

Opinnäytetyö YAMK

Sosionomi

2018

Askinen Herta, Lundén Johanna

YHDESSÄ OSALLISUUTEEN – Asiakasraati Turun kaupungin lastensuojelun jälkihuollon kehittäjänä

OPINNÄYTETYÖ (YAMK) | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Sosionomi YAMK

1.4.2018 | Sivumäärä 68, liitteet 9 sivua.

Ohjaaja: Anssi Lähde

Askinen Hertta, Lundén Johanna

YHDESSÄ OSALLISUUTEEN

- Asiakasraati Turun kaupungin lastensuojelun jälkihuollon kehittäjänä.

Yhdessä osallisuuteen -Asiakasraati Turun kaupungin lastensuojelun jälkihuollon kehittäjänä on Turun kaupungin Sosionomi YAMK -opintojen opinnäytetyö. Hanke toteutettiin parityönä Turun kaupungin lastensuojelun jälkihuollossa. Hankkeen lähtökohta oli ajatus, että lastensuojelun jälkihuollon asiakkaiden osallisuutta sekä asiakasprosessien että palveluiden kehittäjinä tulee lisätä. Osallisuuden lisäämiseksi jälkihuoltoyksikköön perustettiin tammikuussa 2017 asiakasraati. Asiakasraati on vuorovaikutteinen toimintamalli, jonka avulla voidaan hankkia asiakaspalautetta ja kehittää palveluita.

Asiakasraadissa saadun palautteen ja ideoiden avulla tunnistettiin jälkihuollon sosiaaliohjauksen hyviä käytäntöjä sekä pyrittiin löytämään ja ottamaan käyttöön uusia toimintamalleja, joissa asiakkaan osallisuus tulee entistä paremmin huomioiduksi. Asiakkailta saatu tieto vietiin jälkihuollon työntekijöille ja siitä eteenpäin organisaation esimiestasolle bikvamallia soveltaen

Kehittämisehdotusten pohjalta koottiin asiakastietojärjestelmä Efficaan kysymyspatteristo työvälineeksi, jonka avulla sosiaaliohjaajat voivat käydä asiakkaiden kanssa tavoitteellisesti läpi asiakassuunnitelmaan perustuvia osa-alueita. Patteriston käyttäminen työvälineenä lisää asiakkaan osallisuutta palveluprosessissa ja yhtenäistää jälkihuollon ohjaajien työkäytäntöjä. Tällöin asiakkaiden sama palvelu on entistä tasalaatuisempaa.

ASIASANAT:

Lastensuojelun jälkihuolto, osallisuus, asiakasraati, bikva

BACHELOR'S / MASTER'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Social services

2018 | 68 pages, 9 in appendice

Tutor: Anssi Lähde

Askinen Hertta, Lundén Johanna

TOGETHER TO PARTICIPATION

- Clientcouncil as a servicedeveloper in Turku city childwelfare aftercare

Together to participation- clientcouncil as a servicedeveloper in Turku city childwelfare aftercare is a thesis of Master's degree studies in Social Services at Turku University of Applied Sciences. Project was carried out as a couplework in Turku city childprotective services aftercare. Projects starting point was a thought that we need to increase clientparticipation as a developer both in clientprocesses and in services. We founded a clientcouncil to our workunit to increase participation in January 2017. Clientcouncil is a interactive operating model, that you can get client feedback with and also develop services.

Through the feedback and ideas that we got from the clientcouncils we recognized workcustoms in socialcounselling in aftercare that were good and found new operating models that pay attention to clientparticipation. The information that we got from clients was made known to our units workers and was also reported to superiorlevel applying bikvamodel.

Based on development suggestions we gathered a form to our client information system Effic, that can be used as a tool by our units socialcounselors. With the form they can go through sections that are based on clientscheme with the client. This increases clientparticipation in our serviceprocess and also unites the workmethods that our socialcounselors use. That makes the services that our clients get more coherent.

KEYWORDS:

childwelfare aftercare, participation, clientcouncil, bikva

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	7
2 YHDESSÄ OSALLISUUTEEN - HANKKEEN KEHITTÄMISTEHTÄVÄT	8
2.1 Kehittämistehtävät	8
2.2 Hankkeen toteuttamisen perustelut	8
2.2.1 Turun kaupungin kaupunkistrategia	9
2.2.2 Turun kaupungin hyvinvointitoimialan organisaatiouudistus 2018 -kohti systeemistä mallia	10
2.2.3 Jälkihuoltoyksikön sosiaaliohjauksen kehittäminen	13
3 LASTENSUOJELUN JÄLKIHUOLTO	15
3.1 Lastensuojelun jälkihuollon tavoitteet ja toteuttaminen	15
3.2 Turun kaupungin jälkihuolto	17
3.3 Turun kaupungin jälkihuollon sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien työnjako	18
3.4 Lastensuojeluasiakkuus nuoren aikuisen syrjäytymisriskinä	20
4 OSALLISUUS LASTENSUOJELUN JÄLKIHUOLLOSSA	23
4.1 Osallisuus käsitteenä	23
4.2 Sosiaalityön asiakkaan osallisuuden tukeminen	25
4.2.1 Osallisuuden tasot Roger Hartin ja Harry Shierin määrittelemänä	28
4.2.2 Osallisuuden ulottuvuudet Nigel Thomasin mukaan	31
4.3 Osallisuuskäsitys Yhdessä osallisuuteen -hankkeessa	32
4.4 Menetelmät asiakkaan osallisuutta tukemassa	33
5 HANKKEESSA KÄYTETTÄVÄT KEHITTÄMISMENETELMÄT	35
5.1 Sosiaalityön tutkimuksellinen kehittäminen	35
5.2 Asiakasraati	35
5.3 Bikvamalli	37
5.3.1 Bikvamallin soveltaminen kehittämishankkeessa	39
6 KEHITTÄMISHANKKEEN TOTEUTUS	42
6.1 Kehittämishankkeen aikataulu	42

6.1.1 Syksy 2016: Kehittämishankkeen ideointi ja suunnittelu	43
6.1.2 Kevät 2017: Kehittämishankkeen toteuttamisvaihe	44
6.1.3 Syksy 2017: Kehittämishankkeen toteuttamisvaihe	44
6.1.4 Kevät 2018: Kehittämishankkeen toteuttaminen ja viimeistely	45
7 YHDESSÄ OSALLISUUTEEN -HANKKEEN TULOKSET	47
7.1 Asiakasraadin perustaminen ja käyttöönotto	47
7.2 Jälkihuollon hyvien toimintamallien tunnistaminen ja uusien kehittäminen	50
7.2.1 Sosiaaliohjaajan yksilötyöskentely nuoren kanssa	50
7.2.2 Ryhmätoiminta	52
7.2.3 Turun lastensuojelun sijaishuollon ja jälkihuollon yhdistäminen	53
7.2.4 Asiakaspalautteen antaminen	54
7.3 Jälkihuollon sosiaaliohjaajien työntekijöiden työkäytäntöjen yhtenäistäminen	55
7.4 Asiakasraadin merkitys siihen osallistuneille asiakkaille	57
7.5 Yhdessä osallisuuteen -hanke jälkihuollon asiakkaan osallisuuden lisääjänä	58
8 HANKKEEN YHTEENVETO	60
8.1 Hankkeen tavoitteiden toteutuminen	60
8.2 Oma oppiminen kehittämisprosessin aikana	61
8.3 Jatkokehittämisideat	64
LÄHTEET	65

LIITTEET

Liite 1. Kuvakooste asiakasraadeista.

Liite 2. Asiakas on elämänsä paras asiantuntija.

Liite 3. Kausikooste.

Liite 4. Asiakasraati 12.9.: Mitä ensimmäisenä tulee mieleesi seuraavista sanoista?

KUVIOT

Kuvio 1 Turun kaupungin hyvinvointitoimialan organisaatorakenne (Turun kaupunki, 2017)	18
Kuvio 2 Asiakkaan osallistumisen muotoja (mukaillen Larjovuori ym. 2012,11.)	27
Kuvio 3 Osallisuuden tikapuut (mukaillen Hart 1997, 40-45; Shier 2001,111).	30
Kuvio 4 Kehittämishankkeen aikataulu	43

1 JOHDANTO

Yhdessä osallisuuteen – Asiakasraati Turun kaupungin lastensuojelun jälkihuollon kehittäjänä –hanke toteutettiin parityönä Turun kaupungin lastensuojelun jälkihuollossa, jossa me hankkeen toteuttajat työskentelemme sosiaaliohjaajina. Halusimme jo hankkeen ideointivaiheessa, että hankkeen painopisteenä on asiakkaiden osallisuuden kehittäminen yksikössämme. Lisäksi kahden erillisen hankkeen toteuttaminen samanaikaisesti pienessä yksikössä olisi ollut haastavaa. Parityöskentely oli perusteltua sekä tekijöiden samankaltaisten tavoitteiden että käytännön sanelemien vaatimusten kannalta.

Kehittämishankkeen tavoite oli perustaa asiakasraati pysyväksi asiakkaiden ja työntekijöiden yhteiseksi kehittämisryhmäksi Turun jälkihuollossa. Asiakasraati on vuorovaikutteinen toimintamalli, jonka avulla hankitaan asiakaspalautetta ja kehitetään palveluita. Asiakasraadissa saadun palautteen ja ideoiden avulla oli tarkoitus tunnistaa olemassa olevia hyviä käytäntöjä ja löytää uusia tapoja, joiden avulla jälkihuollon asiakkaiden osallisuutta palveluiden suunnittelijana, kehittäjänä ja arvioijana voidaan lisätä. Lisäksi keräsitimme asiakkaiden kokemuksia asiakasraatiin osallistumisesta. Asiakkaiden palaute vietiin jälkihuollon työntekijöille ja siitä eteenpäin organisaation esimiestasolle bikvamalla soveltaen.

Jälkihuollossa työskentelevien sosiaaliohjaajien työ on pitkälti yksilötyötä, jolloin vaarana on, että asiakkaiden saama palvelu ei ole tasalaatuista. Jotta palveluja voidaan kehittää tasalaatuisemmiksi, kokosimme asiakastietojärjestelmä Effican kysymyspatteriston. Kysymyspatteristoon työntekijä ja asiakkaan yhteinen työväline, jonka käyttöönotto yhtenäistää jälkihuollon ohjaajien työkäytäntöjä. jolloin asiakkaiden saama palvelu on nykyistä tasalaatuisempaa. Asiakasraatiin osallistuvat asiakkaat olivat mukana kysymyspatteriston tekemisessä.

Tämän raportin alussa kerromme kehittämistehtävistä ja perustelemme niiden tarpeen. Luvut kaksi ja kolme muodostavat tietoperustan, jossa kuvaamme jälkihuoltoa ja pohdimme osallisuuden käsitettä, toteutumista ja haasteita jälkihuollossa. Luvussa viisi esittelemme hankkeessa käytetyt kehittämismenetelmät. Luvussa kuusi avaamme kehittämishankkeen käytännön toteutusta, jonka jälkeen luvussa seitsemän esittelemme hankkeen tulokset. Lopuksi pohdintaosuudessa arvioimme hankkeen merkitystä asiakkaan osallisuuden, työyhteisön ja oman oppimisemme näkökulmasta.

2 YHDESSÄ OSALLISUUTEEN - HANKKEEN KEHITTÄMISTEHTÄVÄT

2.1 Kehittämistehtävät

Yhdessä osallisuuteen – asiakasraati Turun kaupungin lastensuojelun jälkihuollon kehittäjänä –hanke toteutettiin Turun kaupungin lastensuojelun jälkihuoltoyksikössä. Hankkeen toimintaympäristöä kuvataan tarkemmin raportin tietoperustaosuuden luvussa 3.3.

Yhdessä osallisuuteen –hankkeen tavoite oli löytää keinoja, joilla jälkihuoltoa toteutetaan entistä asiakaslähtöisemmin. Halusimme nostaa asiakkaan toimintojen kohteesta kehittämiskumppaniksi jälkihuoltopalveluiden suunnittelijoina, toteuttajina ja arvioijina. Lisäksi tavoitteena oli asiakkaiden saamien palveluiden yhtenäistäminen.

Kehittämistehtävämme olivat:

- 1) Perustaa jälkihuoltoon asiakasraati ja luoda siitä pysyvä kehittämisryhmä Turun kaupungin lastensuojelun jälkihuoltoon.
- 2) Kartoittaa asiakasraatiin osallistuneiden asiakkaiden näkemyksiä asiakasraadinn merkityksestä.
- 3) Asiakasraadilta saadun palautteen avulla tunnistaa olemassa olevia hyviä jälkihuollon toimintamalleja ja löytää uusia, nykyistä asiakaslähtöisempiä tapoja toimia
- 4) Asiakasraadista saadun palautteen avulla kokoamme asiakastietojärjestelmä Efficään kysymyspatteriston, jonka avulla ohjaajat voivat käydä asiakkaiden kanssa tavoitteellisesti läpi asiakassuunnitelmaan kirjattuja osa-alueita. Tavoitteena on, että patteriston käyttäminen työskentelyssä yhtenäistää asiakkaiden saamia palveluita.

2.2 Hankkeen toteuttamisen perustelut

Yhdessä osallisuuteen –hankkeen toteuttaminen lähti työyhteisön kehittämisen toiveista ja tarpeista. Jälkihuoltopalveluita haluttiin kehittää siten, että asiakkaiden mahdollisuutta osallisuuteen tuetaan nykyistä enemmän.

Kehittämishankkeen toteuttamista tuki lisäksi Turun kaupungin hyvinvointitoimialan rakenteellinen muutos: organisaatiouudistus, joka on tarkoitus toteuttaa kesällä 2018. Asiakasosallisuuden vahvistamista edellytetään myös SOTE-uudistuksessa ja Turun kaupungin kaupunkistrategiassa.

2.2.1 Turun kaupungin kaupunkistrategia

Strategiatutkija Juha Näsin määritelmän mukaan strategia on organisaation toiminnan juoni, sen tapahtumisen punainen lanka. Strategian taustalla on visio, organisaation julkisesti täsmennetty näkemys siitä, millaiseksi se haluaa tulla. Hyvä visio innostaa henkilöstöä, on asiakkaille toimiva ja uskottavasti mitattavissa. Sisällöllisesti strategia ja sitä heijasteleva strategiaprosessi koostuvat joukosta pohdintoja, johtopäätöksiä, valintoja ja toimenpiteitä, joiden avulla organisaatio pyrkii saavuttamaan visiossa täsmentyneet tavoitteet. (Lindroos & Lohivesi 2006, 24, 25.)

Julkishallinnon strategian tulee puhutella kahta tahoja. Lainsäätäjien, ministeriöiden, laitosten toiminnan perustajien ja vastaavien poliittisten tahojen kanssa tehdään poliittista strategiaa pyrkien sekä osallistumaan että vaikuttamaan esimerkiksi lainsäädäntöön ja perustehtävän määrittymiseen. Strategian tavoite on vaikuttaa pitkällä aikavälillä organisaation toiminnan kokonaispuutteisiin. Toinen intressitaho liittyy organisaation perustehtävän toteuttamiseen. Yleensä julkishallinnon eri yksiköt tekevät poliittisen strategian lisäksi myös oman varsinaisen perustehtävän toteuttamista koskevan toimintastrategian. (Lindroos & Lohivesi 2006, 142.)

Turun kaupungin strategiakokonaisuus muodostuu kaupunkistrategiasta sekä kahdesta strategisesta ohjelmasta: Hyvinvointi ja aktiivisuus -ohjelma ja Kilpailukyky ja kestävä kasvu -ohjelma. Lisäksi kaupungin henkilöstölle luodaan oma tavoiteohjelma. (Kaupunkistrategia Turku, 3.)

Kaupunkistrategiassa Turku sitoutuu asukas- ja asiakaslähtöisyyteen, vastuullisuuteen ja suvaitsevaisuuteen sekä uudistumiseen ja yhteistyöhön. Toimintalupausten pohjalta on määritelty tarkemmat päämäärät, joita ovat esimerkiksi asiakaslähtöiset ja kattavasti saatavilla olevat sähköiset palvelut. (Kaupunkistrategia Turku, 29.)

Hyvinvointi ja aktiivisuus -ohjelma rajaa hyvinvoinnin osa-alueiksi riittävän elintason, yhteisöllisyyden, itsensä toteuttamisen muodot sekä yksilön kyvyn ja halun käyttää omia

voimavarojaan. Kaupunki ei ole vain palveluiden tarjoaja vaan myös mahdollistaja. Kaupungin tehtävä on luoda puitteet, joissa yksilöt, yhteisöt ja järjestöt pääsevät osallistumaan ja tuottamaan tarpeitaan vastaavia palveluja ja toimintaa. Oma-aloitteisuutta tuetaan ja kuntalaisten tietoisuutta tarjolla olevista mahdollisuuksista lisätään. Aktiivisuuden lisäämisessä olennaisia osatekijöitä ovat omatoimisuuden ja itsepalvelun mahdollistaminen, palveluohjauksen kohdistaminen passiivisiin asukkaisiin ja yhteisten palvelujen kehittäminen. (Turku 2014. 10,17.) Kehittämishankkeen tavoite oli strategian mukaisesti ottaa jälkihuollon asiakkaat mukaan palveluiden aktiivisiksi kehittäjiksi.

2.2.2 Turun kaupungin hyvinvointitoimialan organisaatiouudistus 2018 -kohti systeemistä mallia

Turun kaupungin hyvinvointitoimialalla on käynnissä organisaatiouudistus, jonka tarkoitus olla valmis kesällä 2018. Organisaatiouudistuksen tavoite on systeemisen työn kehittäminen, jolla pyritään kohti vuorovaikutteisempaa ja kohtaavampaa sosiaalityötä. Mallissa hyödynnetään perheterapeuttisia, dialogisia sekä narratiivisen ja ratkaisukeskeisen terapian oppeja. Malli tarjoaa vaihtoehdon sosiaalityön kokonaisvaltaiseen kulttuurin muutokseen ja ihmissuhdetyön palauttamiseen sosiaalityön keskeiseksi menetelmäksi. (Lahtinen ym. 2017,4.)

Keskeisiä periaatteita ovat systeemisen toimintakulttuurin omaksuminen, perheterapeuttinen ymmärrys ja suhdeperusteisuus, lapsilähtöisyys, asiakkaiden osallisuus ja kohtaaminen, mallin toteutumista tukevat organisaatorakenteet sekä yhteiset arvot ja näitä tukeva johtaminen. Toimintamalli edellyttää sosiaalityön tiimikäsitteen uudistamista ja monitoimijuutta. Tärkeintä mallissa on työntekijöiden kyky ja taito luoda ja ylläpitää luottamuksellista yhteistyösuhdetta asiakkaisiin. Kokonaisvaltainen työskentelymuutos edellyttää muutosta organisaatorakenteissa ja johtamisessa. Johdon sitoutuminen systemiseen ajatteluun ja muutoksen vaatimien resurssien mahdollistaminen ovat ensisijaisia toimenpiteitä. Asiakkaiden kannalta malli merkitsee avun saamista mahdollisimman läheltä osana peruspalveluja. (Lahtinen ym. 2017,4.)

Systeemiset yksiköt ovat tiimejä, joissa työskentelee konsultoiva sosiaalityöntekijä, sosiaalityöntekijä, lapsityöntekijä ja yksikkökoordinaattori. Asiantuntijatukea varten tiimissä toimii osa-aikainen tukityöntekijä, jolla on alan erityisosaamista. (Lastensuojelun käsikirja 2014.)

Systeemisten yksiköiden työskentelyssä korostuu yhdessä työskentely. Vastuun asiakkaasta ottaa koko yksikkö. Yksikköä johtaa konsultoiva sosiaalityöntekijä, joka vastaa kaikista asiakastapauksista. (THL 2014.) Oleellista on asiakkaita koskevan keskustelun ja tilanteen reflektion riittävä määrä ja korkea laatu: jaettu systeeminen lähestymistapa. Yksikön työntekijöiden roolien tulee olla selkeitä ja määrätietoisien yhteisöllinen osaamisen kehittämisen päämäärätietoista. (Fagerström 2016, 3.)

Siirtyminen reflektiiviseen tiimimalliin ei riitä yksin. Oleellista on myös lastensuojelun sosiaalityön asiakasmäärien rajaaminen intensiivisen työskentelyn mahdollistamiseksi. Tämä edellyttää palvelujärjestelmän toiminnan kehittämistä myös lastensuojelun ulkopuolella niin, että entistä suurempi osa lapsista ja perheistä saa riittävän avun ja tuen sosiaalihuoltolain mukaisista perhesosiaalityön palveluista ja muista peruspalveluista. (Fagerström 2016, 4.)

Systeemisessä mallissa ei niinkään ole oleellista malli itsessään, vaan se, miten se antaa uudenlaisen mahdollisuuden tuottaa palveluja, kun vanhat käytännöt kyseenalaistetaan. Systeemisen mallin kehittäminen on lähtenyt liikkeelle yksinkertaisista kysymyksistä, kuten miten haluamme ihmisiä autettavan ja miten organisaatio voi tukea työntekijöitään uudenlaisen ajattelutavan ja toiminnan toteuttamisessa. Systeeminen malli on innovatiivinen ja tehokas keino kehittää palvelutuotantoa. Voidaan myös ajatella, että tärkeimman vaikutuksen saa aikaan mahdollisuus palata tärkeiden peruskysymysten äärelle, eli miten sosiaalipalveluja tulisi järjestää ja johtaa. Systeeminen malli antaa tilaisuuden kuvitella täysin toisenlaisen tavan toteuttaa perustyötä. Tällä tavalla avataan keskustelua siitä, miten työntekijöillä on mahdollisuus toteuttaa sosiaalityötä tehokkaasti ja humaalisti. (Forrester ym. 2013, 23.)

Yle uutisten 28.7.2017 julkaisemassa jutussa kerrotaan Hackneyn mallin hyödyntämisestä Suomessa: Mäntsälässä ja Pornaisissa. Jutussa sosiaalityöntekijä Eija Laine ja Heli Lämsä kertovat idean mallin soveltamisessa olevan se, että asiakas ohjataan hänelle sopivaan palveluun heti sen sijaan, että hänet jätettäisiin pyörimään byrokratian rattaisiin. Palveluihin, joihin on aiemmin tarvittu sosiaalityöntekijän arvio riittää nykyään peruspalveluiden työntekijöiden näkemys. (Virtanen, 2017.)

Asiakkaan tilannetta pohditaan moniammatillisessa tiimissä. Useampia lähestymistapoja saadaan käyttöön hyödyntämällä kaikkien ammattitaitoa. Tärkeää niin sanotussa Mäntsälän mallissa on ottaa asiakkaiden omat ongelmaratkaisutaidot käyttöön. Luottamuk-

sellinen suhde syntyy, kun asiakas nähdään oman elämänsä asiantuntijana. Tämä näkyy myös konkreettisenä työtapojen muutoksena: lastensuojelun asiakasta ei juoksuteta toimistolle, vaan sosiaalityöntekijät jalkautuvat asiakkaiden kotiin. Työskentelyssä kartoitetaan lisäksi asiakkaan omia verkostoja, jotka otetaan mukaan työskentelyyn. (Yle uutiset 2017.)

Fagerström (2016, 3-4) kirjoittaa Hackneyn mallin käyttöönotosta ja soveltamisesta Suomessa THL:n artikkelissa Ihmissuhteita rakentava ja ylläpitävä lastensuojelu - Hackneyn malli ja systeeminen käytäntö lastensuojelutyössä. Fagerströmin mukaan mallia arvioitaessa olisi erityisen tärkeää kartoittaa mallin vaikutuksia lasten ja perheiden kokemukseen saamastaan avusta. Jotta malli rakentuisi mahdollisimman asiakaslähtöiseksi, mallin kokeiluihin tulisi alusta alkaen ottaa mukaan lastensuojelun kokemusasiantuntijoita.

Turun kaupungin hyvinvointitoimialan kenttätyöntekijöille on vielä epäselvää, millaisessa muodossa systeemistä työtettä hyödynnetään jatkossa hyvinvointitoimialalla. Esimiehet ovat käyneet tutustumassa Mäntsälän toimintaan, mutta aivan sellaisenaan mallin soveltaminen tuskin toteutuu Turussa, koska huomattavasti Mäntsälää suurempana kuntana lastensuojelun tarpeet ja resurssit poikkeavat Mäntsälästä.

Jälkihuoltoyksikössä toteutetaan systeemistä työtettä osittain jo nyt. Työtä asiakkaan tilanteen parantamiseksi tehdään moniammatillisesti sosiaalityöntekijän ja sosiaaliohjaajan tiiviinä parityönä. Työtä tehdään myös laajemmissa verkostoissa. Etenkin sosiaaliohjaajat osallistuvat usein myös asiakkaidensa verkostotapaamisiin esimerkiksi päihde- tai mielenterveyspalveluissa ja oppilaitoksissa. Työtä tehdään jalkautuen: sosiaaliohjaajat tapaavat asiakkaitaan heidän kodeissaan ja usein tapaamisia sovitaan asiakkaan tilanteen ja toiveiden mukaisesti esimerkiksi kahviloihin tai harrastuspaikkoihin.

Tammikuusta 2018 alkaen yksikössä on käytetty työyhteisön ulkopuolista asiantuntijaa, jolta sosiaalityöntekijä ja sosiaaliohjaaja voivat vaikeissa asiakastilanteissa varata konsultointiaikoja. Asiantuntijana toimii Irene Aalto, erityistason yksilöpsykoterapeutti, vaativan erityistason perheterapeutti ja työnohjaaja. Irene on toiminut jälkihuollossa työnohjaajana ryhmämuotoisessa ohjauksessa vuodesta 2015 saakka, joten sekä yksikössä toteutettava työ että työntekijät ovat hänelle ennestään tuttuja.

Kehittämishankkeemme tavoitteena on parantaa asiakkaan asemaa systeemisen mallin mukaisesti ottamalla hänet mukaan asiakasprosessiin nykyistä vahvemmin oman elämänsä asiantuntijana. Tavoite toteutetaan yksilötasolla laatimalla ja ottamalla käyttöön

kysymyspatteristo asiakassuunnitelman tueksi ja palveluiden kehittämisen tasolla perustamalla asiakasraati.

2.2.3 Jälkihuoltoyksikön sosiaaliohjauksen kehittäminen

Asiakasraadın käyttöönottaminen on jälkihuoltoyksikön yhteinen toive, jolla pyritään asiakkaan osallisuuden lisäämiseen. Lastensuojelun asiakkailla voi olla paljon kokemuksia siitä, että asiat vain tapahtuvat ja elämässä ollaan koko ajan kohtalon armoilla. Heille mahdollisuus vaikuttaa voi olla erityisen merkityksellinen. (Oranen 2008, 16.) Asiakasraatiin osallistuminen on nuorelle konkreettinen keino vaikuttaa.

Uudet asiakkaiden osallisuutta vahvistavat työtavat, jotka edellyttävät avointa vuorovaikutusta asiakkaiden kanssa saattavat tuntua työntekijöistä aluksi haastavilta, koska he joutuvat poistumaan mukavuusalueeltaan. Kokemukset ovat kuitenkin osoittaneet, että uudet asiakaslähtöiset toimintatavat antavat paljon sekä asiakkaalle että ammattilaiselle. (Larjovuori ym. 2012, 5.)

Kehittämishankkeen tavoitteet painottuvat sosiaaliohjaajien työskentelyyn. Jälkihuollossa sosiaaliohjaajan työskentely on hyvin itsenäistä. Tämä mahdollistaa omien vahvuuksien ja kiinnostuksen kohteiden käyttämisen työskentelyssä. Ongelmana on, että hyvät työkäytännöt jäävät helposti siirtymättä koko työyhteisön käyttöön, jolloin asiakkaiden saama palvelu ei ole tasalaatuista. Yksilötyöskentelyssä on olemassa vaara, että työstä tulee suorittamista vaille itsereflektiota, suunnitelmallisuutta ja halua kehittyä. Asiakkaiden tilanteiden ollessa erilaisia ja ohjaukset tarpeen lähtiessä asiakkaasta jälkihuollon sosiaaliohjausprosessia ei voi mallintaa tarkasti, mutta niitä tulisi yhtenäistää siinä määrin kuin se on mahdollista. Sosiaaliohjauksen tasaisemman laadun saavuttamiseksi asiakasraadissa kartoitettiin toimintatapoja, jotka asiakkaat kokevat hyvinä ja pyrittiin löytämään uusia tapoja toteuttaa sosiaaliohjausta. Kun toimintatavat saadaan kaikkien työntekijöiden käyttöön, asiakkaiden saaman palvelun eroavaisuudet pienenevät.

Jälkihuollon tavoitteet määritellään asiakassuunnitelmassa. Useissa jälkihuoltoa koskevissa selvityksissä ja tutkimuksissa käy ilmi, että jälkihuoltosuunnitelmista tulee helposti aikuisen näkökulmasta tehtyjä. Nuoren elämää yritetään sovittaa siihen kuvaan, jonka aikuiset hänen tulevaisuudestaan maalaavat. Suunnitelman tekemisessä aikuisilta vaaditaan taitoa olla läsnä ja auttaa mahdollisuuksien hahmottamisessa, mutta jättää ratkai-

sut ja toimiminen nuoren vastuulle. Nuoren omat toiveet ja tarpeet on kohdattava ja työskentely on rakennettava nuoren omaa toimintaa tukevaksi. Työntekijän tehtävä on auttaa nuorta rakentamaan suunnitelma, johon hän haluaa sitoutua. (Känkänen & Laaksonen 2006, 44.)

Jälkihuollon sosiaaliohjaajina olemme huomanneet, että jälkihuollon asiakas ei välttämättä tiedä asiakassuunnitelman tavoitteita – tai edes sen olemassaoloa. Hankkeessa teimme jälkihuollon lakisääteisten tavoitteiden ja asiakasraadista ja työyhteisöltä saattujen ideoiden pohjalta kysymyspatteriston, jonka pohjalta sosiaaliohjaajat voivat käydä asiakkaiden kanssa tavoitteellisesti läpi asiakassuunnitelmaan kirjattuja osa-alueita. Näin asiakassuunnitelma ei jää sosiaalityöntekijän lain velvoittamana tekemäksi asiakirjaksi, vaan asiakkaalle annetaan mahdollisuus vaikuttaa nykyistä enemmän suunnitelman sisältöön ja kirjattujen tavoitteiden saavuttamiseen sosiaaliohjaajan tukemana. Työskentelytapa lisää osallisuutta ja yhtenäistää sosiaaliohjaajien työskentelyä.

3 LASTENSUOJELUN JÄLKIHUOLTO

3.1 Lastensuojelun jälkihuollon tavoitteet ja toteuttaminen

Lastensuojelulaki (417/2007) velvoittaa, että kunnan on järjestettävä lapselle tai nuorelle jälkihuolto sijaishuollon päättymisen jälkeen. Jälkihuolto on järjestettävä myös avohuollon tukitoimena tapahtuneen sijoituksen päättymisen jälkeen, kun sijoitus on kestänyt yhtäjaksoisesti vähintään puoli vuotta. Velvollisuus jälkihuollon järjestämiseen päättyy viimeistään nuoren täyttäessä 21 vuotta. (Räty 2010, 493.) Nuorelle voidaan järjestää jälkihuolto, vaikka häntä ei sijoitettu kodin ulkopuolelle tai sijoitus olisi kestänyt alle puoli vuotta. Tarkoitus on tukea nuorta itsenäistymisessä, vaikka ehdotonta jälkihuoltovelvollisuutta ei olisikaan. (Lastensuojelun käsikirja 2014.)

Jälkihuolto voi päättyä jo ennen 21 vuoden ikää, jos jälkihuollon tarvetta ei ole. Tällainen tilanne syntyy esimerkiksi silloin, kun asiakkaan sosiaalihuollon tarve on järjestettävissä ensisijaisen lainsäädännön perusteella tai olosuhteet ja asiat ovat muutoin järjestyksessä. Jälkihuoltovelvoite voi keskeytyä myös, kun asiakas kieltäytyy jälkihuollon tai siihen liittyvien tukitoimien vastaanottamisesta. Asiakkaan kieltäytyessä jälkihuollon vastaanottamisesta, kieltäytymisen syyt on kirjattava häntä koskeviin lastensuojelun asiakirjoihin. Kieltäytyminen jälkihuollosta ei merkitse kunnan jälkihuoltovelvoitteen päättymistä, vaan asiakkaalla on aina mahdollisuus hakea olosuhteiden muuttuessa jälkihuollollista tukea. Tästä mahdollisuudesta on informoitava asiakasta jo siinä vaiheessa, kun hän päättää jälkihuollon. (Räty 2010, 497.)

Jälkihuollon tarkoitus on sijaishuollon tai pitkän avohuollon sijoituksen jälkeen tukea asiakasta hänen kasvussaan aikuisuuteen ja vastuullisuuteen. Sosiaalityöntekijän ja sosiaalihuollosta vastaavan toimielimen tehtävä on varmistaa, että nuori saa riittävät eväät itsenäiseen elämään. Jälkihuollon sosiaalityö perustuu aina suunnitelmaan, joka tehdään lapsen ja hänen huoltajansa tai nuoren kanssa. (Räty 2010, 494, 502.)

Lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän tehtävä on nuoren ja hänen verkostonsa kanssa rakentaa nuoren tarpeita vastaava ja parhaalla mahdollisella tavalla tukeva palvelukokonaisuus, joka kirjataan jälkihuollon asiakassuunnitelmaksi. Suunnitelmaan kirjataan jälkihuollon tavoitteet ja keinot, joilla niihin pyritään. (Lastensuojelun käsikirja 2014.) Suunnitelmaan kirjataan lapsen ja nuoren erityisen tuen tarve ja käytettävissä

olevat palvelut ja tukitoimet. Suunnitelman perusteella tehdään kutakin palvelua ja tukitoimea koskevat päätökset. (Räty 2010, 502.)

Jälkihuolto voi merkitä riittävän taloudellisen tuen järjestämistä ja se sisältää aina riittävän ammatillisen tuen tarjoamista ja järjestämistä nuoren tarpeiden mukaan. Olennaisena osana itsenäistymiseen liittyvät myös asumisen järjestäminen ja koulutuksesta tai työllistymisestä huolehtiminen. Jälkihuoltoa järjestävän toimielimen velvollisuus on myös huolehtia, että nuoren siirtyessä jälkihuoltoon hänelle kertyneet itsenäistymisrahat käytetään itsenäistymistä tukevaan toimintaan ja hankintoihin. (Räty 2010, 494, 502, 504.)

Vaikka lastensuojelulaissa (417/2007) määritellään jälkihuollon järjestämisvelvollisuus, käytännön tasolla lain noudattaminen on tulkinnanvaraista. Järjestämisvastuun soveltamisessa on suuria kuntakohtaisia eroja. Jotta tasa-arvo palveluiden järjestämisessä toteutuisi, jälkihuollon linjausten tulisi olla valtakunnallisesti yhtenäisiä. (Puustinen-Korhonen 2013, 68.) Lastensuojelun kehittämissuunnitelmassa 2006 todetaankin, että asiakkaiden saaman palvelun laatua ja yhtenäisyyttä tulisi kehittää jälkihuollon toteutumisen suunnitelmallisella ja järjestelmällisellä arvioinnilla. Arviointia ja valvontaa tulisi toteuttaa toimintayksikkökohtaisesti, kunnallisesti, seudullisesti ja valtakunnallisesti siten, että nämä eri tasot palvelevat toisiaan. (Känkänen & Laaksonen 2006, 51.)

Myös jälkihuollon toteuttamista Suomessa tutkineen Tuija Erosen mukaan sekä sen järjestämisessä että vastaanottamisessa on suuria eroja. Vain joka toinen jälkihuolto-oikeutettu nuori on jälkihuollon palvelujen piirissä. Osa asiakkaista, joilla on jälkihuolto-oikeus, ei halua käyttää oikeutta. Jotkut asiakkaat ovat saaneet jälkihuoltoa, mutta jälkihuolto-suunnitelmaa ei ole tehty asianmukaisesti. (Eronen 2013, 4-5.)

Jälkihuollosta kieltäytymisen syynä on ollut asiakkaiden kokemus siitä, etteivät palvelut ole olleet mielekkäitä. Jälkihuolto on mielletty lähinnä taloudellisena tukena ja yrityksenä aktivoida asiakkaita esimerkiksi opiskeluun, johon he eivät itse ole kokeneet haluavansa. (Jahnukainen 2004, 68–71, 92.) Sijoituksen jälkeen osa nuorista halusi päästä pois sosiaalitoimen palvelujen piiristä, ja moni halusi itse määritellä vastaanottamansa tuen ja sen ajankohdan (Eronen 2013, 4-5, 71–72). Nuoren itsenäistyessä hänelle tarjottujen palvelujen tulisi olla joustavia ja tarkoituksenmukaisia, vaikka asiakas ei aina olisi tavoitettavissa tai halukas ottamaan niitä välittömästi vastaan (Heino & Johnson 2010, 286).

Yhdysvalloissa on saatu vastaavia tutkimustuloksia, joissa on todettu nuorten ottavan huonosti palveluja vastaan, jos ne eivät riittävän hyvin kohtaa heidän tarpeitaan (Court-

ney, Lee & Perez, 2011). Myös jälkihuollon sisällön vaatimukset ovat ulkomaisissa tutkimuksissa samankaltaisia kuin kotimaisissa: jälkihuollon asiakkaat tarvitsevat tukea asumiseen liittyvissä asioissa, arjen pyörittämisessä, koulutukseen ja työhön hakeutumisessa, sosiaalisissa suhteissa, identiteetin etsinnässä sekä tunne-elämän ongelmissa (Reid 2007, 34).

3.2 Turun kaupungin jälkihuolto

Turussa jälkihuolto toimii hyvinvointitoimialan alaisuudessa. Hyvinvointitoimiala tuottaa terveyttä ja hyvinvointia lisääviä palveluja turkulaisille. Sosiaali- ja terveystieteiden Turussa päättää sosiaali- ja terveyslautakunta. Hyvinvointitoimiala edistää asukkaiden hyvinvointia ennaltaehkäisevillä palveluilla, tutkimus-, hoito-, perhe sekä kuntoutumispalveluilla. (Turku, 2017.)

Hyvinvointitoimiala koostuu kolmesta palvelualueesta ja kahdesta toiminnosta. Palvelualueita ovat terveystieteiden palvelut, perhe- ja sosiaalipalvelut sekä vanhus- ja vammaispalvelut. Toimintoja ovat toimialan hallinto ja Varsinais-Suomen sairaanhoitopiiri. Hyvinvointitoimialaa johtaa toimialajohtaja Riitta Liuksa. (Turku, 2017.) Jälkihuoltoa toteutetaan perhe- ja sosiaalipalveluissa osana sijaishuollon sosiaalityötä. Hyvinvointitoimialan organisaattorakenne esitetään alla olevassa kuvassa.



Kuvio 1 Turun kaupungin hyvinvointitoimialan organisaatorakenne (Turun kaupunki, 2017)

Jälkihuollossa työskentelee johtava sosiaalityöntekijä, kaksi sosiaalityöntekijää, kahdeksan sosiaaliohjaajaa ja toimistos sihteeri. Turun kaupungin jälkihuollossa on noin 250 asiakasta. Jälkihuoltoyksikön palveluiden piiriin Turussa tullaan aikaisintaan 17-vuotiaina. Tätä nuorempien jälkihuolto-oikeutettujen nuorten asiakkuus Turussa on sosiaalitoimen aluetoimistoissa. Myös jälkihuollon asiakkaiden avopuolisoiden ja lasten asiakkuus on jälkihuollossa.

3.3 Turun kaupungin jälkihuollon sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien työnjako

Jokaiselle jälkihuollon asiakkaalle osoitetaan oma sosiaalityöntekijä. Suurimmalle osalle asiakkaista nimetään myös jälkihuoltoyksikön sosiaaliohjaaja – poikkeuksena asiakkaat, jotka asuvat muilla paikkakunnilla kuin Turussa. Erityisen vahvaa tukea tarvitseville asiakkaille voidaan ostaa ohjauspalvelu ulkopuolisilta palveluntuottajalta. Ulkopuolisia palveluntuottajia käytetään kuitenkin erityiseen harkintaan perustuen. Vaikka palveluntuottajaa käytettäisiinkin, on useimmiten tavoitteena se, että asiakkaan tilanteen tasoittuessa

ja toimintakyvyn parantuessa asiakas siirtyy kaupungin jälkihuollon sosiaaliohjaajan asiakkaaksi.

Turun kaupungin jälkihuollon kahdella sosiaalityöntekijällä on molemmilla hieman yli 100 asiakasta. Johtavan sosiaalityöntekijän asiakasmäärä on noin 30. Jälkihuoltoyksikköön ollaan hakemassa tilapäistä palkkaamislupaa kolmannelle sosiaalityöntekijälle. Jos lupa saadaan, johtava sosiaalityöntekijä luopuu omista asiakkaistaan ja keskittyy jatkossa konsultoivan sosiaalityöntekijän rooliin ja työparityöskentelyyn lastensuojelutapauksissa. Tällöin jälkihuoltoa toteutetaan tulevaisuudessa tässäkin mielessä systeemisen mallin mukaisesti. Muidenkin sosiaalityöntekijöiden asiakasmäärä pienenee. Sosiaaliohjaajilla on kullakin 20-30 asiakasta.

Asiakkaan asioista vastaava jälkihuollon sosiaalityöntekijä tekee asiakasta koskevat vi-ranhaltijapäätökset ja asiakassuunnitelman. Tavoitteena on, että sosiaalityöntekijä ta-paisi asiakasta keskimäärin neljä kertaa vuodessa tai tarpeen mukaan useammin. Käy-tännössä tämä tavoite ei toteudu – niiden asiakkaiden kohdalla, joilla ei ole erityistä syytä tapaamisille, järjestetään sosiaalityöntekijän tapaamisia resurssipulan vuoksi harvem-min. Tämä korostaa sosiaaliohjaajan vastuuta jälkihuollon asiakkaan kokonaistilan-teesta.

Sosiaaliohjauksen perustana on tavoitteellinen työskentely. Työ on yksilöiden, perhei-den, ryhmien ja yhteisöjen elämänhallinnan, osallisuuden ja sosiaalisen toimintakyvyn tukemista. Sosiaaliohjaus perustuu ihmiskäsitykseen, joka korostaa asiakkaan roolia. Onnistunut sosiaaliohjaus perustuu vuorovaikutusosaamiseen. Asiakkaat nähdään aktii-visina toimijoina. Lähtökohtana on voimavarakeskeinen näkökulma asiakastyöhön, jol-loin työssä käytettävät menetelmät tukevat asiakkaiden osallisuutta ja täysivaltaista kan-salaisuutta. (STM 55, 2017)

Jälkihuollon sosiaaliohjaan vastuulla on käytännön asiakastyö. Turun kaupungin sosiaa-liohjaajien tehtävänkuvan mukaan työntekijää kuormittavat asiakkaiden moninaiset ja vaikeat tarpeet ja ongelmat. Työ edellyttää kykyä ymmärtää asiakkaiden ongelmia, tukea asiakkaiden tunne-elämän kriisien käsittelyä ja toimia vaativissa ja vaihtuvissa tilan-teissa. Hyvät vuorovaikutus- ja yhteistyötaidot ovat työssä ensisijaisen tärkeitä. Sosiaa-liohjaaja luo tiiviin suhteen asiakkaaseen ja sitouttaa hänet usein vuosia kestävään ta-voitteelliseen työskentelyyn. (Jälkihuollon sosiaaliohjaajien tehtävänkuvaus 2018)

Asiakasta tavataan hänen tarpeidensa mukaan. Tapaamisten sisältö ja tavoitteet ovat asiakkaan kanssa yhdessä sovittuja. Tapaamisten sisällöt vaihtelevat käytännön asioiden hoitamisesta keskustelutukeen ja asiakkaan kanssa harrastamiseen. Suuri osa työstä on verkostoyhteistyötä – sosiaaliohjaaja kartoittaa asiakkaalle tämän tarvitsemia palveluja, esimerkiksi mielenterveys- ja päihdepalveluja, tukee asiakasta motivoitumaan palveluiden vastaanottamiseen ja osallistuu verkostopalaveriin asiakkaan kanssa. Sosiaaliohjaaja ja sosiaalityöntekijä käyvät säännöllisesti läpi yhteisten asiakkaiden tilanteet ja konsultoivat toisiaan tiiviisti.

Turussa jälkihuollon järjestämisessä onnistutaan hyvin siinä mielessä, että jälkihuollosta kieltäytyminen on todella harvinaista. Jälkihuollosta kieltäytyy vuosittain yksikön esimies Tytti Mäkisen mukaan kolmesta neljään asiakasta (suullinen tiedonanto 22.2.2018). Jälkihuollosta kieltäytyneille asiakkaille muistutetaan kirjeitse oikeudesta jälkihuoltoon. Osa jälkihuollosta kieltäytyneistä palaa jälkihuoltopalveluiden piiriin.

3.4 Lastensuojeluasiakkuus nuoren aikuisen syrjäytymisriskinä

Törrösen & Vahtosen tutkimuksessa ”Itsenäistyminen elämänvaiheena – osallistava vertaistutkimus sijaishuollosta itsenäistyneiden nuorten hyvinvoinnista” (2012, 7) selvitettiin sijaishuollosta itsenäistyneiden nuorten kokemuksia hyvinvoinnista. Tutkimus oli toimintatutkimusta soveltava osallistava tutkimus, johon osallistui osallistunut 53 18 vuotta täyttä nuorta, joiden sijaishuolto on joko päättynyt tai päättymässä. (2012, 7,9.)

Hankkeen tuloksissa todetaan ongelmana julkinen keskustelu sijaishuoltonuorista ja heidän elämästään. Sijaishuollosta itsenäistyneiden nuorten elämäntilanteita ei pitäisi yleistää, kuten julkisessa keskustelussa usein tehdään. Palveluja suunnitellessa olisi tärkeää ymmärtää nuorten erilaiset elämäntilanteet ja kokemukset sijoituksesta (Törrönen & Vahtonen 2012, 91.)

Jälkihuollon järjestäminen on osa yhteiskunnallista keskustelua nuorten syrjäytymisestä. Yhteiskunnalla on lapsen huostaanoton jälkeen moraalinen velvollisuus hoitaa vastuu nuoresta loppuun saakka. (Laaksonen 2004, 10; Känkänen & Laaksonen 2006, 44.) Jälkihuollon laadukas järjestäminen on myös taloudellinen kysymys sijoitetun lapsen hoitovuorokauden maksaessa yhteiskunnalle noin 300 euroa vuorokaudessa. Asiakkaan menettäminen yhteiskunnan panostamisen jälkeen ei ole taloudellisesti mitattunakaan järkevää. (Bäckgren 2018, A14.)

Jälkihuollon palveluihin onkin alettu kiinnittää yhä enemmän huomiota koska on havaittu, että mahdolliset sijaishuollossa saavutetut tulokset menevät hukkaan, jos riittävä tuki puuttuu sijoituksen päätyttyä (Känkänen 2009, 238). Markku Jahnukaisen arvion mukaan jälkihuolto on lastensuojeluprosessin vaiheista ehkä kaikkein tärkein. Jälkihuollon tuella on mahdollista varmistaa, että yhteiskunnan tuki jatkuu sijaishuollon päättyessä ja etteivät sijaishuollon aikana saavutetut myönteiset muutokset nuoren elämässä valu hukkaan. (2004, 323.)

Itsenäistymiseen liittyviin seikkoihin tulisi kiinnittää huomiota hyvissä ajoin ennen täysi-ikäistymistä. (Känkänen 2009, 238). Vastuunjaon tuen antamisessa sijaishuollon ja jälkihuollon välillä tulisi olla selkeä (Törrönen ym. 2012, 95). Hyvin suunnitellulla sijoitetun nuoren itsenäistymisprosessilla saadaan aikaan parhaat jälkihuollon tulokset (Stein 2012, 171). Sosiaali- ja terveysministeriön (Lavikainen & Juurakko 2014, 26) ja Valtiontalouden tarkastusviraston (Hanhinen ym. 2012, 108) tutkimusten mukaan nuorten itsenäistymiseen ei kiinnitetä kaikissa sijaishuoltopaikoissa tarpeeksi huomiota annetuista ohjeistuksista huolimatta.

Lastensuojelun tragedia ja kierre siirtyvät usein sukupolvelta toiselle. Vaurioita ei korjata lyhyessä ajassa, vaan usein tarvitaan pitkäaikaista tukea. Se mikä inhimillisessä vuorovaikutuksessa on mennyt rikki, täytyy myös korjata inhimillisessä vuorovaikutuksessa. (Känkänen & Laaksonen 6, 2017.) Lastensuojelun asiakkaat ovat tutkimusten mukaan erityisessä syrjäytymisriskissä. Kodin ulkopuolelle sijoitetut lapset ja nuoret kohtaavat erityisiä haasteita siirtyessään aikuisuuteen ja heillä on selvä sosiaalisen eriarvoisuuden riski eri vaikutuksineen. Tämä tulee näkyviksi tarkasteltaessa hyvinvointia yleisesti mitattavia tekijöitä, kuten terveyttä, asumista, koulutusta, työmarkkinoille pääsyä ja siellä pysymistä. (Kestilä ym, 2012, 599.)

Vuonna 2001 julkaistussa suomalaisessa tutkimuksessa selvitettiin sosiaaliluokan vaikutusta varhaiseen kuolleisuuteen. Tutkimuksen mukaan 1991-1997 huostaanotettujen lasten riski kuolla ennen 25 ikävuotta oli lähes 300-kertainen verrattuna muihin samaan ikäisiin. 15-24 -vuotiaiden ikäryhmässä korostuivat kuolinsyynä itsemurhat, päihdeyllännokset ja onnettomuudet. (Kalland ym 2001, 207.) Hieman kärjistäen voidaan sanoa, että toimivalla panostuksella lastensuojelutyöhön voidaan pelastaa henkiä

Asumisen rahoitus ja kehittämiskeskus ARA:n mukaan nuorten aikuisten asunnottomuusluvut ovat kasvaneet samaan aikaan, kun muissa ryhmissä asunnottomia on entistä vähemmän. Vuoden 2017 lopussa alle 25-vuotiaita vailla asuntoa olevia oli 13%

prosenttia enemmän kuin vuotta aiemmin. Yksi keskeinen asunnottomien ryhmä ovat lastensuojelun jälkihuollon asiakkaat: tutkimusten mukaan ainakin neljännes asunnottomista on otettu lapsuudessa huostaan. (Bäckgren 2018, A13.)

Ruotsissa, Norjassa ja Tanskassa tehdyssä rekisteritutkimuksissa lastensuojelutaustaisten nuorten sijoittumisesta yhteiskuntaan on saatu samantyyppisiä tuloksia kuin Suomessa. Huostassa olleilla alle 25-vuotiailla on muita saman ikäisiä enemmän psyykkisiä sairauksia ja ennen aikaista kuolleisuutta. Seurantatutkimuksissa on selvitetty, että 25-vuotiaalla huostassa olleilla on muihin saman ikäisiin verrattuna matalampi koulutustaso, enemmän mielenterveysongelmia ja itsenäisen elämän ylläpitämisen hankaluutta. (Vinnerljung & Sallnäs 2008, 148–151.) Suurella osalla nuorista toinen tai molemmat vanhemmat ovat kuolleet ennen nuorten täysi-ikäistymistä. Vanhempien kuolinsyy liittyy usein väkivaltaan tai päihteisiin tai syynä kuolemaan on itsemurha. Myös teiniraskauksien määrä on ikäryhmän keskitasoa korkeampi. (Heino & Johnson 2010, 270.)

Sijoitetun aikuistuvan nuoren lähtökohdat paranevat, jos hän on ollut pitkään sijaishuollon asiakas, suorittanut peruskoulun, päässyt jatkokoulutukseen ja siirtymä jälkihuoltoon on tapahtunut suunnitelmallisesti (Stein 2006, 277). Monet nuoret jäävät kuitenkin riippuvaiseksi yhteiskunnan tuista, koska koulutukseen hakeutuminen ei motivoi (Goyette 2006, 98). Koulutustason mataluus ja siihen liittyvä heikko toimeentulo ennakoivat jälkihuollon jälkeisen selviytymisen olevan heikkoa (Berzin 2008, 190–191). Sijoituksen ja jälkihuollon välisen nivelvaiheen onnistuminen on siis ratkaiseva vaihe nuoren opiskelun ja elämänhallinnan onnistumisessa.

4 OSALLISUUS LASTENSUOJELUN JÄLKIHUOLLOSSA

4.1 Osallisuus käsitteenä

Osallisuus käsitteenä on hyvin moninainen. Synonyymina osallisuudelle saatetaan käyttää osallistumista. Käsitteiden määrittely on kuitenkin erilainen. Osallistuminen on tilanteissa tai tapahtumissa mukana oloa, kun taas osallisuus sisältää ajatuksen asiakkaasta oman elämänsä asiantuntijana. (Valkama & Raisio 2013, 92–93.)

Osallisuus saa puhujan, käyttötarkoituksen ja -paikan mukaan erilaisia merkitysisältöjä. Osallistuminen ja osallisuus kytkeytyvät toisiinsa. Osallistuminen liittyy osallisuutta konkreettisemmin kansalaisten oikeuksiin ja velvollisuuksiin itseään ja lähipiiriään koskevassa sekä yhteiskunnallisessa päätöksenteossa. (Bäcklund ym. 2002, 7; Sassi 2002, 59.)

Osallistuminen on osallisuuden muoto, joka voi kohdistua esimerkiksi erilaisiin tapahtumiin, tempauksiin tai päätöksentekoon. Se voi siis olla vaikuttamistoimintaa, vapaa-ajan toimintaan tai kansalaistoimintaan osallistumista. Osallistumalla yksilö toteuttaa itseään sekä vaikuttaa omaan elämäänsä ja itselleen tärkeisiin asioihin. Osallistaminen on keino aktivoida ja kannustaa yksilöitä osallistumaan ja saamaan osallisuuden kokemuksia. (Oikeusministeriö 2005, 42–47.)

Osallisuuden rakennetta voidaan tarkastella Erik Allardtin hyvinvoinnin ulottuvuuksien määrittelyn kautta (Allardt 1976). Allardtin mukaan hyvinvointi rakentuu ihmisen perustarpeiden kautta, joista muodostuu kolme hyvinvoinnin ulottuvuutta: having (elintaso, työ, koulutus, talous, terveys), loving (yhteisyysuhteet eli perhe, ystävät, suku) ja being (itsensä toteuttamisen muodot, esimerkiksi vaikuttaminen ja osallistuminen). (Allardt 1976, 88-94.) Näitä elementtejä on nykypäivän tutkimuksissa sisällytetty osallisuuteen. Allardtin (1976, 43–46.) mukaan yhteisyys (loving) on toimintaresurssi, joka tukee muiden resurssien toteutumista. Yhteisyysuhteet korostavat osallisuuden näkökulmaa eli yksilöllä on oikeus osallistumiseen, osallisuuteen ja toimijuuteen esimerkiksi päättämällä omaa elämäänsä kokevista asioista.

Sosiaalisen osallisuuden käsitettä käytetään syrjäytymisen vastakohtana, mutta sille ei ole olemassa vakiintunutta määritelmää. Osallisuuden toteutumisessa keskeisenä näh-

dään yhteiskunnan reunoilla tai ulkopuolella olevien ihmisten tuomista lähemmäksi yhteiskunnan eri toimintoja erilaisten prosessien ja tukitoimien avulla. Ihmisten hyvinvoinnin kannalta osallistuminen taloudelliseen, poliittiseen, sosiaaliseen ja kulttuuriseen toimintaan ja instituutioihin on tärkeä. Usein sosiaalinen osallisuus ilmenee sosiaaliturvan takaamisella tai pääsyllä sosiaali- ja terveystalouteihin sekä työmarkkinoille. (Leemann ym. 2015, 3.)

Erityisesti suomalainen kirjallisuus korostaa sosiaalisen osallisuuden kokemuksellista luonnetta. Osallisuus kuvataan henkilökohtaisena, tunneperäisenä tai subjektiivisena ilmiönä, joka syntyy sosiaalisessa vuorovaikutuksessa. (Leemann ym. 2015, 5.) Osallisuus on tunnetta, että kuuluu johonkin ja on vuorovaikutuksessa muiden kanssa. Se on osallistumista, vaikuttamista omaan elämäänsä ja demokratiaa. Se on myös kaiken edellä mainitun järjestämistä ja johtamista palvelutarjonnassa. (Isola ym. 2017, 3-5.)

Osallisuus perustuu pitkälti yksilön omiin tuntemuksiin, jolloin kokemusta ei pysty ulkopuolelta määrittelemään (Raivio & Karjalainen 2013, 14). Yksilötasolla osallisuuden voi tuntea omakohtaisena ja voimaannuttavana kokemuksena. Osallisuus ilmenee parhaiten, kun ihminen kokee kuuluvansa johonkin yhteisöön, jossa tulee kuulluksi ja joka tukee oman identiteetin rakentumista ja eheyttä. (Rouvinen- Wilenius & Koskinen-Ollonqvist 2011, 51, 57.)

Osallisuuden kokemukseen vaikuttaa vahvasti, kokeeko yksilö olevansa arvostettu erilaisissa sosiaalisissa verkostoissaan, pidetäänkö häntä tärkeänä. Itsensä toteuttamista tukee hyvä itsetunto: kyky arvostaa itseään ja omaa toimintaansa. Osallisuutta vahvistaa tai heikentää myös se, miten arvostusta saa lähipiiriltä ja yhteisöiltä, joissa on mukana. Samoin vaikuttaa se, miten ihmistä arvostetaan yhteiskunnan jäsenenä, kansalaisena, palveluiden käyttäjänä, asiakkaana tai kuluttajana. (Keltikangas-Järvinen 2004.) Osallisuus yksilötasolla on myös keskeinen terveyttä ja hyvinvointia tukeva voimavaroitekiä, koska sen avulla ihminen voi vaikuttaa itseään koskeviin asioihin. (Rouvinen- Wilenius & Koskinen-Ollonqvist 2011, 51, 57) Osallisuuden kokemuksellista tunnetta ei voi määrittää ulkopuolelta, mutta sitä voidaan edistää (Leemann ym 2015, 5).

4.2 Sosiaalityön asiakkaan osallisuuden tukeminen

Eettisesti kestävä sosiaalityö toteuttaa arvoja ja moraalia. Eettisesti hyvä käytäntö kunnioittaa jokaisen ihmisen arvoa ja ainutlaatuisuutta. Se edellyttää perehtymisestä asiakkaan tilanteeseen ja työtappaa, jossa annetaan tilaa asiakkaan osallisuudelle työskentelyssä ja vahvistetaan hänen edellytyksiään ottaa vastuuta elämästään, ratkaisuistaan ja teoistaan. (Kananoja ym. 2011, 130.)

Asiakaslähtöisyys on osa sosiaalityön arvoperustaa. Asiakasosallisuuden vahvistaminen on keino asiakaslähtöiseen palveluprosessiin (Virtanen ym. 2001, 22). Asiakasosallisuus on lähtökohta palveluiden kehittämiseen ja uudistamiseen sekä laaduntarkkailuun. Tätä kautta julkiset palvelut muuttuvat kustannustehokkaammiksi, tuottavammiksi ja tehokkaammiksi. Asiakaskuuntelu on palveluiden kehittämisen lähtökohta, mutta ei itsessään vielä takaa osallisuuden toteutumista. (Tammelin 2010, 18, 68.) Yhteistyössä asiakkaan kanssa saadaan aikaan kestäviä ratkaisuja sekä toimivia ja taloudellisia palveluja (Arnkil – Seikkula 2009, 6).

Asiakasosallisuus voi keskittyä asiakkaiden mahdollisuuksiin vaikuttaa omiin palveluihinsa, mutta laajentua myös palvelujen suunnitteluun osallistumiseen yleisellä tasolla (Högnabba 2008, 28). Asiakastyössä osallisuus liikkuu läsnäolon kautta yhteistyösuhteen muodostumiseen. Parhaimmillaan osallisuus toteutuu aidossa vuorovaikutuksessa, jossa työntekijä kulkee asiakkaan rinnalla. Osallisuuden toteutuessa asiakas on tasavertainen toimija yhdessä työntekijän kanssa. Asiakastyön keskiössä on asiakkaan aito kuuntelu. Asiakas on mukana yhteistyösuhteessa ja hänellä on mahdollisuus vaikuttaa omien palvelujensa toteutumiseen. (Pohjola 2010, 58.)

Tärkeitä elementtejä osallisuuden toteutumisessa ovat kohtaaminen, vuorovaikutus ja tätä kautta suhteiden muodostuminen (Hotari, Oranen & Pösö 2013, 155). Osallisuus on sidoksissa yksilön identiteettiin ja elämismaailmaan. Osallisuuden kokemus syntyy, kun ihminen kokee olevansa yhteiskunnan tai jonkin yhteisön verkostoitunut jäsen, jossa hänellä on mahdollisuus osallistua, toimia ja vaikuttaa. (Närhi, Kokkonen & Matthies 2013, 115; Hotari ym. 2013, 149.)

Osallisuuden määrittely sosiaalisena osallisuutena erityisesti nuorten näkökulmasta voidaan nähdä nuoren mahdollisuutena olla mukana määrittelemässä ja arvioimassa hänen omaan elämäänsä vaikuttavaa sosiaalityötä (Nivala & Ryyänen 2013, 20). Nuoren osallisuus ei toteudu vain viranomaiskohtaamisissa vaan kaikilla elämän osa-alueilla, joiden

edellytykset ja rakenteet mahdollistavat osallisuuden toteutumisen arjessa (Pajulammi 2014, 149). Kun nuori on saanut vaikuttaa ja päättää asioistaan vastuuttamisen ja valtuuttamisen kautta, arvostaen ja kuunnellen hänen mielipiteitään, voidaan katsoa osallisuuden toteutuneen (Nivala & Ryyänen 2013, 21).

Osallisuus on subjektiivinen kokemus ja se syntyy eri ihmisille eri asioista. Työntekijällä on mahdollisuus vaikuttaa osallisuuden kokemuksen syntymiseen asiakassuhteessa antamalla asiakkaalle hänen tarvitsemaansa tukea, arvostamalla hänen mielipiteitään ja esittämällä erilaisia palveluvaihtoehtoja, joista asiakkaan on mahdollista itse päättää ja valita haluamansa. (Laitila 2010, 9.) Kun asiakkaalla on mahdollisuus vaikuttaa palveluiden suunnitteluun, toteuttamiseen ja arviointiin, toteutuu osallisuuden keskeinen ajatus (Cowden & Singh 2007, 14–15).

Asiakasosallisuuden tavoite on asiakaslähtöisyyden ja osallisuuden toteuttaminen varmistaminen ja lisääminen. Toisaalta asiakasosallisuus on myös keino kehittää palveluita yleisellä tasolla, palvelujärjestelmässä ja asiakastyössä. (Leemann ym 2015, 2,4.) Asiakasosallisuudessa on kysymys asiakkaan kuulemisesta ja kohtaamisesta sekä asiakkaan osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksista omien palvelujen suunnitteluun ja arviointiin sekä palvelujen kehittämiseen. Asiakasosallisuuden toteutumista voidaan edistää muun muassa keräämällä asiakkailta palautetta, järjestämällä asiakasraateja ja -foorumia ja kehittäjäasiakas-toiminnalla. (Lyytikäinen 2018.)

Asiakasosallisuus voidaan jakaa seuraaviin tavoitteisiin: tieto-, suunnittelu-, toiminta, päätös- ja arviointiosallisuus. Tieto-osallisuudella tarkoitetaan asiakkaan oikeutta saada tietoa eri palveluista ja niiden piiriin pääsemisen edellytyksistä. Tieto-osallisuus voidaan nähdä perusedellytyksen sille, että palvelun asiakas voi päästä mukaan prosesseihin, joissa hän voi kokea osallisuutta. (Leemann ym. 2015, 4.)

Suunnitteluosallisuuden toteutuminen edellyttää, että asiakkaalla on tietoa palvelutarjonnasta ja omasta palveluprosessista sekä lisäksi oikeus saada konkreetista tietoa valmis-teilla olevista hankkeista ja osallistua suunnitteluprosesseihin. Päätösosallisuus toteutuu, kun asiakkaalla on päätösvaltaa palvelujen tuottamiseen. (Leemann ym. 2015, 4.)

Toimintaosallisuudella tarkoitetaan asiakkaan mahdollisuutta toimia elinympäristössään. Tähän liittyy sosiaalinen näkökulma: yksilö määrittää itseään sosiaalisissa suhteissaan ja tulee kokonaiseksi niiden kautta. Arviointiosallisuus on asiakas- ja käyttäjäpalautteen keräämistä ja kulkua päättäjille ja viranomaisille sekä palautteen huomioimista. (Lee-

mann ym. 2015, 4-5.) Arviointiosallisuudessa saadun palautteen hyödyntäminen edellyttää palvelujen muokattavuutta ja organisaation valmiutta muuttaa palvelujaan saadun palautteen pohjalta.



Kuvio 2 Asiakkaan osallistumisen muotoja (mukaillen Larjovuori ym. 2012,11.)

Osallisuuden muotoja ei voi laittaa paremmuusjärjestykseen eivätkä eri muodot sulje toisiaan pois, vaan parhaimmillaan tukevat toisiaan. Asiakkaan tarpeet ja asiakasprosessit määrittelevät, millainen osallisuuden aste on kulloinkin tarpeellista. Tärkeintä asiakasosallisuudessa on avoimuus ja vuorovaikutus asiakkaan ja työntekijän välillä. (Larjovuori ym. 2012, 11.)

Palvelunkäyttäjän asiantuntemuksen hyödyntäminen lisää osallisuuden ja valtaistumisen tunnetta. Erilaisten näkökulmien yhdistäminen laajentaa ymmärrystä ja kiinnittää huomion asiakkaan kannalta olennaisiin asioihin. Parhaimmillaan asiakkaan mukaan ottaminen palveluiden kehittämiseen tuottaa innovatiivisia kehittämisideoita ja ratkaisuja ongelmiin. (Valkama 2012, 71.)

Palvelujen kehittämisessä asiakkaat ovat parhaita asiantuntijoita, kun halutaan vaikuttavuutta ja toimivia käytäntöjä arjen selviytymiseen. Kehittynyt teknologia on lisännyt asiakkaiden osallisuutta ja mahdollistanut aktiivisen toimijuuden. Asiakkaan osallisuus toteutuu vasta kun hänellä itsellään on valtaa vaikuttaa asiakasprosessin kulkuun. (Kilpeläinen & Salo-Laaka 2012, 303-305.) Välineet työskentelyn tukena ovat tehokkaampia, kun aloitteet ovat tulleet nuorelta itseltään. Organisaatioiden vaikuttavuus paranee, kun nuoret otetaan mukaan palvelujen kehittämiseen ja suunnitteluun. (Ervast & Tulensalo 2006, 140–142.) Yhteistyössä asiakkaan kanssa saadaan aikaan kestäviä ratkaisuja sekä toimivia ja taloudellisia palveluja (Arnkil – Seikkula 2009, 6). Osallisuus on siis paitsi

asiakkaan etu, myös tavoite, johon pääsemällä palveluita voidaan tuottaa kustannustehokkaasti.

Katja Valkama tutki väitöskirjassaan (2012, 81) ”Asiakkuuden dilemma” sosiaali- ja terveyspalveluiden asiakkuutta erityisesti asiakkaiden näkökulmasta. Valkaman mukaan tämän päivän asiakkuuteen liitetään odotus asiakkaan aktiivisuudesta. Odotus aktiivisuudesta ei ole kuitenkaan ristiriidaton. Vaikka kansalaisten edellytetään toimivan aktiivisesti, voidaan aktiivisuus kokea ammattilaisten näkökulmasta uhkana.

Vaatimusten ristiriita vaikeuttaa asioivan asiakkaan toimintaa palveluiden käyttäjänä. Jos odotus on, että kansalaiset ovat aktiivisia, ei kansalaisen aktiivisen toiminnan pitäisi tehdä asiakkaasta palveluiden tuottajien ja tarjoajien silmissä hankalaa tai vaativaa. Jos yhteiskunnan kansalaisuus edellyttää osallistuvaa ja aktiivista toimintaa, pitää osallistumismahdollisuutta ja aktiivisuutta tukea. Jos hyvinvointipalvelut tai niiden saaminen perustuvat yksilön omaa aktiivisuuteen ja toimintakykyyn, on vaarana, että huonommalla toimintakyvyllä varustetut putoavat pois palveluiden piiristä. Tällöin yhteisvastuu muuttuu asiakkaan näkökulmasta kokemukseksi hylkäämisestä. (Valkama 2012, 81-82.)

Nämä äärimäiset ajatusmallit ja toimintatavat näkyvät myös jälkihuoltopalveluiden järjestämisessä. Liiallisella huolenpidolla, asiakkaan puolesta tekemällä ja päättämällä vähennetään asiakkaan omaa toimijuutta ja vahvistetaan passiivisuutta. Pahimmillaan liiallinen huolenpito ja kontrolli voivat aiheuttaa sen, ettei asiakas halua jälkihuollon palveluja lainkaan, koska tavoitteet ja keinot niiden saavuttamiseen ovat työntekijän, eivät asiakkaan asettamia. Toisaalta ”jälkihuolto on vapaaehtoista” –fraasilla voidaan perustella asiakkaan jättämistä ilman aktiivista palveluiden tarjoamista, vaikka asiakkaalla ei välttämättä ole kykyä itsenäisesti hakeutua palveluiden piiriin tai edes tietoa niiden olemassaolosta.

Valkama (2012, 82.) kirjoittaa, että tulevaisuudessa tulee löytää tasapaino huolenpidon ja yksilöllisyyden välillä. Kumpikin lisää äärimilleen vietynä yksilöiden eriarvoisuutta ja syventää kuilua huono- ja hyväosaisten välillä.

4.2.1 Osallisuuden tasot Roger Hartin ja Harry Shierin määrittelemänä

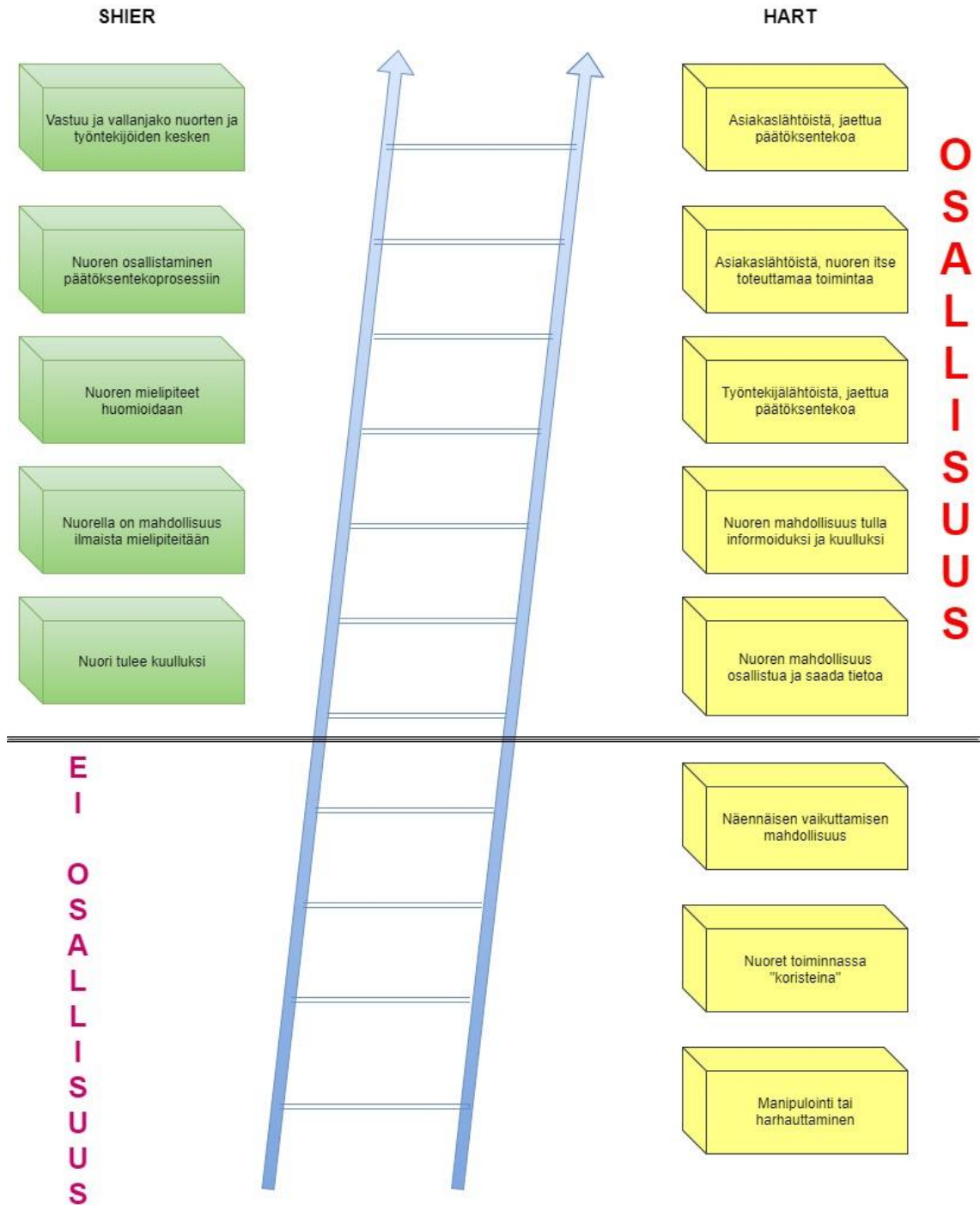
Roger Hart on ensimmäisiä tutkijoita, joka on käsitteellistänyt osallisuuden tasoja. Hänen tutkimuksensa kohdistui lasten osallisuuteen. Tutkimuksessaan hän kehitti osallisuuden tikapuut, joka on ollut vaikuttavin malli osallisuuden tutkimuksessa. Tikapuiden kolmella

ensimmäisellä askelmalla lapsella ei ole ollenkaan tai vain vähän vaikutusmahdollisuuksia. Päätösvalta näillä tasoilla on aikuisella. Jatkettaessa tikapuita ylöspäin lasten osallisuus lisääntyy ja aikuisen valta vähenee. Tasot neljästä kahdeksaan ovat osallisuuden tasoja. Tasojen käyttö riippuu lapsen kehityksestä, kyvyistä sekä kiinnostuksesta aktiivisuuteen. Tärkeää on tarjota lapselle mahdollisuus valita ja osallistua omien kykyjensä mukaan. (Hart 1992, 8-11.)

Harry Shier (2001) on luonut Hartin malliin pohjautuvan vaihtoehdoisen mallin osallisuuden tasoista. Shier huomauttaa, että hänen laatimansa malli ei korvaa Hartin osallisuuden tikapuita, vaan tuo uusia näkökulmia ja työkaluja osallisuuden käytäntöön. (Shier 2001, 108 – 109.)

Ydinajatus Shierin mallissa on lisätä lasten osallisuutta eri organisaatioissa. Shier kritisoi Hartin kahdeksanportaista mallia siitä, että mallista hyödynnetään usein eniten kolmea alinta tasoa, jotka eivät ole osallisuutta lainkaan. Shier jättää huomiotta Hartin mallissa nämä tasot (non-participation) ja keskittyy osallisuuden viiteen eri tasoon, joita hänen mukaansa ovat kuunteleminen, mielipiteiden ilmaisemiseen tukeminen, lapsen mielipiteiden huomioiminen, lapsen osallistaminen päätöksentekoprosessiin sekä vastuun ja vallan jakaminen lasten ja aikuisten kesken päätöksenteossa. (Shier 2001, 110.)

Alla olevassa kuviossa olemme muokanneet osallisuuden tasoja Hartin ja Shierin määritelmien mukaan koskemaan omaa asiakasryhmäämme, nuoria aikuisia. Hankkeemme tavoitteena on, että asiakkaiden osallisuuden tasoa yksiössämme nostettaisiin kohti osallisuuden ylintä tasoa, jossa valta ja vastuu asiakasprosesseista yksilötasoilla ja organisaation kehittämisen linjat jaetaan työntekijöiden ja asiakkaiden kesken.



Kuvio 3 Osallisuuden tikapuut (mukaillen Hart 1997, 40-45; Shier 2001,111).

4.2.2 Osallisuuden ulottuvuudet Nigel Thomasin mukaan

Osallisuutta niin ikään lasten näkökulmasta tutkinut Nigel Thomas kritisoi osallisuuden porrasmalleja niiden yksiulotteisesta luonteesta: Osallisuus nähdään ominaisuutena, jota on joko paljon, vähän tai ei ollenkaan Thomasin teoriaa on Suomessa soveltanut esimerkiksi Mikko Oranen. Thomasin mukaan porrasmalleissa jätetään huomioimatta myös osallisuuden subjektiivinen kokemus ja asiakkaiden erilaiset tarpeet. Osallisuus voi Thomasin mukaan olla yksilöllistä, omaan henkilökohtaiseen kokemukseen perustuvaa, tai kollektiivista. Kollektiiviseen ryhmämuotoiseen osallisuuteen kuuluvat esimerkiksi organisaatioiden järjestämät asiakasraadit, joilla toimintaa kehitetään nuorten palautteen perusteella. (Thomas 2007, 199–203.)

Thomas tarkastelee osallisuutta ulottuvuuksina, joiden keskinäiset suhteet voivat vaihdella ja joiden mukaan kokemus osallisuudesta muuttuu (Oranen 2008,11). Vaikka Thomasin ulottuvuudet käsittelevät lasten osallisuutta, voidaan niitä soveltaa muidenkin asiakasryhmien osallisuuden määrittelyssä.

Thomasin kehittelemässä mallissa on Hartin ja Shierin mallista poiketen mahdollisuus valita, joka pitää sisällään myös mahdollisuuden kieltäytymiseen (Oranen 2008, 11). Asiakkaalla on oikeus päättää, haluaako hän osallistua itseään koskeviin prosesseihin ja ilmaista mielipiteensä. Osallistumattomuutta ei siis automaattisesti nähdä osallisuuden puutteena, vaan se voi olla asiakkaan valinta. (Thomas 2002, 174-176.) Jälkihuoltopalveluissa ensimmäinen osallisuuden ulottuvuus toteutuu asiakkaan valitessa, haluaako hän ottaa jälkihuoltoa vastaan vai kieltäytyköhän siitä.

Toinen ulottuvuus on mahdollisuus saada tietoa tilanteesta, prosessista ja omasta roolista ja oikeuksista prosessin kulussa. Lastensuojelussa työntekijän vastuulla on huolehtia, että asiakkaana olevan nuoren pitää tietää mihin lastensuojelutyöllä tähdätään. Tämän tiedon avulla nuori pystyy esittämään mielipiteitään ja osallistumaan omien asioidensa päätöksentekoon. Asiakkaalla tulee olla tieto myös siitä, mitä vaikutuksia palveluista kieltäytymisellä on (Oranen 2008; Turja 2011, 31.)

Kolmas ulottuvuus on mahdollisuus vaikuttaa päätöksentekoprosessiin. Neljäs ulottuvuus on mahdollisuus ilmaista itseään ja puhua omista ajatuksista ja mielipiteistä vapaasti. Viidentenä ulottuvuutena Thomas huomioi mahdollisuuden saada apua ja tukea itsensä ilmaisemiseen. Työntekijän velvollisuus on tarvittaessa tukea nuorta mielipiteen ilmaisussa ja miettiä erilaisia ilmaisukeinoja. (Thomas 2002, 174-176.) Thomasin malli

huomioi, että kaikki asiakkaat eivät kykene ilmaisemaan omia ajatuksiaan ilman tukea – syynä voi esimerkiksi sairaus, kuormittava elämäntilanne tai sosiaalityön asiakkailla pelko ja vastustus viranomaisia kohtaan. Tällöin tuen tarjoaminen esimerkiksi tunteiden ja kokemusten sanoittajana on osallisuutta lisäävä ja mahdollistava tekijä.

Nuoren oikeuksiin kuuluu saada tietää mihin häneltä kerättyä tietoa kerätään ja käytetään. Nuori voi kokea osallisuutta tunnetasolla, vaikkei hän olisi läsnä tapaamisessa, jos hän kokee silti tulleen kuulluksi ja ymmärretyksi. (Thomas 2002, 174–176.) Kuudes osallisuuden taso on mahdollisuus itsenäisiin päätöksiin (Oranen 2008,11).

4.3 Osallisuuskäsitys Yhdessä osallisuuteen -hankkeessa

Osallisuus on mediaseksikäs käsite. Se toistuu hallitusohjelmissa, uutisoinnissa ja sosiaalityön strategioiden tavoitteenasetteluissa. Osallisuudesta puhutaan ja asiakkaan tukemista osallisuuteen edellytetään avaamatta määritelmää. Osallisuuden mallit ja määritelmät eivät tuota osallisuutta, mutta teoretieto osallisuudesta antaa ammattilaisille välineitä pohtia mitä osallisuus hänelle itselleen merkitsee ja miten sitä voidaan toteuttaa parhaiten oman asiakasryhmän kanssa työskenneltäessä. Osallisuuden käsitettä tulisi pohtia myös työyhteisössä. Tällöin asiakastyötä voitaisiin toteuttaa yhteisen käyttöteorian pohjalta.

Viitekehyksessä, jonka pohjalta toteutamme osallisuuden edistämistä hankkeessa, on yhteyksiä sekä Thomasin osallisuuden ulottuvuuksiin että Hartin ja Shierin porrasmalleihin. Thomasin teorian mukaisesti tarkastelemme osallisuutta asiakkaan subjektiivisen kokemuksen kautta: osallisuuden kokemus ei ole ulkopuolelta mitattavissa eikä tarkkaan määriteltävissä. Osallisuuden kokemus syntyy eri asiakkaille eri tavoilla, ja asiakkaan oman kokemuksen osallisuuden toteutumisesta tai toteutumattomuudesta täytyy tulla kuulluksi ja huomioduksi.

Osallisuuden porrasmallit ovat yksiulotteisuudesta huolimatta selkeä pohja osallisuuden käsitteen hahmottamiselle. Perinteinen tapa tehdä lastensuojelutyötä perustuu pitkälti Hartin mallin mukaiseen kolmeen alimpaan askelmaan, jotka eivät ole osallisuutta. Turun kaupungin lastensuojelussa systeeminen työskentelymallin käyttöönotto tuo toivottavasti mukanaan muutoksia työntekijälähtöiseen ja hierarkkiseen organisaatiokulttuuriin, jossa yksittäisen työntekijän on vaikea tukea asiakkaan osallisuutta riittävästi.

Jotta päästään osallisuuden toteutumisessa porrasteorioiden ylimmille askelmille, jaettuun päätöksentekoon ja toteuttamiseen asiakkaiden kanssa, on kuljettava vielä pitkä matka niin organisaation kuin yksittäisten ammattilaisten tasolla. Asiakkaan osallisuuden mahdollistaminen edellyttää työntekijältä viranomaisroolista poistumista. Asiakkaan mukaan ottamista palveluiden kehittäjäksi ei pidä nähdä uhkana vaan mahdollisuutena.

Jälkihuoltonuorten kanssa työskentelevien tulee ohjata asiakasta tunnistamaan omat vaikutusmahdollisuutensa häntä koskevissa asioissa. Työntekijän tehtävä on vahvistaa asiakkaan uskallusta tuoda omia näkemyksiä esiin tavoitteiden asettelussa ja työskentelyssä niiden saavuttamiseksi. Syrjäytymisriskissä olevien nuorten aikuisten kanssa toimivien kanssa toimivien on erityisen tärkeää omalla työllään edesauttaa asiakkaan osallisuuden toteutumista. Usko omiin vaikutusmahdollisuuksiin kantaa hedelmää jälkihuollon päättymisen jälkeen.

4.4 Menetelmät asiakkaan osallisuutta tukemassa

Sosiaalityön menetelmät ymmärretään järjestelmällisenä, suunnitelmallisena tapana jolla pyritään ratkaisemaan joku ongelma, suorittamaan tehtävä tai pääsemään tavoiteltuun päämäärään. Menetelmä tulee olla kuvattavissa siten, että sen voi opettaa ja sen käyttöä voidaan soveltaa eri ympäristöissä. (Kananoja ym. 2011, 154.)

Lastensuojelun käsikirjassa (THL 2014) tuodaan esiin, että menetelmätyöskentelyssä tärkeämpää kuin käytettävä menetelmä on se, mihin tuloksiin menetelmää hyödyntämällä päästään. Menetelmät sinällään eivät ole oikotie muutokseen. Työmenetelmien ja -välineiden käytössä on keskiössä dialogin syntyminen. Dialogissa hyväksytään, että ihmisillä on erilaisia näkemyksiä eikä kenenkään näkemys voi olla koko totuus.

Merkittävä välineiden ja menetelmien käytön juurtumista edistävä tekijä on, että menetelmän käyttöön sitoudutaan koko työyhteisössä. Kun työyhteisön jäseniä koulutautuu uuden menetelmän käyttämiseen, kannattaa sopia, että koulutuksen käytyään kaikki käyttävät menetelmää aktiivisesti tietyn ajan. Määräajan jälkeen arvioidaan, onko järkevää ottaa menetelmä pysyvästi käyttöön. Arvioinnissa huomioidaan, mihin käytetty menetelmä on sopinut ja miten sitä voisi muokata. (THL 2014.)

Moniammatillisessa yhteistyössä on tärkeää jakaa tietoa ammattilaisten kesken siitä, mitä menetelmiä ja välineitäkin asiakkaiden kanssa käytetään. Yhteistyön sujumisen

kannalta on hyvä tietää, millä keinoilla ja orientaatiolla kukin taho työskentelee. Näin varmistetaan, etteivät asiakkaan kanssa toimivien tahojen orientaatiot ja menetelmät poikkea liiaksi toisistaan, mutteivat toisaalta ole liian samanlaisia keskenään. (THL 2014.)

Erialaisten menetelmien toimivuutta lastensuojelun jälkihuollossa on testattu sekä Suomessa että kansainvälisesti. Ohjelmat, joissa opetetaan opiskeluun tai työnhakuun sekä rahankäyttöön ja kuluttamiseen liittyviä asioita ovat antaneet hyviä tuloksia (Collins 2004, 1058). Internettiin ladattu virtuaalinen elämäntaitojen opetusohjelma on havaittu toimivaksi (Pacifci ym. 2005, 43–44).

Asiakastyössä menetelmien käyttöä tulisi hyödyntää myös palveluiden kehittämisessä. Nuoria käytetään kuitenkin liian vähän palveluiden kehittäjinä tai toimijoina. (Heinonen 2016, 253.) Kokemusasiantuntijoiden hyödyntäminen on tavoitteena lastensuojelun laatusuosituksissa (THL 2014). Tällä perusteella nuoret tulee ottaa mukaan jälkihuoltopalvelujen kehittämiseen. Myös kansainvälisissä tutkimuksissa on todettu, että nuorten näkemykset palveluista antavat lisäinformaatioita siitä, millä tavoin heitä voidaan auttaa mahdollisimman tehokkaalla tavalla (Dixon & Stein 2005, 173).

5 HANKKEESSA KÄYTETTÄVÄT KEHITTÄMISMENETELMÄT

5.1 Sosiaalityön tutkimuksellinen kehittäminen

Sosiaalityö perustuu sekä normien toteuttamiseen että erityisesti teorioiden ja menetelmien käyttämiseen ammatillisessa toiminnassa. Laadukkaan sosiaalityön toteuttaminen edellyttää tiedon, taidon ja etiikan yhteensovittamista. (Niemelä 2008, 21.) Sosiaalityölle merkityksellinen teoria voi olla lähtöisin joko ammatillisista käytännöistä tai tieteellisestä tutkimuksesta (Raunio 2009, 126).

Tutkimus- ja kehittämistoiminnan lähtökohdat ovat toisistaan poikkeavia. Tutkimus tuottaa uutta tietoa tieteellisten tutkimusmenetelmien avulla. Se on prosessinomaista ja tutkijavetoista. Kehittämistoiminta pyrkii muuttamaan jotain konkreettista asiaa tai toimintaa ja se on sidottu tietyn ympäristön kontekstiin. (Salonen ym. 2017, 34-37.) Yhdessä osallisuuteen -hanke on kehittämistyö, jonka tavoite on Turun kaupungin jälkihuollon asiakkaiden saamien palveluiden parantaminen.

Työelämän tutkimusavusteinen kehittäminen on vallitsevan tilanteen kehittämistä tutkimustietoa hyödyntäen (Toikko & Rantanen 2009, 33). Yhdessä osallisuuteen -hankkeessa kehittämistarvetta perustellaan jälkihuoltoon ja asiakkaan osallisuuteen liittyvällä tutkimustiedolla ja työyksikön sekä organisaation muutoksiin perustuvalla tarpeella muuttaa vallitsevia työkäytäntöjä asiakaslähtöisemmiksi.

Kehittämistoiminnan tulos on ainutkertaista ja suunniteltua. Se tuottaa konkreettisen tuloksen ja ilmenee näkyvänä toimintana. (Salonen ym. 2017, 34-37.) Myös verkostoituminen osana kehittämistyötä ja tiedon ja käytäntöjen levittäminen ovat onnistuneen tutkimuksellisen kehittämisen tunnusmerkkejä. (Toikko & Rantanen 2009, 33-34)

5.2 Asiakasraati

Yhdessä osallisuuteen -hankkeen tavoitteena oli nostaa asiakas toimintojen kohteesta kehittämiskumppaniksi. Kirsi Juhilan määritelmän mukaan asiakkaan ja työntekijän välinen kumppanuussuhde tuottaa sosiaalityön horisontaalista asiantuntijuutta. Sosiaalityön kumppanuussuhteessa molemmat osapuolet, asiakkaat ja sosiaalityön ammattilaiset

tuovat oman tietonsa prosessiin. Kumppanuuteen perustuvassa työskentelytavassa osapuolilla ei ole toisensa ylittävää asiantuntijuutta, vaan molempien tieto, kokemus ja näkemykset ovat yhtä arvokkaita. (2006, 114-115.)

Yhdessä osallisuuteen -hankkeessa kehittämiskumppanuus saavutettiin käyttämällä menetelmänä asiakasraatia. Asiakasraadin avulla kartoitimme jälkihuollon hyviä ja toimivia käytäntöjä ja pyrimme löytämään uusia, asiakaslähtöisiä tapoja työskentelyyn.

Asiakasraati on vuorovaikutteinen toimintamalli ja palautejärjestelmä, jonka avulla tavoitellaan täsmällistä tietoa rajatulta asiakasryhmältä. Asiakaskuuntelun menetelmänä se soveltuu asiakaspalautteen keräämiseen, palveluiden ja tuotteiden kehittämiseen ja uusien ideoiden testaamiseen. Vuorovaikutteiset ja osallisuuden mahdollistavat suunnitteluprosessit lisäävät asiakkaiden mahdollisuuksia saada heidän tarvitsemiaan palveluja. Menetelmää voidaan soveltaa toiminnan kehittämisessä asiakaspalautteen avulla, asiakkaiden sitouttamisessa ja sitoutumisen lisäämisessä sekä henkilöstön ajattelutapojen kehittämisessä. (Heikkinen 2012.)

Asiakasraadissa tarkastellaan palveluja käyttäjien näkökulmasta sekä kunnallisella että yhteiskunnallisella tasolla. Asiakasraadilta saatu suora ja välitön palaute antaa syvällistä, ajantasaista ja yhteisöllistä tietoa, joka on tarkempaa ja hyödynnettävämpää kuin esimerkiksi asiakastyytyväisyys- ja palautekyselyistä kerätty informaatio. (Valkama & Raisio 2013, 110.)

Asiakasraati on palveluiden käyttäjien ja sitä toteuttavien virkamiesten yhteinen, avoin ja vuorovaikutteinen keskustelu- ja kehittämisryhmä. Ryhmässä avulla mahdollistetaan palveluiden käyttäjät osallistumaan palveluiden suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin yhdessä työntekijöiden kanssa. Raadin kaikkien jäsenten ideat nähdään yhtä arvokkaina. Asiakasraatien toimintaa voidaan toteuttaa joko niin, että ryhmä on avoinna kaikille tai vaihtoehtoisesti suljettuna ryhmänä. (Aaltio 2012,10.)

Asiakasraadin tarkoituksena on asiakkaiden näkemysten kuuleminen ja huomioiminen toiminnan suunnittelussa ja arvioinnissa. Asiakaskuuntelun menetelmänä asiakasraati soveltuu asiakaspalautteen keräämiseen sekä palveluiden ja tuotteiden kehittämiseen. Sen avulla voidaan tuottaa uusia ideoita ja testata niiden toimivuutta siihen valitulla asiakasryhmällä. Asiakasraatia voidaan soveltaa asiakkaiden sitouttamisessa ja sitoutumisen lisäämisessä sekä ammattilaisten ajattelutapojen kehittämisessä. (Heikkinen 2012.)

Valkaman ja Raision (2014, 110) mukaan asiakasraadin jäsenet voivat olla sekä palveluiden käyttäjän että kansalaisen roolissa. Kansalainen tarkastelee asioita yleisemmällä tasolla, palveluiden käyttäjä puolestaan pohtii kysymyksiä henkilökohtaisemmalla ja yksilöllisemmällä tasolla. Sosiaalipalveluiden tuottamisessa tarvitaan sekä kansalaisen että palveluiden käyttäjien näkökulmia.

Asiakasraadeissa vaikuttaminen voi ulottua usealle eri tasolle. Valkama ja Raisio (2014, 110) ovat määritelleet kansalaisten ja asiakkaiden osallisuuden palveluiden kehittämisessä kolmeen eri tasoon: 1) henkilökohtainen taso, 2) paikallinen taso ja 3) valtakunnallinen taso. Henkilökohtaisella tasolla palveluiden kehittäminen liittyy niihin palveluihin, joista asiakkaalla on kokemusta. Paikallisella ja valtakunnallisella tasolla asiakas vaikuttaa ylemmälle taholle, jolloin vaikuttaminen voi olla suoraa tai välillistä.

Yhdessä osallisuuteen -hankkeessa asiakasraadin avulla kehitettiin palveluja henkilökohtaisella ja paikallisella tasolla. Asiakkaat olivat mukana palveluiden käyttäjän roolissa kehittämässä Turun jälkihuollon palveluja omien kokemustensa pohjalta. Paikallisella tasolla asiakkaat vaikuttivat palveluihin välillisesti hankkeen vetäjien viedessä asiakkaiden palautteita ja ideoita eteenpäin jälkihuoltoyksikön ja hyvinvointitoimialan muiden yksiköiden käyttöön. Eri tasojen vaikuttamisesta hankkeesta kerrotaan tarkemmin raportin luvuissa kuusi: kehittämishankkeen toteutus ja seitsemän: hankkeen tulokset.

Kehittämishankkeessa asiakkaat olivat osallisina kaikissa hankkeen vaiheissa, ja raatiin osallistuvat saivat palautetta asiakasraadin vaikutuksista jälkihuollon asiakaspalveluun. Ryhmän synnyttämän dynamiikan ansiosta asiakasraadissa nousi esiin asioita, jotka aidosti kuvaavat osallistujien tunteja, kokemuksia ja mielikuvia palveluista tasolla, johon yksilötyöskentelyssä ei päästä.

5.3 Bikvamalli

Bikva on asiakaslähtöinen arviointi- ja kehittämismenetelmä, jolla pyritään muuttamaan työyhteisöjen ja organisaatioiden käytäntöjä. Mallin kehitti Hanne Krogstrup Aalborgin yliopistossa sosiaalipsykiatrian tarpeisiin. Mallia on käytetty monilla sosiaalityön eri alueilla erityisesti pohjoismaissa. (Krogstrup 2004, 7, 10; Högnabba 2008, 13.)

Bikva on arviointimalli, jossa sidosryhmien tulkinnat huomioidaan. Se perustuu kriittisen arvioinnin ajattelumalleihin ja tuottaa tietoa siitä, miten asiakkaita voidaan tukea vapau-

tumaan perinteen ohjaamasta ajattelusta ja olemisesta. Mallin lähtökohtana ovat asiakkaiden näkemykset palvelujen laadusta ja vaikuttavuudesta. Asiakkailta on tietoa, jota voidaan hyödyntää palveluidenkehittämisessä. (Krogstrup 2004,7,10; Högnabba 2008,13.)

Bikvan soveltamisen päätavoite on työntekijöiden oppiminen ja kehittyminen. Oppiminen ja kehittyminen koskevat myös johtajia ja poliittisia päättäjiä. Myös heidän tulee tarvittaessa muuttaa ratkaisujaan, mikäli halutaan, että asiakkaiden hyvää sosiaalityötä koskevat kriteerit ja todellinen sosiaalityö ovat sopusoinnussa keskenään. Bikva perustuu kaksikehaisen oppimisen ajatukseen, jonka mukaan organisaatio pystyy bikvaa soveltaessaan näkemään asiat monelta kannalta ja kyseenalaistamaan olemassa olevat toimintatavat. Menetelmän toimivuuden edellytys on, että organisaatio pystyy olemaan avoin asiakkaiden näkökannoille. (Krogstrup 2004,13.)

Bikvan prosessi koostuu neljästä vaiheesta. Bikvan käyttö aloitetaan yleensä asiakkaiden ryhmähaastattelulla. Tavoite on että asiakkaat saavat omin sanoin kuvailla käsityksiään saamistaan sosiaalipalveluista. Tuloksena saadaan tietoa asiakkaiden kokemuksista ja arvioita asiakkaiden käyttämistä palveluista. Asiakkaiden antama palaute ei ole objektiivinen totuus eikä tavoite ole asiakkaiden kaikkien tarpeiden täyttäminen, vaan asiakkaan arvio on yksi huomioitava seikka muiden joukossa. Suurin osa (80 – 85 %) asiakkaiden palautteesta liittyy asiakkaan ja työntekijän väliseen suhteeseen. (Krogstrup 2004 8-10,15,21,28; Högnabba 2008,12.)

Bikvamallissa asiakkaille annetaan mahdollisuus ilmaista ideoita ja ongelmia, jotka eivät muuten tule esille tai joita ei pidetä merkityksellisinä. Osallisten näkemykset ja kokemukset välitetään organisaation eri tasoille ja lopulta poliittisille päättäjille. Asiakkaiden kokemukset ovat työn kehittämisen voimavara. Tavoitteena on haastaa itsestäänselvyydet työntekijöiden ja organisaatioiden toimintatavoissa. (Krogstrup 2004,7-9.)

Seuraavaksi asiakkaiden palaute esitellään työntekijöille. Tavoitteena on, että työntekijät pohtivat omia toimintatapojaan asiakkailta saadun palautteen perusteella ja vertailevat omaa käsitystään palvelusta asiakkaiden näkemykseen. Tämäkin vaihe toteutetaan usein ryhmähaastatteluna. (Soste, 2)

Työntekijöiden varauksellinen suhtautuminen on yksi bikva-arvioinnin toteuttamisen oleellinen este. He voivat kokea uhkaavana sen, että asiakkaille on annettu mahdollisuus arvioida omia kokemuksiaan ja työntekijöiden käytäntöjä. Kielteinen suhtautuminen

muuttuu usein myönteisemmäksi arviointiprosessin edetessä ja kritiikkiä pystytään käsittelemään rakentavasti. Työntekijät tarvitsevat aikaa kielteisen kritiikin käsittelyyn. (Krogstrup 2004, 27-28; Högnabba 2008, 44.)

Asiakkailta ja työntekijöiltä saatu palaute esitellään työyhteisön tai organisaation johdolle ja pohditaan asiakkaiden ja työntekijöiden antaman palautteen perusteita ja syitä. Asiakkaiden, työntekijöiden ja johdon palaute esitellään poliittisille päättäjille, jotka vuorostaan pohtivat palautteen perusteita ja syitä (Krogstrup 2004, 22; Högnabba 2008, 12.)

Bikvamallissa yksi keskeinen tekijä on se, että sekä myönteinen että kielteinen kritiikki johtaa konkreettiseen toimintaan arviointiprosessin aikana organisaation eri tasoilla. Arviointituloksia välitetään asianosaisille ja konkreettisesta toiminnasta informoidaan jo prosessin aikana. Tulokset ja kuvaus siitä, mihin toimiin prosessi on johtanut sekä sidosryhmien reaktiot välitetään myös asiakkaille, joista koko prosessi on alkanut. (Soste, 3)

Bikvan soveltamisen päätavoite on työntekijöiden oppiminen ja kehittyminen. Oppiminen ja kehittyminen koskevat myös johtajia ja poliittisia päättäjiä. Myös heidän tulee tarvittaessa muuttaa ratkaisujaan, mikäli halutaan, että asiakkaiden hyvää sosiaalityötä koskevat kriteerit ja todellinen sosiaalityö ovat sopusoinnussa keskenään. Bikva perustuu kaksikehaisen oppimisen ajatukseen, jonka mukaan organisaatio pystyy bikvaa soveltaessaan näkemään asiat monelta kannalta ja kyseenalaistamaan olemassa olevat toimintatavat. Menetelmän toimivuuden edellytys on, että organisaatio pystyy olemaan avoin asiakkaiden näkökannoille. (Högnabba 2008, 46-53.)

5.3.1 Bikvamallin soveltaminen kehittämishankkeessa

Sovelsimme hankkeessa bikvan perusajatusta, jossa asiakkaan tiedon ja näkemyksen hyödyntäminen kehittämisprosessissa on pääosassa. Palautetta ja arvioita kerättiin alhaalta ylöspäin. Hankkeemme pyrkimys oli bikvan mukaisesti haastaa työntekijöitä pohtimaan itsestään selvinä pidettyjä toimintamalleja.

Bikva on kuitenkin täydellisesti sovellettuna raskas ja aikaa vievä. Sellaisenaan bikvamallin käyttö ei soveltunut hankkeemme tavoitteisiin ja aikatauluun sovitettuna. Voidaan sanoa, että hankkeessa oli vaikutteita bikvan käytöstä, mutta hanketta kokonaisuudessaan ei toteutettu bikvamallin mukaisesti. Hankkeessa sovellettiin bikvan neljää askelta seuraavasti:

1) Tiedon kerääminen asiakkailta: asiakkaille annettiin mahdollisuus ilmaista näkemyksiään saamistaan palveluista asiakasraadissa. Asiakasraadissa asiakkailla on suurempi mahdollisuus tuoda omia näkemyksiään esiin kuin haastattelutilanteessa. Asiakasraadissa emme toimineet haastattelun tavoin keskustelun ohjaajina vaan asiakkaat pääsivät vapaammin vaikuttamaan keskustelun suuntaan. Asiakasraati mahdollisti toiminnallisten menetelmien hyödyntämisen keskustelun tukena palautteen hankkimisessa. Menetelmiä hyödyntämällä niidenkin asiakkaiden näkemykset, joille ryhmätilanteessa puhuminen on vaikeaa, saatiin paremmin kuuluviin.

2) Bikvan seuraavassa vaiheessa kenttätyöntekijöitä haastetaan pohtimaan asiakaspalautetta ja omia toimintatapojaan. Yleensä menetelmänä käytetään ryhmähaastattelua. Yhdessä osallisuuteen -hankkeessamme käytimme tässä vaiheessa haastattelujen sijaan vapaamuotoista keskustelua jälkihuollon työntekijöiden välillä. Keskustelua käytiin jälkihuoltoyksikön toimistopalaverissa. Palaverissa esittelimme asiakkailta saatu palautetta ja ideoita työyhteisön jäsenille ja pyysimme työyhteisöltä toiveita siitä, millaisiin asioihin he toivovat tulevissa raadeissa keskittyttävän. Lisäksi asiakasraadin toimintaa työyhteisössä käsiteltiin jälkihuoltoyksikön kehittämispäivinä, joita järjestetään keväisin ja syksyisin.

Koskelan ja Martikaisen mukaan avoimella kommunikaatiolla työyhteisön jäsenten välillä saadaan käyttöön erilaisia näkökulmia käsiteltäviin aiheisiin. Työskentely mahdollistaa työyhteisölähtöisen innovoinnin ja toimii tietyin tavoitteellisin lainalaisuuksin monissa erilaisissa työn ja innovoinnin toimintaympäristöissä. Samalla se nostaa käsiteltäväksi muun muassa työn etiikkaan, merkitykseen ja motivaatioon liittyviä kysymyksiä. (2015,4-5.) Antamalla koko työyhteisölle mahdollisuuden sitoutua jälkihuollon kehittämiseen varmistimme, että kaikkien työntekijöiden osaaminen tuli hankkeessa hyödynnettyä.

3) Kolmannessa vaiheessa tieto välitetään esimiehille. Turun kaupungin organisaation hierarkkisuuuden vuoksi hankkeessamme tästä osuudesta vastasi yksikkömme esimies, johtava sosiaalityöntekijä Tytti Mäkinen, joka esitteli asiakkailta ja jälkihuollon työntekijöiltä saadut ideat ja palautteet johtajien kokouksissa muille Turun kaupungin johtaville sosiaalityöntekijöille ja lastensuojelulaitosten esimiehille.

Yhdessä osallisuuteen -hankkeessa saatua tietoa välitettiin koko prosessin ajan Turun kaupungin osallisuuden erityisasiantuntija Anri Niskalalle. Niskalalla oli mahdollisuus kommentoida hankkeen etenemistä ja tiedottaa siitä verkostoissaan. Valmis hanke ra-

portti tulee luettavaksi Turun kaupungin sisäiseen verkkoon, josta sekä kenttätyöntekijöillä että johdolla on bikvan vaiheiden kolme ja neljä mukaisesti mahdollisuus lukea hankeraportti.

4) Neljännessä vaiheessa asiakkaiden, kenttätyöntekijöiden ja esimiesten palaute esitetään poliittisille päättäjille. Perhe- ja peruspalveluministeri Annika Saarikko kävi tutustumassa Turun kaupungin sosiaalitoimen toimintaan keväällä 2017. Saarikkoa tiedotettiin tällöin lastensuojelun jälkihuoltoon perustettavasta asiakasraadista. Saarikko toivoi, että häntä tiedotetaan asiakasraadin toteutumisesta. Toimitamme valmiin hankeraportin Saarikolle.

Bikvamallin mukaisesti informoimme kehittämishankkeessa asiakasraatilaisia raadeissa käsiteltyjen aihealueiden etenemisestä ja konkreettisesta toiminnasta, johon asiakasraadin palautteet ja ideat johtavat. Informoimme asiakkaita myös siinä tapauksessa, että asiakasraadissa esiin tulleita kehittämisajatuksia ei syystä tai toisesta pystytä toteuttamaan.

6 KEHITTÄMISHANKKEEN TOTEUTUS

6.1 Kehittämishankkeen aikataulu

Yhdessä osallisuuteen -hankkeen toteuttaminen aloitettiin ideoinnilla syksyllä 2016. Hanketyöskentelyä kuvaillaan usein lineaarisen tai spiraalimallin mukaan. Linearisessa mallissa työskentely etenee vaiheittain tavoitteiden määrittelystä suunnittelun, toteutuksen ja prosessin päättämisen kautta arviointiin. (Salonen 2013,15.)

Spiraalimallissa kehittämishankkeen tehtävän organisointi, toteutus ja arviointi muodostavat kehän (Salonen 2013, 15). Mallissa kehittämistoiminnan tulokset asetetaan aina uudestaan ja uudestaan arvioitaviksi. Arvioinnin tuloksena hankkeen perusteluja, organisointia ja toteutusta täsmennetään, jolloin toiminta muodostaa uuden kehän. (Toikko & Rantanen 66.) Malli korostaa reflektiivisyyden, vuorovaikutuksen ja jatkuvan arvioinnin tärkeyttä prosessissa. (Salonen 2013, 15).

Kari Salonen on yhdistänyt teoksessaan Näkökulmia tutkimukselliseen kehittämiseen (2013, 16-18) lineaarisen mallin vahvuuksia uudeksi, konstruktiviseksi malliksi. Konstruktivinen malli huomioi inhimillisten tekijöiden huomioimista kehittämistyössä. Mallissa painotetaan yhteisöllisyyttä ja osallisuutta. Käytännön tasolla se tarkoittaa jatkuvaa arviointia ja tasavertaista vuorovaikutuksellista keskustelua. Konstruktivisen mallin vaiheet ovat aloitus eli ideointivaihe, suunnitteluvaihe, esivaihe eli kentälle siirtyminen, käytännön toteutus, arviointi ja viimeistely. (Salonen 2013,16-18.)

Hankkeemme eteni konstruktivisen mallin mukaisesti. Kehittämishankkeessa arviointia toteutettiin sekä asiakkaiden että työyhteisön jäsenten kanssa tasavertaisessa vuorovaikutuksessa koko hankkeen ajan. Salonen huomauttaakin, että vaikka arviointi on erotettu konstruktivisessa mallissa omaksi osiokseen, se voidaan sisällyttää kaikkiin vaiheisiin. Salonen korostaa lisäksi suunnitteluvaiheen tärkeyttä, mutta tarkentaa, ettei kehittämishankkeen työskentelyä voida täysin ennakoida. (2013, 17-18.)

Yhdessä osallisuuteen -asiakasraatihankkeessa käytännön toimintaa muokattiin inhimillisten muuttujien vuoksi koko prosessi ajan. Kehittämistehtävätkin muuttuvat matkan varrella ennakoimattomuuden vuoksi. Alla olevassa kuvassa on esitetty hankkeen toteutus vaiheittain. Emme erotelleet arviointivaihetta kuvaan omaksi osiokseen, koska hankkeessa arviointi oli osa työskentelyä alusta loppuun.



Kuvio 4 Kehittämishankkeen aikataulu

6.1.1 Syksy 2016: Kehittämishankkeen ideointi ja suunnittelu

Kehittämishanke käynnistettiin Turun ammattikorkeakoulun YAMK -ryhmän ideoseminaarissa 8.9. Osallisuuden lisääminen ja asiakasraadin perustaminen jälkihuoltoon olivat jo siinä vaiheessa hankkeen kantavia teemoja, mutta kehittämistehtävät eivät vielä olleet tarkkoja.

Hanketta ideoitiin työyhteisön toimistopalavereissa ja kehittämisspäivänä 1.11. Työyhteisön ja Turun ammattikorkeakoulun tuutorryhmän tuen lisäksi saimme arvokasta lisäapua Turun kaupungin osallisuuden erityisasiantuntija Anri Niskalalta, jonka kanssa kävimme keskustelemassa hankkeemme taustoista ja alustavista tavoitteista. Keskustelimme Niskalan kanssa osallisuudesta ja siihen liittyvistä haasteista lastensuojelun jälkihuollossa. Lisäksi Niskala kertoi kokemuksiaan asiakasraadin järjestämisestä Turun kaupungin terveystalouksissa.

6.1.2 Kevät 2017: Kehittämishankkeen toteuttamisvaihe

Alkuvuonna 2017 kartoitimme lähdemateriaalia kehittämishankkeen tietoperustaa varten ja tutkimus -ja kehittämiskirjallisuutta. Ensimmäinen asiakasraati järjestettiin maaliskuussa 2017. Asiakasraati kokoontui kevään aikana kolme kertaa. Asiakasraatien toteutuksesta ja tuloksesta kerrotaan Kehittämishankkeen tulokset - kappaleessa

Aloitimme tietoperustan kirjoittamisen. Tapasimme Turun kaupungin osallisuuden erityisasiantuntija Anri Niskalan kaksi kertaa keväällä 2017. Helmikuun tapaamisella kerroimme hankkeen edistymisestä ja saimme lisätukea asiakasraadin järjestämiseen. Maaliskuun tapaamisella ensimmäinen asiakasraati oli jo kokoontunut. Kävimme läpi tunnelmiamme ensimmäisen kokoontumisen jälkeen.

Teimme kysymyspatteristoa ohjaajien ja asiakkaiden yhteiseksi työvälineeksi. Patteristoa käsiteltiin jälkihuollon kehittämispäivänä 21.4, jolloin hankkeemme esittelylle ja työyhteisön palautteelle oli varattu oma aika päivän ohjelmassa. Patteriston raakaversio koekäyttöön oli valmis toukokuussa 2017.

Hankkeen kehittämistehtäviä tarkennettiin. Huomasimme hankkeen tässä ja seuraavassa vaiheessa, syksyllä 2017, konkreettisesti, että kehittämistyössä työn suunta voi muuttua matkan varrella. Tavoitteita on jatkuvasti arvioitava ja suunnittelusta huolimatta pystyttävä muokkaamaan tilanteen mukaan.

Yhdessä osallisuuteen -hankkeessa muutostarvetta aiheutti asiakasraadin saama suuri kiinnostus hyvinvointitoimialalla, jolloin raadin järjestäminen ja jalkauttaminen väistämättä muotoutuivat suuremmaksi osa-alueeksi hankkeessa kuin olimme etukäteen suunnitelleet. Lisäksi olimme odottaneet saavamme asiakasraadista palautteita ja ideoita, joiden perusteella olisimme vielä tässä vaiheessa määritelleet yhden uuden kehittämistehtävän. Näin ei kuitenkaan käynyt.

6.1.3 Syksy 2017: Kehittämishankkeen toteuttamisvaihe

Syksyllä 2017 jatkoimme tietoperustan kirjoittamista ja aloitimme kirjallista kuvausta hankkeen toteuttamisesta. Kehittämistehtävät saatiin muokattua lähes lopulliseen muotoonsa. Aloimme kehittämistehtävien mukaisesti käydä läpi asiakasraatien muistioita. Haimme muistioista vastauksia siihen, mitkä käytännön jälkihuollossa toimivat ja mihin

kaivataan muutosta. Näiden teemojen perusteella mietimme, mitä aiheita tulevissa raateissa käsitellään. Raateja järjestettiin kolme syksyllä 2017.

Turun kaupungin hyvinvointitoimialan organisaatiouudistusta varten koottiin 16 työryhmää, joissa käsiteltiin organisaatiouudistukseen liittyviä aihealueita. Uudistuksen on tarkoitus olla valmis kesällä 2018. Olimme mukana ”Asiakkaan kuuleminen ja osallisuus” – työryhmässä. Työryhmä kokoontui neljä kertaa syksyllä 2017. Ryhmän oli tarkoitus kerätä eri yksiköiden toimivia osallisuuden toteuttamisen käytäntöjä. Lisäksi ryhmässä määriteltiin tavoitetila, johon hyvinvointitoimialalla tulisi päästä ja keinot tavoitetilan toteuttamiseksi.

Esittelimme työryhmän jäsenille asiakasraadinn toimintaa. Toimeksiantona työryhmältä saimme tehtäväksemme kysyä asiakasraatilaistilalta keinoja, joilla heiltä on kerätty palautetta ja miten asiakkaat ovat palautteen antamisen ja sen vaikuttavuuden kokeneet. Saamiimme palautteita esittelemme tarkemmin kehittämishankkeen tulokset -kappaleessa.

Jälkihuollon kehittämispäivä järjestettiin 8.12.2017. Esittelimme hankkeen etenemistä työyhteisölle. Lisäksi hanketta käsiteltiin tarpeen mukaan jälkihuollon viikoittaisissa toimistopalaverissa.

Joulukuussa 2017 meidät kutsuttiin kertomaan jälkihuollon asiakasraadista työryhmään, jossa Turun kaupungin lastenkotien ohjaajat suunnittelivat asiakasraatien perustamista omiin yksiköihinsä. Työryhmä kokoontui 18.12.2017.

6.1.4 Kevät 2018: Kehittämishankkeen toteuttaminen ja viimeistely

Asiakasraatien muistioiden läpikäyminen jatkui edelleen. Lisäksi kirjoitimme hankeraporttia. Saimme kutsun hyvinvointitoimialan työntekijöitä varten järjestettyyn Tuntematton Sote – tilaisuuteen, jossa esittelimme asiakasraatia esimerkkinä hyvinvointitoimialalla käytössä olevasta hyvästä käytännöstä. Tilaisuus järjestettiin Finnkino -elokuvateatterissa 18.1.2018.

Viimeistelimme hankeraporttia. Hanke saatettiin loppuun ja sitä esitellään Turun ammattikorkeakoulussa 11.4.2018. Valmis raportti laitetaan luettavaksi Turun kaupungin sisä-

nen verkko DoTkuun. Hankkeen tuloksia esitellään asiakkaille jälkihuollon asiakasraa-
dissa 17.4.2018. Jälkihuollon työntekijöille tulokset esitellään yksikön kehittämispäivänä
toukokuussa 2018.

7 YHDESSÄ OSALLISUUTEEN -HANKKEEN TULOKSET

7.1 Asiakasraadin perustaminen ja käyttöönotto

Yhdessä osallisuuteen – hankkeen ensimmäinen kehittämistehtävä oli perustaa asiakasraati ja luoda siitä pysyvä käytäntö Turun kaupungin jälkihuollossa. Asiakasraati perustettiin keväällä 2017. Asiakasraati kokoontui vuonna 2017 kuusi kertaa, kolmesti keväällä ja syksyllä. Vuoden 2017 asiakasraadeista on kuvakooste hankeraportin liitteenä (Liite 1). Osallistujat kevään asiakasraateihin valikoituivat siten, että jälkihuollon sosiaaliohjaajat kertoivat asiakasraadista omille asiakkailleen. Syksyn asiakasraateja mainostettiin lisäksi Turun jälkihuollon Instagram-tilillä.

Asiakasraateihin osallistui kolmesta seitsemään nuorta. Vaikka osallistujamäärä oli jälkihuollon asiakasmäärään suhteutettuna pieni, toimintamallin ollessa uusi ja asiakasryhmän haastavasti sitoutuva oli positiivista jo se, että asiakasraadit saatiin toteutettua. Asiakasraatien onnistumisesta kertoi lisäksi se, että yhtä asiakasraatiin osallistunutta nuorta lukuun ottamatta kaikki osallistujat tulivat raatiin useammin kuin kerran. Asiakasraadissa tarjottiin pientä purtavaa. Osallistujat palkittiin kevään ja syksy viimeisellä asiakasraatikerralla kukin kahdella elokuvalipulla.

Ensimmäisellä kokoontumiskerralla kerroimme raadin olevan osa ylemmän ammattikorkeakoulun opintojamme ja että tarkoitus on kehittää Turun kaupungin jälkihuoltoa vastaamaan paremmin asiakkaiden tarpeita. Raadissa ei ollut kuitenkaan tarkoitus käydä läpi yksittäisen asiakkaan asioita vaan tarkastella jälkihuollon käytäntöjä yleisellä tasolla. Painotimme asiakkaille, että huonoja ideoita tai vääriä mielipiteitä ei ole olemassa. Kaikki asiakkailta kerätty tieto on arvokasta, ja saatuja kehittämissuhteita toteutetaan mahdollisuuksien mukaan.

Ryhmäytymisen ja luottamuksen syntymiseksi sovimme, että asiakasraati on keväällä ja syksyllä kiinteä, eli uusia ryhmäläisiä ei oteta mukaan nonstoppina. Käytännön tasolla uusia ryhmäläisiä kuitenkin tuli sekä kevään että syksyn toiselle tapaamiselle. Tämä siksi, että emme halunneet sulkea asiakasraatiin pääsemistä asiakkailta, jotka eivät syystä tai toisesta olleet päässeet ensimmäisellä asiakasraatikerralla kiinnostuksestaan huolimatta mukaan ryhmään. Lisäksi -osallistujamäärän ollessa melko pieni, halusimme uusia jäseniä mukaan ottamalla varmistaa, että asiakasraati saadaan järjestettyä.

Suunnittelimme kullekin raadille ennen kokoontumisia käsiteltävät teemat, mutta halusimme jättää aikaa ja tilaa myös vapaalle keskustelulle ja asiakkaiden esiin tuomien aihealueiden käsittelylle. Ideoimme teemoja jälkihuollon toimistopalavereissa. Näin koko työyhteisön ajatukset yksikön työn kehittämistarpeista saatiin siirrettyä asiakasraadin käsittelyyn.

Kevään raadeissa keskustelua käytiin viestinnän välineistä, esimerkiksi siitä kokevatko asiakkaat Facebook-sivun perustamisen jälkihuoltoyksikölle tärkeänä. Puhuimme myös muista viestinnän välineistä, kuten Whatsappista, Snapchatistä ja niiden käyttämisestä perinteisempien tekstiviestien ja puheluiden rinnalla. Mietimme, millaisia piirteitä hyvällä jälkihuollon ohjaajalla on.

Keväällä käsiteltiin lisäksi jälkihuollossa järjestettävää ryhmätoimintaa. Ideoimme, minikälaisia ryhmiä, retkiä tai tapahtumia toivottaisiin järjestettävän. Keskustelimme asiakas-suunnitelmasta ja sen merkityksestä jälkihuollon asiakkaan saamiin palveluihin.

Myös syksyllä käsitelimme ryhmätoimintaa. Lisäksi keskustelimme, voisiko lastenkodista jälkihuoltoon siirtymisen nivelvaiheessa työskentelyä muuttaa paremmin nuorten tarpeita vastaavaksi. Viimeisessä syksyn raadissa keräsimme nuorilta mielipiteitä toteutuneista asiakasraadeista ja heidän kokemuksistaan siitä.

Raadeissa käsitellyt asiat käytiin läpi jälkihuoltoyksikön toimistopalavereissa. Palavereissa mietimme, mitkä raadissa esiin tulleet toiveet olivat toteutettavissa. Esimiehemme Tytti Mäkinen vei asiakasraatien tuloksista informaatiota esimiespalaveriinkin. Osa asiakkaiden kanssa läpikäydyistä asioista oli sellaisia, joiden toteuttamisesta ei voitu päättää jälkihuoltoyksikössä. Esimerkiksi Messengeriin ja Facebookkiin liittyvissä asioissa konsultoimme hyvinvointitoimialan viestinnän työntekijöitä.

Bikvamallin mukaisesti informoimme asiakkaita koko hankkeen toteuttamisen ajan siitä, miten asiakasraadissa käsitellyt asiat etenivät. Kerroimme syyt, miksi kaikkia asiakasraadin kehitysehdotuksia ei voitu toteuttaa. Tarkoitus oli, että toiminta oli mahdollisimman läpinäkyvää. Syksyn 2017 asiakasraadeista julkaistiin päivitys Instagram-tilillä kunakin asiakasraatikokoumisen jälkeen. Siten asiakasraatiin osallistumattomilla jälkihuollon asiakkailta oli mahdollisuus saada tietoa asiakasraadissa käsitellyistä asioista. Instagram-tiliä seuraavat lisäksi useat jälkihuollon yhteistyökumppanit, esimerkiksi, Vamosnuoret, Ohjaamo, Sininauhaliitto, Veturointi-hanke ja Turun aikuiskoulutuskeskus. Näin myös yhteistyökumppaneita informoidaan asiakasraadista ja haastetaan kehittämään omaa toimintaansa.

Keväälle 2018 on sovittu neljä asiakasraadin kokoontumiskertaa. Ensimmäinen kevään 2018 asiakasraati kokoontui helmikuussa 2018. Kokoontuminen oli merkittävä siinä mielessä, että kyseessä oli ensimmäinen asiakasraati, joka ei ollut sidonnainen ylemmän ammattikorkeakoulun kehittämishankkeeseemme.

Olemme sopineet, että meistä Yhdessä osallisuuteen -hankkeen toteuttajista toinen osallistuu kevään asiakasraateihin. Työparina on jälkihuoltoyksikön sosiaaliohjaaja, joka ei ole aiemmin ollut järjestämässä asiakasraatia. Olemalla mukana kevään asiakasraadeissa osaamisemme ja innostuksemme aiheeseen saadaan siirrettyä yksikön muiden työntekijöiden käyttöön. Lisäksi raatiin aiemmin osallistuneiden asiakkaiden on helpompi olla mukana kevään kokoontumisella, kun toinen työntekijöistä on heille tuttu. Ottamalla mukaan yksikön muita sosiaaliohjaajia varmistamme raadin jatkuvuuden. Samalla entistä useamman työntekijän osaaminen ja ajatukset saadaan asiakasraadin käyttöön muutenkin kuin taustavaikuttajana.

Yksikön työntekijät ovat sitoutuneet asiakasraadin jatkuvuuden ylläpitämiseen informoimalla omia asiakkaitaan mahdollisuudesta osallistua asiakasraatiin. Lisäksi asiakasraadissa käsiteltäviä aiheita ideoidaan ja asiakkaiden raadissa esittämiä ajatuksia käsitellään edelleen työyhteisössä. Sekä työntekijöiden että asiakkaiden motivoitunut asenne tukevat raadin jatkuvuutta.

Asiakasraatityöskentelyä on jo hankkeemme toteuttamisen aikana saatu jalkautettua tehokkaasti. Syksyllä 2017 Turun kaupungin lastenkotien työntekijöistä koottiin kehittämisryhmä, jonka tavoitteena oli asiakasraatien perustaminen jokaiseen yhdeksään lastenkotiin. Olimme mukana yhdellä työryhmän tapaamisella asiantuntijajäsenenä kertomassa omista kokemuksistamme. Turun kaupungin kaikkiin lastenkoteihin perustetaan asiakasraati helmi-maaliskuussa 2018. Lastenkotien raatien on tarkoitus kokoontua vuonna 2018 neljästä kuuteen kertaan. Raateihin osallistuu sekä lastenkodeissa asuvia lapsia tai nuoria tai sieltä jo itsenäistyneitä nuoria aikuisia.

Raadin toiminnasta kerrottiin Turun kaupungin organisaatiouudistustyöryhmässä ”Asiakkaan osallisuus ja kuuleminen”, johon osallistuimme syksyllä 2017. Lisäksi asiakasraadista oli marraskuussa 2017 juttu Turun kaupungin kahdeksan kertaa vuodessa ilmestyvässä Turun pualest (”Tupu”) -henkilöstön sähköisessä uutiskirjeessä (Liite 2). Kaupungin työntekijät saavat kirjeen sähköpostiinsa. Tupussa kerrotaan sekä koko kaupunkia koskevia että toimialakohtaisia asioita ja esitellään henkilökunnan osaamista ja työyhteis-

söjen hyviä käytäntöjä. Hyvinvointitoimialan uutiskirjeen osana on viime kesäkuusta lähtien julkaistu myös sote-spurtti-uutisia, joissa pureudutaan hyvinvointitoimialan sote-valmisteluun. Tammikuussa 2018 esittelimme asiakasraatia Turun kaupungin hyvinvointitoimialan henkilökunnalle järjestettävässä ”Tuntematon sote” -tapahtumassa esimerkiksi asiakkaiden osallisuutta tukevasta hyvästä käytännöstä.

7.2 Jälkihuollon hyvien toimintamallien tunnistaminen ja uusien kehittäminen

Kehittämishankkeen toinen tavoite oli asiakasraadilta saadun palautteen avulla tunnistaa olemassa olevia hyviä jälkihuollon toimintamalleja ja löytää uusia, nykyistä asiakaslähteisempiä tapoja toimia. Näkökulma kehittämiseen oli pääosin sosiaaliohjaajien työskentelyssä. Käsiteltävät aiheet olivat: sosiaaliohjaajan yksilötyöskentely nuoren kanssa, ryhmätoiminta, asiakaspalaute ja ulkopuolisten sijoitusten ja jälkihuollon yhdistyminen. Sosiaaliohjaajan yksilötyöskentely nuoren kanssa ja ryhmätoiminta olivat jälkihuollon työntekijät toiveita käsiteltäviksi aiheiksi.

Asiakaspalaute aihe oli ”Asiakkaan osallisuus ja kuuleminen” - organisaatiotyöryhmän toimeksianto: saimme ryhmältä tehtäväksemme kysyä asiakasraatilaisilta keinoja, joilla heiltä on kerätty palautetta ja miten asiakkaat ovat palautteen antamisen ja sen vaikutavuuden kokeneet. Ulkopuolisten sijoitusten ja jälkihuollon yhdistämisestä saimme aloitteen keskusteluun jälkihuollon johtavalta sosiaalityöntekijältä.

Esimerkkejä hyvistä käytännöistä kerättiin keskustellen ja post -it menetelmää käyttäen. Toimintatapoja haettiin ja niistä keskusteltiin kevään 2017 jokaisella asiakasraatitapaamisella. Teemoihin palattiin syksyllä.

7.2.1 Sosiaaliohjaajan yksilötyöskentely nuoren kanssa

Sosiaaliohjaajan yksilötyöskentelyä nuoren kanssa käytiin suunnitelmallisesti läpi tai siivuttiin asiakkailta tulleessa palautteessa useammalla asiakasraatikerralla. 8.3. keräsimme asiakkailta ajatuksia jälkihuollosta post-it lapuille. Jokainen asiakas sai punaisen, vihreän ja oranssin lapun. Punaiselle lapulle jokainen sai kirjoittaa asioita, jotka jälkihuollossa eivät toimi, vihreälle hyvät ja toimivat asiat ja oranssille sellaiset asiat, joilla

ei ole merkitystä. Vaikka emme suoraan kysyneet, millaista työskentelyä asiakkaat ohjaajalta toivovat, asiakkaat kirjoittivat lapuille ohjaajatyöskentelyyn liittyvää palautetta. Palaute oli sekä positiivista että negatiivista: yhdessä vihreistä post it -lapuista luki ”kahvilakäynnit ohjaajan kanssa”, toisessa ”ohjaaja ei saa huutaa ahdistuneelle nuorelle”.

27.4. asiakasraatiin osallistui neljä nuorta, me hankkeen toteuttajat, jälkihuoltoyksikön esimies Tytti Mäkinen ja sosionomiopiskelija Katriina Holanne. Kokouksessa asiakkaat ja työntekijät miettivät ryhmätöinä omissa ryhmissään hyvän työntekijän piirteitä. Asiakkaiden mielestä hyvä työntekijä kuuntelee, auttaa, keskustelee ja osaa työnsä.

12.9. keräsimme asiakkailta ajatuksia jälkihuollon palveluista kysymyslomakkeella (Liite 4), johon asiakkaat saivat vapaasti kirjoittaa aihealueittain näkemyksiä jälkihuollon palveluista. Kuudesta vastaajasta viisi asiakasta oli kirjoittanut jotain ”ohjaaja” -kohtaan. Kaikissa vastauksessa kuvailtiin ohjaaja nuorta auttavana JA tukevana aikuisena. Vastauksissa luki esimerkiksi ohjaaja: ”auttaa” ja ”On siitä hyvä, ettei oo yksin vaikeiden asioiden kanssa.”

Asiakkaat olivat tyytyväisiä myös ohjaajatapaamisiin. Tapaamisia oli kommentoinut neljä vastaajaa. Kaksi vastaaja kommentoi tapaamisten sisältöä: ”yleensä hyödyllisiä ja ”kuulumisten vaihto ja tulevaisuuden suunnittelu”. Kolmessa kommentoitiin ohjaajan saavutettavuutta, esimerkiksi tapaamiset ”järjestyvät helposti”.

Kirjallisia palautteita avattiin keskustelemalla. Kysyimme asiakkailta, haluavatko nämä tapaamisia mieluiten kotonaan, sosiaalitoimistolla, kahvilla vai esimerkiksi harrastusten parissa. Vastauksissa oli vaihtelevuutta, mutta niistä välittyi, että tapaamisten sisältöä tulee suunnitella yhdessä. Tapaamisten sisältöihin toivottiin muutosta: ”muutakin kuin kahvittelua!” Toisaalta yksi nuorista kertoi, että kahvilla käyminen on mukavaa yhteistä aikaa ja kertoi olevan hyvä, kun jälkihuolto tarjoaa kahvin ja joskus syötävääkin, johon itsellä ei ole varaa.

Post it lappu -menetelmää hyödynnettiin uudelleen lokakuun 2017 asiakasraadissa. Tällöin emme jaotelleet lappuja väreihin, vaan asiakkaat saivat kirjoittaa niihin mitä tahansa jälkihuoltoon liittyvää. Kahdeksasta lapusta kuusi liittyi ohjaajatyöskentelyyn ja tällä kertaa kaikki kirjoitetut asia olivat positiivisia. Kahdessa lapusta viitattiin yhteydenpitoon sosiaaliohjaajaan kanssa ”ohjaaja hyvin tavoitettavissa” ja kahdessa tapaamisiin: ”ohjaajan näkeminen”. Yhteen lapusta oli kirjoitettu ”saan hyviä neuvoja ohjaajalta”.

Asiakkailta saadun palautteen mukaan ohjaajatyöskentely on monilta osin toimivaa. Ohjaaja koettiin aikuiseksi, joka ohjaa elämässä eteenpäin. Ohjaajan saa kiinni ja häneltä saa apua. Toisaalta raadissa tuli esiin myös eroja sosiaaliohjaajien työskentelyssä. Osalla nuorista sosiaaliohjaaja on vaihtunut jälkihuollon aikana. Yksi raatilainen kertoi, että ohjaajien tavoitettavuudessa ja siinä, kuinka usein ja aktiivisesti ohjaajat tarjoavat tapaamisaikoja on eroja. Vaikka raatilaiset olivat pääosin tyytyväisiä sosiaaliohjaajien työskentelyyn, asiakasraati vahvisti ajatustamme siitä, että työkäytäntöjä tulisi palveluiden tasalaatuisuuden kehittämiseksi yhtenäistää.

Lisäksi kysymme, onko kommunikointi asiakkaille mieluisampaa puhelimitse, tekstiviestitse vai Whatsapp-viestittelynä. Asiakkailta oli erilaisia toiveita, mutta he kokivat tärkeänä, että asiakas saa itse vaikuttaa siihen, miten kommunikoi ohjaajan kanssa.

Varsinaista jälkihuollon työkäytäntöjen uudistamista tärkeämmäksi asiakkaat nostivat kohtaamisen asiakastilanteissa. Jokaisella asiakasraatikerralla ainakin sivuttiin asiakasta kunnioittavan ja aidosti kuulevan kohtaamisen tärkeyttä, usein asiakkaiden eikä ohjaajien aloitteesta. Tässä toteutui bikvamenetelmää tutkineen Högnabban (2008, 12) huomio, jonka mukaan asiakaspalautteesta yli 80% koskee asiakkaan ja työntekijän välistä vuorovaikutusta.

Asiakasraadin ajatukset ohjaajan yksilötyöskentelystä esiteltiin kunkin kokoontumisen jälkeen jälkihuoltoyksikön toimistopalaverissa. Varsinaisia uusia ohjauskäytäntöjä ei asiakasraadissa kehitetty, vaan raatikokoontumiset olivat keskusteluavaus työkäytännöistä. Jälkihuollon yksilöohjaukseen liittyvää palautetta hyödynnettiin kysymyspatteriston laatimisessa. Kysymyspatteristosta kerrotaan kappaleessa 7.3.

7.2.2 Ryhmätoiminta

Ryhmätoiminnan järjestämistä jälkihuollossa käsiteltiin maaliskuussa ja syyskuussa 2017. 7.3. tapaamisella kerroimme, että jälkihuollossa ollaan aloittamassa säännöllistä ryhmätoimintaa. Asiakkaita oli asiakasraadissa mukana neljä. Asiakkaat kertoivat, että ryhmätoiminta olisi hyvä asia ainakin sellaisten asiakkaiden kohdalla, joilla ei ole päivisin tekemistä.

Kysyimme toiveita ryhmätoiminnan sisällöistä. Yksi raatilaisista ehdotti retkeä Kuhankuonolle. Kuhankuonon retki järjestettiin toukokuussa 2017. Säännöllinen, kuukausittain järjestettävä ryhmätoiminta aloitettiin syksyllä 2017.

Syyskuussa asiakasraadissa palattiin ryhmätoiminnan ideointiin. Raadissa oli tällöin paikalla kuusi asiakasta ja keskustelu aiheesta oli vilkasta. Asiakasraatilaiset toivoivat liikunnallisia ryhmiä, kädentaitoja, kartingia ja keilausta. Toiveista toteutettiin kaksi jo syksyllä 2017, jolloin ryhmätoimintaa alettiin järjestää kuukausittain. Lokakuussa 2017 asiakkaat pääsivät keilaamaan, marraskuussa tehtiin kynttilöitä Vimman kynttiläpajalla. Keväällä 2018 on suunnitteilla ainakin luistelua ja itsepuolustusta.

Aihealueet ovat melko laajoja: liikuntaa ja kädentaitoja ehkä järjestettäisiin, vaikkei niitä erityisesti toivottaisikaan. Tärkeää oli, että ryhmien suunnittelussa kuultiin asiakkaita. Ryhmätoimintaa tullaan järjestämään kuukausittain jatkossa, ja sisältöihin on tarkoitus edelleen hakea ideoita jälkihuollon asiakasraatilaisilta.

7.2.3 Turun lastensuojelun sijaishuollon ja jälkihuollon yhdistäminen

Ulkopuolisten sijoitusten ja jälkihuollon yhdistämisestä Turun lastensuojelussa keskustellaan organisaation johdossa ajoittain. Perusteena tähän esitetään, että asiakkaalla pysyisi sama sosiaalityöntekijä. Sosiaalityöntekijä olisi asiakkaalle turvallinen, pysyvä aikuinen eikä tietoon asiakkaan tilanteesta tulisi katkoa siirtymävaiheessa sijaishuollosta jälkihuoltoon.

Asia tuli esiin jälleen keväällä 2017, jolloin yhdistymistä suunniteltiin osana organisaatiouudistusta. Aihetta käsiteltiin asiakasraadissa jälkihuollon johtavan sosiaalityöntekijä Tytti Mäkisen aloitteesta huhtikuun asiakasraadissa. Mäkinen oli paikalla alustamassa aihetta itse. Mäkinen kertoi, että asiakkaiden kannalta organisaatiomuutos tarkoittaisi, että sosiaalityöntekijä pysyisi samana nuoren siirtyessä ulkopuolisista sijoituksista jälkihuollon palveluiden piiriin. Yksi nuori kertoi, että esimerkiksi sijoituksen aikana tehtyjen rajoituspäätösten vuoksi tilanne asiakkaan ja ulkopuolisten sijoitusten sosiaalityöntekijän välillä oli tulehtunut. Tällöin sosiaalityöntekijän vaihtuminen jälkihuoltoon siirryttäessä mahdollisti nuorelle aloittamisen puhtaalta pöydältä.

Huhtikuun asiakasraadissa oli paikalla kolme asiakasta, joten saatua tulosta ei voida pitää luotettavana. Keskustelu oli kuitenkin todella tärkeä avaus, jonka jälkeen jälkihuollon sosiaaliohjaajat johtavan sosiaalityöntekijän toiveesta kartoittivat kukin omien asiakkaidensa mielipiteitä ulkopuolisten sijoitusten ja jälkihuollon yhdistymisestä. Tulokset

noudattivat samaa kaavaa kuin asiakasraadın asiakkaiden näkemykset ja selkeä enemmistö asiakkaista oli sitä mieltä, että sosiaalityöntekijän vaihtuminen jälkihuollon alkessa on hyvä asia.

Tulokset vietiin Turun kaupungin hyvinvointitoimialan johdon tietoon. Toistaiseksi vaikuttaa siltä, että jälkihuolto ja ulkopuoliset sijoitukset pysyvät omina yksiköinä. Aiheen käsittely raadissa ja kysyminen asiakkailta oli tärkeä askel siihen, että asiakkaiden näkemyksiä organisaatiotason muutoksia tehdessä kysytään ja otetaan huomioon.

7.2.4 Asiakaspalautteen antaminen

Asiakkaiden näkemyksiä palautteen antamisesta ja sen vaikutuksesta palveluihin kerättiin asiakasraadissa 3.10.2017 Asiakkaan osallisuus ja kuuleminen-työryhmän toimeksiantona. Asiakkaat kertoivat tietävänsä, että asiakaspalautetta kerätään kyselyillä. Asiakkaat olivat saaneet kyselylomakkeita täytettäväkseen sijoituspaikassa asuessaan. Palautekyselyihin vastaaminen koettiin turhauttavana, koska asiakkaille oli epäselvää kuka palautteet lukee ja johtavatko ne mihinkään. Lisäksi kysymykset saattavat olla sellaisia, että vastaaja ymmärtää ne eri tavalla kuin mitä kysyjä on tarkoittanut.

Ideoimme raadissa asiakkaiden kanssa mahdollisuutta, jossa jälkihuollon asiakas voisi anonymisti antaa palautetta milloin vain ja siihen vastattaisiin. Idea palveluun tuli nuorelta, joka kertoi yksityisen palveluntuottajan lastensuojelulaitoksessa käytössä olleesta palautteenantokäytännöstä, jossa kirjauduttiin tietokoneella salasanan avulla palveluun, jossa sai kommentoida palveluntuottajan toimintaa.

Kysyimme hyvinvointitoimialan viestinnästä, voisiko vastaavanlaisen palvelun ottaa käyttöön jälkihuollossa. Saimme vastauksen, että Turku.palaute – Internet-sivuilla voi kommentoida palveluita eikä uudelle palautekanavalle ole tarvetta.

Kerroimme seuraavalla tapaamisella vastauksen asiakasraatilaísille, joista kukaan ei ollut kuullut kaupungin palautepalvelusta. Tutustuimme palveluun yhdessä. Yksi nuorista totesi sivuston ulkoasun olevan ankea, ”sulkisin heti”. Turun jälkihuollon johtavan sosiaalityöntekijä Tytti Mäkisen mukaan (Suullinen tiedonanto 19.10.2017) Turku.palaute - palvelun kautta jälkihuoltoon ei ole viimeisen neljän vuoden aikana tullut ainuttakaan palautetta.

Keskustelimme sosiaalisen median hyödyntämisestä palautekanavana asiakasraadissa. Jälkihuollon Instagram-tili, oli asiakasraatiin osallistuneille nuorille tuttu. Instagram-tilissä ei toistaiseksi ole mahdollisuutta kommentoida, koska perustaessamme tilin keväällä 2017 kommentointimahdollisuuden käyttöönotto kiellettiin. Näin olleen Instagram on kanava, joka lisää asiakkaan informaatio-osallisuutta, mutta ei vuorovaikutuksellisuutta palveluiden kehittämisessä. Asiakasraatiin osallistuneet asiakkaat olivat sitä mieltä, että kommentointimahdollisuus olisi parannus Instagram-tilin toteutuksessa. Yksi asiakas sanoi esimerkkinä, että ideoita ryhmätoiminnan sisältöihin voisi kysyä Instagramissa. Asiakasraadin osallistujat eivät nähneet riskinä sitä, että Instagramiin tulisi epäasiallisia viestejä. Ja, kuten yksi asiakas totesi, ”Me ollaan aikuisia”, joten mahdollinen epäasiallinen palaute olisi sen kirjoittaneen henkilön oma häpeä.

Kysyimme Instagramin kommentointimahdollisuudesta Turun kaupungin hyvinvointitoimialan viestinnästä syksyllä 2017. Viestinnästä neuvottiin kysymään asiaa toimialajohtajalta. Esimiehemme Tytti Mäkinen kysyi asiaa viestinnästä lokakuussa 2017, mutta siihen ei ole vielä maaliskuussa 2018 tullut vastausta.

7.3 Jälkihuollon sosiaaliohjaajien työntekijöiden työkäytäntöjen yhtenäistäminen

Tavoitteemme oli koota jälkihuoltotyöskentelyn asiakastietojärjestelmä Efficiaan kysymyspatteristo, jonka avulla ohjaajat voivat käydä asiakkaiden kanssa tavoitteellisesti läpi asiakassuunnitelmaan kirjattuja osa-alueita. Tavoitteena oli sekä sosiaaliohjaajien työtapojen ja sitä myötä palvelujen laadun yhtenäistäminen että asiakkaan osallisuuden lisääminen.

Asiakasraadissa 7.3. alustimme kysymyspatteriston tekemistä puhumalla asiakkaiden kanssa asiakassuunnitelmasta ja sen merkityksestä. Asiakasraatiin osallistui neljä nuorta. Nuoret tiesivät asiakassuunnitelman olemassaolosta, mutta eivät muistaneet sen sisältöjä. Pohdimme tarvetta yksityiskohtaiselle koosteelle, jossa käsiteltäisiin jälkihuollon sisältöjä osa-alueittain kysymysten avulla. Kerroimme, että tavoite on asiakkaan oman ääneen saaminen kuuluviin asiakasprosessissa. Raatilaiset olivat sitä mieltä, että kysymyspatteristo on hyvä lisä työskentelyyn.

Teimme raakaversioiden kysymyspatteristosta huhti-toukokuussa 2017 (Liite 3). Patteriston tekemiseen osallistui aktiivisesti lisäksi kolmas jälkihuollon sosiaaliohjaaja. Tässä

vaiheessa patteristo kulki nimellä kausikooste. Patteristoon valittiin aiheita, jotka tukevat asiakassuunnitelman osa-alueita.

Asiakassuunnitelman osa-alueet ovat: asiakkaan tausta, tilanne jälkihuoltoon tullessa, asuminen, opinnot, talous, terveys ja hyvinvointi, harrastukset ja vapaa-aika, lähiverkosto, nuoren tuen ja palveluiden tarve, tavoitteet, menetelmät, joilla tavoitteet pyritään saavuttamaan ja vastuunjako. Patteriston aiheet ovat: asuminen, raha-asiat, työ ja koulu, unelmat ja haaveet, vapaa-aika ja ohjaajatyöskentely. Asuminen, raha-asiat, työ/opiskelu, vapaa-aika ja oma terveys otettiin mukaan lähes sellaisenaan asiakassuunnitelmapohjasta, koska aihealueet ovat sekä jälkihuoltoa käsittelevän tutkimuksellisen teorian että työkokemuksemme mukaan osa-alueita, joissa asiakkaat usein tarvitsevat tukea.

Samat teemat tulivat esiin asiakasraadeissa. Ensimmäisellä asiakasraatitapaamisella 9.3.2017 jaoimme jokaiselle osallistujalle kolme eriväristä post-it lappua, punaisen, vihreän ja oranssin. Punaiselle lapulle jokainen sai kirjoittaa asioita, jotka jälkihuollossa eivät toimi, vihreälle hyvät ja toimivat asiat ja oranssille sellaiset, joilla ei ole niin merkitystä. Vihreille lapuille raatilaiset kirjoittivat seuraavat toimivat asiat: rahan tulo ja töiden haku ohjaajan kanssa yhdessä. Punaisille lapuille raatilaiset kirjoittivat: ”toimeentulotuki ajallaan”, ”asunnon haku” ja ”vuokravakuus”.

Teemoista rahaan ja töihin viitattiin toimivana asiana. Raha toistui myös asioissa, jotka eivät toimi asiakkaan kirjoittaessa punaiseen post it -lappuun ”toimeentulotuki ajallaan”. Kerättyämme post it -laput kävimme asiakasraadissa keskustellen läpi palautteita. Asiakkaat kertoivat, että kohtuuhintaisen hyvän asunnon löytäminen on vaikeaa ja /tai siihen kaipaisi lisää apua. Edellä mainitut asiat liittyvät sekä rahaan että asumiseen.

Terveyttä ei käsitelty asiakasraadeissa sen henkilökohtaisen luonteen vuoksi. Terveydelle varattiin kysymyspatteristossa oma osio, koska terveys on yksilön hyvinvointiin olennaisesti vaikuttava tekijä, johon liittyviin asioihin paneudumme asiakastyössä usein.

Unelmat ja haaveet halusimme omaksi osa-alueeksi lastensuojelutyöhön liittyvän ongelmakeskeisyyden poistamiseksi. Halusimme tehdä näkyväksi asiat, joita asiakas tavoittelee ja auttaa asiakkaita ja sosiaalihjaajia löytämään keinoja niiden tavoitteluun. Lisäksi patteristossa on oma osa-alue ohjaajatyöskentelylle. Ohjaajatyöskentelylle varattiin oma osio, jotta asiakas ja työntekijä voivat suunnitelmallisesti miettiä yhteisen työskentelyn toteuttamista ja tavoitteita.

Kunkin osa-alueen alle koottiin kysymyksiä, joiden avulla aihealueita asiakastyössä voi käsitellä. Kysymykset rakennettiin siten, että asioiden puheeksi ottaminen on mahdollisimman selkeää ja suoraa, mutta antaa asiakkaalle tilaa vapaasti ilmaista itseään. Lisäksi jokaisen aihealueen alla on tavoite, jonka asiakas määrittelee itselleen.

Asiakasraadissa 9.5. esittelimme raakaversion kysymyspatteristosta. Vaikka asiakkaat tälläkin kokoontumisella sanoivat sen olevan hyvä lisä työskentelyyn, he eivät ehdottaneet uusia osa-alueita patteristo aiheiksi tai lisäkysymyksiä teemojen alle. Tämä vahvisti käsitystämme siitä, että asiakassuunnitelman merkitystä ei riittävästi painoteta asiakkaille.

Patteriston raakaversiota käytiin läpi lisäksi työyhteisön jäsenten kanssa jälkihuollon kehittämispäivänä huhtikuussa 2017. Työyhteisön ehdotuksesta siihen tehtiin muutama yksittäinen lisäys.

Ajatuksenamme oli, että patteristo olisi tullut laajemmin käyttöön kehittämishankkeemme aikana ja että olisimme päässeet arvioimaan sen vaikutusta sosiaaliohjaajien työskentelyn yhtenäistymiseen ja asiakkaan osallisuuteen. Tämä tavoite ei täytynyt. Osasyypatteriston käyttöönottamisen heikkoudessa oli, että se luvattiin laittaa Efficiaan jo syksyllä 2017, mutta jostain syystä asiaa Efficatuessa ei hoidettu asiaa vielä silloin. Patteristo lisättiin Efficiaan nimellä yhteenveto helmikuussa 2018. Kysymyspatteriston kokeilu jäi paperisen raakaversion kahdeksi kokeiluksi, joista ei koottu asiakkaiden ja työntekijöiden arvioita. Kehittämishankkeen alkuperäinen tavoite ei täysin toteutunut, mutta patteristo toivottavasti otetaan aktiiviseen käyttöön ja sen toimivuutta arvioidaan nyt, kun se on lisätty Efficiaan.

7.4 Asiakasraadien merkitys siihen osallistuneille asiakkaille

Syksyn 2017 viimeisessä asiakasraadissa 31.10.2017 keräsimme asiakkailta palautetta asiakasraadista. Paikalla oli neljä nuorta. Palautetta kerättiin aluksi keskustelun avulla, lopuksi asiakkaat saivat vielä kirjoittaa ajatuksiaan raadista paperille. Keskustelussa nuoret kertoivat asiakasraadissa käsiteltyjen aiheiden olleen hyviä. Yksi nuori kertoi olevansa yksinäinen ja että asiakasraatiin on kiva tulla, koska siellä näkee ihmisiä. Lisäksi nuoret kehuivat tarjoiluja.

Nimettömissä palautteissa luki osin samoja asioita; yhdessä palautteessa luki ”munkit oli hyviä” ja toisessa ”edisti sosiaalistumista” Palautteissa nuoret kertoivat lisäksi raadin kokoontumisen ajankohdan iltapäivisin ja tarjoilujen olleen hyviä. Raati toi tekemistä arki-

iltaan, edisti sosiaalistumista ja antoi eri asioihin toisenlaisia näkökulmia. Yhdessä lomakkeista luki ”käsitellyt asiat viedään eteenpäin”. Asiakasraadin ohjaajia keuhuttiin ”kivoiksi”.

Viideltä asiakkaalta, jotka eivät osallistuneen syksyn 207 raatiin pyydettiin palautetta jälkeenpäin ohjaajatapaamisilla tai tekstiviestitset. Yksi vastaaja kommentoi, että käsitellyt aiheet olivat hyviä. Muissa palautteissa kiiteltiin tarjoiluita ja mahdollisuutta mukavaan tekemiseen.

7.5 Yhdessä osallisuuteen -hanke jälkihuollon asiakkaan osallisuuden lisääjänä

Kappaleissa 4.21. ja 4.22 käsitellään osallisuutta Shierin ja Hartin porrasmallien ja Thomasin osallisuuksien ulottuvuuksien mukaan. Nuoret tulivat Yhdessä osallisuuteen -hankkeessa kuulluiksi ja heillä oli mahdollisuus ilmaista mielipiteitään. Shierin ja Hartin mallista soveltamassamme kuvassa (Kuva 2) portaat ovat Shierin kolmas ja neljäs askelma: Nuoren mielipiteen huomioiminen ja mahdollisuus ilmaista itseään. Thomasin ulottuvuuksista toteutui neljäs, mahdollisuus ilmaista itseään ja puhua omista ajatuksista ja mielipiteistä vapaasti. Nuoret saivat mahdollisuuden kertoa omista ajatuksistaan ja esittää ehdotuksia jälkihuollon toiminnasta. Mielipiteet huomioitiin jälkihuollon kehittämistyössä omassa yksikössämme esimerkiksi ryhmätoiminnan järjestämisessä.

Toisaalta asioiden, joiden muutostyö vaati eteenpäin viemistä jälkihuoltoyksikön ulkopuolelle, käsittely kesti kauan tai vastauksia ei saatu lainkaan. Tämä vähensi sekä asiakkaiden että kenttätöntekijöiden mahdollisuutta osallisuuteen.

Asiakasraadin ollessa uusi käytäntö pitää huomioida, että asiakkaat eivät ole tottuneet tämän tyyppiseen mielipiteen ilmaisuun. Jotta heidän äänensä saadaan kuuluville, vaaditaan aluksi työntekijälähtöistä johdattelua asiasisältöihin. Thomasin osallisuuden mallissa viides ulottuvuus on asiakkaan mahdollisuus saada tukea mielipiteen ilmaisuun. Koimme asiakasraadissa tärkeänä herätellä nuorten ajatuksia omista kokemuksistaan: mitä tavoitteita heillä on ja millä tavoin jälkihuollon palvelut ja ohjaajatyöskentely voivat tukea heitä. Emme pyrkineet tarjoamaan valmiita vastauksia vaan osoittamaan mahdollisuuksia tietoisten valintojen yksilölliseen tekemiseen palveluiden käyttäjän roolissa.

Jos asiakkaille annetaan jatkossa enemmän mahdollisuuksia vaikuttaa palveluihin ja kehittää niitä yhdessä työntekijöiden kanssa jo lastensuojelun sijoituksen aikana, asiakkaalle voi syntyä osallisuuden kokemus jo aiemmin. Tällöin on mahdollista edetä Hartin

portaiden toiselle askelmalle, jossa nuori itse toteuttaa toimintaa ja työntekijän rooli vuorovaikutuksellisessa kehittämisessä pienenee.

Asiakasraati antoi osallistujille kokemuksen kehittämisryhmässä toimimisesta. Palsanen ja Kääriäinen (2015, 191) ovat tutkineet helsinkiläisten nuorten sosiaalityön asiakkaiden ryhmää, jonka lähtökohtana oli yhteistoiminnallisuus. Ryhmän tavoitteena oli sosiaalityön ammattilaisten ja nuorten asiakkaiden yhteinen työskentely palveluiden kehittämiseksi ja asiakkaiden kuntoutumisen tukemiseksi.

Ryhmämuotoinen työskentely tuotti uusia toimintamalleja sosiaalityön tekemiseen. Osallistujien näkökulmasta henkilökohtaiset elämänorientaation muutokset olivat kuitenkin merkittävämpiä. Muutosprosessissa vertaisuudella ja vertaistuella oli suuri merkitys sekä asiakkaille että ammattilaisille. Yhteistoiminnassa sekä ammattilaiset että asiakkaat kokivat hyötyvänsä vertaisuudesta ja hyötyivät toistensa kokemuksista. Ryhmiin osallistuneet nuoret toivat esiin tärkeänä tasa-arvoisen kohtaamisen työntekijöiden kanssa (Palsanen & Kääriäinen 2015,199).

Toteutuneen osallisuuden todentaminen on hankalaa osallisuuden kokemuksen ollessa subjektiivinen kokemus. Palautteen perusteella asiakasraatiin osallistuneet asiakkaat pitivät asiakasraateja hyödyllisinä. Toimimme asiakasraadissa tiedottaen asiakkaita koko prosessin ajan siitä, mihin heidän mielipiteitään käytetään ja miten käsitellyt asiat etenivät. Toimintatapamme lisäsi sekä hankkeen toteuttamisen eettisyyttä että asiakkaan osallisuutta.

Samoin kuin Palsanen ja Kääriäisen tutkimuksessa, myös Yhdessä osallisuuteen -hankkeessa asiakkaiden ja hankkeen tekijöiden kokemus yhteistoiminnallisuudesta ja omista vaikutusmahdollisuuksista nousi varsinaisten uusien toimintatapojen kehittämistä suurempaan rooliin.

8 HANKKEEN YHTEENVETO

8.1 Hankkeen tavoitteiden toteutuminen

Yhdessä osallisuuteen -hankkeen aihevalinta oli todella ajankohtainen. Osallisuus hankkeen kantavana teemana toisaalta helpotti hankkeen toteuttamista, toisaalta teki siitä haastavaa. Ajankohtaisuuden vuoksi hankkeen tarve oli perusteltavissa. Toisaalta aiheen trendikkyuden vuoksi oli vaarana aiheen käsittelyn jääminen pinnalliselle tasolle. Mielestämme jälkihuollon asiakkaiden osallisuus otti hankkeemme ansiosta harppauksen eteenpäin. Toivottavasti pystymme esittämään sen raportissamme.

Kehittämishankkeemme, etenkin asiakasraadien perustaminen herättivät runsaasti huomiota Turun kaupungin hyvinvointitoimialalla ajankohtaisuutensa vuoksi. Asiakasraatia esiteltiin Tuntematon sote -tapahtumassa ja henkilöstön Turun pualest -uutiskirjeessä (Liite 2). Hanke sai ministeritason huomiota Annika Saarikon vieraillessa sosiaalikeskuksessa.

Turun kaupungin lastenkoteihin keväällä 2018 perustettaviin asiakasraateihin tuli aloite hyvinvointitoimialan esimiestasolta. Voidaan miettiä, olisiko asiakasraatien perustamista esimiestasolla koettu yhtä tärkeänä ilman esimerkkiämme asiakasraatien järjestämisestä ja jälkihuollon asiakasraadin saamaa positiivista huomiota. Vähintäänkin olemme toimineet hyvänä esimerkkinä asiakkaiden osallisuuden mahdollistamisen kehittäjinä.

Huomio herätti meissä ristiriitaisia tunteita. Olemme ylpeitä tekemästämme työstä ja sen jalkauttamisesta. Toisaalta huomio aiheutti meissä kriittistä pohdintaa: Onko asiakasraadin esille tuominen organisaation ylemmältä taholta aitoa halua kehittää vai oman kruunun kiillottamista? Kuullaanko myös asiakkaita tuleva kritiikki ja halutaanko toimintaa oikeasti kehittää? Joka tapauksessa asiakasraadin perustaminen ja jalkauttaminen toteutuivat jopa odotettua paremmin.

Vielä tärkeämpänä kuin jälkihuollossa toteutetut muutokset näemme asiakasraatiin osallistuneiden asiakkaiden kokemuksen vaikuttamisesta. Sama pyrkimys on kysymyspatte-riston ottamisella asiakassuunnitelman tekemisen ja ohjaajatyön tueksi.

Saimme arvokasta tukea työmme toteuttamiselle oman yksikkömme esimieheltä Tytti Mäkiseltä, jälkihuollon muilta sosiaaliohjaajilta ja sosiaalityöntekijöiltä ja osallisuuden erityisasiantuntija Anri Niskalalta. Suurimman työn kehittämishankkeemme eteen tekivät kuitenkin asiakkaat.

Alkuperäinen ajatuksemme oli kerätä asiakkailta palaute raadeista ryhmähaastatteluilla. Turun kaupungin hyvinvointitoimialalla on kuitenkin käytäntö, jonka mukaan ammattikorkeakouluopiskelijat eivät saa haastatella rajapinta-asiakkaita. Olisimme voineet saada asiakkaiden kokemuksia paremmin esiin ja hyödynnettäviksi jatkossa, jos olisimme asiakasraadin lisäksi käyttäneet kehittämismenetelmänä haastattelua. Turun kaupunki jättää valtavasti potentiaalia käyttämättä rajauksella: työelämälähtöiseen kehittämiseen painotuvien opintojen laajemmalla hyödyntämisellä hyvinvointitoimialan asiakaspalvelua voitaisiin parantaa.

Turun kaupungin organisaation kankeus ja hitaus näyttäytyi kehittämishankkeessamme käytäntönä, jossa palautteen ja kehittämisajatusten vieminen yksikön ulkopuolelle tapahtui esimiehen kautta. Tämä käytäntö hidastaa asioiden viemistä eteenpäin. Kun muutos kestää tai sitä ei tapahdu, turhautuvat työntekijät ja varmasti myös asiakkaat.

8.2 Oma oppiminen kehittämisprosessin aikana

Yhdessä osallisuuteen -hankkeen toteuttamisen aikana opimme paljon hanketyöskentelyn eri vaiheissa työskentelemisestä. Kehittäjän roolissa toimiminen auttoi meitä kasvamaan työntekijöiksi, jotka uskaltavat tuoda esiin omia näkemyksiään työpaikan käytännöistä. Koemme entistä suurempaa vastuuta työn kehittämisestä sekä oman työskentelymme että koko jälkihuoltoyksikön näkökulmasta.

Ennen kaikkea kehittämishankkeen toteuttaminen oli antoisa oppitunti osallisuuteen. Hankkeen toteutus auttoi näkemään epäkohtia, joihin emme ennen ole kiinnittäneet huomiota. Tämä oli hankkeen raskain puoli. Toisaalta oma oppiminen luo uskoa ja toivoa – paljon teimme, mutta paljon täytyy vielä tehdä. Yhdessä osallisuuteen –hanke edisti jälkihuollon asiakkaiden osallisuutta, mutta pysyvä muutos vaatii jatkuvaa kehittämistä ja reflektiivistä työskentelyä jälkihuollossa ja laajemmin koko organisaatiossa.

Asiakkaan osallisuuden mahdollistaminen asiakastyössä edellyttää työntekijöiltä uutta näkökulmaa asiakastyöhön. Se saattaa herättää pelkoa viranomaisroolin menettämisestä. Kun työtä tehdään asiakkaan omaan elinpiiriin ja omiin verkostoihin jalkautuen ja

asiakkaalle annetaan oikeus vaikuttaa saamiinsa palveluihin aidosti kohdaten, ei voi piiloutua ammattiminän taakse.

Yhtä tärkeää kuin asiakkaan osallisuus ja sen esille tuominen on organisaation henkilöstön suhde osallisuuteen. Heidän asiantuntemuksensa ja oman osallisuuden varmistaminen mahdollistaa toimivan kokonaisuuden säilymisen ja kehittymisen muutostilanteissa. Henkilöstön kuuleminen ja osallistuminen päätöksentekoon on menestyvän organisaation edellytys. Kehittämistoiminta vaatii sitoutumista ja oikeaa tahtotilaa. Pelkällä asennemuutoksella ei kuitenkaan saada aikaan kehittämistä, vaan siihen vaaditaan myös ajallisia ja taloudellisia resursseja.

Uudistuksien vaatimaan prosessointiin ja uuden opetteluun ei kiireisen ja vaativan työarjen puitteissa ole riittäviä resursseja käytettävissä. Olosuhteiden luominen sille, että työntekijöissä oleva potentiaali tulee esiin, on sekä työntekijän että organisaation etu, joka palvelee lopulta myös asiakasta. Kehittämistyölle täytyy varata aikaa ja sitä tulee arvostaa siten, että toiminnan kehittäminen on osa perustehtävää eikä perustehtävän lisäksi tehtävää ylimääräistä työtä. Yhdessä osallisuuteen -hankkeessa on riski, että hankkeen tuloksia ei resurssien puutteen vuoksi hyödynnetä riittävästi. Hankkeen onnistumista voidaankin paremmin arvioida vasta sitten kun nähdään, mitä hankkeen päättymisen jälkeen tapahtuu – jatkuuko kehitys vai pysähtyykö se.

Onnistuneen kehittämistoiminnan tärkein liikkeellepaneva voima on työntekijän innostus. Tämä edellyttää tietoa mitä ollaan tekemässä, miten ja mihin toiminnalla tähdätään. Ylhäältä käsin syötetty kehittäminen ei johda aitoon muutokseen. Muutos ja kehittyminen johtavat myös epämiellyttävien tunteiden kokemiseen. Se herättää työntekijöissä tunteita omasta keskeneräisyydestä ja epätäydellisyydestä.

Uudistuksia tehtäessä työntekijän osallisuuden tulisi olla nykyistä suuremmassa roolissa. Kuten aiemmin kirjoitimme, meillä kenttätyöntekijöillä ei ole selkeää käsitystä esimerkiksi systeemisen mallin käyttöönottamisesta käytännön tasolla. Miten sitoutua muutokseen, jonka sisällöstä ei tiedä? Turun kaupungin organisaatiouudistusta on valmisteltu työryhmissä, jotka on koottu hyvinvointitoimialan työntekijöistä. Työryhmien aikaansaamista tuloksista ja muutoksista, joihin ne ovat johtaneet, ei kuitenkaan ole informoitu työntekijöitä juuri lainkaan. Ristiriitaista on lisäksi se, että Turun kaupungin organisaatiouudistuksen valmistelussa ei olla hyödynnetty asiakkaiden näkemystä saamistaan palveluista. Organisaatiouudistustyöryhmiin ei osallistunut asiakkaita, vaikka systeemisen

mallinperusajatus on asiakaslähtöisyys. Jos ja kun systeemiseen malliin pyritään, asiakkaan äänen tulisi kuulua nykyistä paremmin jo muutoksen kehittämissä vaiheissa.

Hankkeemme osoitti, että asiakkaalta kysymistä ei pidä pelätä! Saimme haastavana pidetyltä asiakasryhmältä ainoastaan asiallista palautetta. Olimme varautuneet asiakkailta saatavan palautteen mahdolliseen negatiiviseen sävyyn ja sitä kautta työkäytäntöjen kehittämiseen. Huomattavaa kuitenkin on, että saatu palaute oli pääosin positiivista. Oletus asiakkailta saatavista kehittämissä ehdotuksista negatiivisuuden kautta on väärä, mutta vallitseva ajatus työntekijöiden keskuudessa. Negatiivisen palautteen pelkääminen toteutuu Turku.fi -palautepalvelussa, jossa hyvinvointi- ja sivistystoimialojen palautetta ei julkaista sivuilla lainkaan. Toimintaan kohdistuva palaute ja se, miten toimialoilla palautteeseen vastataan, eivät ole läpinäkyvää toimintaa.

Yhdessä osallisuuteen -hankkeessa asiakkaiden kehittämissä ehdotukset olivat enimmäkseen pieniä ja toteuttamiskelpoisia. Olimme yllättyneitä siitä, miten työntekijännäkökulmasta pieni asia tai muutos on asiakkaalle merkittävä.

Osallisuutta voidaan kehittää ja tukea monia menetelmiä käyttäen. Tärkeintä osallisuuden kehittämisessä on kuitenkin asiakkaan aito kohtaaminen, eivät käytettävät menetelmät. Osallisuuden kokemukseen pitäisi lastensuojelussa panostaa jo sijoituksen aikana, mihin YK:n lastenoikeuksien sopimuksen velvoittaa: YK:n lapsen oikeuksien sopimuksen 12. artikla toteaa, että lapsella, joka kykenee muodostamaan oman näkemyksensä, tulee olla mahdollisuus ilmaista vapaasti näkemyksensä kaikissa itseään koskevissa asioissa. Lapsen näkemykset on otettava huomioon hänen ikänsä ja kehitystasonsa mukaisesti. Tämän toteuttamiseksi lapselle on annettava erityisesti mahdollisuus tulla kuulluksi häntä koskevissa oikeudellisissa ja hallinnollisissa toimita joko suoraan tai edustajan tai asianomaisen toimielimen välityksellä kansallisen lainsäädännön menettelytapojen mukaisesti. (YK:n lapsen oikeuksien sopimus.)

Kokemus osallisuuteen ei synny hetkessä. Oikeuden osallisuuteen pitäisi olla itsestäänselvyys, ei yksittäinen menetelmä. Osallisuus on paitsi tapa kohdata, myös tapa puhua asiakkaista ja heitä koskevista prosesseista. Mitä viestitämme asiakkaalle, kun järjestämme siirtopalaverin asiakkaan tullessa jälkihuollon asiakkaaksi tai siirtyessä jälkihuollosta aluesosiaalityön asiakkaaksi? Tai aktivointipalaverin, kun mietitään keinoja ja tavoitteita asiakkaan kiinnittymiseksi yhteiskuntaan työn tai koulutuksen avulla? Millaista työkalutuuria käyttämämme kieli, jossa asiakas on suorittamiemme toimintojen kohde,

alitajuisesti meissä ruokkii? Osallistamisesta tulisi päästä osallisuuteen paitsi konkreettisen toiminnan, myös käsitteiden määrittelyn tasolla.

8.3 Jatkokehittämisideat

Yhdessä osallisuuteen -hankkeessa perustettiin ja saatiin jalkautettua asiakasraatia. Jatkossa asiakasraatien toimintaa tulee ylläpitää ja saatua palautetta hyödyntää entistä tehokkaammin. Lisäksi asiakasraadien tuloksien välittämistä asiakkaille, jotka eivät osallistuneet raateihin, tulee tehostaa.

Asiakasraatiin osallistuvat nuoret ovat sitoutuneita jälkihuoltotyöskentelyyn. Raadissa ei kuulla niiden asiakkaiden ääntä, joiden sitoutuminen ja joidenkin osalta toimintakyky on heikkoa. Jatkossa tulee kehittää keinoja, joilla myös näiden asiakkaiden näkemykset jälkihuollon kehittämisessä saadaan käyttöön.

Yhdessä osallisuuteen -hankkeessa tehty kysymyspatteristo tulee ottaa käyttöön. Sen käyttämistä täytyy seurata ja kokemuksia patteriston toimivuudesta kartoittaa sekä asiakkaiden että sosiaaliohjaajien näkökulmasta. Työkäytäntöjen ja sitä myötä palveluiden yhtenäistäminen on jatkuva haaste. Myös sosiaalityöntekijöiden työtä tulee yhtenäistää. Asiakasraadissa tuli esiin, että esimerkiksi sosiaalityöntekijöiden tavoitettavuudessa on suuria eroja.

Asiakkaan siirtymisvaihe ulkopuolisista sijoituksista jälkihuoltoon on usein vaikeaa: asiakas ei sitoudu jälkihuoltotyöhön, opinnot jäävät kesken ja asiakkaat lopettavat usein esimerkiksi psykiatrian hoitokontaktit, vaikka tarvitsisivat tukea. Yksi syy ongelmiin voi olla, että asiakkaat kokevat suunnitelmien tekemisen siirtymävaiheessa työntekijälähtöisenä. Asiakasta ja hänen toiveitaan siirtymävaiheessa tulisi kuulla nykyistä paremmin. Tämä edellyttää myös sijaishuoltopaikkojen ja jälkihuollon työntekijöiden nykyistä tiiviimpää yhteistyötä ja sitä kautta parempaa tietoisuutta toisten tekemästä työstä ja sen tavoitteista.

LÄHTEET

- Aaltio, E. 2012. Hyvinvoinnin uusi järjestys. Helsinki: Gaudeamus Oy
- Allardt, E. 1976. Hyvinvoinnin ulottuvuuksia. Porvoo: WSOY.
- Arnkil, T. Seikkula, J. 2009. Dialoginen verkostotyö. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
- Berzin, S. 2008. Difficulties in the transition to adulthood: using pr pensitys scoring to understand what makes foster youth vulnerable. *Social Service Review*, 82 (2), 171–196.
- Bäckren N. 2018. Asunnottomia nuoria jo 1585. *Helsingin Sanomat* 5.3.2018, A12-A13
- Bäcklund, P., Häkli J. & Schulman H. (toim.) 2002. Osalliset ja osaajat. Kansalaiset kaupungin suunnittelussa. Helsinki: Gaudeamus.
- Bikva-Asiakaslähtöinen arviointimalli. SOSTEN julkaisu. Saatavilla <https://www.soste.fi/media/arvioinnin-tietopankki/bikva-ohjeet.pdf>
- Collins, M. 2004. Enhancing services to youths leaving foster care: Analysis of recent legislation and its potential impact. *Children and Youth Services Review* 26 (11), 1051–1065.
- Courtney, M. Lee, J. & Perez, A. 2011. “Receipt of help acquiring life skills and predictors of help receipt among current and former foster youth.” *Children and Youth Services Review* 33:12, 2442–2451.
- Cowden, S. & Singh, G. 2007. The ‘User’ : friend, foe or fetish ? A critical exploration of user involvement in health and social care. *Critical, Social Policy*. vol. 27 (1) :5–23. Sage Publications.
- Dixon, J. & Stein, M. 2005. *Leaving care: Throughcare and Aftercare in Scotland*. London: Jessica Kingsley Publishers.
- Eronen, T. 2013. Viisi vuotta huostaanotosta. Seurantatutkimus huostaan otettujen lasten institutionaalisista poluista. Raportti 4/2013. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
- Ervast S. & Tulensalo, H. 2006. Sosiaalityötä lapsen kanssa. Kokemuksia lapsikeskeisen tilanearvion kehittämisestä. SOCCAn ja Heikki Waris –instituutin julkaisusarja 8/2006. Yliopistopaino, Helsinki.
- Fagerström, K. 2016. Ihmissuhteita rakentava ja ylläpitävä lastensuojelu Hackneyn malli ja systeeminen käytäntö lastensuojelutyössä. THL:2016.
- Forrester, D. Westlake, D. McCann, M. Thurnham, A. Shefer, G. Glynn, G & Killian, M. 2013. *Reclaiming Social Work? An Evaluation of Systemic Units as an Approach to Delivering Children’s Services* https://www.beds.ac.uk/_data/assets/pdf_file/0008/256742/Short-Systemic-Unit-Report-June-2013.pdf, viitattu 30.1.2018
- Goyette, M. 2007. Promoting autonomous functioning among youth in care: A pro gram evaluation. *New Directions for Youth Development* 2007 (113), 89–105.
- Hanhinen, S, Lintunen, J. & Jämsä, A. 2012. *Lastensuojelu*. Helsinki: Valtiontalouden tarkastusvirasto.
- Hart, R. 1997. *Children’s participation: The theory and practice of involving young citizens in community development and environmental care*. New York: Unicef.

Hart, R. 1992. Children's Participation from Tokenism to Citizenship. Florence: UNICEF Innocenti Research Centre. Saatavilla [www-muodossa: http://www.unicef-irc.org/publications/pdf/childrens_participation.pdf](http://www.unicef-irc.org/publications/pdf/childrens_participation.pdf). Viitattu 17.1.2018

Heikkinen, H. 2012. Innokylä. Asiakasraati. <https://www.innokyla.fi/web/malli110706>. Viitattu 27.3.2018

Heino, T. & Johnson, M. 2010. ”Huostassa olleet lapset nuorina aikuisina”. Teoksessa Perhepiirissä, toim. Ulla Hämäläinen & Olli Kangas. Helsinki: Kelan tutkimusosasto, 266–294.

Heinonen, H. 2016. Lastensuojelu ja lapsen etu. Teoksessa Törrönen, M., Hänninen, K., Joutimäki, P., Lehto-Lunden, T., Salovaara, P & Veistilä, M. (toim.) Vastavuoroinen sosiaalityö. Helsinki: Gaudeamus, 243–260.

Hotari, K., Oranen, M. & Pösö, T. (2013) Lapset lastensuojelun osallisina. Teoksessa: Marjatta Bardy (toim.) Lastensuojelun ytimissä. Terveysten ja hyvinvoinnin laitosp. 149–164.

Högnabba, S. 2008. Muuttaako asiakkaan puhe työkäytäntöjä? – Tutkimus Bikva-arviointimenetelmän vaikutuksista. Helsinki: STAKES.

Isola, A., Kaartinen, H., Leemann, L., Lääperi, R., Schneider, T., Valtari, S. & Keto-Tokoi, A. 2017. Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. Helsinki: Juvenes Print.

Jahnukainen, M. 2004. Koulukodissa ja koulukodin jälkeen. Vuosina 1996 ja 2000 valtion koulu-kodeista kotiutettujen nuorten koulukotikokemukset ja jälkiseuranta vuoteen 2002. Aiheita 29. Helsinki: Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus.

Juhila, K. 2006. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino.

Kalland, M. & Pensola, T. & Meriläinen, J. & Sinkkonen, J. (2001) Mortality in children registered in the Finnish child welfare registry: population based study. British Medical Journal Vol 323. 7/2001. Saatavilla sähköisesti <http://www.bmj.com/content/323/7306/207>. Viitattu 12.3.2018.

Kananoja A. & Lähteinen, M. Majamäki, P 2011. Sosiaalityön käsikirja. Kolmas uudistettu painos. Helsinki: Tietoasema Oy.

Kaupunkistrategia Turku. https://www.turku.fi/sites/default/files/atoms/files/strategiset_ohjelmat.pdf . Viitattu 25.8.2017.

Keltikangas-Järvinen, L. 2004. Temperamentti. Ihmisen yksilöllisyys. Helsinki: WSOY.

Kestilä L, Väisänen, A, Paananen R, Heino, T, & Gissler, M. 2012. Kodin ulkopuolelle sijoitetut nuorina aikuisina. Rekisteripohjainen seurantatutkimus Suomessa vuonna 1987 syntyneistä. Yhteiskuntapolitiikka 77:6

Kilpeläinen, A. & Salo-Laaka, M. 2012. Asiakasosallisuus teknologistuvassa palvelujärjestelmässä. Teoksessa Pohjola, Anneli, Kemppainen, Tarja & Väyrynen, Sanna (toim.). Sosiaalityön vaikuttavuus. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus.

Koskela, V & Martikainen S-J 2015. Työn merkityksellisuuden kokemus ja työhyvinvointi innovaatiomaailman onohdettu parisuhde? Käytännön kehittämistyön ja tutkimuksen kokemuksia. Lappeenrannan tekninen yliopisto.

Krogstrup, H. 2004. Asiakaslähtöinen arviointi - Bikva-malli. Hyvät käytännöt – menetelmäkäsikirja. Helsinki: STAKES.

- Känkänen, P. & Laaksonen, S. (2006) Selvitys sijaishuollon ja jälkihuollon nykytilasta ja kehittämistarpeista. Lastensuojelun Kehittämisojelma. https://www.thl.fi/documents/647345/1832874/Loppuraportti_Selvitys+sijaishuollon+ja+j%C3%A4lkihuollon+nykytilasta+ja+kehitt%C3%A4mistarpeista_2006.pdf/65384afe-1b57-4e93-a1e6-ccdcad5eafdd Viitattu 9.2.2018
- Känkänen, P. 2009. "Siirtymät sijaishuollossa – hetkiä ja ikuisuuksia." Teoksessa Lastensuojelun ytimissä, toim. Marjatta Bardy. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 232–240.
- Laaksonen, S. (toim.) 2004. Jälkihuolto-opas. Sijaishuollon neuvottelukunnan julkaisuja 17. Helsinki: Lastensuojelun Keskusliitto.
- Lahtinen, P. Männistö, L. Raivio, M. 2017. Kohti suomalaista systeemistä lastensuojelun toimintamallia. Keskeisiä periaatteita ja reunaehtoja. Helsinki: Juvenes Print.
- Laitila, M. 2010 Asiakkaan osallisuus mielenterveys- ja päihdetyössä. Fenomenografinen lähestymistapa. Kuopio: Itä-Suomen yliopisto.
- Larjovuori, R. Nuutinen, S. Heikkilä-Tammi, K. & Manka, M. 2012. Asiakkaat kuntapalveluiden kehittäjiksi: opas tehokkaan osallistumisen työkaluihin. Tampere: TEKES. <http://www.uta.fi/jkk/synergos/tyohyvinvointi/oppaat/Asiakkaat%20kuntapalvelujen%20kehitt%C3%A4jiksi%202012.pdf> viitattu 13.2.2018
- Lastensuojelulaki 417/2007. Saatavilla sähköisesti osoitteessa <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417>
- Lavikainen, M. & Juurakko, A. 2014. Toimiva lastensuojelu. Toteuttamissuunnitelma vuosille 2014-2019. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.
- Leeman L. Kuusio H. Hämäläinen, R.-M. 2015. Asiakasosallisuus. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke (Sokra). Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki.
- Lindroos, J. & Lohivesi, K. 2006. Onnistu strategiassa. Helsinki: WSOY.
- Lyytikäinen, M. 2018. Kärkihanke: Asiakasosallisuus toimintamalli. <https://www.innokyla.fi/web/malli4450262>. Viitattu 27.3.2018.
- Niemelä, P. 2008. Sosiaalityö sosiaalitieteenä. Teoksessa Puurunen, P. Suonio, M. & Väänänen-Fomin, M. (toim.) Tutkiva sosiaalityö. Sosiaalityön tiede- ja teoriaperusta. Sosiaalityön tutkimuksen seura. <http://www.sosiaalityontutkimuksenseura.fi/Tutkiva%20sosiaalityo/Tutkiva%20sosiaalityo%202008%20net+ISSN-numero.pdf>. Viitattu 12.11.2017
- Nivala, E. & Rynänen, S. 2013. Kohti sosiaalipedagogista osallisuuden ideaalia. Sosiaalipedagoginen aikakauskirja, vuosikirja 2013, vol.14.
- Närhi, K., Kokkonen, T. & Matthies, A. (2013) Nuorten aikuisten miesten osallisuuden ja toimijuuden reunaehdot sosiaali- ja työvoimapalveluissa. Teoksessa: Merja Laitinen & Asta Niskala (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Tampere: Vastapaino. 113–145.
- Oikeusministeriö 2005. Kohti aktiivista kansalaisuutta. Kansalaisyhteiskunta 2006 - toimikunnan raportti. Oikeusministeriön julkaisu 2005:14. Helsinki: Oikeusministeriö.
- Oranen, M. 2008. Mitä mieltä? Mitä mieltä! Lasten osallisuus lastensuojelun kehittämisessä. Ensi- ja turvakotien liiton raportti 7. Helsinki: Ensi- ja turvakotien liitto.
- Pacifici, C. White, L. Cummings, K. & Nelson, C. 2005. Vstreet.com: A web-based community for at-risk teens. Child Welfare, 84 (1), 25–46.
- Pajulammi, H. 2014. Lapsi, oikeus ja osallisuus. Helsinki, Talentum

- Palsanen, K. & Kääriäinen, A. 2015. Asiakkaiden ja ammattilaisten yhteistoiminnallisen työskentelyn merkitykset ja seuraukset. *Janus* vol. 23 (2), 190-201.
- Pohjola, A. (2010) Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa: Merja Laitinen & Anneli Pohjola (toim.) *Asiakkuus sosiaalityössä*. Helsinki: Gaudeamus. 19–74.
- Puustinen-Korhonen, A. (2013) Lastensuojelun kuntakyselyn tulokset. Kuntaliitto. Helsinki.
- Raivio, H. & Karjalainen, J. (2013) Osallisuus ei ole keino tai väline, palvelut ovat! Osallisuuden rakentuminen 2010-luvun tavoite- ja toimintaohjelmissa. Teoksessa Era, Taina (toim) *Osallisuus - oikeutta vai pakkoa?* Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 156.
- Raunio, K. 2009. *Olellainen Sosiaalityössä*. Helsinki:Gaudeamus
- Reid, C. 2007. The transition from state care to adulthood: International examples of best practices. *New Directions for Youth Development* 2007 (113), 33–49.
- Rouvinen-Wilenius, P. & Koskinen-Ollonqvist., P. (toim.) 2011. *Tasa-arvo ja osallisuus väylä terveyteen. Järjestöt suunnan näyttäjinä*. Helsinki: Terveyden edistämisen keskus.
- Räty, T. 2010. *Lastensuojelulaki käytäntö ja soveltaminen*. Helsinki :Edita.
- Salonen, K. Eloranta, S. Hautala, T. & Kinos, S. 2017. *Kehittämistoiminta ja kehittämisen menetelmiä ammatillisessa korkeakoulutuksessa*. Tampere: Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy. <http://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522166494.pdf>, viitattu 13.2.2018
- Salonen, K 2013. *Näkökulmia tutkimukselliseen ja toiminnalliseen opinnäytetyöhön – opas opiskelijoille, opettajille ja TKI-henkilöstölle* Turun ammattikorkeakoulu:Turku
- Sassi, S. 2002. *Kulttuurinen identiteetti ja osallisuus*. Teoksessa Bäcklund, P, Häkli, J. & Schulman, H. (toim.) *Osalliset ja osaajat. Kansalaiset kaupungin suunnittelussa*. Helsinki: Gaudeamus. s. 58–74.
- Shier, H. 2001. Pathways to participation: openings, opportunities and obligations. A new model for enhancing children's participation in decision-making, in line with article 12.1 of the United Nations convention on the rights of the child. *Children & society*, 15, 107–117. Viitattu 23.1.2018 https://ipkl.gu.se/digitalAssets/1429/1429848_shier2001.pdf
- Sosiaali- ja terveysministeriö 2017. *Sosiaalihuoltolain soveltamisopas*. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.
- Stein, M. 2006a. Research review: young people leaving care. *Child and Family Social Work*, 11 (3), 273–279.
- Stein, M. 2012. *Young People Leaving Care: Supporting Pathways to Adulthood*. Lontoo: Jessica Kingsley Publishers.
- Tammelin, M. 2010. *Kokemuksia sosiaalipalveluista. Kuntouttavan työtoiminnan asiakasfoorumit Keski-Suomessa. Raportti 31/2010. Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos*. Helsinki: Yliopistopaino.
- Terveyden ja Hyvinvoinnin laitos 2014. *Lastensuojelun käsikirja*. Viitattu 15.10.2017. ja 1.2.2017 <https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyomenetelmat-ja-valineet>
- Thomas, N. 2002. *Children, Family and the State. Decision –Making and Child Participation*. 2. painos. Great Britain: The Policy Press.
- Thomas, N. 2007. *Towards a Theory of Children's Participation*. *International Journal of Children's Rights* 15 (2007) 199–218. https://www.researchgate.net/publication/270694374_Towards_a_Theory_of_Children%27s_Participation viitattu 11.3.2018.

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

Turja, L. 2011. Varhaiskasvatus tänään. Suomen Varhaiskasvatus ry verkkolehti. Toukokuu 2011, s. 24-35. <http://ecef.org/wp-content/uploads/2014/03/2011-3-Turja.pdf> viitattu 11.3.2018.

Törrönen, M. & Vauhkonen, T. 2012. Itsenäistyminen elämänvaiheena - osallistava vertaistutkimus sijaishuollosta itsenäistyneiden nuorten hyvinvoinnista. Helsinki: SOS-Lapsikylä.

Turun kaupunki. 2017 Turun kaupungin hyvinvointitoimialan organisaatorakenne. <https://tyo.turku.fi/haku/sivut/results.aspx?k=hyvinvointitoimiala%20organisaatiokaavio>. Viitattu 15.3.2017.

Turun kaupungin jälkihuollon sosiaaliohjaajien tehtäväkuvaus. Saatavilla Turun kaupungin sisäisestä verkosta DoTkusta.

Valkama, K. 2012. Asiakkuuden dilemma. 2012. Vaasan yliopisto.

Valkama, K & Raisio, H. 2013 Kansalaisraati – Deliberatiivinen demokratia rakenteellisen sosiaalilivityn työmuotona. Teoksessa: Merja Laitinen & Asta Niskala (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalilivityssä. Tampere: Vastapaino.

Vinnerljung, B. & Sallnäs, M. 2008. Into adulthood: a follow-up study of 718 young people who were placed in out-of-home care during their teens. Child and Family Social Work 13 (2), 144–155.

Virtanen, S. 2017. Itä-Lontoon opeilla lasten huostaanotot vähenivät Mäntsälässä ja Pornaisissa – nyt suuret suomalaiskunnat aikovat seurata perässä. Yle Uutisten juttu 28.9.2017. <https://yle.fi/uutiset/3-9852664> Viitattu 20.2.2018

Virtanen, P, Suoheimo, M, Lamminmäki, S, Ahonen, P. & Suokas, M. 2011. Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveystalveluiden kehittämiseen. TEKES.

YK:n lapsen oikeuksien sopimus. Saatavilla sähköisesti osoitteessa <https://www.unicef.fi/lapsen-oikeudet/sopimus-kokonaisuudessaan/>



Asiakasraatien kuvakooste

http://www.turku.fi/uutinen/2018-01-19_asiakas-oman-itsensa-paras-asiiantuntija

19.01.2018

Asiakas on oman itsensä paras asiantuntija

Lastensuojelun jälkihuollon asiakasraati aloitti kokoontumiset viime keväänä. Sosiaaliohjaajat Hertta Askinen ja Johanna Lundén ovat olleet mukana alusta asti ja kertovat nyt, miksi asiakas asetetaan keskiöön ja miksi saatua palautetta ei kannata pelätä. Pienetkin kehittämisskeleet ovat isoja harppauksia asiakkaille.



Asiakasraati on viime keväästä lähtien pohtinut mm. mitä hyviä käytäntöjä jälkihuollossa on ja mitä pitäisi kehittää, millaista työtettä asiakas arvostaa tai mitkä ovat hyvän työntekijän ominaisuudet?

Kysymyksiin vastataan ja palautteet huomioidaan

Ensimmäinen ajatus jälkihuollon asiakasraadista syntyi Hertan ja Johanan pohtiessa YAMK-opintoihinsa kuuluvan kehittämisprojektin aihetta. Kun asiakasraati aloitti, odotukset olivat korkealla.

- Alussa odotimme jotain uutta ja mullistavaa, mutta pian huomasimme, että meille pieninä näyttäytyvät asiat olivat suuria asiakkaille. Pyörää ei tarvitse keksiä uudelleen, vaan pienilläkin teoilla voidaan korvata jo olemassa olevaa, Johanna ja Hertta toteavat.

- Raatiin osallistuneet ovat puhuneet myös elämänsä raskaimmista kokemuksista. Tilanne koetaan turvallisena ja osallistujat ovat jutelleet toisilleen kuin vertainen vertaiselle, Johanna ja Hertta avaavat.

Asiakas ja palveluiden kehittäminen hänen toiveidensa sekä kokemustensa pohjalta pitäisi olla kaiken toiminnan keskiössä.

- Ja nimenomaan asiakas kokonaisuutena, ei pelkästään hänen ongelmansa. Asiakas on kuitenkin oman itsensä paras asiantuntija, Johanna vielä muistuttaa.

Raadissa asiakkaan esittämät kehittämisideat viedään eteenpäin ja kysymyksiin vastataan.

- Tärkeintä asiakasraadin työskentelyssä on palautteiden kuunteleminen ja esitettyihin kysymyksiin vastaaminen. Ja kertoa päätösten perustelut, jos ne eivät ole asiakkaille mieluisia.

Uudet ideat realistisia ja palautteet rakentavia

Lastensuojelun jälkihuollon asiakasraati kokoontui kevään ja syksyn aikana yhteensä kuusi kertaa. Raadissa oli keväällä kolmesta neljään osallistujaa. Hyvän palautteen myötä syksyllä mukana oli jo n. viisi osallistujaa per kerta. Jälkihuollon instagram-tili on yksi tapa viestiä jälkihuollon ryhmien toiminnasta asiakkaille. Se avattiin viime keväänä.

Kun nuori siirtyy lastenkodista jälkihuollon asiakkaaksi, nuoren sosiaalityöntekijä vaihtuu. Sosiaalityöntekijän vaihtumisesta siirtymässä pidettiin hyvänä. Raadissa kysyttiin myös sitä, voisiko uuteen jälkihuollon ohjaajaan tutustua jo lastenkodissa asuessa.

Ennen kaikkea raadin esittämiä ideoita on ollut helppo toteuttaa.

- Yhtenä toiveena oli järjestää jälkihuollon ryhmätoimintaa Kuhankuonolla ja näin teimme viime syyskuussa.

- Ja jos negatiivista palautetta on tullut, se on aina ollut rakentavaa. Eikä kriittistä palautettakaan pidä pelätä, Johanna ja Herta toteavat.



Lastensuojelun jälkihuollon asiakasraadissa alusta asti mukana olleet sosiaaliohjaajat Herta Askinen (vas.) ja Johanna Lundén toteavat, että asiakas on oman itsensä paras asiantuntija.

Jatkoa seuraa

Perhe- ja sosiaalipalveluissa on käynnissä laaja organisaatiouudistus, jossa sekä rakenteet että työtavat ovat muutoksessa.

Moni työntekijöistä suhtautuu asiakasraadin ajatusten ja palautteen huomioimiseen työssään avoimin mielin.

- Muutoksia on ollut ja on tulossa. Ja osa työntekijöistä voi ehkä kokea jatkuvan muutoksen uuvuttavana, molemmat pohtivat.

Keväällä 2018 asiakasraadin toiminta jatkuu ja sen toiminnasta tulee pysyvää. Uusia jäseniä toivotaan mukaan.

Asiakasraatityöskentely etenee sosiaalipalveluiden sisällä myös lastenkohteihin, joihin on perustettu asiakasraadit.

LISÄTIEDOT

Jälkihuolto

- Palvelee nuoria, jotka ovat olleet aiemmin huostaan otettuina tai sijoitetuina.
- Jälkihuollon asiakkuus siirtyy jälkihuoltoon, kun nuori täyttää 17 vuotta.
- Jälkihuollon asiakkuus päättyy, kun nuori täyttää 21 vuotta.

Kausikooste

Asuminen

- Millainen paikka koti minulle on?
- Mitkä asiat kodinhoidossa sujuvat? Mitkä tuntuvat haastavilta?

Apuaiheita:

- Asumiseen liittyvät tavoitteet:

Työ ja koulu

- Mikä on unelma-ammattisi? Mitä pitää tehdä, että voit joskus toimia unelma-ammattissasi?
- Opiskelijalle: Mikä opiskelussa on kivaa/helppoa/haastavaa? Mitä mahdollisuuksia opiskelu sinulle antaa?
- Työssä käyvä: Mikä töissä on kivaa/helppoa/haastavaa? Mitä työ sinulle merkitsee?
- Kiinnittyminen työhön/opiskeluun: Toisiko työ/opiskelu jotain hyvää ja uutta elämäsi? Mitä?
- Mitä haasteita työn/opiskelun aloittamiselle on?

Apukysymyksiä:

- *Millaisesta työstä haaveilit lapsena?*
- *Mikä ala olisi mielestäsi kiinnostava?*
- *Mistä saat/voisit saada tukea opiskelun haasteisiin?*
- *Minkälaisia mahdollisuuksia työ sinulle antaa?*
- *Välitavoitteita, miten edetä kohti työ/opiskelupaikan etsimistä? Mikä on realistista juuri nyt: työkokeilu/kuntouttava työtoiminta/opiskelu? Pitääkö esim. päivärytmissä/psykkisessä voim-*

- Työhön, kouluun tai aktivoitumiseen liittyvät tavoitteet:

Unelmat/haaveet

- Mistä haaveilet? *(voi olla mitä tahansa, suurta, pientä)*
- Mikä saa sinut iloiseksi?
- Missä olet hyvä?
- Mistä olet kiitollinen?
- Missä näet itsesi puolen vuoden päästä?
- Missä näet itsesi viiden vuoden päästä?
- Mitä sinun tulee tehdä, jotta pystyt toteuttamaan haaveesi?

Raha-asiat

- Avaatko postisi?
- Paljonko sinulla on käyttörahaa kuukaudessa? Mistä saat elantosi?
- Riittävätkö rahat koko kuukaudeksi?
- Huolehditko laskujen maksamisesta mielestäsi hyvin?
- Jos rahat eivät riitä, miksi?
- Onko sinulla maksuhäiriömerkintöjä luottotiedoissa?
- Tiedätkö, mihin tukiin olet oikeutettu? Osaatko hakea tuet?

Apukysymyksiä:

- *Mitä teet, jos sinulla ei ole rahaa maksaa laskua?*
- *Lainaatko muille/muilta? Velat? Otatko pikavippejä? Kertyykö muistutusmaksuista ja koroista lisämaksuja? Onko Instrum Justitia/Lindorff/Ok perintä kirjeenvaihtoverisi?*

Tavoitteet raha-asioissa:

Vapaa-aika

- Mitä teet vapaa-aikanasi?
- Onko sinulla harrastus/harrastuksia?
- Onko sinulla kavereita/ystäviä? Mitä teette yhdessä?
- Onko sinulla ihminen, johon voit luottaa?
- Vietätkö aikaa perheesi/sukulaistesi kanssa?

Apukysymyksiä:

- *Mitä haluaisit harrastaa? Mitä harrastukset sinulle merkitsevät?*
- *Onko sinulla läheiset välit perheeniäseniisi/iohonkin heistä? Millaisia onaelmia sukulaissuhteis-*

- Tavoitteesi vapaa-aikaan ja ihmissuhteisiin liittyen:

Oma terveys

- Miten huolehdit itsestäsi?
- Onko sinulla pitkäaikaissairauksia?
- Huolehditko ehkäisystä aina?
- Käytätkö päihteitä?
- Mitä päihteitä käytät ja kuinka usein?

Apukysymyksiä:

- *Uni, liikunta, ravinto?*
- *Miten/missä sairautta hoidetaan? Miten sairaus vaikuttaa elämääsi? Diagnoosit?*
- *Mitä ehkäisyä käytät?*
- *Miksi käytät päihkeitä?*

- Tavoitteesi terveyteen liittyen:

Jälkihuollon ohjaus

- Mitä toivot jälkihuollon ohjaajaltasi?
- Millainen on mielestäsi hyvä ohjaaja?
- Kuinka usein toivot tapaamisia?
- Millaisia tapaamisia toivot, esim. kävely, kahvittelu?

Asiakasraati 12.9.2017

Mitä ensimmäisenä tulee mieleesi seuraavista sanoista:

Jälkihuolto _____

Sosiaalisyhteiskunta _____

Ohjaaja _____

Tapaamiset _____

Tuet ja kela _____

Ruusut _____

Risut _____