

LAADUKAS SIJOITUS ASIAKKAAN NÄKÖKULMA HUOMIOIDEN

Toimenpide-ehdotukset työn kehittämiseksi
Vastaanotto-osastolla

LAHDEN
AMMATTIKORKEAKOULU
Sosiaali- ja terveysala
Sosiaali- ja terveysalan ylempi
ammattikorkeakoulututkinto
Lasten ja nuorten hyvinvoinnin
kehittäminen
Opinnäytetyö
Syksy 2018
Tommi Uimonen

Lahden ammattikorkeakoulu
Sosionomi YAMK, lasten ja nuorten hyvinvoinnin edistäminen

UIMONEN, TOMMI:

LAADUKAS SIJOITUS ASIAKKAAN
NÄKÖKULMA HUOMIOIDEN
Toimenpide-ehdotukset työn
kehittämiseksi Vastaanotto-osastolla

82 sivua, 6 liitesivua

Syksy 2018

TIIVISTELMÄ

Tämä kehittämishanke toteutettiin Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän omistamalla Salinkallion perhekeskuksen Vastaanotto-osastolla. Kehittämishankkeen alussa Salinkallion perhekeskuksen omisti Lahden kaupunki. Vastaanotto-osasto on lastensuojelun sijaishuoltoa tarjoava osasto pääasiassa kiireellisesti sijoitetuille ja kiireellisen avohuollon tukitoimena sijoitetuille lapsille. Lisäksi Vastaanotto-osasto työskentelee tiiviisti sijoitetun lapsen perheen kanssa.

Kehittämishankkeessa toteutettiin kysely sijoitetuille lapsille ja heidän vanhemmilleen Vastaanotto-osaston työn kehittämiskohteiden löytymiseksi. Myös työyhteisö osallistui työn kehittämiskohteiden etsimiseen kyselyn vastausten pohjalta erillisessä työpajassa, joka toteutettiin sovelletulla learning cafe-menetelmällä. Kehittämishankkeen tavoitteena oli tehdä kehittämiskohteille toimenpide-ehdotukset yhdessä työyhteisön kanssa. Kehittämishanke oli toimintatutkimus, joka pyrki osallistamaan koko Vastaanotto-osaston työyhteisön työn kehittämiseen.

Hankkeen teoreettinen viitekehys muodostui laadusta lastensuojelussa sekä Vastaanotto-osaston arvoista: tavoitteellisuus, korjaavuus, lapsilähtöisyys, perhekeskeisyys ja turvallisuus. Hankkeen taustalla oli lastensuojelun laatusuositus (Lavikainen, Puustinen-Korhonen & Ruuskanen 2014).

Kehittämishankkeen tuotoksena saatiin kehittämiskohteet Vastaanotto-osaston työhön sekä toimenpide-ehdotukset kehittämiskohteille. Kehittämishanke oli hyvä muistutus Vastaanotto-osaston työntekijöille asiakkaan mielipiteen huomioimisesta työssä.

Avainsanat: laatu, lastensuojelu, kiireellinen sijoitus, kysely, toimintatutkimus

Lahti University of Applied Sciences
Master's Degree Programme in Promoting Welfare of Children and Young
People

UIMONEN, TOMMI:

QUALITY PLACEMENT FROM
CUSTOMERS POINT OF VIEW
Proposals for measures to improve
the quality of the placement in the
Vastaanotto-osasto

82 pages, 6 pages of appendices

Autumn 2018

ABSTRACT

This development project was carried out at the Salinkallion perhekeskus Vastaanotto-osasto, owned by the Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä. At the start of this development project Salinkallion perhekeskus was owned by City of Lahti Vastaanotto-osasto offers foster care for child welfare, mainly for children in need of Emergency placement or Emergency placement as a support measure in open care. In addition, the Vastaanotto-osasto works closely with placed child's family.

In the development project, a survey was carried out on placed children and their parents in order to find the development targets for work of Vastaanotto-osasto. The work community also participated in finding work development targets based on the survey responses in a separate workshop conducted using the applied learning cafe method. The aim of the development project was to make proposals of action for development targets together with the work community. The development project was an action research that tried to involve the whole work community of Vastaanotto-osasto to work development.

The theoretical framework of the project consisted of quality in child protection and the values of the Vastaanotto-osasto: goal orientation, correction, child-centeredness, family orientation and security. the background of the project was Quality Recommendation for Child Welfare (Lavikainen, Puustinen-Korhonen & Ruuskanen 2014).

As a result of the development project, the development targets were obtained and the action plans for targets were made. The development project was a good reminder for the employees of the Vastaanotto-osasto to consider the customer's opinion at work.

Key words: Quality, Child protection, Emergency placement, Survey, Action research

SISÄLLYS

| | | |
|-----|--|----|
| 1 | JOHDANTO | 1 |
| 2 | KEHITTÄMISHANKEEN LÄHTÖKOHDAT | 4 |
| 2.1 | Kehittämishankkeen tavoite ja tarkoitus | 4 |
| 2.2 | Kehittämishankkeen toimintaympäristö | 4 |
| 3 | LAADUKAS LASTENSUOJELU | 7 |
| 3.1 | Lastensuojelu, kiireellinen sijoitus ja kiireellinen avohuollontukitoimi | 7 |
| 3.2 | Lastensuojelun laatu | 10 |
| 3.3 | Laadun arviointi | 12 |
| 3.4 | Osallisuus lastensuojelussa | 14 |
| 4 | VASTAANOTTO-OSASTON ARVOT | 19 |
| 4.1 | Tavoitteellisuus ja korjaavuus | 19 |
| 4.2 | Lapsilähtöisyys ja perhekeskeisyys | 21 |
| 4.3 | Turvallisuus | 25 |
| 5 | TUTKIMUS- JA KEHITTÄMISMENETELMÄT | 28 |
| 5.1 | Toimintatutkimus | 28 |
| 5.2 | Kysely- ja lapsinäkökulmainen tutkimus | 30 |
| 5.3 | Learning cafe-menetelmä | 32 |
| 5.4 | Aineistolähtöinen sisällönanalyysi | 33 |
| 6 | KEHITTÄMISHANKEEN KULKU | 35 |
| 6.1 | Kehittämishankkeen lähtötilanne | 35 |
| 6.2 | Kyselyt sijoitetuille lapsille ja heidän vanhemmilleen | 37 |
| 6.3 | Työntekijöiden työpaja | 38 |
| 6.4 | Materiaalin analyysi | 40 |
| 6.5 | Toimenpide-ehdotukset | 41 |
| 7 | TULOKSET | 43 |
| 7.1 | Sijoitus | 43 |
| 7.2 | Osastolla työskentely sijoituksen aikana | 44 |
| 7.3 | Arki osastolla | 45 |
| 8 | JOHTOPÄÄTÖKSET JA TOIMENPIDE-EHDOTUKSET | 48 |
| 9 | POHDINTA | 64 |

| | | |
|----------|------------------------------------|----|
| 9.1 | Kehittämishankkeen arviointi | 64 |
| 9.2 | Eettisyys ja luotettavuus | 66 |
| 9.3 | Oma rooli kehittämishankkeessa | 68 |
| 9.4 | Kehittämishankkeen jälkeen | 69 |
| 9.5 | Kehittämishankkeen hyödynnettävyys | 70 |
| LÄHTEET | | 72 |
| LIITTEET | | 83 |

1 JOHDANTO

Ihmisen tapa liittyä toisiin ihmisiin ja ihmisen oman itsensä käsittäminen on sidoksissa taloudellisiin, sosiaalisiin ja kulttuurillisiin elementteihin.

Useiden teoreetikoiden mukaan länsimaalainen yhteiskunta on muuttunut keskiajan yhteisöllisyydestä kohti yksilöllistävää modernia yhteiskuntaa.

Yksilöllistyminen koskee myös lapsia, lapsiperheitä ja lapsuuden ymmärtämistä. (Eerola-Pennanen 2013, 9.) Ihmisten yksilöllistyminen yhteisöistä on lisännyt myös yksilöllistä avun tarvetta. Yksilöllinen apu lapsiperheille yhteiskunnalta voi olla viimesijaista eli lastensuojelun tarjoamaa apua. Heinon (2009, 200) mukaan lapsen pahoinvoinnista raportoidaan yhä enemmän uuden lastensuojelulain myötä. Uusi laki lisäsi lastensuojeluilmoitusten ilmoitusvastuuta.

Eronen (2012, 13) toteaa lastensuojelun sijoituksen olevan voimakas väliintulo yhteiskunnalta lapsen ja perheen elämään. Sijoitus pakottaa asiakasperheen määrittämään uudelleen vanhemmuuttaan ja perhesuhteitaan. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen raportin (Kuoppala & Säkkinen 2018, 1-2) mukaan kiireellisiä sijoituksia vuonna 2017 tehtiin yhteensä 4081 lapselle, mikä on 15 % enemmän kuin vuonna 2016. Eniten kiireellisiä sijoituksia tehdään ikävuosissa 15-vuotiaille. Norgaten, Warhurstin, Haydenin, Osbornen ja Traillin (2012, 4-5) mukaan ikä on vaikuttava tekijä, kun mietitään lapsen todennäköisyyttä joutua sijoitetuksi moneen kertaan. Sijoitusmääriä mietittäessä on myös eroteltava suunnitelmalliset ja suunnittelemattomat sijoitukset. Kyseinen erottelu ei ole yksiselitteistä, koska sijoituksen tarve vaihtelee. Suunnitelmallinen sijoitus esimerkiksi adoptio tehdään yleensä nuoremmille lapsille.

Heino (2009, 201) esittää huolensa juuri kiireellisten sijoitusten lisääntymiselle. Osa syynä kiireellisten sijoitusten lisääntymiselle voi olla, ettei nykyinen lastensuojelun palvelujärjestelmä kykene antamaan riittäviä avoimuuden tai ennaltaehkäiseviä tukitoimia lapsiperheille ennen tilanteen kriisiytymistä. Alhasen (2014, 40) mukaan kiireellisten sijoitusten yksi merkittävämpiä uhkatekijöitä on sijoitusten muuttuminen peruspalveluiden

ja riittämättömien avohuollon tukitoimien korjaaviksi toimenpiteiksi. Lapsiperheiden palvelujärjestelmä on pirstoutunut eivätkä lapsiperheet saa tarkoituksen mukaista apua ja tukea ajoissa ennen perheiden kriisin pahentumista niin, ettei ole muuta vaihtoehtoa kuin lapsen sijoittaminen kodin ulkopuolelle. Palvelujärjestelmän pirstoutumisesta johtuen myös kiireelliset sijoitukset lisääntyvät, vaikkakin sijoituksen pitäisi olla viimeinen lastensuojelun toimenpide perhetilanteeseen puuttumiseen. Kiireellisen sijoituksen ollessa ajallisesti lyhyt, ovat sijoituksen tavoitteet usein epärealistisia sijoitusten aikaan nähden. Kiireellisiltä sijoituksilta odotetaan nopeita tuloksia perheen ongelman ratkaisemiseksi. Tilanne voi johtaa siihen, että perheen ongelmat eivät ratkea ja lapsi jatkaa kiireellisen sijoituksen jälkeen kotona epävarmassa ja epävakaassa tilanteessa odottaen mahdollisesti toista kiireellistä sijoitusta.

Paasivirran (2012, 234) mukaan lastensuojelulain uudistamisella vuonna 2007 pyrittiin lastensuojelun asiakkuuksia yhdenvertaistamaan. Silti Heinon (2009, 199-201) mukaan lastensuojelun asiakasmäärät jatkavat kasvuaan ja viimevuosina pätevien sosiaalityöntekijöiden puute on siirtänyt lastensuojelua perhetyön varaan.

Talentian julkaisemat sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet (Heikkinen 2017, 16-36) pitää osallisuuden edistämistä yhtenä sosiaalialan arvona ja asiakkaan osallisuutta tukitoimissa ja päätöksissä eettisenä menettelytapana ammatillisessa toiminnassa. Ohjeet määrittelevät osallisuuden toiminnasta syntyväksi tunteeksi.

Lastensuojelun asiakkaalla on oikeus vaikuttaa ja olla yksilönä mukana kehittämässä lastensuojelutyötä. Lastensuojelun työntekijän tehtävä on rohkaista asiakasta osallisuuteen. Paasivirran (2012, 235) mukaan lastensuojelun on pystyttävä vastaamaan asiakasperheiden ja lasten tarpeisiin oikealla tavalla, laadukkaasti ja tehokkaasti. Vastaanotto-osaston henkilöstön ryhmäkehityskeskustelussa (Vastaanotto-osaston henkilökunta, 2016) nousi tarve ottaa asiakkaan mielipide huomioon kehittämistyössä, jotta Vastaanotto-osasto voi kehittää työtään asiakaslähtöisempään suuntaan.

Tämä kehittämishanke toteutetaan Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän Salinkallion perhekeskuksen Vastaanotto-osastoon. Kehittämishankkeessa käytetään toimintatutkimuslähestymistapaa soveltuvin osin osallistamalla työntekijät ja asiakkaat itse kehitystyöhön. Hankkeen taustalla on Lastensuojelun laatusuositus (Lavikainen, Puustinen-Korhonen & Ruuskanen 2014, 1-19), joka korostaa asiakkaan osallistavia menetelmiä lastensuojelutyön kehittämisessä. Laatusuositus on ensimmäinen sosiaali- ja terveysministeriön sekä Suomen kuntaliiton yhdessä julkaisema. Lastensuojelun keskeisiä teemoja ovat lastensuojelun eettisyys sekä lasten ja vanhempien osallisuus pitäen samalla lapsen ensisijaisena asiakkaana.

2 KEHITTÄMISHANKEEN LÄHTÖKOHDAT

2.1 Kehittämishankkeen tavoite ja tarkoitus

Vuonna 2014 julkistetussa tutkimuksessa sosiaalialan työntekijöiden näkökulmasta oli erityisiä puutteita vanhempien taitojen ja tietojen hyödyntämisessä sosiaalityön kehittämisessä (Halme, Vuorisalmi & Perälä 2014, 77). Kehittämishankkeen tarkoituksena kehittää Vastaanotto-osaston työtä asiakkaan näkökulma huomioiden. Kehittämishankkeessa toteutetaan kysely, jolla kartoitamme sijoitettujen lasten ja heidän vanhempiensa näkemystä Vastaanotto-osaston työstä ja sen laadusta sekä löydämme mahdolliset kehittämiskohteet Vastaanotto-osaston työhön ja työympäristöön. Kehittämishankkeen tavoitteena on tehdä kehittämiskohteille toimenpide-ehdotukset yhdessä työyhteisön kanssa.

Kehittämishankkeen tarkoituksena on kehittää Vastaanotto-osaston työtä ja toimintaa pitkällä aikavälillä. Tarkoituksena on saada Vastaanotto-osaston työntekijät kehittämään osaston toimintaa asiakkaan näkökulma huomioiden.

2.2 Kehittämishankkeen toimintaympäristö

Salinkallion perhekeskuksen Vastaanotto-osasto on Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän (myöhemmin PHHYKY) omistama kuusi paikkainen sijaishuoltoa ja avohuollon tukitoimia sijoituksena tarjoava lastensuojelun osasto. PHHYKY on omistajakuntiensa Asikkalan, Hartolan, Heinolan, Hollolan, Iitin, Kärkölan, Lahden, Myrskylän, Orimattilan, Padasjoen, Pukkilan ja Sysmän omistama julkinen organisaatio, joka tuottaa sosiaali- ja terveys sekä ympäristöterveyden palveluita Päijät-Hämeessä (PHHYKY 2017). Ennen PHHYKY:n perustamista tammikuussa 2017 Salinkallion perhekeskuksen Vastaanotto-osasto toimi Lahden kaupungin omistuksessa tarjoten seudullista lastensuojelua myös lähiseudun kunnille.

Vastaanotto-osastolla jokaisella sijoitetulla lapsella on käytössään oma huone paitsi, jos osaston asiakaspaikkaluku on yli kuusi, jolloin joku voi joutua nukkumaan olohuoneessa. Sisarukset voidaan sijoittaa samaan huoneeseen. Osastolla on pojille ja tytöille erilliset vessat suihkulla sekä keittiö- ja olohuonetilat. Perhekeskuksessa on Vastaanotto-osaston lisäksi toinen osasto. Perhekeskuksen pohjakerroksessa sijaitsee molemmille osastoille yhteinen ruokasali, pääkeittiö, neuvottelu-, sauna- ja harrastustilat. Neuvottelutiloja perhekeskuksessa on kaksi, joissa järjestetään Vastaanotto-osaston perhetapaamiset ja neuvottelut. Harrastustilassa on biljardipöytä, askartelu- sekä kuntoilutarvikkeita. (Salinkallion perhekeskus 2016, 1-4.) Perhekeskuksen takapihalla on keinuja, leikkimökki, trampoliini ja erilaisten pallopelien ja frisbeegolfin harrastusmahdollisuus.

Salinkallion perhekeskusta johtaa perhekeskuksen johtaja. Lisäksi perhekeskuksessa työskentelee kaksi keittiöhenkilökuntaan kuuluvaa. Kehittämishankkeen alkaessa Vastaanotto-osastolla oli töissä vastaava ohjaaja, kuusi vakituisesti palkattua ohjaajaa, joista yksi ohjaaja oli osa-aikainen, ja kolme lähikasvattajaa. Lähikasvattajia ollessa kolme tekivät he yövuorojen lisäksi päivävuoroja. Ohjaajat eivät yövuoroja tehneet.

Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (272/2005, 1-8§) määrittelee lastensuojelulaitoksen henkilöstön tarvittavat koulutukset. Sosiaalihuollon työntekijöiden tarvittavalla koulutuksella varmistetaan omalta osaltaan, että sosiaalihuollon asiakkaat saavat laadukasta palvelua ja hyvää kohtelua. Salinkallion perhekeskuksen työsuojelun työpaikkakohtaisen toimintaohjelman (2015, 1-2) mukaan perhekeskuksen vakituisella johtajalla sekä vakituisella Vastaanotto-osaston johtajalla, vastaavalla ohjaajalla ja ohjaajilla on edellä mainitun lain vaatima tehtävään soveltuva sosiaali- ja terveysalan ammattikorkeakoulututkinto. Lähikasvattajilla on edellä mainitun lain vaatima tehtävään soveltuva sosiaali- ja terveysalan perustutkinto.

Ennen laitospiloinnin voimaan tuloa eli kehittämishankkeen alkaessa, Vastaanotto-osaston asiakkaat koostuivat pääsääntöisesti kiireellisesti

sijoitetuista ja kiireellisen avohuollon tukitoimena sijoitetuista 7–17 vuotiasta lapsista ja heidän perheistään. Yksittäistapauksissa asiakkaana oli huostaanotettu lapsi, joka tuli Vastaanotto-osastolle sijaishuoltopaikan muutos päätöksellä odottamaan seuraavaa sijoituspaikkaansa. Muutama lapsi otettiin huostaan Vastaanotto-osastolle ennen siirtymistä pidempiaikaiseen sijaishuoltopaikkaansa.

Lapsilta ja vanhemmilta kerättävien kyselyiden päättyessä eli 1.8.2018 uudisti PHHYKY omien lastensuojelulaitosten laitosprofiilit. Salinkallion perhekeskus muuttui kokonaan vastaanottotyötä tekeväksi lastensuojelulaitokseksi ja Vastaanotto-osaston asiakkaat koostuvat jatkossa yli 13 vuotiaista kiireellisesti sijoitetuista tai kiireellisen avohuollontukitoimena sijoituksena lapsista ja heidän perheestään. Perhekeskuksen toisen osaston asiakkaat koostuvat pääsääntöisesti alle 13 vuotiasta. Sijoittava sosiaalityöntekijä tekee päätöksen perhekeskukseen sijoittamisesta eikä osastoa sijoituspäätöksessä määritellä, joten tarvittaessa lapsia voidaan siirtää osastolta toiseen sijoituksen aikana.

Laitosprofilointi uudistuksessa myös Vastaanotto-osaston henkilöstöresurssi muuttui. Vastaanotto-osastolla on töissä vastaava ohjaaja ja henkilöstöresurssina kuusi ohjaajaa sekä kaksi lähikasvattajaa, jotka tekevät pääsääntöisesti yövuoroja. Lähikasvattajien tehdessä päivävuoroja esimerkiksi koulutusten johdosta, tekevät ohjaajat myös yksittäisiä yövuoroja. Perhekeskuksen toisen osaston henkilöstöresurssi on samanlainen kuin Vastaanotto-osaston. Lisäksi perhekeskuksessa on töissä perhekuntoutusohjaaja, joka työskentelee molemmilla osastoilla. Perhekuntoutusohjaajan työkuva on muotoutumisvaiheessa, mutta hän keskittyy perheiden kanssa työskentelyyn osastotyöskentelyn sijaan.

3 LAADUKAS LASTENSUOJELU

3.1 Lastensuojelu, kiireellinen sijoitus ja kiireellinen avohuollontukitoimi

Lastensuojelu käsitteenä pitää sisällään monia asioita. Lapsen aseman ja edun käsitys on vaihdellut vuosien saatossa ja samalla se on vaikuttanut myös lastensuojelutyön tekemiseen ja lastensuojeluun suhtautumiseen. Lasten suojeleminen on aikuisten vastuulla ja lastensuojelu antaa sosiaalityölle valtaa tehdä lastensuojelun tehtävää. (Heino 2009, 198.) Perusteet lastensuojelulle löytyy lain säädännöstä (Berg-Toroi 2012, 254). Perustuslaissa (713/1999, 19§) sanotaan jokaisella olevan oikeus perusturvaan:

Julkisen vallan on turvattava, sen mukaan kuin lailla tarkemmin säädetään, jokaiselle riittävät sosiaali- ja terveyspalvelut ja edistettävä väestön terveyttä. Julkisen vallan on myös tuettava perheen ja muiden lapsen huolenpidosta vastaavien mahdollisuuksia turvata lapsen hyvinvointi ja yksilöllinen kasvu.

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) määrittää sosiaalityön tehtävän, mitä lastensuojelukin on, kuntien vastuulle. Berg-Toroin (2014, 254) mukaan lainsäädäntö ei määrää, miten kunta järjestää sosiaalihuollon.

Sosiaalihuollon palvelurakenne eroaakin huomattavasti eri kuntien tai kuntayhtymien välillä. Lastensuojelulaissa (2007/471, 11§) määrätään kuntaa järjestämään lastensuojelu sisällöltään ja laajuudeltaan kunnan tarpeen mukaan.

Lastensuojelu voidaan jakaa ehkäiseväksi lastensuojeluksi sekä lapsi- ja perhekohtaiseksi lastensuojeluksi (kuviot 1) (Lastensuojelun käsikirja 2016). Ehkäisevä lastensuojelu on määritelty lastensuojelulaissa (2007/417, 3§).



KUVIO 1. Lastensuojelun jaottelua (mukaillen Lastensuojelulaki 2007/417, 3§; Lastensuojelun käsikirja 2016; Berg-Toroi 2014, 256-260).

Kiireellisen sijoituksen ja kiireellisen avohuollontukitoimen sijoituksen tarve arvioidaan heti lastensuojeluasian vireille tulon jälkeen.

Lastensuojeluasian vireille tulo alkaa lastensuojeluilmoituksen tai sosiaalityöntekijän tai muun lastensuojelun työntekijän saatua tietää lapsesta, jolla on mahdollinen lastensuojelun tarve. Lastensuojeluasian vireille tulo käynnistää lastensuojelun tarpeen selvittämisen, jonka aikana selvitetään lapselle ja perheelle tarvittavat tukitoimet lastensuojelusta.

(Lastensuojelulaki 2007/417, 26§.) Alhasen (2014, 20-21) mukaan kiireellinen sijoitus on yksi voimakkaimmista lastensuojelun puuttumistoimenpiteistä lapsen ja perheen elämään. Ensisijaisesti lastensuojelu pyrkii auttamaan lasta ja hänen perhettään avohuollon tukitoimilla. Valviran (2013, 43) mukaan perustellun kirjallisen päätöksen kiireellisestä sijoituksesta ja kiireellisen sijoituksen lopettamisesta tekee aina sosiaalityöntekijä.

Saastamoisen (2008, 45) mukaan kiireelliseen sijoitukseen voidaan päätyä, jos lapsi on välittömässä vaarassa tai muusta kiireellisen sijoituksen tarpeesta. Lastensuojelulaissa (2007/417, 40§) on määritelty, että lapsi on otettava sosiaalihuollosta vastaavan toimielimen huostaan,

jos lapsen huolenpidossa tai kasvuolosuhteissa olevat puutteet uhkaavat vakavasti vaarantaa lapsen terveyttä tai kehitystä. Lapsi voidaan sijoittaa oman käytöksensä takia, jolloin lapsi itse vaarantaa omalla käytöksellään vakavasti omaa terveyttään tai kehitystään esimerkiksi käyttämällä päihteitä tai syyllistymällä muuhun kuin vähäiseen rikokseen. Valviran (2013, 43) mukaan tarve lapsen kiireelliselle sijoittamiselle voi johtua monesta syystä ja ensisijaisesti sijoitusta pyritään suunnittelemaan yhteistyössä kyseisen perheen kanssa. Lastensuojelulaki (2007/417, 40§) määrittää, että kiireelliseen sijoitukseen voidaan ryhtyä vain, jos avohuollon sijoituksen katsotaan olevan riittämätön ja kiireellisen sijoituksen katsotaan olevan lapsen edun mukaista. Valviran (2013, 43) mukaan kiireellinen sijoitus tulee kyseeseen silloin, kun lastensuojelun viranomaisella ei ole muuta keinoa huolehtia sijoitettavan lapsen hyvinvoinnista. Kiireelliseen sijoitukseen johtava tilanne on aina poikkeuksellinen eikä kiireellinen sijoitus ole huostaanoton valmisteluun tarkoitettu sijoitus.

Kiireellisen avohuollon tukitoimen sijoitus tuli lastensuojelulakiin vuonna 2015. Kiireellisen avohuollon tukitoimen sijoituskriteerit ovat samat kuin kiireellisessä sijoituksessa. Kiireellisen avohuollon tukitoimen sijoituksen on oltava lapsen edun mukainen, sopiva, mahdollinen ja riittävä, jotta voidaan järjestää kyseinen sijoitus. (Lastensuojelulaki 2007/417, 37b§). Vastaanotto-osastolle on voinut sijoittaa lapsia kiireellisen avohuollon tukitoimena vuoden 2016 alusta (Salinkallion perhekeskus 2017).

Kiireellisessä sijoituksessa ja kiireellisen avohuollon tukitoimen sijoituksessa lastensuojelun on ryhdyttävä välittömästi turvaamaan lapsen kasvu ja kehitys tilanteen akuutin luonteen johdosta. Sijoituksen tarkoituksena on selvittää lapsen sijoitukseen johtanut tilanne. Kiireelliseen sijoitukseen ei ryhdytä, jos lapsen sijoitus voidaan järjestää avohuollon tukitoimena. Sijoitukseen johtaneet tilanteet ovat monenlaisia ja kiireellinen sijoitus vastaa oikeusvaikutukseltaan huostaanottoa, mutta eroaa keston rajauksen takia huostaanotosta. (Saastamoinen 2008, 45-46.) Kiireellinen sijoitus voi kestää korkeintaan 30 vuorokautta ja sitä voidaan jatkaa tarvittaessa toiset 30 vuorokautta, jos sijoituksen kriteerit

täytyvät ja/tai lapsen huostaanottoa valmistellaan (Lastensuojelulaki 2007/417, 38§-38a§).

3.2 Lastensuojelun laatu

Laatu-käsitettä käytetään paljon, mutta laadun määritelmä on huomattavasti haastavampaa (Stein 2009, 111). Laatu on käsitteenä monisävyinen ja laatuun sisältyy monia elementtejä (Laine & Lecklin 2009, 15). Arki- ja ammattikielessä laadulla ei ole itsenäistä sisältöä vaan laatu on ajatus (Holma 2009, 12). Laatu voi liittyä odotuksiin, toimintaan, kokemukseen tai käsitteeseen, joka on abstrakti. Liike-elämässä laatu kuvaa toiminnan erinomaisuutta. (Laine & Lecklin 2009, 15-19.) Laatu kuvaa myös positiivisuutta. Laatua voidaan pitää tavoitetasona, johon toiminnalla pyritään. Kukin laadun tarkastelija antaa oman tulkintansa laadun käsitteelle. Laatu ja laadukas toiminta ei ole itsestäänselvyys ja itsekseen kehittyvä. Laadukas työ vaatii jatkuvaa suunnitelmallisuutta, arviointia ja kehittämistä, jotta työ pysyy laadukkaana jatkossakin. (Holma 2009, 12-13.) Riippumatta laadun määritelmästä, pyrkii laadukas palvelu tai tuote vastaamaan asiakkaan tarpeisiin (Kunas 2012, 16). Perhe-elämään ja laatuun liittyen puhutaan paljon perheen laatuajasta lasten kanssa tai laadukkaasta lastenhoitopalvelusta. Palvelun laatu riippuu siitä, keneltä laadusta kysytään. Ilman laatukäsitteen ymmärtämistä tai määrittämistä ja laadun huomioimista työssä, on vaikea arvioida palvelun laatua. (Stein 2009, 111.)

Lastensuojelussa laatua vaaditaan monelta eri osapuolelta: asiakkailta, ostajilta, rahoittajilta, lainsäädännössä, linjauksissa ja suosituksissa (Holma 2009, 12). Lastensuojelutyötä ohjaa lainsäädäntö, talous ja ideologia sekä erilaiset käytänteet, joiden kautta lastensuojelun työntekijä hahmottaa työtään ja itseään toimijana työssään. Lastensuojelutyön tekemiseen vaikuttaa käytössä olevat työkäytänteet, jotka vaikuttavat asiakkaan kohtaamiseen ja työn tekemiseen. Työkäytänteet vaikuttavat myös asiakkaiden käsitykseen asiakkaan lastensuojelun avun tarpeesta. (Alhanen 2014, 23.) Jokaisella työntekijällä on oma käsityksensä työn

hyvästä laadusta ja halu tehdä laadukasta työtä. Lastensuojelun tutkimus- ja kehittämistoiminta synnyttää uusia laadukkaan työn näkökulmia. (Holma 2009, 12.) Jokaisella palvelun käyttäjällä on myös käsitys laadukkaasta palvelusta, joka saattaa olla erilainen työntekijöihin verrattuna (Stein 2009, 111). Lastensuojelulaissa (2007/417) on lastensuojelun periaatteesta kerrottu seuraavaa:

Lastensuojelun on edistettävä lapsen suotuisaa kehitystä ja hyvinvointia. Lastensuojelun on tuettava vanhempia, huoltajia ja muita lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavia henkilöitä lapsen kasvatuksessa ja huolenpidossa. Lastensuojelun on pyrittävä ehkäisemään lapsen ja perheen ongelmia sekä puuttumaan riittävän varhain havaittuihin ongelmiin. Lastensuojelun tarvetta arvioitaessa ja lastensuojelua toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon lapsen etu. (4 §)

Lastensuojelulaitosten on noudatettava toiminnassaan viranomaisten antamia määräyksiä. Laadukasta lastensuojelua toteuttaessa on asiakkaan toivomuksella, mielipiteellä, edulla, kulttuurilla, äidinkielellä ja yksilöllisillä tarpeilla vaikutusta. Lastensuojelutyön laadun ollessa heikko, asiakas voi jäädä ilman tarvittavaa tukea tai tukimuoto ei ole välttämättä asiakkaalle paras mahdollinen. Lastensuojelulaissa palvelun toteuttamisen edellytykset on määritelty laajasti. (Räty 2010, 41-414.)

Kuntaliiton sekä sosiaali- ja terveysministeriö (Lavikainen, Puustinen-Korhonen & Ruuskanen 2014) ovat julkaisseet yhdessä lastensuojelun laatusuosituksen, jossa suositukset on jaettu neljään osaan: osallisuuteen, lapsilähtöiseen palvelujärjestelmään, ammatillisuuteen ja arviointiin. Rädyn (2010, 414) mukaan laatukriteereitä voidaan käyttää apuna lastensuojelun laadun toteutumisen sekä toiminnan asianmukaisuuden varmistamisessa. Lähtökohtana lastensuojelulle on lapsen tarpeet ei lastensuojeluorganisaation tarpeet. Haastavaa lapsen tarpeiden arvioinnissa on, ettei lapsi aina voi itse kertoa omista tarpeistaan ja tahdostaan riittävästi.

Laadukkaaseen lastensuojeluun vaikuttavat esimerkiksi henkilöstön mitoitus ja tilat lastensuojelunlaitoksissa sekä henkilöstön

ammattipätevyysvaatimusten noudattaminen. Henkilöstön vaatimuksiin vaikuttavat laitoksen tarjoamat palvelut, asiakasryhmän luonne ja asiakas määrä. Lastensuojelulaitoksen tarjoama palvelullinen kokonaisuus on otettava aina huomioon arvioidessa kyseisen laitoksen henkilöstömäärää ja koulutusvaatimuksia. (Räty 2010, 41-415.) Lastensuojelu vaatii henkilöstöltä erityistä osaamista ja työntekijöiden osaamista tarvitsee myös kehittää työn aikana. Lastensuojelun johdon tulee sitoutua ja antaa resursseja työntekijöidensä kehittämiseen. (Lavikainen, Puustinen-Korhonen & Ruuskanen 2014, 28.) Erityisosaamisen ja -taitojen lisäksi lastensuojelun työntekijöiltä vaaditaan avointa ja läpinäkyvää lähestymistapaa asiakkaisiin sekä taitoa osallistaa ja sitouttaa asiakkaita työskentelyyn yhteisten tavoitteiden avulla. Lastensuojelutyö vaatii työntekijöiltä aikaa, jota tuetaan hyvällä hallinnolla ja valvonnalla. (Stein 2009, 122.)

Lintuahan (2012, 74) tutkimuksessa lapsen näkökulmasta laadukas lastensuojelu laitoksissa vaatii laitokselta viihtyvyyttä, joka muodostuu laitoksen kodinomaisuudesta. Viihtyvyys on suuri haaste lastensuojelulaitoksille, koska jokaisen lapsen koti on erilainen ja viihtyvyyden tunne on subjektiivinen. Valtakunnallisten sijaishuollon laatukriteerien (Laituri-projekti 2004, 10) mukaan lastensuojelulaitos pystyy tarjoamaan laadukasta lastensuojelutyötä, kun laitoksen perusedellytykset kuten arvot, johtaminen, resurssit ja toimintaperiaatteet ovat kunnossa. Lastensuojelulaitoksen laadun kokonaisarviointi vaatii erikseen jokaisen perusedellytyksen arviointia.

3.3 Laadun arviointi

Lastensuojelun laatusuosituksissa arvioinnilla tarkoitetaan asiakkaan arviointia ja tarvittavien ja oikeiden tukimuotojen saamista asiakkaalle laadukkaan arvioinnin tuloksena sekä laadun arviointia.

Lastensuojelulaissa on säädetty, kuinka lastensuojelun on arvioitava välittömästi vireille tulon jälkeen lapsen kiireellisen lastensuojelun tarve. Lastensuojelun arvioinnin tarkoituksena on kartoittaa lapsen ja perheen

tilanne sekä selvittää perheelle tarvittavat tukimuodot, jotka perhe pystyy vastaanottamaan. Arvioinnin ihannetilanne on, että työntekijä ja autettava perhe ovat samaa mieltä tarvittavista tukitoimista. (Lavikainen, Puustinen-Korhonen & Ruuskanen 2014, 32.)

Palveluissa, kuten lastensuojelun sijoitus, laadun arvioiminen on haastavampaa kuin tavaratuotteiden laadun arvioiminen. Laadun arvioiminen perustuu palveluissa monesti asiakkaan saamiin kokemuksiin. Laatu on usean elementin yhdistelmä. Asiakkaalle tuotettu palvelun on vastattava asiakkaan tarpeisiin. Asiakkaan on saatava palvelusta hyöty ja positiivisia kokemuksia. Palvelun on oltava sopivan yksinkertainen ja asiakkaalleen suunnattu, jotta asiakas osaa hyödyntää palvelua. (Laine & Lecklin 2009, 15-19.) Laadukkaan palvelun ja toiminnan on pystyttävä täyttämään sille annetut vaatimukset ja odotukset. Laadukas palvelu tai toiminta vaatii siis asiakkaiden tarpeen tutkimista. (Holma 2009, 12.)

Lastensuojelun laadun arviointi kuuluu asiakkaille, työntekijöille ja työyhteisöille (Lavikainen, Puustinen-Korhonen & Ruuskanen 2014, 32). Vierula (2017, 28-93) toteaa lastensuojelun laadun olevan sidoksissa valtaan. Asiakkaat voivat itse päättää, mitä elämästään kertovat lastensuojelulle. Asiakkaan näkökulmasta kyse voi olla näennäisestä vallasta, sillä lastensuojelun asiakkuus toteutuu sosiaalityöntekijän päätöksellä. Vähiten valtaa on asiakkailla, jotka eivät ole lastensuojelun asiakkaina omasta tahdostaan. Asiakkaan kokiessa lastensuojelussa oman valtansa negatiivisena, asiakas ei kykene motivoitumaan työskentelyyn niin hyvin kuin asiakas, joka kokee voivansa vaikuttaa työskentelyyn. Asiakkaan motivaation puuttuessa myös työn laatu kärsii. Lintuahan (2012, 74) mukaan laadukas lastensuojelu lapsen näkökulmasta koostuu arkisista asioista. Lapset pitävät aikuisen kanssa jaetusta ajasta ja huolehtimisesta. Lapselle on tärkeää saada hyvää ruokaa, vuorokausirytmii ja tukea koulunkäyntiin. Lastensuojelulapset kaipaavat keskustelua todellisista asioista ymmärrettävällä kielellä.

Palvelun laatua voidaan arvioida monella tapaa (Rodrigues, Hussain, Aktharsha & Nair 2013, 9). Asiakkaan mielipiteen kysymisessä ja sen

käyttämässä laadun arviointiin on kyse asiakastyytyväisyys elementistä, jonka Laine ja Lecklin (2009, 18) sanovat olevan yksi laadun teknisistä elementeistä. Tuurala ja Holma (2009, 10) määrittävät lastensuojelun asiakastyytyväisyyden mielihyvän kokemukseksi onnistuneesta palvelusta, joka tyydyttää asiakkaan tarpeet. Asiakkaan tyytyväisyys palveluun on yksi laadun tärkeimmistä mittareista. Asiakas on tyytyväinen, kun lastensuojelun palvelut tehdään asiakasta varten ja yhteistyössä asiakkaan kanssa, perustellen ja asiakasta arvostaen. Asiakkaan tyytymättömyys tarjottuun palveluun on tärkeää saada selville esimerkiksi asiakastyytyväisyyskyselyssä, jotta voimme kehittää palvelua ja toimintatapoja tulevaisuudessa uusille asiakkaille. Tehdessämme asiakkaan tahdonvastaisia palveluita, esimerkiksi sijoittamalla lapsi ilman perheen suostumista sijoitukseen on asiakastyytyväisyyden arvioiminen haastavampaa.

Laineen ja Lecklinin (2009, 18) mukaan asiakas on laadun tärkeä arvioija. Tehdessämme ja tuottaessamme palveluja asiakkaalle, on asiakasta kuunneltava, kun arvioidaan palveluiden laatua. Asiakas ei kuitenkaan ole aina oikeassa palvelun kehittämisen suhteen, joten on muistettava työntekijöidenkin näkökulma työn kehittämisessä. Ranteen (2014, 14-15) mukaan asiakkaan näkökulma työn kehittämisessä on tärkeää. Asiakkaan näkökulman voidaan ajatella olevan palautetta, jota on jokaisessa paikassa ja palautetta tarvitaan ja kaivataan. Ilman palautteen hyödyntämistä käy kehittämislle huonosti myös työelämässä. Palautetta oikein käyttämällä ja hyödyntämällä menestyy työelämässä paremmin. Palautteen hyödyntäminen ennalta ehkäisee ongelmia ja kehittää palvelua. Palautetta on syytä tarkastella kiinteänä osana palveluiden arviointia.

3.4 Osallisuus lastensuojelussa

Osallisuus määritellään yleensä laaja-alaisesti ja yleisesti. Osallisuus on subjektiivinen kokemus tai tunne ja toisaalta toimintakyky tai – mahdollisuus. Käsitteen yleisyys ja määrittämisen haastavuus vaikeuttaa

osallisuuden kehittämistä. Osallisuutta on syytä kehittää, koska osallisuus on arvotavoite. Myös konkreettista osallistumista voidaan pitää osallisuuden muotona. Osallisuus on määritettävä syrjäytymisen vastaparina olevana prosessina. Osallisuus ei ole pysyvä saavutettavissa oleva tila tai ominaisuus, vaan osallisuuden aste vaihtelee eri tilanteiden ja vaiheiden mukaan. (Raivio & Karjalainen 2013, 13-15.) Toivosen ja Pollarin (2018, 76) mukaan lapsen osallisuudessa on kyse lapsen tunnepohjaisesta kokemuksesta vaikuttamiseen ja mukana oloon.

Osallisuuden edellytyksenä on tekoja, jossa päästään osalliseksi jostakin tai on mahdollisuus osallistua johonkin. Lastensuojelussa osallisuus tarkoittaa lapsen ja hänen perheensä osallistumista lastensuojelun asiakkuuteen, jonka tarkoituksena on dialogisuus sekä yhteisen ymmärryksen ja tavoitteiden tavoittelu asiakkaan ja lastensuojelun välillä. Osallisuus antaa myös lastensuojelun työntekijälle mahdollisuuden osallistua asiakkaansa elämään. (Muukkonen 2011, 133.) Osallisuudessa on kyse myös työntekijän oikeudesta luoda luottamusta ja kunnioittavia kohtaamisia asiakkaiden kanssa (Paasivirta 2012, 242). Osallisuuden rakentaminen tapahtuu kahdella tasolla: kohtaamisissa ja kokonaisuutena. Nämä kaksi tasoa muodostavat yksilöllisen osallisuuden. Yksilöllisessä, lapsierityisessä osallisuudessa osallisuuden elementit vaihtelevat ja kullekin lapselle paras osallisuus on erilaista kuin toiselle. (Muukkonen 2011, 135.) Lastensuojelussa lasten osallisuus onkin monimutkainen työskentelyä ajatellen (Cossar, Brandon & Jordan 2014, 103).

Asiakkaan osallisuuden vahvistaminen on yksi tärkeimmistä vaikuttavista keinoista kehittää lastensuojelupalveluja. Osallisuuden tunne vaatii, että osallistuja tuntee tullessa kuulluksi ja arvostetuksi omana itsenään. (Lavikainen, Puustinen-Korhonen & Ruuskanen 2014, 18.)

Lastensuojelussa osallisuuden tunne asiakkaalle tulee työntekijän kohdatessa asiakkaansa kunnioittavasti ja kuunnellen (Paasivirta 2012, 241). Lastensuojelulaissa (2007/417, 20-24§) osallisuudella tarkoitetaan lapsen etua, lapsen mielipiteen selvittämistä ja mielipiteiden huomioon ottamista lasta koskevissa asioissa. Lapsen osallisuuden on aina turvattava lapsen etu eikä osallisuus saa haitata lapsen ja läheisten

ihmisten välisiä suhteita. Toivonen (2017, 242-243) toteaa väitöskirjassaan, että lapsen etu pitäisi täsmentää nykyistä paremmin. Tällä hetkellä on epäselvää, miten lapsen etu huomioidaan päätöksen teossa. Lapsen edun määrittäminen helpottaisi tulevaisuudessa päätöksen tekoa lapsen asioissa, koska tiedettäisiin, miten lapsen etua voitaisiin arvioida.

Talentian julkaisemat sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet (Heikkinen 2017, 16-36) pitävät osallisuuden edistämistä yhtenä sosiaalialan arvona sekä asiakkaan osallisuutta tukitoimissa ja päätöksissä eettisenä menettelytapana ammatillisessa toiminnassa. Ohjeet määrittelevät osallisuuden toiminnasta syntyväksi tunteeksi. Lastensuojelun asiakkaalla on oikeus vaikuttaa ja olla yksilönä mukana kehittämässä lastensuojelutyötä. Lastensuojelun työntekijän tehtävä on rohkaista asiakasta osallisuuteen. Cossar, Brandon ja Jordan (2014, 106-107) artikkelissaan korostavat lastensuojelulapsen mielekkään osallistumisen vaativan osallisuuden mahdollisuuden ja lapsen halua osallistua. Keskeisenä lapsen osallistumiselle on lapsen luottava suhde sosiaalityöntekijäänsä. Luottamalla sosiaalityöntekijäänsä lapsi voi kertoa ajatuksistaan ja tunteistaan paremmin. Vanhemmat lastensuojelulapset eli nuoret kokevat pienempiä lapsia enemmän lastensuojelun olevan enemmän yhteistyötä sosiaalityöntekijän ja perheen kanssa kuin pienemmät lapset.

Laadukas lastensuojelutyö vaatii jatkuvaa ja luottamuksellista vuorovaikutusta asiakkaan ja muiden osallisten välillä (Lavikainen, Puustinen-Korhonen & Ruuskanen 2014, 22). Lastensuojelun asiakkaalla on myös oikeus olla osallistumatta ja oikeus olla kertomatta mielipidettään ilman kielteisiä seurauksia. Lastensuojelun asiakkaana olevan lapsen mielipide pitää olla aina omaehtoinen ja lapsilähtöinen eikä lapseen saa vaikuttaa lapsen vastatessa kysymyksiin. Lapsi kuitenkin tarvitsee aikuisen apua osallistuakseen lastensuojeluun asiakkaana, koska harva lapsi tietää omat osallisuus oikeutensa ja -mahdollisuutensa. Lastensuojelussa lapsen osallisuudesta vastaa lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä. (Toivonen & Pollari 2018, 76.) Lastensuojelussa on aina otettava

huomioon vaikea tilanne ja asiayhteys, jossa lapsen näkemyksiä etsitään ja lapsen osallistuminen joko mahdollistetaan tai estetään (Cossar, Brandon & Jordan 2014, 103).

Lapsen osallisuuden tukeminen on yksi peruslähtökohdista lastensuojelussa ja osallisuus on yhteydessä lastensuojelun tärkeimpään periaatteeseen eli lapsen etuun (Toivonen & Pollari 2018, 73-74). Lapsen etu ja osallisuus on huomioitava lastensuojeluasiakkuuden ajan (Valvira 2013, 26). Lastensuojelun on korostettava lasten kokemusta lastensuojelusta palveluna ja lapsen kokemusta hyödyllisenä olemisessa. Lapsen näkemystä on etsittävä lastensuojelupalvelun aikana. Lapsen antama palaute lastensuojelusta antaa työntekijälle tärkeää tietoa ja korostaa lapsen osallisuuden merkitystä. (Cossar, Brandon & Jordan 2014, 104.) Lapsen osallisuuteen vaikuttaa olennaisesti lapsen ikä (Raivio & Karjalainen 2013, 15). Jotta lapsi pystyy osallistumaan lastensuojelun kehittämiseen, tarvitsee lapselle antaa tieto lapsen ymmärryksen mukaan. Lapselle on tärkeää pystyä vaikuttamaan häntä koskevaan palveluun, mutta lapsen näkemykset on otettava huomioon unohtamatta lapsen etua. Asiakkaan osallistuminen vaatii työntekijältä aikaa kohdata asiakas ja valmiudet työskennellä lapsen kanssa lapsen ikä huomioiden. Lastensuojelun johdon on mahdollistettava osallistava työmenetelmä rakenteiden ja käytäntöjen avulla. (Lavikainen, Puustinen-Korhonen & Ruuskanen 2014, 18; Valvira 2013, 26.)

Pajulammen (2014, 368-369) mukaan lapsen osallisuus konkreettisessa asiassa on usein julkisen vallan käyttöä ja lapsen oikeusnäkökulma on päällekkäin yleisperiaatteiden kanssa. Päällekkäisyyden takia lapsen osallisuus käsitetään hyvänä hallintoperiaatteena edellyttäen, että lapsen osallisuus ja näkökulman painoarvot ovat tasapuolisia muihin osallistujiin verrattuna. Toivosen ja Pollarin (2018, 77-78) mukaan oikeudellisesta näkökulmasta lapsen osallisuudella on kolme tehtävää: toteuttaa muodollista oikeutta osallistua, saada asiakkaalle positiivinen ja oikeudenmukainen kokemus viranomaisten toiminnasta sekä tuottaa tietoa lastensuojelun toimintaan ja päätöksentekoon. Pajulammen (2014, 373) mukaan lapsen osallisuuden painoarvo pitäisi olla lain koristeiden sijaan

konkreettista ja vaikutusvaltaista. Lapsen osallisuusperiaate päätöksenteossa pakottaisi päätöksentekijän pohtimaan, miten lasta on kuultu päätöstä tehdessä. Lapsen osallisuuden lisääminen aiheuttaa koulutustarpeen osallisuutta lisääville työntekijöille. On tärkeää, että lasten kanssa toimivat työntekijät tietävät heitä koskevat lait lapsen osallistamisessa. Lapsen osallisuutta rajoitetaan usein vedoten lapsen suojaamiseen. Toivosen ja Pollarin (2018, 75) mukaan lastensuojelun asiakkaan osallisuuden rajoittamista voidaan harkita vain poikkeustapauksissa. Lapsen vaarantaessa omaa terveyttään tai kehitystään tai osallisuus olisi ilmeisen tarpeetonta, voidaan lastensuojelun asiakkaan osallisuutta rajoittaa. Osallisuuden rajoittamisesta on tehtävä perusteltu päätös. Pajulammen (2014, 370-372) mukaan lapsen osallisuus vaihtelee kunnittain ja se asettaa lapset eriarvoiseen asemaan. Onkin tärkeää, että lapsen oikeudesta osallisuuteen on säädetty laissa. Lapsen osallisuuden ongelmalliseksi tekee myös se, ettei lapsen osallisuuden laiminlyönneistä koidu sanktiota.

Lapsen osallisuus lastensuojelussa ei ole yksiselitteisesti paras väline lastensuojelun arviointiin. Lapsen osallisuutta voidaan pitää jännitteisenä, monisisältöisenä, ristiriitaisena ja käytännöllisenä. Voidaksemme käyttää lapsen mielipidettä osana lastensuojelun arviointia, lapsen osallisuutta on vahvistettava kasvattamalla lapsen luottamusta lastensuojeluun ja lapsen kanssa työskenteleviin henkilöihin. (Hotari, Oranen & Pösö 2011, 132.) Lapsen osallisuuden kokeminen eri palveluissa lisäävät lapsen turvallisuuden ja hyvinvoinnin tunnetta sekä parantavat palvelun onnistumismahdollisuutta. Toisaalta osallisuudella voi olla kielteisiäkin vaikutuksia, varsinkin, jos osallisuus toteutetaan aikuiskeskeisesti ja suunnittelemattomasti. (Toivonen & Pollari 2018, 81.)

4 VASTAANOTTO-OSASTON ARVOT

4.1 Tavoitteellisuus ja korjaavuus

Lastensuojelulain uudistus vuoden 2008 alussa pyrkii turvaamaan lasten ja perheiden tukitoimet ja palvelut paremmin esimerkiksi lastensuojeluilmoituksen tekemisen kynnystä madaltamalla, säätämällä määräaikoja lastensuojeluilmoituksen vastaanottamiseen ja lastensuojelutarpeen selvityksen tekemiseen. Uudistunut lastensuojelulaki parantaa lasten ja perheiden osallisuutta heitä koskevassa asiassa. (Paasivirta 2012, 237.) Lastensuojelun tarkoitus käy ilmi lastensuojelulaista (2007/417, 1 §):

Lastensuojelun tarkoituksena on turvata lapsen oikeus turvalliseen kasvuympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä erityiseen suojeluun.

Lastensuojelusta vastaavan toimielimen on asetettava juuri lastensuojelulaissa määritetyille ydintehtävälle tavoitteet sekä arvioida ja seurata tavoitteiden toteutumista. Ilman tavoitteita ja niiden jatkuvaa seuraamista, ydintehtävässä onnistumisen edellytykset heikkenevät. (Rousu & LapsiArvi kehittämissryhmä 2009, 22.)

Lastensuojelun puuttuessa perheen elämään puututaan usein yksityisiin asioihin. Lastensuojelun on syytä pohtia, mikä ongelma on esimerkiksi kasvatuksessa niin suuri, että se vaatii viranomaisen ja lastensuojelun puuttumista toisen elämään. Lastensuojelun on pystyttävä läpinäkyvästi ja kestävästi perustelemaan, miksi kyseinen perhe tarvitsee lastensuojelun puuttumista. Lastensuojelua tekevillä työntekijöillä tarvitsee olla tiedossa, minkälaista kehitystä lastensuojelu pyrkii asiakkaalleen antamaan ja minkälainen kasvuympäristö on normien mukaan turvallinen. (Alhanen 2014, 18-20.) Vaikka lastensuojelun puuttuminen yksilön elämään on henkilökohtaista ja puuttuminen perustuu lastensuojeluviranomaisen kannanottoon, on lastensuojelussa kyse lastensuojelun tehtävän määrittelemisestä. Lastensuojelun yksilön elämään puuttumisen perusteet vaihtelevatkin erimaissa. (Laakso 2009, 21.) Kiurun (2010, 65) mukaan

yksi perhekeskeisyyden työtteen tavoitteesta on, että lastensuojelun työskentelyn tavoitteet lähtevät lastensuojelun asiakkaana olevan lapsen perheestä. Perhekeskeisyyden tarkoituksena on selvittää, minkä asiakasperhe näkee niin suurena ongelmana, että perhe tarvitsee lastensuojelun apua. Perhekeskeisyys-käsitteeseen perehdyn kappaleessa 4.2.

Lastensuojelun tavoitteellisuus perustuu lastensuojelulaissa mainittuun lastensuojelutarpeen selvitykseen. Samaan selvitykseen kirjataan sijoituksen tavoitteet. (Holma 2009, 58.) Tavoitteet tulisi muodostaa niin, että niiden vaikutuksia voidaan seurata lastensuojelun näkökulmasta. Kunnissa lastensuojelun tavoitteet ovat liittyneet asiakas- ja hoitovuorokausimäärien tavoitteisiin, vaikka lastensuojelu pyrkii myönteisiin muutoksiin asiakkaidensa elämäntilanteessa. (Rousu & LapsiArvi kehittämissyhmä 2009, 21.) Lastensuojelun asiakkuuden arviointi on haastavaa. Yksi oleellisista asioista on selvittää lapsen ja hänen läheisensä suojaavat tekijät ja voimavarat. Lastensuojelutarpeen arvioinnin paremmaksi ja avoimemmaksi tekee asiakkaiden mukana olo itse arvioinnissa. Pelkän työntekijän tai työntekijätiimin tehdessä arviointia, perustuu arviointi vain työntekijöihin kohdistuviin vaatimuksiin. (Paasivirta 2012, 244-245.) Lastensuojelulain (2007/417, 4§) periaatteena on ottaa huomioon lapsen edun mukaisella tavalla perheen jälleenyhdistäminen. Lastensuojelu pyrkii korjaamaan perheen tilanteen, jotta lapsen kotiin palaaminen mahdollistuisi.

Lapsen sijoitus kodin ulkopuolelle pyrkii muuttamaan sen hetkisen tilanteen lapsen elämässä paremmaksi eli korjaamaan tilanteen (Rousu & LapsiArvi kehittämissyhmä 2009, 21). Suunnitelmallinen sijoituspaikkojen miettiminen on tärkeää, jotta lapsi voidaan sijoittaa juuri hänen tarvitsemaan sijaishuoltopaikkaan, jossa lapsi voi elää tasapainoisesti ja vakaasti (Stein 2009, 113). Muutostyö lastensuojelussa on aina tavoitteellista. Muutoksessa pitää olla selvillä, miten muutos tehdään ja millä keinoilla. Muutostyö vaatii vuorovaikutusta ja siihen pyritään asiakkaan kanssa yhdessä. Joskus sijoitus tehdään ilman asianosaisten suostumusta, jolloin sijoituksen tavoitteellisuuteen pyrkiminen voi toteutua

pelkästään lastensuojelun näkökulmasta. (Vähänen 2015, 12-19.) Sijoituksen tavoitteet pyritään asettamaan yhdessä lapsen, perheen ja muiden asianosaisten kanssa (Holma 2009, 58).

Lastensuojelun asiakkaalla voi olla erinomainen kyky arvioida itse, millaista apua hän lastensuojelulta ongelmaansa tarvitsee. Toisaalta viranomaiset ja muut asiakkaan auttajat voivat jättää asiakkaan arvioinnin omasta itsestään huomioimatta, jolloin asiakkaan toimijuus jää pieneksi. Asiakkaan toimijuus lastensuojelussa on aina sidoksissa ja vuorovaikutuksessa toisiin ihmisiin sekä ympäristöön. (Alhanen 2014, 25-26.) Lastensuojelun sijoitukseen johtaneella perheellä on usein ongelmia koko perheen näkökulmasta eikä vain sijoitetulla lapsella. Siksi lastensuojeluasiakkaan ongelmat kotona on selvitettävä. Lastensuojelun työntekijöiden on tiedettävä sijoitetun lapsen perheen asioista, jotta he voivat tarjota apuaan muuttuvissa ja vaikeissa tilanteissa. (Kanth 2016, 57.)

Salinkallion perhekeskuksen omavalvontasuunnitelman (2016, 1) mukaan Vastaanotto-osaston toiminta-ajatuksena on tarjota huolenpitoa äkillisessä sijaishuollon tarpeessa olevalle lapselle ympäri vuorokauden. Osaston työskentelyyn liittyy lapsen sijoittamiseen johtaneen kriisin selvittely ja lapsen tilanteen arviointi.

4.2 Lapsilähtöisyys ja perhekeskeisyys

Suomessa on aloitettu puhumaan lapsilähtöisyydestä pienten lasten kasvatuksessa 2000-luvun vaihteessa. Lapsilähtöisyys-käsite muodostui, kun lapsuuden tutkijat eivät tyytyneet lapsikeskeisen kasvatuksen käsitteeseen ja haluttiin aikuislähtöisen kasvatuksen vastakohta. (Hytönen 2009, 140.) Lapsikeskeinen kasvatusta pitää sisällään ristiriitaisia tulkintoja ja yksi tulkinta on lapsilähtöinen kasvatusta. Lapsilähtöistä kasvatusta voidaan pitää lapsikeskeisen kasvatuksen alakäsitteenä (Hellström 2010, 177.) Lapsilähtöisen kasvatuksen lähtökohtana on, että kasvatuksen tavoitteet, sisällöt ja menetelmät ovat lapsilähtöisiä. Lapsilähtöisyys mahdollistuu, jos kasvattaja toimii lapsen havainnoijana, kuuntelijana ja

tutustuu lapsen elämään kokonaisuutena. Lapsilähtöisyyden tarkoitus on päästä pois aikuisen valta-asemasta kasvatuksessa. Liian voimakkaasti käytetty lapsilähtöinen kasvatus vaarantaa yhteiskunnan ylläpitämisen kasvatuksen. Suomi on demokraattinen maa ja julkinen kasvatusjärjestelmä tulee olla myös demokraattisesti kehitettävä ja hallinnoitava, jota lait ja suunnitelmat ohjaavat. Liian lapsilähtöinen julkinen kasvatusjärjestelmä kaatuisi liian haastavaan kehittämiseen ja hallinnoitavuuteen. Julkisessa lapsen kasvatuksessa kasvattajat tekevätkin lapsikohtaisia kasvatukseen liittyviä valintoja ja ratkaisuja. (Hytönen 2009, 140-141.)

Kiurun (2010, 66) tutkimuksen mukaan lapsilähtöisyydellä tarkoitetaan työtettä, jolloin lapsen ajatuksia ja toiveita tuodaan näkyväksi. Työskentelyssä lähdetään liikkeelle lapsen tarpeista ja lapsen näkökulmasta, lapsen mielipidettä asioista kuunnellen ja arvostaen. Hellströmin (2010, 177) mukaan lapsilähtöinen kasvatus uskoo voimakkaasti lapsen kykyihin ja potentiaaliin. Lapsi ei ole avuton toimija vaan aktiivinen ihminen. Karlssonin (2010, 123) mukaan lapsilähtöisyys korostaa ja ottaa erityisesti huomioon lapsen tarpeet, kiinnostuksen kohteet sekä aktiivisuuden. Lapsen aktiivisuuden määrittäminen on haastavaa, koska lapsilähtöiseen aktiivisuuteen vaikuttaa se, kuka aktivoi lasta, lapsi itse vai onko lapsi aktivoitunut tekemään aikuisen vahvassa ohjauksessa. Täsmentämällä, kuka määrittelee lapsen tarpeet, voidaan lapsilähtöisyyttä tarkentaa. Vehkakosken ja Rantalalan (2012, 161) esimerkissä lapsilähtöinen kuulumisten kerronta tarkoittaa, että lapsi saa itse päättää, mitä kertoo ja aikuinen on aktiivinen lapsen kertomuksen kommentoita.

Aikuiset ja lapset voivat tarkastella asioita lapsilähtöisesti. Aikuiset voivat miettiä, mikä on oleellista, kasvattavaa ja suojelevaa lapselle. Lapset voivat kertoa tarpeistaan omat näkemyksensä. Eri osapuolten kertoessa omat mielipiteensä, muodostuu asiasta parempi kokonaiskuva, vaikka osapuolten näkökulmat voivatkin olla ristiriidassa keskenään. (Karlsson 2010, 123.) Lastensuojelun asiakkaina olevilta vanhemmilta puuttuu usein lapsilähtöinen ajattelutapa ja on lastensuojelun työntekijöiden tehtävä

tuoda vanhemmille lapsilähtöistä ajattelua näkyväksi. Ilman lapsilähtöistä ajattelua vanhemmat eivät ymmärrä, kuinka vanhempien ja muiden perheenjäsenten ongelmat heijastuvat sijoitettuun lapseen. (Kiuru 2010, 66-67.) Lastensuojelua on syytetty liiallisesta vanhempiin keskittymisestä ja lapsen unohtamisesta työskentelyssä (Tulensalo & Muukkonen 2005, 305).

Perhe on yksi lapsen sosiaalinen ja merkityksellinen alue. Jokaisen lapsen perhekäsitys on yksilöllinen (Böök 2010, 90). Perhe on yhdessä elämisen tapa ja perheitä on aina ollut erilaisia, osa omassa asunnossaan olevia ja osa yhteisöjä. Nykyään perheelle tunnusomaista on kahden aikuisen sukupuolielämä samassa taloudessa. Perhe elää ja tekee yhdessä sekä huolehtii perheen jäsenten hyvinvoinnista. Vanhemmille perheeseen kuuluminen on vapaaehtoista ja he voivatkin lähteä perheestä, milloin vain. Lapsille perhe on pakkoyhteisö. Lapsi ei voi valita perhettään, johon syntyy. (Hellström 2010, 222-223.) Kanthin (2016, 49-51) tutkimuksessa kysyttiin lastensuojelulaitoksien ohjaajilta ja johtajilta käsitystä sijoitetun lapsen perheestä, joka oli mukana sijoituksen työskentelyssä. Perhekäsitys vaihtelee työskentelyn kohteena olevan perheen määrittelemisessä. Ohjaajien perhemääritelmässä lapsen perheeseen kuului aina äiti, mutta harvemmin isä. Aina ei edes lapsi kuulunut työskentelyssä olevaan perheeseen. Johtajien mukaan lastensuojeluasiakkaana olevan lapsen perheen määrittelee useimmiten sosiaalityöntekijä.

Perhekäsitteeseen liittyy oleellisesti vanhemmuus. Perhettä ja vanhemmuutta rakennetaan sosiaalisessa kanssakäymisessä (Böök 2010, 90.) Hughesin (2011, 22-23) mukaan vanhemman ja lapsen välinen vuorovaikutus täytyy olla virittäytynyttä, jotta voidaan puhua vanhemmuudesta. Virittäytyneessä vuorovaikutuksessa vanhempi ja lapsi jakavat keskenään kokemuksia. Kokemusten jakamisen kautta vanhemman ja lapsen elämä muokkautuu omaksi itsekseen. Lapsen elämän alussa jakaminen on sanatonta, mutta ajan kanssa jakamiseen liittyy myös sanoja. Jakaminen vanhemman ja lapsen välillä on aina

vastavuoroista ja vanhemman vaikutus on voimakkaampaa, jos lapsi vaikuttaa myös vanhempaan.

Kiurun (2010, 65) tutkimuksen mukaan perhekeskeisyys tarkoittaa koko perheen huomioimista lastensuojelun työskentelyssä. Asiakasperhe itse määrittelee oman perhekäsityksensä ja perheeseen kuuluvat. Tärkeää on, että lastensuojelun työskentely tapahtuu perheen ehdoilla ja perheen arvot ohjaavat työskentelyä. Tuuralan ja Holman (2009, 38) mukaan perhekeskeisyys korostaa perheen merkitystä lapsen identiteetin kehityksessä, lapsen hyvinvoinnin ehtona sekä vanhemmuuden kasvatuksellista roolia. Perhekeskeisyys voi olla työn lähestymistapa tai työskentely ote, jossa tarkoitus on vahvistaa kodin kasvatusedellytyksiä ja resursseja kodin ulkopuolisen sijoituksen välttämiseksi. Sijoitetun lapsen kohdalla perhekeskeisyys tarkoittaa perheen kunnioittamista sekä perheenjäsenten yhteydenpidon ja vuorovaikutuksen tukemista.

Lastensuojelun tavoitteena on lapsen hädän havaitseminen ja auttaminen paikkakunnasta riippumatta. Lastensuojelussa olevan lapsen vanhempien on myös kyettävä luottamaan lastensuojelun työskentelyyn. Perheiden kanssa työskennellessä vastuunjaot on määriteltävä selkeästi, jotta yksi työntekijä ei ota vastuuta koko perheen kanssa työskentelystä.

Lastensuojelun kaiken työn ja kehittämisen on vastattava perheiden tarpeisiin ja lastensuojelua on arvioitava myös perheen näkökulmasta. (Lavikainen, Puustinen-Korhonen & Ruuskanen 2014, 16-22.)

Perhekeskeisyys ja lapsilähtöisyys eivät kumoa toisiaan, koska perheen merkitys lapsen elämän kannalta on itsestään selvä. Pelkästään lapsilähtöisellä ja lapsen mielipidettä kuuntelevalla työllä ei lastensuojelun tavoite eli muutos tilanteeseen tapahdu perheessä. (Kiuru 2010, 66.)

Pelkästään vanhempia kuuntelemalla lapsi ei saa kertoa omaa kokemustaan elämästään, vaikka lapsen eli asiakkaan kohtaaminen pitäisi olla sosiaalityön ydin. Lapsen kannalta on erityisen tärkeää, että lastensuojelu on lapsen puolella, mikä tarkoittaa lapsen suojelun, turvan ja muiden tarpeiden pitämistä tärkeimpänä lastensuojelussa. Lapsen puolella oleminen ei poista vanhempien kanssa työskentelyn tärkeyttä. Usein lastensuojelun asiakkaana olevien lasten vanhemmat ovat lastensa

puolella, jolloin yhteisen tavoitteen sopiminen työskentelylle on helpompaa. (Tulensalo & Muukkonen 2005, 306-307.)

4.3 Turvallisuus

Turvallisuutta on kaikkialla, missä on vaaroja ja riskejä. Turvallisuuden eteen tehtävä työ liittyy vaarojen ja riskien minimointiin sekä ehkäisemiseen (Forsberg 2011, 21.) Turvattomuutta ja turvattomuuden tunnetta ei voida koskaan poistaa kokonaan, mutta tavoitteena perhe-elämälle on vakaus (Nyqvist 2011, 77). Turvallisuus luo perustan perhe-elämälle ja lapsen kehittymiselle (Hughes 2011, 31). Yksi lapsen turvallisuuteen vaikuttava asia on lapsen turvallinen kiintyminen vanhempaan. Turvallinen kiintyminen vanhempaan kasvattaa lapsen ajattelemaan positiivisesti ja pitämään aikuista luotettavana turvana ja lohduttajana. Lapsen turvallisuuden tunne kehittyy jo varhaisessa vuorovaikutuksessa muihin ihmisiin. (Korhonen & Holopainen 2015, 28-29.) Lapsen kokema turvallisuus perustuukin erityisesti lapsen ikätasaisen kehityksen tukemiseen. (Nyqvist 2011, 77). Iän vaikutus lapsen rajojen asettamiselle on merkittävä. Aikuisen on syytä tiedostaa, mistä asioista lapsi saa päättää itse. Pieni lapsi ei voi itse päättää, koska hän menee nukkumaan ja kysyminen asiasta lapselta itseltään lisää lapsen turvattomuutta. Turvallinen aikuinen tietää, mikä on parasta lapselle. Rajojen asettaminen vaatii aikuiselta aina tilannearvioita ennen kuin aikuinen päättää, mikä toimintatapa on tilanteessa paras. (Korhonen & Holopainen 2015, 20-23.)

Jokainen lapsi tarvitsee huomiota ja luotettavan aikuisen, joka asettaa lapselle selkeät rajat, jotta lapsi kokee kehittyvänsä turvassa. Vahvat ja myötätuntoiset rajat tuottavat lapselle turhautumista ja lapsi pääsee harjoittelemaan selviytymistä kiukusta ja pettymyksestä turvallisesti aikuisen kanssa. (Korhonen & Holopainen 2015, 21.) Nyqvist (2011, 75) jaottelee lastensuojelun asiakkaana olevat lapset turvattomiin ja pahantapaisiin. Turvattomilla tarkoitetaan lapsia, joiden kasvuolosuhteet aiheuttavat turvattomuutta ja pahantapaisilla lapsia, jotka vaarantavat

itsensä omalla käytöksellään. Lastensuojelulain (2007/417, 1-27§) tarkoituksena on turvata jokaiselle lapselle turvallinen kasvuympäristö, tasapainoinen ja monipuolinen kehitys sekä tarvittaessa erityinen suojelu. Ensisijaisesti lapsuuden turvaa vanhemmat. Lastensuojelun asiakkuus lain mukaan alkaa, jos sosiaalityöntekijä toteaa lapsen kasvuolosuhteiden tai lapsen oman käytöksen vaarantavan tai ne eivät turvaa lapsen kehitystä tai terveyttä. Nyqvistin (2011,77) mukaan lastensuojelua pidetään usein viimeisenä palveluna lapsen tilanteen auttamiseksi.

Turvallisuuden tunne on henkilökohtainen kokemus. Lapsella on oikeus omaan mielipiteeseen, omaan uskonnon tunnustamiseen ja omiin kulttuurisiin tapoihin ilman pelkoa. Tärkeintä lastensuojelussa on huomioida ja edistää lapsen kokemaa turvallisuuden tunnetta erityisesti laitoksessa ollessaan. Turvallisuutta lastensuojelussa huomioidaan olosuhteissa ja ihmissuhteissa. Turvallisuus näkökulmaa on ylläpidettävä myös perheen ja työntekijän asemaa miettiessä. (Lavikainen, Puustinen-Korhonen & Ruuskanen 2014, 15.) Lastensuojelussa lapsen turvallisuutta lisää säännöllinen työskentely lapsen perheen kanssa (Kanth 2016, 56).

Toimintayksikön kuten lastensuojelulaitoksen asukkaiden turvallisuussuunnittelua ohjaa pelastuslaki ja valtioneuvoston asetus (Valvira 2013, 43). Pelastuslaki velvoittaa lastensuojelulaitoksia tekemään rakennuskohtaisen pelastussuunnitelman, jossa määritellään lastensuojelulaitoksen omatoiminen varautuminen turvallisuusriskeihin (Pelastuslaki 379/2011, 14-18§). Valtioneuvoston asetus pelastustoimesta (407/2011, 1-2§) täydentää pelastuslain määräystä pelastussuunnitelman tekemisestä. Valviran (2013, 40) mukaan lastensuojelun toiminnanharjoittajan on laadittava suunnitelma toiminnan käytössä olevan tilan tai rakennuksen käyttötavasta ja kuinka rakennuksessa olevien henkilöiden poikkeava toimintakyky otetaan huomioon vaaratilanteissa. Rakennus- tai tilakohtainen poistumisturvallisuus selvitys on tehtävä ennen lastensuojelutoiminnan aloittamista ja selvitys on päivitettävä vähintään kolmen vuoden välein tai toiminnan muuttuessa useammin.

Lastensuojelulaitosten työntekijöiden työturvallisuudesta vastaa työnantaja. Työnantaja on veloitettu täyttämään lain mukaiset edellytykset koskien työtiloja, työolosuhteita, työturvallisuutta, työsuhte-ehtoja, työaika ja työterveyshuoltoa. (Valvira 2013, 40) Tarkemmin työnantajan velvollisuudesta koskien työturvallisuutta on määritelty virka- ja työehtosopimuksissa. Esimerkiksi PHHYKY:n virka- ja työehtosopimus on Kunnallinen yleinen virka- ja työehtosopimus, jossa määritellään esimerkiksi työaikamuodot työntekijän tehtävän ja toiminnan mukaan (Kunnallinen yleinen virka- ja työehtosopimus 2017). Perinteisesti työtiloja arvioitaessa on kiinnitetty huomiota työn fyysiseen kuormittavuuteen ja tapaturmariskeihin sekä altistumista erilaisille haitallisille tekijöille (Valvira 2013, 40). Työnantaja on veloitettu tekemään työntekijöihin kohdistuvista riskeistä selvitys ja arviointi sekä pyrittävä ennalta ehkäisemään ja vähentämään selvityksessä mainittuja riskejä (Työturvallisuuslaki 738/2002, 10§).

Yksi lastensuojelulaitosten turvallisuuteen vaikuttava osa-alue on turvallinen lääkehoito (Valvira 2013, 38). Terveysten ja hyvinvoinnin laitos (Inkinen, Volmanen & Hakonen 2016, 3-11) on julkaissut oppaan turvalliseen lääkehoitoon sosiaali- ja terveydenhuollossa. Oppaan mukaan lastensuojeluyksikössä toteutettava lääkehoito perustuu yksikön lääkehoitosuunnitelmaan. Suunnitelma sisältää lääkehoidon suunnittelun kokonaisuudessaan sekä lääkehoidossa tapahtuvien poikkeamien seurannan ja raportoinnin. Turvallinen lääkehoito perustuu työntekijöiden osaamiseen, mutta pelkkä osaaminen ei riitä. Lääkehoito voi vaarantua kommunikaatio-ongelmien takia työntekijöiden tai asiakkaan välillä. Lääke voidaan jättää jakamatta ohjeistuksen puutteellisuuden takia.

5 TUTKIMUS- JA KEHITTÄMISMENETELMÄT

5.1 Toimintatutkimus

Toiminnan jatkuva kehittäminen, seuranta ja arviointi ovat tärkeitä osia toiminnan ohjauksessa. Toiminnan arviointia voidaan lastensuojelussa tutkia esimerkiksi asiakaspalautteen avulla. (Holma 2009, 26.)

Lastensuojelun laatusuosituksen (Lavikainen, Puustinen-Korhonen & Ruuskanen 2014, 16) mukaan lastensuojelun kehittämistoiminnan on pohjaututtava asiakkaiden eli lasten ja perheiden tarpeisiin. Kaikkea lastensuojelun kehittämistoimintaa on arvioitava asiakkaiden näkökulmasta. Yksi kehittämistyön elementti lastensuojelussa on asiakaspalautteen hyödyntäminen osana kokonaisvaltaista lastensuojelupalvelujen kehittämistä. Kuuselan (2005, 9) mukaan toimintatutkimuksen tarkoituksena on liittää teoria käytännön kehittämiseen.

Toimintatutkimus-termiä alettiin käyttää 1940-luvun lopulla kuvaamaan järjestelmällistä ongelmanratkointia tai tärkeän käytännön kysymyksen vastaamisen tutkimustyöskentelyä. Sosiaalisen psykologian kehittäjä Kurt Lewin kehitti toimintatutkimuksen ajatuksena kehittää demokraattisempi tapa kehittää käytännön työtä. (Willis & Edwards 2014, 10-11.) Viime vuosien kuluessa toimintatutkimuksen asema on vahvistunut sosiaali- ja kasvatustieteellisessä tutkimuksessa (Kuusela 2005, 9).

Toimintatutkimus on demokraattinen ja osallistava tutkimusmenetelmä, jossa on tarkoituksena tuottaa sovellettavissa olevaa tietoa tilanteen parantamiseksi ja kehittämiseksi (Suoranta & Ryyänen 2014, 196; Metsämuuronen 2008, 29). Toimintatutkimuksella tarkoitetaan erilaisia tutkimusmenetelmiä, joita tehdään työkentällä laboratorion sijaan. (Willis & Edwards 2014, 4). Toimintatutkimuksella on monia suuntauksia ja toimintatutkimus pitää sisällään monia eri käsitteitä. Toimintatutkimuksen yleisin suuntaus on kehittää käytännön työtä. (Kuusela 2005, 15.) Toimintatutkimuksen tutkija on usein työntekijä eikä

tutkimusammattilainen. Toimintatutkimuksen syy tai tarve on usein käytännöllinen teoriatarpeen sijaan. (Willis & Edwards 2014, 4.)

Yleensä toimintatutkimukseen osallistuu koko työyhteisö, koska kyseessä on yhteinen muutosprosessi (Metsämuuronen 2008, 29). Toimintatutkimus ottaa huomioon eri työntekijöiden erilaiset kokemukset ja näkökulmat, joista on hyötyä työn kehittämisessä (Leinonen 2016, 126).

Toimintatutkimuksen ollessa osallistava on toimintatutkimuksessa huomioitava erilaisten suhteiden merkitys, kuten tutkimukseen osallistuvien ihmisten väliset suhteet (Steier, Brown & Mesquita da Silva 2015, 211).

Toimintatutkimuksen muutosprosessia ei voida tarkoin suunnitella, koska prosessin aikana tehdyt havainnot muokkaavat tutkimusta (Toikko & Rantanen 2009, 30). Toimintatutkimuksessa on kyse osallistuvien välisestä yhteisymmärryksestä ja ymmärryksen syntymisestä. On tärkeää, että toimintatutkimukseen osallistujilla on riittävä tietopohja kehitettävästä asiasta, jotta yhteistoiminta mahdollistuu. Toinen yhteistyöhön vaikuttava asia on kielelliset merkitykset, jotka ovat sidoksissa aina yhteisöön eli tässä tapauksessa lastensuojelun ammattikieleen. (Kuusela 2005, 55.)

Toimintatutkimuksen ideana on muutoksen aikaan saaminen kehittämällä toimintaa ja samalla kehittämisen seuraaminen. Toimintatutkimus on monitieteellinen lähestymistapa kehittämistoimintaan, joka osallistamalla korostaa jokaisen tutkimukseen osallistujan merkitystä.

Toimintatutkimuksessa ei kannata erottaa toimijoita ja kehittäjiä, vaan jokainen tutkimukseen osallistuva kehittää omalta osaltaan toimintaa. Työntekijöiden ja asiakkaiden osallistuessa tutkimukseen ja kehittämiseen paranee tutkimuksen tulokset. Asiakkaiden näkökulmasta on myös tärkeää, että asiakkailla on mahdollisuus osallistua heitä koskevien asioiden kehittämiseen. (Toikko & Rantanen 2009, 29-92.)

Toimintatutkimus yhdistää tutkimusta ja käytäntöä, jossa tutkija liittyy yhdeksi työn konkreettiseksi tekijäksi rakentaen samalla työn teoriaa ja kehittämällä työtä (Nielsen 2016, 419). Osallistava tutkimus parantaa

myös tutkimukseen osallistuvien keskinäistä kommunikaatiota. Osallistamisen mahdollistamiseen onkin kiinnitettävä erityistä huomiota. (Steier, Brown & Mesquita da Silva 2015, 211.) Tässä kehittämishankkeessa käytettiin toimintatutkimusta soveltuvien osin.



KUVIO 2. Toimintatutkimuksen kulku tässä kehittämishankkeessa (mukaillen Metsämuuronen 2008, 31-32.)

Toimintatutkimus muodostuu eri vaiheista (kuvio 2), jotka seuraavat toisiaan muodostaen yhden toimintatutkimusketjun. Yhdessä toimintatutkimuksessa voi olla useampi toimintatutkimusketju. Ketju alkaa idean tai suunnitelman kehittämisellä ja jatkuu eri vaiheilla, kuten ongelman ja ratkaisujen opiskelulla, rakentamalla toimintasuunnitelma tiettyyn ongelmaan, suunnitellun toiminnan arvioinnilla. (Willis & Edwards 2014, 12-13.)

5.2 Kysely- ja lapsinäkökulmainen tutkimus

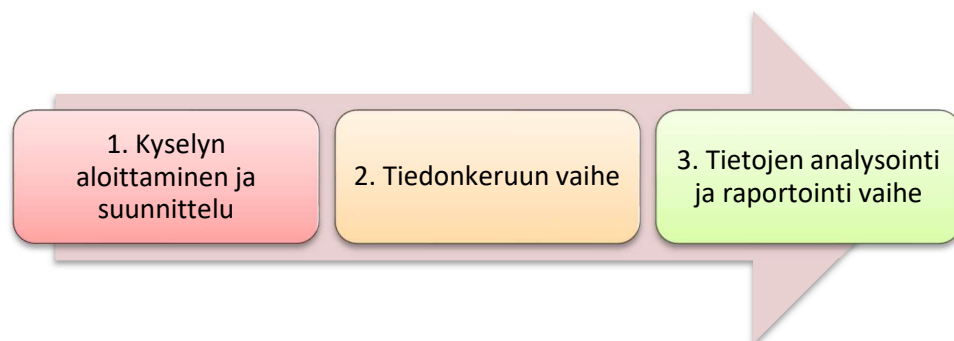
Kyselytutkimusta käytetään käyttäytymistieteissä mielipidetiedusteluihin. Mielipiteiden, asenteiden ja arvojen tutkiminen on haastavaa. (Vehkalahti 2014, 11-12.) Kyselytutkimusta tarvitaan, koska kaikkia ei voi tutkia

pelkästään empiiristä dataa hyödyntäen tai seuraamalla ilmiöitä.

Seuraamalla näemme, miten ihmiset toimivat. Kysymällä saadaan selville, mitä ihmiset sanovat ja ajattelevat. Tarvitsemme sekä kysymyksiä että seuraamista, jotta kokonaisuus selviää, mitä tapahtuu ja miksi. (Cowles & Nelson 2015, 1-3).

Vehkalahden (2014,11) mukaan kyselytutkimus on tiedonkeräämistapa esimerkiksi ihmisten mielipiteistä. Kyselytutkimuksessa tutkija esittää tutkimukseen osallistuvalla kysymyksiä lomakkeen avulla.

Haastattelututkimuksessa voidaan käyttää myös kyselylomaketta, mutta kyselytutkimuksessa lomake korostuu, koska lomakkeella ei ole haastattelija apua. Kyselylomake on siis tehtävä niin, että vastaaja voi vastata kyselyyn ilman haastattelijan apua. Cowlesin ja Nelsonin (2015, 66-71) mukaan kyselytutkimus on käytännössä sosiaalista vuorovaikutusta samalla tavalla kuin sosiaalinen media tarjoaa kanavan sosiaaliselle vuorovaikutukselle. Kyselyn tekijän onkin kohdeltava vastaajia ja vastauksia avoimesti, rehellisesti ja kunnioittaen.



KUVIO 3. Kyselytutkimuksen vaiheet (mukaillen Cowles & Nelson 2015, 73).

Kyselytutkimuksen vaiheet (kuvio 3) ovat riippuvaisia toisistaan, joten seuraavan vaiheen onnistuminen riippuu aina edellisen vaiheen onnistumisesta. Ensimmäisessä kyselytutkimuksen vaiheessa on selvitettävä kyselyn tarkoitus ja tavoitteet, kyselyyn vastaamiseen suunniteltu aika sekä kyselyyn tarvittavat resurssit. (Cowles & Nelson 2015, 74.) Kyselytutkimuksen arkaluonteisiin ja moraalisiin kysymyksiin on syytä suhtautua kriittisemmin kuin neutraaleihin kysymyksiin (Alasuutari

2011, 101-102). Mieliäidkyselyiden toteuttamisella on kiire, koska ihmisten mieliäidteet kysytystä asiasta voivat muuttua ja unohtua (Pahkinen 2012, 192). Kehittämishankkeessa asiakkaan mieliäidteet kartoitettiin kyselyllä.

Lasten osallistuessa tutkimukseen on muistettava lapsen kokonaisvaltaisuus, erityisyys ja moniulotteisuus. Lapsen tutkimiseen vaikuttaa erityisesti lapsen ja tutkijan vuorovaikutus. Tutkijan on pystyttävä esittämään asiansa lapselle ymmärrettävällä tavalla. Lapsia käsittelevät tutkimukset ovat muuttuneet lapsen omaa näkökulmaa ja kokemusta arvioivaksi. Lapset eivät ole vain arvioinnin kohde vaan heillä on omat mieliäidteensä ja arvonsa. Osallistamalla ja kertomalla oman mieliäidteensä lapsi tulee osalliseksi yhteiskuntaa. (Karlsson, Aalto & Hietanen 2012, 83.)

Haasteensa lapsen osallistumisessa tutkimukseen ja lapsen tuottaessa tutkimukseen ainestoa on lapsen ikä. Tutkijan on syytä miettiä tutkimustapaa, jolla saadaan eri ikäisten lasten tuottamalle tiedolle sama painoarvo ja jokainen lapsi on ymmärtänyt, mihin tutkimuskysymykseen lapsi vastaa. (Karlsson 2010, 121.) Tutkijan on syytä pohtia tulosten julkaisemisen muotoa, tilannetta ja tulosten vaikuttavuutta. Koko tutkimusprosessin ajan on syytä pitää lapselta saamaa tietoa oikeana ja arvokkaana tietona. (Karlsson, Aalto & Hietanen 2012, 84-85.)

5.3 Learning cafe-menetelmä

Learning cafe-menetelmä on aivoriihimenetelmästä kehitetty menetelmä, jonka tarkoituksena on tuottaa mahdollisimman paljon ideoita etukäteen päätetystä teemasta tai teemoista ja kehittää tuotettuja ideoita eteenpäin. Ideointimenetelmä onnistuakseen tarvitsee avoimen ympäristön ideoinnille ja jokaisen osallistujan mieliäidte on yhtä tärkeä kuin muiden eikä kenenkään ideoita saa hylätä tai kritisoida. (Tevere 2018.) Learning cafe-menetelmä on tarkoitettu 12 henkilön tai sitä suuremmille ryhmille. Kahvilamaisuutensa learning cafe saa teemojen pöytiin jakamisella. Learning cafe-menetelmä tarvitsee niin monta pöytää kuin on annettuja teemoja tai kysymyksiä. Learning cafeen osallistujat jaetaan pieniin

ryhmiin, josta jokainen ryhmä käy vuorollaan jokaisen pöydän luona ideoimassa annettua teemaa tai kysymystä. Learning cafe-menetelmä mahdollistaa ryhmän jatkokehittävää edellisen pöydässä olleiden ajatuksia. (Innokylä 2018.)

Päästäkseen aiheeseen käsiksi aloitetaan learning cafe-menetelmässä ideointi virikkeellä tai materiaalilla, joka vaihtuu jokaisessa pöydässä. Materiaalin avulla menetelmään osallistuja pääsee kirjoittamaan omia ajatuksiaan ja ideoitaan aiheesta. Learning cafe-menetelmässä keskustelu aloitetaan virikkeellä tai kysymyksellä, jonka avulla kirjoitetaan ideoita ja ajatuksia paperille. Keskustelu on kuuntelua, omien mielipiteiden kertomista ja kommentointia. Tärkeää on, että jokainen osallistuja saa sanoa oman mielipiteensä käsiteltävästä teemasta. (Innokylä 2018.) Tässä kehittämishankkeessa käytän learning cafe-menetelmää sovelletusti työntekijöiden työpajassa.

5.4 Aineistolähtöinen sisällönanalyysi

Seitamaa-Hakkaraisen (2014) mukaan sisällönanalyysin tarkoituksena on kuvata puhutun tai kirjoitetun kielen muotoa ja sisältöä. Analyysin tarkoituksena on saada systemaattinen ja kattava kuva aineiston sisällöstä. Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimuksen teoreettinen tausta määrittävät sisällönanalyysin valinnan. Sisällönanalyysiä voidaan käyttää kirjoitetun, suullisen ja visuaalisen materiaalin tutkimiseen (Salo 2015, 169).

Laadullinen sisällönanalyysi keskittyy enemmän tutkittavien sisältöön kuin sisällössä olevien ilmiöiden toistumisesta. Analyysi alkaa yleensä koko aineistoon tutustumisella ja yleiskuvan rakentamisella. Laadullisessa sisällönanalyysissä aineisto luokitellaan kategorioihin, mutta ne joustavat ja niitä voi muuttaa analyysiprosessin edetessä. Kategorioita tarvitaan aineiston hahmottamisessa. (Seitamaa-Hakkarainen 2014.)

Sisällönanalyysin tarkoituksena on tiivistää materiaali helpommin tulkittavaksi. (Salo 2015, 169). Tutkimalla materiaalia voi tutkija löytää myös asioita, joita ei kyseiseen tutkimukseen kuulu. On tärkeää tiivistää

analyysi, että se vastaa tutkittavaa ongelmaa ja jättää muut materiaalit seuraavaan tutkimukseen. Sisällönanalyysi alkaakin karsimalla tutkimukselle tai kehittämiselle ylimääräinen materiaali pois analyysistä. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 79-92.)

Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä materiaali analysoidaan luokkiin. Luokat voivat olla ennalta määrättyjä tai syntyä analyysin aikana. Lähtökohtana luokille on yleensä toisistaan riippumattomat teemat tai muuttujat, jotka pohjautuvat tutkimukseen. Sisällönanalyysi onkin aina tutkimuskohtainen eikä yleinen tapa tiivistää tekstiä. Sisällönanalyysin on liityttävä tutkimuksen teoriaan, jotta teoria ja analyysi tukevat toisiaan. (Seitamaa-Hakkarainen 2014.) Luokat voidaan luoda etsimällä materiaalista samankaltaisia käsitteitä, joista materiaalin teema muodostuu. Luokittelussa materiaali tiivistyy, koska yksittäisistä käsitteistä tehdään yleisempiä ja käsitteitä yhdistetään toisiinsa. Materiaalin luokkiin jakamista sanotaan klusteroinniksi. Klusteroinnin jälkeen seuraa abstrahointi, jossa käsitteellistetään aiemmin luokitellut teemat. Abstrahoinnissa käsitteet liitetään tutkimuksen teoreettisiin käsitteisiin. Aineistolähtöinen sisällönanalyysi perustuu tutkijan tulkintaan ja päättelyyn, joka etenee empiirisestä materiaalista kohti käsitteellisempää ja teoreettisempaa näkemystä. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 93-95.)

6 KEHITTÄMISHANKKEEN KULKU

6.1 Kehittämishankkeen lähtötilanne

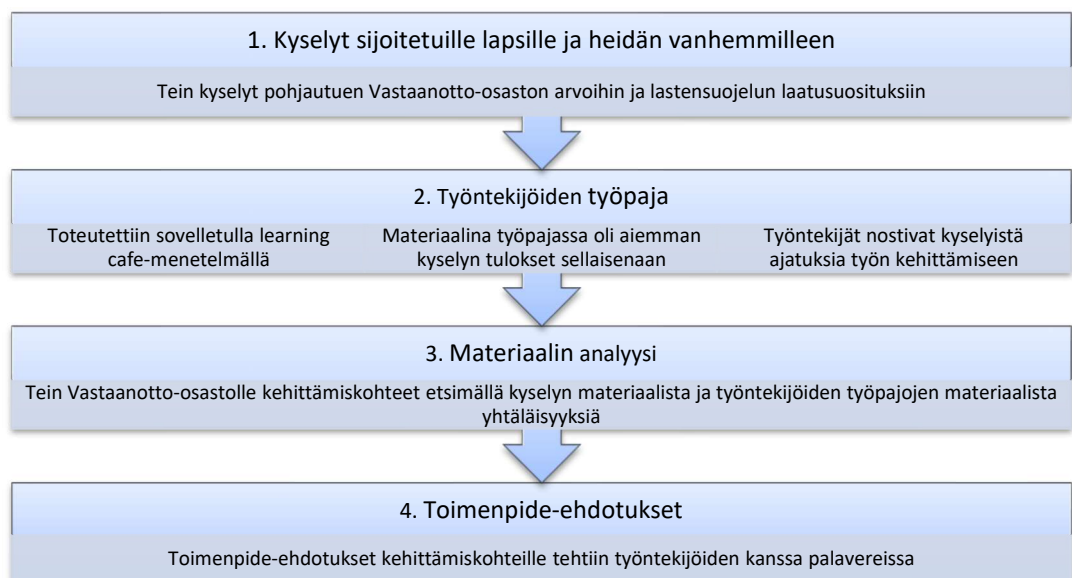
Ennen kehittämishankettani Salinkallion perhekeskuksen Vastaanotto-osaston asiakkaalta tai läheiseltä saatu suora palaute kirjoitettiin word-tiedostoon. Vastaanotto-osaston lapsilta ja pidempi aikaisissa sijoituksissa joskus myös vanhemmilta pyydettiin kirjallista avointa palautetta sijoituksen päättyessä. Palautteesta esiin nousut kritiikki ja kehittämisehdotus pyrittiin käsittelemään asiakkaan sekä henkilöstön kanssa. Kaikki osastolle tullut palaute käsiteltiin viikoittaisessa tiimipalaverissa. Saatua palautetta käytiin tarvittaessa läpi myös työnohjauksissa, koko perhekeskuksen työpaikkakokouksissa ja kehittämispäivillä. Tarkoituksena oli, että saadun asiakaspalautteen avulla Vastaanotto-osaston toimintaa arvioidaan ja kehitetään. Asiakkaan antaessa tyytymätöntä palautetta pyrittiin saatu palaute käsittelemään välittömästi yhteistyössä asiakkaan ja henkilöstön kanssa. (Salinkallion perhekeskus 2016, 2.)

Perhekeskuksen ollessa Lahden kaupungin omistuksessa kerättiin kaupungin yksiköihin sijoitetuilta lapsilta palautetta erillisellä ”Lapsi ja laatu”-lomakkeella, koskien lapsen mielipidettä sijoitukseen. Lomake oli käytössä kaikilla Lahden kaupungin lastensuojelun yksiköissä, myös pidempiaikaista sijaishuoltoa huostaanotetuille tarkoitetuissa yksiköissä. Perhekeskuksen johtaja Auvisen (2016) mielestä kyseinen lomake ei ottanut huomioon Vastaanotto-osaston lyhytaikaisten sijoitusten luonnetta. Edellä mainitun lomakkeen kysymysten vastauksista nousi harvoin kehittämiskohteita.

Työyhteisössä keskustelussa (Vastaanotto-osaston henkilökunta 2016) pohdittiin, ettei edellä mainituista palautteista nouse esille kehittämiskohteita kuin todella harvoin palautteen avoimuuden takia. Keskustelusta nousi tarve kehittää kysely asiakkaan mielipiteen selvittämiseksi. Kyselyyn vastaaminen olisi hyvä tehdä mahdollisimman helpoksi, jotta siihen vastaaminen ei vaatisi vastaajilta liikaa.

Keskustelussa nousi vaihtoehto kehittää vanhempien kysely myös internetissä toteutettavana versiona paperisen version ohella. Työntekijät olivat sitä mieltä, että vastausten määrä kasvaa, jos vanhemmat voivat täyttää kyselyn sähköisesti omalla koneellaan paperisen version sijaan. Hayesin (2008, 76) mukaan internetpohjaisella kyselyllä on etunsa. Ensinnäkin internetissä tapahtuva kysely on halvempi toteuttaa verrattuna paperiseen kyselyyn. Eikä internetpohjainen kysely tarvitse haastattelijaa. Murphyn, Hillin ja Deanin (2014, 11-12) mukaan teknologia parantaa kyselytutkimuksen helppokäyttöisyyttä ja vastausnopeutta, mutta kysely on tehtävä tarkoituksenmukaiseksi, jotta kyselyä voidaan hyödyntää. Käytännössä kyselyjä tekevät tietävät, että kyselyiden vastausprosentit ovat laskussa. Vastaushaluttomuus voi johtua monesta syystä. Nykyään kyselytutkimuksiin kohdistuva epäily on lisääntynyt ja ihmiset ovat varovaisempia antamaan tietojaan yrityksille ja viranomaisille. Hayesin (2008, 76) mukaan internetissä tapahtuva kysely parantaa kyselyn vastausprosenttia, koska niihin on helpompi vastata ja vastaajat voivat vastata niihin silloin kun se tuntuu sopivalta.

Alla olevassa kuviossa (kuvio 4) on tiivistetysti tämän kehittämishankkeen prosessi, jota avaan tarkemmin seuraavissa kappaleissa.



KUVIO 4. Kehittämishankkeen prosessi

6.2 Kyselyt sijoitetuille lapsille ja heidän vanhemmilleen

Aloitin erillisten kyselyiden tekemisen lapsille ja vanhemmille pohjautuen lastensuojelun laatusuosituksiin ja Vastaanotto-osaston arvoihin.

Salinkallion perhekeskuksen Vastaanotto-osaston omavalvontasuunnitelman (2016) mukaan Vastaanotto-osaston arvot ovat: tavoitteellisuus, lapsilähtöisyys, perhekeskeisyys, turvallisuus ja korjaavuus.

Kyselyiden tarkoituksena oli selvittää, toteutuuko Vastaanotto-osastolla tehtävä työ asiakkaiden näkökulmasta osaston arvojen ja lastensuojelun laatusuosituksien mukaan. Tehtyäni ensimmäiset kyselylomakeversiot lapsen ja vanhemman kyselyistä, kävimme ne läpi tiimikokouksessa, jossa paikalla oli suurin osa Vastaanotto-osaston työntekijöistä. Työntekijöiltä tuli muutama muutosehdotus, jotka muokkasin ensimmäisiin kyselyversioihin. Ensimmäisissä kyselyversioissa kysyin työskentelystä Vastaanotto-osastolla, mutta työntekijöiden mielestä työskentelystä oli hyvä erottaa perhetapaamiset ja neuvottelut toisistaan. Alkuperäisissä kyselyissä kysyin ”koitko, että sinua kuunneltiin”, mutta työntekijöiden kanssa keskustelussa kysymys muokkautui ”saitko kertoa oman mielipiteesi”. Työyhteisössä keskustelua herätti myös, puhutaanko kyselyissä vanhemmista vai huoltajista. Useamman työntekijän mielestä vanhempi-sana tekee kyselystä lähestyttävämmän. Työntekijöiltä tuli lisäksi kieliopillisia ohjeita kysymysten asetteluun.

Tein erilliset kyselyt sijoitetuille lapsille (liite 1) ja lapsen huoltajille eli lapsen vanhemmille (liite 2), jotka olivat teemoiltaan samanlaisia, mutta kysymysten asettelussa oli eroja. Kysymysten teemat muodostuivat aiheista: sijoitus, osastolla työskentely sijoituksen aikana, arki osastolla ja avoin palaute/viihtyvyys. Vanhemmille kysely oli sekä internetissä että paperisena ja lapsille vain paperisena. Kyselyt koostuivat monivalintakysymyksistä, joihin vastaaja pystyi antamaan lisätietoa jokaiseen kysymykseen kirjoittamalla. Avoin palaute kerättiin kyselyn lopussa, johon vastaaja pystyi kertomaan vapaasti ajatuksiaan sijoituksesta Vastaanotto-osastolla. Internet-kyselyssä vastaajalla oli

mahdollisuus antaa lisätietoa kunkin teeman kohdalla avoimella kysymyskohdalla, mutta muuten internet-kyselyn kysymykset olivat samat kuin paperisen version. Internet-kyselyn valinneet vanhemmat vastasivat kyselyyn omaan sähköpostiin tulevan linkin kautta ja paperiseen versioon vastanneet vanhemmat ja lapset vastasivat kyselyyn Vastaanotto-osastolla sijoituksen viimeisenä päivänä. Kyselyyn vastanneet lapset saivat tarvittaessa ohjaajilta apua kysymyksiin, jos lapset eivät ymmärtäneet kysymystä esimerkiksi vastaajan nuoren iän takia. Itse lasten vastauksiin ohjaajat eivät vaikuttaneet.

Kyselyt käynnistyivät maaliskuun 2018 lopulla. Ennen varsinaisia kyselyjä annoin sijoitetun lapsen vanhemmille saatekirjeen, jossa kerroin tulevista kyselyistä. Annoin saatekirjeen aina itse Vastaanotto-osastolla, joten pystyin suoraan vastaamaan vanhempien kysymyksiin koskien kyselyitä. Vanhemmat, jotka asuivat kauempana ja jotka vierailivat harvemmin Vastaanotto-osastolla, saivat puhelimitse tietoa kyselyistä ja vanhemmat antoivat luvan lapsensa osallistumisesta kyselyyn puhelimitse. Kauempana asuville vanhemmille ehdotin kyselyn täyttämistä internetissä. Vanhemmat saivat itse valita, haluavatko kyselyn sähköisenä vai paperisena. Vehkalahden (2014, 47-48) mukaan saatekirjeen tarkoitus on kertoa tutkimuksen perustiedot. Saatekirjeen tarkoituksena on motivoida vastaaja vastaamaan kyselyyn ja herättää vastaajan kiinnostus kyselyyn.

Kyselyt toteutettiin ajalla 20.2.2018-31.7.2018. Tuona aikana kyselyihin vastasi 10 sijoitettua lasta ja 14 sijoitetun lapsen vanhempaa, josta 7 vastasi kyselyyn internetissä. Internet-pohjainen kysely lähetettiin aina vain toiselle vanhemmista, joten on epävarmaa, vastasivatko molemmat lapsen vanhemmista yhdessä kyselyyn. Paperiseen kyselyyn vastasi kahden lapsen kohdalla molemmat vanhemmat.

6.3 Työntekijöiden työpaja

Saatuani kyselyiden vastaukset tein niistä yhteenvedon tekemällä jokaisesta monivalintakysymyksen vastauksista Excel-ohjelman avulla pylväs kaavion. Lisäsin kaavion alapuolelle lisätiedot kautta avoimen

palautteen, joka oli koskenut kyseistä monivalintakysymystä. Avoimen palautteen kirjoitin puhtaaksi omana osionaan. Kyselyiden materiaali oli jo valmiiksi kirjallisessa muodossa, joten yhteenveto oli helppoa. En analysoinut kyselyistä saatua materiaalia mitenkään tai poistanut materiaalista mitään, vaan vein sen sellaisenaan työntekijöiden työpajan materiaaliksi.

Järjestämässäni työntekijöiden työpajassa työntekijät analysoivat kyselyistä saatua materiaalia soveltuvalla learning cafe-menetelmällä. Learning cafe pöytien materiaalit muodostuivat kyselyiden teemojen (kuvio 5) vastauksista. Työpajassa työntekijät miettivät kyselyn vastauksista toteuttamiskelpoisia kehittämiskohteita Vastaanotto-osaston työhön. Halusin osallistaa työyhteisön kehittämiskohteiden etsimiseen kyselyiden vastauksista, jotta sain enemmän näkökulmia työn kehittämiskohteista kuin yksin kyselyn materiaalia tutkiessani.



KUVIO 5. Työntekijöiden työpajapöydät.

Työpajaan osallistui lisäksi neljä Vastaanotto-osaston työntekijää. Itse toimin työpajassa fasilitaattorin roolissa. Summan ja Tuomisen (2009, 9) mukaan fasilitaattorin tehtävänä on valmistella ja tukea osallistujia ryhmälähtöisessä työskentelyssä. Fasilitoinnin perusta on arvostaa ryhmän asiantuntijuutta. Fasilitaattorin tehtävä on olla puolueeton, jolloin varsinaisista ideoinnista ja uusista ajatuksista vastaavat muut ryhmän jäsenet. Fasilitaattorin tehtävänä on varmistaa, että kaikkien ideoita käsitellään tasapuolisesti.

Jokainen työpajaan osallistuja kiersi yksin kaikki pöydät tutustuen kyselyiden vastauksiin ja ensimmäisen pöytävaihdon jälkeen myös toisten osallistujien ajatuksiin kyseisistä teemoista. Jokaisessa pöydässä oli

kyselyn kyseisen teeman vastausten lisäksi A3- kokoinen paperi, post-it lappuja ja kynä. Osallistuja kirjoitti joko post-it lapulle tai suoraan paperille ideansa tai ajatuksensa työn kehittämiskohteille. Post-it laput liimattiin paperille. Ensimmäisen pöydän kohdalla aikaa oli noin 10 minuuttia, jonka jälkeen kukin osallistuja vaihtoi pöytää noin 5 minuutin välein. Itse huolehdin fasilitaattorina pöytien vaihtamisesta sanomalla, kuinka kauan aikaa on aina jäljellä. Viiden minuutin aikaa pidettiin työntekijöiden mielestä hyvänä, koska osallistumalla yksin ei keskustelulle ollut mahdollisuutta ja työntekijöiden ajatus pysyi koko työskentelyn ajan itse työpajassa.

6.4 Materiaalin analyysi

Varsinaisen analyysin ja kehittämiskohteiden etsimisen tein kyselyiden vastauksista ja työpajasta saadusta materiaalista. Yhdistin kyseiset materiaalit sisällönanalyysin avulla, jolloin etsin materiaalista samankaltaisuuksia.

TAULUKKO1. Aineistosta muodostuneet pääluokat

| Pääluokka | Arvo |
|--|-------------------------------------|
| Sijoitus | |
| Sijoituksen ymmärtäminen ja perheen auttaminen | Tavoitteellisuus ja korjaavuus |
| Vaikutusmahdollisuudet sijoituksen aikana | Perhekeskeisyys ja tavoitteellisuus |
| Vanhempien ja sosiaalityöntekijöiden tietoisuuden lisääminen Vastaanotto-osastosta | Tavoitteellisuus ja korjaavuus |
| Osastolla työskentely sijoituksen aikana | |
| Työskentelyn tavoitteellisuus | Tavoitteellisuus ja korjaavuus |
| Työskentely haastavaa lapselle | Lapsilähtöisyys ja perhekeskeisyys |
| Arki osastolla | |
| Vanhempien aktivoiminen | Perhekeskeisyys |
| Ohjaajien välinen tiedonkulku | Tavoitteellisuus ja korjaavuus |
| Ohjaajien läsnäolo lasten kanssa | Tavoitteellisuus ja lapsilähtöisyys |
| Lapselle rajojen ylläpitäminen | Turvallisuus |

Tehdessäni analyysia materiaalista huomasi teeman avoin palaute/viihtyvyys osastolla sulautuvan kolmeen muuhun teemaan (kuvio 5), joten kyseinen teema puuttuu analyysistäni kokonaan. Muuten teemoitin materiaalin kolmeen osaan: sijoitus, osastolla työskentely sijoituksen aikana ja arki osastolla. Edellä olevassa taulukossa (taulukko 1) on kerrottu analyysin tuloksena löytyneet pääluokat, joista muodostuivat kehittämiskohteet. Pääluokan vieressä on mainittu Vastaanotto-osaston arvo, johon kyseinen pääluokka kuuluu. Tutkiessani pääluokkia huomasi jokaisen luokan liittyvän osallisuuteen joko suoraan tai epäsuoraan. Esimerkiksi työntekijöiden tiedonkulun lisääminen lisää asiakkaan osallisuutta epäsuoraan. Työntekijöiden ollessa tietoisia sijoituksen tilanteesta ja tavoitteesta voi asiakkaan osallisuutta työskentelyssä lisätä.

6.5 Toimenpide-ehdotukset

Vastaanotto-osastolla tehdään vuorotyötä eivätkä kaikki työntekijät päässeet osallistumaan työajalla yhteisiin tapaamisiin, jossa oli tarkoitus tehdä toimenpide-ehdotuksia analyysin tuotoksena valmistuneille kehittämiskohteille. Tapaamisissa toimenpide-ehdotukset ideoitiin keskustelemalla työntekijöiden kanssa. Jotta kaikkien työntekijöiden mielipide ja ajatukset toimenpide-ehdotuksiin saatiin selville, lähetin löytyneet kehittämiskohteet jokaiselle työntekijälle sähköpostilla kommentointia ja ajatuksia varten. Valitettavasti en saanut ainuttakaan sähköpostia työntekijöiltä.

Lähetin vielä toisen version tekemistäni kehittämiskohteista työntekijöille sähköpostiin ja laitoin viestiin päivämäärän, jolloin teemme toimenpide-ehdotuksia kehittämiskohteille tiimipalaverissa. Pyysin työntekijöiltä ajatuksia ja kommentteja sähköpostiin ennen varsinaista tapaamista. Kyseiseen yhteenvedoon olin lisännyt jokaiseen kehittämiskohteeseen perusteluja teoriasta ja muista tutkimuksista, miksi kyseistä kohdetta pitäisi lastensuojelussa kehittää. Lisäksi muokkasini kehittämiskohteiden

sanamuotoja mielestäni selkeämmäksi. Valitettavasti en taaskaan saanut ainuttakaan sähköpostia ennen varsinaista tapaamista.

Käydessämme läpi kehittämiskohteita ja miettiessämme niihin toimenpide-ehdotuksia, oli paikalla olevien työntekijöiden välinen keskustelu vilkasta ja saimmekin kehittämishankettani hyvin eteenpäin. Emme kuitenkaan ehtineet käydä kaikkia kehittämiskohteita kerralla, joten jatkoimme toimenpide-ehdotusten miettimistä seuraavan viikon tiimipalaverissa. Saimme toimenpide-ehdotukset valmiiksi kahden tiimipalaverin aikana työyhteisössä. Tiimipalaverit ovat viikoittaisia tapaamisia työntekijöiden kesken, jossa käydään tiivistetysti sijoitettujen lasten asiat sekä tiedotettavat asiat läpi. Lähetin ensimmäisessä tiimipalaverissa saadut toimenpiteet, jotka kirjoitin kehittämishankeraporttiini, työyhteisölle, koska kaikki eivät päässeet tapaamiseen. En saanut ainuttakaan sähköpostia tai muuta yhteydenottoa työntekijöiltä ennen toista tiimipalaveria. Toisessa tiimipalaverissa ilmeni, etteivät kaikki paikalla olleet työntekijät olleet tutustuneet lähettämäni sähköpostiin ensimmäisen tiimipalaverin jälkeen. Toisessa tiimipalaverissa ei työntekijöillä ollut kommentoitavaa ensimmäiseen tiimipalaverin toimenpide-ehdotuksiin liittyen.

Kehittämishankkeeni aikana syntyneet kehittämiskohteet ja toimenpide-ehdotukset on esitetty tiivistetysti taulukossa (taulukko 2). Toimenpiteiden saamisen jälkeen keskustelimme työyhteisön kanssa, mitä kehittämishankkeen jälkeen tapahtuu ja mietimme asiakkaan näkökulman tärkeyttä Vastaanotto-osaston työssä.

7 TULOKSET

7.1 Sijoitus

Kyselyissä sekä sijoitetuilla lapsilla (liite 1) ja vanhemmilla (liite 2) oli kummallakin kysymys sijoituksen hyödystä. Vanhemmista 12 kokivat sijoituksen Vastaanotto-osastolla olleen hyötyä ja kaksi vastaajaa eivät osanneet sanoa tai sijoitus ei tuonut heidän mielestään muutosta tilanteeseen.

"Ajatus maailma "ennallaan" kuin kuukausi sitten."

"Lapsi tajusi, että on noudatettava sääntöjä."

Lapsista kuusi vastasi sijoituksen hyödyttäneen heitä.

"Kyllä se on mua rauhoittanut mutta ei vanhempaa."

Neljä lasta vastasi, ettei osaa sanoa tai sijoituksella ei ollut muutosta heidän tilanteeseensa. Työntekijöiden mielestä sijoituksen tarkoituksen läpi käynti lapsen kanssa on tärkeää. Lapsen oma mielipide tulee kuulluksi, kun hänen kanssaan mietitään sijoituksen syytä.

Työntekijöiden työpajassa nousi esille pohdinta, kuinka selkeinä lapsen mielessä on sijoituksen tavoitteet. Lapsi ei voi arvioida omaa muutostaan, jos hän ei tiedä, minkä pitäisi muuttua. Lapsen tietoisuuden lisääminen vaatii lisää työskentelyä sijoituksen aikana. Työntekijät pohtivat myös, kuinka asiakasperhe voi itse vaikuttaa sijoituksen hyödyllisyyteen.

"Sijoituksen aikana tuodaan esille mihin voi vaikuttaa & mihin ei ja mihin asiakas tarvitsee apua"

Vanhempien mielestä sijoituksen tavoitteet onnistuivat kymmenellä ja kolme kokivat, etteivät ainakaan kaikki sijoituksen tavoitteet toteutuneet. Sijoituspäätöksen Vastaanotto-osastolle tekee aina sosiaalityöntekijä ja työntekijät pohtivat sosiaalityöntekijän merkitystä sijoitukseen.

"Me emme voi vaikuttaa sossuihin kun päättävät lapsen tänne laittaa. Tietääkö kaikki sossut mihin lapsen laittavat kun tänne sijoittaa."

7.2 Osastolla työskentely sijoituksen aikana

Vastaanotto-osastolla työskentelyä, jolloin ohjaaja käy lapsen kanssa asioita läpi kutsutaan yksilötyöskentelyiksi. Perheen kanssa tehtävää suunnitelmallista tapaamista kutsutaan perhetapaamiseksi. Lapsista seitsemän koki yksilötyöskentelyt hyödylliseksi ja kaksi eivät.

”se oli neutraali”

”Kerroin seurustelusta, koska näit kiinnostasi ei se mua hyödytä!”

Työntekijöiden mielestä yksilötyöskentelyjen tarkoitus on auttaa sijoitettua lasta yksin tai lapsen perheen tilannetta. Työskentelyn pitäisi olla yhteydessä sijoituksen tarkoitukseen ja tavoitteisiin.

”tarkuutta yksäreihin tavoitteiden pohjalta”

”Neuvottelun jälkeen tärkeä käydä sovittuja asioita läpi & muita asioita, jotka mietityttää lapsen & perheen kanssa.”

Perhetapaamiset koettiin ongelmalliseksi vanhempien osalta. Yksi vanhemmista koki, ettei perhetapaamisesta ollut hyötyä lapselle tai perheelle. Osa vanhemmista vastasi, ettei heidän lapsensa pysty puhumaan tapaamisissa.

”Perhetapaamisia oli vain muutama ja lapsemme ei ollut halukas puhumaan niissä.”

”Lapsi ei itse paljoa puhunut tapaamisissa, mutta oli ohjaajille puhunut ja antoi ohjaajalle luvan kertoa meille vanhemmille asioista, jolloin niitä voitiin käsitellä.”

Kuitenkin sekä lapset että vanhemmat kokivat saaneensa kerrottua oman mielipiteensä ja näkökulmansa perhetapaamisissa. Kaikkien paitsi yhden lapsen mielestä perhetapaamiset ja neuvottelut olivat selkeitä, mutta epäselvissä tapaamisissa lapsi koki saaneensa ikätasoisesti selvää asioista Vastaanotto-osaston ohjaajilta tapaamisten jälkeen.

Työntekijöiden mielestä perhetapaamisissa lapsen puhumattomuus voi johtua jännittämisestä.

”millä saamme perhetapaamiset ”rennommiksi”, että lapsi

uskaltaa puhua enemmän???"

"Neuvotteluja ja perhetapaamisia "selkeytettävä?" lapsille"

Työntekijät nostivat vanhempien vastuun työskentelyn onnistumisessa. Vanhempien aktivoiminen työskentelyyn nähtiin tärkeänä osana työtä.

7.3 Arki osastolla

Vanhempien aktivoimisen merkitys nousi kyselyistä. Kaksi vanhempaa vastasivat saaneensa liian vähän tietoa lapsen arjen kulusta Vastaanotto-osaston ohjaajilta.

"Kysyttäessä kyllä, mutta henkilökunnan omatoiminen kuulumisten kertominen niukkaa (eivät ottaneet sieltä yhteyttä)"

"Kaikkia asioita ei kerrottu. Asiat saattoivat muuttua eri ohjaajien kertomana."

Työntekijöiden mielestä vanhempien aktivoimisella on myös merkitystä vanhemmille tiedottamisessa. Työntekijät kokivat kuitenkin vanhempien aktivoimisen olevan myös työntekijöiden vastuulla.

"Kuinka paljon vanhempia itse on aktivoitava yht. ottoihin osastolle. (Alussa prosessin aikana, matala kynnyks)"

"Muistetaan olla aktiivisia passiivisille vanhemmille"

"Enemmän puheluita/kuulumisia kodin suuntaan"

"Vanhemmille kerrottava enemmän/tarkemmin osaston toiminnasta!"

Vastaanotto-osaston työntekijöiden tietäminen lapsen asioista oli vanhempien mielestä puutteellista. Viisi vanhempaa vastasivat tuntevansa, ettei kaikki ohjaajat ollut tietoisia heidän lapsensa tilanteesta. Työntekijöiden mukaan lapsen asioiden tietäminen on sekä työntekijän omalla vastuulla että työntekijöiden yhteisellä vastuulla. Työntekijöiden väliseen tiedonkulkuun on syytä panostaa.

"Ohjaajien pitää olla tietoisia lapsen tilanteesta, jos ei ole niin lukee Efficaa. Rapsat laajemmiksi!"

Kaikkien paitsi yhden vanhemman mielestä ohjaajilla oli riittävästi aikaa vanhemmalle. Yksi vanhempi mietti vastauksessaan ohjaajien läsnäoloa lasten kanssa.

”Jäi kuitenkin tunne, että hlökunta suht. Vähän läsnä nuorten kanssa (?)”

Kaikki lapset kuitenkin vastasivat kokeneensa, että työntekijöillä oli heille riittävästi aikaa. Työntekijöiden mielestä asiakkaille on aina löydyttävä aikaa. Tietysti ajan löytyminen voi olla joskus vaikeaa, jos osaston tilanne on haastava. Toisen lasten arjen hoito ja kasvatus vievät enemmän kuin toisten.

Osaston tilanne vaikuttaa aina sijoituksen onnistumiseen.

”Sijoituksen aikana tilanne oli vastaanotto - osastolla haasteellinen ja lapsemme olikin kotona suurimmanosan ajasta. Luulen, että jos hän olisi voinut olla enemmän osastolla ja hänen kanssaan olisi ehditty työskennellä, hän olisi varmasti paremmin ymmärtänyt tilanteensa. Nyt hän ei juurikaan edistynyt asioissaan. ”

Osaston haasteellisuuteen voidaan varautua riittäväillä resursseilla.

Sosiaalityöntekijöille pitäisi kertoa osaston tilanteesta ja muiden lasten käytöksestä, jotta sosiaalityöntekijät voisivat arvioida sijoittaessaan, onko sijoitus juuri nyt Vastaanotto-osastolle lapsen edun mukaista.

Kolme lasta vastasi saaneensa vaikuttaa arjen sujumiseen sijoituksen aikana liian vähän ja seitsemän lasta sopivasti. Työntekijöiden mielestä Vastaanotto-osasto pyrkii toimimaan ja asettamaan lapselle rajoja ”räätälöidysti” sosiaalityöntekijän ohjeistuksen puitteissa. Yksi vanhemmista koki lapsen rajojen asettamisen olevan kehittämisen kohde.

”Lastamme päästettiin enemmän kuleksimaan, kuin olimme toivoneet”

Yksi vanhempi pohti lapsen rajojen asettamisen merkitystä seuraavaan paikkaan.

”Alku aikoina selvästi oli nähtävissä selkeitä suuntaviivoja ja hyvää rajaamista, mitä lapsi tarvitsi. Loppuajasta (sijoituksen pitkittyessä) sen verran vapauksia, että se laittanut haasteita sopeutua jatkopaikan sääntöihin/rajoihin.”

Sijoituksen aikana luottamus lapseen kasvaa ja luottamuksen lisääntyessä myös rajoja on syytä miettiä uudestaan. Lapselle on annettava mahdollisuus näyttää, pitääkö hän sovitusta asioista kiinni.

Aiemmin jo kerroin, että teema avoin palaute/viihtyvyys osastolla sulautui kolmeen edellä mainittuun teemaan, joten sitä ei analyysissäni mainita.

8 JOHTOPÄÄTÖKSET JA TOIMENPIDE-EHDOTUKSET

Tämän kehittämishankkeen teoria muodostui lastensuojelun laatusuosituksista (Lavikainen, Puustinen-Korhonen & Ruuskanen 2014) ja Vastaanotto-osaston arvoista. Kyseisen teorian pohjalta rakensin kyselyt, jotka toteutettiin sijoitetuille lapsille ja lapsen vanhemmille kehittämiskohteiden löytymiseksi. Lastensuojelun laatusuositus korostaa asiakkaiden osallistamista lastensuojelun kehittämisessä ja kuulluksi tulemisessa (Lavikainen, Puustinen-Korhonen & Ruuskanen 2014, 6). Kehittämishankkeessa syntyneet kehittämiskohteet koostuvat pääosin juuri asiakkaan osallisuuden kehittämisestä. Asiakkaan on tärkeä tietää lastensuojelusta ja lastensuojelun keinoista auttaa asiakasta. Taulukossa (taulukko 1) olen listannut Vastaanotto-osaston arvoja, joiden pohjalta kukin kehittämiskohde syntyy. Kehittämiskohteita löytyi jokaiseen Vastaanotto-osaston arvoon liittyen.

Seuraavalla sivulla kerron tiivistetysti (taulukko 2) kehittämishankkeessa syntyneet kehittämiskohteet ja niihin ideoidut toimenpide-ehdotukset. Taulukon jälkeen kerron tarkemmin toimenpide-ehdotuksista.

TAULUKKO 2. Kehittämiskohteet ja toimenpide-ehdotukset

| Kehittämiskohde | Toimenpide-ehdotukset |
|--|---|
| Sijoitetulle lapselle kertominen sijoituksen tavoitteista ja miten sijoituksella pyritään auttamaan perhettä | <ul style="list-style-type: none"> • Tavoitteellisen työtteen ylläpitäminen • Tarvittaessa nuoren kanssa sijoituksen syistä muistuttaminen/yksilötyöskentely. |
| Sijoitetulle lapselle kertominen vaikutusmahdollisuuksista sijoituksessa | <ul style="list-style-type: none"> • Huoneen taulu |
| Sosiaalityöntekijöiden tietoisuuden parantaminen Vastaanotto-osastosta ja vanhemmille Vastaanotto-osaston toiminnasta kertominen | <ul style="list-style-type: none"> • Sosiaalityöntekijöiden ja Vastaanotto-osaston työntekijöiden tapaaminen • Esitteen tekeminen • Internetsivujen päivittäminen • Avointen ovien järjestäminen |
| Työskentelyn linkittäminen sijoituksen tavoitteisiin ja työskentelyä oltava enemmän | <ul style="list-style-type: none"> • Goals-vihko |
| Perhetapaamisten muuttaminen ”rennoiksi”, jotta työskentely olisi tuottavampaa. Työskentelyn on oltava selkeää. | <ul style="list-style-type: none"> • Etukäteen valmistautuminen • Ohjaaja lapsen äänenä • Tarjoilu • Tuttu sama työntekijä |
| Vanhempien aktivoiminen ja velvoittaminen Vastaanotto-osaston työskentelyyn | <ul style="list-style-type: none"> • Vanhempien läsnäolon huomioiminen Vastaanotto-osastolla • Markkinoidaan vanhemmille heidän työskentelyn kuuluvan osaksi sijoitusta. |
| Vastaanotto-osaston työntekijöiden keskinäisen tiedonkulun kehittäminen | <ul style="list-style-type: none"> • "Päivän työt"-lomakkeen päivittäminen |
| Osaston tilanne ei saisi vaikuttaa yksilölliseen asiakastyöhön ja ohjaajien läsnäoloa on lisättävä asiakkaiden kanssa | <ul style="list-style-type: none"> • Perustehtävän kirkastaminen • Suunnitelmallisuus • Ylipaikkatilanteiden välttäminen • Sijaisia tarpeen mukaan • Lomasuunnittelu • Työntekijät ei samaan aikaan toimistossa |
| Sijoituksen aikana rajojen ylläpitäminen lapselle yksilöllisesti ja johdonmukaisesti seuraavan sijoituspaikan kanssa | <ul style="list-style-type: none"> • Siirtolomakkeessa/siirtotilanteessa tiedon siirto jatkosijoituspaikkaan lapsikohtaisesti |

Sijoitetulle lapselle kertominen sijoituksen tavoitteista ja miten sijoituksella pyritään auttamaan perhettä

Tarvittaessa tehdään yksilötyöskentelyä lapsen kanssa, jossa lapsi itse kertoo, minkä takia on sijoitettu Vastaanotto-osastolle. Lapsen kanssa keskustellaan ikätasonsa ja ymmärryksensä mukaan, miten perheen tilanteen pitäisi muuttua, jotta välttyttäisiin sijoituksilta ja lapsi voisi olla kotona.

Työntekijöiden mukaan sijoituksen tavoitteiden kertomisessa lapselle on kyse työotteesta, joka näkyy koko lapsen sijoitusprosessin ajan. Työntekijöiden kanssa keskustellessa varsinaisista kehittämiskohteen toimenpiteistä työntekijät kokivat tärkeänä muistaa ja ylläpitää tavoitteellista työtettä koko lapsen sijoituksen ajan. Keskustelussa nousi esiin myös lapsen kyky vastaanottaa ja ymmärtää sijoituksen tavoitetta kriisissä ollessaan, koska silloin lapsen vastaanottokyky on rajallinen. Sijoituksen perusteiden kertominen lapselle on sosiaalityöntekijän tehtävä, toinen asia on muistaako lapsi sosiaalityöntekijän perusteluita. Vastaanotto-osaston ohjaajan on tarvittaessa kerrottava lapsen ymmärryksen tasoisesti sijoituksen sovituista asioista.

Keskustelua herätti myös eri yhteistyökumppaneiden tarkoituksen selittäminen lapselle. Useat lapset miettivät, miksi heille alkaa hoitokontakti terveydenhuollon puolella lastensuojeluasiakkuuden kanssa samaan aikaan.

Lastensuojelulaissa (2007/417, 53§) on määrätty lapselle kertomisesta lastensuojeluasiakkuudesta:

Lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän on huolehdittava siitä, että sijaishuollossa olevalle lapselle selvitetään hänen ikänsä ja kehitystasonsa mukaisella tavalla, miksi hänet on otettu huostaan sekä selostettava niitä toimia, joihin hänen asiassaan on ryhdytty tai joihin aiotaan ryhtyä. Lapselle on järjestettävä asiakassuunnitelmaan tarkemmin kirjattavalla tavalla riittävä mahdollisuus tavata henkilökohtaisesti hänen asioistaan vastaavaa sosiaalityöntekijää tai muuta lastensuojelun työntekijää muiden läsnä olematta ja

keskustella häntä itseään ja sijaishuollon toteuttamista koskevista asioista.

Lintuahon (2012, 75) tutkimuksessa nousi esille se, ettei lastensuojelulapset välttämättä tiedä sijoituksensa syitä ja sijoituksensa tavoitteita. Osa lapsista kokee, että sijoituksen tavoitteista puhutaan, mutta sijoitettu lapsi itse ei ole tavoitteita sijoitukselle ymmärtänyt. Lapsen sijoituksen tavoitteiden ymmärtäminen on suhteessa sijoituksen pituuteen. Pidempään sijoituksessa olleet lapset ymmärsivät sijoituksensa tavoitteet paremmin kuin lyhyen aikaa sijoituksessa olleet. Kanthin (2016, 56) tutkimuksen mukaan yksittäisen lapsen sijoitus koskee aina koko lapsen perhettä ja sijoitus on hyväksyttävä ja käsiteltävä, jotta sijoitus voi onnistua työskentelyn avulla.

Kuittisen (2013, 34-35) mukaan kiireellinen sijoitus on kriisi ja sen täytyy olla toimiva eikä sijoituksen tarkoitus ole vain säilöä lasta pois häiritsemästä muita. Storhaugin ja Kojanin (2017, 1407-1408.) mukaan kiireellinen sijoitus tehdään aina nopeasti ja suunnittelemattomasti, joten se asettaa omat haasteensa sijoituksen laatuun ja työskentelyyn. Lisäksi kiireellinen sijoitus asettaa oman haasteensa lapsen ja perheen edun toteutumiseksi, kun sijoitusta ei voi suunnitella huolella.

Sijoitetulle lapselle kertominen vaikutusmahdollisuuksista sijoituksessa

Jokaiseen asiakashuoneeseen tehdään taulu, johon kirjoitetaan Vastaanotto-osaston arkeen ja kiireelliseen sijoitukseen liittyviä sanoja. Kyseinen taulu voi herättää huoneessa asuvassa lapsessa kysymyksiä sanoista, jolloin työntekijä voi kertoa kyseisestä aiheesta lapselle lapsen omaan tahtiin. Kyseiset sanat liittyvät lapsen vaikutusmahdollisuuksiin ja työskentelyyn sijoituksen aikana. Usein kiireellisen sijoituksen alussa lapsi saa niin paljon tietoa, ettei hän muista kaikkea kerralla. Huoneentaulun sanat mahdollistavat aiheeseen palaamisen myöhemmin.

Keskustelussa työntekijöiden kanssa nousi tarve muistuttaa nuoria huoneentaulusta koko sijoituksen ajan eikä vain sijoituksen alussa. Ennen

ensimmäistä neuvottelua lapsen kanssa käydään keskustelua tulevasta neuvottelusta ja siellä päätettävistä asioista, jotka osa liittyy myös Vastaanotto-osaston arkeen. Lapselle kerrotaan, kuinka hän voi neuvottelussa ottaa puheeksi Vastaanotto-osaston arkeen liittyviä asioita.

Perustuslaissa (731/1999, 6 §) sanotaan lapsien kohtelusta:

Lapsia on kohdeltava tasa-arvoisesti yksilöinä, ja heidän tulee saada vaikuttaa itseään koskeviin asioihin kehitystään vastaavasti.

Yhdistyneiden kansakuntien yleissopimuksen lapsen oikeuksista (60/1991, 12-13 artikla) mukaan on lapsella oikeus ilmaista itseään vapaasti itseään koskevissa asioissa, jos lapsi pystyy muodostamaan oman näkemyksensä asiasta. Lapsi saa hakea itselleen tarvittavan tiedon omasta asiastaan lapsen itse valitsemassa muodossa esimerkiksi suullisena tai kirjallisena. Lapsen oikeutta hakea tietoa voidaan rajoittaa, jos kyseessä on muiden oikeuksien tai maineen kunnioitus sekä kansallinen turvallisuus, yleinen järjestys, väestön terveys tai moraalit. Lapsen mielipide on otettava huomioon lapsen kehitystason mukaisesti. Lapselle on tarjottava mahdollisuus tulla kuulluksi lasta koskevissa asioissa, joko suoraan tai edustajansa välityksellä. Valviran (2013, 11) mukaan lastensuojelulapselle on kerrottava hänellä olevan samat oikeudet kuin kaikilla muillakin lapsilla. Lastensuojelun laatusuositusten (Lavikainen, Puustinen-Korhonen & Ruuskanen 2014, 18) mukaan on tärkeää kertoa lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle ja hänen perheelleen, kehen he voivat olla yhteydessä heidän lastensuojeluasiakkuuttaan koskien eli kuka on lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä ja miten hänet tavoittaa.

Lastensuojelun asiakkaana sijaishuollossa olevilla lapsilla on oikeus osallistua omaan elämäänsä. Jokainen sijaishuollossa oleva lapsi voi osallistua omaan kasvatukseen suunnitteluun ja sijaishuoltopaikan arjen suunnitteluun. Lapselle onkin syytä kertoa ja lapsella on oikeus tietää, mihin asioihin lapsi itse voi vaikuttaa ja osallistua. (Valvira 2012, 47.) Lintuahan (2012, 75) tutkimuksen mukaan yli puolet tutkituista lapsista koki voivansa vaikuttaa tyydyttävästi päätöksentekoon. Lasta tulisi

kuunnella enemmän päätöksen teossa. Valtakunnallisten sijaishuollon laatukriteerien (Laituri-projekti 2004, 11) mukaan lastensuojelulaitoksen on huolehdittava lapsen äänen kuulumisesta toiminnassa ja toimintaperiaatteissa.

Sosiaalityöntekijöiden tietoisuuden parantaminen Vastaanotto-osastosta ja vanhemmille Vastaanotto-osaston toiminnasta kertominen

Järjestetään PHHYKY:n sosiaalityöntekijöiden ja Vastaanotto-osaston työntekijöiden yhteinen tapaaminen Salinkallion perhekeskuksessa. Tapaamisen ideana on, että työntekijät tulisivat ainakin kasvoilta tutuiksi ja sosiaalityöntekijät näkisivät Vastaanotto-osaston tilat. Keskustelussa Vastaanotto-osaston työntekijöiden kanssa mietimme sosiaalityöntekijöiden vaihtuvuutta PHHYKY:ssä. Ideana nousi sosiaalityöntekijöiden ja Vastaanotto-osaston työntekijöiden tapaamisen järjestämisessä tietyn väliajoin.

Vastaanotto-osastosta tehdään myös paperinen esite, jossa kerrotaan Vastaanotto-osaston toiminnasta ja perhekeskuksesta tilana. Kyseistä esitettä jaetaan asiakkaille ja yhteistyökumppaneille. Lisäksi Vastaanotto-osaston tiedot PHHYKY:n internetsivuilla vaativat päivittämistä ja tehty esite voisi olla myös internet sivuilla vapaasti luettavissa.

Perhekeskuksessa on ideana järjestää avoimet ovet keväällä 2019, jolloin kaikki halukkaat pääsevät tutustumaan perhekeskuksessa tehtävään lastensuojelutyöhön.

Sosiaalityön, jota lastensuojelukin on, tehtävänä on vaikuttaa asiakkaansa elämään ratkaisujen kuten päätösten avulla. Työ sisältää myös asiakkaan tahdonvastaisia toimia, jolloin sosiaalityöntekijän on päätettävä asioista, vaikka perhe olisi eri mieltä. (Karttunen & Hietämäki 2014, 320.)
Kiireellinen sijoitus voi olla dramaattinen ja raskas perheelle, koska joillekin perheille se tapahtuu nopeasti eikä perheellä ole aikaa valmistautua sijoitukseen (Storhaug & Kojan 2017, 1411).

Lastensuojeluyksikön on tiedettävä oma toimintansa ja sijaishuollon tavoite. Kunnallisen ja yksityisen lastensuojelupalvelun on kuvattava yksikkönsä toiminta-ajatus. Toiminta-ajatuksista käy ilmi lastensuojelulaitoksen toiminta ja toiminnan laajuus. Toiminta-ajatuksista käy ilmi myös mahdolliset lastensuojeluyksikön yhteistyökumppanit esimerkiksi terveydenhuollon puolelta (Valvira 2012, 13).

Mielenterveysongelmaiset ja käytösongelmaiset lapset aiheuttavat valtavia paineita sijaishuollon järjestäjille ja usein terapeutin avun saaminen sitä tarvitseville lapsille kestää. Lapset eivät välttämättä saa tarvittavia terveydenhuollon palveluita, jos heidän sijoituspaikkansa on epävakaa. (Norgate, Warhurst, Hayden, Osborne & Traill 2012, 9.) Hyvän hoidon ja kasvatuksen edellytyksenä on arvojen, henkilöstövoimavarojen ja muiden resurssien määrittäminen lastensuojelulaitoksissa (Valvira 2012, 13).

Sosiaalityöntekijän on pystyttävä arvioimaan, sopiiko mikä sijoituspaikka lapselle ja vastaako paikka lapsen ja perheen tarpeisiin (Laituri-projekti 2004, 15-17). Vaikka lastensuojelun sijoituspäätökset perustuvatkin lakiin, on sosiaalityöntekijän suoritettava etenkin kiireellisissä sijoituksissa omaa arviotaan lapsen ja perheen tilanteesta ennen sijoitusta. Yleensä kiireellisissä sijoituksissa perheen tilanne on epävarma, joten sosiaalityöntekijän pitää pystyä perustelemaan oma arvionsa sijoituksen tarpeesta. (Storhaug & Kojan 2017, 1407.) Sosiaalityöntekijän on myös tuettava sijoituspaikkaa riittävällä tiedolla lapsesta ja autettava sijoituspaikkaa saamaan tarvittavaa terveydenhuollon apua lapselle lastensuojelun ohella. Lastensuojelun sijaishuolto voi saada tarvittavaa apua terveydenhuollon palveluista ja ymmärtää lapsen käytöstä paremmin. (Norgate, Warhurst, Hayden, Osborne & Traill 2012, 9-12.)

Työskentelyn linkittäminen sijoituksen tavoitteisiin ja työskentelyä oltava enemmän

Vastaanotto-osastolle tehdään Goals-vihko työntekijöiden käyttöön. Vihkoon tulostetaan kaikkien lasten perhetapaamisissa ja neuvotteluissa nousseet yksilötyöskentelyaiheet. Vihkoon merkitään myös työyhteisössä nousseita yksilötyöskentelyaiheita. Vihkoon merkataan, kun kyseinen

yksilötyöskentely on tehty sekä tehdyistä yksilötyöskentelyistä keskustellaan tarvittaessa perhetapaamisissa ja neuvotteluissa.

Perinteisesti ongelmatilanteissa yritetään ongelman määrittelyn jälkeen hakea sopiva ratkaisu ongelmaan ja toteuttaa se. Ongelma on saatava selville, jotta voimme korjata sen. Hankalissa tilanteissa halutaan ulkopuolisen tekevän ongelmanmäärittely ja ulkopuolinen on usein asiantuntija tai esimiesasemassa toimiva työntekijä. Ongelman määrittäminen voi olla haastavaa, koska kaikkien on oltava samaa mieltä ongelmasta, jotta sitä voidaan ratkoa. Osapuolet voivat olla eri mieltä ongelmasta ja ongelman ratkaisemisesta. Kuitenkin jokainen ongelmaa ratkova ratkoo aina omia pulmiaan. Lapsi miettii omia kysymyksiään, vanhempi kasvattajan näkemystään ja työntekijä ammattilaisuuttaan. Psykososiaalisessa työssä onkin syytä puhua huolesta ongelmien sijaan. Huoli on työntekijän näkemys asiakkaan perheestä ja lapsesta, jolla on ongelma. (Eriksson & Arnkil 2012, 20-21.)

Tutkimuksen mukaan lastensuojelussa työskennellään asiakasperheen kanssa monin eri tavoin esimerkiksi puhelimitse sekä tapaamisissa ja kohtaamisissa. Työskentelyn intensiivisyys on vaihtelevaa. Suurimmat perheen kanssa työskentelyyn vaikuttavat asiat ovat perheen sekä lapsen tilanne ja tarpeet. Säännöllinen työskentely mahdollistaa ja on keskeistä lapsen sijoituksen tavoitteiden saavuttamiseksi. (Kanth 2016, 51-56.) Sijoituksen on oltava oikein mitoitettu asiakkaan tarpeisiin. Lastensuojelun ei kuitenkaan pidä puuttua perheen ja lapsen elämään liikaa vaan vain riittävästi, jotta lastensuojelun laissa määritetyt tavoitteet täyttyvät. (Lavikainen, Puustinen-Korhonen & Ruuskanen 2014, 16.)

Sijaishuollon sijoitusprosessia on arvioitava koko sijoituksen ajan ja sijoituksen päättyessä. Sijoituksen on vastattava lapsen ja perheen tarpeisiin koko sijoituksen ajan. Lapsen jatko sijoituksen jälkeen on alettava suunnittelemaan riittävän varhain. (Valvira 2012, 14-15.) Heinon (2009, 204) mukaan lastensuojelun asiakasmäärien noustessa on tärkeää löytää lapsen ja perheen tarpeille sopiva sijoituspaikka mahdollisimman pian. Jotkin asiakaslapsen ovat joutuneet kiireellisiin sijoituspaikkoihin

esimerkiksi päihteiden takia, vaikka kiireellinen sijoituspaikka ei ole päihdehuollon yksikkö.

Perhetapaamisten muuttaminen ”rennoiksi”, jotta työskentely olisi tuottavampaa

Perhetapaamisiin niin kuin viranomaisneuvotteluihin on syytä valmistautua ja keskustella perhetapaamisen aiheesta sijoitetun lapsen kanssa ennen perhetapaamista. Tarvittaessa Vastaanotto-osaston ohjaaja toimii lapsen ”äänenä”, jos lapsi kokee, ettei saa sanotuksi omaa mielipidettään.

Rentoa ja lämminhenkistä ilmapiiriä lisää myös tarjottava perhetapaamisissa, esimerkiksi kahvi, mehu ja joku naposteltava.

Perhekeskuksessa aloitti kyselyiden jälkeen työt perhekuntoutusohjaaja, jonka työnkuva keskittyy perhetapaamisten järjestämiseen. Sama työntekijä jokaisessa perhetapaamisessa helpottaa varmasti perheen tilanteen käymistä kuin aina eri työntekijän paikalla olo. Lisäksi perhekuntoutusohjaaja pyrkii keskustelemaan kahdestaan lapsen kanssa lapsen ajatuksista ja toiveista ennen perhetapaamista, jotta lapsi kokee tulleen kuulluksi. Lapsen ollessa mukana perhetapaamisessa pyritään myös siihen, että Vastaanotto-osaston ohjaaja tulee perhekuntoutusohjaajan kanssa tapaamiseen.

Eronen (2012, 119) väitöskirjassaan toteaa, että lastensuojelun työskentelyä on parannettava erityisesti tunteiden puhumisen suhteen. Pidempiaikaisissa sijoituksissa etenkin äidin rooli ja vanhemmuudesta kertominen on haastavaa, koska osa lapsen vaatimasta äidin kasvatuksesta ja rakkaudesta siirtyy lastensuojelun työntekijöille. Jokisen (2012, 8) mukaan perhetyö käsitetään olevan osa lastensuojelun laitoksissa tehtävää työtä. Perhetyö on oma prosessinsa sijoituksessa ja sen tavoitteet voivat olla erilaisia. Perhetyö voi tukea lasta saavuttamaan tavoitteensa yhdessä perheen kanssa. Perhetyö voi olla koko perheen tai vanhempien oma prosessi, jolloin tarkoituksena on muuttaa perheen tai lähiverkoston tilannetta paremmaksi

Jokainen asiakastapaaminen lisää työntekijän ymmärrystä asiakkaan tilanteesta. Ymmärrys, jota kutsutaan intuitiiviseksi kuvaksi, rakentuu kolmesta elementistä. (Eriksson & Arnkil 2012, 21-22.)



KUVIO 6. Työntekijän intuitiivinen kuva huolesta (mukaillen Eriksson ja Arnkil 2012, 21-22).

Edellä mainitut elementit (kuvio 6) rakentuvat sekä hetkessä että pitkissä prosesseissa. Pelkkä tilanteen kognitiivinen ennustaminen on mahdotonta, koska tekojen ennakointi on aina rutinoitua. Ihmisen omatunto kertoo, jos ihminen aikoo loukata toista tai omatunto kertoo, ettei jotain kannata tehdä. Ihmisen ajatellessa asian tai teon auttavan ongelman tai tilanteen ratkaisemiseen, toimii ihminen ajatustensa tavoin. Kuitenkin emme voi tietää tekojemme seurauksia, vaan kaikki toiminta tai tekemättä jättäminen on tunnustelevaa ja kokeilevaa. Tarvitsemmekin ammattilaisena tukea siihen, että toimintamme on asiakkaan tueksi, vaikka se onkin kokeilu. Toiminnan jälkeen voimme vasta arvioida toiminnan vaikutuksia ja oppia lisää ammatillisesti. (Eriksson & Arnkil 2012, 22.) Eronen (2012, 117) muistuttaa, että lastensuojelun työskentelyllä on vaikutusta tässä hetkessä ja tulevaisuudessa. Lastensuojelutyön hyvin

tekeminen vaikuttaa positiivisiin kokemuksiin lastensuojelusta myös tulevaisuudessa.

Yhteinen työskentely perheen kanssa vaatii turvallisen ja rauhallisen tilan, jossa voidaan pysähtyä ja rauhoittua työskentelylle ja tulla kohdatuksi. Tärkeää on kunnioittaa kaikkien omaa mielipidettä ja jokaiselle on tultava kuulluksi tulleen kokemus. Perhetapaamisissa hyvinkin pienet asiat ovat tärkeitä. (Jokinen 2012, 11.) Kunnioittaminen on yksi tärkeimmistä sosiaalialan arvoista ja toimintatavoista. Kunnioittamisen näkökulmaa on syytä ylläpitää kaikessa sosiaalihuollon työssä. Kunnioittamalla toisia ihmisiä toimimme ihmisluonnon mukaisesti ja eettisesti. Ihmisen tarvitsee minuutensa luomiseen kunnioituksen saamisen lisäksi myös kunnioittaa toisia ihmisiä. (Turtiainen 2014, 64-66.)

Saadakseen luottamuksellisen tilan asiakkaalle perhetyössä, on työskentelyn oltava avointa ja perhetapaamisissa on pystyttävä puhumaan myös vaikeista asioista. Työntekijän on annettava asiakkaalleen aikaa ymmärtää ja tuottaa omaa näkemystään asioista. Työntekijän on hyväksyttävä myös asiakkaidensa erilaisuus. On tärkeää muistuttaa aina asiakasta, että perhetapaamisista menee tietoa sosiaalityöntekijälle tilanteen arvioimiseksi. (Myllärniemi 2007, 30-31.) Känkäsen (2013, 117-118) mukaan lastensuojelua on kritisoitu kyvystä ymmärtää lasta ja lapsen ajatuksia tarpeeksi ajoissa ja riittävän monipuolisesti. Jokaisen lastensuojeluntyöntekijän on mietittävä, miten asiakasperhe ja varsinkin lapsi tulee kuulluksi omassa asiassa ja miten lapsi kuvailee perheen tilannetta ja sijoitukseen johtanutta ongelmaa.

Vanhempien aktivoiminen ja velvoittaminen Vastaanotto-osaston työskentelyyn

Sijoitetun lapsen vanhempien läsnäolon huomioimista on parannettava ja vanhempien kanssa oltava aina valmis keskustelemaan esimerkiksi kahvin äärellä. Vanhemmille on syytä markkinoida, että heiltä toivotaan myös työskentelyä lapsensa sijoituksen aikana ja työskentely kuuluu osaksi Vastaanotto-osaston sijoitusta ja tilanteen arviointia. Vanhemmille on syytä

kertoa tapauskohtaisesti yhdessä sosiaalityöntekijän kanssa, miten vanhemmuutta arvioidaan, jos vanhemmat eivät suostu työskentelyyn sijoituksen aikana.

Lastensuojelua on kritisoitu paljon hallinnollisuudesta ja tekemiskeskeisyydestä. Asiakkaiden asemaa lastensuojelussa on väitetty tekemisen kohteeksi eikä tekemiseen osallistujaksi. Lastensuojelulta vaaditaan avoimuutta ja asiakkaan osallistamista työskentelyyn. (Heino, Kaatra, Korhonen, Possauner & Vuorio 2005, 279-280.) Sijaishuollon onnistumisen kannalta on erityisen tärkeää luoda hyvä yhteistyösuhde sijoitetun lapsen vanhempiin, jotta yhteistyö sujuu parhaiten. Yhteistyön edellytyksenä on selkeä sopimus vanhempien kanssa, miten vanhemmat tukevat toiminnallaan sijoituksen tavoitteita. (Valvira 2012, 48-49.)

Kuittisen (2013, 47-48) tutkimuksessa sosiaalityöntekijät kokivat, että vanhemmat jäävät kiireellisissä sijoituksissa taka-alalle työskentelyn kohdistuessa lapseen. Ilman perheen kanssa työskentelyä nuori palaa kotiin samoihin olosuhteisiin kuin ennen sijoitusta, ellei nuori jatka sijoitustaan kiireellisen sijoituksen jälkeen. Sijoituksessa on kyse sekä lapsen että vanhempien muutosprosessista. Mustajärven (2008, 96) mukaan asiakkaan sitoutuminen työskentelyyn riippuu asiakkaan tahtotilasta muutokseen. Asiakkaan sitoutuminen on yhteydessä työntekijän sitoutumiseen. Ilman työntekijän sitoutumista ei asiakkaan sitoudu työskentelyyn. Perhetyön tavoitteiden on oltava selkeitä ja kaikilla tiedossa, jotta perhetyö koetaan mielekkääksi. Myllärniemen (2007, 30) mukaan perhetyössä tavoitteena on saada luottamuksellinen asiakassuhde, joka toimii. Haasteensa suhteen luomiselle on asiakkaan motivoiminen yhteiseen työskentelyyn varsinkin silloin, kun asiakkuus alkaa vasten asiakkaan tahtoa. Edellytys perhetyön onnistumiselle on, että asiakkaalla on halua ja kykyä vastaanottaa apua.

Hyvässä asiakasvuorovaikutuksessa on kyse asiakkaan välittämisestä. Vuorovaikutus on aina molemminpuolista, joten asiakas sekä työntekijä vaikuttavat vuorovaikutuksen onnistumiseen. Tärkeintä on kohdata asiakas empaattisesti, inhimillisesti ja arvostavasti. (Lavikainen,

Puustinen-Korhonen & Ruuskanen 2014, 15.) Kuittisen (2013, 48) tutkimuksen mukaan lapsen vanhempien kanssa työskentelyä vaikeuttaa erityisesti, jos sijoitettu lapsi itse ei ole missään yhteydessä omiin vanhempiinsa.

Vastaanotto-osaston työntekijöiden keskinäisen tiedonkulun kehittäminen

Vastaanotto-osastolla on käytössä ”Päivän työt”-lomake, jossa on jokaisen sijoitetun lapsen kyseisenä päivänä hoidettavat asiat ja tiedot. Kun kyseinen hoidettava asia on tehty, yliviivataan se lomakkeesta. Kyseistä lomaketta pidetään toimivana Vastaanotto-osaston työntekijöiden mielestä, mutta joskus lomakkeessa on liikaa tekstiä, jolloin lomake on sekava. Lisäksi lomakkeessa saattaa olla kiinnitettynä eri määrä post-it-lappuja, jotka pahimmassa tapauksessa hukkuvat. Työntekijän on syytä miettiä, kuinka yksityiskohtaisesti kirjoittaa lomakkeeseen hoidettavasta asiasta. Jos työntekijä haluaa kirjoittaa itselleen lisätietoa oman muistinsa parantamiseksi, voi hän kirjoittaa siitä esimerkiksi tietokoneelle.

”Päivän työt” -lomaketta on syytä kehittää niin, että hoidettavien asioiden ohkeen laitetaan ”lisätietoa” kohta, johon voi tarvittaessa lisätä aiheesta kertovan SosiaaliEfficca-tekstin otsikon ja työntekijä löytää tarvittavan lisätiedon SosiaaliEfficasta. SosiaaliEfficca on Tieto Finland Oy toteuttama asiakastietojärjestelmä (Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä 2018).

Toimenpiteeksi nousi myös ”Päivän työt”-lomakkeen jakaminen aamu ja iltavuoroon jokaisen lapsen kohdalla, joka voi selventää lomakkeen lukemista. Työntekijöiden vuoronvaihdossa pidetään suullinen raportti Vastaanotto-osaston tilanteesta, jonka apuna voidaan käyttää ”Päivän työt”-lomakkeita

Sijaisille, jotka eivät pääse lukemaan Efficcaa, tehdään oma kirjallinen raportti osaston tilanteesta ja tehtävistä töistä.

Valtakunnallisten sijaishuollon laatukriteerien mukaan lastensuojelulaitoksen johto vastaa sovittujen periaatteiden ja toimintatapojen noudattamisesta laitoksessaan (Laituri-projekti 2004, 11).

Yksi tiedonkuluun vaikuttava tekijä lastensuojelulaitoksessa on tehdyn työn dokumentointi ja dokumentoinnista kertominen toisille työntekijöille. Kääriäisen (2003, 179-182) mukaan dokumentointi on yksi lastensuojelun työntekijän tiedonmuodostus tavoista ja dokumentointia tulisi kehittää samalla kun kehitämme lastensuojelua. Dokumentoinnin kehittämisen tarve on oltava asiakaslähtöistä eikä dokumentointia ole syytä kehittää työntekijöiden erimielisyyksien takia. Hyvällä dokumentoinnilla parannetaan asiakkaasta tehtyä arviointia, jotta asiakas saisi oikeaa tukea. Dokumentoinnissa on syytä pohtia, miksi kyseinen asia on tärkeä kirjata ja kenen mielestä se on tärkeä. Kääriäisen mukaan on tärkeä muistaa dokumentin olevan osa sosiaalityön prosessia eikä vain tehdyn työn tallentamista arkistoitavaksi.

Dokumentoinnin ajatukset voidaan hyvin liittää työntekijöiden väliseen tiedonkulkuun myös suullisessa raportoinnissa. Jokaisen raportin olisi syytä pitää sisällään tärkeät asiat, jotta juuri tärkeä tieto välittyisi työntekijältä toiselle.

Osaston tilanne ei saisi vaikuttaa yksilölliseen asiakastyöhön ja ohjaajien läsnäoloa on lisättävä asiakkaiden kanssa

Henkilökunnalle Vastaanotto-osaston perustehtävän kirkastaminen ja hyväksyminen, ettei kaikkea haluttua pysty tekemään, vaikka haluaisi. Asiakkaalla on myös oma vastuunsa Vastaanotto-osaston työn onnistumisessa. Kiireellinen sijoitus on ajallisesti rajattu ja joskus ei vain kaikkia osa-alueita ei ehdi eikä pysty arvioimaan sijoituksen aikana.

Työtä on tärkeä suunnitella etukäteen, vaikkakin Vastaanotto-osaston vaihtuvat tilanteet voivat muuttaa suunnitelmia. Työntekijän on asennoiduttava epävarmuuden sietämiseen. Työntekijöiden lomasuunnittelu on mietittävä niin, ettei työntekijät olisi lomalla samaan aikaan, jotta työntekijöitä riittää. Lisäksi sijaisia palkataan tarpeen mukaan Vastaanotto-osastolle.

Vastaanotto-osaston ollessa kiireellisen sijoituksen osasto, voidaan asiakaspaikkaluku ylittää tilapäisesti. Näitä ylipaikka tilanteita pyritään

välttämään viimeiseen asti ja saamaan ylipaikoille tuleva lapsi mahdollisimman nopeasti seuraavaan sijoituspaikkaansa.

Työntekijöiden keskustelussa pohdimme työntekijöiden sijaintia perhekeskuksessa. Pääsääntöisesti iltavuorossa on vähintään kaksi työntekijää vuorossa. Useamman työntekijän ollessa vuorossa, pyritään välttämään samaan aikaan kirjaamista toimistossa, jolloin työntekijä on aina läsnä nuorten kanssa.

Lastensuojelulaitoksen on varmistettava riittävä henkilöstöresurssi, jotta vuorovaikutus ja osallisuus toteutuvat lastensuojelutyössä.

Henkilöstöresurssi on yksikkökohtainen ja riippuu työtehtävästä.

Lastensuojeluyksikön on mietittävä sopiva henkilöstömäärä ja kuinka paljon henkilöstö viettää aikaa asiakkaan kanssa. Asiakkaan kohtaamiseen ja työn dokumentointiin pitää olla lastensuojelussa riittävästi aikaa. (Lavikainen, Puustinen-Korhonen & Ruuskanen 2014, 29.)

Valtakunnallisten sijaishuollon laatukriteerien (Laituri-projekti 2004, 11-19) mukaan lastensuojelulaitoksessa henkilöstöresurssin on pystyttävä vastaamaan asiakkaan tarpeisiin. Lastensuojelulaitoksen on määriteltävä tapa arvioida riittävät resurssit suhteessa lapsen ja perheen tarpeisiin. Etenkin tulotilanteessa työntekijöillä on oltava riittävästi aikaa olla lapselle läsnä. Heinon (2009, 204) mukaan osa kiireellisesti sijoitetuista lapsista on joutunut ylimääräisenä sijoitetuiksi, jolloin lastensuojelulaitoksen asiakaspaikkalukua on lisätty. Usein asiakasmäärän lisäämistä ei huomioida työntekijöiden lisäämisellä.

Lintuahon (2012, 75) tutkimuksessa lastensuojelulapset kokevat lastensuojelutyöntekijöiden olevan halukkaita auttamaan, mutta työntekijöiden vuorotyö tekee tavoitettavuudesta haastavaa, joka vaikeuttaa lapsen kiintymyssuhteenluomista aikuiseen etenkin lyhytaikaisissa sijoituksissa.

Sijoituksen aikana rajojen ylläpitäminen lapselle yksilöllisesti ja johdonmukaisesti seuraavan sijoituspaikan kanssa

Siirtolomakkeessa tai siirtotilanteessa kerromme seuraavalle sijoituspaikalle asiakaslapsen käyttäytymisestä Vastaanotto-osastolla. Tämä käytäntö on jo nyt käytössä Vastaanotto-osastolla. Tarvittaessa lapsen seuraava sijoituspaikka voi myös soittaa vastaanotto-osastolle ja kysyä lisätietoa lapsen käyttäytymisestä Vastaanotto-osaston sijoituksen aikana. Tärkeää on kertoa myös lapsen positiivisesta käyttäytymisestä.

Lastensuojelulaitos huolehtii sijoituksen aikana lapsen arkielämän tarpeista ja arkirytmien säännöllisyydestä. Lastensuojelulaitoksen tehtävä on huolehtia lapsen turvallisuudesta, rajoista ja valvonnasta. Lapselle opetetaan iänmukaisesti vastuuta omasta elämästään. Rajojen tarkoituksena on tukea ja auttaa eikä rankaista. Rajojen täytyy olla johdonmukaisia. Lapsen, sijoittavan sosiaalityöntekijän ja lapsen perheen on tiedettävä kyseisen lastensuojelulaitoksen kasvatuksellisista menettelytavoista. (Laituri-projekti 2004, 25.)

9 POHDINTA

9.1 Kehittämishankkeen arviointi

Kehittämishankkeen tavoitteena oli tehdä kehittämiskohteille toimenpide-ehdotukset yhdessä työyhteisön kanssa. Kyselyillä kartoitettiin Vastaanotto-osastolle sijoitettujen lasten ja heidän vanhempinsa näkemystä Vastaanotto-osaston työstä ja sen laadusta. Sain riittävästi vastauksia kyselyihin ja työntekijöiden ajatuksia kehittämiskohteiden löytämiselle. Huomasin kyllä eroa kyselyiden vastausten kriittisyydessä riippuen siitä, missä kysely täytettiin. Lapsen täyttäessä kyselyn sijoituksen lopussa oli monen lapsen ajatukset jo luultavasti seuraavassa paikassa, joko kotona tai pidempiaikaisessa sijoituksessa. Lähes jokainen lapsi täytti kyselyn nopeasti vastaten vain monivalintakysymyksiin eivätkä he antaneet lisätietoa kirjoittamalla. Myös vanhempien täyttäessä kysely Vastaanotto-osastolla oli kyselyyn vastaaminen nopeaa ja suurin osa kyselyyn vastanneista eivät kirjoittaneet lisätietoa monivalintavastauksiinsa. Parhaimmat kehittämiskohteet kyselyn vastauksista sain, jos vanhempi palautti kyselyn myöhemmin tai se täytettiin internetissä, koska niissä kyselyn vastauksissa aukaistiin lisätiedon kautta annettua vastausta.

Osa kehittämishankkeen kehittämiskohteista nousivat yksittäisistä kyselyn vastauksista. Työyhteisön keskusteluissa mietittiin yksittäistapausten merkitystä kehittämiskohteina. Kerroin aiemmin laadun käsitteen olevan subjektiivinen eli henkilökohtainen. Kaikkia asiakkaita on mahdoton miellyttää ja asiakkaan mielipide laadukkaasta lastensuojelusta voi myös muuttua. Emme tiedä, millä mielellä kyseinen asiakas on kyselyyn vastannut.

Osalle kehittämiskohteista työntekijöillä oli selkeästi haasteita keksiä konkreettisia toimenpide-ehdotuksia vaan kyse oli enemmänkin työskentelyn näkökulmasta tai työotteesta. Sijoitusten ollessa jokaisen perheen kohdalla yksilöllisiä, on haastavaa keksiä toimenpide, joka lisäisi jokaisen vanhemman aktiivisuutta Vastaanotto-osastolla tai auttaisi

jokaista lasta puhumaan perhetapaamisissa. Onnistuin kehittämishankkeen tavoitteessani, koska saimme jokaiseen kehittämiskohteeseen toimenpide-ehdotukset. Keskustelu kehittämishankkeen tapaamisissa oli aktiivista työyhteisön kanssa ja koen jokaisen paikalla olleen saaneen sanottua oma mielipiteensä ja ajatuksensa.

Vuorotyö asettaa omat haasteensa yhteisen ajan löytämiselle kehittämistyöhön. Paras aika on vuoronvaihtojen aikana, jolloin työntekijöitä on enemmän töissä. (Jääskeläinen 2013, 142.) Tahdon kiittää työkavereitani Vastaanotto-osastolla, jotka osallistuivat työntekijöitä koskeviin työpajaan ja tiimipalavereihin ja toivat esille omia ideoitaan kehittämiskohteille ja kehittämiskohteiden toimenpide-ehdotuksille. Osa toimenpide-ehdotuksista toteutettiin jo kehittämishankkeen aikana.

Toimintatutkimuksen tavoitteena on luoda yhdessä päätetty ratkaisu kehitettävään asiaan. Tärkeintä on, että kaikki toimintatutkimuksessa mukana olevat hyväksyvät yhdessä päätetyn ratkaisun. (Kuusela 2005, 54.) Kaikki työntekijät eivät päässeet jokaiseen kehittämistapaamiseen, vaikka yritin suunnitella kehittämishankkeen niin, että mahdollisimman moni olisi paikalla. Vastaanotto-osastolle tehdään kolmivuorotyötä, joten varsinkin vakituista yövuoroa tekevät kaksi työntekijää eivät voineet osallistua kehittämishankkeen tapaamisiin. Siksi koin erityisen tärkeänä lähettää kehittämishankkeen etenemisestä kertovat sähköpostit kaikille työntekijöille. Jääskeläisen (2013, 143) mukaan kaikkien työpaikan työntekijöiden osallistaminen kehittämiseen on tärkeää.

Kehittämistoiminnasta ulkopuolella olevat työntekijät sitoutuvat muiden yhdessä päättämiin ratkaisuihin huonosti. Leinosen mukaan ihanne olisi, että kaikki toimintatutkimukseen osallistujat kokisivat toimintatutkimuksen ja siinä syntyvän kehittämistyön mahdolliseksi (Leinonen 2016, 122). Tiimipalaverit ovat hetkiä, jolloin työvuorosuunnittelulla pyritään saamaan mahdollisimman moni töihin. Koin tärkeänä järjestää työyhteisön kanssa toimenpide-ehdotuspalaverit aina tiimipalavereiden yhteyteen. Valitettavaa on, että kehittämishankkeen venyi osaston tilanteen ja työntekijöiden poissaolojen takia.

Vaikka varsinaisissa kehittämishankkeen tapaamisissa työntekijöiden kanssa saimme kehittämishankettani aina eteenpäin, koen epäonnistuneeni koko työyhteisön aktivoimisessa kehittämishankkeessani. Epäonnistumisestani kertoo se, etten saanut ainuttakaan kommenttia sähköpostilla enkä keskustelemalla ennen varsinaisia tapaamisia. Kaikki työntekijät eivät siis osallistuneet kehittämistyöhön, mikä on sääli.

Tiesin Vastaanotto-osaston omistajan vaihtuvan tammikuussa 2017 ja halusin pitkittää kehittämishankkeen aloitusta, jotta näen, mitä muutoksia omistajan vaihdos toisi. Lopetin kyselyt laitosprofiloinnin valmistuttua. Laitosprofiloinnin päätös oli, että Vastaanotto-osasto jatkaa osastona yli 13 vuotiaille kun aiemmin se oli toiminut kaiken ikäisille. Tämä asiakaskunnan muutos ei siis vaikuttanut kyselyiden käytettävyyteen Vastaanotto-osaston työn kehittämisessä, onneksi. Jääskeläisen (2013, 145) mukaan kehittämistyötä on vaikea tehdä eikä kehittämiseen löydy intoa, jos on epävarmaa, jatkuuko oma työ samanlaisena.

9.2 Eettisyys ja luotettavuus

Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus sekä tulosten uskottavuus vaatii aina tutkimista hyvän tieteellisen käytännön edellyttämällä tavalla. Hyvän tieteellisen käytännön tarvitsee tietysti noudattaa lakia ja tutkijayhteisön tai organisaation yhdessä sovittuja käytäntöjä eli rehellisyyttä ja tarkkuutta. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, 6.) Kehittämistoiminnalla pyritään aina positiivisuuteen. Kehittämistoiminnan raportointia voi vaivata liiallinen hyvien tulosten korostaminen, jolloin kehittämistoiminta voi mennä epäluotettavaksi. (Toikko & Rantanen 2009, 128.) Kehittämishankkeessa osa materiaalista koostui asiakaspalautteesta, joka kerättiin kyselyinä. Ilman negatiivisten vastausten prosessointia ei kehittämiskohteita olisi löytynyt.

Tutkimusmenetelmien on oltava tieteellisen tutkimuksen kriteerit täyttäviä sekä avoimia ja vastuullisia. Tutkimiseen on hankittava tarvittavat luvat. Tutkimuksessa on otettava muiden tutkijoiden tuloksia huomioon. Tutkittavassa organisaatiossa on otettava huomioon tutkimukseen

tarvittavien tietojen tietosuojan ylläpitäminen. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, 6-7.) Kaikki kehittämishankkeessa käytetyt tutkimusmenetelmät ovat teoreettisesti perusteltuja.

Kehittämishankkeeseen pyydettiin tutkimusluvut työorganisaatiolta eli PHHYKY:ltä sekä jokaiselta kyselyyn vastanneelta. Sijoitetun lapsen vanhemmat täyttivät kirjallisen lupalomakkeen koskien lapsensa osallistumisesta kyselyyn tai lupa kysyttiin vanhemmalta puhelimitse. Lisäksi jokaiselle kyselyn täyttäneille kerrottiin, että heidän vastauksiaan käytetään tässä kehittämishankkeessa. Saatu kyselyiden materiaali käytettiin ja kerättiin nimettömänä ja kootusti tekemällä kyselyistä yhteenveto. Kehittämishankkeen raportissa olen linkittänyt toimintatutkimukseni toisten tutkijoiden tuloksiin ja teoriaan.

Toimintatutkimuksen käytännön ja teorian linkittyminen toisiinsa kiinteästi pakottaa tutkimaan toimintatutkimuksen luotettavuutta laajemmin kuin perinteisessä tutkimuksessa. Toimintatutkimuksen kohdistuessa vain tietyn kohteen tutkimiseen ja sen toiminnan kehittämiseen ei tulosten toistettavuuden tai yleistävyyden tarkastelu riitä. Yksi tärkeä arviointi kohde on tutkimukseen osallistuvien kehitys. Kehitystä emme voi arvioida toistamalla tutkimusta samanlaisissa olosuhteissa eikä yhdistää tutkimustuloksia toiseen tilanteeseen. (Suojanen 2004.) Tutkimuksen tarkoituksen ollessa työn tai asian kehittäminen ei tutkimus voi nojautua pelkästään tietoon, vaikka tieto olisi tieteellistä ja luotettavaa.

Kehittämistutkimuksen voidaan ajatella luovan myös uutta tietoa, joka syntyy tutkimuksen käytäntöyhteyden johdosta. (Toikko & Rantanen 2009, 54.) Toimintatutkimus on oma prosessinsa ja Vastaanotto-osastolla se tehtiin samaan aikaan arjen työn kanssa. Tarkastellessa yksittäisen työntekijän kehittymistä kehittämishankkeen aikana vaihtelee etenkin työntekijän osallisuus kehittämishankkeessa työntekijöiden välillä paljon. Osa työntekijöistä ei osallistunut kehittämishankkeeseen ollenkaan, vaikka kaikilla oli siihen mahdollisuus ainakin kommentoimalla omia ajatuksiaan sähköpostilla. Keskustelu oli vilkasta työntekijöiden tapaamisissa, mutta kaikkihan eivät tapaamisiin pääsivät.

9.3 Oma rooli kehittämishankkeessa

Toimintatutkimuksen luotettavuuden arviointiin liittyy myös toimintatutkijan oma ammattitaito ja tuntemus tutkittavasta aiheesta. Ilman tutkijan omaa tietämystä aiheesta tutkija ei voi havaita ongelmia eikä tulkita havaintoja luotettavasti. (Suojanen 2004.) Kerroin jo aiemmin olevani itse Vastaanotto-osastolla töissä yhtenä ohjaajista ja työpaikan toimintatavat ja käytännöt ovat siksi minulle tuttuja.

Kuuselan (2005, 32) mukaan toimintatutkimus eroaa perustutkimuksesta. Perustutkimuksessa tutkija valitsee itsenäisesti ongelman, jota alkaa tutkimaan eikä tutkimus välttämättä liity käytäntöön. Toimintatutkimuksen ongelman määrittäminen ja ratkaisu syntyy tutkimusyhteisössä.

Mietimme yhdessä perhekeskuksen johtaja Auvisen kanssa syksyllä 2016 kehittämishankkeen aiheita ja olimme molemmat sitä mieltä, että Vastaanotto-osaston asiakaspalautteen hyödyntämistä pitäisi kehittää. Myös työntekijöiden mielestä asiakkaan näkökulma työn kehittämisessä vaatii kehittämistä. Vaikka kehittämishankkeen aihe syntyikin työyhteisössä enkä kehittänyt sitä itsenäisesti, olin tässä kehittämishankkeessa vastuussa kaikesta kehittämishankkeeseen liittyvässä etenemisessä ja toteutuksessa.

Toimintatutkimuksellisessa kehittämisessä aloituksella on suuri merkitys työntekijöiden innostamisessa ja osallistamisessa (Jääskeläinen 2013, 144). Toimintatutkimuksen tutkija valmistelee tutkimukseen ja kehittämiseen vaadittavat tilat ja ajan sekä kertoo osallistujille työskentelytavat ja periaatteet. Toimintatutkimuksen valmistelu vaikuttaa tutkimuksen onnistumiseen. (Leinonen 2016, 40.) Toimintatutkimuksessa tutkijan persoona korostuu verrattuna perinteisiin tutkimukseen. Tutkija pyrkii omalla persoonallaan ja toiminnallaan tutkimuksen kehittymiseen ja kulkuun. (Suojanen 2004.) Koin kehittämishankkeen toteuttamisen omalla työpaikallani sekä haastavaksi että helpoksi. Haastavaa kehittämishankkeessa oli muiden kehittämishankkeeseen innostamisen ja osalla työntekijöistä tuntui olevan käsitys, että minä yksin päätän

kehittämishankkeen kulusta ja toteutuksesta. Kokemustani yksin tekemisestä lisää se, kun en juurikaan saanut työyhteisöltä tukea kyselyiden kysymysten tekemisessä enkä ainuttakaan sähköpostia työntekijöiltä kehittämishankkeeseeni liittyen.

Toisaalta työntekijöiden tunteminen helpotti kehittämishankkeen ylläpitämistä, koska työntekijöiden ja heidän tekemän työn ollessa tuttuja on helppo puhua työn kehittämisestä yhdessä. Työn tunteminen voi ylläpitää myös työn kapea-alaista kehittämistä, siksi koin tärkeänä pyytää asiakkailta materiaalia kyselyiden avulla työn kehittämiskohteiksi. Tiedän, kuinka kiireistä Vastaanotto-osaston työ välillä on, joten aina ei aika eikä ajatus riitä työn kehittämiseen. Jääskeläisen (2013, 142) mukaan kehittäminen jää usein muun työn takia olemattomaksi, ellei kehittämiselle varata omaa aikaa.

9.4 Kehittämishankkeen jälkeen

Kehittämishankkeen tarkoituksena oli aloittaa kehitystyö Vastaanotto-osaston työlle ja toiminnalle pitkällä aikavälillä kehittämiskohteiden ja toimenpide-ehdotusten avulla. Kehittämishankkeen tarkoituksena oli, että jatkossakin Vastaanotto-osaston työntekijät kehittäisivät työtään asiakkaiden näkökulma huomioiden. Jääskeläisen (2013, 143) mukaan kehittämistoiminnan ollessa säännöllistä työpaikalla ei tarvitse miettiä, milloin voidaan käyttää aikaa työn kehittämiseen. Lisäksi säännöllinen kehittäminen voi lisätä työn sujuvuutta, jolloin kehittämiselle saadaan enemmän aikaa työvuoroissa.

Kyselyt toteutettiin tässä kehittämishankkeessa tietoisesti vain asiakkaille eli sijoitetuille lapsille ja lapsen vanhemmille. Kyselyn vastaajiksi kannattaisi jatkossa pyytää myös palvelun tilaaja eli sosiaalityöntekijä. Osa Vastaanotto-osastolle sijoittavista sosiaalityöntekijöistä antavatkin suoraa palautetta Vastaanotto-osaston toiminnasta osaston työntekijöille jo nyt. Sosiaalityöntekijältä saatu palaute on usein yksittäiseen asiakasprosessiin liittyvää.

Vastaanotto-osaston työntekijät kokevat asiakkaan mielipiteen tärkeäksi työn kehittämisessä. Toimenpiteitä miettiessämme keskustelussa nousi esille asiakkaille toteutettavan kyselyn kysymysten tarpeellisuus. Aiemmin avoimesta palautteesta ei juurikaan ole löytynyt kehittämiskohteita, mutta kehittämishankkeen aikana luoduista kyselyistä löytyi. Kysymykset on muotoiltava sellaiseksi, mistä halutaan saada tietoa.

Kyselyn keräämisessä on myös syytä pohtia, miten kyselyn vastauksia käsitellään, ettei kyselyä toteuteta vaan toteuttamisen ilosta.

Työyhteisössä keskustelimme lisäksi internetissä tapahtuvan kyselyn helpommasta yhteenvedon tekemisestä verrattuna paperiseen kyselyyn. Tarkoituksena on kehittää Vastaanotto-osaston internetsivuja, johon kysely mahdollisesti tulisi kaikkien vastattavaksi.

9.5 Kehittämishankkeen hyödynnettävyys

Paikallisuutensa johdosta toimintatutkimus kehittää juuri tutkittavaa kohdetta eikä yleistä tieteenalaa (Willis & Edwards 2014, 11). Jatkamalla Vastaanotto-osastolla kehittämishankkeessa luotujen kyselyiden käyttämistä, voimme tutkia, auttoiko tässä kehittämishankkeessa ideoidut toimenpide-ehdotukset parantamaan asiakkaan kokemusta palvelusta.

Tämän kehittämishankkeen tuloksista voivat hyötyä muut lastensuojelulaitokset, jotka voivat arvioida tässä hankkeessa mainittujen kehittämiskohteiden kautta omaa työtään. Kehittämishanke muistuttaa jokaista lastensuojelun työntekijää asiakkaan näkökulman tärkeydestä, kun kehitämme lastensuojelutyötä ja –palvelua. Liitteenä olevat kyselyt lapsille ja vanhemmille voivat auttaa lastensuojelulaitoksia asiakkaan näkökulman muistamisessa työn kehittämisessä. Kysymysten on liityttävä työn tavoitteisiin ja työhön asetettuihin arvoihin, jotta kyselyn vastauksista voi löytyä rakentavaa ja kehittävästä materiaalia (Ranne (2014, 28). Tämän kehittämishankkeen kyselyt ja teemoitukset toteutettiin lastensuojelun laatusuosituksen (Lavikainen, Puustinen-Korhonen & Ruuskanen 2014) ja Vastaanotto-osaston arvojen mukaan.

Vastaanotto-osaston arvot tavoitteellisuus, korjaavuus, lapsilähtöisyys, perhekeskeisyys ja turvallisuus ovat tärkeitä arvoja lastensuojelussa ja osa arvoista löytyvät myös laatusuosituksista sellaisenaan. Edellä mainittuja arvoja on jokaisen lastensuojelun työntekijän ja lastensuojelunlaitoksen arvioitava yhdessä ja erikseen, koska kyseiset arvot ovat keskeisiä lastensuojelussa. Kyseiset arvot ja laatusuositukset takaavat lastensuojelutyön pysyvän laadun. Arvoja arvioimalla lastensuojelutyössä pystymme arvioimaan myös lastensuojelun laatua.

LÄHTEET

Alasuutari, P. 2011. Laadullinen tutkimus 2.0. Tampere: Vastapaino.

Alhanen, K. 2014. Vaarantunut suojeluvälitys – Tutkimus lastensuojelujärjestelmän uhkatekijöistä. Raportti 24/2014. Tampere: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Asetus lapsen oikeuksia koskevan yleissopimuksen voimaansaattamisesta sekä yleissopimuksen eräiden määräysten hyväksymisestä annetun lain voimaantulosta 60/1991.

Auvinen, M. 2016. Salinkallionperhekeskuksen johtaja. Haastattelu. 25.9.2016.

Berg-Toroi, H. 2012. Lastensuojelun ja koulun yhteistyö. Teoksessa Strömberrg-Jakka, M. & Karttunen, T. (toim.) Sosiaalityön haasteet: tukea ammattilaisten arkeen. Jyväskylä: PS-kustannus, 253-273.

Böök, M. 2010. Vastuulliseksi kasvamista, vastuun ottamista vai vastuussa olemista – vanhempien näkemys lapsen vastuusta. Teoksessa Kallio, K., Ritala-Koskinen, A. & Rutanen, N. (toim.) Missä lapsuutta tehdään? Helsinki: Nuorisotutkimusseura, 89-102.

Cossar, J., Brandon, M. & Jordan, P. 2014. 'You've got to trust her and she's got to trust you': children's views on participation in the child protection system. Child and Family Social Work. Volume 21, Issue 1. USA: John Wiley & Sons Ltd, 103-112.

Cowles, E. & Nelson, E. 2015. An Introduction to Survey Research. USA: New York Business Expert Press.

Eerola-Pennanen, P. 2013. Yksilönä vaan ei yksin. Lapset minuuden muodostajina päiväkodissa. Jyväskylän yliopisto, Yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Väitöskirja.

Eriksson, E & Arnkil, T. 2012. Huoli puheeksi - Opas varhaisista dialoogeista. Helsinki: Stakes.

Eronen, T. 2012. Lastenkoti osana elämäntarinaa. Narratiivinen tutkimus lastenkodissa asuneiden kertomuksista. Tampereen yliopisto, Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö. Väitöskirja.

Forsberg, M. 2011. Mikä luo turvaa vauva- ja lapsiperheen arkeen? Teoksessa Simola, J., Ihalainen, J., Kuusinen-James, K., Seppänen, M. & Rytönen, T. (toim.) Turvallinen perhe-elämä ei synny sattumalta. Pakettikuntien palvelurakenteiden kehittämisprojekti. Lahti: Päijät-Hämeen liitto, 21-26.

Halme, N., Vuorisalmi, M. & Perälä, M-L. 2014. Tuki, osallisuus ja yhteistoiminta lasten ja perheiden palveluissa – Työntekijöiden näkökulma. Raportti 4/2014. Helsinki: Terveystieteiden tutkimuskeskus.

Hayes, B. 2008. Measuring customer satisfaction and loyalty: survey design, use, and statistical analysis methods. USA: ASQ Quality Press.

Heikkinen, A. (toim.) 2017. Arki, Arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. Helsinki: Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry.

Heino, T. 2009. Lastensuojelu – kehityskulkuja ja paikannuksia. Teoksessa Lammi-Taskula, J., Karvonen, S. & Salme Ahlström, S. (toim.) Lapsiperheiden hyvinvointi 2009. Helsinki: Terveystieteiden tutkimuskeskus, 198–213.

Heino, T., Kaatra, A., Korhonen, L., Possauner, M. & Vuorio, J-P. 2005. Läheisneuvonpidon ja sosiaalityön kriittinen kohta: lapsi. Teoksessa Satka, M., Karvinen-Niinikoski, S., Nylund, M. & Hoikkala, S. (toim.) Sosiaalityön käytäntötutkimus. Helsinki: Palmenia-kustannus, 279-303.

Hellsröm, M. 2010. Sata sanaa kasvatuksesta. Jyväskylä: PS-kustannus

Holma, T. 2009. LapsiARVI-kriteerit – perusvaatimukset lastensuojelupalvelujen laadulle. Opas laadun arviointiin ja kehittämiseen. Helsinki: Kuntaliitto.

Hotari, K-E., Oranen, M. & Pösö, T. 2009. Lapset lastensuojelun osallisina. Teoksessa Bardy, M. (toim.) Lastensuojelun ytimissä. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 117-132.

Hughes, D. 2011. Kiintymyksen vanhemmuus: Toimivuutta kasvatukseen. Tampere: PT-Kustannus.

Hytönen, J. 2009. Suomalaisen lapsikeskeisen pedagogiikan kehityslinjoja toisen maailmansodan jälkeen: Eräitä kriittisiä havaintoja. Teoksessa Hytönen, J (toim.) Educational Environment in Early Childhood Education in Estonia and Finland IV Collection of articles. Research Report 311. Helsinki: Yliopistopaino, 137-144.

Inkinen, R., Volmanen, P. & Hakonen, S. (toim.) 2016. Turvallinen lääkehoito: Opas lääkehoitosuunnitelman tekemiseen sosiaali- ja terveydenhuollossa. Tampere: Terveyden ja hyvinvoinninlaitos.

Innokylä. 2018. Learning cafe eli oppimiskahvila [viitattu 30.9.2018]. Saatavissa: <https://www.innokyla.fi/web/malli2825539>.

Jokinen, J. 2012. Työntekijöiden kokemuksia perheinterventiosta: Eksistentiaalis-fenomenologinen tutkimus lastensuojelun sijaishuollosta. Lapin yliopisto, Sosiaalityö. Pro gradu –tutkielma.

Jääskeläinen, A. 2013. Työyhteisön hyvinvoinnin kehittäminen osallistavilla menetelmillä: toimintatutkimus työhyvinvoinnin kehittämisprosesseista vanhus- ja vammaispalveluja tuottavissa työyhteisöissä Sallassa. Lapin yliopisto, Kasvatustieteiden tiedekunta. Väitöskirja.

Kanth, J. 2016. "MITÄ NE SIELLÄ LAITOKSESSA HÄÄRÄÄVÄT?" Kyselytutkimus sijoitetun lapsen perheen kanssa työskentelystä lastensuojelulaitoksessa. Tampereen yliopisto, Sosiaalityö. Pro gradu –tutkielma.

Karlsson, L., Aalto, E. & Hietanen, E. 2012. Lasten äänet kuuluviin! Teoksessa Aalto, E., Alasuutari, M., Heino, T., Lamponen, T. & Rutanen,

N. (toim.) Suojeltu lapsuus? Raportti lapsuudentutkimuksen päiviltä 2011. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 83-85.

Karlsson, L. 2010. Lapsinäkökulmainen tutkimus ja aineiston tuottaminen. Teoksessa Kallio, K., Ritala-Koskinen, A. & Rutanen, N. (toim.) Missä lapsuutta tehdään? Helsinki: Nuorisotutkimusseura, 121-142.

Karttunen, T. & Hietamäki, J. 2014. Tiedon käytön kysymyksiä ja haasteita sosiaalityössä. Teoksessa Haverinen, R., Kuronen, M. & Pösö, T. (toim.) Sosiaalihuollon tila ja tulevaisuus. Tampere: Vastapaino, 320-336.

Kiuru, H. 2010. "Lapsen etu on se, mikä meitä ohjaa". Lapsilähtöinen työskentely perhekeskeisessä lastensuojelun perhetyössä. Tampereen yliopisto, Sosiaalityön tutkimuksen laitos. Pro gradu –tutkielma.

Korhonen, S. & Holopainen, L. 2015. Vanhempana vahvemmaksi - kohti myönteistä vuorovaikutusta: kirja vanhemmuudesta ja sen tukemisesta. Jyväskylä: Satu Korhonen.

Kunas, M. 2012. Implementing Service Quality based on ISO/IEC 20000 : A Management Guide. Iso-Britannia: IT Governance Ltd.

Kunnallinen yleinen virka- ja työehtosopimus. 2017. Kunta-alalla käytössä useita työaikamuotoja [viitattu 7.10.2018]. Saatavissa: <https://www.kt.fi/sopimukset/kvtes/tyoaika>.

Kuittinen, R. 2013. NUORTEN KIIREELLISEN SJOITUKSEN AIKAINEN ARVIOINTITYÖ -sosiaalityöntekijöiden näkemykset ostopalvelulaitoksissa tehdystä arviointityöstä. Helsingin yliopisto. Sosiaalityö. Pro gradu – tutkielma.

Kuoppala, T. & Säkkinen, S. 2018. Lastensuojeluilmoitusten ja kiireellisten sijoitusten määrät lisääntyivät vuonna 2017. Tilastoraportti 17/2018. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Kuusela, P. 2005. Realistinen toimintatutkimus? Toimintatutkimus, työorganisaatiot ja realismi. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.

Känkänen, P. 2013. Taidelähtöiset menetelmät lastensuojelussa: kohti tilaa ja kokemuksia. Helsingin yliopisto, Valtiotieteellinen tiedekunta. Väitöskirja.

Kääriäinen, A. 2003. Lastensuojelun sosiaalityö asiakirjoina: Dokumentoinnin ja tiedonmuodostuksen dynamiikka. Helsingin yliopisto, valtiotieteellinen tiedekunta, yhteiskuntapolitiikan laitos. Väitöskirja.

Laakso, R. 2009. Arjen rutiinit ja yllätykset - etnografia lastenkotityöstä. Tampereen yliopisto, Yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Väitöskirja.

Laine, R. & Lecklin, O. 2009. LAADUNKEHITTÄJÄN TYÖKALUPAKKI – Innovatiivisen johtamisjärjestelmän rakentaminen. Helsinki: Talentum

Laituri-projekti. 2004. Valtakunnalliset sijaishuollon laatukriteerit. Sijaishuollon neuvottelukunnan julkaisuja 18. Helsinki: Lastensuojelun Keskusliitto ry.

Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 272/2005

Lastensuojelun käsikirja. 2016. Mitä on lastensuojelu? [viitattu 2.10.2018]. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/mita-on-lastensuojelu>

Lastensuojelulaki 2007/417.

Lavikainen, M., Puustinen-Korhonen, A. & Ruuskanen, K. (toim.) 2014. Lastensuojelun laatusuositus. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2014:4. Tampere: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Leinonen, M. 2016. Toimintatutkimus ja työkonferenssimenetelmä työpaikkojen tasa-arvon edistämässä. Tampereen yliopisto, Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö. Väitöskirja.

Lintuaho, K. 2012. Lisää laatua lastensuojeluun – lapsen oma ääni kuuluvaksi. Teoksessa Aalto, E., Alasuutari, M., Heino, T., Lamponen, T. &

Rutanan, N. (toim.) Suojeltu lapsuus? Raportti lapsuudentutkimuksen päiviltä 2011. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 74-76.

Metsämuuronen, J. 2008. Laadullisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: International Methelp.

Murphy, J. Hill, C. & Dean, E. 2014. Social Media, Sociality, and Survey Research. Teoksessa Murphy, J. Hill, C. & Dean, E. (toim.) Social Media, Sociality, and Survey Research. USA: John Wiley & Sons, 1-34.

Mustajärvi, S. 2008. PERHETYÖHÖN SITOUTUMINEN Lastensuojelun perhetyön asiakkaana olevien vanhempien, perhetyöntekijöiden ja sosiaalityöntekijöiden kokemuksia. Tampereen yliopisto, Sosiaalityö. Pro gradu –tutkielma.

Muukkonen, T. 2009. Lapsen kohtaamis- ja prosessiosallisuus. Teoksessa Bardy, M. (toim.) Lastensuojelun ytimissä. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 133-143

Myllärniemi, A. 2007. Lastensuojelun avohuollon perhetyö ammattikäytäntönä. Jäsennyksiä perhetyöstä toimintatutkimuksen valossa. Julkaisuja 15/2007. Heikki Waris –instituutti.

Nielsen, R. 2016. Action Research As an Ethics Praxis Method. Journal of Business Ethics 135(3), 419-428.

Norgate, R., Warhurst, A., Osborne, C., Traill, M. & Hayden, C. 2012. Social Workers' Perspectives on the Placement Instability of Looked after Children. Adoption & Fostering Vol. 36(2). USA: SAGE Publishing, 4-18.

Nyqvist, L. 2011. Sosiaalityö ja turvallinen perhe-elämä. Teoksessa Simola, J., Ihalainen, J., Kuusinen-James, K., Seppänen, M. & Rytönen, T. (toim.) Turvallinen perhe-elämä ei synny sattumalta. Paketti-kuntien palvelurakenteiden kehittämisprojekti. Lahti: Päijät-Hämeen liitto, 71-79.

Paasivirta, A. 2012. Miten tullaan lastensuojelun asiakkaaksi? Vastaanottoryhmillä apua nopeasti ja oikea-aikaisesti. Teoksessa

Strömberrg-Jakka, M. & Karttunen, T. (toim.) Sosiaalityön haasteet: tukea ammattilaisten arkeen. Jyväskylä : PS-kustannus, 234-252.

Pahkinen, E. 2012. Kyselytutkimuksen otantamenetelmät ja aineistoanalyysi. Jyväskylä: JULPU, Jyväskylä University Library Publishing Unit.

Pajulammi, H. 2014. Lapsi, oikeus ja osallisuus. Lapin yliopisto, Oikeustieteiden tiedekunta. Väitöskirja.

PHHYKY. 2017. Yhtymä [viitattu 6.10.2018]. Saatavissa: <https://www.phhyky.fi/fi/yhtyma/>.

Pelastuslaki 379/2011

Perustuslaki 731/1999.

Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä. 2018. Sosiaalitoimen yhteinen tietojärjestelmä otettu käyttöön koko Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän alueella [viitattu 6.11.2018]. Saatavissa: <https://www.epressi.com/tiedotteet/terveys/sosiaalitoimen-yhteinen-tietojarjestelma-otettu-kayttoon-koko-paijat-hameen-hyvinvointiyhtymän-alueella.html>

Raivio, H. & Karjalainen J. 2013. Osallisuus ei ole keino tai väline, palvelut ovat!. Teoksessa Era, T. (toim.) Osallisuus – oikeutta vai pakkoa? Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu, 12-34.

Ranne, J. 2014. ANNA VAIKUTTAA! Tee palautteesta vaikuttava!. Porvoo: Ai-ai.

Rodrigues, L., Hussain, A., Aktharsha, U. & Nair, G. 2013. Service Quality Measurement: Issues and Perspectives. Saksa: Diplomica Verlag.

Rousu, S. & LapsiArvi kehittämisryhmä. 2009. Lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelman laadinta kunnissa: Opas lakisääteisen suunnitelman laadintaan Osa 2. Suunnitelman seuranta ja arviointi. Helsinki: Suomen kuntaliitto.

Räty, T. 2010. Lastensuojelulaki – käytäntö ja soveltaminen. Helsinki: Edita.

Saastamoinen, K. 2008. Lapsen asema sijaishuollossa – Käsikirja arjen toimintaan. Helsinki: Edita.

Salinkallion perhekeskus. 2017. Sijoitustilastot.

Salinkallion perhekeskus. 2016. Omaavontasuunnitelma. Päivitetty 29.8.2016.

Salinkallion perhekeskus. 2015. Työsuojelun työpaikkakohtainen toimintaohjelma. Päivitetty 23.9.2015.

Salo, U-M. 2015. SimSalabim, sisällönanalyysi ja koodaamisen haasteet. Teoksessa Aaltonen, S. & Högbacka, R. (toim.) Umpikujasta oivallukseen. Helsinki : Nuorisotutkimusseura, 166-190.

Seitamaa-Hakkarainen, P. 2014. Kvalitatiivinen sisällönanalyysi: Sisällön analyysin keskeisiä piirteitä [viitattu 10.11.2018]. Saatavissa: <https://metodix.fi/2014/05/19/seitamaa-hakkarainen-kvalitatiivinen-sisallon-analyysi/>.

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.

Steier, F., Brown, J., & Mesquita da Silva, F. 2015. Chapter 20: The world cafe in action research settings. Teoksessa Bradbury, H. (toim.) The SAGE handbook of action research (third). Iso-Britannia: SAGE Publications, 211-219.

Stein, M. 2009. Quality Matters in Children's Services: Messages From Research. Iso-Britannia ja USA: Jessica Kingsley Publishers.

Storhaug, A. & Kojan, B. 2017. Emergency out-of-home placements in Norway: Parents' experiences. Child and Family Social Work. Volume 22, Issue 4. USA: John Wiley & Sons Ltd, 1407-1414.

Summa, T. & Tuominen, K. 2009. Fasilitaattorin käsikirja: menetelmiä sujuvaan ryhmätyöskentelyyn. Helsinki: Kehitysyhteistyön palvelukeskus Kepa ry.

Suojanen, U. 2004. Toimintatutkimus ammatillisen kehittymisen välineenä [viitattu 10.11.2018]. Saatavissa: <https://metodix.fi/2014/05/19/suojanen-toimintatutkimus/>.

Suoranta, J. & Rynänen, S. 2014. Taisteleva tutkimus. Helsinki: Into.

Tevere 2018. Aivoriihi [viitattu 30.9.2018]. Saatavissa: <https://tevere.fi/menetelmat/aivoriihi/>.

Toivonen, V. & Pollari, K. 2018. Lapsen haastattelu – osa lapsen oikeutta osallistua. Teoksessa Hyvärinen, S. & Pösö, T. (toim.) Lasten haastattelu lastensuojelussa. Jyväskylä: PS-kustannus, 73-89.

Toivonen, V-M. 2017. LAPSEN OIKEUDET JA OIKEUSTURVA: Lastensuojeluasiat hallintotuomioistuimissa. Helsingin yliopisto, Oikeustieteellinen tiedekunta. Väitöskirja.

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta: näkökulmia kehittämisprosessiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon. Tampere: Tampere University Press.

Tulensalo, H. & Muukkonen, T. 2005. Lapsikeskeinen tilannearvio ja työprosessi lastensuojelun sosiaalityössä. Teoksessa Satka, M., Karvinen-Niinikoski, S., Nylund, M. & Hoikkala, S. (toim.) Sosiaalityön käytäntötutkimus. Helsinki: Palmenia-kustannus, 304-321.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi: Uudistettu laitos. Helsinki: Tammi

Turtiainen, K. 2014. Kunnioittamisesta sosiaalihuollossa – esimerkkinä pakolaisten parissa tehtävä työ. Teoksessa Haverinen, R., Kuronen, M. & Pösö, T. (toim.) Sosiaalihuollon tila ja tulevaisuus. Tampere: Vastapaino, 62-79.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2013. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa: Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2012 [viitattu 10.11.2018]. Saatavissa: http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf.

Tuurala, T. & Holma, T. 2009. Lastensuojelun laatusanasto: Palvelujen tuottaminen ja hankkiminen [viitattu 4.10.2018]. Saatavissa: http://shop.kuntaliitto.fi/product_details.php?p=305.

Työturvallisuuslaki 738/2002.

Valtioneuvoston asetus pelastustoimesta 407/2011

Valvira. 2012. Lastensuojelun ympärivuorokautinen hoito ja kasvatusta: Valtakunnallinen valvontaohjelma 2012-2014. Helsinki: Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvonta virasto Valvira.

Valvira. 2013. Kunnalliset lastensuojelupalvelut: Valtakunnallinen valvontaohjelma 2013-2014. Helsinki: Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvonta virasto Valvira.

Vastaanotto-osaston henkilökunta. 2016. Ryhmäkehityskeskustelu 10.10.2016.

Vehkakoski, T. & Rantala, A. 2012. Lapsilähtöisyyden ja aikuisjohtoisuuden vuorottelu kuvakommunikointikansiota käyttävän lapsen ja opettajan välisessä kuulumisten kerronnassa. Puhe ja kieli 32:4. Helsinki: Puheen ja kielen tutkimuksen yhdistys, 157–181.

Vehkalahti, K. 2014. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki: Finn Lectura.

Vierula, T. 2017. Lastensuojelun asiakirjat vanhempien näkökulmasta. Tampereen yliopisto, Yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Väitöskirja.

Vähänen, S. 2015. Kiireellinen sijoitus – seuraavat 30 päivää. Tampereen yliopisto, Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö. Sosiaalityö. Pro gradu – tutkielma.

Willis, J. & Edwards, C. 2014. THE TWISTS AND TURNS OF ACTION RESEARCH HISTORY. Teoksessa Edwards, C. & Willis, J. (toim.) Action Research: Models, Methods, and Examples. USA: Information Age Publishing Inc, 3-20.

LIITTEET

LIITE 1 Kysely lapsille

20.2.2018 1 (3)

SALINKALLION PERHEKESKUS
Vastaanotto-osasto

Lapselta palaute sijoituksesta**Sijoituksesta**

- Onko sijoituksesta ollut?
 - Hyötyä
 - Haittaa
 - En osaa sanoa / Ei muutosta

Lisätietoa: _____

- Tiesitkö, miksi olit sijoitettuna vastaanotto-osastolle?
 - Kyllä
 - Ei

Työskentelystä sijoituksen aikana

- Olivatko mielestäsi neuvottelut selkeitä sijoituksen aikana?
 - Kyllä
 - Ei, mutta osaston ohjaajat selittivät, mitä neuvottelussa sovittiin
 - Ei, enkä kysynyt lisää, miksi? _____

- Olivatko mielestäsi perhetapaamiset selkeitä sijoituksen aikana?
 - Kyllä
 - Ei, mutta osaston ohjaajat selittivät, mitä perhetapaamisissa sovittiin
 - Ei, enkä kysynyt lisää, miksi? _____

- Saitko kertoa oman mielipiteesi neuvotteluissa?
 - Kyllä
 - En, koska _____

- Saitko kertoa oman mielipiteesi perhetapaamisissa?
 - Kyllä
 - En, koska _____

- Osallistuivatko huoltajasi mielestäsi sijoituksen aikana tilanteesi selvittämiseen?
 - Sopivasti
 - Liikaa
 - Liian vähän

Lisätietoa: _____

20.2.2018 2 (3)

- Oliko yksilöyöskentelyistä hyötyä tilanteeseesi?
 Kyllä
 Ei

Lisätietoa: _____

- Oliko perhetapaamisista hyötyä tilanteeseesi?
 Kyllä
 Ei

Lisätietoa: _____

- Oliko neuvottelusta hyötyä tilanteeseesi?
 Kyllä
 Ei

Lisätietoa: _____

Arjesta vastaanotto-osastolla

- Oliko vastaanotto-osaston ohjaajilla sinulle riittävästi aikaa?
 Kyllä
 Ei, olisin halunnut: _____

- Oliko sinulla mielestäsi mahdollisuutta vaikuttaa arjen sujumiseen osastolla?
 Sopivasti
 Liian vähän
 Liikaa

Lisätietoa: _____

- Koitko olevasi turvassa vastaanotto-osastolla
 Kyllä
 En, koska: _____

20.2.2018 3 (3)

Avoin palaute (Mikä oli vastaanotto-osastolla hyvää / mikä voisi olla paremmin, miten viihdyit vastaanotto-osastolla...)

Kiitos palautteestasi!

LIITE 2. Kysely huoltajille

20.2.2018 1 (3)

SALINKALLION PERHEKESKUS
Vastaanotto-osasto

Huoltajalta palaute sijoituksesta

Sijoituksesta

- Oliko lapsesi sijoituksesta?
- Hyötyä
 - Haittaa
 - En osaa sanoa / Ei muutosta

Lisätietoa: _____

- Osallistuitko lapsesi sijoituksen tavoitteiden suunnitteluun?
- Kyllä
 - Ei

Lisätietoa: _____

- Toteutuivatko lapsesi sijoituksen tavoitteet?
- Kyllä
 - Ei / osa tavoitteista toteutui

Lisätietoa: _____

Työskentelystä sijoituksen aikana

- Oliko perhetapaamisista hyötyä lapsesi ja sinun tilanteeseen?
- Kyllä
 - Ei

Lisätietoa: _____

- Oliko neuvottelusta hyötyä lapsesi ja sinun tilanteeseen?
- Kyllä
 - Ei

Lisätietoa: _____

- Koitko tulleesi kuulluksi perhetapaamisissa?
- Kyllä
 - Ei

Lisätietoa: _____

- Koitko tulleesi kuulluksi neuvotteluissa?
- Kyllä

20.2.2018 2 (3)

 EiLisätietoa: _____
_____**Arjesta vastaanotto-osastolla**

- Kuinka paljon sait tietoa lapsesi arjen kulusta vastaanotto-osastolla ohjaajien kautta?
- Sopivasti
 - Liian vähän
 - Liikaa

Lisätietoa: _____

- Tuntuiko sinusta, että kaikki ohjaajat keiden kanssa keskustelit, olivat tietoisia lapsesi tilanteesta?
- Kyllä
 - Ei

Lisätietoa: _____

- Koitko, että lapsesi oli turvassa vastaanotto-osastolla?
- Kyllä
 - En, koska _____

- Oliko vastaanotto-osaston ohjaajilla sinulle riittävästi aikaa?
- Kyllä
 - Ei

Lisätietoa: _____

20.2.2018 3 (3)

Avoim palaute (Mikä oli vastaanotto-osastolla hyvää / mikä voisi olla paremmin, millaisena koit ohjaajien kohtaamisen vastaanotto-osastolla...)

Kiitos palautteestasi