

Strategiapohjainen asiakaspalautetietoisuus

Vaikutus- ja vaikuttavuustiedon
hyödyntäminen kehittämisessä

Johanna Barkman

Erytisasiantuntija

Valtion koulukodit



VÄLITÄ
ja
VAIKUTA



Valtion
koulukodit

Asiakaspalautemallin tavoitteet

Malli rakennettiin yhdessä VKK:n työntekijöistä koostuvan kehittäjäryhmän ja Pesäpuu ry:n kanssa vuosina 2021-23

Tavoitteena oli kehittää uudenlainen asiakaspalautemalli, joka korostaa lasten osallisuutta ja vaikuttamismahdollisuuksia heidän omassa asuinympäristössään, mutta joka ottaa huomion myös lapsen verkoston ja henkilökunnan hyvinvoinnin.

- Vahvistetaan entisestään koulukotien osallisuusrakenteita.
- Varmistetaan tiedonkeruu siitä, mitä lapsille kuuluu ja miten he kokevat olemisensa koulukodissa.
- Asiakaspalautemalli toimii myös omavalvonnan välineenä.



Taustalla VKK:n strategia

MISSIO: Turvaamme lapsen hyvän elämän kehityksen ja kasvun.

VISIO: Olemme yhteiskunnallisesti merkittävin vaativimman sijaishuollon valtakunnallinen toimija.

ARVOT: Turvallisuus. Osallisuus. Inhimillisyys. Lapsilähtöisyys.

Asiakaspalautemalli sisältää

Fiilismittarit:

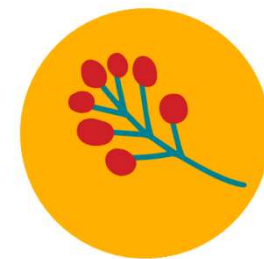
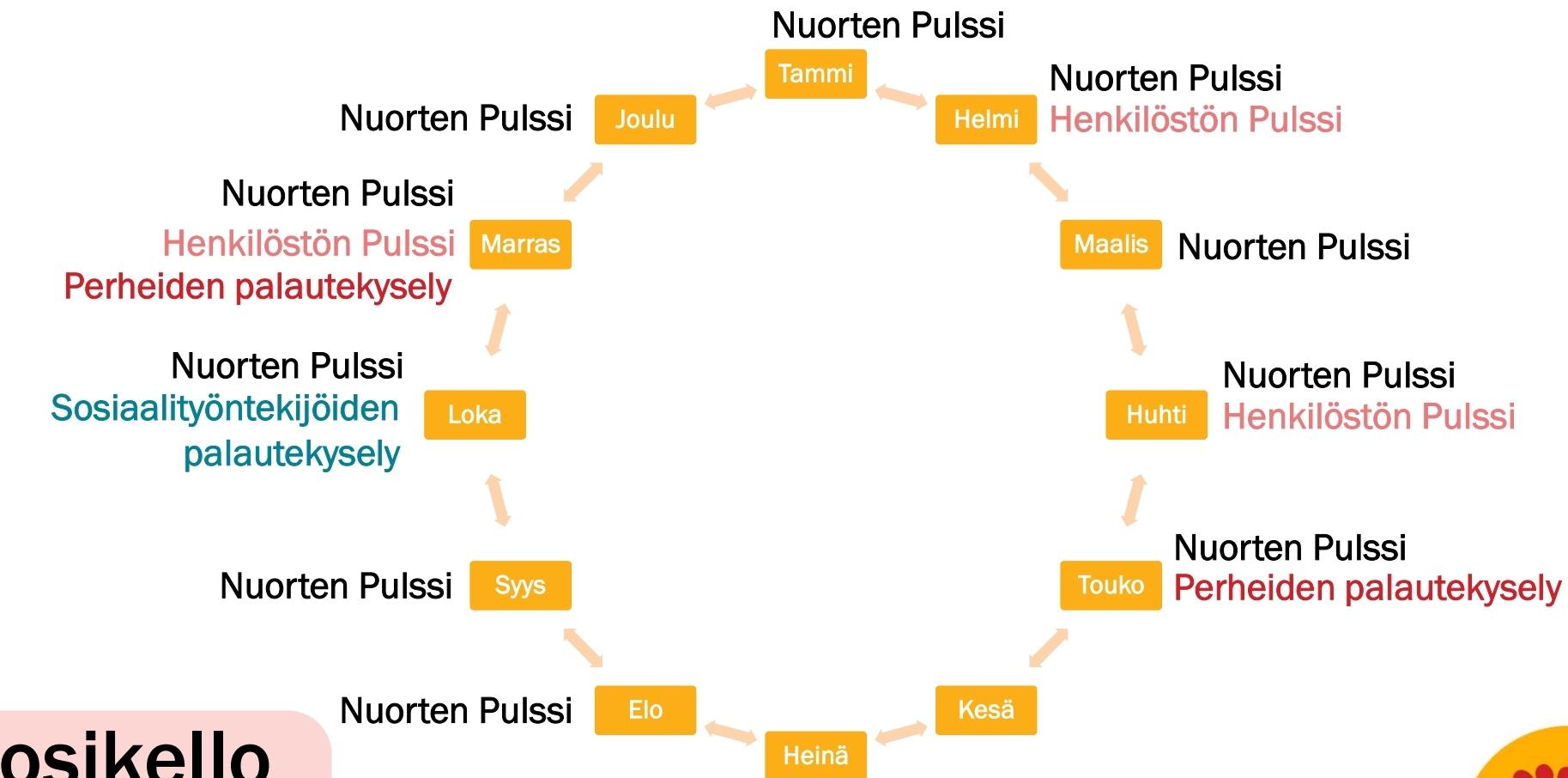
- Nuorten Pulssikysely
- Henkilöstön Pulssikysely
- Sosiaalityöntekijöiden ja perheiden palautekyselyt

”

Palautteen antaminen on aina asia johon tulee kannustaa ja opettaa, sen antamiseen tulee myös antaa mahdollisuus antaa palaute anonymina.



Vuosikello





Nuorten Pulssikysely

Nuorten Pulssikysely on
fiilismittari, joka
tarkoituksena on arvioida
lasten yleistä mielialaa
tietyllä hetkellä.



Kurkistus vastauksiin

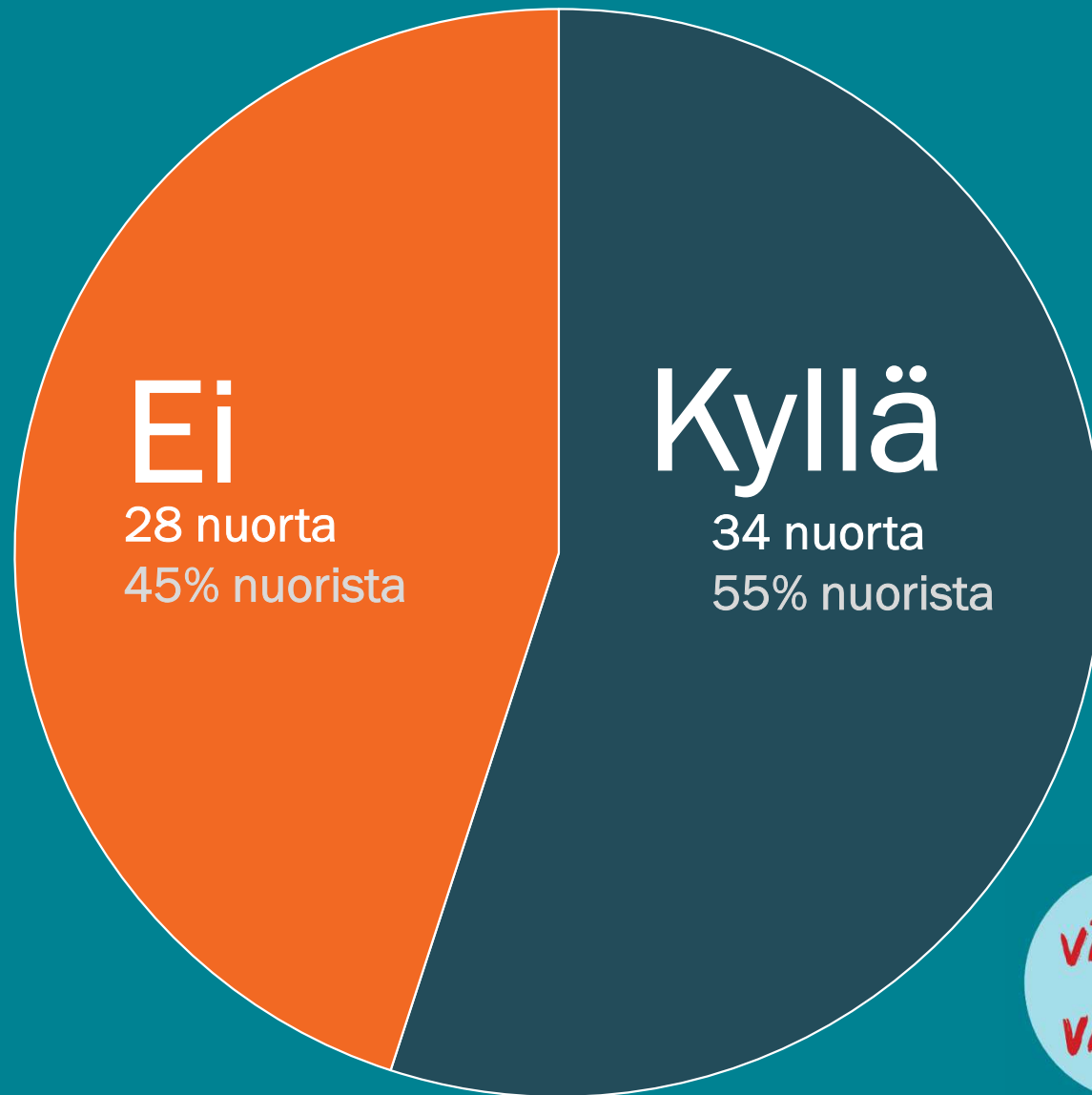
VASTAUKSET

Syyskuu 2024

Olen ollut koulukodissa



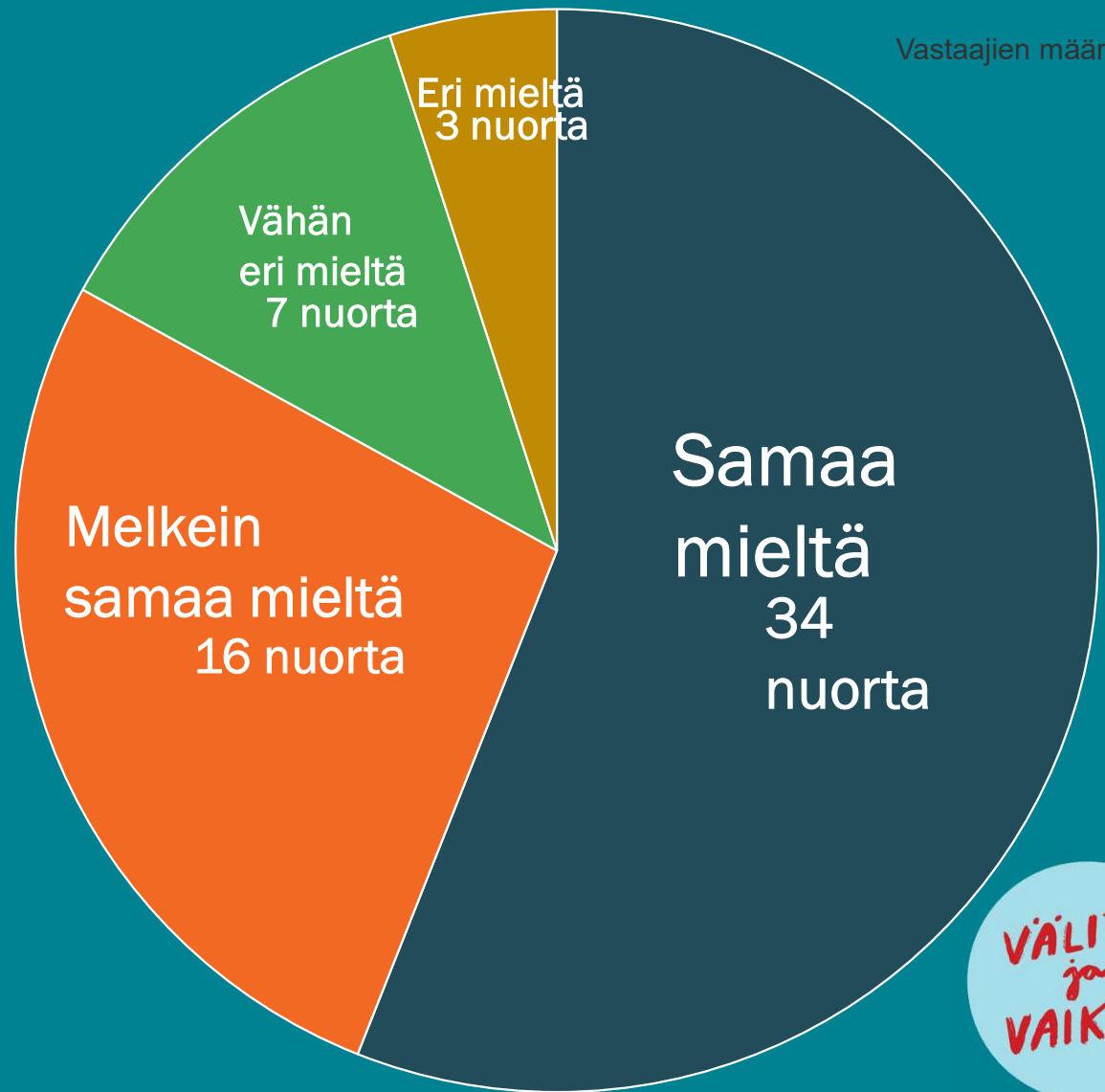
Olen
EHOLLA



VÄITTÄMÄT

Saan
riittävästi
tukea
opintoihini.

Vastaajien määrä: 60

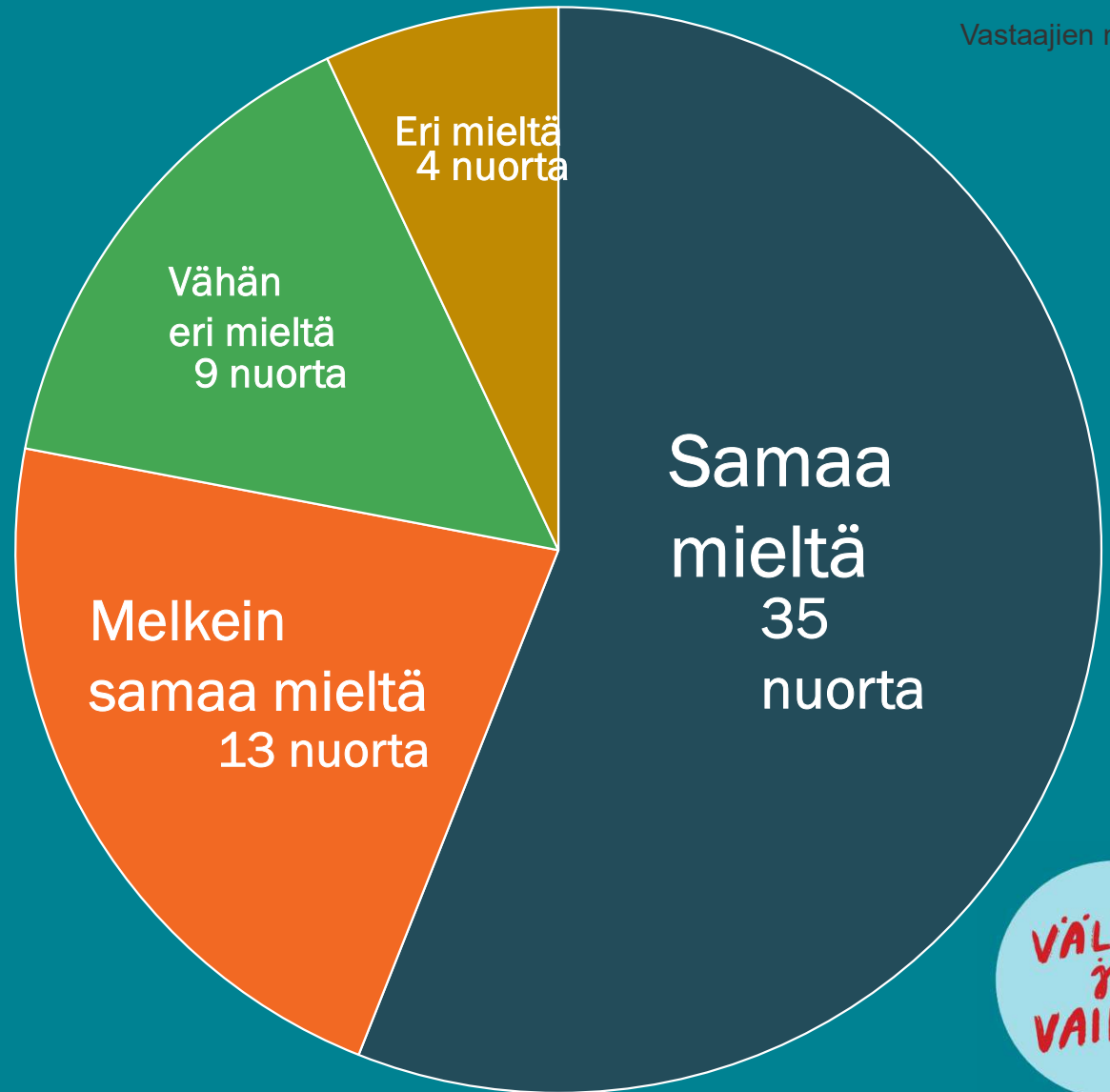


	Prosentti
Samaa mieltä	56%
Melkein samaa mieltä	27%
Vähän eri mieltä	12%
Eri mieltä	5%

VÄLITÄ
ja
VAIKUTA

Minusta
koulunkäynti on
tärkeää
tulevaisuuteni
kannalta.

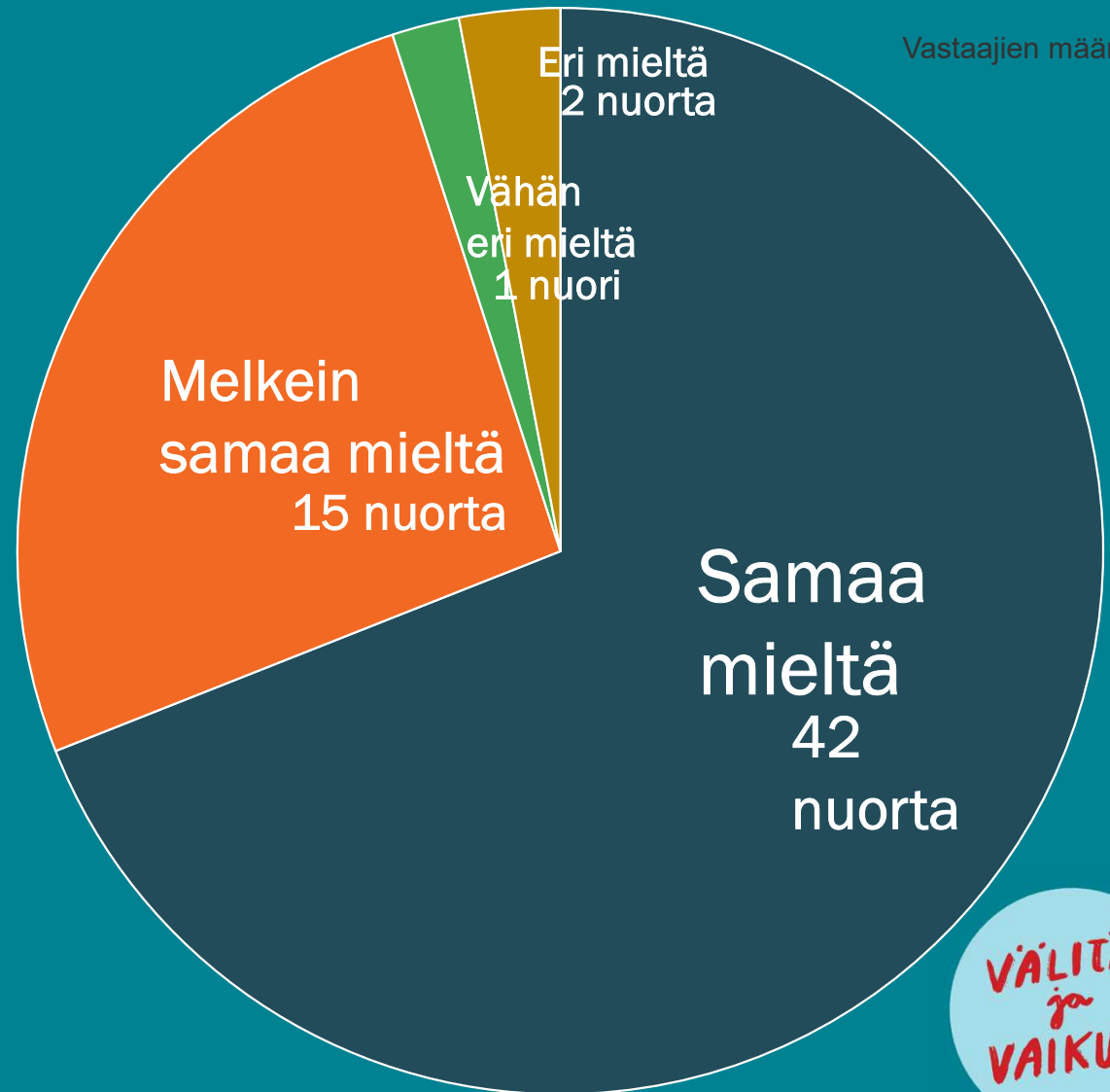
Vastaajien määrä: 61



	Prosentti
Samaa mieltä	57%
Melkein samaa mieltä	21%
Vähän eri mieltä	15%
Eri mieltä	7%

Voin vaikuttaa
opintoihini ja
niiden
edistymiseen.

Vastaajien määrä: 61



	Prosentti
Samaa mieltä	70%
Melkein samaa mieltä	25%
Vähän eri mieltä	2%
Eri mieltä	3%

VÄLITÄ
ja
VAIKUTA

MITÄ MIELTÄ OLET VASTAUKSISTA?

Mitä vastausta jäit miettimään?

Mitkä asiat tekevät koulusta
turvallisen ja viihtyisän paikan
oppia?

Millaisia ehdotuksia sinulla on
siitä, miten koulurauhaa voisi
parantaa? Mitä itse voisit tehdä?

Mitä vielä haluat sanoa?

Suodatettu eho-jaksolla 2023-24 olevien ja olleiden lasten kouluun liittyvistä avoimista vastauksista.

Terveisiä kaikille
Antakaa rahaa

Pitäs saada enemmän
ulkoiluja ja vapaa ajalle
kerhoja

Kuukausrahaa pitäisi korottaa

Koulu perkele suomi finland

Kiitoskiitos

Olen saanut hyvin tukea
koulunkäyntiin.

En ole täällä kenenkään
muun takia kuin itseni. <3

kiitos hei

moimoimoi


Ohjaajay kohtelee nuoria eriarvoisesti.

Paska paikka ja paikat
säännöt.

Tästä paikasta tulee mieleen keskitysleiri
natseja täynnä koko mesta

Olette rakkkaita peace and
love

KIITOS, KUN
OSALLISTUIT JA
OTIT KANTAA.

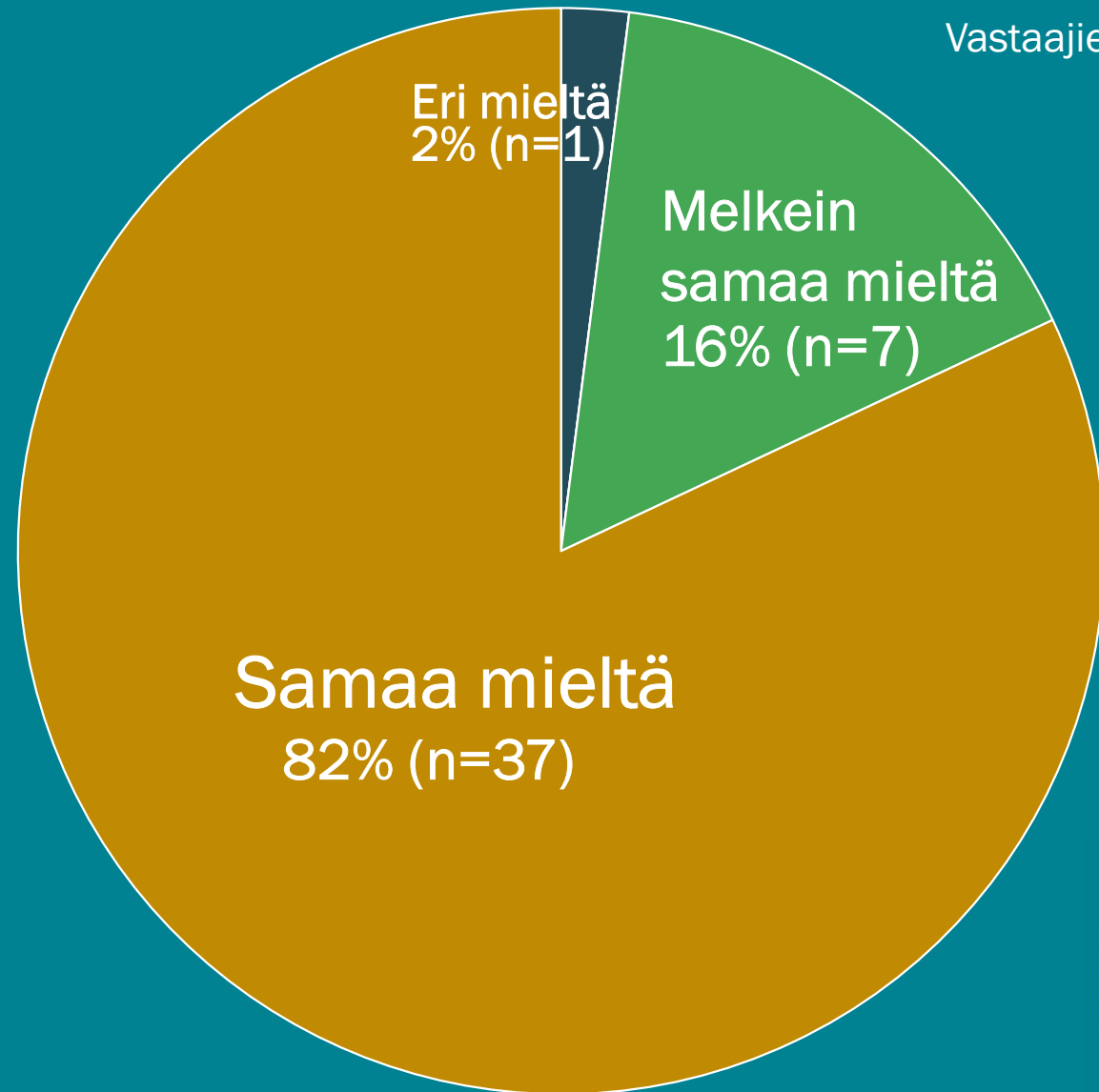


Sosiaalityöntekijöiden palautteen
pohjalta kehitetään koulukodeissa olevaa
toimintaa ja yhteistyötä heidän kanssaan.

Sosiaalityöntekijöiden palaute

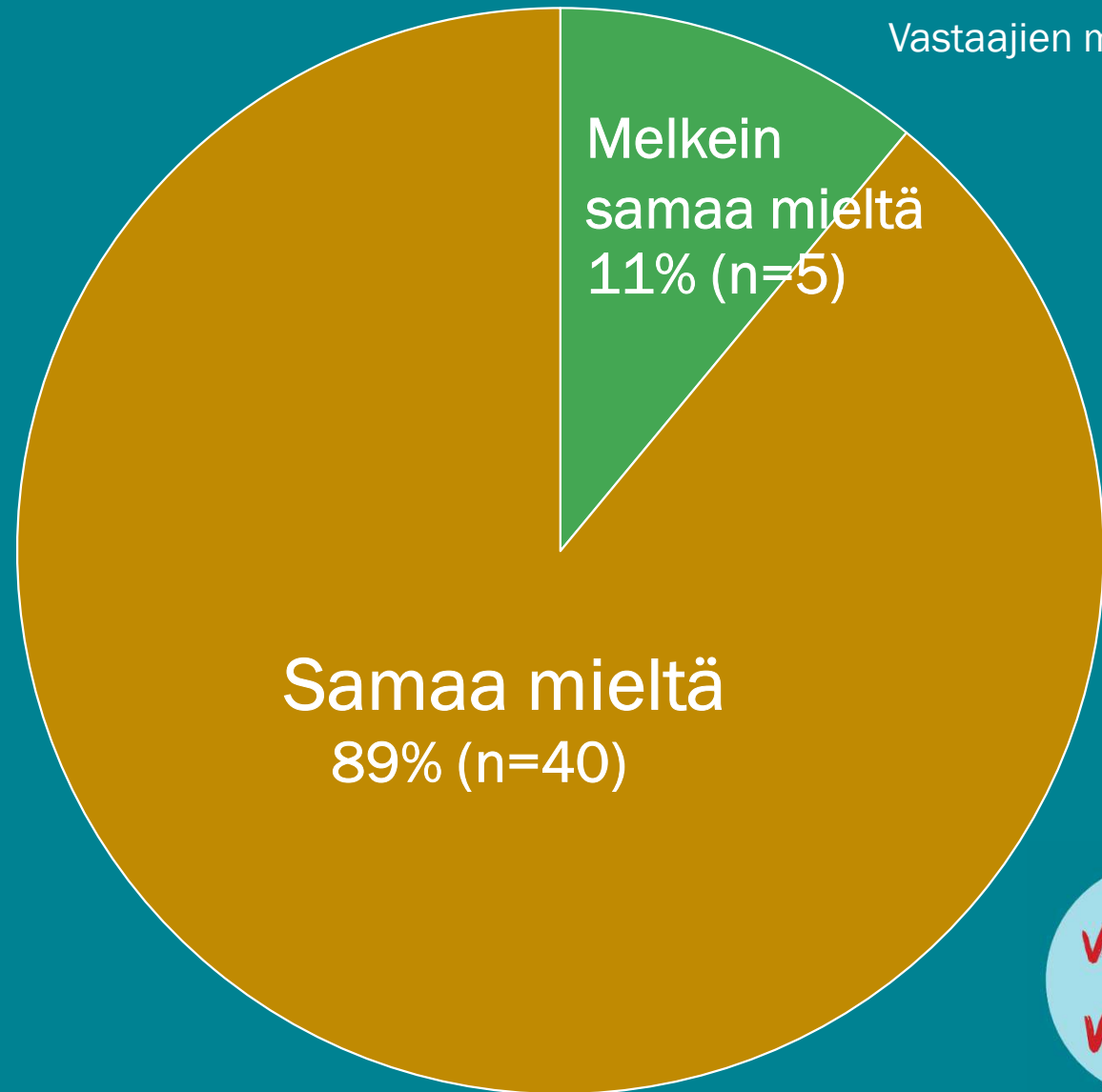
Vastaajien määrä: 45

Voin luottaa siihen,
että lapsi saa
koulukodissa
laadukasta
sijaishuoltoa.



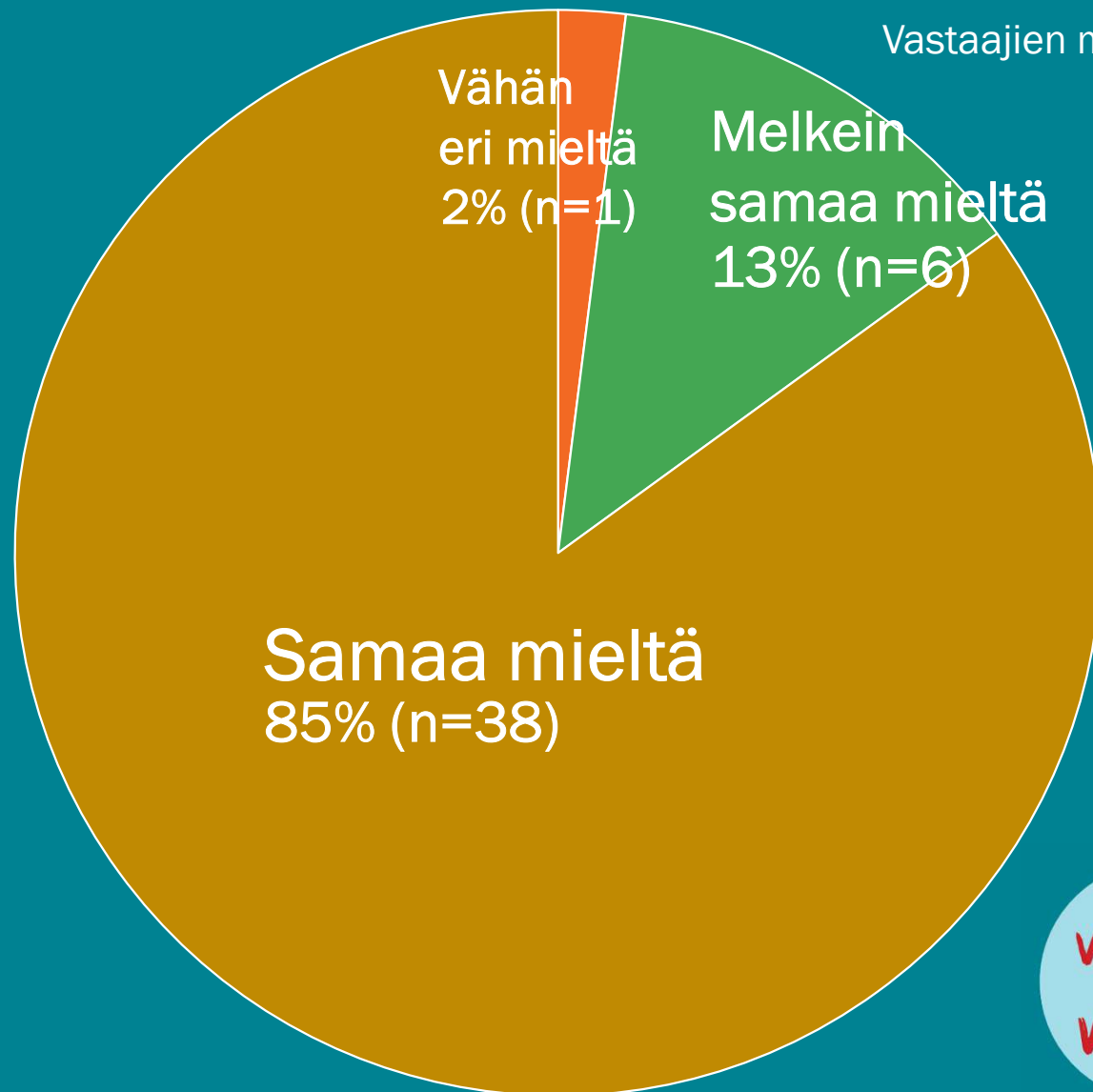
Vastaajien määrä: 45

Koulukodin
työntekijät
kohtaavat lapset ja
perheet
kunnioittavasti ja
arvostavasti.



Koulukodissa
lapsella on tilaa
oireilla ja onnistua.

Vastaajien määrä: 45

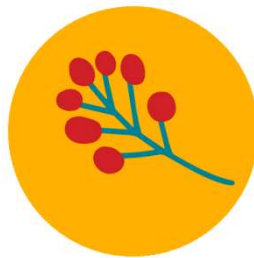


”

Tärkeää on että koulukodissa on käytössä hyvät lääkäri ja psykologipalvelut, kun toisinaan tarvitaan tutkimuksellista lisänäkemystä nuoren tilanteisiin.

Toivottavasti lainsäätäjän puolelta huomioidaan koulukodin mahdollisuudet lapsen kasvatukseen. Enemmän työkaluja toimia lapsen edun mukaisesti (rajoitukset, kasvatukselliset keinot).

Kevään 2024 palautteista



Hyödyt?

Palaute on vuorovaikutusta ja oppimista sekä korjausliikkeiden tekoa. Se on myös näkemistä, mitä asioita tehdään oikein ja miten näitä asioita vaalitaan.

”

Lasten kanssa pulssien läpikäyminen johtaa myös keskusteluihin jotka sinällään vievät lapsen asioita eteenpäin, tulee kuulluksi ja toisaalta rakennetaan suhteita ja ilmapiiriä ryhmässä... Pulssi on siis kuin sipuli: siinä on monta kerrosta ja jokainen on yhtä arvokas ja yhdessä muodostavat tärkeän kokonaisuuden.



Lapset

- Nuorten Pulssikysely opettaa lapsia antamaan palautetta ja kannustaa heitä vaikuttamaan kasvuympäristöönsä.
- Lapset saavat kokemuksen siitä, että heidän ajatuksillaan on merkitystä
- Palautteen avulla saadaan arvokasta tietoa siitä, miten lapset kokevat sijaishuollon, sen laadun sekä ihmissuhteet
- Palautteet tuovat esille lasten tarpeita ja toiveita, mutta myös asioita, joita aikuiset eivät välttämättä huomaa
- Palautteen kysyminen voi vahvistaa luottamusta sijaishuoltoon ja aikuisia kohtaan
- Kyselyn tulokset tarjoavat välineen arkiasioiden pohtimiselle yhdessä lasten kanssa
- Palaute mahdollistaa myös hätäviestin lähettämisen



Sosiaalityöntekijät ja perheet

- Mahdollistaa pysähtymisen sijaishuollon toteutumisen ja lapsen näkökulman äärelle
- Mahdollistaa varmistamisen, että lasten tarpeet ja oikeudet toteutuvat parhaalla mahdollisella tavalla
- Mahdollistaa palautteen antamisen yhteistyöstä ja lapsen voinnin sekä kuntoutuksen muutoksesta

Henkilöstö

- Koko työyhteisö pääsee mukaan kehittämistyöhön
- Tunne siitä, että henkilöstöä kuullaan on välittynyt
- Psykososiaalisia kuormitustekijöitä on nostettu esiin
- Pulssikirje kokoaa vastaukset ja kertoo, mitä esille nostetuille asioille on mahdollista tehdä

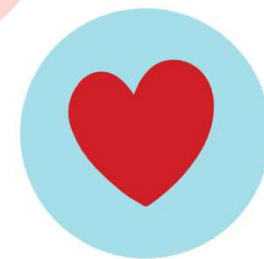


”

2vk ja 1 pvä sit pääsen täältä pois ;d. On kivaa taas nähdä ystäviä ja laitoksen ohjaaji. Oon kestänyt tän ehon aika hyvin. Nyt on aika vähän jäljellä. Kelaa oon jo ollut 2kk ja 2vk ja nyt on enään 2vk ja 1pvä.

Oon nii-in iloinen koska oon muuttunut aika paljon ehon aikana käytöstäni ;). oon niin kiitollinen eholle siitä, kiitos teille että autoitte ees vähän auttaa ja muuttamaan mua.

*Kiitos teille, ohjaajat, kouluohjaajat, opettaja lääkäri ja psykologi.
Kiitos. <3*



Kiitos!

Blogi: "Tehdään yhdessä parempi
huominen" – Valtion koulukotien
henkilöstön osallisuustarina

Lisätiedot:

johanna.barkman@valtionkoulukodit.fi

tero.vaisanen@valtionkoulukodit.fi

kaisa.tammi@valtionkoulukodit.fi

