



Ella Hakala
Joanna Lehtonen
Diakonia-ammattikorkeakoulu
Sosiaalialan ammattikorkeakoulututkinto
Sosionomi (AMK)
Opinnäytetyö, 2022

ASIAKASPALAUTEJÄRJESTELMÄN KEHITTÄMINEN LASTEN- JA NUORTENKOTI TOIVONNIEMELLE

TIIVISTELMÄ

Ella Hakala ja Joanna Lehtonen

Asiakaspalautejärjestelmän kehittäminen Lasten- ja nuorten koti Toivonniemelle

44 sivua, 4 liitettä

Syksy, 2022

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Sosiaalialan ammattikorkeakoulututkinto

Sosionomi (AMK)

Tämä opinnäytetyö on kehittämispainoinen ja tehty yhteistyössä Lasten- ja nuorten koti Toivonniemen kanssa. Työn tarkoituksena on kehittää organisaatiolle uudistettu asiakaspalautejärjestelmä, jonka avulla Toivonniemi saa aiempaa kattavammin tietoa palveluidensa laadusta sekä mahdollisista kehittämiskohteista. Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää kolme erillistä asiakaspalautelomaketta lasten, huoltajien sekä sosiaalityöntekijöiden käyttöön. Kehittämistyö sisältää myös suunnitelman siitä, miten ja kuinka usein palautetta kerätään.

Teoreettinen viitekehys käsittelee lastensuojelun sijaishuollon laatutyön kannalta keskeisimpiä teemoja. Keskiössä on asiakkaan etu, johon velvoittavat myös monet lait ja säädökset. Tavoitteena on myös selkeyttää sitä, kuka lastensuojelun asiakas oikeastaan on. Yhtenä pääteemana on asiakkaan osallisuus ja osallistaminen lastensuojelun vaikuttavuuden lisäämiseksi. Lastensuojelun laatukriteerit ohjaavat sijaishuollon laatutyöskentelyä ja korostavat myös asiakkaan kuulemisen tärkeyttä.

Valmis tuotos sisältää kolme tarkasti kohderyhmilleen suunniteltua lomaketta. Niissä on panostettu selkokielisyyteen sekä visuaalisuuteen. Lasten lomakkeissa on kiinnitetty erityisesti huomiota ikätasoisuuteen. Lomakkeissa on käytetty Likertin asteikkoa, joka on lasten lomakkeissa muutettu hymynaama-asteikoksi helpottamaan vastausvaihtoehtojen tulkintaa. Suunnittelussa on otettu huomioon myös vastaajan anonymiteettisuojan säilyminen. Toimiva asiakaspalautejärjestelmä tukee asiakkaan osallisuutta palvelun laadun kehittämisessä.

Asiasanat: Asiakaspalaute, laatutyö, lastensuojelu, sijaishuolto

ABSTRACT

Ella Hakala and Joanna Lehtonen

Developing a customer feedback system for the child welfare unit Toivonniemi

44 p., 4 appendices

Autumn 2022

Diaconia University of Applied Sciences

Bachelor's Degree in Social Services

Bachelor of Social Services

This thesis is development-oriented and was done in cooperation with the child welfare unit Toivonniemi. The purpose of this thesis was to develop an improved customer feedback system for the organization, and to enable Toivonniemi to receive more information about the quality of its services and potential needs of development. The purpose was to develop three separate customer feedback forms for the use of the children based in the welfare unit, their guardians, and the child welfare social worker. The development work includes a plan about how and how often the organization will ask for feedback.

The theoretical framework of this thesis deals with the main themes of the quality development work of substitute care in child welfare. In the centre of all the work is the best interest of the client. There are many laws and statutes that oblige professionals to aim for the client's best interest in every situation. One goal is to clarify who the client actually is in child welfare. Active inclusion of the client in order to increase the effectiveness of the child welfare system is one of the main themes of this thesis. The quality criteria in child welfare services guide the quality of work in substitute care as well as emphasize the importance of hearing the customer.

The finished product includes three forms, each precisely designed for its target group. In the process of making these forms, special attention was given to the visual aspect and the use of plain language. In the forms for the children, more attention was put into making the form appropriate in terms of the age level of the respondents. The Likert scale was used in each form, but it was changed to smiley-face scale in the children's version to facilitate the interpretation of response options. The respondents' anonymity was taken into consideration while designing the forms. A functional customer feedback system supports customer involvement in developing the quality of service.

Keywords: Customer feedback, quality development, child welfare services, substitute care

SISÄLLYS

1 JOHDANTO.....	4
2 OPINNÄYTETYÖN LÄHTÖKOHDAT.....	6
2.1 Tarkoitus ja tavoitteet.....	6
2.2 Toteuttamisympäristö.....	7
3 LASTENSUOJELU	8
3.1 Lastensuojelun tarkoitus	8
3.2 Lastensuojelun asiakkuuden alkaminen	10
3.3 Lastensuojelun sijaishuolto	11
3.4 Lapsen osallisuus	13
3.5 Systeminen lastensuojelu	15
4 MONIAMMATILLINEN YHTEISTYÖ.....	17
4.1 Monialainen asiantuntijuus.....	17
4.2 Lastensuojelun asiakkaat ja yhteistyökumppanit	19
5 LASTENSUOJELUN LAATU	21
5.1 Lastensuojelun laatusuositus	21
5.2 Laadun kehittäminen.....	23
5.3 Asiakaspalaute laadun kehittäjänä	24
6 KEHITTÄMISTYÖN MENETELMÄ	26
6.1 Haastattelu kehittämistyön menetelmänä.....	26
6.2 Lomakehaastattelu.....	28
7 KEHITTÄMISTYÖN PROSESSI	30
7.1 Kehittämistyön vaiheet.....	30
7.2 Lomakkeen suunnittelu	31
7.3 Palautteen keräämisen käytännöt	36
8 POHDINTA	37
LÄHTEET	40

LIITE 1. Lasten vanha palautelomake.....	45
LIITE 2. Lasten uusi palautelomake.....	47
LIITE 3. Huoltajien palautelomake	50
LIITE 4. Sosiaalityöntekijän palautelomake.....	51

1 JOHDANTO

Vaikuttavan ja laadukkaan lastensuojelutyön tukemiseksi Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö on laatinut yhdessä Suomen Kuntaliiton kanssa ensimmäisen lastensuojelun laatusuosituksen vuonna 2014. Laatusuositus on uudistettu vuonna 2019, jolloin suositukseen on lisätty lastensuojelun laatukriteerit. Päivitetty suositus korostaa entisestään ihmissuhdeperustaista ja lapsilähtöistä työtappaa sekä lapsen oikeuksia. Lastensuojelutyön vaikuttavuutta lisää luottamukseen perustuva yhteistyö lapsen, hänen läheistensä ja työntekijöiden välillä. (Malja ym., 2019, s. 9–10.)

Lastensuojelua on pyritty viime vuosien aikana uudistamaan entistä toimivammaksi ja laadukkaammaksi kokonaisuudeksi. Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitoksen toimesta on otettu käyttöön systeeminen toimintamalli, joka on ollut lastensuojelun uudistamisen tukena vuodesta 2016 alkaen (Petrelius ym., 2021, s. 2). Systemisessä työskentelyssä pyritään saamaan käyttöön kaikki potentiaali niin asiakkaan omista voimavaroista kuin tämän ympäristöstä (Civil ym., 2019, s. 11).

Lastensuojelun tarve on kasvusuunnassa ja sen johdosta Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö on aloittanut lastensuojelulain kokonaisuudistuksen valmistelun. Uudistuksen ensimmäisen vaiheen, esivalmistelun on tarkoitus valmistua helmikuuhun 2023 mennessä. Esivalmistelussa selkeytetään lastensuojelun visio sekä luodaan suuntaviivat lastensuojelulainsäädännön kokonaisuudistuksille. Uudistuksen toinen vaihe alkaa seuraavalla hallituskaudella vuonna 2023, jolloin toteutetaan konkreettiset muutokset lainsäädäntöön. (Linden ym., 2022, s. 12.)

Lasten osallisuus kehittämistyössä ei ole pelkästään suositeltavaa, vaan siihen velvoittavat myös monet lait ja asetukset. Perustuslakiin (L 731/1999 6. §) on kirjattu lapsen tasa-arvoisesta kohtelusta. Myös oikeus saada vaikuttaa itseään koskeviin asioihin kehitystään vastaavalla tasolla on perustuslaillinen oikeus. Osallistamiseen sekä lasten kuulemiseen valtuuttavat myös lukuisat muut erilaiset säädökset ja lait, kuten kuntalaislainsäädäntö, nuorisolaki sekä

lastensuojelulaki. (Oranen, 2008, s. 5.) Osallisuuden vahvistaminen on avainasemassa vaikuttavien lastensuojelupalveluiden kehittämisessä. Osallisuuden mahdollistamiseksi eri osapuolten tulee voida luottaa siihen, että tulee kuulluksi omana itsenään ja että jokainen osapuoli kokee pääsevänsä tuomaan oman näkemyksensä esiin. (Malja ym., 2019, s. 18.)

Opinnäytetyö toteutetaan yhteistyössä Lasten- ja nuortenkoti Toivonniemen kanssa. Työ tehdään tilaustyönä työelämäkumppanin konkreettisesta tarpeesta kehittää uudistettu asiakaspalautejärjestelmä laadukkaiden sijaishuollonpalvelujen toteutumisen seuraamiseksi. Lastensuojelun ja sijaishuollon laadun ja vaikuttavuuden seuranta on merkittävää palveluiden toimivuuden takaamiseksi. Jotta palvelua voidaan kehittää, tulee kehityskohteiden olla palveluntarjoajien tiedossa. Opinnäytetyön tuotoksena tehdään kolme erillistä palautelomaketta, joilla organisaatio voi kerätä palautetta lapsilta, huoltajilta ja sosiaalityöntekijöiltä. Kaikilta näiltä tahoilta saatava palaute on erityisen arvokasta informaatiota, jonka pohjalta organisaatio voi tarkkailla oman työnsä laatua ja kehittämistyötä voidaan lähteä toteuttamaan.

2 OPINNÄYTETYÖN LÄHTÖKOHDAT

2.1 Tarkoitus ja tavoitteet

Opinnäytetyön tarkoituksena on uudistaa Lasten- ja nuorten koti Toivonniemen asiakaspalauttejärjestelmä suunnittelemalla asiakaspalautelomakkeet lapsille, huoltajille ja sosiaalityöntekijöille. Toimiva asiakaspalauttejärjestelmä on keskeinen osa lastensuojelulaitosten laadun selvittämisen ja kehittämisen välineenä. Toivonniemellä on ollut käytössään Asukastyytyväisyys lasten sijaishuollon palveluihin -kaavake. Palaute on pyydetty lapsilta pääasiassa ennen kotiutusta, mutta pidempiaikaisesti sijoitetuilta lapsilta palautetta on pyydetty myös kahden vuoden välein. Kaavake on täytetty nimettömästi ja palautettu suljetussa kirjekuoressa. Sosiaalityöntekijöiltä ja huoltajilta palaute on pyydetty suullisesti. Saamansa palautteet organisaatio käy läpi henkilökuntapalavereissa, joissa keskustellaan missä on onnistuttu tai mitä pitäisi tehdä toisin. Parannusehdotukset organisaatio ottaa käyttöönsä välittömästi ja niiden toteutumista seurataan. (Toivonniemen omavalvontasuunnitelma, 2021.)

Lastensuojelutehtäviä tarjoavien organisaatioiden tulisi olla tietoisia työnsä vaikutuksista asiakkaitensa elämään (Rousu, 2008, s. 175). Lastensuojelupalvelujen onnistumisen arviointi on olennainen osa lastensuojelutoiminnan ohjausta ja kehittämistä. Organisaatiossa pystytään arvioimaan onnistumistaan silloin kun asiakaskohtaisesta työstä on tuotettu arvioitua tietoa. Organisaation kokonaisuutensa arviointi edellyttää monipuolista seuranta- ja palautetietoa, jonka pohjalta voidaan tehdä johtopäätöksiä toiminnan parantamiseksi. Työntekijät haluavat usein kehittyä tehtäviensä toteuttamisessa. Näiden sisäisten muutosperusteiden lisäksi organisaation kehittämistarve syntyy myös asiakkaiden muuttuvista tarpeista sekä ulkoisen toimintaympäristön tarpeesta. Organisaation oman toiminnan jatkuvaa arvioinnin ja kehittämisen tarvetta synnyttää erityisesti tilivelvollisuus asiakkaitaan kohtaan, sillä lapsen tulee saada mahdollisimman paras apu ja tuki sekä paras hyöty organisaation toiminnasta. (Rousu & Holma, 2004b, s. 9–10.)

Tavoitteenamme on uudistaa Toivonniemen jo käytössä olevaa palautejärjestelmää kehittämällä palautelomakkeet myös huoltajille ja sosiaalityöntekijöille sekä uudistaa lasten palautelomake. Uudistuneella palautejärjestelmällä organisaatiossa pystytään tarkkailemaan palveluidensa laatua ja kehittämään toimintaansa asiakaspalautteissa ilmenneiden tarpeiden mukaisesti. Toivonniemen käytössä olevalla asiakaspalautejärjestelmällä ei saada riittävän kattavasti palautetta, jotta organisaation palvelun laadun kehittämistarpeista saataisiin riittävästi tietoa. Huoltajilta ja sosiaalityöntekijöiltä saatavan suullisen palautteen haasteena on, että tieto jää yksittäisen kuulijan varaan. Toimivan asiakaspalautejärjestelmän tavoitteisiin kuuluu myös suunnitelma siitä, kuinka asiakaspalautteen pyytäminen saataisiin rutiiniksi organisaation työskentelyyn.

2.2 Toteuttamisympäristö

Opinnäytetyö toteutetaan yhteistyössä Lasten- ja nuortenkoti Toivonniemen kanssa. Kullaalla sijaitsevassa seitsemänpaikkaisessa Toivonniemessä hoidetaan ja ohjataan kuntien huostaan ottamia ja pitkäaikaista sijoitusta tarvitsevia sekä avohuollon tukitoimenpiteenä sijoitettuja lapsia. Asiakkaana on pääsääntöisesti 4–17-vuotias lapsi, jolla on lastensuojelun tarve. Toivonniemi tarjoaa myös kriisipaikkoja kiireellistä sijoitusta tarvitseville lapsille. (Toivonniemen esittelykansio, 2022.)

Toivonniemessä on kodinomaiset, viihtyisät ja turvalliset puitteet lapsen fyysiselle, psyykkiselle ja sosiaaliselle kasvulle sekä eheytykselle. Toivonniemen toiminta perustuu strukturoituun arkeen ja sääntöihin, jotka takaavat arjen ennakoitavuuden ja jatkuvuuden. Lapsen hoidon ja huolenpidon kannalta on hyvin tärkeää, että lapsi tulee kuulluksi, kohdatuksi ja ymmärretyksi yksilönä. Lasten yksilölliset kokemukset huomioidaan ja niistä kannustetaan myös puhumaan. Lapsia kuunnellaan niin, että he kokevat tulleen ymmärretyksi ja saavat kokemuksen siitä, että he ovat hyväksytyjä sekä saavat osakseen ymmärrystä, turvaa ja hellyyttä. Lapsen hoidolle ja kasvatukselle luodaan henkilökohtaiset tavoitteet ja niiden toteutumista seurataan säännöllisesti. (Toivonniemen esittelykansio, 2022.)

Toivonniemi tekee tiivistä yhteistyötä vanhempien, koulujen ja muiden yhteistyötahojen kanssa. Vanhemmat kutsutaan aina mukaan lapselle tärkeisiin tilanteisiin ja pyritään löytämään yhteinen toimintalinja lapsen kasvatuksessa. Hyvä yhteistyö on eduksi, sillä lapsi tarvitsee vanhempansa ”luvan” liittyä ja kiintyä sijoituspaikkaan. Lapsen vanhemmat voivat auttaa lasta sopeutumaan tilanteeseen, mutta myös vanhemmat itse tarvitsevat tukea tilanteessa. (Toivonniemen esittelykansio, 2022.)

Sijoitetuilla lapsilla voi olla takanaan useita sijoituksia ja useita traumatisoivia kokemuksia. Lasten tilanteet ovat kuitenkin aina yksilöllisiä, ja siksi tuen tarpeet voivat olla keskenään hyvin erilaisia. On erityisen tärkeää, että sijaishuoltohenkilöstöllä on riittävä koulutus, kokemus ja ammattitaito tehtävänsä. Henkilöstöltä vaaditaan hyvin laaja-alaista ammattitaitoa sekä kykyä työskennellä vaativissakin tilanteissa. Toivonniemen työyhteisössä on monipuolisesti sosiaali- ja terveysalan ammattitaitoa ja vuosien kokemus lastensuojelulaitos-, trauma-, kriisi- ja turvakoitityöstä. Henkilöstöstä löytyy myös neuropsykiatrista osaamista. Toivonniemen arvoihin lukeutuvat lapsikeskeisyys, aito välittäminen, sitoutuminen ja vastuu, ammatillisuus sekä yhteisöllisyys. (Toivonniemen esittelykansio, 2022.)

3 LASTENSUOJELU

3.1 Lastensuojelun tarkoitus

Lastensuojelu ja lasten oikeuksien toteutuminen ei ole ainoastaan viranomaisen vaan myös koko yhteiskuntaa koskeva tehtävä. Lapsen oikeuksien toteutumisesta säädetään muun muassa lastensuojelulaissa (L 417/2007), Suomen perustuslaissa (L 731/1999), Euroopan ihmisoikeussopimuksessa (L 63/1999) sekä YK:n lapsen oikeuksien yleissopimuksessa (1989). Kaikki nämä edellä mainitut velvoittavat lapsen edun toteutumista kaikessa viranomaistoiminnassa, sekä takaavat lapsen vanhemmille ensisijaisen vastuun lapsen kasvatuksesta ja

kehityksestä. Suomen perustuslaissa (L 731/1999 19. §) säädetään, että julkisen vallan on tuettava perhettä sekä muita lapsen huolenpidosta vastaavien mahdollisuuksia lapsen hyvinvoinnin ja yksilöllisen kasvun turvaamiseksi. Perheen autonomiaan on mahdollista puuttua vain poikkeustapauksissa silloin kun lapsen oikeuksia ei ole mahdollista turvata millään muulla tavoin. (Mitä on lastensuojelu, i.a.)

Lastensuojelu on lakisääteistä toimintaa ja se on määritelty lastensuojelulaissa hyvin tarkasti. Sen tarkoituksena on turvata jokaisen lapsen oikeus hyvään ja turvalliseen kasvuympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä erityiseen suojeluun. Lastensuojelun ydintehtävänä on turvata lapsen kehitystä ja terveyttä sekä poistaa näitä vaarantavia tekijöitä. Lastensuojelulaissa määritetään laajasti lastensuojelun tarvetta ja siinä korostuu pyrkimys ehkäistä varsinaista lastensuojelun tarvetta lasten hyvinvointia edistävillä toimilla sekä tarjoamalla perheille apua ja tukea mahdollisimman varhain pyrkien ehkäisemään ongelmien syntymistä tai pahenemista yleisillä, kaikille tarkoitetuilla palveluilla. (Bardy, 2009, s. 39, s. 41; Mitä on lastensuojelu, i.a.)

Ehkäisevä lastensuojelu ja varhainen tuki ovat ensiarvoisen tärkeitä lastensuojelun keinoja ja näiden tarkoituksena on tukea lapsen kasvua, kehitystä ja hyvinvointia sekä tukea lapsen vanhempia vanhemmuustyössään (Ehkäisevä lastensuojelu, 2021; Sosiaali- ja terveysministeriö, i.a.). Ehkäisevää lastensuojelua annetaan muun muassa neuvoloissa, päiväkodeissa, kouluissa ja nuorisotyössä jo silloin kun lapsi tai perhe ei ole lastensuojelun asiakkaana (L 417/2007 3. §).

Ensisijainen vastuu lapsen hyvinvoinnista, kasvatuksesta ja huolenpidosta on aina lapsen vanhemmilla tai huoltajilla. Heillä on myös oikeus määrätä näiden järjestämisestä. Viranomaiset ovat velvollisia tukemaan vanhempia tässä tehtävässä sekä tarvittaessa viranomaisen tulee pyrkiä tarjoamaan tukea ja apua riittävän varhain ja tarvittaessa ohjata lapsi ja perhe lastensuojelun piiriin. (L 417/2007 2. §.) Lastensuojelutarpeen taustalla voi olla tavallisia elämäkriisejä tai poikkeuksellisen koettelevia olosuhteita. Tästä johtuen lastensuojelutarpeen kesto voi vaihdella hyvinkin lyhyestä tilapäisestä avuntarpeesta pitkäaikaiseen keston, joskus jopa ylisukupolviseen tarpeeseen. Vaikka perheen yksityisyyttä

ja vanhempien ensisijaista vastuuta on kunnioitettava, viranomaisella on velvollisuus puuttua ilmi tulleeseen lapsen kaltoinkohteluun. Lastensuojelun erityispiirteenä onkin se, että lasta on tarvittaessa suojeltava silloinkin, kun lapsi tai vanhemmat vastustaisivat sitä. (Bardy, 2009, s. 41–42.)

Lastensuojelun tarve on kasvusuunnassa ja lastensuojelulain kokonaisuudistusta valmistellaan parhaillaan. Asian taustalla on useita palvelujärjestelmätekijöitä, kuten lasten ja aikuisten perus- ja erityispalvelujen ruuhkautuminen ja myös suoranainen palvelujen puute. Uudistuksen taustalla on myös useita ilmiötekijöitä ja yhteiskunnallisia tekijöitä, kuten mielenterveyden ja neurokirjon häiriöiden yleistyminen, päihdeongelmat, lapsiperheköyhyys ja syrjäytyminen. Lapsiasiantuutettu, eduskunnan oikeusasiamies sekä oikeuskansleri ovat kiinnittäneen huomion moniin lastensuojelun ongelmakohtiin joihin lastensuojelulain uudistuksella pyritään pureutumaan. Uudistuksen tavoitteena on erityisesti lasten oikeusturvan parantaminen sekä lastensuojelun ennakoitavuuden, avoimuuden ja vaikuttavuuden lisääminen. Lastensuojelulain uudistuksella pyritään luomaan sellainen lastensuojelun palvelujärjestelmä, joka edistää nykyistä paremmin lapsen oikeuksia, asemaa ja etua ja samalla myös lasten perheet tulevat autetuiksi. (Linden ym., 2022, s. 6–9.)

3.2 Lastensuojelun asiakkuuden alkaminen

Monet viranomaistahot ja ammattihenkilöt ovat työssään velvollisia ilmoittamaan lapsesta aina silloin, kun heidän tietoonsa on tullut lapsen terveyttä tai kehitystä vaarantavat olosuhteet tai lapsi joka omalla käyttäytymisellään vaarantaa näitä. Kynnys ilmoituksen tekemiseen on matala ja velvollisuuden laiminlyöminen voi olla virkavelvollisuuden laiminlyönti. Ilmoituksen tekijän ollessa asiakassuhteessa huoltajaan tai lapseen on suositeltavaa ilmoittaa kyseiselle asiakkaalle lastensuojeluilmoituksen tekemisestä. Ilmoitusta ei voi jättää tekemättä, vaikka asiakas vastustaisi sitä. Asiakas voidaan jättää informoimatta vain silloin kun asia on kiireellinen tai on syytä epäillä, että ilmoittaminen vaarantaisi lapsen etua. Lastensuojeluilmoituksen voi tehdä myös ilman velvollisuutta, kuten esimerkiksi lapsen perheen naapurit tai isovanhemmat tai kuka tahansa muu lapsen

hyvinvoinnista huolestunut. Näissä tapauksissa kyse on aina ilmoittajan omasta subjektiivisesta arviosta lapsen tilanteesta. (Räty, 2019, s. 203–204, s. 212; L 417/2007 25. §.)

Asian vireilletulon jälkeen sosiaalityöntekijän tulee arvioida välittömästi lapsen lastensuojelun tarve. Lastensuojelun asiakkuutta ei aloiteta ennen palvelutarpeen arviointia. Palvelutarpeen arvioinnissa sosiaalityöntekijä arvioi tarvitseeko lapsi tai perhe lastensuojelun palveluja. Arvioinnin aikana lapsen tilannetta selvitetään kokonaisvaltaisesti ja se tehdään yhdessä lapsen ja lapsen kasvatuksesta vastaavien henkilöiden kanssa. Arvioinnin tarkoituksena on selvittää huoltajien tai muiden lapsen hyvinvoinnista ja kasvatuksesta vastaavien henkilöiden kyky ja mahdollisuudet vastata lapsen tarpeista, sekä arvioida kasvuolosuhteiden riskejä ja kartoittaa mahdollisia tukitoimenpiteitä. Lastensuojelun asiakkuus alkaa silloin kun sosiaalityöntekijä arvioi lapsen kasvuolosuhteiden vaarantuneeksi. Lastensuojelun asiakkuuden alkamisesta on aina kerrottava lapselle ja tämän huoltajalle, sekä tarvittaessa annettava kirjallinen tiedoksianto. (Räty, 2019, s. 233, s. 235.; L 417/2007 26. §, 27. §.)

Lastensuojelun asiakkuus alkaa silloin, kun asian vireille tulon johdosta ryhdytään joko kiireellisiin toimenpiteisiin lapsen kehityksen turvaamiseksi tai silloin, kun lapselle tai hänen perheelleen annetaan muita lastensuojelulaissa tarkoitettuja palveluja tai tukea. Asiakkuus alkaa myös silloin kun palvelutarpeen arvioinnin aikana sosiaalityöntekijä on arvioinut, että lapsen kasvuolosuhteet eivät turvaa tai vaarantavat hänen terveyttään tai kehitystä tai lapsi vaarantaa näitä itse, tai silloin kun lapsi tarvitsee muita lastensuojelulain tukitoimia. Tällöin tulee arvioida, tarvitseeko lapsi avohuollon tukitoimia tai muuta lastensuojelulain tukea. (Lastensuojeluasiakkuuden alkaminen, 2017.)

3.3 Lastensuojelun sijaishuolto

Lapsen sijoitukseen tai huostaanottoon päätyminen on pitkä prosessi. Ennen sijoitukseen päätymistä perheelle on usein tarjottu vaihteleva määrä avohuollon tukitoimia, mutta nämä eivät ole parantaneet lapsen tilannetta riittävästi.

Toisinaan avohuollon tukitoimia jatketaan tarpeettoman pitkään, jopa silloin kun on ilmeistä, että lapsi tarvitsee sijoitusta. Lastensuojeluyksiköissä lapsella on mahdollisuus solmia turvallisempia kiintymyssuhteita kuin mitä hänellä mahdollisesti on aiemmin ollut. Juuri tähän perustuu lastenkotien hoidollinen potentiaali, sillä sijaishuoltoon tulevalla lapsella on usein varsin rikkonainen tausta. (Sinkkonen, 2010, s. 9.)

Lastensuojelulain mukaan sijaishuollolla tarkoitetaan huostaanotetun, kiireellisesti sijoitetun tai hallinto-oikeuden väliaikaismääräyksen nojalla sijoitetun lapsen hoidon ja kasvatuksen järjestämistä kodin ulkopuolella. Sijaishuoltoa järjestetään laitoshuoltona, perhehoitona tai muulla lapsen tarpeiden edellyttämällä tavalla. (L 417/2007 49. §.) Sijaishuollon järjestämistapaan vaikuttavat lapsen yksilölliset tarpeet, kuten lapsen tarvitsemien palveluiden määrä sekä luonne. Lapsen edun tulisi aina olla keskiössä sijaishuoltopaikkaa valitessa. Tällöin tulee ottaa huomioon lapsen ikä sekä monet yksilölliset tekijät, kuten harrastukset, koulunkäynti ja ympäristö, sekä se pystyykö sijaishuoltopaikka vastaamaan lapsen ongelmiin. Myös huoltajan toiveet sijaishuoltopaikasta tulisi ottaa huomioon. Sijaishuoltopaikan valintaan vaikuttavat myös monet muut asiat, kuten muun muassa uskonnollisuuden huomioiminen sekä lapsen kielelliset oikeudet. (Räty, 2019, s. 472, s. 479, s. 484, s. 486.) Lastensuojelulaissa (L 417/2007) säädetään erikseen myös lastensuojelulaitosten kasvuoloista ja toimitiloista, laitoksessa järjestettävästä hoidosta, lasten määrästä sekä henkilöstön kelpoisuudesta.

Elämän loogisuus ja ennakoitavuus luovat turvaa. Lastenkodissa aikuiset luovat ja ylläpitävät arjen struktuureja, joiden puuttuminen on saattanut luoda epävarmuutta ja stressiä lapselle. Lapselle on tärkeää tietää, mitä tapahtuu tänään, huomenna ja seuraavalla viikolla. Jotkut sijoitetut lapset ovat voineet joutua kantamaan vastuuta itsestään jo vuosikausia ja heidän voi olla vaikeaa asettua lastenkodin aikuisten hoidettavaksi, saati luottaa siihen, että aikuiset todella huolehtivat asioista. Sijaishuollon aikana saatava hyöty riippuu monista seikoista. Aikuisten tulisi kyetä sitoutumaan hoitoon ja omistautua lapselle. Lapset ovat usein hyvin lojaaleja vanhemmilleen ja heidän saattaa olla vaikeaa alkaa luottaa lastenkodin aikuisiin. Toisinaan lapsi voi jäädä kodin ja lastenkodin väliseen tilaan, jolloin he eivät lopulta kiinnity mihinkään. Tämän takia sijaishuollossa on hyvä olla sellaisia

työmuotoja, jotka edistävät kodin ja lastenkodin välistä tiedonkulkua sekä yhteistyötä. Tällöin pystytään tekemään yhdessä työtä lapsen parhaaksi. (Sinkkonen, 2010, s. 10, s. 12.)

Lapsen sijaishuollon aikana sijaishuolto paikka tekee yhteistyötä monien eri tahojen kanssa, kuten lapsen itsensä, sosiaalityöntekijän, perheen sekä mahdollisten muiden toimijoiden kanssa. Yhteistyöllä pyritään turvaamaan lapsen sijaishuollon jatkuvuus. Hyvä yhteistyö edellyttää sitä, että kaikille osapuolille annetaan riittävästi tietoa sekä viranomaisen että sijaishuolto paikan käytännöistä ja menetelmistä. Hyvä yhteistyö edellyttää myös sitä, että lasta ja huoltajia kuullaan ja selvitetään heidän mielipiteensä. Sijaishuolto paikalla on velvollisuus turvata lapsen yhteydenpito vanhempiinsa ja muihin lapselle läheisiin ihmisiin. Lapsen sijaishuolto paikalla on merkittävä rooli myös lapsen koulunkäynnin tai muun opetuksen käytännön järjestelyissä. Sijaishuolto paikan on toimittava yhteistyössä lapsen varhaiskasvatuksen tai perusopetuksen kanssa, sillä näihin lapsella on subjektiivinen oikeus. (Räty, 2019, s. 482, s. 496–498.)

3.4 Lapsen osallisuus

Lapsen osallisuuden oikeuksista säädetään laeissa niin kansallisella että kansainväliselläkin tasolla, kuten YK:n lapsen oikeuksien sopimuksessa. Lapsen oikeudet kuuluvat jokaiselle lapselle. Lastensuojelulla on lisäksi myös moraalinen velvollisuus toimia lapsen edun mukaisesti. Lapsen osallisuuden toteutumisella tarkoitetaan sitä, että lapsi itse voi olla mukana määrittämässä, toteuttamassa ja arvioimassa hänen etunsa turvaamiseksi tehtävää työtä. Laajana käsitteenä lapsen osallisuus on yhteisöön liittymistä, kuulumista ja siihen vaikuttamista sekä mahdollisuus olla mukana asioidensa käsittelyssä ja tuoda mielipiteensä kuuluksi. (Hotari ym., 2009, s. 117.) Lastensuojelulaissa (L 417/2007) korostuu lapsen oikeus osallisuuteen kaikissa lastensuojeluprosessin vaiheissa. Lapsen mielipiteet ja toiveet on selvitettävä lapsen iästä riippumatta. 12 vuotta täyttäneellä lapsella on mahdollisuus käyttää puhevaltaa huoltajansa ohella ja näin ollen hänellä on valtaa vaikuttaa asiakkuuttaan koskevaan työskentelyyn ja toimenpiteisiin. (Hotari ym., 2009, s. 118.)

Lastensuojelulaki velvoittaa lapsen aktiiviseen huomioimiseen ja työskentelyyn mukaan ottamiseen koko asiakasprosessin aikana. Sosiaalityöntekijä on veloitettu tapaamaan lasta henkilökohtaisesti ja keskustelemaan lapsen kanssa, myös asiakassuunnitelma on laadittava yhteistyössä lapsen kanssa. Näin lapsi voi itse vaikuttaa asioihinsa sekä saada ymmärrystä siitä, millaisia vaihtoehtoja hänellä olisi tilanteensa ratkaisemiseksi. Lapsen juridisten oikeuksien lisäksi osallisuuden toteutumista tulisi tarkastella myös lapsen subjektiivisena kokemuksena eli kuinka lapsi itse kokee omat toiminta- ja vaikutusmahdollisuutensa. Hotari, Oranen ja Pösö (2009) toteavatkin osallisuuden kokemuksen syntyminen olevan vuorovaikutuksen tulos. Vuorovaikutuksella voidaan luoda edellytyksiä osallisuuden kokemiseksi, mutta syntynyttä kokemusta ei voida kieltää ja toisinaan se voi myös jäädä kokonaan syntymättä osallistamisponnisteluista huolimatta. On hyvä muistaa, että aikuisilla on aina keskeinen rooli lasten osallisuuden mahdollistamiseksi. (Hotari ym., 2009, s. 118–119.)

Osallisuuden vahvistamiseksi olisi tärkeää nähdä lapsi aina yksilönä ja hänen yksilölliset lähtökohtansa huomioiden. Lapsen tulee tulla kuulluksi myös silloin kun hänen kokemuksensa ja kertomuksensa ovat ristiriidassa aikuisten tiedon kanssa sekä silloin kun lapsi kertoo sellaista tietoa mitä aikuiset eivät pidä yhtä merkittävänä kuin lapsi itse. Lasten osallisuus toteutuukin monimutkaisissa ja osin ristiriitaisissa vallankäytön verkostoissa, joissa vaikuttavat lasten ja lasten vanhempien lisäksi asiantuntijat erilaisine intresseineen ja tulkintoineen. Keskusteluissa lasten osallisuudesta lastensuojelussa nouseekin esille kysymys tulisiko lasten itsemääräämisoikeutta tukea antamalla heille valtaa tehdä ratkaisuja itse vai suojella lasta sulkemalla heidät päätöksenteon ulkopuolelle. (Hotari ym., 2009, s. 124–125.)

Teoksessa Lastensuojelun ytimessä (2009) käsitellään lasten omia ajatuksia osallisuudesta ja kuulluksi tulemisesta. Lapset toivovat, että ammattilaiset ymmärtäisivät heidän elämäntilannettansa mahdollisimman kokonaisvaltaisesti, jotta syntyisi ymmärrys siitä mihin asioihin tulisi paneutua paremmin. Haastattelujen lasten mielestä sosiaalityöntekijöiden tulisi tutustua ihmiseen eikä vain asiakkaaseen. He nimesivät tärkeimmäksi tekijäksi sosiaalityöntekijän kyvyn ja mahdollisuuden kohdata asiakas. Lasten ajatukset ja toiveet osallisuuden

kokemuksen toteutumiseksi olivat hyvin inhimillisiä, kuten luottamuksen rakentaminen, yksilön huomioiminen, hienovarainen lähestyminen, kunnioitus, ajan antaminen, hyvä yhteistyö sekä avoimuus. Lapset kertovat luottamuksen syntymisen olevan edellytys avoimen vuorovaikutuksen syntymiselle. Luottamuksen syntyminen viestittää asiakkaalle, että vuorovaikutuksessa on todellinen mahdollisuus osallistua ja tulla kuulluksi. Luottamuksen lisäksi lapset nimesivät kunnioittamisen ja yksilön erityisyyden huomioimisen tärkeäksi. (Hotari ym., 2009, s. 127–130.)

3.5 Systeeminen lastensuojelu

Lastensuojelun uudistamisen tueksi on vuonna 2016 otettu käyttöön lastensuojelun systeeminen toimintamalli. Systeemisen mallin esikuvana toimii Lontoossa kehitelty niin kutsuttu Hackney-malli, joka kehitettiin ratkaisemaan siellä ilmenneitä vakavia lastensuojelun ongelmia. Lastensuojelutyö oli byrokratisoitunutta ja työote oli lähinnä kriisejä sammuttelevaa. Työskentely nähtiin tehottomana ja työntekijöiden vaihtuvuus oli suurta. (Petrelius ym., 2021, s. 2–3.) Hackney-mallissa arvotetaan sitä, että lapsi pyritään pitämään perheen piirissä aina kun se vain on mahdollista. Mallissa keskitytään perheen tai huoltajan osallistamiseen, sekä keskitytään perheen vahvuuksiin ja voimavaroihin niitä vahvistaen. Mallia lisää tarkasteltaessa on tullut ilmi, että systeemisten toimintatapojen onnistuminen lastensuojelutyössä on merkittävästi riippuvaista tehokkaasta johtamisesta, sekä koko työorganisaation sitoutumisesta näihin työtapoihin. (Dugmore ym., 2018, s. 2–3.)

Hackney-toimintamallin pohjalta on kehitetty Suomen lastensuojeluun ja perhetyöhön soveltuva versio. Mallia voidaan soveltaa lastensuojelun lisäksi myös esimerkiksi lastensuojelun sijais- ja jälkihuoltoon, perhe- ja aikuissosiaalityöhön sekä päihde- ja vammaispalveluihin. Systeeminen malli tarkastelee koko asiakkaan elämää kokonaisuutena, johon kuuluvat perhe ja lähiverkosto. Tarkoituksena ei ole kehittää yksittäistä menetelmää tai työkalua lastensuojelutyön tueksi, vaan kehittää lastensuojelutyötä kokonaisuudessaan tukien ja vahvistaen asiakaslähtöisiä ja vuorovaikutukseen perustuvia työtapoja. Systeemisessä

toimintamallissa on kyse toimintakulttuurin laajasta muutoksesta, jonka tarkoituksena on asiakaslähtöisen työtteen laajentaminen yksittäisten tiimien toiminnasta ja tiimimallista valtakunnalliseen laajaan yhteiseen toimintakulttuuriin. (Petrelius ym., 2021, s. 2–3.)

Systeemisessä mallissa eli systeemisessä lastensuojelussa lapsen ja perheen elämä nähdään laajana kokonaisuutena, jonka kaikki osat vaikuttavat toisiinsa. Sen sijaan että syy-seuraussuhteet nähtäisiin yksisuuntaisina, systeeminen työtapa ohjaa näkemään ne kehämäisenä. Jokainen systeemin osa on tällöin sekä syy, että seuraus. (Yliruka, 2022.) Systeeminen lastensuojelutyö perustuu suhteen luomiseen asiakkaan ja ammattilaisten välillä. Katse tulee siirtää pelkästä asiakkaasta myös ympäristöön ja kohdella jokaista asiakasta yksilönä. Tarpeen ja käsillä olevan haasteen tulee määrittää toimintatavat, ei ennalta määriteltyjen ohjelmien. Systeeminen ajattelu näkee asiakkaan oireilun reaktiona johonkin ja ihminen nähdään aina osana jotakin systeemiä. Systeeminen ajattelu tarkoittaa ihmisen suhdetta systeemiin ja ympäristöönsä sekä niiden vaikutusta ihmisen toimintaan, jonka vuoksi ympäristö, perhe ja lähipiiri ovat keskeinen osa kaikkea hoitoa ja tukitoimia systeemisessä lastensuojelumallissa. (Sudenlehti & Uusitalo, 2018, s. 24–26.)

Systeemisessä työskentelyssä on tärkeää saada käyttöön kaikki potentiaali paitsi asiakkaan omista voimavaroista, myös tämän ympäristöstä. Perheen ja muiden ympärillä olevien toimijoiden mahdollisuudet, osaaminen ja voimavarat voivat olla suureksi hyödyksi. Paitsi lastensuojelutahon kannalta, on myös lapsen lähipiirin kannalta tärkeää, että asiakkaan verkosto pääsee tiiviiksi osaksi systeemisen tiimin työskentelyä ja viemään asioita eteenpäin yhdessä. Eri toimijoiden osallistaminen tuo mukanaan uutta perspektiiviä ja tämä moninäkökulmaisuus taas vahvistaa tarvittavaa neutraaliutta, sekä laajentaa lastensuojelussa tehtävän työn näkökulmaa. (Civil ym., 2019, s. 11.)

Systeemisen lastensuojelun avainkäsitteitä on moniammatillinen yhteistyö. Luotamukseen perustuva ja moniammatillisesti toteutettava systeeminen vuorovaikutustyö on hyvin keskeinen osa toimintamallia. Mallin mukaan lastensuojelutyössä nähdään perheen kanssa tekemisissä olevat eri palveluiden työntekijät

osana perheen systeemiä, jolloin myös heidän toimintansa vaikuttaa perheeseen ja lapseen. Systeemisen lastensuojelumallin perimmäinen tarkoitus on asiakkaana olevan lapsen oikeuksien toteutuminen. Asiakastyötä toteuttavat moniammatilliset tiimit, jotka huolehtivat yhdessä sosiaalityöntekijöiden vastuulla olevasta asiakkaasta. (Yliruka, 2022.)

Tärkein systeemisen mallin tavoite on luoda lastensuojelun asiakkaalle vahva alku elämälle, hänen lähtökohdistaan ja sosioekonomisesta taustasta huolimatta. Jotta tämä onnistuisi, tarvitaan entistä tiiviimpää ja vahvempaa yhteistyötä eri ammattilaisten välillä. Vain sillä voidaan turvata lapsen oikeanlaisen tuen saanti oikeaa aikaan. Alueellisena tavoitteena systeeminen lastensuojelu pyrkii siihen, että ammattilaiset verkostoituvat entistä tehokkaammin sekä tuen resurssien ja tukea tarvitsevien yhteen saattaminen. Keskeisenä osana lapsen hyvinvoinnin tukena toimivat matalan kynnyksen palvelut, varhaiskasvatus sekä koulu ja oppilaitokset. (Petrelius ym., 2021, s. 3.)

4 MONIAMMATILLINEN YHTEISTYÖ

4.1 Monialainen asiantuntijuus

Lastensuojelulaissa (L 417/2007) tunnustetaan moniammatillisen ja monialaisen asiantuntijuuden tarve ja se myös velvoittaa lastensuojelua ja eri ammattilaisten ryhmiä yhteistyöhön. Laissa säädetään moniammatillisen asiantuntemuksen turvaamisesta. Sen mukaan kunnan tulee huolehtia siitä, että lapsen asioista vastaavalla sosiaalityöntekijällä on käytettävissään lapsen kasvun ja kehityksen turvaamiseksi terveydenhuollon asiantuntemusta sekä oikeudellista tai muuta lastensuojelutyössä tarvittavaa asiantuntemusta. Asiantuntijaryhmä tulee koota sosiaali- ja terveydenhuollon edustajista, lapsen kasvun ja kehityksen asiantuntijoista sekä muista lastensuojelutyössä tarvittavista asiantuntijoista. Tarvittaessa tämä asiantuntijaryhmä avustaa sosiaalityöntekijää lapsen huostaanottoa ja

sijaishuoltoa koskevien asioiden valmistelussa sekä muissa lastensuojelun toteutumisen kannalta tarvittavissa asioissa. Asiantuntijaryhmä antaa myös lausuntoja lastensuojelutoimenpiteitä koskevan päätöksenteon tueksi. (Tulensalo, 2016, s. 6; L 417/2007 14. §.)

Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että kunnan on huolehdittava osaltaan siitä, että asiakkaan asioista vastaavalla sosiaalityöntekijällä on käytettävissä tarvittavat kontaktit ja yhteistyötahot terveydenhuoltoon, oikeudelliseen apuun sekä muuhun lastensuojelutyössä tarvittavaan asiantuntemukseen niin, että tämä voi arjen työssä saada eteen tulevien tilanteiden ratkaisemiseksi apua suhteellisen nopealla aikataululla suullisen konsultaation muodossa. Lisäksi asiantuntija-apu koskee asiantuntijalausuntojen saamista, oikeudellista asiantuntija-apua sekä erilaisten asiantuntijoiden osallistumista lastensuojelun neuvotteluihin. Jos kunnalla ei ole tarjota tarvittavia asiantuntijapalveluita, niitä voidaan myös hankkia ulkopuolisilta tahoilta ja ostaa palveluntuottajilta. Kun kunta tarjoaa nämä kontaktit, turvaa se sen, ettei sosiaalityöntekijä joudu aina eri tapauksien kohdalla miettimään kenen puoleen kääntyä. Kun konsultaatioon on selkeät toimintamallit ja yhteistyötahot, jotka ovat eri osapuolten tiedossa, säästyy tältä työltä resursseja. (Lastensuojelun asiantuntija-apu ja asiantuntijaryhmä, i.a.)

Jos kyseiset asiantuntijapalvelut ostetaan ostopalveluna, tulee toimintaan olla varattuna riittävät määrärahat. Tämä tulee kunnan toteuttaa, sillä asiantuntijakonsultaation järjestäminen on lakisääteinen velvoite. Kunnassa tai useamman kunnan yhteistyössä tulee asettaa myös pysyvä lastensuojelun asiantuntijaryhmä, johon kuuluu edustajia sosiaali- ja terveydenhuollosta ja muista lapsen kasvua ja kehitystä tukevista asiantuntijaryhmistä. (Lastensuojelun asiantuntija-apu ja asiantuntijaryhmä, i.a.)

Lastensuojelussa moniammatillinen yhteistyö on huostaanotetun lapsen parhaan edun vuoksi erittäin tärkeää ja parhaimmillaan hyvin monitahoista. Huostaanotto on viimesijainen toimenpide, jolla voidaan viimeisenä keinona turvata lapsen kasvu ja kehitys. Lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden vaikea tehtävä on arvioida, mitkä todella ovat lapsen edun mukaiset toimenpiteet ja tukitoimet. Moniammatillinen yhteistyö on tarpeen jokaisessa huostaanottoprosessin vaiheessa,

tarpeen arvioinnista huostaanoton valmisteluun sekä sijaishuoltoon sijoittamiseen. Konsultoitavia asiantuntijatahoja voivat olla esimerkiksi lastenneuvola, varhaiskasvatus, koulu, perheneuvola, päihdehuolto, aikuissosiaalityö, lapsi- ja nuorisopsykiatria sekä nuorisotoimi. Kaikilta näiltä asiantuntija-aloilta voi saada tukea, näkökulmaa sekä omien alojensa erityisasiantuntemusta. Yhteistyö muiden lapsen elämässä mukana olevien toimijoiden ja asiantuntijatahojen kanssa on erittäin tärkeää myös muilta ammattilaisilta saadun tuen näkökulmasta, jotta voidaan taata asiakkaalle paras mahdollinen tuki. Lastensuojelutyössä korostuu erilaisten asiantuntijoiden tuen tärkeys ja hyöty toisilleen. (Moniammatillinen yhteistyö huostaanoton näkökulmasta, 2021.)

Lastensuojelun asiakkaana oleva perhe saattaa olla myös samanaikaisesti yhden tai useamman muun viranomaistahon asiakkuudessa. Kaikki eivät aina ole tietoisia toisistaan tai yhteydenpito voi olla heikkoa, tehotonta ja koordinoimatonta. Yhtenä lastensuojelun sosiaalityöntekijän työn suurista haasteista onkin koordinointi näiden eri tahojen välillä. Tavoitteena on koota kattava, yhdessä toimiva verkosto, joka parhaiten palvelee lastensuojelun asiakasta. (Moniammatillinen yhteistyö huostaanoton näkökulmasta, 2021.) Yhteydenpidon jatkuvuuden kannalta asianmukainen dokumentointi on tässäkin erittäin tärkeää, jotta tieto kulkeutuu myös työyksikön sisällä ammattilaiselta toiselle tarvittaessa. Asiakastietojärjestelmiä on yritetty viime aikoina sosiaalialalla kehittää siihen suuntaan, että ne olisivat valtakunnallisesti toimivia. Tämä helpottaisi asioita myös moniammatillisen yhteistyön näkökulmasta.

4.2 Lastensuojelun asiakkaat ja yhteistyökumppanit

Sosiaalihuollon asiakkuus voidaan määritellä monella eri tapaa. Lastensuojelun asiakkuuden piirissä oleva lapsi on asiakas ja sijaishuollon piirissä asuva lapsi on selkeästi asuinlaitoksensa asiakas. Sijaishuollossa asuvan lapsen asiakkuus koskee yleensä kuitenkin myös tämän huoltajaa tai huoltajia ja mahdollisesti muuta perhettä, konkreettisesti esimerkiksi perhetyön muodossa. Yleisten määritelmien mukaan voidaan ajatella asiakkaan olevan se, joka maksaa palvelusta. Asiakkaaksi voidaan määritellä siis myös se taho, joka maksaa lapsen

sijoituksesta ja ostaa palvelua sijoituspaikalta, eli se kunta, jossa lapsen sijaishuollon tarve on syntynyt. (Sijaishuollon kustannukset, i.a.)

Virtanen (1999) tuokin esiin juuri näitä teemoja. Hän toteaa, että asiakkaat testaavat asiantuntijuuden luonnetta ja että lastensuojelun asiakkuus sisältää monessa suhteessa ristiriitoja. Kuten yllä todettu, lastensuojelun asiakkuus voi olla hyvin moninainen käsite. Asiakkaan voidaan ajatella olevan lapsi itse, perhe, maksava taho tai toimintaympäristöön kuuluva taho kuten koulutoimi. Kysymys asiakkuuden määritelmästä korostuu, sillä lapsi on alaikäinen ja hänet nähdään rajoittuneesti toimivaltaisena henkilönä, jolloin täysin itsenäinen asema päätäntävaltaisena asiakkaana ei ole mahdollinen. Lastensuojelun sijaishuollon pääperiaatteena on aina lapsen etu. Tästä näkökulmasta työtä tehdään aina lapsilähtöisesti ja lapsi on keskiössä. Perhetyön näkökulmasta asiakkuus kattaa koko perheen ja verkostotyön näkökulmasta kaikki lapsen verkostoon kuuluvat tahot. Perhekeskeisyys saattaa lastensuojelutyössä olla myös ajoittain ongelmallista, sillä tarkastellessa perhettä kokonaisuutena, saattaa lapsi yksilönä jäädä sivuun. Lastensuojeluun sisältyy myös ideologinen ajatus siitä, että lähtökohtaisesti lapsen paras paikka kasvaa ja elää on oma perhe ja tähän aina ensisijaisesti pyritäänkin. Perheen etu nähdään myös lapsen etuna, jolloin perheen näkemykset saattavat ohittaa lapsen näkemykset. Syntyy siis ongelma lapsen autonomian ja perheen itsemääräämisoikeuden välillä. (Virtanen, 1999, s. 12–13.)

Asiakkaan voidaan nähdä olevan lastensuojeluasiakkuudessa sijoitetun lapsen, perheen, maksavan tahon tai asiakkuudessa olevan lapsen lähiverkoston. Lastensuojelun asiakkuus on siis kaikkea muuta kuin yksinkertainen käsite. Systeminen lastensuojelumalli näkee asiakkaan kokonaisuutena, jonka kanssa tehtävässä työssä huomioidaan osa-alueet kaikista näistä tekijöistä, ympäristön vaikutuksen nähdään olevan suuri. Tämä myös osaltaan tukee ajatusta siitä, että lastensuojelun asiakkuuden käsite laajentuu paljon monipuolisemmaksi kuin ajatus siitä, että asiakas on sijoitettu lapsi ja mahdollisesti tämän perhe.

5 LASTENSUOJELUN LAATU

5.1 Lastensuojelun laatusuositus

Lastensuojelua ja sen laatua säätelevät erilaiset lait ja eettiset periaatteet. Toiminnan on aina oltava mahdollisimman hienovaraista ja ensisijaisina toimina ovat avohuollon tukitoimet, ellei lapsen etu vaadi muita toimia. Sijaishuollon ollessa tarpeen, tulee se järjestää viiveettä. Lastensuojelulain (L 417/2007 4. §) mukaan lastensuojelun on edistettävä lapsen suotuisaa kehitystä ja hyvinvointia, tuettava perhettä ja muita lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavia henkilöitä, pyrittävä ennaltaehkäisevään työhön lapsen ja perheen kanssa sekä varhaisen puuttumisen malliin ongelmia havaittaessa. Lastensuojelussa erityinen huomio on asiakkaan ihmisarvoisessa kohtelussa ja yksityisyyden suojassa. Lastensuojelutyön arjessa tämä näkyy muun muassa työtöteessä, jossa korostetaan asiakkaan yhdenvertaista, syrjimätöntä ja kunnioittavaa kohtelua. Kaikessa toiminnassa tulee huomioida Yhdistyneiden Kansakuntien (YK) lapsen oikeuksien sopimukseen kirjatut lapsen oikeudet. (Malja ym., 2019, s. 11–12.)

Lastensuojelutyötä ohjaavat eettiset periaatteet ja asiakkaan ihmisarvo, perusoikeudet sekä lapsen etu. Lastensuojelun laatusuositus on Sosiaali- ja terveysministeriön sekä Suomen kuntaliiton yhdessä vuonna 2014 antama laatusuositus. Suositus on sittemmin vuonna 2019 päivitetty huomioimaan lastensuojelun yhteiskehittämistyötä. Keskeisimpiä lisäyksiä laatusuositukseen ovat sijaishuollon laatukriteerit ja valvonta. Päivitetty suositus korostaa ennestään ihmissuhdeperustaista ja lapsilähtöistä työtappaa sekä lapsen oikeuksia. Sijahuollon laatukriteerit pohjaavatkin perus- ja ihmisoikeussäädöksiin sekä alan kansainväliseen lainsäädäntöön. Sijaishuollon tehtävä kasvun ja kehityksen turvaamisessa toteutuu parhaiten, kun asianomaiset luottavat toisiinsa ja toimivat tiiviissä yhteistyössä. Suosituksessa painotetaan monialaista yhteistyötä. Siinä kuvataan lastensuojelutyötä ohjaavat periaatteet ja suositukset jaettuna viiteen osioon: osallisuus, palvelujärjestelmä, lastensuojelun ammattilaiset ja työyhteisöt, palvelutarpeen arviointi sekä sijaishuollon laatukriteerit ja valvonta. Laatusuosituksen tarkoitus on

ohjata vaikuttavaa lapsi- ja perhekohtaista lastensuojelutyötä. (Malja ym., 2019, s. 5, s. 9, s. 12, s. 38.)

Lastensuojelun laatusuosituksen uudessa painoksessa (2019) laadittiin lastensuojelun laatukriteerit, joita jokaisen sijaishuoltoa järjestävien, hankkivien, tuottavien tai valvovien toimijoiden tulee ottaa huomioon. Kriteerit perustuvat osittain perus- ja ihmisoikeusäännöksiin sekä lastensuojelutoimintaa koskevaan kansalliseen lainsäädäntöön, joten osa kriteereistä on tämän taustan valossa luonteeltaan velvoittavia. Lisäksi kriteereissä on paljon laadukkaan sijaishuollon järjestämiseen ja tuottamiseen ohjaavia tutkimustietoon perustuvia suosituksia. Kriteereiden kulmakivinä toimivat kansallisen lastensuojelun laatusuosituksen periaatteet. Keskiössä on lapsen näkökulma, eli se mitä laadukas sijaishuolto on lapsen itsensä näkökulmasta. Kriteerit on järjestetty mukailemaan prosessia alkaen sijaishuoltomuodon ja -paikan valinnasta lapsen saapumiseen valittuun sijaishuoltopaikkaan, lapsen arkeen kyseisessä paikassa, pois siirtymiseen sekä sijaishuollon päättymiseen. Myös suunnitelmallisuutta ja dokumentointia koskeva kriteeri on määritelty laatusuosituksessa. (Sijaishuollon laatukriteerit, i.a.)

Myös valvonta ja vaikuttavuuden seuranta ja arviointi ovat kirjattuina lastensuojelun laatusuositukseen. Osaksi lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelmaa on laadittu sijaishuollon valvonnan mallinnus. Mallinnuksessa tuodaan esiin lapsikeskeisen, lapsenoikeusperustaisen sijaishuollon ohjauksen ja valvonnan toimintamallit. Tarkoituksena on yhdistää ja selkeyttää nykyisiä toimintatapoja valtakunnallisiin toimintamalleihin. Selkeyttä haetaan myös ohjaus- ja valvojatoimen rooleihin sekä vastuunjakoon. Malli myös erottelee sijaishuolto sekä lapsikohtaisen valvonnan ottaen huomioon myös eri organisaatiomuotojen erityispiirteet. Tavoitteena on, että asiakkaan tarpeet lastensuojelussa tulee entistä paremmin kuuluksi sijaishuollon piirissä. (Malja ym., 2019, s. 39.)

Vuonna 2019 Terveiden ja hyvinvoinninlaitoksen toimesta startannut tutkimus- ja kehittämishanke tutkii sijoitettuna olevien lasten kokemuksia ja kokemaansa kohtelua. Tutkimus paneutuu erityisesti siihen näkökulmaan, millaiset tekijät tukevat ja lisäävät sijaishuollossa olevien lasten hyvinvointia. Hankkeen toisena tavoitteena on tutkia lastensuojelun epäkohtia sekä sitä, mikä helpottaa tai

vaikeuttaa näihin epäkohtiin puuttumista. Kolmantena tavoitteena on löytää korjaavia keinoja näiden epäkohtien poistamiseksi. Tutkimuksen pääasiallinen tehtävä on siis vaikuttaa lastensuojelun käytänteisiin ja systemaattisesti vahvistaa ja kehittää koko kenttää lisäämällä lasten osallisuutta ja kuulemista. (Malja ym., 2019, s. 39.)

5.2 Laadun kehittäminen

Arkikielessä sanalla laatu on yleensä positiivinen kaiku, mutta jokainen sanan käyttäjä antaa sille myös oman tulkintansa siitä, mikä on laadultaan hyvää. Laadun ydinkysymyksiä lastensuojelussa onkin se, kenen hyvästä on kyse. Laadun hallinnalla tarkoitetaan toiminnan johtamista, suunnittelua, arviointia ja prosessien parantamista niin, että voidaan saavuttaa asetetut tavoitteet. Laadunhallinnan näkökulma korostaa laatua koko arvioitavassa organisaatiossa. Parhaimmillaan laatutyöskentely tehostaa toimintaa ja säästää henkilöstöä sekä taloudellisia resursseja. Lastensuojelupalveluja tuottava organisaatio on vahvoilla laadunvalvonnassa silloin, kun sen toiminnalla on yhteinen perusta, jota määritellään laadutavoitteiden ja laatukriteerien kautta. Tällainen organisaatio on myös perillä oman asiakaskuntansa tarpeista ja toimintaan kohdistuvista vaatimuksista. (Rousu & Holma, 2004a, s. 8–10.)

Lastensuojelun laadun kehittämisessä keskeistä on asiakkaiden osallisuus. Lastensuojelun asiakkuudessa olevat lapset ovat lastensuojelun parhaita asiantuntijoita. Lasten osallisuutta kehitystyössä puoltaa myös monet lait ja asetukset. Palvelunjärjestäjät ja viranomaiset ovat veloitettuja kuulemaan lapsia sekä mahdollistamaan heidän osallisuutensa sekä itseään koskevissa asioissa, että suunnittelussa ja päätöksenteossa. Lapsen oikeuksien yleissopimukseen kuuluu neljä keskeistä yleisperiaatetta: syrjinnän kieltä, lapsen edun ensisijaisuus, oikeus elämään, henkiinjäämiseen ja kehittymiseen sekä velvoite ottaa huomioon lapsen näkemys hänen ikänsä ja kehitystasonsa mukaisesti. Myös perustuslakiin on kirjattu, että lapsia on kohdeltava tasa-arvoisesti yksilöinä ja heidän tulee saada vaikuttaa itseään koskeviin asioihin kehitystään vastaavalla tasolla.

Osallistamiseen sekä lasten kuulemiseen valtuuttavat myös kuntalaki (L 410/2015), nuorisolaki (L 1285/2016) sekä lastensuojelulaki (L 417/2007). (Oranen, 2008, s. 5.)

Lastensuojelun laatusuosituksen mukaan lasten ja vanhempien osallisuuden vahvistaminen on avainasemassa vaikuttavien lastensuojelupalveluiden kehittämisessä. Sijaishuollon palveluissa asiakkaan osallisuuden toteutuminen on ensisijaisen tärkeää. Lapsen ja hänen vanhempiensa kokemukset sijaishuollosta ja sijaishuoltopaikasta ovat tästä syystä erityisen tärkeää informaatiota laadukkaan palvelun kehittämisen ja tarjoamisen kannalta. Jotta osallisuus lastensuojelussa toteutuu, tulee eri osapuolten kokea tulevansa kuulluksi omana itsenään ja myös päästä tuomaan esiin näkemyksiään. Nämä näkemykset tulee ottaa huomioon asiakkaan edun mukaisesti. (Malja ym., 2019, s.18–19.)

Työskenneltäessä lasten parissa, tulee ottaa huomioon selkokieliisyys ja ikätasoisuus. Lastensuojelun työntekijällä tulee olla valmiudet ja kyvyt työskennellä asiakkaan ikätason mukaisesti ja lapsen tulee saada tieto sellaisessa muodossa, että hän sen ymmärtää. Lapsen vaikutusmahdollisuuksia tulee pyrkiä mahdollistamaan kaikin tavoin. Lastensuojelun asiakkaiden eli lapsen tai perheen näkökulmasta on olennaista, että he tietävät keneen olla yhteydessä omissa asioissaan, kuten sen kuka on oma sosiaalityöntekijä ja miten hänet tavoittaa. Yhtä tärkeää on se, että asiakkaan asioista vastaavalla taholla on aikaa kohdata asiakkaansa ja mahdollisesti viedä asiaa eteenpäin. (Malja ym., 2019, s. 18–19.)

5.3 Asiakaspalaute laadun kehittäjänä

Kaikkien sosiaalihuoltoyksiköiden tulee laatia omavalvontasuunnitelma tarjoamiensa palvelujen laadun varmistamiseksi (L 1301/2014 47. §). Lastensuojelun palvelun tuottajan tulee laatia myös hyvää kohtelua koskeva suunnitelma osana omavalvontasuunnitelmaansa. Vastuu suunnitelman laatimisesta on aina palvelun tuottajalla. (L 417/2007 61. b §.) Lastensuojelun kehittämistyön tulisi aina perustua lasten ja perheiden tarpeisiin. Lasten, vanhempien ja myös muiden lastensuojelun yhteistyökumppaneiden osallisuudella on merkityksellinen ja

olennainen osa vaikuttavien palvelujen kehittämisessä ja siksi olisikin tärkeää kuulla kunkin osapuolen näkemyksiä. Ottamalla asiakkaat mukaan palvelujen kehittämiseen, saavat palvelujen tuottajat parempaa ymmärrystä palvelujen laadun todellisuudesta asiakkaitensa näkökulmasta. (Malja ym., 2019, s. 16, s. 18, s. 20.) Asiakaspalautte onkin hyvä mittari laadun ja toimivuuden selvittämisessä, sillä näistä kokemuksista voi oppia paljon (Petrelius & Eriksson, 2018, s. 51).

Asiakkaan äänen kuuleminen on aina positiivinen asia, jota organisaatio pystyy hyödyntämään palvelujensa kehittämisessä. Asiakaspalautteen keräämisen olisi hyvä olla systemaattista ja organisaation tulisikin tehdä suunnitelma siitä, kuinka usein ja millä tavalla palautetta kerätään. (Pieviläinen ym., 2014, s. 12.) Asiakas on subjekti, jolla on oikeus tulla kuulluksi itseään koskevista asioista. Asiakastytyvää mittaamalla saadaan tietoa asiakkaiden odotuksista, toiveista, kokemuksista sekä palvelun laadusta. (Mattila, 1999, s. 14–15.)

Lastensuojelun asiakasprosessin tulee edistää lapsen tarpeisiin vastaamista. Tämän palveluprosessin toimivuudesta tuotetaan kovin vähän tietoa. Tietoa asiakkaan omista kokemuksista esimerkiksi palvelujen toimivuudesta ja saatavuudesta olisi hyvä saada erikseen lapselta ja vanhemmalta, kuten myös niiltä yhteistyökumppaneilta, jotka ovat mukana prosessissa. Myös muilta lastensuojelun palveluprosessiin osallistuvilta, kuten lapsen muilta läheisiltä kerättävä tieto on arvokasta. Kaikki nämä tuottavat tietoa yhteisen palveluprosessin toimivuudesta, sillä lastensuojelun asiakastyö on yhteistyötä asiakkaan sekä muiden yhteistyötoimijoiden kanssa. (Rousu & Holma, 2004b, s. 36–37, s. 43.)

Viimekädessä arvioinnissa pyritään vastaamaan siihen, onko organisaatio onnistunut toteuttamaan sen mihin se on toiminta-ajatuksessa ja tavoitteissa sitoutunut. Vaikuttavuuden päämääränä on asiakkaiden hyvinvoinnin edistäminen. Asiakaskohtainen tieto on kaiken tämän perusta, sillä ilman tätä tietoa ei saada tietoa myöskään asiakastyön vaikuttavuudesta. (Rousu & Holma, 2004b, s. 40.) Asiakkaan kokemus palvelun laadusta on yhteistulos hänen odotuksistaan ja kokemuksistaan. Laatukuva on sitä parempi mitä paremmin nämä vastaavat toisiinsa. Vastaajan omat arvot, toiveet ja sen hetkinen yleinen mieliala voi kuitenkin

vaikuttaa siihen millaiseksi hän palvelun laadun juuri vastaamishetkellä kokee. (Mattila, 1999, s. 20–21.)

Palautteen antaminen on asiakkaille aina vapaaehtoista. Olisi hyvä miettiä etukäteen, kuinka palautteen antamisen kynnystä voitaisiin madaltaa. Asiakkaille olisi hyvä kertoa esimerkiksi se miksi palautetta kerätään ja miten palaute käsitellään. Esimerkiksi tieto siitä, että palautetta antamalla on mahdollista vaikuttaa kyseiseen palveluun voi motivoida palautteen antamiseen. Palautteenantajan anonymiteettisyys ja luottamuksellisuus on myös hyvä saattaa asiakkaan tietoon. (Pieviläinen ym., 2014, s. 10.)

On tärkeää, että saatu palaute käydään läpi organisaation henkilöstöpalaverissa johdon ja henkilöstön kanssa. Yhdessä tulisi pohtia, mitä palautteen perusteella tulisi kehittää. Positiivinen palaute taas kannustaa jatkamaan ja kehittämään edelleen hyväksi koettuja käytänteitä. Jos palautetta on kerätty ryhmältä, kuten esimerkiksi samanaikaisesti kaikilta lastenkodissa asuvilta lapsilta, olisi hyvä käydä saatu palaute myös yhdessä läpi heidän kanssaan sillä annettua palautetta voi vielä täydentää yhteisellä keskustelulla. Saaduista palautteista voidaan tehdä myös esimerkiksi kooste asiakkaiden nähtäväksi, tällä tavalla asiakkaat saavat kokemuksen siitä, että ovat tulleet kuulluksi ja pystyvät vaikuttamaan asioihin. (Pieviläinen ym., 2014, s. 11–12.) Asiakkaan kokemus kuulluksi tulemisesta voi vaikuttaa hänen halukkuuteensa vastata kyselyyn myös uudelleen (Mattila, 1999, s. 17).

6 KEHITTÄMISTYÖN MENETELMÄ

6.1 Haastattelu kehittämistyön menetelmänä

Erilaiset haastattelut ovat käytetyimpiä tutkimusaineiston keruumetodeja ja palvelevat monia eri tarkoituksia. Haastattelun metodinen etu on siinä, että

haastateltaviksi voidaan valita henkilöitä, joilla tiedetään olevan kokemusta tai tietoa tulkittavasta aiheesta tai ilmiöstä. Menetelmänä haastattelu on joustava, sillä tutkijalla on mahdollisuus pyytää haastateltavaa selittämään sanomaansa myös tarkemmin. Keskeisintä on pyrkiä saamaan mahdollisimman paljon tietoa sekä monipuolinen kuva tutkimuksen kohteena olevasta aiheesta. Haastattelutapoja on monia ja ne eroavat toisistaan niiden ohjailtavuuden eli strukturointias-teen perusteella. Haastattelutyyppinä ovat muun muassa strukturoitu haastattelu, puolistrukturoitu haastattelu, teemahaastattelu, avoin haastattelu sekä syvähaastattelu. Haastatteluja voidaan toteuttaa joko yksilö, pari- tai ryhmähaastatteluna, kasvokkain, puhelun välityksellä tai esimerkiksi erilaisilla sähköisillä välineillä. Haastattelumenetelmän valinta tulee aina olla perusteltua. (Puusa, 2020, s. 103–104.)

Yksi perinteisimmistä tavoista on kerätä aineistoa paperisen kyselylomakkeen avulla (Valli, 2018). Haastattelun avulla pystytään saamaan parempi käsitys tutkit- tavasta aiheesta ja se mahdollistaa pääsyn haastateltavien ajatuksiin, kokemuk- siin ja mieltymyksiin. Jotta haastattelusta pystytään tekemään uskottavia päätel- miä se edellyttää haastattelun tallentamista. Esimerkiksi kyselylomakkeen etuja on, että se on tallennuskeino itsessään. On kuitenkin hyvä muistaa, että haastat- telun avulla kerätty aineisto on haastateltavan subjektiivinen ja omakohtainen nä- kemys tutkittavasta aiheesta eli aineiston kerääjän tehtävänä on tulkita toisten tekemiä tulkintoja. Haastattelusta saatava aineisto on aina tilannesidonnaista, jo- ten sen antamia tuloksia ei tulisi liikaa yleistää. (Puusa, 2020, s. 103–104.)

Opinnäytetyömme tarkoituksena on kehittää asiakaspalautelomakkeet Lasten- ja nuorten koti Toivonniemen käyttöön. Palautelomakkeet toteutetaan strukturoituna lomakehaastatteluna eli kyselylomakkeina. Strukturoidussa haastattelussa tutki- muskysymykset ovat aina ennalta laadittuja ja kysymysten muoto sekä järjestys pysyvät vakiona. Haastattelu esitetään kaikille samalla tavoin ja samaa järjes- tystä noudattaen. Strukturoidussa haastattelussa vastausvaihtoehdot ovat val- miiksi annettuja ja haastateltavat valikoivat niistä eniten omaa kantaansa ja nä- kemystään kuvaavan vaihtoehdon. Strukturoidun haastattelun etuina ovat yleensä suurempi vastausosuuden määrä sekä tarkoituksenmukaisten

vastaajien saavuttaminen. Aineiston kerääjän osuus sekä vaikutus jäävät strukturoidussa haastattelussa pieneksi. (Puusa, 2020, s. 111.)

Kyselytutkimukset ovat tärkeä tapa kerätä ja tarkastella tietoa esimerkiksi erilaisista yhteiskunnallisista ilmiöistä, ihmisten toiminnasta, mielipiteistä, asenteista ja arvoista. Mittausvälineenä kyselylomake soveltuu esimerkiksi yhteiskunta- ja käyttäytymistieteellisiin tutkimuksiin, mielipidetiedusteluihin sekä palautemittauksiin. Yleensä kyselytutkimusten kiinnostuksen kohteet ovat abstrakteja kuten asenteita ja arvoja tutkivia. Näiden mittaaminen edellyttää konkreettisia kysymyksiä tai väitteitä ja ne tulisi työstää ymmärrettävään ja mitattavaan muotoon. Kyselytutkimuksissa mittaaminen tapahtuu siis kyselylomakkeella. Siinä vaiheessa, kun vastaaja täyttää lomaketta on myöhäistä tehdä siihen enää muutoksia. Tästä syystä tulee panostaa huolellisesti lomakkeen suunnitteluun, sillä koko tutkimuksen onnistuminen on riippuvainen siitä. Yksi keskeisimmistä asioista on esimerkiksi se, kysytäänkö oikeita kysymyksiä. (Vehkalahti, 2019, s. 11, s. 18, s. 20.)

6.2 Lomakehaastattelu

Lomakehaastattelun onnistumiseen vaikuttavat monet asiat, kuten esimerkiksi vastaajan ajankäytölliset seikat, vastaamishalu ja myös taidot vastata kyselyyn. Huolella suunniteltu ja loppuun asti hiottu lomake ei myöskään takaa haastattelun onnistumista, vaan olisi syytä kiinnittää huomiota myös kyselyn toteuttamiseen liittyviin seikkoihin kuten sen kohtuulliseen pituuteen ja selkeyteen. Lomakekyselyä laatiessa tulisikin pyrkiä kattavaan, mutta yksinkertaiseen ja helppotajuiseen kysymystenasetteluun, sillä vastaajan tulisi paitsi jaksaa, myös osata vastata kysymyksiin. Kysymystenasettelussa tulisi kiinnittää huomiota myös siihen, että ne ovat vastaajien kannalta yksinkertaisia, tarkoituksenmukaisia ja täsmällisiä jotta vastaajat myös tulkitisivat kysymykset samalla tavalla. (Tietoarkisto, i.a.-a.)

Kuinka haastattelun tuloksia sitten mitataan? Kyselytutkimuksen mittari on useista osioista koostuva kokonaisuus, jolla mitataan useita jollain lailla tosiinsa liittyviä asioita. Osiot ovat siis mittausväline, mutta mittautason määrittelee se,

kuinka kysymykseen tai väitteeseen voi vastata. Osiolla tarkoitetaan yksittäistä kysymystä tai väitettä, joka mittaa vain yhtä tiettyä asiaa. Osioiden tulee olla selkeitä, ytimekkäitä ja helposti ymmärrettäviä. Monimutkaisia käsitteitä ja sananmuotoja tulisi välttää. Monet kyselytutkimusten mittaustavat käsitetään järjestysasteikoiksi, joista yleisimmin tunnettu on Likertin asteikko. (Vehkalahti, 2019, s. 23, s.27, s. 35.)

	järjestysasteikko kuten Likertin asteikko				
Väittämä (Osio 1)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Väittämä (Osio 2)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Väittämä (Osio 3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kuvio 1. Osioiden sijoittuminen ja järjestysasteikko

Kyselytutkimusten tulosten mittaaminen ei ole kovinkaan suoraviivaista, sillä mittauksen luotettavuuteen sekä laatuun vaikuttavat monet asiat kuten esimerkiksi sisällölliset ja kielelliset seikat. On hyvä muistaa, että mittaus on ainutkertaista eikä huonosti mitattuja osioita voi enää jälkikäteen parantaa. Mittauksen laatuun voidaan kuitenkin vaikuttaa etukäteen ja tästä syystä onkin tärkeää panostaa lomakkeen suunnitteluun kokonaisvaltaisesti. Mittauksen luotettavuudessa on kyse kahdesta perusteesta, validiteetista ja reliabiliteetista. Validiteetti kertoo sen, onko mitattu sitä mitä piti ja reliabiliteetti sen, kuinka tarkasti mitataan. Luotettavuuden kannalta sekä mittauksesta että tiedonkeruusta tulisi huolehtia mahdollisimman hyvin. (Vehkalahti, 2019, s. 40–42.)

Kun tutkimusaineisto on saatu kerättyä, aloitetaan aineistoon tutustuminen. Kyselytutkimuksesta saatua aineistoa kutsutaan havaintomatriisiksi. Vaakarivejä kutsutaan havainnoiksi. Nämä ovat kyselyyn vastanneiden henkilöiden vastauksia. Pystyrivejä taas kutsutaan muuttujiksi. Aineistoa olisi hyvä tutkia sekä havaintojen että muuttujien suunnassa. Aineistoon tutustumisen jälkeen on hyvä kiinnittää huomiota yksittäisiin havaintoihin. (Vehkalahti, 2019, s. 51–52, s. 121.)

	järjestysasteikko kuten Likertin mittari				
Väittäjä (Osio 1)	Havainnot tehdään vaakariveiltä →			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Väittäjä (Osio 2)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Väittäjä (Osio 3)	↑	↑	↑	↑	↑
	Muuttuja	Muuttuja	Muuttuja	Muuttuja	Muuttuja

Kuvio 2. Havainnot ja muuttujat

Erittäin tärkeää on huomioida myös vastaajan anonymiteetin säilyminen, jos kyselyssä tiedustellaan esimerkiksi taustatietoja (Tietoarkisto, i.a.-a). On syytä kiinnittää huomio siihen, millaisia kysymyksiä voidaan esittää sekä millaiset tekijät voivat vaikuttaa haastatteluvastauksiin ja tutkimuksen luotettavuuteen. Haastattelijan ja haastateltavan välisestä vuorovaikutuksesta voi olla etua kysymyksiä esittäessä, mutta se myös saattaa vääristää esimerkiksi arkaluontoisiin kysymyksiin vastaamista. (Tietoarkisto, i.a.-b.)

7 KEHITTÄMISTYÖN PROSESSI

7.1 Kehittämistyön vaiheet

Kehittämistyön prosessi on saanut alkunsa alkuvuonna 2022 yhteistyökumppanimme Lasten- ja nuorten koti Toivonniemen toimeksiannosta kehittää organisaationsa asiakaspalautejärjestelmää myös huoltajien ja sosiaalityöntekijöiden käyttöön. Ennen kuin lähdimme kehittämään järjestelmää, tutustuimme itse organisaatioon, jotta saisimme selkeämmän kuvan sen hetkisestä asiakaspalautejärjestelmän toimivuudesta. Tutustuimme heidän käytössään olevaan lasten asiakaspalautelomakkeeseen (LIITE 1) sekä lomakkeella saatuihin palautteisiin.

Keskusteluissa organisaation johdon kanssa saimme paremman kuvan siitä mitä olemme kehittämässä.

Ennen kuin lähdimme tekemään itse lomakkeita, tutustuimme kirjallisuuteen lastensuojelun laadun kehittämisestä, sekä lomakehaastattelun tekemisestä. Lomakkeet päädyimme toteuttamaan Word-tiedostoina. Lomakkeiden teko osoittautui melko yksinkertaiseksi, joskin runsaasti aikaa vieväksi projektiksi. Palautelomakkeiden testiversiot veimme organisaatiolle tutustuttaviksi. Saamamme palautteen pohjalta kehitelimme lomakkeista uudet versiot, joista pyysimme taas palautetta. Saamamme palaute oli positiivista, lomakkeet koettiin sisällöltään selkeiksi ja helposti täytettäväksi sekä ilmeiltään visuaalisiksi. Valmis tuotos on kolme asiakaspalautelomaketta Toivonniemen käyttöön. Asiakaspalautelomakkeiden kehittämisen lisäksi teimme suunnitelman yhdessä yhteistyökumppanimme kanssa myös siitä, kuinka palautetta kerätään ja millä aikavälillä.

7.2 Lomakkeen suunnittelu

Prosessin alussa tutustuimme Toivonniemen aikaisemmin käytössä olleeseen lasten asiakaspalautelomakkeeseen (LIITE 1), jonka pohjalta lähdimme kehittämistyötä tekemään. Totesimme vanhan lomakkeen melko vaikeaselkoiseksi ja muotoilultaan toimimattomaksi, sekä esteettisesti että kirjoitusasultaan. Vanhassa lomakkeessa ei näy ikätasoisuus, joka on lastensuojelutyössä erittäin tärkeä seikka. Lasten uuden lomakkeen suunnittelussa päätimme kiinnittää erityistä huomiota ikätasoisuuden toteutumiseen sekä kaikissa lomakkeissa niin yleisilmeen selkeyteen, että selkokielisyyteen ja helppokäyttöisyyteen.

Saamamme toimeksiannon pohjalta tehtävänäme oli suunnitella kolme asiakaspalautelomaketta: lasten, huoltajien sekä sosiaalityöntekijöiden lomakkeet. Jokaisen lomakkeen suunnittelussa huomioimme erikseen kunkin kohderyhmän. Suunnittelussa huomioimme erityisesti lasten lomakkeen erityisyyden verrattuna aikuisille suunnatun lomakkeen tekoon. Kyselylomakkeet ovat usein suunniteltu aikuisille eikä esimerkiksi lasten kyselylomakkeiden vastausasteikon tekemisestä ole juurikaan tutkimustietoa. van Laerhoven, van der Zaag-Loonen ja Derkx ovat

perehtyneet tutkimaan millaista vastausasteikkoa lasten olisi helpoin käyttää. Tutkimustulokset osoittivat Likertin asteikon olevan kaikille tutkittavana olleille lapsille helpoin, iästä riippumatta. (van Laerhoven ym., 2004, s. 830, s. 834.)

Likertin asteikko on yleisimmin käytetty asenteiden tai mielipiteiden mitta-asteikko. Mitta-asteikko on pariton, jolloin vastaajalla on myös mahdollisuus olla ottamatta kantaa kysytyyn asiaan tai väitteeseen. Usein mitta-asteikon keskelle asettuukin vaihtoehto ”en osaa sanoa”. Keskimäinen väittämä ei kuitenkaan välttämättä ole relevantti, sillä vastaajalla on myös mahdollisuus jättää vastamatta koko kysymykseen. (Valli, 2018.) ”En osaa sanoa” väittämä voi olla myös kaukana neutraalista vastauksesta, sillä vastaaja ei välttämättä ole ymmärtänyt kysymyksen sisältöä tai on ymmärtänyt kysymyksen, mutta ei halua ottaa siihen kantaa. Toisaalta neutraali vastausvaihtoehto on kuitenkin hyvä olla kyselyssä mukana, sillä senkin katsotaan olevan parempi vaihtoehto kuin kokonaan puuttuva vastaus. (Vehkalahti, 2019, s. 36.) Vastausvaihtoehdot ovat usein 1–5, ensimmäisen väittämän ollessa ”täysin samaa mieltä” ja viimeisen ”täysin eri mieltä”. Toisinaan Likertin asteikossa mittarit 1 ja 5 ovat selitetyt, mutta loput jätetty verbalisoimatta. Tällöin vastaajalle jää tulkinnan varaa ja vastausten luotettavuus laskee. (Valli, 2018.)

Päädyimme käyttämään verbalisoitua Likertin asteikkoa aikuisille toteuttamisemme palautelomakkeissa. Huoltajien ja sosiaalityöntekijöiden lomakkeissa ovat väittämät ”täysin samaa mieltä”, ”melko samaa mieltä”, ”siltä väliltä”, ”melko eri mieltä” sekä ”täysin eri mieltä”. Lasten lomakkeessa käytimme visuaalisia hymynaamoja väittämien sijaan, sillä lomake on suunniteltu vastaamaan kaiken ikäisten yksikössä asuvien lasten palautteeseen vastaamista. Hymynaama asteikkoa kutsutaan Flechen asteikoksi. Se on kuitenkin hyvin samantyyppinen kuin Likertin asteikko ja se soveltuu käytettäväksi myös silloin kun vastaaja on pieni lapsi tai kokonaan lukutaidoton. (Valli, 2018.)

Lapsille suunnatussa lomakkeessa on huomioitu vastausarakkeiden väljyys, jolloin lomake on helppolukuisempi ja selkeä tulkita. Tutustuessamme vanhalla lomakepohjalla saatuihin palautteisiin kiinnitimme huomiota tiiviiseen rivivälilytykseen, jonka johdosta eräessä palautelomakkeessa kysymys- ja vastausriveillä

pysyminen ja rivien hahmotus on ollut selvästi haastavaa. Kyseisessä palautteessa kysymysten ja vastausten välille oli jouduttu vetämään yhdistäviä viivoja helpottamaan lomakkeen sarakkeiden hahmottamista. Kehittämässämme lomakkeissa kiinnitimme tähän haasteeseen erityistä huomiota ja sarakkeiden selkeyden helpottamiseksi käytimme väljyyden lisäksi myös väriteemoja erittelemään sarakkeet.

Kyselylomakkeissa käytetään yleensä sekä avoimia että suljettuja kysymyksiä. Avoimiin kysymyksiin voi vastata vapaamuotoisemmin, kun taas suljettujen kysymysten vastausvaihtoehdot ovat valmiiksi annettuja, jolloin kysymykset ovat tarkasti strukturoituja. Suljetut kysymykset ovat aina toisensa poissulkevia, jolloin vastausvaihtoehdot eivät voi olla päällekkäisiä. (Vehkalahti, 2019, s. 24.) Jokainen lomake (LIITE 2; LIITE 3; LIITE 4) sisältää pääasiassa suljettuja kysymyksiä, mutta jokaisessa on myös yksi avoin kysymys, joka mahdollistaa myös sellaisen mielipiteenilmaisun, jota suljetuissa kysymyksissä ei ole huomioitu.

Kyselylomakkeita suunniteltaessa pohdimme taustakysymysten esittämisen tarpeellisuutta, kuten esimerkiksi lapsen ikään ja yksikössä asumisen pituuteen liittyviä kysymyksiä. Vanhassa lomakkeessa (LIITE 1) lapsi on vastannut ikäänsä koskevaan avoimeen kysymykseen, jossa on saanut itse kirjoittaa oman täsmällisen ikänsä. Vanhassa lomakkeessa on kysytty myös sukupuolta. Nämä kysymykset ovat kuitenkin saattaneet vaikuttaa palautteen antajan anonymiteetin toteutumiseen, sillä yksikössä asuvat lapset ovat harvoin juuri saman ikäisiä. Uudessa lomakkeessa (LIITE 2) kiinnitimme huomiota palautteenantajan parempaan anonymiteetin suojaan ja taustakysymysten vastausvaihtoehdot toteutettiin suljetuilla kysymyksillä, joissa on annettu valmiit ikäluokat sekä asumisen pituuteen liittyvä aikahaarukka. Sukupuolta koskeva kysymys jätettiin kokonaan pois sen ollessa melko epärelevantti tieto saatavan palautteen sisällöllisestä näkökulmasta.

Vehkalahtien (2019, s. 25) mukaan taustatekijäkysymykset ovat usein parempi jättää lomakkeen loppuun sillä niistä aloittaminen voi tuntua vastaajasta tungettelevalta. Valli (2018) toteaa loppuun sijoitettujen taustakysymysten voivan myös parantaa vastausten luotettavuutta, sillä vastaajan motivaatio saattaa hiipua

lomaketta täyttäessä ja esimerkiksi ikään vastaaminen on helppoa, vaikka aistit eivät olisi enää terävimmillään. Toisaalta taustakysymysten sijoittamisen lomakkeen alkuun voivat toimia ikään kuin lämmittelykysymyksiä (Valli, 2018). Toteutuissa lomakkeissa taustakysymyksiä kysytään vain lasten lomakkeessa sillä koimme sosiaalityöntekijöiden ja huoltajien taustakysymyksistä saatavan tiedon olevan melko epärelevanttia tietoa palautteen sisällölliseltä kannalta. Lasten lomakkeeseen taustakysymykset sijoitettiin loppuun, jotta voitaisiin välttää tungetteleisuuden tunnetta.

Lomakkeen pituutta tulee miettiä huolellisesti, sillä liian pitkä lomake saattaa uuvuttaa vastaajan jo ennen vastaamisen aloittamista. Jos vastaamista ei koeta mielekkääksi on riskinä se, että vastaaja jättää vastaamatta kyselyyn kokonaan. Lapsille suunnatun lomakkeen ohjenuorana pidetään kahta sivua. (Valli, 2018.) Lasten vanha asiakaspalautelomake (LIITE 1) on kahden sivun mittainen, mutta sisällöllisesti tiiviisti aseteltu. Lähtiessämme kehittämään lasten lomaketta oli sen testiversio neljäisivuinen. Kysymystenasettelua muokkaamalla sivumäärä saatiin supistettua kolmeen sivuun. Sisällöltään ja asettelultaan se säilyi kuitenkin selkeänä ja helposti täytettävänä.

Aikuisten lomakkeen optimaalisena pituutena pidetään viittä sivua. Kyselyn pituutta harkitessa tulee kuitenkin arvioida kyselyyn vastaamiseen menevää aikaa. (Valli, 2018.) Lähtiessämme kehittämään huoltajien ja sosiaalityöntekijöiden lomakkeita, pohdimme yhdessä yhteistyökumppanimme kanssa sen optimaalista pituutta. Tavoitteena oli tehdä lomakkeista mahdollisimman napakat ja helposti täytettävät, jotta kohderyhmät myös käyttäisivät aikaansa sen täyttämiseen. Lomakkeiden testiversiot olivat pituudeltaan kaksi sivua, mutta sommittelemalla ja kysymystenasettelulla lomakkeet (LIITE 3; LIITE 4) lyhenivät yhden sivun mittaisiksi pysymällä kuitenkin helposti täytettävänä ja selkeinä. Valli (2018) muistuttaa myös siitä, että mitä henkilökohtaisempi aihe on, sitä pidempi kyselylomakkeen tulee olla. Myös tästä syystä teimme lasten palautelomakkeen (LIITE 2) pidemmäksi kuin huoltajien (LIITE 3) tai sosiaalityöntekijöiden (LIITE 4) kyselylomakkeet.

Ulkoasultaan lomakkeiden tulee olla selkeitä, helppolukuisia sekä helposti täytettäviä (Stehr-Green ym., i.a., s. 6). Kyselyn onnistumisen kannalta käytetty kieli on erittäin merkityksellinen. Lomakkeen kysymykset tulee miettiä huolella sekä pyrkiä oikeakielisyyteen pitäen samalla mielessä kyselyyn vastaava asiakasryhmä. (Valli, 2018.) Lomakkeissa tulisi pyrkiä käyttämään sellaista kieltä, jonka vastaaja myös ymmärtää ja kysymykset asetella mahdollisimman tarkasti, jotta vastaajalle jäisi vain vähän tulkinnanvaraa (Stehr-Green ym., i.a., s. 5).

Kysymysten muoto aiheuttaa eniten virheitä tutkimustuloksiin, sillä jos vastaaja ei tulkitse kysymystä samoin kuin sen laatija on tarkoittanut, tulokset vääristyvät. Kysymysten tulisi olla yksiselitteisiä ja esimerkiksi sananmuotojen kanssa tulisi olla tarkkana, jotta ne eivät aiheuta hämmennystä. Kysymykset eivät saa olla myöskään johdattelevia ja ne olisi hyvä muotoilla henkilökohtaisesti puhuttelevaan muotoon. Vierasperäisiä sanoja tulisi välttää ja muotoilla kysymykset kielellisesti oikein. (Valli, 2018.) Lomakkeen loppuun olisi hyvä kiittää palautteen antamisesta sekä jättää keino ottaa yhteyttä palautteen pyytäjään. (Stehr-Green ym., i.a., s. 6.)

Sekä lasten että aikuisten lomakkeissa pyrimme huomiomaan kohderyhmälleen suunnatun kielen ymmärrettävyyden. Lasten lomakkeissa käytimme esimerkiksi yksiköstä termiä ”Toivonniemi” kun taas aikuisille suunnatuissa lomakkeissa termiä ”yksikkö”. Tavoitteenamme oli välttää sitä, etteivät lapset juutu sanoihin, joiden merkitystä he eivät välttämättä ymmärrä, jotta palautteista saatavat tulokset pysyvät luotettavampina.

Kaikissa lomakkeissa on huomioitu selkokielisyys, selkeä jäsentely sekä kysymysten rajattu määrä. Tarkoituksena oli pitää lomakkeet mahdollisimman ytimekkäänä tinkimättä sisällön laadusta. Pyrimme sisällyttämään lomakkeeseen ne kysymykset, joista saaduista palautteesta Toivonniemi hyötyy eniten omassa kehitystyössään. Kysymysmäärältään rajattuun lomakkeeseen vastaaminen vie vähemmän vastaajan resursseja ja motivaatio palautteen antamiseen säilyy paremmin kuin lomakkeen ollessa monisivuinen.

Halusimme antaa Toivonniemessä asuville lapsille mahdollisuuden vaikuttaa heille suunnatun lomakkeen suunnitteluun ja osallistaa lapset kehittämistyön tekemiseen. Pyrkimyksenämme oli samalla selvittää jo suunnittelemamme lomakkeen käytännön toimivuutta. Kerroimme lapsille toivovamme palautetta siitä, millaiseksi he lomakkeen kokevat ja että kehitämme niitä saamamme palautteen pohjalta lopulliseen muotoon. Iältään lapset olivat kymmenestä ikävuodesta ylöspäin. Haastavimmalta lapset pitivät taustakysymykseen, kuinka kauan lapsi on asunut Toivonniemessä vastaamista. Muiden kysymysten kohdalla ei ilmennyt haasteita. Yksi lapsista pyysi selventämään mitä väitteellä ”voin vaikuttaa Toivonniemen asioihin” tarkoitetaan, muilla lapsilla väitteeseen vastaaminen ei aiheuttanut epäselvyyttä. Kaikki lapset pitivät lomaketta helposti täytettävänä ja selkeänä ja vastaaminen kävi heiltä nopeasti. Kehityskohteita ei ilmennyt.

7.3 Palautteen keräämisen käytännöt

Asiakas on hyvä johdatella kyselyn tarkoitukseen saatekirjeen avulla. Johdatte-
lun merkitystä ei tule aliarvioida, sillä sen perusteella vastaaja voi joko motivoitua
palautteen antoon tai jättää vastaamatta koko kyselyyn, vaikka itse lomake olisi
kuinka hyvä. (Vehkalahti, 2019, s. 47–48.) Lapsilta palautetta tullaan pyytämään
Toivonniemessä, jolloin sen merkitys kerrotaan lapsille aina paikan päällä suulli-
sesti. Sosiaalityöntekijöille palautelomake tullaan lähettämään sähköpostitse, jol-
loin saateteksti kirjoitetaan kulloinkin lähetettävään sähköpostiin. Huoltajilla on
mahdollisuus vastata palautteeseen Toivonniemessä, jolloin sen tarkoitus kerro-
taan suullisesti.

Lapsilta palaute tullaan pyytämään ensimmäisen kerran kolmen kuukauden ku-
luttua sijoituksen alusta ja sen jälkeen säännöllisesti kuuden kuukauden välein.
Toisaalta jos lapsi siirtyy nopeammin, pyydetään palaute ennen sijoituksen päät-
tymistä tai toiseen laitokseen siirtymistä. Tavoitteena olisi kerätä lapsilta pa-
lautetta myös muutoin kuin henkilökunnan antamina ajankohtina. Keskustelussa
Toivonniemen johdon kanssa syntyi ajatus asiakaspalautelaatikon sijoittamisesta
sellaiseen paikkaan, jonne lapset voisivat antaa palautetta anonyymisti juuri sil-
loin, kun heillä syntyy tarve palautteen annolle. Kehittämämme

asiakaspalautelomakkeet olisivat aina saatavilla myös ilmoitustaululla, sekä asiakaspalautelaatikon vieressä olisi saatavilla paperia spontaaniin palautteenantoon. Palautelaatikon sijoittamisella rauhalliseen, suojaisaan paikkaan voidaan säilyttää paremmin palautteen antajan anonyymiys.

8 POHDINTA

Jotta yksikön lastensuojelutyön laatua voidaan kehittää, tulee kehityskohteiden olla toimijan tiedossa. Hokkanen ja Strömberg (2006) toteavat, että on kovin tavallinen väite, että organisaatiossa tiedetään ilman mittaamistakin omat kehityskohteet ja vahvuudet. Kokemus kuitenkin kertoo, että näin ei ole ja tuntumat ovat usein väriä. Asiakaspalautteita arvioidessa tulee pitää mielessä, että laatu on myös mielipideasia. (Hokkanen & Strömberg, 2006, s. 49–50.) Samassa työympäristössä pitkään työskennellessä syntyy väkisin rutinoitumista ja helposti myös sokeutuu tietyille seikoille työssään ja ympäristössään. Siksikin ulkopuolinen palaute organisaation työryhmälle on erittäin tärkeää. Asiakkailta tullut palaute kertoo sen, miten yksikön teoreettiset viitekehykset ja toimintamallit toimivat käytännön työssä ja miten ne näyttäytyvät asiakkaalle.

Lastensuojelutyössä asiakkailta saatu palaute on ensiarvoisen tärkeää, jotta yksikkö saa todenmukaista palautetta toiminnastaan. Laadun kehittäminen ja laadun arviointi ovat riippuvaisia tästä saadusta palautteesta. Lastensuojelun asiakkuus ei koske vain sijaishuoltoon sijoitettua lasta, vaan piiriin kuuluvat myös lapsen vanhemmat ja perhe sekä sosiaalitoimen nimeämä lapsen oma sosiaalityöntekijä. Kehittämämme lomakkeet ovat kohdennettuja erikseen myös perheelle ja sosiaalityöntekijälle, joten jatkossa Toivonniemi tulee saamaan kattavammin ja laajemmin palautetta myös näiltä tahoilta, kun aikaisemmin sitä on kerätty pääasiassa vain yksikön lapsiasiakkailta. Tämän kehittämistyön ansiosta Toivonniemi saa laajempaa informaatiota mahdollisista kehityskohteistaan ja myös siitä,

missä on onnistuttu. Hyvin tehdystä työstä saatu palaute on erittäin tärkeää koko työyhteisölle työssä jaksamisen ja työmotivaation kannalta.

Palautelomakkeiden lopullinen toteutus on selkeä, esteettisesti miellyttävä ja kohderyhmilleen toimivat. Palautelomakkeiden kehittämistä varten olemme tutustuneet laajalti teoreettiseen viitekehykseen kyselylomakkeiden toteuttamiseksi. Lomakkeiden tekoon käytettiin paljon aikaa ja niitä kehitettiin koko prosessin ajan saadun palautteen ja jatkuvan ideoinnin pohjalta. Lomakkeet on suunniteltu niin, että ne voidaan täyttää paperilomakkeena tai sähköisesti lähetettynä tiedostona.

Kyselytutkimusta kehittäessä tulee ottaa huomioon useita eettisiä näkökulmia ja haasteita. Jo lomakkeiden tekovaiheessa tulee pitää mielessä kohderyhmä ja mahdollinen ikätasoisuus sekä selkokieliisyys, jotta kyselytutkimuksen vastauksia voidaan pitää mahdollisimman luotettavina. Luotettavuuteen liittyy myös vastaajan motivaatio osallistua kyselyyn rehellisesti. Kyselykaavakkeemme pääasialliseen asiakaskuntaan kuuluu lastensuojelun sijaishuoltoon sijoitettuja lapsia. Haasteellista autenttisen tutkimustuloksen saamisessa saattaa tehdä se seikka, että sijaishuoltoon päätyminen on usein tahdon vastaista. Tällöin varsinkin sijoituksen alkuvaiheen aikana saadut vastaukset asiakastyytyväisyyskyselyihin voivat antaa vääristyneen kuvan todellisuudesta. Jos asiakas on tyytymätön sijoituksensa lopputulokseen, siitä seuraa usein vain negatiivista palautetta.

Mielipiteiden ja arvojen tutkiminen ei ole helppo tehtävä. Kyselytutkimuksen tuloksia analysoidessa on useita huomioon otettavia epävarmuustekijöitä, kuten onko saatu riittävästi vastauksia, onko kyselyn ajankohta ollut oikea ja mittaavatko kysymykset tutkittavaa asiaa. Myös tiedonkeruutapa luo omat haasteensa. (Vehkalahti, 2019, s. 12.)

Tietosuoja ja anonymiteetin säilyminen ovat tärkeitä seikkoja kyselylomakkeita laatiessa ja niihin vastaamiseen liittyvää protokollaa suunnitellessa. Kyselylomake on laadittava siten, ettei vastaajan tarvitse huolehtia siitä, että hänen antamansa tiedot voisivat joutua väärin käsiin tai niitä voitaisiin muutoin väärinkäyttää. (Tietoarkisto, i.a.-a.) Lastensuojelun sijaishuollon organisaatiot ovat usein

suhteellisen pieniä yksiköitä, joissa asiakaskunta ja henkilökunta tuntevat toisensa verrattain hyvin. Tällöin vastaajien anonymiteetin säilyttämiseksi tulee erityisesti ottaa huomioon tiettyjä seikkoja ja palautteen antaminen myös järjestää siten, että vastaajan tietoturva säilyy.

Opinnäytetyöhön paneutuminen antoi laajalti tietoa lastensuojelutyön laadun tarkkailusta ja kehittämisestä. Molempien kirjoittajien aiempi kokemus lastensuojelutyöstä on osaltaan helpottanut koko opinnäytetyön prosessissa, aiheen ja kohderyhmän ollessa ennestään tuttuja. Tästä kokemuksesta on ollut hyötyä opinnäytetyön eri vaiheissa. Prosessin aikana olemme oppineet myös paljon uutta ja uskomme tämän hyödyntävän meitä myös tulevaisuudessa urapoluillamme. Aiheeseen tutustuminen on auttanut meitä ammatillisessa kehityksessä ja laajentanut näkökantaamme laatutyöskentelystä. Yhteistyökumppanimme on ollut aktiivisesti mukana koko kehittämistyön prosessin ajan. Heiltä olemme saanut laajalti tukea ja näkökulmaa aiheeseen.

Sosiaalialalla ammatillinen kasvu on elämän mittainen prosessi, eikä oppiminen lopu koskaan. Ihmisten kanssa tehtävässä työssä eteen saattaa tulla vain tulla yllättäviäkin tilanteita, eikä näihin tilanteisiin useinkaan löydy valmista toimintaohjetta. Opinnäytetyössä perehdyimme yhtenä keskeisenä osana sosiaalialan moniammatilliseen yhteistyöhön, moniammatilliseen asiantuntijuuteen sekä lastensuojelun lainsäädäntöön ja yleisiin ihmisoikeuksiin. Osana ammatillista kasvuprosessiamme onkin ollut huomata ja sisäistää se, kuinka tärkeää toisten ammattilaisten näkökulma ja tuki sosiaalialan ammattihenkilölle on. Säädösten ja lain tunteminen, sekä kyky soveltaa näitä ovat tärkeitä seikkoja sosiaalialan työssä.

Monesti sosiaalialalla kohtaamamme asiakas on jostain syystä heikentyneessä asemassa. Näemme, että sosiaalialan ammattihenkilön velvollisuus on asettua tukemaan haavoittuvassa asemassa olevia henkilöitä ja auttaa tuomaan esiin heidän äänensä palveluita kehitettäessä. Läpi käymämme opinnäytetyön prosessi on kokonaisuudessaan syventänyt erityisesti kehitystyön osaamistamme. Prosessi on vaatinut meiltä myös laajalti innovointitaitoja. Näistä opituista taidoista ja tiedoista uskomme olevan paljon hyötyä sosiaalialan työkentällä.

LÄHTEET

- Bardy. M. (toim.). (2009). *Lastensuojelun ytimessä*. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
- Civil, T., Abrahamsson, O., Mäki-Fossi, S., & Miettunen, N. (toim.). (2019). *Systeminen lastensuojelu monitoimijaisuuden ja osallisuuden varmistavana verkostotyönä*. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/139077/TY%c3%96_2019_34%20s.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Dugmore, P., Partridge, K., Sethib, I., & Krupa-Flasinskab, M. (9.3.2018). Systemic supervision in statutory social work in the UK: systemic rucksacks and bells that ring. *European Journal of Social Work*.
https://www.researchgate.net/profile/Karen-Partridge/publication/323671635_Systemic_supervision_in_statutory_social_work_in_the_UK_systemic_rucksacks_and_bells_that_ring/links/5e5e77a7299bf1bdb84d65a6/Systemic-supervision-in-statutory-social-work-in-the-UK-systemic-rucksacks-and-bells-that-ring.pdf
- Ehkäisevä lastensuojelu. (14.4.2021). Teoksessa *Lastensuojelun käsikirja*. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/ehkaiseva-lastensuojelu>
- Hokkanen, S., & Strömberg, O. (2006). *Laatuun johtaminen*. PainoPorras Oy.
- Hotari, K.-E., Oranen, M., & Pösö, T. (2009). Lapset lastensuojelun osallisina. Teoksessa M. Bardy (toim.), *Lastensuojelun ytimessä* (s. 117–132). Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
- L 1285/2016. Nuorisolaki 21.12.2016/1285. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2016/20161285>
- L 410/2015. Kuntalaki 10.4.2015/410. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2015/20150410>
- L 1301/2014. Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>

- L 417/2007. Lastensuojelulaki 13.4.2007/417. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417>
- L 63/1999. Euroopan ihmisoikeussopimus 1999/63. https://www.finlex.fi/fi/sopimukset/sopsteksti/1999/19990063/19990063_2
- L 731/1999. Suomen perustuslaki 11.6.1999/731. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=perustuslaki#L2P6>
- Lastensuojeluasiakkuuden alkaminen. (17.8.2017). Teoksessa *Lastensuojelun käsikirja*. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/lastensuojeluilmoitus-ja-lastensuojeluasian-vireilletulo/lastensuojeluasiakkuuden-alkaminen>
- Lastensuojelun asiantuntija-apu ja asiantuntijaryhmä. (i.a.) Teoksessa *Lastensuojelun käsikirja*. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Saatavilla 18.8.2022 <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/toimijat-tyontuki-hallinto/hallinto/lastensuojelun-asiantuntija-apu-ja-asiantuntijaryhma>
- Linden, A., Pekkarinen, E., & Cantell-Forsbom, A. (18.5.2022). *Lastensuojelun kokonaisuudistuksen valmistelu*. Sosiaali- ja terveysministeriö. https://stm.fi/documents/1271139/120885161/FINAL+Lastensuojelu+mediainfo+18.5.22_160522.pdf/4140d5d6-cdc5-9fd3-03a7-e6246ad07503/FINAL+Lastensuojelu+mediainfo+18.5.22_160522.pdf?t=1652856146612
- Malja, M., Puustinen-Korhonen, A., Petrelius, P., & Eriksson, P. (toim.). (2019). *Lastensuojelun laatusuositus*. Sosiaali- ja terveysministeriö. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161862/STM_2019_8_J_Lastensuojelun_laatusuositus.pdf
- Mattila, H. (1999). *Lomakekysely asiakaspalautteen hankkimismenetelmänä*. Kela.
- Mitä on lastensuojelu? (i.a.). Teoksessa *Lastensuojelun käsikirja*. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Saatavilla 16.7.2022. <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/mita-on-lastensuojelu>

- Moniammatillinen yhteistyö huostaanoton näkökulmasta. (14.4.2021) Teoksessa *Lastensuojelun käsikirja*. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/huostaanotto/moniammatillinen-yhteistyö-huostaanoton-nakokulmasta>
- Oranen, M. (2008). *Mitä mieltä? Mitä mieltä! Lasten osallisuus lastensuojelun kehittämässä*. Ensi- ja turvakotien liitto ry. <http://docplayer.fi/383636-Mita-mielta-mita-mielta-lasten-osallisuus-lastensuojelun-kehittamisessa-mikko-oranen.html>
- Petreljus, P., & Eriksson, P. (toim.). (2018). *Uudistuva lastensuojelu -kohti asiakkaiden ja ammattilaisten yhteistyötoimintaa*. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137112/URN_ISBN_978-952-343-208-6.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Petreljus, P., Yliruka, L., & Miettunen, N. (toim.). (2021). *Systeemisiä kokeiluja – kohti jatkuvaa yhdessä oppimista*. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/141017/URN_ISBN_978-952-343-628-2.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pieviläinen, H., Pyykkönen, A., & Saukkonen, T. (2014). *Asiakkaan äänellä. Menetelmäopas asiakaspalautteen keräämiseen sosiaalityössä*. Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys ry. <https://www.jelli.fi/assets/files/sites/6/2017/07/Asiakkaan-%C3%A4%C3%A4nell%C3%A4-menetelm%C3%A4opas.compressed-1.pdf>
- Rousu, S. (2008). Lastensuojelun tuloksellisuuden arviointi organisaatiossa. *Janus*, 16(2), 175–184. <https://journal.fi/janus/article/view/50468/15261>
- Rousu, S., & Holma, T. (2004a). *Lastensuojelupalvelujen laadunhallinta*. Suomen Kuntaliitto.
- Rousu, S., & Holma, T. (2004b). *Lastensuojelupalvelujen onnistumisen arviointi*. Suomen Kuntaliitto.
- Räty, T. (2019). *Lastensuojelulaki. Käytäntö ja soveltaminen*. Edita. Sijaishuollon kustannukset. (i.a.) Teoksessa *Lastensuojelun käsikirja*. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Saatavilla 3.9.2022

- <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/sijaishuolto/sijaishuollon-kustannukset>
- Sijaishuollon laatukriteerit. (i.a.) Teoksessa *Lastensuojelun käsikirja*. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Saatavilla 3.9.2022 <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/sijaishuolto/sijaishuollon-laatukriteerit>
- Sinkkonen, J. (2010). Mikä lastenkodin arjessa hoitaa? Teoksessa P. Kiiskinen, & T. Eskelinen (toim.), *Iskä, äiskä, omahoitsu ja mä siltaa rakentamassa. Käsikirja sijaishuollon ammattilaisille* (s. 9–12). Pelastakaa Lapset ry.
- Sosiaali- ja terveysministeriö. (i.a.) *Lastensuojelu*. Saatavilla 16.7.2022. <https://stm.fi/lastensuojelu>
- Stehr-Green, P.A., Stehr-Green, J., & Nelson, A. (i.a.). Developing a Questionnaire. *The North Carolina Institute for Public Health*. https://nciph.sph.unc.edu/focus/vol2/issue2/2-2Questionnaire_issue.pdf
- Sudenlahti, J., & Uusitalo, I. (2018). *Tulevaisuuden lastensuojelu*. Suomen Psykologien Instituuttijhdistys ry.
- Tietoarkisto. (i.a.-a). *Kyselylomakkeen laatiminen*. Tampereen yliopisto. Saatavilla 28.4.2022 <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvanti/kyselylomake/laatiminen/>
- Tietoarkisto. (i.a.-b). *Posti- ja verkkokyselyaineiston kokoaminen*. Tampereen yliopisto. Saatavilla 28.4.2022 <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvanti/postikysely/postikysely/>
- Tulensalo, H. (2016). *Moniammatilliset asiantuntijaryhmät lastensuojelussa*. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/130505/URN_ISBN_978-952-302-659-9.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Valli, R. (2018). Aineiston keruu kyselylomakkeella. Teoksessa R. Valli, & J. Aaltola (toim.), *Ikkunoita tutkimusmetodeihin: 1, Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle* (5. uud. p.). PS-kustannus. <https://www.ellibslibrary.com/book/978-952-451-516-0>
- van Laerhoven, H., van der Zaag-Loonen, H., & Derkx, B. (2004). A comparison of Likert scale and visual analogue scales as response options in

children's questionnaires. *Acta Paediatrica*. Jun2004, Vol. 93 Issue 6, 830–835. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.1651-2227.2004.tb03026.x>

Vehkalahti, K. (2019). *Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät*. Helsingin yliopisto. <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/305021/Kyselytutkimuksen-mittarit-ja-menetelmat-2019-Vehkalahti.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Virtanen, P. (toim.). (1999). *Verkostoituva asiakastyö*. Kirjoittajat ja Kirjayhtymä Oy.

Yleissopimus lapsen oikeuksista, 20.11.1989. https://www.finlex.fi/fi/sopimukset/sopsteksti/1991/19910060/19910060_2

Yliruka, L. (7.3.2022). *Systeeminen toimintamalli lastensuojelussa*. Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos <https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/kehittyvat-kaytannot/systeeminen-toimintamalli-lastensuojelussa>

LIITE 1. Lasten vanha palautelomake



HOIVA10
RKa

ASUKASTYYTYVÄISYYS LASTEN SIJAISHUOLLON PALVELUIHIN

Ikäni: Olen _____ -vuotias
Olen: tyttö poika
Asun: lastenkodissa / perhekodissa asumisharjoitteluyksikössä

Olen asunut tässä lastenkodissa / yksikössä: alle vuoden 1-2 vuotta 3-5 vuotta yli 5 vuotta

1. Asuminen ja asuinympäristö yleensä

	1=Täysin eri mieltä	6=Täysin samaa mieltä				
		☹		☺		☺
Olen tyytyväinen..						
- omaan huoneeseeni	1	2	3	4	5	6
- kodin yhteisiin tiloihin	1	2	3	4	5	6
- kodin siisteyteen ja viihtyisyyteen	1	2	3	4	5	6
- kodin leikki-, peli- ja harrastusvälineisiin	1	2	3	4	5	6
- kodin tietotekniikka- ja viihdelaitteisiin	1	2	3	4	5	6
- kodin ympäristön liikunta- ja harrastusmahdollisuuksiin	1	2	3	4	5	6
- kodin ympäristön viihtyisyyteen ja turvallisuuteen	1	2	3	4	5	6
- kodin liikenneyhteyksiin	1	2	3	4	5	6
- kodin kavereihin, yhdessäoloon ja ilmapiiriin	1	2	3	4	5	6
- kodin sääntöihin	1	2	3	4	5	6
- kodin yhteisten sääntöjen noudattamiseen	1	2	3	4	5	6
- mahdollisuuksiini olla halutessani rauhassa vapaa-ajala	1	2	3	4	5	6
- asumiseeni ja asuinympäristööni yleensä	1	2	3	4	5	6

2. Tuen ja palveluiden saatavuus ja riittävyys

	1=Täysin eri mieltä	6=Täysin samaa mieltä				
		☹		☺		☺
Olen tyytyväinen..						
- ruokaan, sen maistuvuuteen ja riittävyyteen	1	2	3	4	5	6
- ruokailutilanteen miellyttävyyteen	1	2	3	4	5	6
- saunomis- ja peseytymismahdollisuuksiin	1	2	3	4	5	6
- siihen, kuinka hyvin aikuisilla on aikaa kuunnella minua	1	2	3	4	5	6
- siihen, että saan aikuisilta apua ja huomiota tarvitessani	1	2	3	4	5	6
- harrastusmahdollisuuksiini	1	2	3	4	5	6
- avun ja tuen saatavuuteen ja riittävyyteen yleensä	1	2	3	4	5	6

3. Kodin aikuisten osaaminen ja toiminta

	1=Täysin eri mieltä	6=Täysin samaa mieltä				
		☹		☺		☺
Olen tyytyväinen..						
- siihen kuinka koulunkäyntiäni tuetaan	1	2	3	4	5	6
- kodissa saamaani neuvontaan ja ohjaukseen	1	2	3	4	5	6
- terveydestäni huolehtimiseen	1	2	3	4	5	6
- kodin aikuisten kekseliäisyyteen ja virikkeiden luomiseen	1	2	3	4	5	6
- kodin aikuisten toimintaan vaikeiden tilanteiden käsittelyssä	1	2	3	4	5	6
- kodin aikuisten osaamiseen ja toimintaan yleensä	1	2	3	4	5	6

4. Kodin aikuisten vuorovaikutus ja asenne

	1=Täysin eri mieltä					6=Täysin samaa mieltä
		☹	☺	☺	☺	☺
Olen tyytyväinen..						
- mahdollisuksiini olla riittävästi yhteydessä perheeseeni	1	2	3	4	5	6
- kodin aikuisten ystävällisyyteen	1	2	3	4	5	6
- siihen että minua arvostetaan ja minusta välitetään	1	2	3	4	5	6
- siihen, että minua kuunnellaan	1	2	3	4	5	6
- mielipiteeni kysymiseen minulle tärkeissä asioissa	1	2	3	4	5	6
- mahdollisuksiini vaikuttaa kodin asioihin	1	2	3	4	5	6
- siihen kuinka reilusti ja tasapuolisesti minua kohdellaan	1	2	3	4	5	6
- kodin aikuisten luotettavuuteen	1	2	3	4	5	6
- siihen, kuinka turvalliseksi tunnen oloni	1	2	3	4	5	6
- kodissa tapahtuvista asioista ja muutoksista tiedottamiseen	1	2	3	4	5	6
- tutun henkilökunnan pysyvyyteen	1	2	3	4	5	6
- kodin aikuisten vuorovaikutukseen ja asenteeseen yleensä	1	2	3	4	5	6

Mitä haluaisit parantaa sijaiskodissa?











Mistä pidät erityisesti?






KIITOKSET VASTAUKSISTASI!






LIITE 2. Lasten uusi palautelomake

Lasten asiakaspalautelomake

Lasten- ja nuorten koti
Toivonniemi

Asunimen ja asuinympäristö					
Huoneeni on viihtyisä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Yhteiset tilat ovat viihtyisät	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ruoka on hyvää ja sitä saa tarpeeksi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Koen ympäristöni turvalliseksi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Olen tyytyväinen yleiseen siisteyteen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Olen tyytyväinen Toivonniemen harrastevälineisiin sekä viihdelaitteisiin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Olen tyytyväinen harrastusmahdollisuuksiini	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Toivonniemessä vallitsevat yhteiset säännöt ovat reilut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Toivonniemessä on hyvä ilmapiiri	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Henkilökunta					
Henkilökuntaa on riittävästi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Minulle on selvää kuka on omaohjaajani	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

					
Aikuisella on riittästi aikaa kuunnella minua	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tulen hyvin toimeen kaikkien Toivonniemen aikuisten kanssa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Voin kertoa Toivonniemen aikuiselle, jos minulla on huolia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Voin luottaa Toivonniemen aikuisiin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Toivonniemessä tuetaan koulunkäyntiäni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Toivonniemen aikuiset tukevat ja opastavat arjen asioissa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Osallisuus					
Koen, että Toivonniemen aikuiset välittävät minusta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Minun mielipiteitäni kuunnellaan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mielipiteillääni on merkitystä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Voin vaikuttaa Toivonniemen asioihin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Perustarpeistani huolehditaan (ruoka, uni, hygienia, vaatteet)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Saan pitää yhteyttä minulle tärkeisiin ihmisiin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

					
Minua kohdellaan reilusti ja tasapuolisesti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Saan aikuisilta apua sitä tarvitessani	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Minulle annetaan positiivista palautetta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tulen hyväksytyksi omana itsenäni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Mitä haluaisit parantaa Toivonniemessä tai mistä pidät erityisesti?

Ikäni:	4–7 v <input type="checkbox"/>	8–11 v <input type="checkbox"/>	12–15 v <input type="checkbox"/>	16 vuotta tai enemmän <input type="checkbox"/>
Olen asunut Toivonniemessä:	1–6 kk <input type="checkbox"/>	6–12 kk <input type="checkbox"/>	1–2 vuotta <input type="checkbox"/>	3 vuotta tai enemmän <input type="checkbox"/>

Kiitos palautteesta!

Lasten- ja nuortenkoti Toivonniemi


Harjulantie 118, 29340 Kullaa

toivonniemi@toivonniemi.fi

p. 045 1239082

www.toivonniemi.fi

LIITE 3. Huoltajien palautelomake



Huoltajan asiakaspalautelomake

Yhteistyö	Täysin samaa mieltä	Melko samaa mieltä	Siltä väliä	Melko eri mieltä	Täysin eri mieltä
Olen saanut tarpeeksi tietoa sijoituksen alkuvaiheessa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Yksikkö antaa ajantasaista tietoa lapseni asioissa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Yhteistyö toimii hyvin ja yhteydenpito on riittävää	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Koen voivani luottaa yksikön henkilökuntaan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mielipiteeni huomioidaan lapseni asioissa ja tulen kuulluksi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Minut kohdataan kunnioittavasti ja arvostaen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lapseni perustarpeista huolehditaan (ruoka, uni ym.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Yksikkö tukee lapseni koulunkäyntiä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Yksikön toimitilat ovat turvalliset ja toimivat lapseni kasvulle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Yksikön palveluista on hyötyä lapselle ja koko perheelle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Yksikössä on riittävästi henkilökuntaa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Yksikön kasvatustyö on hyvää	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Muita huomioita, kommentteja, kysymyksiä?

Kiitos palautteesta!

Lasten- ja nuorten koti Toivonniemi
 Harjulantie 118, 29340 Kullaa toivonniemi@toivonniemi.fi p. 045 1239082 www.toivonniemi.fi

LIITE 4. Sosiaalityöntekijän palautelomake

Lasten- ja nuorten koti
Toivonniemi

Sosiaalityöntekijän asiakaspalautelomake

Yhteistyö	Täysin samaa mieltä	Melko samaa mieltä	Siltä väliä	Melko eri mieltä	Täysin eri mieltä
Olen saanut tarpeeksi tietoa yksiköstä sijoituksen alkuvaiheessa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Yhteistyö on sujunut hyvin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Olen saanut tarpeeksi tietoa asiakkaastani palavereissa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Yhteydenpito on toiminut sujuvasti ja on riittävää	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kuukausikoosteet ovat laadukkaita ja kattavia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Hoito ja kasvat	Täysin samaa mieltä	Melko samaa mieltä	Siltä väliä	Melko eri mieltä	Täysin eri mieltä
Asiakkaani huomioidaan yksilöllisesti ja kasvatustyö on tavoitteellista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Olen tyytyväinen yksikön kasvatustyön osaamiseen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Perhe- ja verkostotyö	Täysin samaa mieltä	Melko samaa mieltä	Siltä väliä	Melko eri mieltä	Täysin eri mieltä
Perhe on hyötynyt yksikön palveluista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Yhteydenpito lapsen ja perheen verkostoon on riittävää	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Muita huomioita?

Kiitos palautteesta!

Lasten- ja nuorten koti Toivonniemi

Harjulantie 118, 29340 Kullaa toivonniemi@toivonniemi.fi p. 045 1239082 www.toivonniemi.fi