



# Lastensuojelu uudistuu palautetietoisuutta kehittämällä 13.11.2023.

Tanja Hirschovits-Gerz, hankepäälikkö THL

SOILA, Sosiaaliset innovaatiot lastensuojelussa –koordinaatiohanke

13.11.2023

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos

# Millainen visio palveluita ohjaa?

Lastensuojelun tulevaisuuden visio (STM): [STM raportti5/2023](#)

**Lapsi ja hänen läheisensä voivat luottaa lastensuojeluun ja sen vaikuttavuuteen.**

1

Jokainen lapsi, hänen vanhempansa ja muut läheiset **kohdataan** ainutkertaisina, ja he **kokevat olevansa aidosti osallisia** ja tulevansa kuulluiksi ja kunnioitetuiksi.

2

**Palvelujärjestelmä toimii kokonaisuutena** ja pystyy vastaamaan lapsen ja hänen läheistensä **tarpeisiin oikea-aikaisesti.**

3

Lastensuojelu toteuttaa lapsen oikeuksia, sen **menettelyt ovat läpinäkyviä** ja ymmärrettäviä ja oikeusturva toteutuu.

4

Lastensuojelussa on **riittävästi osaavia ja hyvinvoivia** työntekijöitä, jotka voivat tehdä työtään asiakkaiden oikeuksia kunnioittavalla ja eettisesti kestäväällä tavalla.

5

Lastensuojelua **ohjataan ja valvotaan tehokkaasti**, ja tähän on riittävä tietopohja ja resursointi.

Palautetietoisuus:

Mistä tiedän, että vision suuntainen toiminta toteutuu?

# Vaikuttavuuden kaksi puolta - PROM

- **PROM eli Patient Reported Outcome Measure eli vointimittarit** ovat standardoituja kyselyitä, joilla kerätään asiakkaan itsensä raportoimaa laatu- ja vaikuttavuustietoa. **Kuinka hyvinihminen oman arvionsa mukaan pärjää sairautensa / haasteensa kanssa.**
- Mitä arvioidaan? Kokemusta
- terveydentilastaan
- oireistaan
- toimintakyvystään ja
- elämänlaadustaan.
- <https://thl.fi/fi/web/toimintakyky/toimintakyvyn-arviointi/arviointimenetelman-valinta#yleinenvaisairauskohtainen>

Vointimittareiden tietoa hyödynnetään:

- sosiaali- ja terveydenhuollon laadun ja vaikuttavuuden arviointiin
- tiedolla johtamisen tueksi ja vertaisarviointiin
- kliinisen työn tueksi ja hoidon suunnitteluun
- riskiryhmien tunnistamiseen ja
- asiakasosallisuuden vahvistamiseen.

# Vaikuttavuuden kaksi puolta - PREM

- **Prem, PREM = Patient Reported Experience Measures asiakaskokemus**
- Tavoitteena on, että vuonna 2025 kaikilla hyvinvointialueilla kerätään laajasti tietoa asiakkaiden tyytyväisyydestä sosiaali- ja terveystalouteihin kansallisesti yhtenevällä tavalla.
- Tiedonkeruussa hyödynnetään kansallisesti sovittuja, yhteneviä mittareita. Tiedonkeruu tuottaa laadukasta, vertailukelpoista ja ajantasaista **tietoa asiakaskokemuksesta** tärkeimmissä sote-palveluissa.
- [Kansallisen asiakaspalautteen sisällöt 2022. THL](#)

**NPS (Net Promoter Score):** Kuinka todennäköisesti suosittelisit saamaasi palvelua läheisellesi?

Mikä vaikutti kokemukseesi eniten?

- Saatavuus: Sain apua, kun sitä tarvitsin
  - Kohtaaminen: Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti (KUVA)
  - Osallistuminen: Hoitoani / Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä kanssani(KUVA)
  - Turvallisuus: Koin oloni turvalliseksi hoidon / palvelun aikana
- Tiedon saanti: Tiedän, miten hoitoni/palveluni jatkuu
- Tiedon ymmärrettävyys: Saamani tieto hoidosta / palvelusta oli ymmärrettävää
  - Hyödyllisyys: Koin saamani hoidon / palvelun hyödylliseksi (KUVA)

# Palautetietoisuuden tulee toteutua asiakaskohtaamisista strategiaan saakka



Asiakasosallisuus palvelujärjestelmässä. Osallisuus

- Omaan palveluun osallistumisesta ja tuen kehittamisestä
- **Osallisuus on itseisarvo ja väline**

Ammattilaisten osallisuus omaan työhön

Tietoa [THL:n verkkosivuilla](#) asiakasosallisuudesta. [Kokemusosaamisesta.](#)

# Palautetietoisen lastensuojelun näkökulmia

- Miten johto saa tietoonsa palautetta, miten tietoa kootaan, reflektoidaan.
- Miten saatu tieto johtaa kehittämistyöhön ja parannuksiin?

Johdon  
näkökulma

Asiakas-  
näkökulma:  
hyöty ja  
asiakaskokemus

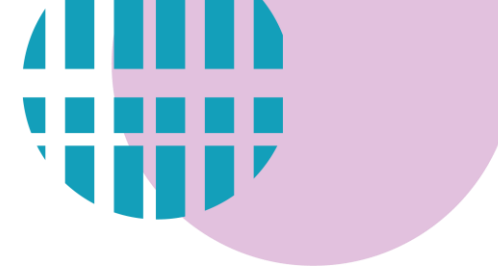
Palautetietoinen  
organisaatio -  
ekosysteemi

Ammattilaisten  
näkökulma

- Miksi ja miten tietoa asiakaskokemuksesta kerätään
- Keneltä? Asiakas+läheiset!
- Miten tästä viestitään?
- Miten palautteesta tulee feedbackiä?

- Miten ammattilaiset osallistuvat oman työnsä kehittämiseen asiakaspinnassa ja lähiesihenkilöinä.
- Miten työtä kehitetään jatkuvasti yhdessä oppien?

# FIT eli Feedback informed treatment -mittareita on kaksi 1/2



## PREM

Outcome Rating Scale (ORS) mittaa kokemusta vastaajan voinnista, ihmissuhteista, sosiaalisesta toimintakyvystä ja elämäntyytyväisyydestä. ja vastaajan kokemuksista tapaamisesta.

Minkälaista muutosta tavoittelet ja millä tavoin?  
•Mikä meidän työskentelyssä auttaa eniten ja mikä ei?  
•Ketkä muut voivat tukea asiakkaita tavoitteiden saavuttamisessa?

## PROM

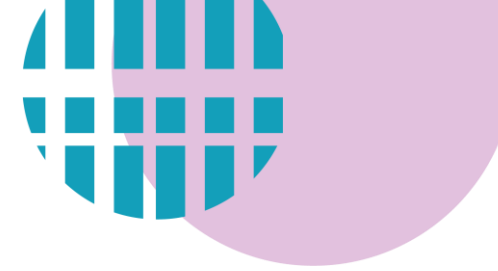
Session Rating Scale (SRS) keskittyy työskentelysuhteeseen. Siinä kysytään jokaisen tapaamisen päätteeksi palaute työtavasta

**Lomakkeet on tarkoitettu sekä vanhemmille että lapsille.**

Mittarien käyttö voi tuoda yhteistyöhön vahvistusta sekä ymmärrystä eri perheenjäsenten välisistä suhteista ja näkemyseroista – ja tietoa lapsen hyvinvoinnista tai turvattomuudesta.

<https://integritas.fi/kohti-palautetietoista-lastensuojelun-organisaatiokulttuuria/>

# FIT eli Feedback informed treatment -mittareita on kaksi 2/2



PREM, ORS

kokemuksensa omasta  
voinnistaan,  
ihmissuhteistaan,  
sosiaalisesta  
toimintakyvystään ja  
elämäntyytyväisyydestään

Tutkimuksessa ei ole löydetty merkittäviä eroja hoitotuloksessa eri viitekehysten välillä. Työntekijän tulee kuitenkin uskoa työskentelyn hyödyllisyyteen. Lisäksi on tärkeää, että työskentely pohjautuu tietoon ja on perusteltua. (vrt. Miller & Bertolino 20–21).

PROM, SRS

1) olenko kokenut tulevani kuulluksi, ymmärretyksi ja kunnioitetuksi 2) olemmeko työstäneet asioita, jotka ovat olleet minulle tärkeitä 3) kuinka työntekijöiden työtapaa sopi minulle sekä 4) yleisarvio tapaamisesta

Hoitotyön puolella on seuraavien tekijöiden näytetty olevan pysyviä ja ennustavan vahvaa hoitotulosta:

1) Työskentelyn jatkuminen ilman positiivista muutosta johtaa sen keskeyttämiseen. 2) Varhaiset positiiviset muutokset ennustavat onnistunutta lopputulosta. 3) Asiakkaan arvio allianssista ennustaa tulosta. 4) Vahvistuva allianssi työntekijän ja asiakkaan välillä vahvistaa positiivista lopputulosta. 5) Diagnoosia enemmän hoitotulokseen vaikuttaa asiakkaan ahdingon vakavuus työskentelyn alussa. 6) Työntekijän usko käyttämäänsä viitekehykseen ja terapeutin lähestymistapaan.





## Soila, Turvaverkkoja nuorten tulevaisuuteen rakentamassa

**Yhteystiedot:** [www.thl.fi/soila](http://www.thl.fi/soila)

Toteuttajina ovat Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, Lastensuojelun keskusliitto sekä Pesäpuu ry yhteistyössä kumppaneiden kanssa.

Hanke perustaa toimintansa yhteiskehittämiseen STM:n, ELY-keskusten, alueilla rahoitettavien ESR TL 5.1:n Nuorten turvaverkkoja tulevaisuuteen - aluehankkeiden sekä sidosryhmien kanssa.

Lisätietoa: Tanja Hirschovits-Gerz, hankepäällikkö,  
THL p. 029 524 7954 [etunimi.sukunimi@thl.fi](mailto:etunimi.sukunimi@thl.fi)



**Euroopan unionin  
osarahoittama**



**S O I L A**

SOSIAALISET INNOVAATIOT  
LASTENSUOJELUSSA

**SOILA – Sosiaaliset  
innovaatiot  
lastensuojelussa**

**thl.fi/soila**



Euroopan unionin  
osarahoittama



LASTENSUOJELUN  
KESKUSLIITTO



# Lukemista

## Thl.fi

- [Asiakkaat ja osallisuus](#)
  - [Asiakkaiden osallistumisen toimintamalli](#)
  - [Asiakasosallisuus palvelujärjestelmässä](#)
  - [Kokemusosaaminen](#)
- [Asukas- ja asiakasosallisuus](#)
- Thl.fi/Sokra → [Osallisuuden edistämisen mallit](#) → [kokemusosaaminen](#):
  - [Kokemuksia välittäen – kokemustoimijoiden työtehtävien välitystoiminta \(Innokylä.fi\)](#)
  - [Osallisuuden palasen kuvaus ja arvio: Kokemusosaajien ja ammattilaisten työnohjaus \(Innokylä.fi\)](#)
  - [Kokemusasiantuntijatyön tehtävänkuvat ehkäisevässä asunnottomuustyössä \(Innokylä.fi\)](#)
  - [Mielenterveyden kokemusasiantuntija asiakkaan tukena palveluissa \(Innokylä.fi\)](#)
  - [Kokemustoimijat vaikuttajina -ryhmä \(Innokylä.fi\)](#)