11 lasta), Hämeenlinnassa 17%:lla (2 lasta) ja Porissa 11%:lla (3 lasta) lapsista.

Lastensuojelutarpeen selvityksen koetaan lisäävään vaikuttavuutta ja siinä käytetty alkuarviointi – malli on koettu hyvänä työvälineenä. Sosiaalityöntekijöiden näkemyksen mukaan se voisikin olla tehokas keino tilanteen korjaamiseen silloin, kun se pystyttäisiin tekemään kolmessa kuukaudessa ja mahdollisimman laajana. Jo ensimmäisen ajan varaaminen voi mennä niin pitkälle, että vaikutusta ei ole tai se jää pienemmäksi. Koska selvityksen aikainen työ on intensiivistä, koetaan sen myös olevan vaikuttavaa. Ongelma on kuitenkin selvityksen jälkeinen tyhjiö, kun asiakas jää odottamaan palvelun aloittamista eikä työntekijällä ole mahdollisuutta enää riittävästi tukea ja seurata asiakkaan tilannetta. Tutkimuksen mukaan 15%:lla lapsista, joiden asiakkuus päättyi seurantajakson aikana, asiakkuus kesti 0-6kk. Tämä voisi olla mielenkiintoinen seurattava asia erityisesti lastensuojelutarpeen selvityksen osalta: kuinka monen asiakkuus jatkossa päättyy selvitykseen eli kolmessa kuukaudessa. Tällöin saataisiin näkyviin selvityksen vaikuttavuus ja tukea sosiaalityöntekijöiden tuntemukselle sen vaikuttavuudesta.

## 3.2. Yhteenvetoa

Esitellyistä sosiaalityöntekijöiden näkemyksistä ja tutkimustuloksista on löydettävissä keskeisiä haasteita vaikuttavuuden arvioinnille. Ne liittyvät esimerkiksi puuttuviin asiakassuunnitelmiin sekä työntekijöiden mahdollisuuteen tehdä asiakkuuksien seuranta. Kuinka paljon nämä ovat sitten resursointikysymyksiä jää muiden arvioitavaksi. Käytyjen keskustelujen ja myös tutkimuksesta saatujen viitteiden osalta ainakin näyttäisi siltä, että puutteellisella avohuollon sosiaalityön resursoinnilla on iso merkitys siihen, miten asiakkaiden lastensuojeluasioita hoidetaan. Tämä luo myös hyvin ison haasteen, kun mietitään miten vaikuttavuutta tulisi arvioida.

Keskeinen haaste vaikuttavuuden arvioinnissa ja sen mittaamisessa tulee olemaan sosiaalityöntekijöiden sitouttaminen kasvavien työpaineiden alla. Vaikuttavuuden arviointi tulisi saada luontevaksi osaksi lastensuojeluprosessia niin, että se ei tuntuisi työtaakan lisääntymisenä, vaan työvälineenä asiakkaan tukemisessa. Lisäksi asiakastietojärjestelmään tulisi saada kehitettyä sellaisia välineitä, jotka helpottaisivat arvioinnin suorittamista ja nostaisivat vaikuttavuuden myös laajempaan tarkasteluun.

Jotta lastensuojelu voi olla vaikuttavaa ja jotta vaikuttavuutta voidaan arvioida, tulee perusedellytysten olla kunnossa eli resurssien tulee vastata tarvetta. Ensin onkin selvitettävä olemassa olevaa tilastoaineistoa hyväksi käyttäen resurssien määrä suhteessa asiakkaisiin. Nykyisestä Effican aineistosta saatavat tiedot antavatkin jo kuvaa siitä, minkälaisia tarpeita tällä hetkellä on. Niiden avulla on nähtävissä asiakkuuksien määrä ja niiden laatu suhteessa työntekijämääriin. Keskeistä on myös se, kuka nämä tiedot kerää ja analysoi.

## 4. MITATTAVAT ASIAT JA MITTARIT

Mitattavat asiat on jaettu kahteen eri osioon. Ensimmäisessä käydään läpi ne mitattavat asiat, jotka ovat nykyisellään saatavissa asiakastietojärjestelmästä. Näiden pohjalta voidaan tarkastella sitä, kuinka hyvin lastensuojelulain edellytykset toteutuvat tai miltä osin ne jäävät toteutumatta. Toiseen osioon on otettu mittareita, jotka voisivat olla käyttökelpoisia, mutta tarvitsevat jatkokehittelyä ennen käyttöönottoa. Nämä liittyvät varsinaiseen asiakasvaikuttavuuteen eli siihen, miten palvelut asiakkaan näkökulmasta vaikuttavat ja muuttavat hänen elämäänsä. Näiden tietojen kerääminen vaatii esitetyn mukaisen mittariston käyttöönottoa tai asiakaskohtaista mittaristoa, joka suunnitellaan yhdessä asiakkaan kanssa. Tämä vaatii kuitenkin myös työntekijöiden kouluttamisen ja asiakastietojärjestelmään kehitettävän arviointiosion, jota hyväksikäyttäen saadaan kerättyä laajempaa aineistoa. Muutoin numeeriset arviot hukkuvat asiakassuunnitelmiin tai asiakaskertomuksiin. Tosin, jo nykyiselläänkin voitaisiin ottaa käyttöön asiakaskohtaisen tilanteen edistymisen seuraamiseksi yksinkertainen mittari, jollaisesta esitellään yksi malli mittaamiskohdat -osiossa.

Ensimmäinen osio on tehty taulukkomuotoon, johon on myös kerätty tietoa Porin ja Hämeenlinnan asiakastietojärjestelmästä kerättävästä aineistosta. Näidenkin tietojen keräämisen osalta on kuitenkin jatkossa sovittava, kuka olemassa olevan aineiston kerää sekä kuinka sitä analysoidaan ja käytetään hyväksi palvelujen toimivuutta arvioitaessa. Nämä perustiedot ja niiden analysointi on erityisen tärkeää sen vuoksi, että palvelun vaikuttavuuden arviointi on vaikea, jopa mahdoton toteuttaa, jos esimerkiksi

asiakassuunnitelmat ovat tekemättä tai niiden tarkistuspalaverit pitämättä. Olen pyrkinyt esiteltävässä tilastomittaristossa huomioimaan kerättävän aineiston mahdollisimman laajasti. Kaikkea ei siis tarvitse käyttää, mikäli se ei tunnu relevantilta, vaan näistä voidaan valita oleelliset. On tärkeä muistaa, että kerätään vain sitä tietoa, mistä kukin kaupunki koee olevan työn kehittämisessä hyötyä. Näiden tietojen pohjalta on myös muokattu tilastojen keräämistä varten lomakepohja, johon voidaan kerätä Tampereella tietoja vuodesta 2005 alkaen.

Toinen eli kehittelyä vaativa osio on esitetty luettelomuodossa. Sen kohdalla pohditaan myös, mitä sen käyttöön otolta vaaditaan sekä miten se käytännössä olisi parasta suorittaa. Lisäksi esitellään vaihtoehtoisia, yksinkertaisia malleja sekä pohditaan asiakaspalautteen käyttöä osana vaikuttavuuden arviointia.

## 4.1. Efficasta saatavat tiedot

Taulukko 1. Efficasta saatavat ja käytettävät tilastotiedot sekä kuntien välinen vertailu

Nykyisestä Effican tilastoaineistosta saatavat tiedot 09/2008						
Indikaattori	Tampere		Pori		Hämeenlinna	
	Saadaan tietojärjestelmästä	Käytetään säännöllisesti	Saadaan tietojärjestelmästä	Käytetään säännöllisesti	Saadaan tietojärjestelmästä	Käytetään säännöllisesti
<b>Lastensuojeluilmoitukset:</b>						
määrä yhteensä	X	X	X	X	X	X
määrä eri asiakkaat (ei samaa lasta koskevia)	X	X	X		X	X
kuinka moni ei johtanut selvityksen aloittamiseen	X		X		X	X
ilmoitusten syyt	X	X	X	X	X	X
moniko koskenut olemassa olevia asiakkuuksia	X		X		X	
moniko koskenut uusia asiakkaita	X		?		X	
ilmoitukset alueittain	X	X	-		X	X
ilmoitukset päivämäärän mukaan	X		X		X	X
ilmoituksen tekijä	X	X	X	X	X	X
ilmoitukset perhetyyppittäin	X		X		X	
ilmoitukset ikäryhmittäin	X	X	X		X	
ilmoitukset sukupuolen mukaan	X		X		X	
kuinka moni päätyntä 7vrk:n kuluessa vireillepanosta selvityksen aloittamiseen (lakisääteinen)	X		X		X	X
<b>Lastensuojeluhakemus (Ilmoituksen tiedoista poiketen):</b>						
tekijä (lapsi/huoltaja)	X		X		X	X
<b>Muut tavat tulla esille</b> (määräluokat kuten ilmoituksissakin)	X		X		X	
<b>Lastensuojelutarpeen selvittäminen:</b>						
selvityksen aloittamiseen kulunut aika (selvityksen tallennuksesta ensimmäiseen tapaamiseen) Kerätään tehdystä asiakastyöstä!	X		X		tat	
käytetty aika/moniko tehty 3kk aikana (lakisääteinen)	X	X	X		X	X
tapaamisten määrä/selvitys (Näkyviin myös selvitykset joissa ei yhtään asiakastapaamista) Kerätään tehdystä asiakastyöstä!	X		?		tat	
<b>Muut lastensuojeluun liittyvät selvitystyytit</b> (määrät )/jonojen kartoitus	X		X		X	
<b>Päätyneet asiakkuudet/lastensuojelutarpeen selvitykset:</b>	X		X		X	
määrä/työntekijä	X		X		X	
määrä/alue	X		X		X	

Indikaattori	Tampere		Pori		Hämeenlinna	
	Saadaan tietojärjestelmästä	Käytetään säännöllisesti	Saadaan tietojärjestelmästä	Käytetään säännöllisesti	Saadaan tietojärjestelmästä	Käytetään säännöllisesti
<b>Jatketut asiakkuudet (selv. jälk.):</b>	X	X	X		X	
aloitussyyt (päättökseen syykoodistosta)	X	X	-		-	
määrä/työntekijä	X	X	X		X	
määrä/alue	X	X	X	X	X	
<b>Tiekkari (vain Tampere):</b>						
kuinka monelle tehty	X	X	-		-	
määrä/työntekijä/käsittelijä	X	X	-		-	
määrä/alue	X	X	-		-	
päätökset tukitoimikohtaisesti	X	X	-		-	
jonotusaika tukitoimeen	X		-		-	
<b>Lastensuojelutarpeen selvityksen jälkeen jatkettut ja päättyneet asiakkuudet (palvelussa olleet):</b>	X	X	X		X	
syyt päättymiseen	X		-		X	
asiakkuuden kesto (selvityksen alkamisesta asiakk. päättymiseen) (Aloitetaan kerääminen esim. 1.8.2008 alkaneista asiakkuuksista)	X		X		X	
<b>Päätökset lastensuojelun avoimuuden tukitoimista:</b>	X	X	X		X	
tukitoimien määrä/asiakas	vain omat		X		-	
<b>Huostaanotot/sijaishuolto:</b>						
viranomaispäätökset(suostumukseen perustuvat)	X	X	X	X	X	X
hakemukset hallinto-oikeudelle						
valmistelut/työntekijä	X	X	X		X	
päätösten määrä/työntekijä	X	X	X		X	
päätösten määrä/alue	X	X	-		X	X
kuinka pitkän avoimuuden asiakkuuden jälkeen	X		?		-	
sijoitusten määrä/lapsi	X		X		X	
<b>Kiireellinen sijoitus:</b>						
monelleko tehty	X	X	X	X	X	X
onko aikaisempaa asiakkuutta - aikaisempi kontakti/ensimmäinen kontakti	X		-		X	
sijoitusten määrä/lapsi	X		X	X	X	
kiireellisen sijoituksen jatkopäätökset						
<b>Asiakkaita/lapsen asioista vastaava työntekijä</b>	X		X		X	
<b>Avohuollossa olevat asiakkaat ikäryhmittäin</b>	X	X	X		X	
moniko näistä uusia/vuosi	X		X		jatkossa mahd. tat	
<b>Montako kontaktia työntekijällä asiakkaaseen/ esim. puoli vuotta</b> Kerätään tehdystä asiakastyöstä!	X		X		tat	
<b>Miksi asiakkuus päättyi</b>	X		-		mahdollista tehdä	

tat = Tehdyn asiakastyön seuranta – ei vielä käytössä Hämeenlinnassa

Taulukkoon on uuden lain mukaisesti merkitty huostaanottojen kohdalle suostumukseen perustuvien viranomaispäätösten lisäksi hakemukset hallinto-oikeudelle. Olisi myös hyvä eritellä hakemusten lisäksi huostaanottoon päättyneet hakemukset. Lisäksi kiireellisen sijoituksen kohtaan on lisätty kiireellisen sijoituksen jatkopäätökset, joiden määrä olisi myös hyvä eritellä. Olisi myös hyvä pohtia pitäisikö väliaikais määräyksien määrästä kerätä tietoa. Tärkeää kerättävää tietoa olisi myös mihin kiireelliset sijoitukset johtavat.



## 4.2. Kehittelyä vaativa mittaristo

Kuvattavat mittarit vaativat vielä kehittelyä ja sen arviointia, mistä olisi eniten hyötyä vaikuttavuuden arviointia mitattaessa. Tässä esiteltävä mittaristo on eräänlainen runko, jonka avulla saataisiin monia vaikuttavuuden kannalta merkittäviä asioita asiakaskohtaisesti esiin. Mittareiden kehittämisessä sosiaalityöntekijöiden panos olisi ensiarvoisen tärkeää ja heidät tulisivat mukaan mittariston kehittämistyöhön. Tämän tyyppisten mittareiden käyttöönotto vaatii uusien työmenetelmien opettelua. Tämä vaatii myös asian syvällistä käsittelyä sosiaalityöntekijöiden kanssa, jotta he voisivat nähdä tämän myös omaa työtä helpottavana välineenä. Tärkeää olisi myös työyhteisöissä luoda onnistumisen kriteereitä sekä tehdä muistilistoja asioista, joita tulisi seurata ja arvioida. Kaiken kaikkiaan tämä malli vaatii vielä jatkokehittelyä.

### 4.2.1. Kehittelyä vaativat mitattavat asiat

Asiakassuunnitelmaan liittyviä tietoja ei saada tällä hetkellä erikseen avohuollon lastensuojelusta suoraan Effica- tilastoina, minkä vuoksi ne on liitetty tähän kehittelyä vaativaan mittaristoon. Tärkeä selvittämisen kohde on, kuinka moni asiakassuunnitelma on tekemättä ja kuinka moni tarkistussuunnitelma jää tekemättä kerran vuodessa.

#### Lastensuojelutarpeen selvittäminen

Tilannearvio 1-10 arviointia käyttäen (1 erittäin huono –10 erittäin hyvä):

- asiakkaan ja työntekijän arviot erikseen
- selvityksen lopussa arvio sen hetkisestä tilanteesta (samalla voidaan tehdä arvio alkutilanteesta, jolloin nähdään tilanteen muutos selvityksen aikana)

Palautekeskustelu asiakkaan kokemuksesta selvityksen loppuksi

- mahdollinen lomake (esimerkiksi Lapsen kanssa –hankkeen pohjalta tai Pesäpuun malli tai joku vastaava)
- keskustelu lomakkeen täytön pohjalta

#### Asiakassuunnitelma

- kuinka monelle tehty
- määrä/työntekijä
- määrä/alue (näitä tietoja ei saada nykyisellään Efficasta ja ovat siten kehiteltäviä tietoja)
- asiakkaaksi tulevien ongelmat (minkälaisia ongelmia poiketen ilmoituksen syystä)
- lähtötilannearvio lastensuojelutarpeen selvityksen loppuarviota hyväksi käyttäen (tai ensimmäinen numeerinen arvio tässä kohtaa esim. 1-10)
- tavoite
  - avattuna pitkän ja lyhyen ajan tavoitteisiin, jotka keskeisiä
  - tavoitteen pilkkominen osiin
  - erikseen lapsen ja vanhemman tavoitteet
  - voidaan myös tehdä numeerinen tavoite (esim. jos lähtötilanne 4 tavoite voitaisiin asettaa vaikka 8 ja mitä tarkoittaa konkreettisesti käytännössä että 8 saavutetaan)

## **Asiakassuunnitelman tarkistus (vähintään kerran vuodessa)**

- kuinka monelle tehty
- montako kertaa/vuosi/asiakas
- tukitoimien määrä/asiakas
- suunnitelman tarkistuksen yhteydessä jatkettut/päätetyt asiakkuudet
- määrä/työntekijä
- määrä/alue
- (näitä tietoja ei saada nykyisellään Efficasta ja ovat siten kehiteltäviä tietoja)
- tavoitteen/tavoitteiden toteutumisen arviointi tavoitekohtaisesti (esim. numeerisesti 1-3, tavoite ei toteutunut (1), osittain (2) kokonaan (3))
- mahdolliset esteet toteutumiselle
  - jonotusaika tukitoimeen
  - tukitoimi riittämätön, asiakas/työntekijä
  - tukitoimen sisältö ei vastannut suunniteltua, asiakas/työntekijä
  - asiakas ei vastaanota tukitoimea
  - asiakas keskeyttää tukitoimen
  - onko tavoite mahdoton
- käytetyt tukitoimet (valmis lista olemassa olevista tukitoimista)
- asiakkaan numeerinen arvio tämän hetkisestä tilanteesta (esim. 1-10, jos tätä arviointia käytetty jo aikaisemminkin. Vaihtoehtona arvio 1-5 joka voisi olla myös ainoa numeerinen mittari prosessissa ja kertoisi sen miten avohuollon tukitoimet ovat vaikuttaneet ja asiakkaan tilanne parantunut. Tätä avataan paremmin mittaamiskohdissa)
- sosiaalityöntekijän sanallinen tai numeerinen arvio (1-10 tai 1-5, kuitenkin samaa arviota käyttäen kuin asiakas)
- mitkä tukitoimet vaikuttaneet (listaus tukitoimista ja arvio vaikutuksesta esimerkiksi 1 ei apua – 5 hyvin paljon apua)
  - sosiaalityöntekijän tuki (mm. ongelmatilanteiden selvittäminen)
  - taloudellinen tukeminen
  - avotyö
  - perhetyö
  - tukihenkilö
  - tukiperhe
  - avohuollon sijoitus jne.
- mitkä muut asiat vaikuttaneet (listaus muista vaikuttavista asioista ja arvio esim. oliko vaikutus positiivinen vai negatiivinen)
  - vanhempien ja lasten väliset suhteet
  - vanhempien päihteiden käyttö jne.

**Mikä oli asiakkaan polku ennen kuin asiakkuus päättyi eli mitä toimenpiteitä tehtiin**

**Asiakkaat asuinalueittain**

**Pätevien sosiaalityöntekijöiden määrä sosiaaliasemittain**

**Työntekijöiden vaihtuvuus/pysyvyys**

**Lisätietona vaativuusluokat (esim. vähän, paljon ja erittäin paljon sosiaalityön ajankäyttöä vaativat asiakkaat (x t/kk) tai merkintöjen määrä/asiakas)**

#### 4.2.2. Keskeiset lastensuojeluprosessin kohdat arvioinnissa

Keskeisiä kehittelyä vaativia mittaamiskohtia ovat avohuollossa lastensuojelutarpeen selvitys, asiakassuunnitelman teko sekä asiakassuunnitelman tarkistusneuvottelu. Suurin hyöty saataisiin näkyviin, kun arvio interventioiden vaikuttavuudesta liittyisi aina suunnitelmien tekemiseen ja tarkistamiseen. Arvio voisi olla myös numeerinen, jolloin se toimisi tilannearvion tekemisen välineenä. Numerot helpottavat tilanteen kehittymisen hahmottamista. Lisäksi on tärkeä avata arviot myös sanallisesti asiakkaan kanssa sekä dokumentoida nämä arviot. Asiakkaan tilanteen kuvaamisessa voisi käyttää arviointia 1-10, jossa 1 kuvaisi huonointa mahdollista tilannetta ja 10 parasta mahdollista tilannetta (tätä arviota käytetään myös Tampereen lastensuojelun erityispalvelujen palautelomakkeissa). Esimerkiksi lastensuojelutarpeen selvityksen aikaisen muutoksen mittaaminen voitaisiin suorittaa lastensuojelutarpeen selvityksen päätteeksi, jolloin työntekijä päättää asiakkuuden jatkumisesta tai päättymisestä. Mittaaminen voitaisiin suorittaa esimerkiksi lastensuojelutarpeen yhteenveto-palaverin yhteydessä, jolloin voitaisiin arvioida alkutilannetta sekä tämän hetkistä tilannetta. Asiakkaan arvion rinnalla tilanteen kehittymisestä täytyisi olla myös työntekijän arvio. Joskus asiakkaan ja työntekijän näkemykset voivat erota kovastikin toisistaan (ks. Lumijärvi 1994, 108).

Oleellisinta lastensuojelun avohuollon vaikuttavuuden arvioinnissa on kuitenkin avohuollon asiakkuuden aikaisen tilanteen muuttuminen. Lähtökohta-arvio tehtäisiin asiakassuunnitelmanneuvottelun yhteydessä ja asiakassuunnitelman tarkistamisen yhteydessä olisi tilanteen muuttumisen mittaaminen. Asiakassuunnitelman tekovaiheessa lähtökohta-arviona voitaisiin käyttää lastensuojelutarpeen selvityksen yhteenvetoa. Asiakassuunnitelman tarkistuksen yhteydessä arvioitaisiin käytettyjen tukitoimien vaikutus tilanteen kehitykseen sekä asiakkaan oma arvio tilanteensa kehityksestä ja myös työntekijän arvio. Tällöin tarkistettaisiin myös tavoitteiden toteutuminen ja tarvittaessa tarkennettaisiin sekä arvioitaisiin, ovatko käytetyt tukitoimet olleet tarkoituksenmukaisia vai pitäisikö mahdollisesti käyttää muita tukitoimia lisänä tai tilalla.

Asiakassuunnitelman roolin merkitys ja siinä erityisesti tavoitteiden asettaminen ja niiden toteutumisen arviointi on keskeisintä. Niinpä mittaaminen tulisi tehdä myös asiakassuunnitelman tarkistuksen yhteydessä, jolloin voidaan arvioida, kuinka asetetut tavoitteet ovat toteutuneet ja millä keinoin ne ovat toteutuneet tai jääneet toteutumatta. Tähän tarvittaisiin myös rakenteista lomaketta Efficaan, jolloin tiedon kerääminen ja laajemman arvioinnin tekeminen tulisivat näkyväksi ja mahdolliseksi. Haasteena kuitenkin on, miten tämä tieto saadaan yleisemmin näkyville. Kuka ja miten tätä tietoa kerää vai hukkuuko se asiakastietojärjestelmän sisään?

Liitteessä 1. olen arvioinnin suorittamisen havainnollistamiseksi hahmotellut lomakemallia asiakassuunnitelman teon ja tarkistamisen yhteyteen, johon olen lisännyt näitä esiteltäviä mittareita. Lomakkeessa on lähdetty huolen kartoittamisesta ja siinä onkin käytetty Esa Erikssonin ja Tom Arnkilin kehittämää huolen vyöhykkeistön mittaristoa (<http://info.stakes.fi/verkostomenetelmat/FI/vyohyккеisto/index.htm>).

Huolen kartoittamisen lisäksi on lähdetty tavoitteiden asettelusta sekä tavoitteiden saavuttamiseksi käytettävien keinojen ja tukitoimien asettamisesta. Tämä voisi avata myös asiakkaille paremmin työskentelyn tavoitteita, koska työntekijöiden näkemyksen mukaan tavoitteet ja niiden toteutuminen jäävät herkästi asiakkaalle epäselväksi. On myös mietittävä miten lapsen antamaa tietoa kerätään. Miten lapsi osallistetaan asioidensa suunnitteluun ja arviointiin tilanteensa muuttumisessa. Lapsen tavoitteet ja näkemykset

huolesta tulisi kartoittaa ikätason mukaisesti. Lisäksi asiakassuunnitelman tarkistamisen yhteyteen on kerätty vaikuttavuuden arviointia helpottavia mittareita. On syytä huomioida, että kyseessä on vasta luonnos eikä se sinällään sovellu suoraan käytettäväksi. Lomake on tällä hetkellä koekäytössä yhdessä aluetoimistossa, jolta pohjalta sitä on tarkoitus muokata.

#### 4.2.3. Vaihtoehtoisia tapoja arvioinnin suorittamiseksi

Yksinkertaisin vaihtoehto olisi se, että käytettäisiin Sirkka Rousun (2008, 28) esimerkin mukaista vaikuttavuustavoitetta ja mittaria:

**Vaikutustavoite:** Lastensuojelun avopalvelujen asiakkaana olevien lasten elämäntilanne paranee lastensuojelun tukitoimin siitä, missä tilanteessa lapsen asiakkuus alkoi.

Tavoitteen toteutumista voidaan seurata esimerkiksi asiakaskohtaisella mittarilla, joka kuvaa suuntaa, mihin asiakkaan osalta on edetty.

**Vaikutusta kuvaava mittari:** Jokaisen asiakkaan osalta vähintään kerran vuodessa, tai ainakin asiakkuuden päättyessä, dokumentoidaan arvio, missä määrin lapsen elämäntilanne on muuttunut verrattuna alkutilanteeseen tai asetettuihin tavoitteisiin nähden: onko lapsen tilanne muuttunut erittäin hyvään suuntaan (5) hyvään suuntaan (4) edennyt jonkin verran (3) tilanne pysynyt ennallaan (2) tilanne huonontunut (1).

Samaan dokumentaatioon voidaan yhdessä asiakkaan kanssa liittää arvioivia mainintoja siitä mitkä tekijät ovat olleet vaikuttamassa edistymiseen tai tilanteen huonontumiseen.

Tämän tapaisen arvioinnin suorittamisen paras ajankohta olisi vähintään kerran vuodessa tapahtuvan asiakassuunnitelman tarkistuksen yhteydessä. Tämän voisi toteuttaa joka kerta kun tavoitteiden toteutumista arvioidaisiin, jolloin voidaan arvioida tukitoimien toimivuutta. Lisäksi olisi hyvä tehdä asiakkuuden päättymisen yhteydessä.

Yhtenä mallina vaikuttavuuden arvioinnissa voisi myös käyttää huolen vyöhykkeistöä (ks. Eriksson & Arnkil 2005, 25). Vyöhykkeistön avulla voitaisiin kartoittaa tilanteen kehittymistä asiakkuuden aikana. Tätä voisi käyttää esim. lastensuojelutarpeen arvion yhteenvedon yhteydessä, joka asiakkuuden jatkuessa antaisi myös lähtökohdan asiakassuunnitelmalle. Asiakassuunnitelman tarkistusneuvotteluissa voisi sitten vyöhykkeistön avulla tarkastella mikä on huolen määrä. Tässä arvion tekisivät sekä työntekijä että asiakas (ks. Liite 1.).

Asiakasprosesseissa kirjataan jo nykyisellään asiakkaan perustiedot ja lapsen sekä perheen olosuhteita kuvaavia taustatietoja. Näitä ovat asiakkuuden tarpeeseen johtaneet syyt sekä kaikki ne tuen ja palvelujen sekä erilaisten interventioiden muodot, joita lapsen ja perheen asiakkuuden aikana on toteutettu. Näistä niin sanotuista asiakasprofiilista kertovista tiedoista olisi aika ajoin tehtävä koonteja. Tätä tietoa tarvitaan esimerkiksi kun arvioidaan sitä, mitkä tukimenetelmät näyttävät tuottavan erilaisissa ongelmissa oleville lapsille ja perheille elämänlaadun kohentumista. (Rousu 2007, 290.) Tässä yhteydessä voisi yhtenä mallina käyttää liitteessä 2. esiteltyä yhteenvetolomakemallia.

Asiakasvaikutusten pysyvyyden seuranta tulisi myös suunnitella niin, että esimerkiksi 6-12 kuukauden kuluttua järjestettävien palautetapaamisten, haastattelujen tai kyselyjen avulla voidaan arvioida elämäntilanteessa tapahtuneiden muutosten pysyvyyttä. Näin voidaan päätellä jotain lastensuojelun tehokkuudesta. Hyvä lisä vaikutusten arvioinnille olisi siis

tällainen jonkin ajan kuluttua asiakkuuden päättymisestä koottava jälkiseurantapalaute, jolla erityisesti asiakas itse voisi antaa arvioivaa palautetta päätyneestä asiakasprosessista –asiakas on kuitenkin paras asiantuntija eli toteutuneiden asioiden kokija. (emt 2007, 290.) Jos tällainen tapaaminen sovittaisiin jo asiakkuuden päättyessä, voisi myös antaa asiakkaalle turvallisuuden tunteen siitä, että ei asiakkuuden päättyessä jään aivan yksin. Tämä antaisi myös työntekijälle välineen ennen seuraavaa mahdollista lastensuojeluilmoitusta seurata, onko asiakkaan tilanne pysynyt kunnossa. Tämä voisi kuitenkin toimia hyvänä ehkäisevänäkin työmuotona. Tämän toimivuutta voisi aluksi kokeilla vaikka osalla asiakkaista.

#### **4.2.4 Asiakaspalaute arvioinnin osana**

Tärkeä menetelmä asiakaskeskeisen laadun seurannassa on asiakaskyselyissä, mutta niihin liittyy kuitenkin vakavia ongelmia laadun seurannan kannalta. Tärkein ongelma on se, että toisin kuin usein ajatellaan, massakyselyinä suoritettavat asiakaskyselyt eivät kerro juuri mitään palvelujen vaikuttavuudesta. Asiakastyytyväisyyden mittaamisella on merkitystä ennen muuta tyytymättömyyden paikallistamisessa, koska tyytymättömyys ei edistä vaikuttavuutta. Asiakastyytyväisyyden mittaaminen tulisi olla osa organisaation normaalia toistuvaa toimintaa ilman että siihen uhrataan merkittäviä resursseja. Asiakaskeskeisen laadun ratkaiseva tekijä on systemaattinen ja monipuolinen asiakaspalautteen kerääminen. Se asiakaspalaute, jota saadaan osana arjen toimintaa on pääsääntöisesti paljon täsmällisempää kuin asiakaskyselyistä saatava palaute. ( Paasio 2003, 49-50)

Palautteen antaminen on välitön osa arviointiprosessia, jolloin palaute on kaksisuuntainen vuorovaikutustilanne (Vartiainen 2004, 10). Esimerkiksi lastensuojelutarpeen selvityksen yhteenvetopalaveri tai asiakassuunnitelman tarkistuspalaveri voisivat toimia arvioinnin suorittamisen lisäksi myös asiakaspalautteen keräämisen paikkoina. Tällöin kerätään asiakkaalta palautetta työskentelystä, mikä voisi liittyä erityisesti selvitysvaiheen loppuun. Palautteen keräämisen yksi malli on liitteenä 3. (Heikki Waris - instituutissa Tiina Muukkosen suunnittelemat, Lapsen kanssa -hankkeessa käytetyt lomakkeet sekä lapsille että vanhemmille). Toisena hyvänä palautemallina voisi toimia Pesäpuu ry:n kehittämät palautteet lapsille ja vanhemmille. Nämä löytyvät Pesäpuu ry:n sivuilta [www.pesapuu.fi/index.phtml?s=522](http://www.pesapuu.fi/index.phtml?s=522).

## **5. LOPUKSI**

Vaikuttavuuden arviointi lastensuojelussa ja erityisesti sen mittaaminen on haasteellista, kuten tässä raportissa on tuotu esiin. Vaihtoehtoja vaikuttavuuden arvioinnin mittaamiselle on lähes lukematon määrä. Tärkeintä on kuitenkin löytää sopivin vaihtoehto juuri asiakasprosessissa toteutettavaksi. Tämän mittariston pitää olla sellainen, johon sekä sosiaalityöntekijä että asiakas voivat sitoutua. Siksi on tärkeää, että sosiaalityöntekijät ovat jatkokehittelyssä mukana. Lisäksi kun vaikuttavuustietoa aletaan kerätä, pitää sekä sen luomiseen että käsittelyyn olla tarvittavat välineet kunnossa. Tämä tarkoittaa, että asiakastietojärjestelmään luodaan sellaiset välineet, jotka helpottavat tiedon keräämistä. Tässä näkisin asiakastietojärjestelmän kehitystyön tärkeyden. Tähän työhön on myös tärkeä saada mukaan kuntakumppaneita, sillä aihe on kaikille kunnille yhteinen ja tärkeä. Myös tulosten keräämisestä ja varsinkin analysoimisesta on sovittava, kenen hoidettavaksi

se kuuluu. Se ei voi olla sosiaalityöntekijöiden vastuulla, vaan heillä on oltava vain tarvittavat tulokset käytettävissään.

Sirkka Rousu (2007) on koontanut yhteen kaiken oleellisen lastensuojelusta kerättävän tiedon väitöskirjansa liitteeksi. Tässä raportissa on osin käytetty samoja asioita mittariston kasaamisessa. Jos olisi mahdollisuus kerätä materiaalia Rousun ehdotelman mukaisesti, tulisi varmasti lastensuojelun vaikuttavuus ja olemassa olevat resurssit aivan eritavalla esille. Hänen esittämänsä koonti on kuitenkin niin laaja, että on tarkoin harkittava, mitä tietoja valitaan ensivaiheessa kerättäväksi ja miten pitkällä aikavälillä voitaisiin tarkoituksenmukaisella tavalla laajentaa tietojenkeruuta.

Lastensuojelu on pitkäjänteistä työtä, jossa vaikuttavuus näkyy usein vasta pitkien aikojen kuluttua, jos silloinkaan. Tästä syystä olisi kiinnitettävä erityistä huomiota pätevien työntekijöiden pysyvyyteen. Vain näin voidaan varmistaa vaikuttavuuden syntyminen parhaalla mahdollisella tavalla. Jos työntekijä vaihtuu jatkuvasti, ei asiakas kiinnity lastensuojeluun, palvelusta tulee katkeilevaa ja vaarana on, että todellinen tieto asiakkaan tilanteesta katoaa. Sosiaalityöntekijät nostivatkin keskusteluissa esille työntekijöiden vaihtuvuuden merkityksen asiakastyön vaikuttavuudelle. Yksi mitattava asia voisi olla esimerkiksi kuinka kauan valmistuneet pysyvät työssä. Lastensuojelun Tieto –hankkeen aikana toteutetun seurantatutkimuksen mukaan hankekuntien avohuollon asiakkuuden jatkuessa vain 28%:lla asiakkaista työntekijä ei ollut vaihtunut ja 17%:lla työntekijä oli vaihtunut 4-10 kertaa. Kuinka suunnitelmallista ja vaikuttavaa työ voi olla, jos asiakas tapaa useita eri työntekijöitä asiakkuuden aikana?

Raportissa on useassa kohdassa tullut esiin myös palvelujen riittämättömyys. Lastensuojelu lain 11§ kuitenkin velvoittaa yksiselitteisesti kunnan huolehtimaan, että lapsi- ja perhekohtainen lastensuojelu järjestetään sisällöltään ja laajuudeltaan sellaiseksi kuin kunnassa esiintyvä tarve edellyttää.

## Lähteet

- Borg, P. & Kilponen, M-R. (2008). Tapauskohtainen arviointi. Teoksessa Borg, P. & Högnabba, S. & Kilponen, M-R. & Kopisto, K. & Korteniemi, P. & Paananen, I. & Pietilä, N. Arviointi työtavaksi – kokemuksia asiakastyön arvioinnin kehittämisestä Helsingin sosiaalivirastossa. Oppaita ja työkirjoja 2008:2. Helsinki: Helsingin kaupungin sosiaalivirasto, 40-53.
- Dahler-Larsen, P. (2005). Vaikuttavuuden arviointi. Hyvät käytännöt. Menetelmä-käsikirja. Helsinki: Stakes.
- Eriksson, E. & Arnkil, T. (2005). Huoli Puheeksi. Opas varhaisista dialogeista. Oppaita 60. Helsinki: Stakes.
- Hankesuunnitelma. Tietoteknologian hyödyntäminen lastensuojelun avohuollon asiakaspolkujen dokumentoinnissa ja seurannassa. 10/2007-10/2009. Pori, Tampere, Hämeenlinna. (Julkaisematon)
- Heino, T. (2007) Keitä ovat uudet lastensuojelun asiakkaat? Tutkimus lapsista ja perheistä tilastolukujen takana. Stakes. Työpapereita 30/2007
- Högnabba, S. & Kuisma, M. & Korteniemi, P. & Liukkonen, R. (2003) Tapauskohtaista arviointia perussosiaalityössä. FinSoc –News 2/2003, 16-18.
- Kananoja, A. (2001). Esipuhe teoksessa Robson, C. Käytännön arvioinnin perusteet. Opas evaluaation tekijöille ja tilaajille. Tampere: Tammi.
- Korteniemi, P. (2006). Mitä vaikuttavuuden arvioinnilta edellytetään. Sosiaalialan työn vaikuttavuuden arviointi asiakastietojärjestelmiin –seminaari 29.9.06, Kuopio. Julkaisematon luentomoniste.
- Kuusela, P. (2003). Kuopion seudun lastensuojelu. Teoksessa Niiranen, V. & Kuusela, P. (toim.) Osaamisen arvo. Osaamisella tuloksellisuutta kuntaorganisaatioon – tutkimushankeen alkukartoitukset. Kuopion yliopiston selvityksiä E. Yhteiskuntatieteet 33. Kuopio: Minna Canth –instituutti, 33-83.
- Kääriäinen, A. (2003). Lastensuojelun sosiaalityö asiakirjoina. Dokumentoinnin ja tiedonmuodostuksen dynamiikka. Helsingin yliopisto. Sosiaalipolitiikan laitoksen tutkimuksia 1/2003.
- Kääriäinen, A (2005). Dokumentointi tiedonmuodostuksessa. Teoksessa Satka, M & Karvinen-Niinikoski, S & Nylund, M & Hoikkala, S (toim.). Sosiaalityön käytäntötutkimus. Helsinki: Palmenia kustannus, 159-171.
- Lumijärvi, I. (1994). Vaikuttavuusarviointi sosiaali- ja terveysalan palveluyksiköissä. Käsitteellisiä tarkennuksia ja sovellutus esimerkkejä. Vaasa: Vaasan yliopiston julkaisuja. Tutkimuksia No 187.
- Lumijärvi, I. (1999). Tasapainotetun mittariston malli ja kunta-alan tuloksellisuusarviointi. Kunta-alan tuloksellisuusprojekti. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.

- Paasio, P. (2003). Vaikuttavuuden arvioinnin rakenne ja mahdollisuus sosiaalialalla. Stakes, FinSoc Työpapereita 3/2003.
- Pakarinen, T. & Tamminen, H. (toim.) (2004). Sosiaali- ja terveydenhuollon tuloksellisuuden arviointi. Kunta-alan tuloksellisuusprojekti Kartuke –ohjelma. Helsinki: Työturvallisuuskeskus, Kuntaryhmä.
- Robson, C. (2001). Käytännön arvioinnin perusteet. Opas evaluaation tekijöille ja tilaajille. Tampere: Tammi.
- Rostila, I. & Mäntysaari, M: (1997). Tapauskohtainen evaluointi sosiaalityön välineenä. Raportteja 212. Helsinki: Stakes.
- Rousu, S. (2007). Lastensuojelun tuloksellisuuden arviointi organisaatiossa. Näkymätön tuloksellisuus näkyväksi. Acta nro 197. Helsinki: Suomen kuntaliitto.
- Rousu, S. (2007). Esimerkkejä lastensuojelun tuloksellisuuden seurantatiedoista kuntaorganisaatioille 1.1.2008 voimaan tulevan uuden lastensuojelulain mukaista suunnitelmaa ja sen arviointia varten. Liite 6. Teoksessa: Lastensuojelun tuloksellisuuden arviointi organisaatiossa. Näkymätön tuloksellisuus näkyväksi. Acta nro 197. Helsinki: Suomen kuntaliitto.
- Rousu, S. & LapsiARVI kehittämissyhmä. (2008). Lasten ja nuorten hyvinvointi suunnitelman laadinta kunnissa. Opas lakisääteisen suunnitelman laadintaan. Osa 1. Suunnitelman valmistelu. Helsinki: Suomen kuntaliitto.
- Rousu, S. & Holma, T. (2004). Lastensuojelupalvelujen onnistumisen arviointi. Helsinki: Suomen kuntaliitto.
- Taskinen, S. (2003). Huostaanotto. Lastensuojelun asiantuntijaryhmän suositus huostaanottoprosessin laatua ohjaaviksi yleisiksi periaatteiksi. Stakes. Oppaita 33.
- Taskinen, S. (2007). Lastensuojelulaki (417/2007) Soveltamisopas. Stakes. Oppaita 65.
- Urponen, K. (1987). Vaikuttavuuden arvioinnista sosiaalihuollossa ja työssä. Näkökohtia arviointimenetelmistä, ongelmista ja haasteista. Teoksessa Purola, T., Urponen, K., Sintonen, H., Vaikuttavuuden arvioinnin mahdollisuuksista ja menetelmistä sosiaalihuollossa. Helsinki: Sosiaalihuollon julkaisuja 18/1987, 34-76
- Vartiainen, P. (2004). Arviointimenetelmiä sosiaalihuollossa. Teoksessa Pakarinen, T. & Tamminen, H. (toim.) (2004) Sosiaali- ja terveydenhuollon tuloksellisuuden arviointi. Kunta-alan tuloksellisuusprojekti Kartuke –ohjelma. Helsinki: Työturvallisuuskeskus, Kuntaryhmä, 7-14.



# Liite 1 Asiakassuunnitelman tavoiteosa ja tarkistus –arviointi lomake

## Asiakassuunnitelman tavoiteosa

### Huolen aihe/aiheet

### Huolen määrä

(Ei huolta 1, Pieni huoli 2-3, Huolen harmaa vyöhyke 4-5, Suuri Huoli 6-7)

Asiakas

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

Sosiaalityöntekijä

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

### Päätavoite/tavoitteet

Asiakas

1. \_\_\_\_\_ 2. \_\_\_\_\_

Sosiaalityöntekijä

1. \_\_\_\_\_ 2. \_\_\_\_\_

### Osatavoite/tavoitteet

Asiakas

1. \_\_\_\_\_ 2. \_\_\_\_\_

Sosiaalityöntekijä

1. \_\_\_\_\_ 2. \_\_\_\_\_

### Keinot tavoitteisiin pääsemiseksi

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

### Käytettävät tukitoimet

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

Ari Suhonen Lastensuojelun Tieto –hanke

Huolen vyöhykkeistö Esa Eriksson & Tom Arnkil Stakes

## Asiakassuunnitelman tarkistus – arviointi lomake

### Päätavoite/tavoitteet

### arvio toteutumisesta

Asiakas tavoite ei toteutunut (1), toteutui osittain (2), toteutui kokonaan (3)

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

### Osatavoite/tavoitteet

### arvio toteutumisesta

Asiakas tavoite ei toteutunut (1), toteutui osittain (2), toteutui kokonaan (3)

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

### Päätavoite/tavoitteet

### arvio toteutumisesta

Sosiaalityöntekijä tavoite ei toteutunut (1), toteutui osittain (2), toteutui kokonaan (3)

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

### Osatavoite/tavoitteet

### arvio toteutumisesta

Sosiaalityöntekijä tavoite ei toteutunut (1), toteutui osittain (2), toteutui kokonaan (3)

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

### Käytetyt tukitoimet

(X)

Arvio (1 ei apua – 5 hyvin paljon apua)

sosiaalityöntekijän tuki \_\_\_\_\_

taloudellinen tukeminen \_\_\_\_\_

päivähoidon järjestäminen \_\_\_\_\_

avotyö \_\_\_\_\_

perhetyö \_\_\_\_\_

tukihenkilö \_\_\_\_\_

tukiperhe \_\_\_\_\_

terapiapalvelut \_\_\_\_\_

avohuollon sijoitus \_\_\_\_\_

muu \_\_\_\_\_

Ari Suhonen Lastensuojelun Tieto –hanke

Huolen vyöhykkeistö Esa Eriksson & Tom Arnkil Stakes



**Lähtökohta tilanne (1-10)**      **Nykyinen tilanne (1-10)**  
(1 kuvaa huonointa mahdollista tilannetta ja 10 parasta mahdollista tilannetta)

Asiakkaan arvio \_\_\_\_\_

Sosiaalityöntekijän arvio \_\_\_\_\_

**Nykyiset huolen aiheet**

Asiakas

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

Sosiaalityöntekijä

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

**Huolen määrä**

(Ei huolta 1, Pieni huoli 2-3, Huolen harmaa vyöhyke 4-5, Suuri Huoli 6-7)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## Liite 2 Yhteenvetolomakemalli luonnos

tapahtuma ajankohta	yhteydenotto/huolenaiheet	suunnitelmat/sopimukset	arviointi1-5	
			asia- kas	sos. tt.
10/2006 Liisa 6v Maija 2v	lastensuojeluilmoituspoliisilta; perheeseen tehty kotihälytys ja isä poistettu putkaan väkivaltaisen käytöksen takia	kotikäynti; aloitettu kriisikeskuksen kanssa yhteistyö ja aloitettu perhetyö perheen tukemiseksi	(1)	(1)
2/2007	perhetyön tarkistuspalaveri; isä muuttanut pois kotoa, sopimukset lasten huollosta kesken	perhetyö jatkaa tavoitteena äidin tukeminen ja yhteistyö päivähoiton kanssa käynnistyy lasten hyvinvoinnin tukemiseksi	3 (5)	3 (4)
5/2007	äiti ja lapset muuttavat Mukkulan kaupunginosaan; sosiaalityöntekijän ja perhetyön siirtopalaveri, lasten ja isän tapaamisten järjestelyissä vaikeuksia	tuen tarve jatkuu; tytöille etsitään kesäkotia heinäkuulle	3 (7)	2 (5)
7/2007	äiti soittaa; äiti on tullut pahoinpidellyksi isän taholta, uusi seurusteluyritys on päättynyt väkivaltaiseen riitatilanteeseen	tyttöjen kesäkotijaksoa jatketaan viikolla, uusi yhteistyö kriisikeskuksen kanssa	1 (2)	1 (1)
8/2007	äiti soittaa; kotitilanne helpottunut	perhetyö jatkaa kesälomien jälkeen, Liisaa tuetaan koulun aloittamisessa ja äitiä työllisyyskoulutukseen hakeutumisessa, Maija jatkaa puolipäivähoitossa päiväkodissa	4 (8)	3 (6)

Lomakemallia on mukailtu Hannele Metsärannan ja Ansa Ikosen Vaikuttavuutta ja näkyvyyttä lastensuojelun avohuoltoon – hankkeen loppuraportista lainatun lomakkeen pohjalta. Arviointi osiossa on käytetty Sirkka Rousun (2008) viisi portaista mallia, jossa dokumentoidaan arvio, missä määrin lapsen elämäntilanne on muuttunut verrattuna alkutilanteeseen tai asetettuihin tavoitteisiin nähden: onko lapsen tilanne muuttunut 5 erittäin hyvään suuntaan 4 hyvään suuntaan 3 edennyt jonkin verran 2 tilanne pysynyt ennallaan 1 tilanne huonontunut.

Toinen vaihtoehto voisi olla se, että käytettäisiin 1-10 arviota (suluissa oleva arviointi), jossa 1 kuvaa erittäin huonoa tilannetta ja 10 erittäin hyvää tilannetta. Tämä voisi olla mittarina kuvaavampi, koska samaa mittaristoa voisi käyttää jo alkutilanteesta lähtien jolloin matkan varrella arvioitaessa tulisi paremmin kokonaistilanteen kehittyminen esille. Tämä on esitetty suluissa. Tätä vaihtoehtoa on myös käytetty raportissa mittaristojen esittelyn yhteydessä.

Tässä kohtaa on mietittävä, onko numeerinen arvio syytä tehdä vain joissain kohdin eli lähinnä alussa, seurannassa ja lopussa. Eli onko numeerisen arvion käyttö vaarallista pelkkien puhelinsoittojen perusteella ja onko se edes relevanttia? Olisiko kuitenkin enemmän hyötyä siitä, että numeerinen arvio liittyisi aina suunnitelmien tekemiseen ja tarkistamiseen, jolloin se toimisi tilannearvion tekemisen välineenä. Tärkeää on kuitenkin aina käydä keskustelu siitä, mitä numeroiden taakse kätkeytyy. Numerot eivät ole itseisarvo, vaan ainoastaan helpottavat tilanteen kehittymisen hahmottamisessa.

Hyvä kohta numeerisen arvioinnin käyttöön voisi olla lastensuojelutarpeen selvittämisen päättymisen, jossa voisi käyttää arviointina 1-10. Lisäksi asiakassuunnitelma, jossa aloitus arvona voisi käyttää selvitysvaiheen loppuarvioita ja lisäksi asiakassuunnitelman tarkistusneuvottelussa seuranta arvio. Näkisin tärkeänä, että numeerinen arvio olisi sekä asiakkaalta että sosiaalityöntekijältä.

### Liite 3 Lapsen kanssa hankkeen –arviointilomake

Heikki Waris instituutti, T. Muukkonen

Lastensuojelun sosiaalityön

**LAPSEN ANTAMA (alle 10 v)**

**PALAUTE JA ARVIOINTI**

Nimi \_\_\_\_\_

pm \_\_\_\_\_

Tapaamiset tätä tapaamista ennen, joita arvio koskee \_\_\_\_\_

**TAPAAMISET** olivat \_\_\_\_\_

0  
TURHIA

10  
TÄRKEITÄ

0  
KURJIA

10  
KIVOJA/MUKAVIA

Mitä pidit yhteenvetotapaamisesta ja muista perheen yhteisistä tapaamisista?  
Mikä tapaamisissa ja työskentelyssä tuntui hyvältä/ kurjalta/ tyhmältä/  
vihastuttavalta/ surulliselta? Mikä on sinusta paras paikka tavata?

**ASIAT**, joista puhuttiin, olivat \_\_\_\_\_

0  
TURHIA  
MERKITYKSETTÖMIÄ

10  
TÄRKEITÄ/  
OIKEITA

Mitkä asiat olivat tärkeimpiä?

**MIKÄ MUUTTUI?**

Mikä oli tärkein **muutos** perheessäsi työskentelyn aikana?

Olemmeko voineet auttaa sinua? Jos ei, niin miksi ja mikä auttoi? Miten olisimme voineet toimia toisin?

Arvioni lastensuojelun työskentelystä \_\_\_\_\_

0  
EI MITÄÄN  
HYVÄÄ

10  
OLEN  
TYTYVÄINEN



## SISÄLTÖ JA TAPA TOIMIA

**ASIAT**, joista puhuttiin, olivat \_\_\_\_\_

0  
TURHIA  
MERKITYKSETTÖMIÄ

10  
TÄRKEITÄ/  
OIKEITA

Mitkä asiat olivat tärkeimpiä?

## TAVOITTEET JA MUUTOS

Olivatko **tavoitteet** jälkikäteen ajatellen oikeita?

Onko niitä saavutettu?

Mikä on ollut tärkein **muutos** perheessäsi työskentelyn aikana?

Mihin haluat **muutosta nyt**, minkä haluat elämässäsi/perheessäsi muuttuvan? Mitä toivot? Miten me voimme auttaa tässä?

Olemmeko voineet auttaa sinua? Jos ei, niin miksi ja mikä auttoi?

Miten olisimme voineet toimia toisin?

Arvioni lastensuojelun työskentelystä tilannearvion ja suunnitelmallisen työn aikana

0  
EI MITÄÄN  
HYVÄÄ

10  
OLEN  
TYTYVÄINEN





## SISÄLLÖT JA TAPA TOIMIA

Asiat, joista puhuttiin, olivat \_\_\_\_\_

0  
TURHIA  
MERKITYKSETTÖMIÄ

10  
TÄRKEITÄ/  
OIKEITA

Mitkä asiat olivat tärkeimpiä?

## TAVOITTEET JA MUUTOS

Olivatko **tavoitteet** jälkikäteen ajatellen oikeita?

Mikä on ollut tärkein **muutos** perheessäsi työskentelyn aikana?

Mihin haluat **muutosta nyt**, minkä haluat elämässäsi/perheessäsi muuttuvan? Mitä toivot? Miten me voimme auttaa tässä?

Olemmeko voineet auttaa sinua/perhettäsi? Jos ei, niin miksi ja mikä auttoi?

Miten olisimme voineet toimia toisin?

Arvioni lastensuojelun työskentelystä tilannearvion ja suunnitelmallisen työn aikana

0  
EI MITÄÄN  
HYVÄÄ

10  
OLEN  
TYTYVÄINEN