

Annukka Ketola

Asiakaspalautteen kehittäminen lastensuojeluyksikkö Fieterissä

Opinnäytetyö

Kevät 2016

SeAMK Sosiaali- ja terveysala

Sosionomi (AMK) tutkinto-ohjelma

SeAMK 

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: Sosiaali- ja terveysalan yksikkö

Tutkinto-ohjelma: Sosiaalialan koulutusohjelma

Suuntautumisvaihtoehto: Sosionomi (AMK)

Tekijä: Annukka Ketola

Työn nimi: Asiakaspalautteen kehittäminen lastensuojeluyksikkö Fieterissä

Ohjaaja: Päivi Rinne

Vuosi: 2016

Sivumäärä: 82

Liitteiden lukumäärä: 5

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli luoda laadukkaat asiakaspalautelomakkeet seinäjokelaisen lastensuojeluyksikkö Fieterin käyttöön. Palautelomakkeiden avulla haluttiin lisätä lastensuojeluyksikön asiakkaiden ja yhteistyötahojen osallisuutta ja edistää yhteistyötä. Palautelomakkeet toteutettiin yhteistyössä Fieterin edustajien kanssa, sillä työn tavoitteena oli luoda lomakkeet opinnäytetyön tilaajan tarpeisiin.

Toimiva asiakaspalauttejärjestelmä on keskeinen osa lastensuojeluyksikön toiminnan laadun seuraamista ja kehittämistä. Tavoitteena on pyrkiä tuotetun palvelun tasalaatuisuuteen, jonka tärkeimpänä mittarina toimii asiakkaan positiivinen kokemus ja tyytyväisyys. Palautelomakkeet toteutettiin kehitystyönä, jonka tukena käytettiin tutkimustietoa. Palautelomakkeet toteutettiin lastensuojeluyksikön asiakkaille, eli sijoitetuille lapsille, nuorille, heidän huoltajilleen ja sosiaalityöntekijöille. Lasten ja nuorten palautelomakkeiden pääteemoina korostuivat arki ja osallisuus, jotka ovat keskeisessä roolissa sijaishuollon tarjoaman hoidon ja kasvatuksen aikana. Sijoitettujen lasten ja nuorten osallisuuden vahvistaminen on ajankohtainen teema ja se nähdään yhdeksi lastensuojelutyön keskeisimmistä tavoitteista. Huoltajien ja sosiaalityöntekijöiden palautelomakkeiden pääteemana korostui yhteistyön toimivuus.

Opinnäytetyön tuotoksena syntyi neljä palautelomaketta yhteistyötahon käyttöön. Kehitystyö vaati runsaasti aikaa ja syvällistä perehtymistä aiheeseen. Kehitettyjen palautelomakkeiden avulla lastensuojeluyksikkö Fieterin henkilökunnalla on mahdollisuus kerätä säännöllistä kirjallista palautetta asiakkailtaan yksikön tarjoaman hoidon ja kasvatuksen aikana. Palautelomakkeiden avulla Fieterin asiakkaat ja yhteistyötahot pääsevät vaikuttamaan yksikön toimintaan omien mielipiteidensä avulla. Palautelomakkeista saatua palautetta on keskeistä hyödyntää yksikön toiminnan kehittämisessä. Palautetta voidaan hyödyntää palvelun laadun ja siinä tapahtuvan vaihtelun osoittamisen vahvana tukena. Yhteiskunnan eläessä jatkuvassa muutoksessa, lastensuojeluyksiköiden on pyrittävä vastaamaan muuttuviin tarpeisiin myös tulevaisuudessa.

Avainsanat: laatu, lastensuojelu, palaute, sijaishuolto

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: School of Health Care and Social Work

Degree programme: Degree programme in Social Services

Specialisation: Bachelor of Social Services

Author/s: Annukka Ketola

Title of thesis: Developing Customer Feedback of the Fieteri Child Welfare Institution

Supervisor(s): Päivi Rinne

Year: 2016

Number of pages: 82

Number of appendices: 5

This Bachelor thesis' goal is to provide feedback forms for the child welfare institution Fieteri from Seinäjoki. The feedback forms were made in cooperation with advocates of Fieteri because the thesis' aim was to respond to the needs and hopes of the company.

The theoretic part of this thesis focuses on the Finnish child welfare, foster care, customer feedback and quality. The thesis was done as a development work, which contained constant planning, realization, evaluation and cooperation with the advocates of Fieteri. The feedback forms were made for Fieteri's clients, who are the children and the young people that are living in the child welfare institution, as well as for their parents and social workers. The main themes of the feedback forms were cooperation, weekday and participation. The participation of children and young people is the main goal of child protection.

As the result of this thesis, four feedback forms were created. The development work took much time and I had to study a subject profoundly. Fieteri's personnel have now a chance to gather written feedback on a regular basis while regarding the care provided. With the help of the feedback forms, Fieteri's clients can be part of improving the company from their point of view. Customer feedback can be well used in improving and evaluating the company's services. It is important to utilize the feedback received from the feedback forms to develop the company's operations. Society is constantly evolving and, as a result, the child welfare institutions must be ready to respond to the needs of a changing environment also in the future.

Keywords: quality, child welfare, feedback, foster care

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	2
Thesis abstract.....	3
SISÄLTÖ.....	4
Kuva-, kuvio- ja taulukkoluetelo.....	6
1 JOHDANTO.....	7
2 OPINNÄYTETYÖN LÄHTÖKOHDAT.....	8
2.1 Kehitystyön tarve ja tavoitteet.....	8
2.2 Yhteistyötaho.....	10
3 LASTENSUOJELUN SIJAISHUOLTO.....	12
3.1 Lastensuojelun toteutuminen.....	12
3.2 Lastensuojelun tarve.....	13
3.3 Sijaishuolto laitospäristössä.....	15
4 ASIAKKAAT SIJAISHUOLLON AIKANA.....	21
4.1 Lapsen arki sijaishuollossa.....	21
4.2 Huoltajan rooli sijaishuollon aikana.....	24
4.3 Sosiaalityöntekijän rooli sijaishuollon aikana.....	25
5 LAATU JA ASIAKASPALAUTE.....	28
5.1 Sijaishuollon laatu.....	28
5.2 Laatuksiteerit.....	28
5.3 Laadunhallintajärjestelmä.....	30
5.4 Laadun kehittäminen.....	33
5.5 Laadun arvioiminen.....	34
5.6 Asiakaspalaute osana laadun kehittämistä.....	35
5.7 Asiakaspalaute Fieterissä.....	38
6 KEHITYSTYÖN TOTEUTUS.....	40
6.1 Kehittämistoiminta.....	40
6.2 Kehitystyön prosessi.....	41
7 PALAUTELOMAKKEIDEN LAATIMINEN.....	47
7.1 Kysymystyyppin valinta.....	47

7.2	Mitta-asteikon valinta	48
7.3	Teemojen valinta.....	52
7.4	Väitteiden suunnittelu.....	54
7.4.1	Lasten ja nuorten väitteet.....	54
7.4.2	Sosiaalityöntekijöiden ja huoltajien väitteet.....	56
7.4.3	Kohderyhmien lomakkeiden vertailtavuus.....	57
7.5	Lomakkeen ulkomuoto	60
8	ARVIOINTI	64
8.1	Tavoitteiden toteutuminen.....	64
8.2	Palautelomakkeiden tuomat muutokset	65
8.3	Palautelomakkeiden laatu ja luotettavuus	69
9	POHDINTA	73
	LÄHTEET	77
	LIITTEET	82

Kuva-, kuvio- ja taulukkoluetelo

Kuvio 1. Palautteen keräämisen vaiheet sijaishuoltoyksikössä.....	8
Kuvio 2. Vuosina 1991–2014 kodin ulkopuolelle sijoitettuna olleet lapset ja nuoret sekä tästä huostassa ja kiireellisesti sijoitettuna olleiden osuus	14
Kuvio 3. Sijoitetun lapsen sijaishuollon prosessin vaiheet	32
Kuvio 4. Kehitystyön prosessi.	42
Kuvio 5. Esimerkki huoltajien ja sosiaalityöntekijöiden palautelomakkeissa käytetystä mitta-asteikoista.....	50
Kuvio 6. Esimerkki lasten ja nuorten palautelomakkeissa käytetystä mitta-asteikoista.....	52
Kuvio 7. Vastaajan motivaatiotaso kyselyn edetessä.....	60
Taulukko 1. Esimerkkejä kehitystyön aikana saadusta palautteesta ja sen pohjalta tehdyistä muutoksista.	70

1 JOHDANTO

Lastensuojelun sijaishuollon työn vaikuttavuus, laatu ja sen kehittäminen ovat nousseet keskeiseksi osaksi lastensuojeluyksiköiden arkea. Lastensuojelun kustannusten kasvaessa halutaan varmistaa, että sijaishuoltoon sijoitettujen lasten kokonaisvaltainen hyvinvointi voidaan turvata mahdollisimman vaikuttavasti. Kiinnostus sosiaalipalvelujen laadun kehittämiseen heräsi 1990-luvun alkupuolella taloudellisen laman myötä taloudellisten varojen heikentyessä. Lastensuojelun sijaishuollon kustannukset olivat suuri menoerä kuntien budjeteissa ja ovat myös edelleen. Julkisena palveluna lastensuojelua alettiin arvioida monista eri näkökulmista, minkä vuoksi nykyään ympäri Suomea on tarjolla useita laadukkaita ja monipuolisia lastensuojelupalveluita. Laadun kehittäminen jatkuu silti edelleen, sillä lastensuojelupalveluiden on mukauduttava jatkuvasti yhteiskunnan muuttuviin tarpeisiin ja haasteisiin. Lastensuojeluyksikön tavoitteita, laatua ja toimivuutta voidaan arvioida ja kehittää muun muassa asiakaspalautteen keräämisen avulla.

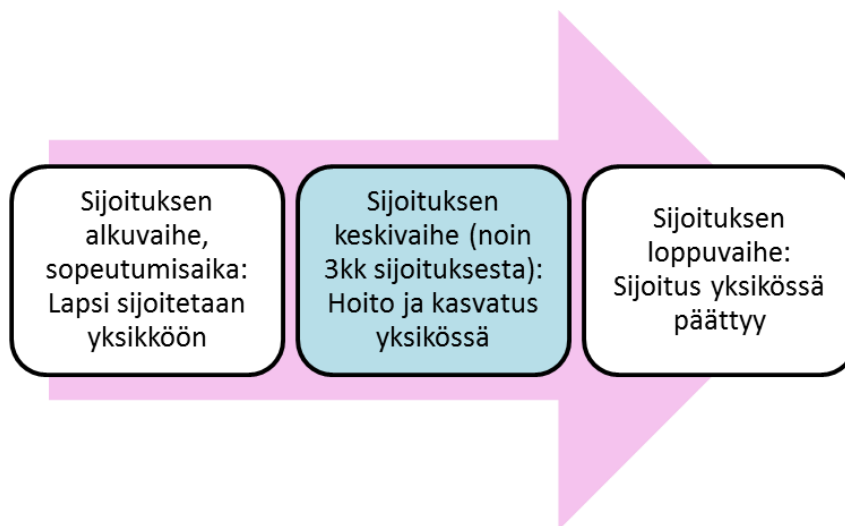
Opinnäytetyöni tarkoituksena on kehittää asiakaspalautelomakkeet yksityiselle lastensuojeluyksikkö Fieterille. Lastensuojeluyksikkö Fieteri järjestää laitoksessa toteutettavaa lastensuojelun sijaishuoltoa. Asiakaspalautelomakkeiden kehittämisen tarkoituksena on Fieterin toiminnan laadun varmistaminen ja kehittäminen. Tavoitteena on luoda asiakaspalautelomakkeet yksikköön sijoitetuille lapsille ja nuorille, heidän huoltajilleen sekä kunnan sijoittaville sosiaalityöntekijöille. Palautelomakkeet keskittyvät lastensuojeluyksikön tarjoaman hoidon ja kasvatuksen vaiheeseen, jonka aikana lapsi tai nuori asuu ja kasvaa yksikössä.

Toteutan palautelomakkeet kehitystyönä ja havainnollistan opinnäytetyössäni kehitystyön vaiheita kehittämistyön prosessin avulla ja arvioin työn onnistumista. Hyödynnän palautelomakkeiden laatimisen tukena aiheeseen liittyvää teoretietoa ja tutkimuksia. Palautelomakkeet toteutetaan yhteistyössä lastensuojeluyksikkö Fieterin edustajien kanssa, joilta pyrin hankkimaan säännöllistä palautetta kehitystyön aikana.

2 OPINNÄYTETYÖN LÄHTÖKOHDAT

2.1 Kehitystyön tarve ja tavoitteet

Lastensuojeluyksikkö Fieterillä on tarve kehittää asiakaspalautelomakkeet koko sijoitusprosessin ajalle. Fieterin edustajat kokivat sijoituksen keskivaiheeseen kohdistuvat palautelomakkeet ajankohtaisimpina kehityskohteina, jonka vuoksi opinnäytetyöni keskittyy kyseiseen vaiheeseen. Sijaishuoltoyksikössä palautetta voidaan kerätä sijoituksen alku-, keski- tai loppuvaiheessa (Kuvio 1). Sijoituksen alkuvaiheessa lapsi sijoitetaan yksikköön, joten kerätty palaute käsittelee lähinnä alkusijoituksen onnistumista. Alun sopeutumisvaiheen, eli noin kolmen kuukautta sijoituksesta, palautetta voidaan kerätä yksikön tarjoaman hoidon ja kasvatuksen laadusta. Kehitystyöni tarve kohdentuu juuri tähän hoidon ja kasvatuksen vaiheeseen. Sijoituksen loppuvaiheessa palaute käsittelee sijoituksen onnistumista kokonaisuutena. Palautteen keräämisen vaiheet liittyvät vahvasti sijaishuoltoyksikön prosesseihin, joita kuvaan myöhemmin työssäni. Muita tutkimusaiheita palautteen keräämisen vaiheisiin liittyen voivat jatkossa olla sijoituksen alku- ja loppuvaiheet.



Kuvio 1. Palautteen keräämisen vaiheet sijaishuoltoyksikössä.

Lastensuojeluyksikkö Fieterin toisen vastaavan ohjaajan, Tanja Ojalan, kanssa käydystä keskustelusta (Ojala 2015) ilmeni, että Fieterin nykyistä asiakaspalauttejärjestelmää ei nähdä toimivaksi, eikä sen avulla saada riittävästi palautetta. Palautetta on pyritty saamaan lapsilta, nuorilta, heidän huoltajiltaan ja sosiaalityöntekijöiltä.

kijöiltä. Lapsilta ja nuorilta kerätty palaute on ollut lähinnä suullista. Sijaishuollossa asuvien lasten ja nuorten huoltajilta ja sosiaalityöntekijöiltä on pyritty keräämään palautetta suullisesti tapaamisissa ja sijoituksen loppuvaiheessa lähetettävällä palautekyselyllä. Sijoituksen päätyttyä lähetettävä palautekysely on todettu epäkäytännölliseksi, sillä palautekyselyyn ei usein muisteta vastata ja lähettää takaisin yksikköön. Lisäksi sijoituksen loppuvaiheessa annettu palaute on normaalisti positiivista, sillä tilanteen koetaan rauhoittuneen ja tasaantuneen jo loppuvaiheessa. Riittämättömän kirjallisen palautteen lisäksi yksikkö ei saa riittävästi suullista palautetta. Fieterin edustajat kokevat, että suullisena annettu palaute ei ole välttämättä täysin suoraa. Laatujärjestelmän näkökulmasta ongelmalliseksi voi nähdä myös sen, että palautteen kerääminen ei ole systemaattista. Fieterin edustajat haluavat kehittää toimintaansa uusien asiakaspalautelomakkeiden avulla asiakkaita ja yhteistyötahoja osallistavammaksi. Palautetta halutaan saada nimettömästi, sillä nimettömänä annettu palaute voi antaa rohkeutta omien mielipiteiden antamiselle. Kasvotusten annettava palaute voidaan kokea haastavaksi, mikäli palaute on negatiivista.

Kehitettäviä lomakkeita on yhteensä neljä, jotka halutaan suunnitella vastaamaan kunkin kohderyhmän näkökulmaa ja kehitystasoa. Lapsille ja nuorille toteutetaan erilliset palautelomakkeet, sillä pienten lasten kehitystaso ei riitä vielä vastaamaan kaikkiin kysymyksiin, joihin nuoret pystyvät ottamaan jo kantaa. Lapsille kehitettävä lomake suunnataan alle 13-vuotiaille alakoululaisille ja nuorille tarkoitettu lomake yli 13-vuotiaille yläkoululaisille. Huoltajien lomakkeet halutaan kehittää sijoitettujen lasten ja nuorten laillisille huoltajille, jotka ovat usein lapsen biologisia vanhempia. Sosiaalityöntekijöille kehitettävät lomakkeet halutaan kohdistaa sosiaali-toimen lastensuojelun sosiaaliviranomaisille, jotka ovat vastuussa lapsen kokonaistilanteesta. Kehitettävien palautelomakkeiden laadun varmistamiseksi pyrin hankkimaan säännöllisesti palautetta Fieterin edustajilta, sillä tavoitteena on luoda juuri heidän tarpeisiinsa vastaavat palautelomakkeet.

Huoltajien ja sosiaalityöntekijöiden palautelomakkeiden avulla halutaan kehittää yhteistyön toimivuutta. Sosiaalityöntekijällä on kokonaisvastuu lapsen lastensuojeluasioiden hoidossa ja hänellä tehtäviinsä kuuluu valvoa, että sijoitettu lapsi saa tarvitsemansa tukitoimet sijaishuollossa. Sijoittavan sosiaalityöntekijän tulee tukea

ja ohjata sijaishuoltopaikkaa, jotta sijaishuoltoa pystytään toteuttamaan lapsen edun mukaisesti. (Saastamoinen 2010, 73, 99.) Lapsen etuun kuuluu myös yhteistyö lapsen huoltajien kanssa. Huoltajina toimivat usein lapsen biologiset vanhemmat, joilla nähdään olevan tärkeä rooli lapsen asettautumisessa ja sopeutumisessa sijaishuoltopaikkaan sekä uuteen ympäristöön. (Sinkkonen 2015, 148.)

Lasten ja nuorten palautelomakkeiden avulla halutaan saada palautetta lastensuojeluyksikön arjesta sekä lasten ja nuorten kokemasta osallisuudesta. Timonen-Kallio (2010, 6) näkee osallisuuden tunteen syntyvän kun ihminen saa osallistua toimintaan. Hän kertoo lasten ja nuorten osallisuuden vahvistamisen ja mielipiteiden ilmaisun mahdollistamisen olevan yksi lastensuojelutyön keskeisimmistä tavoitteista. Työskentelyn tulee perustua lapsen tarpeisiin, joten lapsella tulee olla mahdollisuus vaikuttaa työn sisältöön ja tavoitteisiin. Lastensuojelulaki (13.4.2007/417) korostaa lapsen mielipiteen selvittämistä ja kuulemista. Sen mukaan lapsen toiveet ja mielipide on tärkeä selvittää ja ne on pyrittävä ottamaan huomioon lapsen kehitystaso ja ikä huomioon ottaessa lastensuojelupalveluita järjestettäessä.

Käytän työn aikana lapsista ja nuorista yleisesti termiä lapset, mikäli en erityisesti halua korostaa lasten ja nuorten kehitystason tai palautelomakkeiden eroja. Lisäksi käytän huoltajista ja sosiaalityöntekijöistä käytän jossain tekstiyhteyksissä termiä aikuiset kun haluan korostaa lasten ja aikuisten palautelomakkeiden eroja.

2.2 Yhteistyötaho

Fieteri on Seinäjoella sijaitseva yksityinen lastensuojelulaitos, jonka palvelut ovat tarkoitettu huostaanotetuille, kiireellisesti sijoitetuille tai avohuollon tukitoimenpiteinä sijoitetuille lapsille ja nuorille. Fieterissä on kaksi yksikköä, joiden erityisosamista ovat lastenpsykiatrinen hoito ja -kuntoutus. Lapset tulevat Fieteriin noin 5–14-vuotiaana kunnan ja sosiaalityöntekijän sijoittamina. Heillä on mahdollisuus asua yksikössä jälkihuollon päättymiseen saakka, 21 ikävuoteen asti, mutta pääsääntöisesti yksikössä asutaan täysi-ikäisyyteen saakka. (Tasapainoiseen tulevaisuuteen 2014.)

Fieterissä on kaksi asumisyksikköä, Kieku ja Kaiku. Kieku on seitsemänpaikkainen erityisyksikkö, johon sijoittuu oireilevia 5–12-vuotiaita lapsia. Kiekun asukkailla ilmenee esimerkiksi käytöshäiriötä. Yksikössä työskentelee vastaava ohjaaja, kaksi psykiatrista sairaanhoitajaa, neljä sosionomia, mielenterveystoimittaja sekä nuorisoohjaaja vapaa-ajanohjaaja. Kaiku on seitsemänpaikkainen asumisyksikkö, johon tullaan noin 10–14-vuotiaana. Kaikilla Kaikun asukkailla on jonkin asteista traumaperäistä psykiatrista ongelmaa. Asumisyksikössä työskentelee kaksi psykiatrista sairaanhoitajaa, neljä sosionomia sekä lastenhoitaja. (Mustapää 2015.) Fieterin työntekijät ovat käyneet ammattitaidon vahvistamiseksi erilaisia lisäkoulutuksia, kuten perheterapiaa, traumakoulutusta sekä psykiatrista koulutusta. (Tasapainoiseen tulevaisuuteen 2014).

Fieterin johtoryhmä ja henkilökunta päivittävät vuoden välein Fieterin toimintaperiaatteita ja arvoja. Fieterin arvoihin kuuluvat perhekeskeisyys, aikuisjohtoisuus, luotettavuus, inhimillisyys, turvallisuus ja tavoitteellisuus. Fieterin toimintaperiaatteisiin kuuluu työskennellä aina määriteltujen arvojen mukaisesti. Arjen työn ja toiminnan keskiössä on aina lapsi sekä hänen perheensä ja työtä tehdään lapsen edun toteutumiseksi. (Tasapainoiseen tulevaisuuteen 2014.)

Pidin yhteyttä Fieteriin säännöllisin väliajoin opinnäytetyönprosessin aikana. Yhteyshenkilöinäni Fieteriin toimivat palvelujohtaja, Kaikun vastaava ohjaaja Elina Mustapää, joka on yksi Fieterin omistajista sekä Kiekun vastaava ohjaaja Tanja Ojala. Tapasin Fieterin edustajia yhteensä kuusi kertaa opinnäytetyönprosessin aikana. Tapaamisten aikana sain paljon tietoa yleisesti sijaishuollosta, Fieteristä yrityksenä, ehdotuksia palautelomakkeiden toteutukseen ja sisältöön sekä vastauksia kysymyksiini. Yksi tapaamisista toteutettiin nauhoitettuna haastatteluna, jossa haastattelin Fieterin palvelujohtajaa Fieterin toimintatavoista ja palautelomakkeiden sisällöstä yksityiskohtaisemmin. Tapaamisten lisäksi pidimme yhteyttä sähköpostitse. Sähköpostitse saatu kirjallinen palaute ja vastaukset toimivat vahvana tukena prosessin etenemisessä ja työstämisessä. Palaan yhteydenpidon sisältöön kehittämisprosessin kuvauksen yhteydessä.

3 LASTENSUOJELUN SIJAISHUOLTO

3.1 Lastensuojelun toteutuminen

Lastensuojelun tarkoituksena on turvata lapselle turvallinen kasvuympäristö, joka mahdollistaa tämän tasapainoisen ja monipuolisen kehityksen ja erityisen suojelun (L 13.4.2007/417, 1§). Tuurala ja Holma (2009, 29) korostavat lastensuojelun kuuluvan sosiaalihuollon perustehtäviin, joiden avulla turvataan lapsen etu sen järkkyyessä. Lastensuojelun avulla tuetaan vanhempia lasten kasvatuksessa, vaikutetaan lasten yleiseen kasvuympäristöön ja järjestetään perhe- ja yksilökohtaista lastensuojelua. Lastensuojelulaki (L 13.4.2007/417, 11§) on asettanut kunnan tehtäväksi huolehtia siitä, että ehkäisevä lastensuojelu sekä lapsi- ja perhekohtainen lastensuojelu järjestetään kunnassa tarvittavan laajuuden mukaisesti. Lastensuojeluyksikkö Fieterin toiminta kuuluu lastensuojelun lapsi- ja perhekohtaiseen lastensuojeluun.

Lastensuojelutyön tulee olla mahdollisimman hienovaraista ja siinä tulee käyttää ensisijaisesti avohuollon tukitoimenpiteitä, ellei lapsen eduksi nähdä toimia toisin (L 13.4.2007/417, 4§). Avohuollon tukitoimenpiteitä toteutetaan yhdessä lapsen ja vanhempien kanssa ja niiden tavoitteena on edistää lapsen etua muun muassa tukemalla ja vahvistamalla vanhemmuutta (L 13.4.2007/417, 34§). Tukitoimenpiteinä voidaan käyttää esimerkiksi taloudellista tukea, perhetyötä sekä yksilö- ja perhekuntoutusta sekä terapiaa. (L 13.4.2007/417, 36§).

Fieteriin sijoitetaan lapsia avohuollon tukitoimenpiteenä, huostaan otettuina tai kiireellisesti sijoitettuina (Tasapainoiseen tulevaisuuteen 2014). 12 vuotta täyttänyt lapsi voidaan sijoittaa avohuollon tukitoimenpiteenä, mikäli lapsen tilanne, sen arvioiminen sekä kuntouttaminen edellyttävät sijoitusta. Avohuollon tukitoimenpiteenä sijoittamiseen vaaditaan lapsen ja tämän vanhemman lupa. Sijoitus voi tapahtua myös jos lapsen huoltaja tai hoidosta vastaava henkilö sairastuu tai ei muuten pysty vastaamaan lapsen hoidosta. (Särkiö & Lunabba 2009, 140.) Lasta ei saa sijoittaa toistuvasti lyhytaikaisesti, ellei lapsen etu vaadi toistuvasti avohuollon tukitoimenpiteenä sijoittamista (L 13.4.2007/417, 37a§).

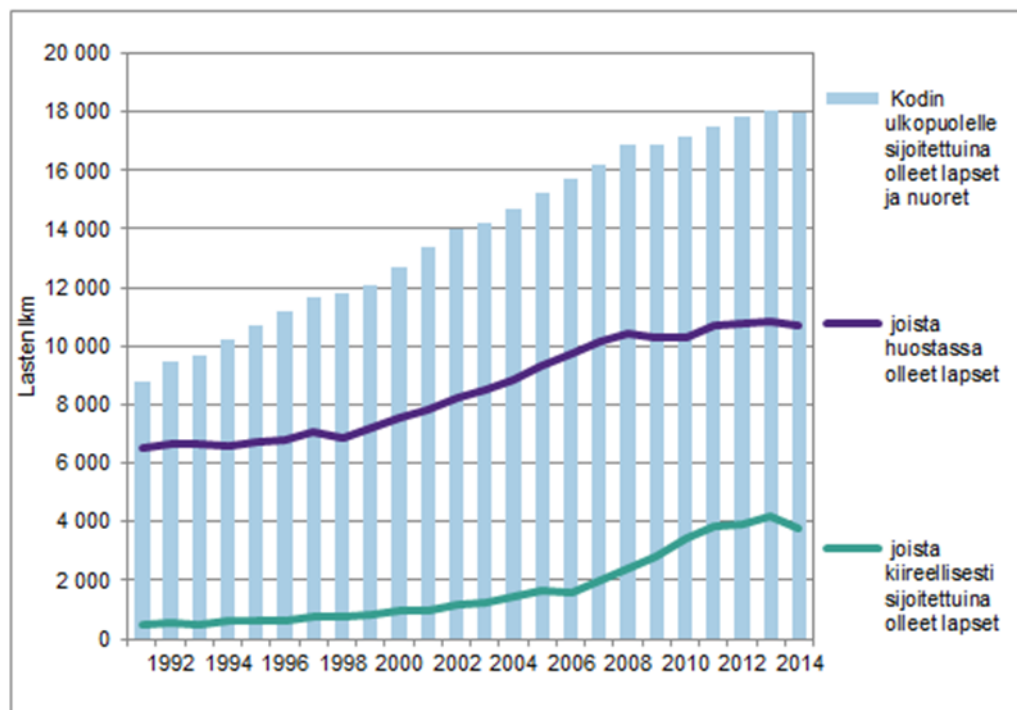
Lapsella on oikeus tulla huostaan otetuksi, mikäli lapsen huolenpidossa esiintyy puutteita tai muu kodin tilanne uhkaa lapsen terveyttä tai kehitystä vakavasti. Huostaanottoon voidaan päätyä, mikäli avohuollon tukitoimenpiteet eivät ole olleet tarkoituksenmukaisia tai riittäviä lapsen tilanteelle, ja jos sijaishuolto nähdään lapsen edun vuoksi parhaana vaihtoehtona. Lisäksi kunnalla on velvollisuus ottaa lapsi huostaan, mikäli lapsi itse vaarantaa vakavasti omaa terveyttään tai kehitystään päihteiden väärinkäytöllä, vakavalla rikollisella toiminnalla tai muulla kasvuolosuhteita uhkaavalla käytöksellä. (Kangas 2004, 114–115; L 13.4.2007/417, 40§; Rätty 2015, 359.)

Lapsen kiireellinen sijoitus tehdään tilanteissa, jolloin sosiaalityöntekijä saa tiedon, että lapsen terveys ja kehitys on välittömässä vaarassa. Kiireelliseksi sijoitukseksi voi kutsua myös kriisitilannetta, jossa sijoitusta varten on saatu yli 12 vuotiaan lapsen ja tämän vanhemman lupa. (Särkiö & Lunabba 2009, 136–137.) Kiireellinen sijoitus saa kestää korkeintaan 30 päivää, mutta voi jatkua sosiaalityöntekijän tai hallinto-oikeuden päätöksellä (L 13.4.2007/417, 38§; Rätty 2015, 343). Huostaanoton ja kiireellisen sijoituksen aikana sosiaalityöntekijällä on oikeus päättää lapsen huollosta. Päätösvalta koskee lapsen olinpaikkaa, hoitoa, kasvatusta, valvontaa ja muuta huolenpitoa, opetusta sekä terveydenhuoltoa. (L 13.4.2007/417, 45§.)

3.2 Lastensuojelun tarve

Suomessa tehtiin vuonna 2014 lastensuojeluilmoituksia yhteensä 63 707 lapsesta. Yhdestä lapsesta tehtiin keskimäärin noin 1,7 erillistä lastensuojeluilmoitusta. Vuonna 2008 astui voimaan uudistettu lastensuojelulaki (L 13.4.2007/417), jolla madallettiin lastensuojeluilmoitusten kynnyistä ja vaikutettiin samalla lisääntyvästi lastensuojelun asiakasmääriin. Lain tavoitteena on ollut turvata lapsille ja perheille tukea mahdollisimman varhaisessa vaiheessa ja painottaa ennaltaehkäisevää lastensuojelutyötä. Noin 20 vuoden aikana lastensuojelun avohuollon asiakkaiden määrä on lähes kolminkertaistunut ja vuonna 2014 asiakkaana oli yhteensä 90 269 lasta. Uusien asiakkaiden osuus tästä oli yhteensä 43 prosenttia. (Lastensuojelu 2014 2015, 1, 9-10.)

Tavoitteena on tukea lapsia ja heidän perheitään ensisijaisesti avohuollon tukitoimia käyttäen, mutta kuten kuvio 2 ilmenee, myös kodin ulkopuolelle sijoitettujen lasten ja nuorten määrä on ollut selvässä nousussa viimeisten vuosikymmenien aikana. Vuonna 2014 kodin ulkopuolelle sijoitettuja lasten ja nuorten määrä oli yhteensä 17 958. Tämä merkitsee, että vuodesta 1991 sijoitettujen lasten ja nuorten kokonaismäärä on lähes kaksinkertaistunut. Vuonna 2014 huostassa olleiden lasten ja nuorten määrä osuus kaikista sijoitetuista lapsista ja nuorista oli yhteensä 10 675. Kiireellisten sijoitusten määrä näyttäytyi kasvavan huomattavasti 2000-luvun aikana, mutta vuonna 2014 kiireellisten sijoitusten määrä lähti laskuun. Kiireellisiä sijoituksia tehtiin yhteensä 3773, joka on 10 prosenttia edellisestä 2013 vuodesta vähemmän. On kuitenkin huomioitava, että lapsi on voinut olla ensin kiireellisesti sijoitettuna, jonka jälkeen lapsi on otettu huostaan. Tämän vuoksi yksi lapsi voi esiintyä kuvion 2 molempien sijoitusvaihtoehtojen lukumäärässä. (Lastensuojelu 2014 2015, 1-3.)



Kuvio 2. Vuosina 1991–2014 kodin ulkopuolelle sijoitettuna olleet lapset ja nuoret sekä tästä huostassa ja kiireellisesti sijoitettuna olleiden osuus (Lastensuojelu 2014 2015).

Sijoitettujen ja avohuollon tukitoimenpiteenä hoidettujen lasten ikäjakauma on muuttunut selvästi viimeisen kymmenen vuoden aikana. Kaiken ikäisten lasten

sijoitukset ovat lisääntyneet selvästi vuosien aikana, mutta murrosikäisten lasten huostaanotot ovat lisääntyneet suhteellisesti kaikista selvimmin. Vauvojen huostaanottojen määrä taas on laskenut. (Heino 2010, 202–203.) Myös Sinkkonen (2015, 148) huomioi sijoitettavien lapsien olevan yhä vanhempia. Hänen mukaansa tämä merkitsee sitä, että lapset ovat eläneet kauan epävakaisissa olosuhteissa, jonka vuoksi heidän ongelmansa ovat yhä hankalampia ja monimuotoisempia.

Heino (2010, 200) esittää kasvavien asiakasmäärien taustalla vaikuttavan useita eri syitä. Hän mainitsee myös 2008 uudistetun lastensuojelulain (L 13.4.2007/417) vaikuttaneen asiakasmäärän kasvuun, mutta kertoo lisäksi suomalaisten perheiden lastensuojelun tarpeen kasvaneen ja lasten hyvinvoinnin haasteiden lisääntyneen. Kuntakohtaisella politiikalla ja johtamisella sekä työntekijöiden vaihtuvuudella ja liiallisella työmäärällä nähdään olevan osansa asiakasmäärien lisääntymisessä. Heinonen ja Sinko (2013, 122) kertovat, että lastensuojelun riittävää toteutumista haastaa erityisesti pätevien sosiaalityöntekijöiden puute.

Sanomalehti Ilkassa (Kaakkinen 4.9.2014) käsiteltiin Seinäjoen kaupungin lastensuojelun tilannetta haastatteleamalla Seinäjoen lastensuojelujohtajaa Janne Pajaniemeä. Pajaniemen mukaan Seinäjoen kaupungin lastensuojelumenot ovat kasvaneet miljoonilla euroilla viime vuosina. Hän näki peruspalveluihin kohdistettujen säästötoimenpiteiden vaikuttaneen lastensuojelun asiakasmääriin merkittävästi. Kasvavat asiakasmäärät ja lastensuojelun tarve selittyvät osin kasvavalla kaupungilla, mutta varsinainen syy nähdään löytyvän peruspalveluiden tason heikkenemisessä. Vuonna 2014 Seinäjoella lastensuojelutoimenpiteiden piirissä on ollut noin tuhat lasta, joista hieman yli 100 lasta ovat olleet sijoitettuina kodin ulkopuolelle.

3.3 Sijaishuolto laitospäristössä

Lapsen sijoittava sosiaalityöntekijä on vastuussa siitä, että lapselle löytyy hänen yksilöllisiin tarpeisiinsa vastaava sijaishuoltopaikka, jossa lapsen kaipaamaa hoitoa ja huolenpitoa on mahdollista toteuttaa. Sijaishuoltoa voidaan järjestää muun muassa perhehoidossa, ammatillisessa perhekodissa, laitoshoidossa tai muussa lapsen etua palvelevassa paikassa. Laitosmuotoista sijaishuoltoa on mahdollista järjestää lastenkodeissa, nuorisokodeissa, vastaanottokodeissa, koulukodeissa

sekä muissa näihin rinnastettavissa lastensuojelulaitoksissa. Nykypäivänä laitoksia ylläpitävät pääasiassa yksityiset yritykset ja yhteisöt, kunnat sekä valtio. (Saastamoinen 2010, 7, 10.)

Lapsen sijoituksen tarpeen ollessa väliaikainen, laitoshuolto voidaan nähdä parhaana vaihtoehtona sijaishuollon toteuttamiseksi. Lapsen vanhempien kanssa tehtävä tiivis työskentely kuuluu osana lyhytaikaiseen laitoshuoltoon. Perhehoito koetaan usein parhaana vaihtoehtona pitkäaikaisessa sijoituksessa, mutta tätä voi vaikeuttaa esimerkiksi lapsen erityinen vaikeahoitoisuus. Laitoshuoltoon sijoitetaan tämän vuoksi pääosin vaikeahoitoisia ja arkeensa erityistä tukea ja osaamista tarvitsevia lapsia. Laitoshuolto nähdään usein parhaana vaihtoehtona myös murrosikäisen lapsen sijoituksessa. (Saastamoinen 2010, 11).

Sijoitettavalle lapselle ja hänen perheelleen on tavallisesti tarjottu monenlaisia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita ennen sijoitusta. Sijoitukseen päädytään kun avohuollon tukitoimenpiteistä ei ole ollut riittävästi apua lapselle. (Sinkkonen 2013, 7.) Sijaishuollon tavoitteena on turvata lapselle hyvä huolto, hoito ja kasvatustarpeiden yksilöllisten tarpeidensa mukaisesti. Tarkoituksena on mahdollistaa lapsen tasapainoinen kehitys ja hyvinvointi. Sijaishuollossa lapselle pyritään antamaan turvallinen kasvuympäristö, jonka avulla lasta voidaan ohjata ja tukea kohti itsenäistä elämää. Lapsen tulee tuntea olevansa turvassa ja ymmärretty. Hellyys on tärkeä osa kasvatusta, eikä lasta saa alistaa tai kohdella loukkaavasti. (L 8.4.1983/361, 1§.)

Huostaanoton ja sijoituksen taustalla olevat perusteet voidaan jakaa kahteen ryhmään; lapsen kasvuympäristöön liittyvät puutteet tai lapsen oma vaarallinen käytös (L 13.4.2007/417, 40§; Saastamoinen 2010, 23). Lapsen kasvuympäristöön liittyvät puutteet näyttäytyvät useimmiten vanhempien jaksamattomuutena, riittämättömänä vanhemmuutena tai osaamattomuutena. Sijoitukseen voi liittyä myös vaikeita perheristiriitoja, kuten mielenterveysongelmia ja päihteiden väärinkäyttöä, joiden vuoksi lapsen hoidossa ja turvallisuudessa tapahtuu laiminlyöntejä. Tilanteissa, joissa huostaanoton taustalla on lapseen itseensä liittyvät syyt, syynä ovat tavanomaisesti lapsen ja vanhempien väliset ristiriidat. Lapsen heikentynyt psyykinen terveys näyttäytyy myös usean huostaanoton taustalla. Muina vaikuttavia tekijöitä nähdään olevan koulunkäyntiongelmien, kehitysviivästymien, lapsen sairauksien

telu tai vammaisuus. (Heino 2009, 208.) Suurimpana yksittäisenä syynä huostaanottoon tai kiireelliseen sijoitukseen näyttäytyy huoltajien ongelmallinen päihdekäyttäytyminen ja siitä seuraavat ongelmat (Rousu 2007, 84).

Rousu (2007, 84–85) havainnoi tutkimuksessaan, että kasaantunut huono-osaisuus, vanhempien omat ja kasvatukseen liittyvät ongelmat liitetään usein lastensuojelun tarpeeseen. Lastensuojelun asiakkaiksi tuli 1990-luvulla taloudellisen laman myötä myös Rousua lainaten ”*ei-perinteisiä lastensuojeluperheitä*”. Sinkkonen (2015, 154) kertoo ongelmien lisääntyneen huomattavasti viime vuosina. Nuorten kiireellisissä sijoituksissa ja huostaanotoissa taustalla esiintyy vahvasti nuoren vakavia psykososiaalisia oireita, jotka näyttäytyvät koulunkäyntiongelmoina, rikoksina, päihteiden liikkakäyttönä sekä itsetuhoisuutena. Vaikeasti oireilevat nuoret päätyvät usein sijoitukseen silloin kun vanhempien omat keinot ovat osoittautuneet tehottomiksi ja vanhemmat ovat voimattomia nuoren käytöksen vuoksi.

Suunnitelmat työn tukena. Lain sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (L 22.9.2000/812, 7§) mukaisesti jokaiselle asiakkaalle on laadittava saamaansa palvelua vastaava suunnitelma, mikäli suunnitelman laatiminen ei ole ilmeisen tarpeetonta. Kaikille lastensuojelun asiakkaina oleville lapsille tulee laatia asiakassuunnitelma (L 13.4.2007/417, 30§), jota täydennetään sijaishuoltopaikassa laadittavalla hoito- ja kasvatussuunnitelmalla. Asiakassuunnitelma sekä kasvatus- ja hoitosuunnitelmat ohjaavat vahvasti lastensuojeluyksikössä lapsen kanssa tehtävää työtä ja sen sisältöä sijaishuollon aikana. Suunnitelmien avulla pyritään takaamaan onnistuneet ja laadukkaat lastensuojelupalvelut, joiden edellytyksenä nähdään oikeanlaiset ja oikeanaikaiset palvelut ja menetelmät. (Niemelä 2005, 45.)

Sijoitetun lapsen asiakassuunnitelma laaditaan yhteistyössä lapsen ja tämän huoltajien, sijaishuoltopaikan sekä sosiaalityöntekijän kanssa. Suunnitelmaan dokumentoidaan muun muassa olosuhteet ja asiat, joihin pyritään vaikuttamaan, sijoituksen tavoitteet ja tarkoitus sekä keinot tavoitteiden toteutumiseen. Suunnitelmassa tulee huomioida aina tavoitteena perheen jälleen yhdistäminen ja sopia lisäksi lapsen ja hänen läheistensä yhteydenpidosta. (L 13.4.2007/417, 30§.) Sijaishuoltopaikassa asiakassuunnitelmaa täydennetään ja tarkennetaan hoito- ja kasvatussuunnitelman avulla. Lapsen henkilökohtainen suunnitelma tarkentaa si-

joituksen tavoitteita painottaen lapsen tarpeita ja arjen tavoitteita. (Saastamoinen 2010, 85; Niemelä 2005, 47.) Hoito- ja kasvatussuunnitelmaa tarkastetaan, päivitetään ja seurataan sijoituksen aikana arjen sujuvuuden ja asiakassuunnitelman mukaisesti. Pitkäaikaisessa sijoituksessa hoito- ja kasvatussuunnitelma tehdään noin puolen vuoden ajanjaksolle, jonka aikana sen tehtävänä on määritellä sijaishuoltopaikan tarjoaman hoidon tavoitteet ja menetelmät. Suunnitelmat tukevat sijaishuollossa tehtävää työtä ja helpottavat yksikön laadun ja lasten tarpeiden arviointia. (Niemelä 2005, 47.)

Sijaishuollon kustannukset. Kunta vastaa lastensuojelupalveluiden järjestämisestä ja rahoituksesta. Rahoitus koostuu verovaroista ja valtion maksamista sosiaali- ja terveydenhuoltoon osoitetuista valtionosuuksista. Kunnilla on mahdollisuus järjestää sijaishuollon palveluitaan omana toimintana, ostopalveluina tai palvelusetelillä. (L 3.8.1992/733; Rousu 2007, 90.) Sijaishuollon aikana lapsen hoidosta syntyvistä kustannuksista vastaa kunta, jossa lapsen sijaishuollon tarve on syntynyt. Kustannuksista vastaa yleensä siis lapsen kotikunta. (L 13.4.2007/417, 16a§; Rätty 2015, 131–132.) Sijaishuolto on kustannuksiltaan ja työmäärältään haastavin tehtävä lastensuojelupalveluiden osalta. Sijaishuollon menot lisääntyivät erityisesti 1990-luvun laman seurauksena lastensuojelutarpeiden ja huostaanottojen lisääntyä. (Arponen 2005, 168.)

Lastensuojelupalveluiden kustannusten kasvun ja kuntien huonon taloudellisen tilanteen myötä ostopalveluiden kilpailuttaminen yleistyi. Kilpailutus perustuu hankintalakiin (L 30.3.2007/348), jonka vuoksi kuntien viranomaisten on kilpailutettava julkisilla varoilla tehtävät hankinnat. Lain mukaisessa tarjousmenettelyssä palveluntarjoajien esittämistä tarjouksista valitaan joko halvin tai hinta-laatusuhteeltaan edullisin tarjous. (Tuurala & Holma 2009, 19). Kilpailutuksella tavoitellaan julkisten varojen tehostettua käyttöä ja laadukkaita hankintoja. Sen avulla mahdollistetaan myös yritysten ja muiden palveluntarjoajien tasapuolisia mahdollisuuksia osallistua tarjouskilpailuun omalla palvelullaan tai tuotteellaan. (L 30.3.2007/348, 1§.)

Kuntaliiton teettämässä kyselyssä (Vettenranta, Holma & Rousu 2008, 5, 9) ilmeni, että lastensuojelupalveluiden hankkijat, tuottajat ja toiminnan valvojat kokivat kilpailutuksen työlääksi menetelmäksi sen tuomiin etuihin nähden. Useat vastaajat kokivat hankalana palvelun todellisen laadun esittämistä kilpailutusasiakirjoihin.

Kilpailutus aiheuttaa palveluntuottajissa jatkuvaa epävarmuutta toiminnan jatkumisesta, joka taas vaikuttaa osaltaan henkilökunnan sitoutumiseen ja pysyvyyteen. Kilpailutuksen ei kuitenkaan nähty huonontavan palvelun tilaajan ja tuottajan välistä yhteistyötä. Palvelun ostaja kokee tärkeäksi kilpailutuksessa palveluntuottajan palveluvalikoiman tarkoituksenmukaisuuden, yhteistyön jatkuvuuden ja pitkäjänteisyyden sekä henkilöstön koulutuksen ja määrän.

Yksityiset palveluntuottajat. Lastensuojeluyksikkö Fieteri on yksityinen sosiaalialan palveluntuottaja. Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (L 22.7.2011/922) ohjaa yksityisten sosiaalipalveluiden toimintaa. Laki määrittelee tuotetun palvelun toimintaedellytyksistä kuten tiloista, henkilöstöstä, luvan hakemisesta ja valvonnasta. Yksikön toimitilojen tulee olla asianmukaisia ja henkilökunnan ammattitaitoisia. Mikäli tuotettua palvelua järjestetään ympärivuorokautisesti, yksityisen sosiaalipalvelun tuottaja tarvitsee luvan palveluiden tuottamiseen lupaviranomaiselta.

Kuntaliiton teettämän selvityksen (Vettenranta, Holma & Rousu 2008, 8) mukaan Suomessa sijaishuollon palvelut hankitaan pääasiassa yksityisiltä palveluntuottajilta. Arponen (2005, 168) kertoo kuntien lakkauttaneen omia lastensuojeluyksiköitään 1990-luvun taloudellisen laman aikana, jonka vuoksi yhä useampi sijaishuollon toimenpide tapahtuu nykyään ostopalveluna yksityiseltä lastensuojelupalveluiden tuottajalta. Yksityisiä sijaishuoltopalveluita tuottavia yrityksiä on tarjolla hyvin monipuolisesti. (Arponen 2005, 168.) Yksityisten sosiaalipalveluita tuottavien toimintayksiköiden määrän nähdään nousseen tasaisesti koko 2000-luvun ajan. (Yksityiset sosiaalipalvelut 2010 2011, 1).

Stakesin julkaisemasta tilastoraportista (Yksityiset sosiaalipalvelut 2010 2011, 15) ilmenee, että ammatillista perhehoitoa sekä lasten ja nuorten laitoshoidon järjestäviä yksiköitä oli vuonna 2010 koko Suomessa yhteensä 614. Raportista ilmenee, että yksityiset palveluntuottajat olivat keskittyneet eteläisempään Suomeen, sillä kaikista yksiköistä 99 yksikköä sijaitsi Uudellamaalla ja 64 Päijät-Hämeen alueella. Etelä-Pohjanmaalla ammatillista perhehoitoa ja lasten ja nuorten laitoshoidon järjestettiin yhteensä 15 yksikössä. Vastaavasti Ahvenanmaalla ei kyseisiä palveluita järjestetty lainkaan. Yksityisten sosiaalipalveluja järjestävien yksiköiden määrä on todennäköisesti lisääntynyt vielä vuoden 2010 jälkeen ympäri Suomea, mutta ajankohtaisempaa tilastoa yksityisten sosiaalipalveluiden määrästä ei ole julkaistu.

Koin silti keskeiseksi osoittaa tilastoraportin avulla, kuinka yksityiset lastensuojelupalvelut ovat keskittyneet tietyille alueille Suomea.

Nykyvuosina yhä useammassa kunnassa on alettu kehittämään tai harkitsemaan kunnan omien lastensuojelupalveluiden tuottamista. Tämä voi tapahtua myös monen kunnan yhteisenä kehityskohteena. (Vettenranta, Holma & Rousu 2008, 15.) Sanomalehti Ilkka (Seinäjoen kaupunki perustaa lastensuojelu yksikön 4.2.2016) uutisoikin helmikuussa 2016, että Seinäjoen kaupunki aikoo perustaa oman lastensuojeluyksikön. Yksikön perustamista perustellaan sillä, että lastensuojelun ostopalvelut ja erityisesti sijaishuollon laitospalvelut ovat kasvaneet Seinäjoella huomattavasti viime vuosina.

4 ASIAKKAAT SIJAISHUOLLON AIKANA

4.1 Lapsen arki sijaishuollossa

Kehitystyöni keskittyy sijoituksen hoidon ja kasvatuksen aikaan, jonka aikana sijaishuollossa asuva lapsi kasvaa sijaishuoltoyksikössä. Sijaishuollon tarjoaman hoidon ja kasvatuksen keskeisimpinä tavoitteina on turvalta lapselle tämän tarvitsema hoito, kasvatus, kuntoutus sekä myönteiset ihmissuhteet. (Laaksonen 2004, 262). Fieteri on sijaishuoltoa järjestävä lastensuojelulaitos, jonka laitosmuotoisuus tuo lasten ja nuorten hoitoon erityispiirteitä. Lastensuojelulaitoksen työntekijöillä on keskeinen rooli sijoitetun lapsen hoidossa ja kasvatuksessa. Sijoituksen aikana lastensuojelulaitoksen aikuiset antavat lapselle mahdollisuuden olla lapsi luomalla ja ylläpitämällä järjestystä kaoottisessa elämäntilanteessa. Laitoksessa ylläpidetään säännöllisiä rutiineja, joiden avulla lapselle pyritään luomaan turvallinen ja stressitön ympäristö, ilman epävarmuutta aiheuttavia tekijöitä. Lastensuojelulaitoksen rutiineihin kuuluvat muun muassa päivittäiset aamutoimet, ruoka-ajat, iltatoimet sekä nukkumaanmeno. Sijaishuollossa lapselle annetaan mahdollisuus solmia turvallisia kiintymyssuhteita. Sijaishuoltoon tuleva lapsi on voinut kokea elämänsä aikana monenlaisia asioita, jotka ovat horjuttaneet hänen itsetuntoaan, turvallisuudentunnetta ja perusluottamusta muihin ihmisiin. (Sinkkonen 2013, 7-8.) Lapselle on keskeistä luoda sijaishuollon aikana mahdollisuuksia onnistumisen kokemuksiin ja myönteisen minäkuvan luomiseen (Saastamoinen 2010, 3).

Lastensuojeluyksikkö Fieterissä lapselle pyritään järjestämään säännöllinen ja turvallinen arki lapsen etu huomioon ottaen. Arkeen on luotu selkeät rutiinit, joiden avulla lapselle pyritään luomaan säännöllinen päivärytmi. Fieterin työntekijät huolehtivat lasten päivittäisestä hyvinvoinnista ja perustarpeista, kuten puhtaudesta, vaatetuksesta, ravinnosta sekä riittävästä unensaannista. (Tasapainoiseen tulevaisuuteen 2014.) Aikuisen läsnäolo arjessa on lapselle tärkeää. Työntekijöiden tehtäviin kuuluu kannustaa lasta tulevaisuutta ajatellen tärkeissä asioissa, kuten koulunkäynnissä sekä harrastuksissa. (Saastamoinen 2010, 3.)

Lastensuojelulaki (13.4.2007/417, 54§) pyrkii turvaamaan lapselle sijoituksen aikana jatkuvat ja tärkeät ihmissuhteet, jotka edesauttavat lapsen kehitystä. Lapsella

on oikeus pitää yhteyttä perheeseensä, jonka vuoksi sosiaalihuollon sekä sijais-huoltopaikan on tuettava ja ylläpidettävä lapsen sekä tämän lähipiirin välistä yhteydenpitoa. Oikeus yhteydenpitoon nähdään yhdeksi huostaan otetun lapsen tärkeimmistä oikeuksista. (Saastamoinen 2010, 135; Rätty 2015, 484.) Huoltajien ja lapsen välisen suhteen ylläpitämisessä on kuitenkin Laakson (2012, 26) ja Saastamoisen (2010, 136) mukaan keskeistä huomioida tilanteet, joissa vanhemman suhde lapseen voi olla myös uhkana lapsen hyvinvoinnille ja kehitykselle. Sijais-huollon ensisijaisena tavoitteena on aina vastata lapsen tarpeisiin ja tämä voi merkitä myös yhteydenpidon rajoittamista.

Rajoitukset ja valvonta. Lastensuojelulaitoksessa lapselle luodaan rajoja ja valvontaa selkeiden rajojen, sääntöjen ja sopimusten avulla. Näiden avulla lapsi saa mahdollisuuden oppia kantamaan vastuuta itsestään ja omasta käytöksestään. Lapsen käyttäytymistä koskevat menettelyt perustuvat myönteiseen suhteeseen aikuisen ja lapsen välillä ja niiden tarkoituksena on tukea sekä ohjeistaa lasta, ei rankaista. (Valtakunnalliset sijaishuollon laatukriteerit 2004, 24.) Tällaisia rajoja ja sääntöjä kutsutaan kasvatukselliseksi rajoitustoimenpiteiksi ja niiden tarkoituksena on tukea lapsen päivittäistä kasvua ja kehitystä (Saastamoinen 2010, 152).

Lastensuojelulaitoksen erityispiirteisiin kuuluu, että lapsen käytöstä ja toimintaa on mahdollista rajoittaa lastensuojelulain (L 13.4.2007/417) mukaisilla rajoituksilla ja rajoitustoimenpiteillä. Lain mukaisia rajoituksia ja rajoitustoimenpiteitä ovat muun muassa yhteydenpidon rajoittaminen, aineiden ja esineiden haltuunotto, omaisuuden tai tilojen tarkastaminen, kiinnipitäminen, liikkumavapauden rajoittaminen ja erityinen huolenpito. Näiden tarkoituksena on turvata lapsen oma terveys, hoito ja kasvatustarpeet sekä kaikkien laitoksen asukkaiden ja työntekijöiden turvallisuus ja omaisuus. Saastamoisen (2010, 152–153) mukaan nämä lakiin perustuvat rajoitustoimenpiteet ovat tarkoitettu toteuttamaan lapsen sijaishuollon tarkoitusta. Lastensuojelulain (13.4.2007/417) ohjaamien rajoitustoimenpiteiden ja kasvatukseen kuuluvan rajoittamisen raja nähdään kuitenkin osin häilyväksi. Jokainen rajoitustoimenpide on tehtävä harkiten tapauskohtaisesti ja tästä on tehtävä viralliset kirjaukset. Rajoitustoimenpiteet eivät voi perustua aikaisempaan tapaukseen ja sen perusteella tehtyyn harkintaan.

Lastensuojeluyksikkö Fieterissä henkilökunnalle on annettu tarkat ohjeet rajoitustoimenpiteitä varten. Ohjeilla pyritään varmistamaan, että rajoitustoimenpiteitä tapahtuu vain pakollisissa tilanteissa. Rajoituksiin johtaneet tilanteet raportoidaan ja niistä tehdään rajoituspäätös. Yksikön vastaava ohjaaja valvoo rajoituspäätöksiä ja allekirjoittaa ne. Hänen vastuullaan on myös valvoa tilanteita yleisesti ja pyrkiä puuttumaan usein toistuviin tilanteisiin ja mahdollisiin ylilyönteihin. Fieterin henkilökuntaa koulutetaan rajoitustilanteiden ennaltaehkäisyyn, jotta tilanteet voitaisiin hoitaa kasvatuksellisin ja hoidollisin keinoin. (Omavalvontakansio 2014.)

Osallisuus. Lastensuojelutyön yhdeksi keskeisimmistä tavoitteista nähdään lasten ja nuorten osallisuuden ja mielipiteiden vahvistaminen, jonka merkitystä pyrin korostamaan myös kehittämissäni palautelomakkeissa. Työtä tulee pyrkiä tekemään lapsilähtöisesti, eli tavoitteena on työskennellä lapsen tarpeiden ehdoilla. Lapsilähtöisyyteen kuuluu, että lapsi saa vaikuttaa aktiivisena osapuolena tapahtuviin muutoksiin ja tilanteisiin. (Timonen-Kallio 2010, 6.) Lastensuojelun asiakkuudessa olevalla lapsella voi olla kokemus siitä, ettei hän kykene vaikuttamaan omaan elämäänsä eikä koe oloaan kuulluksi. Kun sijaishuollossa asuva lapsi saa osallistua itseään koskevaan päätöksentekoon, tämä voi antaa lapselle kokemusta siitä, että hänellä on mahdollisuus vaikuttaa ja tulla kuulluksi. On tärkeää osoittaa lapselle, että hänen omat mielipiteensä ovat arvokkaita ja myös hän itse voi vaikuttaa. Lapsen kokemus kuulluksi tulemisesta ja vaikuttamismahdollisuudesta nähdään kehittäväksi lapsen kasvua yksilönä. Lapselle on tärkeää luoda kokemus siitä, että hänen mielipiteensä ja kokemuksensa ovat tärkeitä. (Oranen 2008, 15–16.)

Sijoitettujen lasten kanssa toimivien työntekijöiden tehtäviin kuuluu tarjota lapselle mahdollisuuksia osallistumiseen. Lasta tulee kannustaa ja ohjata tuomaan esille hänen omia ajatuksiaan ja näkökulmiaan suullisesti tai kirjallisesti. (Timonen-Kallio 2010, 6-7.) Lasten osallistuminen toimintaan antaa laitokselle ja sen työntekijöille mahdollisuuden oppia kuulemaan lapsia. Kuuleminen auttaa ymmärtämään heidän ajatuksiaan ja kokemuksiaan sekä antaa työhön uusia työvälineitä. Heidän osallistuminen voi tuottaa palautetta organisaation toiminnasta, jonka avulla päätöksentekoa ja työn vaikuttavuutta on mahdollista kehittää. (Oranen 2008, 16.) Timonen-Kallio (2010, 6) näkee, että lapsilähtöinen työskentely ja osallistaminen ei usein toteudu käytännössä. Hänen mukaansa osallistamisen institutionaaliset ke-

hykset voivat rajata lapsen osallisuuden ja osallistumisen toteutumista lastensuojelutyössä. Lasten ajatusten kuulemiseen saatetaan suhtautua varoen. Näkemysten kuuntelemisen voidaan pelätä asettavan lapselle liikaa vastuuta tilanteeseen nähden.

4.2 Huoltajan rooli sijaishuollon aikana

Sijaishuollossa asuvan lapsen lisäksi Fieterin asiakkaina nähdään myös tämän huoltajat ja perhe, jotka tulee huomioida sijaishuollon aikana. Huoltajuus on oikeudellinen käsite. Yleensä lapsen huoltajana toimii lapsen vanhempi, mutta huoltajana voi olla myös joku muu kuin biologinen vanhempi. Lain (L 8.4.1983/361) mukaan lapsen huoltajina voivat toimia myös henkilöt, joille lapsen huolto on uskottu. (Kangas 2004, 106–107.) Lapsen huolto säilyy tämän huoltajilla sijoituksen ajan, kiireellisestä sijoituksesta tai huostaanotosta huolimatta. Kiireellisen sijoituksen tai huostaanoton jälkeen suurin osa huoltajille osoitetuista velvollisuuksista siirtyy kuitenkin sosiaalihuollosta vastaavan toimielimen, eli sosiaalityöntekijän, tehtäviksi. (Saastamoinen 2010, 141.) Lapsen huollon velvollisuuksiin kuuluu turvata lapselle hyvä huolto ja huolenpito. Lapsen siirtyessä sijaishuoltoon, työntekijät tulevat sijoitetun lapsen huoltajien tilalle tai rinnalle huolehtimaan lapsen päivittäisestä hyvinvoinnista. (Laakso 2012, 25.) Pitkänen (2011, 20, 22) kuvaa lapsen sijoitukseen päättymisen voivan olla ristiriidassa huoltajan oman näkemyksen kanssa. Huoltajan oman näkökulman poiketessa sijoituksen tarpeesta, tämän voi olla vaikea tarkastella sijoitusta lapsen näkökulmasta prosessin aikana, joka haastaa sijaishuollon ja huoltajan yhteistyön toimivuutta.

Huostaanotossa huoltajien velvoitteissa ja vastuussa tapahtuu suuria muutoksia. Vastuu lapsen arjesta siirtyy sijoituspaikkaan, jonka vuoksi vanhemmuuden roolin tulee rakentua uudelleen. Lapsen sijaishuoltopaikka voi sijaita kaukana huoltajien asuinpaikasta ja vanhemmuuden roolin keskiössä ei ole sijoituksen aikana enää ainoastaan lapsen ja huoltajan välinen hoiva- ja huolenpitosuhde. Lapsen sijoituksen aikana vanhemmuus toteutetaan neuvotellen, joka tuo erityispiirteitä huoltajan rooliin. Huoltajan ja lapsen välisestä toiminnasta, kanssakäymisestä ja sen määrästä neuvotellaan lapsen sosiaalityöntekijän, sijaishuollon, huoltajan ja lapsen

kesken. Vanhemmuutta arvioidaan ja kontrolloidaan ulkopuolisten suunnasta ja institutionaaliset määrittelyt vaativat usein huoltajan tekemään muutoksia omissa elinolosuhteissaan. Velvoitteiden ja vastuun muutoksien lisäksi huoltajien päätösvalta lapsen asioihin heikkenee. (Pitkänen 2011, 19–20.) Huostaanoton jälkeen lapsen huoltajalla ei ole mahdollisuutta enää tehdä itsenäisiä päätöksiä lapsen huoltoon liittyvissä asioissa. Huoltaja edustaa kuitenkin huostaanoton jälkeenkin lasta tätä koskevissa asioissa tietyissä tilanteissa, ellei toisin ole määrätty. Tällaisia tilanteita voi olla esimerkiksi lapsen asiakassuunnitelman laatiminen ja tarkastus. (Kangas 2004, 115.)

Lapsen huostaanotto on huoltajalle aina hyvin vaikea kokemus, joka tulee aina huomioida sijaishuoltoa toteuttaessa. Lapsen huoltajien ja tämän muiden läheisten mielipiteitä on tärkeä huomioida lapsen sijaishuollon aikana ja ennen päätösten tekoa, vaikka keskustelu ja kuuleminen voi hankaloitua vaikean ja ristiriitaisen tilanteen vuoksi. Huoltajien kanssa on pyrittävä tekemään yhteistyötä ja heidän osallistumista palvelujen suunnitteluun, arviointiin sekä hoitoon ja kasvatukseen tulee tukea. (Arponen 2005, 171.) Yhteistyö huoltajien kanssa sijoituksen aikana nähdään tärkeäksi, sillä huoltajilla on tärkeä rooli lapsen sopeutumisessa sijaishuoltoon (Saastamoinen 2010. 138). Yhteistyö onnistuu sijoituksen aikana usein paremmin, mikäli huoltaja on kokenut tulleeensa kuulluksi jo huostaanottotilanteessa. (Arponen 2005, 171).

4.3 Sosiaalityöntekijän rooli sijaishuollon aikana

Kunnan sosiaalitoimen sijoittava sosiaalityöntekijä nähdään Fieterissä asuvan lapsen ja tämän huoltajien lisäksi lastensuojeluyksikön asiakkaana. Lastensuojelulain (L 13.4.2007/417) mukaisesti lastensuojelun järjestämisvastuu kuuluu lapsen kotikunnalle. Lastensuojelun asiakkuuden alussa jokaiselle asiakkaalle tulee nimetä hänen asioistaan vastaava sosiaalityöntekijä. Heinosen ja Sinkon (2013, 121–122) mukaan sosiaalityöntekijän tehtävänä on johtaa asiakasprosessia ja vastata lapsen edusta koko lastensuojelun asiakkuuden ajan. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että sosiaalityöntekijällä on ensisijaisesti päätösvoima ja vastuu lapsen sijaishuollon aikaisista asioista. Sijaishuoltopaikassa vastataan lapsen päivittäiseen

hoitoon liittyvistä asioista, joihin ei tarvita sosiaalityöntekijän myötävaikutusta. (Saastamoinen 2010, 113.) Lastensuojelulaki (13.4.2007/417) korostaa erityisesti sosiaalityöntekijän roolia ja tehtäviä lastensuojeluun liittyvässä selvittämismenettelyssä, valmistelussa, lapsen edun ja sijaishuollon valvonnassa. Saastamoinen (2010, 74) tähdentää sosiaalityöntekijän velvollisuutta sijaishuollon valvonnassa siten, että tämän kuuluu valvoa, että lapsi saa sijaishuollon aikana tarvitsemansa laadukkaat palvelut ja tukitoimet. Hänen tulee lisäksi valvoa, että lapsi saa ilmaista oman mielipiteensä ja tulla kuulluksi.

Huostaanotto on luonteeltaan tilapäinen toimenpide. Sosiaalityöntekijän tulee työskennellä aktiivisesti sijaishuollon prosessin kaikissa vaiheissa perheen kanssa ja tavoitella lapsen kotiuttamista ja huostaanoton päättämistä. (Räty 2015, 371). Tilanteen edistymiseksi sosiaalityöntekijän tulee varmistaa esimerkiksi lapsen sijaishuollon johdonmukaisen toteutuksen ja arvioida säännöllisesti sen vaikuttavuutta. (Heinonen & Sinko 2013, 122). Huostaanoton päättymisen mahdollisuuksia tulee tarkastella vähintäänkin aina asiakassuunnitelman tarkastamisen yhteydessä. (Saastamoinen 2010, 84).

Yhteistyö. Lapsen sijoituksen aikana sosiaalityöntekijän on keskeistä tehdä yhteistyötä sijoitetun lapsen, tämän huoltajien sekä sijaishuollon työntekijöiden kanssa lapsen huollon jatkuvuuden turvaamiseksi (L 13.4.2007/417, 52§). Saastamoinen (2010) korostaa kirjansa esipuheessa, että sijaishuoltopaikka tarvitsee lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän tukea sijoituksen aikana. Sosiaalityöntekijän on tiedotettava ja tuettava sijaishuoltopaikkaa koko sijoituksen ajan riittävästi lapsen asioissa, jotta sijaishuolto pystyy vastaamaan heille osoitetuista tehtävistään. Yhteistyön toteutumista edistää säännöllinen asiakassuunnitelman tarkastaminen. Sijaishuoltopaikalla tulee olla mahdollisuus saada nopea yhteys lapsen asioista tietävälle lastensuojelun työntekijälle keskustellakseen lapsen asioista niin kiireellisissä kuin kiireettömissäkin tilanteissa.

Lastensuojeluyksikkö Fieterissä asuvan lapsen sosiaalityöntekijä vastaa asiakassuunnitelman laatimisesta. Tämän suunnitelman pohjalta Fieterin henkilökunta laatii lapselle henkilökohtainen hoito- ja kasvatussuunnitelma, johon kirjataan lapsen hoidon ja kasvatuksen näkökulmasta tärkeitä asioita. Lapsen sijoituskunnan sosiaaliviranomaisten on mahdollista vieraila Fieterissä sijoituksen aikana aina

tarpeen vaatiessa. Usein vierailut tapahtuvat asiakassuunnitelman tarkistuksen yhteydessä, joka tapahtuu noin kolmen tai tarvittaessa kuuden kuukauden välein. (Omavalvontakansio 2014.)

Saastamoinen (2010) kertoo kirjansa esipuheessa myös, että kuntien tehtävänä on turvata, että lastensuojelun sosiaalityöntekijällä ja lapsen sijaishuoltopaikalla on mahdollisuus joustavaan yhteistyöhön. Tiiviin yhteistyön avulla lapsen etua voidaan vaalia arvioimalla erilaisia ratkaisuvaihtoehtoja sekä ratkaista ongelmia yhdessä. Toimivan yhteistyön avulla pystytään varmistamaan myös, että kaikki tahot työskentelevät tavoitteellisesti ja antavat saman viestin sijoitetulle lapselle sekä tämän perheelle. Heinonen ja Sinko (2013, 126) huomioivat, että nykypäivänä sosiaalityöntekijän ja sijaishuoltopaikan lisäksi asiakasperhettä ja lasta pyrkii auttamaan taustalla laaja verkosto ja toimijajoukko eri alan asiantuntijoita. Toimijoilla on usein erilaisia toimintatapoja ja näkemyksiä, jonka vuoksi sosiaalityöntekijän on pyrittävä aina olemaan lapsen edun asiantuntija suunnittelemalla työtä yhdessä laajan verkoston kanssa. Tämän avulla voidaan välttää ristiriidat ja erilaiset näkemykset lapsen edusta.

5 LAATU JA ASIAKASPALAUTE

5.1 Sijaishuollon laatu

Sijaishuollon laadun ja asiakastyytyvyyden turvaamiseksi, lastensuojeluyksikön on pyrittävä tuottamaan tavoitteellisia ja tasalaatuisia palveluita (Salminen 2005, 110). Laatu on käsitteenä laaja kokonaisuus, jonka tulkinta vaihtelee henkilön, paikan ja ajan mukaan, sillä käsitteellä ei ole itsenäistä sisältöä. Laatua käytetään usein kuvaamaan ominaispiirteitä, jotka yhdistetään palvelun tai toiminnan kykyyn vastata sille asetettuihin tavoitteisiin tai odotuksiin. Laatu nähdään positiivisena käsitteenä ja laadusta puhutaan arkikielessä normaalisti hyvänä ja tavoiteltavana asiana. (Holma 2009, 12). Lastensuojelupalveluiden laadun määritelmä pohjautuu lainsäädäntöön, määräyksiin, sopimuksiin sekä asiakkaiden tarpeisiin. Sijaishuollon laatu on sen toiminnan ja resurssien asianmukaisuutta, työskentelyn suunnitelmallisuutta sekä tavoitteellisuutta. Laadukas palvelu toteutuu kokonaisuudessa kun hyvät ja oikeanlaiset resurssit, järjestelmät, johtaminen ja ohjaus mahdollistavat toiminnan. Laadukas palvelu on onnistunutta palvelua, joka tuottaa hyvinvointia ja asiakastyytyvyyttä. (Tuurala & Holma 2009, 24.)

Sijaishuollon palveluiden laatu syntyy sijaishuoltoyksikön työntekijän ja sijoitetun lapsen kohtaamisessa. Kohtaamisen ja vuorovaikutuksen on tärkeää olla tavoitteellista, hyvää ja vaikuttavaa. Näissä tilanteissa laatu liittyy nimenomaan siihen, että työntekijä tietää työn tavoitteet, toimintatavat sekä motiivit ja työskentelee niiden mukaisesti. (Salminen 2005, 110.) Laadulla on keskeinen rooli sijaishuollon palveluiden toimintaa ja myös lastensuojeluyksikkö Fieterin tavoitteena on luoda asiakkailleen vaikuttavia ja onnistuneita sijaishuollon palveluita. Laatu on keskeisessä osassa opinnäytetyötäni, sillä Fieterin edustajien tavoitteena on kehittää ja ylläpitää lastensuojeluyksikön laatua kehittämieni palautelomakkeiden avulla.

5.2 Laatukriteerit

Sijaishuollon laadun määrittämisen avuksi on luotu laatukriteereitä, jotka ovat mitattavia ja luotettavia palvelun tunnusmerkkejä laadukkaasta palvelusta. Laatu-

kriteerien avulla työtä on mahdollista ohjata tavoiteltuun suuntaan. Laatumittarit muodostuvat ominaisuuksista, joiden avulla sijaishuollon laatu pystytään määrittelemään, arvioimaan sekä erottelemaan hyvä ja huono laatu toisistaan. (Tuurala & Holma 2009, 25.) Valtakunnalliset sijaishuollon laatumittarit (2004) on luotu sijaishuollon ja jälkihuollon prosessien laadun varmistamisen tueksi. Kriteerien avulla on pyritty aikaansaamaan Suomeen valtakunnalliset laatumittarit, jotka toimivat kaikkien sijaishuollon ammattilaisten arviointi- ja kehitysoajana. (Laaksonen 2004, 260.) Valtakunnallisten sijaishuollon laatumittarien taustalla vaikuttaa Lastensuojelulaki (L 13.4.2007/417), joka toimii tärkeimpänä ohjenuorana kaiken lastensuojelusuojelutyön laadulle. Lain tehtävänä on asettaa velvoitteita ja kriteerejä lastensuojelupalveluiden onnistuneelle laadulle.

Lastensuojelulaki (L 8.4.1983/361, 1§) ja Valtakunnalliset sijaishuollon laatumittarit (2014, 13) määrittelevät sijaishuollon laatumittariston pohjautuvan tavoitteeseen, jossa sijaishuollon tärkeimmäksi tavoitteeksi asetetaan lapsen hyvä huollon, hoidon ja kasvatuksen varmistaminen. Lapsen huollon tehtävänä on varmistaa lapsen vakaa kehitys ja hyvinvointi, hänen yksilöllisten tarpeidensa mukaisesti. Lapsella on oikeus hyvään hoitoon ja kasvatukseen sekä ymmärrykseen, turvaan ja hellyyteen, osana turvallista lapsuutta. Lapsen hoidossa ja kasvatuksessa tulee myös huomioida lapsen omat toiveet ja yksilölliset ominaisuudet. Lapsen sijaishuollon tärkeänä tehtävänä on myös varmistaa erityisesti lapsen ja tämän huoltajien välinen myönteinen suhde, joka tukee laadukkaan sijaishuollon toteutumista.

Sijoitetun lapsen perheen näkökulmasta laadukas sijaishuollon työskentely keskittyy oikeudenmukaisuuteen, kunnioitukseen, avoimuuteen ja tasapuolisuuteen. Laadukkaalla työllä varmistetaan, että perheenjäsenet tulevat kuulluiksi ja ymmärretyiksi osana sijaishuollon työtä. Yhteistyö lapsen huoltajien kanssa on keskeinen osa lastensuojelutyötä. Vanhemmuuden säilymistä tulee ylläpitää ja tukea myös vaikeissa tilanteissa. Lastensuojelun sosiaalityöntekijän näkökulmasta laadukas sijaishuollon työskentely ja toiminta taas edellyttää riittäviä tiedollisia, taidollisia ja määrällisiä resursseja. (Rousu & Holma 1999, 32).

Sosiaali- ja terveysministeriön ja Kuntaliiton julkaisemassa Lastensuojelun laatusuosituksissa (Lavikainen, Puustinen-Korhonen & Ruuskanen 2014, 11) korostetaan sosiaalialan eettisten periaatteiden ohjaavan lastensuojelupalveluihin kohdis-

tettuja laatusuosituksia ja kriteereitä. Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry on luonut sosiaalialalla työskenteleville Sosiaalialan ammatilliset eettiset ohjeet (Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry 2013), jotka luovat Lavikaisen, Puustinen-Korhosen ja Ruuskasen (2014, 11) kuvauksen mukaan hyvän pohjan lastensuojelun laatutyölle. Sosiaalialan ammattieettiset ohjeet (Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry 2013, 5) pohtivat sosiaalialan suhdetta etiikkaan ja ihmisoikeuksiin. Alaan liittyvä valta ja vaikuttamismahdollisuus lisäävät sijaishuollon työn eettisiä haasteita. Työssä on huomiotava ihmisten vahvat ihmis- ja perusoikeudet, joten asiakkaan oikeuksiin puututtaessa toiminnalla tulee siis olla vahva lakiin perustuva tarkoitus. Sijaishuollossa tämä merkitsee esimerkiksi sitä, että hyvilläkään eettisillä tavoitteilla, arvoilla tai periaatteilla ei voi perustella toimintaa, josta ei mainita laissa. Lavikainen, Puustinen-Korhonen ja Ruuskanen (2014, 11) näkevät tärkeäksi, että kaikkien sosiaalialan organisaatioiden, työyhteisöjen ja yksittäisten työntekijöiden on keskeistä sitoutua noudattamaan sosiaalialan ammattilaisten eettisiä ohjeita laadukkaan työn varmistamiseksi.

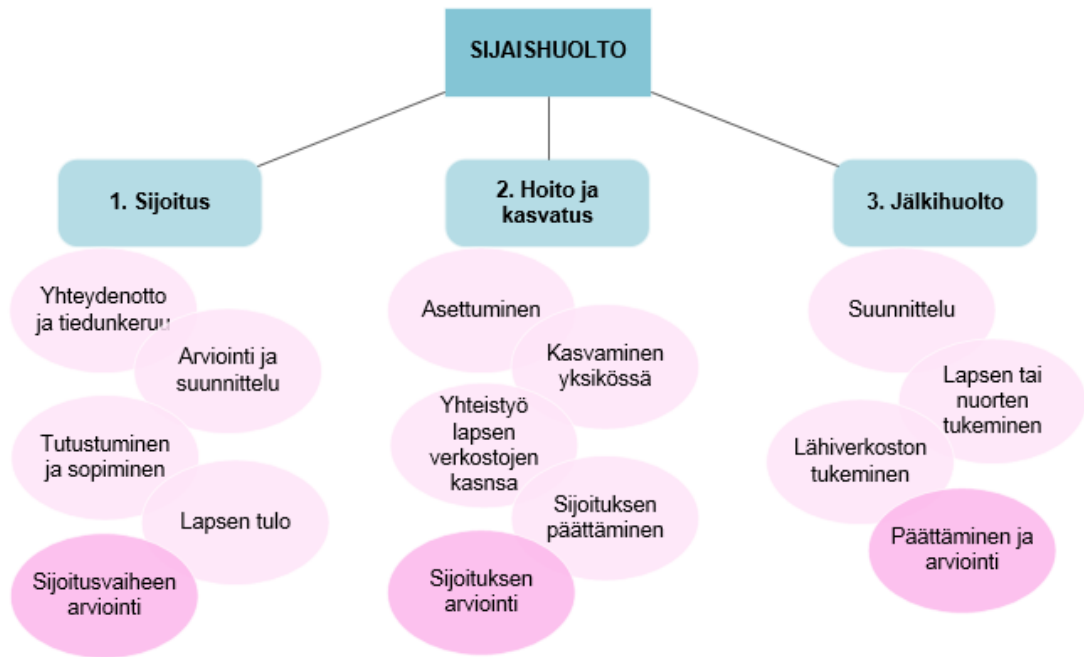
5.3 Laadunhallintajärjestelmä

Sijaishuollon tuottajien tavoitteena on pyrkiä palvelun tasalaatuisuuteen. Laadunhallinnan avulla pyritään takaamaan, että tuotettu palvelu vastaa asiakkaiden toiveita ja tarpeita. (Salminen 2005, 110.) Kuntaliiton LapsiARVI-hankkeen oppaassa (Holma 2009, 13) laadun todetaan olevan hallinnassa vasta kun kaikki organisaation jäsenet, johdosta työntekijöihin, sitoutuvat laatutyöskentelyyn. Kaikkien tulee sitoutua sovittuihin periaatteisiin, arvoihin ja käytäntöihin, arvioida omaa ja palvelun toimintaa sekä pyrkiä työskentelemään asiakkaiden edun mukaisesti. Tuurala ja Holma (2009, 22) korostavat organisaatioiden tarvitsevan laadunhallinnan, johtamistyön ja ohjauksen tueksi suunnitelmallisen järjestelmän, jonka avulla laatutyöskentely toteutuu ja laatua on mahdollista kehittää ja ylläpitää. Tällaista toiminnan ohjausjärjestelmää kutsutaan laadunhallintajärjestelmäksi. Laadunhallintajärjestelmä on kokonaisuus, joka pitää sisällään organisaatorakenteen ja sen prosessit, toimintatavat, käytännöt sekä resurssit. Tarve systemaattiselle laadunhal-

linnalle kasvaa, mitä suurempi organisaatio tai toimintayksikkö on kyseessä. (Salminen 2005, 110).

Prosessit. Nykyaikaisessa laadunhallintajärjestelmässä korostuu prosessimainen toimintamalli (Tuurala & Holma 2009, 22). Rousun ja Holman (2004a, 51) mukaan prosessien kuvaaminen on osoittautunut yhdeksi tärkeimmäksi laadunhallinnan menettelytavaksi ja tämän avulla pyritään varmistamaan työn, toiminnan ja tavoitteiden selkeys. Organisaation prosessimaisessa toimintamallissa toiminta nähdään jatkuvina palveluketjuina, jotka ulottuvat organisaatioon ja sen ulkopuolelle. Kun prosessit kuvataan auki, palveluiden mahdolliset epäkohdat ja kehittämiskohdat on mahdollista havaita jo varhaisessa vaiheessa. Toimintatavan tavoitteena ei ole pelkästään prosessien kuvaaminen, vaan toiminnalla tavoitellaan aina hoidon ja palvelun jatkuvaa parantamista.

Lastensuojeluyksiköiden, kuten Fieterin, laadunhallintajärjestelmässä toimintaa voidaan kuvata prosessimaisina toimintamalleina. Sijaishuollon prosessi, eli lapsen polku yksikössä, on jaettu kolmeen eri vaiheeseen, jotka ovat sijoitus, hoito ja kasvatusta sekä jälkihuolto (Kuvio 3). Luodut prosessikuvaukset määrittelevät lapsen yksiköllisen hoidon ja kasvatuksen suunnittelulle selkeät raamit. (Valtakunnalliset sijaishuollon laatusuosituksat 2004, 9.) Sijaishuollon prosessin kuvaus liittyy vahvasti palautteen keräämisen vaiheisiin (Kuvio 1). Palaan kuvioihin 1 ja 3 vielä tarkemmin myöhemmin tekstissä kuvatessani asiakaspalautetta osana laadunhallintaa.



Kuvio 3. Sijoitetun lapsen sijaishuollon prosessin vaiheet (Valtakunnalliset sijaishuollon laatukriteerit 2004, 9).

Lastensuojeluyksikkö Fieterillä on kuvattuna toimintamalli lapsen yksikköön tulo-prosessista, jossa määritellään vaiheeseen kuuluvat tehtävät ja toiminnot. Tulo-prosessin kuvaus liittyy kuviossa 3 sijaishuollon hoidon ja kasvatuksen asettumisen aikaan. Toimintamallin avulla kaikki yksikön työntekijät tietävät, mitä heidän tehtäviinsä kuuluu lapsen muuttaessa ja sopeutuessa yksikköön. Tuloprosessissa kuvataan esimerkiksi omahoitajaprosessin alkaminen, ihanteellinen alkuvaihe, tavarahankinnat ja lapsen ensimmäinen ilta Fieterissä. (Lapsen tuloprosessi.) Fieterin muut prosessikuvaukset ovat vielä keskeneräisiä, mutta myös heidän prosessinsa perustuvat Valtakunnallisten sijaishuollon laatukriteerien (2004) määrittelemille vaiheille (Kuvio 3).

Laatukäsikirja. Laadunhallintajärjestelmä voi toimia organisaatiossa tai yksikössä konkreettisesti laatukäsikirjan muodossa tai vastaavasti osana järjestelmää. Laatukäsikirjaan dokumentoidaan laadunhallintajärjestelmä kokonaisuudessaan, johon sisältyy laatupolitiikka, tavoitteet, suunnitelmat, ohjeet toimintatavoista, velvollisuudet sekä muut laatuun liittyvät dokumentit. Laatukäsikirjaan kuvataan usein yksikön toiminta-ajatus, sisäisen arvioinnin menetelmät, laatua käsittelevien asiakirjojen ohjaus, reagoitavat laatupoikkeamiin, niiden korjaamiseen sekä ennaltaehkäisyyn. Laatukäsikirjalle ei ole määritelty yleisiä vaatimuksia, joten sen sisältö

ja sen laajuus määrittyvät organisaation koon ja toiminnan mukaan. Jokaisella lastensuojeluyksikössä on oma laatukäsikirja, jonka tulee suunnitella vastaamaan juuri oman yksikön tarpeita. (Tuurala & Holma 2009, 26.)

Yksityisillä lastensuojelupalveluiden tuottajilla tulee olla laadittuna omavalvontasuunnitelma laadunhallinnan tueksi. Omavalvontasuunnitelma on kirjallinen suunnitelma, jonka avulla pyritään kartoittamaan, ennaltaehkäisemään ja korjaamaan palvelussa esiintyviä heikkouksia sekä riskitilanteita. Omavalvonta auttaa kehittämään ja seuraamaan palveluiden laatua jokapäiväisessä työssä. Sen avulla pyritään arvioimaan toimintayksikön palveluprosesseja laadun ja asiakasturvallisuuden perspektiivistä. (Omavalvonta sosiaalipalveluissa 2012.) Fieteri on yksityinen sijaishuollon palveluita tuottava yritys, joten yksikölle on luotu oma omavalvontasuunnitelma laadunhallinnan tueksi ja toimii siten myös yksikön laatukäsikirjana.

5.4 Laadun kehittäminen

Lastensuojeluyksikön laatua tulee kehittää jatkuvasti ja laadukkaan työskentelyn tulee olla osa jokapäiväistä toimintaa (Laaksonen 2004, 256). Kehittäminen on pääasiassa konkreettista toimintaa, jolla pyritään saavuttamaan asetettu tavoite (Toikko & Rantanen 2009, 14). Laadun kehittämistä ei tule nähdä vain työprosesina, vaan työtapana. Yhteiskunta elää jatkuvassa muutoksessa ja lastensuojelupalvelujen on pystyttävä vastaamaan muuttuviin tarpeisiin myös tulevaisuudessa. Sijaishuollon kehittämisen päätavoitteena tulee olla lapsen edun varmistaminen. Kehittäminen vaikuttaa lisäksi sekä työnyhteisöön että työntekijöihin ja antaa työkaluja sekä voimavaroja työn tueksi. (Laaksonen 2004, 256–258.)

Laadukkaita ja vaikuttavia sijaishuollon palveluita tuottavalla organisaatiolla, yksilöllä tai työntekijällä tulee olla kyky reagoida asiakkaiden muuttuviin tarpeisiin kehittämällä palveluitaan ja toimintaansa jatkuvasti. Kehittämiseen tarvitaan palvelun käyttäjien lisäksi palvelujen tilaajien sekä maksajien huomioon ottamista ja heidän mielipiteidensä kuuntelemista. Palvelun tuottajan on tärkeä selvittää ja ottaa huomioon palvelun maksajan odotukset ja tarpeet, joista tämä on valmis maksamaan. (Rousu & Holma 1999, 95.) Sijaishuollossa palvelun tilaajana ja maksajana toimii lapsen sijoittava kunta ja sosiaalitoimi. Kunnan ja sosiaalitoimen edustajana toimii

lastensuojelun sosiaalityöntekijä (Tuurala & Holma 2009, 36.), jonka odotuksia ja tarpeita voidaan kartoittaa esimerkiksi asiakaspalautekyselyn avulla, joka tämän opinnäytetyön tuloksena on tarkoitus syntyä.

Laaksosen (2004, 261) mukaan sijoitusprosessin päätavoitteena on luoda palvelua, joka pystyy vastaamaan sijoitetun lapsen yksiköllisiin tarpeisiin. Sijoitusprosessin laadun jatkuvalla kehittämisellä pyritään mahdollistamaan se, että yhä useampi lapsi välttyisi uudelleensijoitukselta ja päätyisi ensimmäisenä oikeanlaiseen sijaishuoltoyksikköön. Tämä mahdollistuu huolellisella tiedon keräämisellä, moniammatillisella arviolla ja tarkalla suunnittelulla. Lavikainen, Puustinen-Korhonen ja Ruuskanen (2014, 18) näkevät, että lasten, nuorten ja heidän vanhempiansa osallisuuden ja yhteistyön vahvistamisella on merkittävä rooli sijaishuollon kehittämisessä. Laadukkaaseen työhön päästään kun eri osapuolet kokevat olevansa osallisina ja tulevansa kuulluksi. Onnistuneessa työskentelyssä tiedonkulku on ollut riittävää ja yhteistyö oikea-aikaista. Laatua haastaa esimerkiksi palvelujen saatavuus sekä laatuvaatimusten kattavuus. (Laaksonen 2004, 256–258)

Joissain kunnissa laadukkaaseen työskentelyyn on pyritty keskittymään jo pitkään ja Valtakunnalliset sijaishuollon laatuksiteerit (2004) toimivat kaikkien työntekijöiden työvälineenä. Suurimmassa osassa kunnista sijaishuollon laadun kehittämiseen ei ole kuitenkaan vielä panostettu paljoa tai lainkaan. Sijaishuollon laatu määräytyy näissä kunnissa usein vain yksittäisen työntekijän intuition ja kokemuksen perusteella. (Arponen 2005, 169.)

5.5 Laadun arvioiminen

Laatuajattelussa tulee tutkia ja arvioida säännöllisesti työyhteisön toimivuutta, työprosesseja sekä tuloksia monista eri näkökulmista, jotta kehitystä voi tapahtua. (Laaksonen 2004, 257). Arviointi on päätelmien tekemistä siitä, kuinka sijaishuoltoyksikön työ ja toiminta on suoriutunut tavoitteiden ja odotusten mukaisesti. Laatua voidaan arvioida myös vertaamalla sitä johonkin toiseen kohteeseen. Arvioinnin päätehtävä on arvottaminen eli määrittää onko jokin toiminta onnistunutta vai epäonnistunutta tai hyödyllistä vai hyödytöntä. (Tuurala & Holma 2009, 7.) Arvioinnin näkökulma määräytyy siitä perspektiivistä, mihin sitä sovelletaan ja mitä

siltä odotetaan. Arviointi voi olla etukäteen tehtävää arviointia, prosessin kulun arviointia tai jälkikäteen tehtävää arviointia. (Arponen 2005, 169.)

Tuurala ja Holma (2009, 22) toteavat laadun määritelmän syntyvän laadun arvioinnin avulla. Sijaishuoltoyksikön laadun pystyy määrittelemään, kun toteutunutta laatua verrataan asetettuihin laatutavoitteisiin. Arponen (2005, 169) korostaa, että sijaishuollon arviointia ei pysty suorittamaan, ennen kuin nämä laatutavoitteet on asetettu ja kun osataan määritellä mistä koostuu hyvä sijaishuolto. Arvioinnissa tulee olla yhteinen näkemys siitä, mitä sijaishuollolta odotetaan, kuka sitä tarvitsee, miten sijaishuoltoa järjestetään ja millä resursseilla. Valtakunnallisissa sijaishuollon laatuksiteereissa (2004, 20) kerrotaan, että yksikön omat arvot ja toimintaperiaatteet ohjaavat sijaishuollon onnistumisen ja laadun arviointia. Sijaishuollon arvojen ja toimintaperiaatteiden näkyminen sijoitusprosessissa on keskeinen osa sijaishuollon itsearviointia. Sijaishuoltoprosessin lisäksi näiden on tärkeä näkyä myös koko työyhteisön ja yksittäisten työntekijöiden toiminnassa.

Valtakunnallisten sijaishuollon laatuksiteerien (2004, 20) mukaan sijoitusprosessin arvioinnin tulee tapahtua säännöllisesti. Arvioinnin tarkoituksena on saada selville, kuinka lapsen sijoitusprosessi on onnistunut sijaishuoltopaikan hoidon ja kasvatuksen aikana. Sijoitusprosessista hankitaan palautetta sijoitetulta lapselta, tämän huoltajilta, yhteistyökumppaneilta sekä palvelun ostajalta eli sijoittavalta sosiaalityöntekijältä. Palautteen avulla sijoitusprosessin laatua pyritään arvioimaan suhteessa alussa asetettuihin tavoitteisiin ja sijoituksen toteutumiseen. Arviointi ja palaute antavat sijaishuollolle mahdollisuuden työskentelyn tavoitteelliseen kehittämiseen. Arponen (2005, 169) tosin painottaa, että usein sijoituksen vaikuttavuutta ja onnistumista pystytään arvioimaan vasta vuosien kuluttua.

5.6 Asiakaspalaute osana laadun kehittämistä

Asiakaspalautteella viitataan asiakkailta saatuun tietoon ja mielipiteisiin heidän odotuksistaan ja tarpeistaan toteutettua palvelua kohtaan. Asiakaspalautteen keräämisen avulla saadaan tietoa toteutetun palvelun onnistumisesta ja siitä, onko palvelu yltänyt asetettuihin laatutavoitteisiin. (Rousu & Holma 1999, 89.) Tuurala ja Holma (2009, 10) näkevät, että palvelun laadun tärkeimpänä mittarina toimii asi-

akkaan positiivinen kokemus ja tyytyväisyys. Nämä syntyvät kun työtä tehdään ja suunnitellaan yhdessä asiakkaan kanssa, perustellaan toimintaa ymmärrettävästi ja ollaan johdonmukaisia suunnitelmien toteutuksessa. Asiakaspalautteen keräyksen avulla pyritään kartoittamaan asiakkaiden tyytyväisyyttä lastensuojeluyksikön tarjoamia palveluja kohtaan. Lastensuojeluyksikköön sijoitettu lapsi on kuitenkin lastensuojelun asiakas ja lastensuojelussa hyvinkin perusteltu sijoitus voi herättää lapsessa ja tämän perheessä vastustusta päätöstä kohtaan. Tämän vuoksi vastentahtoisissa toimenpiteissä ei voida tavoitella välitöntä asiakastyytyväisyyttä, joka tule huomioida myös asiakaspalautteen keräämisessä.

Asiakaspalaute toimii palvelun laadun ja siinä tapahtuvan vaihtelun osoittamisen vahvana tukena (Tuurala & Holma 2009, 24). Asiakaspalautetta on mahdollista hankkia monelta eri taholta ja monella eri menetelmällä. Käytettäviä menetelmiä voi olla esimerkiksi suora suullinen ja kirjallinen palaute sekä asiakasneuvotteluisa tuotettu palaute. (Salmela 1997, 70.) Palautetta pystyy keräämään myös haastatteluiden ja asiakaspalautekyselyiden avulla, joita on mahdollista toteuttaa säännöllisesti. Säännöllistä palautetta, kuten asiakaspalautelomakkeista saatuja tuloksia, voi käyttää palvelun laadun mittarina, jonka avulla on mahdollista tulkita monia laatuun liittyviä asioita. (Tuurala & Holma 2009, 9, 25.) Salmela (1997, 70) painottaa, että paras tapa hankkia palautetta on usean menetelmän yhdistelmä, sillä kaikissa palautemenetelmissä on mahdollisuutensa ja rajoituksensa.

Asiakaspalautejärjestelmä. Asiakaspalautemenetelmien kokonaisuutta kutsutaan asiakaspalautejärjestelmäksi, jonka avulla organisaatio, työyhteisö ja työntekijät pystyvät varmistamaan onnistuneen ja laadukkaan työskentelyn. Asiakaspalautejärjestelmän avulla asiakkailta saatua palautetta on mahdollista tunnistaa, kerätä sekä hyödyntää systemaattisesti. Se on keskeinen osa organisaation tai yksikön laatuja järjestelmää. Kirjallinen dokumentointi varmistaa asiakaspalautejärjestelmän vaikuttavuuden ja auttaa työntekijöitä tunnistamaan erilaisia keinoja ja menettelytapoja laadukkaan työskentelyn saavuttamiseksi. Dokumentoinnin avulla työntekijöiden vaihtuminen ei vaikuta negatiivisesti palautteen hankintaan tai toiminnan kehittämiseen. (Rousu & Holma 1999, 100.) Asiakaspalautejärjestelmän tulee varmistaa palautteenhankkimisen menetelmien, kuten haastatteluiden ja kyselyiden, laatu ja oikea-aikaisuus (Tuurala & Holma 2010, 9).

Palautteen keräämisen vaiheet. Sijaishuoltoyksikössä on mahdollista kerätä palautetta sijoituksen alku-, keski- tai loppuvaiheessa (Kuvio 1). Sijoituksen alussa sijaishuoltoyksikön on mahdollista kerätä palautetta sijoitusprosessin ja lapsen yksikköön muuttamisen onnistumisesta. Palautetta voidaan hankkia lapselta, tämän läheisiltä, yhteistyökumppaneilta ja sijoittavalta kunnalta. Sijoituksen alussa kerättävän palautteen tarkoituksena on arvioida, kuinka lapsen tai nuorten sijoittaminen yksikköön onnistui asetettujen tavoitteiden ja lapsen tai nuoren kannalta. Palautteen avulla sijaishuoltoyksikkö pystyy arvioimaan ja kehittämään omaa toimintaansa sijoituksen alussa. (Valtakunnalliset sijaishuollon laatukriteerit 2004, 20.) Aiemmin esitetyssä sijaishuollon prosessia kuvaavassa kuviossa 3 alkuvaiheen palautteen keräämisen voidaan yhdistää hoidon ja kasvatuksen asettumisen aikaan, jonka lopussa kerätään palautetta itse sijoitustapahtuman onnistumisesta (Kuvio 3).

Oma kehitystyöni keskittyy Fieterin tarjoaman hoidon ja kasvatuksen keskivaiheeseen, joka nähdään sijaishuollossa asiakaspalautteen keräämisen toisena vaiheena. Aiemmin esitetyssä sijoitetun lapsen sijaishuollon prosessin vaiheita esittävässä kuviossa 3 sijoituksen keskivaihetta kuvataan yksikössä kasvamisella ja yhteistyöllä lapsen verkostojen kanssa. Valtakunnallisten sijaishuollon laatukriteerien (2004, 27) mukaan palautteen avulla pyritään arvioimaan, kuinka sijaishuoltoyksikkö on onnistunut saavuttamaan tavoitteensa hoito- ja kasvatussuunnitelman, lapsen edun ja kehityksen sekä hyvän sijaishuollon toteutumisen näkökulmasta. Lastensuojeluyksikkö arvioi vaihetta palautteen avulla myös omien arvojen ja toimintaperiaatteidensa toteutumista. Tavoitteenani on huomioida kehittämiseni palautelomakkeissa Valtakunnallisten sijaishuollon laatukriteereissä (2004) määritellyt tavoitteet vaiheen palautteen keräämiseen.

Sijoituksen lopussa kerättävän palautteen avulla lastensuojeluyksikkö pyrkii arvioimaan sijaishuollon hoidon ja kasvatuksen onnistumista kokonaisuutena. (Arponen 2005, 169). Sijoituksen lopussa kerättävää palautetta kuvataan aiemmin esitetyssä sijaishuollon prosessia esittävässä kuviossa 3 hoidon ja kasvatuksen viimeisenä vaiheena. Lopussa kerättävän palautteen avulla ei pystytä määrittelemään laajasti sijaishuollon vaikuttavuutta lapseen, sillä sijoituksen vaikuttavuutta pystytään arvioimaan vasta vuosien päästä sijoituksen päättymisestä. (Arponen 2005,

169). Tuurala ja Holma (2009, 10) korostavat, että sijoituksen aikana on pyrittävä siihen, että asiakkaalla on mahdollisuus antaa palautetta välittömästi tai palvelun aikana tehtävänä kyselynä. Tuuralan ja Holman mukaan asiakkaan kannalta vain lopussa tai jälkikäteen annettava palaute on usein jo myöhäistä kun asiakassuhde on jo päättynyt. Tällä tavoin voidaan kuitenkin kehittää toimintaa uusia asiakkaita varten ja saada kuva koko palveluprosessista. Asiakkaat ovat saattaneet vastustaa sijoituksen alussa päätöstä, mutta heidän näkemyksensä on saattanut muuttua toimenpiteiden edetessä. Tämän vuoksi palautetta on keskeistä kerätä myös sijoituksen jälkeen.

5.7 Asiakaspalaute Fieterissä

Lastensuojeluyksikkö Fieterissä kerättävä asiakaspalaute keskittyy tällä hetkellä enimmäkseen sijoituksen loppuvaiheeseen. Lapsilta kerätään palautetta sijoituksen aikana suullisesti arjessa, omahoitaja-ajoilla sekä joka toinen viikko järjestettävissä lasten kokouksissa. Lapsilta ei kerätä kirjallista palautetta, joka nähdään laadunvalvonnan kannalta suureksi epäkohdaksi. Fieterin edustajilla on tavoitteena luoda laadunhallintajärjestelmä laadunhallinnan tueksi (Omavalvontakansio 2014.)

Lapsen huoltajilla on mahdollisuus antaa palautetta tällä hetkellä Fieterille vastaavan ohjaajan tai sosiaalityöntekijän kautta, neuvotteluissa, vierailupäivinä ja perheohjauksessa (Omavalvontakansio 2014). Sijoituksen päättyessä ja lapsen muuttaessa pois yksiköstä, tämän perheeltä pyydetään palautetta yksiköstä lähetetyllä palautekyselyllä (Ojala 2015). Huoltajille suunnatut palautelomakkeet sisältävät kahdeksan kysymystä, joihin vastaajien on mahdollista vastata kysymyksien alla oleville tyhjille riveille. Lomakkeessa pyritään arvioimaan koko sijoitusprosessia alkusijoituksesta loppuun saakka. Alkusijoitukseen keskittyvät kysymykset käsittelevät lapsen muuton onnistumista Fieteriin ja huoltajan ensimmäistä vierailua yksikköön. Hoidon ja kasvatuksen aikaan keskittyvät kysymykset käsittelevät yleisesti lapsen aikaa Fieterissä, henkilökunnan vuorovaikutusta ja omahoitajatyöskentelyä. Loppusijoitukseen keskittyvä kysymys käsittelee lapsen lähtöä Fieteristä ja sen onnistumista. Lomakkeessa kysytään myös vanhempien näkemyksiä Fieterin

tarjoaman hoidon ja kasvatuksen ajan muutostarpeista. Lomakkeen lopussa on kohta vapaalle palautteelle. (Palautekaavake lapsen vanhemmille.)

Sijoituksen päättyessä palautetta on pyritty keräämään kirjallisesti myös sijoittaneilta sosiaalityöntekijöiltä yksiköstä lähetetyn palautekyselyn avulla. Sosiaalityöntekijöille suunnattu palautelomake sisältää yhdeksän kysymystä koko lapsen sijoituksen ajalta, joihin vastaaja saa vastata vapaasti. Alkusijoitukseen keskittyvät kysymykset käsittelevät sijoitusprosessin aloitusta ja onnistumista sekä sitä, mistä kunta sai tiedon Fieteristä. Hoidon ja kasvatuksen vaiheeseen keskittyvät kysymykset keskittyvät yhteistyön toimivuuteen, omahoitajatyöskentelyyn, sijoituksen onnistumiseen ja sen muutostarpeisiin. Lomakkeessa pyydetään lisäksi arviointia sijoitusprosessin päättymisestä, toiminnan kehittämistä ja näkemystä kunnan ostopalveluiden tarpeesta. Lomakkeen loppuun on sijoitettu kohta vapaalle sanalle. (Palautekaavake sosiaalityöntekijöille.)

Kirjallisesti annettava palaute käydään läpi koko henkilökunnan kanssa ja suullinen palaute tiedotetaan kaikille kirjallisena. Palauteeseen pyritään reagoimaan aina asianmukaisilla toimenpiteillä. Mikäli kirjallisesti tai suullisesti saatava palaute on negatiivista, työntekijä täyttää poikkeamakaavakkeen. Tämä välitetään yksikön vastaavalle ohjaajalle, joka pyrkii selvittämään tilanteen ja arkistoi palautteen. Asiakaspalautteen avulla pyritään kehittämään työtapoja, toimintaa ja motivoimaan työntekijöitä. (Omavalvontakansio 2014.)

Fieterin vastaavan ohjaajan Ojalan (2015) mukaan huoltajille ja sosiaalityöntekijöille kohdistetut palautekyselyt on tarkoitus täyttää nimettömästi ja palautus on pyritty tekemään vaivattomaksi lisäämällä palautekyselyyn palautekuoren. Huoltajilta on toivottu sekä positiivista palautetta että kehittämisideoitakin sijoitukseen liittyen. Ojala näkee kuitenkin, että sijoituksen loputtua tilanne on jo rauhoittunut, joten palaute on yleensä positiivista eikä kehitystarpeita sijoituksen ajalta enää muisteta. Asiakaspalautelomakkeiden suureksi epäkohdaksi koetaan myös se, että palautelomaketta ei muisteta lähettää enää takaisin yksikköön. Tämän vuoksi kirjallinen palaute jää usein saamatta eikä palvelun laatua ja sen muutoksia pystytä seuraamaan systemaattisesti.

6 KEHITYSTYÖN TOTEUTUS

6.1 Kehittämistoiminta

Toteutin opinnäytetyöni kehitystyönä. Kehittämistehtävänäni oli luoda neljä asiakaspalautelomaketta lastensuojeluyksikkö Fieterin käyttöön. Tavoitteena oli laatia palautelomakkeet Fieterissä asuville lapsille ja nuorille, heidän huoltajilleen sekä sosiaalityöntekijöille. Kehittämistyöni tarve nousi opinnäytetyön tilaajilta, eli Fieterin edustajilta, jotka osallistuivat palautelomakkeiden laatimiseen. Pyrin hankkimaan heiltä säännöllisesti palautetta, jotta palautelomakkeet vastaisivat heidän näkemystään ja tarvettaan. Toikko ja Rantanen (2009, 10) painottavatkin, että kehittäjän ei tule olla vain ulkopuolinen toimija vaan tämän tulee pyrkiä aitoon dialogiin käytännön asiantuntijoiden kanssa. Kehittämistoiminta toteutuu normaalisti eri toimijoiden osallistumisen ja aktiivisuuden mukaan.

Kehitystyö saa alkunsa muutostarpeesta, jonka lopputuloksena syntyy jokin tuotos (Kananen 2012, 19). Kehitystyön avulla pyritään toteuttamaan käytännöllisiä muutoksia. Muutoksien avulla pyritään aikaansaamaan jotain tehokkaampaa ja toimivampaa kuin aikaisemmin käytössä olleet toimintarakenteet tai –tavat. Kehittämistoiminta ja tutkimus yhdistyvät, kun kehittämisen tukena käytetään tutkimuksen tietoa. Tutkimuksen avulla saadaan tuotettua tietoa, jota voidaan soveltaa käytäntöön. Tutkimuksellinen kehitystyö yhdistää konkreettisen kehittämistoiminnan ja tutkimuksen näkökulman. (Toikko & Rantanen 2009, 16, 19.) Kehitystyö keskittyy työn kohteeseen, eli asiakaspalautelomakkeisiin omassa työssäni, ja tutkimus tutkimustyön prosessiin. Tutkimus suuntautuu kehittämistoiminnan alkuun ja loppuun, eli lähtötilanteen ja lopputuloksen arviointiin. Tutkimuksellisen kehitystyön avulla pyritään tuottamaan toimivia käytännön ratkaisuja yhdistämällä kehittämisen tutkimuksen sykliseen prosessiin. (Kananen 2012, 19, 45.)

Opinnäytetyöni tapaisia töitä on mahdollista tehdä myös toimintatutkimuksen keinoilla. Toimintatutkimuksen ja tutkimuksellisen kehittämistyön ero on pieni, sillä molemmat menetelmät pyrkivät muutokseen tai uudistukseen. Tavallisimpana erona nähdään kuitenkin, että toimintatutkimuksessa tutkija on itse mukana toiminnassa esimerkiksi työryhmän jäsenenä. Toimintatutkimus soveltuu tilanteisiin,

jossa tutkitaan ryhmiä ja niiden toimintaa, kun tutkimuksellinen kehittämistyö vuorostaan keskittyy niin sanottuihin ei-sosiaalisiin ilmiöihin kuten toimintoihin, palveluihin ja prosesseihin. Kehitystyö ei vaadi tutkijan läsnäoloa kehityskohteessa. (Kananen 2012, 41–42.) Valitsin tutkimuksellisen kehitystyön opinnäytetyöhöni, sillä työni keskittyy Fieterin palveluiden ja toiminnan kehittämiseen. En osallistunut yksikön toimintaan kehitystyön aikana vaan tutkin tilannetta kehityskohteen ulkopuolelta, jonka voi nähdä liittyvän kehittämistoimintaan.

6.2 Kehitystyön prosessi

Toimeksiannon lähtökohtana oli neljän palautelomakkeen kehittäminen lastensuojeluyksikkö Fieterin tarpeeseen ja käyttöön, jonka vuoksi palautelomakkeet toteutettiin kehitystyön muodossa. Tavoitteena oli luoda palautelomakkeet Fieterissä asuville lapsille ja nuorille sekä heidän huoltajilleen ja sosiaalityöntekijöille. Palautelomakkeet rakentuivat kirjallisuuden, Fieterin edustajien kanssa käytyjen keskusteluiden ja opinnäytetyötä ohjaavan opettajani palautteen tuella. Pyrin huomioidaan kehitystyön prosessin aikana myös lastensuojeluyksikön arvot ja toimintaperiaatteet, kuten tavoitteellisuuden ja perhekeskeisyyden, sillä tavoitteena oli luoda juuri yhteistyötahon yksilöllisiin tarpeisiin soveltuvat lomakkeet.

Kirjoitin koko kehitystyön prosessin ajan tutkimuspäiväkirjaa, johon pyrin kirjoittamaan mahdollisimman tarkasti kehitystyön vaiheista ja työn aikana tapahtuneista valinnoista ja karsinnoista. Opinnäytetyöprosessi kesti kokonaisuudessaan noin vuoden verran, joten tutkimuspäiväkirjan pitäminen helpotti kehitystyön etenemisen hahmottamista ja kirjoittamista lopulliseen muotoon. Kehitystyön prosessin ja palautelomakkeiden laatimisen kuvaus pohjautuu tutkimuspäiväkirjaani tekemiin merkintöihin.

Palautelomakkeiden toteutus tapahtui syklisessä prosessissa, joka sisälsi jatkuvaa tiedonhankintaa, suunnittelua, toteutusta ja palautteen hankkimista yhteistyötahon edustajilta. Palautelomakkeiden kehittäminen lopulliseen muotoon kesti yhteensä seitsemän kuukautta, jonka aikana tein 7 versiota jokaisen kohderyhmän palautelomakkeista. Pyrin selventämään kehitystyön prosessia alla olevan kuvion (Kuvio

3) sekä seuraavien kappaleiden avulla, joista ilmenee tarkemmin kehitystyöni eteneminen.



Kuvio 4. Kehitystyön prosessi.

Kehitystyön alku. Sain tietooni alkuvuodesta 2015, että seinäjokelaiseen lastensuojeluyksikkö Fieteriin etsittiin sosiaalialan opiskelijaa tekemään opinnäytetyötä ja kehittämään yksikön asiakaspalautejärjestelmää. Kiinnostuin aiheesta, sillä lastensuojelu oli minulle entisestään vieras aihealue ja tavoitteenani oli nähdä koulu-aikana mahdollisimman monipuolisesti eri asiakasryhmiä. Otin yhteyttä Fieteriin ja sovimme suullisesti, että teen opinnäytetyön yksikköön. Koin tärkeäksi, että alan tekemään opinnäytetyötä alusta alkaen yhteistyötahon kanssa ja saan olla mukana kehittämässä yhteistyötahoa opinnäytetyöni avulla. Vierailin lastensuojeluyksikkö Fieterissä keväällä 2015 ja keskustelimme tulevasta kehitystyöstä ja pyrimme rajaamaan työn aihetta alustavasti. Pääsin tutustumaan Fieterin toimintaan vielä toisen kerran keväällä, jolloin opiskelija esitteli minulle Fieterin kahta yksikköä ja toimintaa. Tutustumisen tavoitteena oli auttaa minua hahmottamaan, millaista lastensuojeluyksikön työ ja arki on.

Tein tutkimussuunnitelman opinnäytetyöstäni toukokuussa 2015. Suunnitelman keskeisiin aihealueisiin kuuluivat lastensuojelu, sijaishuolto ja osallisuus. Fieterin edustajien toiveena oli, että teen opinnäytetyönä asiakaspalautelomakkeet kaikkiin sijoituksen prosessin vaiheisiin niin lapsille, huoltajille kuin sosiaalityöntekijöillekin. Palautelomakkeet oli tarkoituksena tehdä alku-, keski- ja loppusijoitukseen ala- ja yläkouluikäisille lapsille, heidän huoltajilleen sekä sosiaalityöntekijöille. Tämä tarkoitti sitä, että kehitettäviä palautelomakkeita olisi ollut yhteensä 12 kappaletta. Alustavana suunnitelmani ja Fieterin edustajien toiveena oli, että tekisin opinnäytetyötä jo kesän 2015 aikana. Ajatuksena oli, että palautelomakkeita pystyttäisiin testaamaan jo elokuussa ja lomakkeet olisivat valmiita viimeistään joulukuuhun mennessä. Opettaja suositteli opinnäytetyön aloittamista kuitenkin vasta syksyllä 2015, joka osoittautui myös oman aikatauluni ja aiheen rajauksen vuoksi hyväksi ratkaisuksi.

Aiheen rajautuminen. Syksyllä 2015 sain opinnäytetyötäni ohjaavalta opettajalta palautetta, että opinnäytetyöksi valitsemani aihe oli liian laaja yhdeksi opinnäytetyöksi. Fieterin kehitystoiveena oli yhteensä 12 palautelomakkeen luominen koko sijaishuoltoprosessin ajalle. Kolmannessa tapaamisessa Fieterin edustajien kanssa keskustelimme opinnäytetyön aiheen rajautumisesta. Edustajat näkivät sijoituksen keskivaiheeseen, eli hoidon ja kasvatuksen vaiheeseen, kohdistuvat palautelomakkeet ajankohtaisimmaksi kehityskohteeksi. Tapaamisessa sovittiin opinnäytetyön yksityiskohdista ja teimme kirjallisen sopimuksen kehitystyöstäni. Keskustelimme tapaamisessa myös palautelomakkeiden tarpeesta ja kehittämisestä. Lasten ja nuorten lomakkeiden tärkeimmiksi pääteemoiksi nousivat osallisuus ja arki sekä sosiaalityöntekijöiden ja vanhempien yhteistyön toimivuus. Fieterin edustajien toiveena oli, että kaikille ryhmille suunnatut lomakkeet olisivat ytimekkäitä ja lyhyitä, mutta aiheiltaan laajoja.

Nauhoitettu haastattelu. Neljännessä tapaamisessa haastattelin toista Fieterin edustajista, Elina Mustapäätä, syyskuussa 2015 tarkemmin Fieterin toiminnasta ja heidän toiveistaan sekä tavoitteistaan lomakkeita koskien. Toteutin haastattelun nauhoittaen ja valmista haastattelurunkoa käyttäen. Haastattelurungon avulla sain tarkat vastaukset moniin kehitystyötäni koskeviin kysymyksiin ja pystyin käyttämään haastattelua lähteenä työssäni. Haastattelurunko sisälsi kysymyksiä Fieterin

toiminnasta, laadun valvonnasta sekä asiakaspalautteen keräämisestä. Pysin tarkentamaan haastattelun aikana, mitä sijoituksen keskivaihe, johon palautelomakkeet keskittyvät, tarkalleen käsittää. Haastattelussa selveni, että sijoituksen alkuvaihe kestää noin kolmen kuukauden ajan, jonka jälkeen koko aika sijoituksen loppuun saakka nähdään keskivaiheena.

Lomakkeiden 1.-4. versiot. Aloitin palautelomakkeiden suunnittelun syksyllä 2015. Aloitin palautelomakkeiden suunnittelun kokoamalla yhteen kysymyksiä, joita olin saanut kirjallisuuden ja tapaamisten avulla. Suunnitelmana oli tehdä omat palautelomakkeet ala- ja yläkouluikäisille lapsille, kehitystaso huomioon ottaen. Kehitystason alkuvaiheessa oli vielä ajatuksena, että huoltajille ja sosiaalityöntekijöille tehdään yhteinen palautelomake, sillä heiltä haluttiin kysyä monia samankaltaisia asioita. Syksyllä suunnitelma kuitenkin muuttui ja koimme Fieterin edustajien kanssa, että huoltajille ja sosiaalityöntekijöille tehdään erilliset lomakkeet selkeyden vuoksi. Edustajia ei haitannut, että lomakkeita tulee yhteensä neljä. Koin erilliset palautelomakkeet hyvänä vaihtoehtona, sillä vaikka huoltajilta ja sosiaalityöntekijöiltä halutaan tiedustella monia samoja asioita, asiat tulee silti esittää eri muodossa näkökulmasta riippuen.

Kaikkien palautelomakkeiden ensimmäiset versiot sisälsivät yksinkertaisia, mutta laajoja kysymyksiä. Kysymykset olivat vielä kysymysmuodossa, sillä alussa ajatuksena oli kerätä palautetta kysymysten avulla. Kysymykset nousivat lähinnä Fieterin edustajien kanssa käydyistä keskusteluista ja pääteemoiksi asetetuista arjesta, osallisuudesta ja yhteistyöstä kirjallisuuden avulla. Toisessa palautelomakeversiossa numeroin kysymykset ja asetin ne järjestykseen aiheen mukaisesti. Luonnostelin versioon erilaisia mitta-asteikkovaihtoehtoja ja tapoja esittää haluttu kysymys. Tähän saakka olin suunnitellut esittäväni asiat kysymysmuodossa, mutta erilaisten vaihtoehtojen luonnostelun myötä päädyin väitemuotoon. Fieterin edustajien ajatuksena oli, että pienten lasten asiat esitetään kysymysmuodossa. Päädyin kuitenkin käyttämään myös pienemmällä lapsilla väitemuotoa, sillä väitemuoto nähtiin hyväksi tavaksi kerätä palautetta kaiken ikäisiltä lapsilta. Tämä sopi myös Fieterin edustajille, joten kysymykset muuttuivat väitemuotoon.

Lomakkeiden kolmansiä versioita varten jaoin kysymykset aiheittain yhteen ja nimesin jokaisen aihealueen. Aihealueet muodostivat lomakkeisiin teemat, jotka

muodostuivat kysymysten sisältöjen mukaisesti. Ne selkeyttivät lomakkeiden luonnostelua ja antoivat ideoita uusiin kysymyksiin. Tähän mennessä kysymyksiä oli kerääntynyt jo paljon, mutta ne tarvitsivat vielä tarkennusta kohderyhmänsä näköiseksi ja muokkauksen väitemuotoon.

Koeversiot. Koeversiota, eli lomakkeiden 5. versiota, varten muutin palautelomakkeeseen tulevat kysymykset väitemuotoon. Kysymykset muuttivat täysin muotoaan muuttuessaan väitteiksi. Tähän saakka olin kokenut asioiden hahmotuksen yksinkertaisemmaksi kysymyksiä avulla. Työstin palautelomakkeiden koeversiota miettimällä Vallin (2015) artikkelin pohjalta millainen hyvä kyselylomake on. Asetin väitteet valitsemiini mitta-asteikkoihin ja tein lomakkeiden alkuun kohderyhmilleen sopivan saatetekstin. Lomakkeiden teemat hahmottuivat paremmin koeversiota suunnitellessa, jonka vuoksi joitain teemoja muokattiin tai poistettiin kokonaan. Lomakkeen pohjana toimi Fieterin oma tausta, jota suunnittelin käyttäväni myös valmiissa lomakkeissa. Koeversiot näyttivät ulkoisesti jo hyvin paljon oikealta palautelomakkeilta ja muistuttivat jo hyvin paljon valmiita lomakkeita.

Koeversioiden testaus. Fieterin henkilökunta testasi palautelomakkeiden koeversioita muutamalla Fieteriin sijoitetulla lapsella ja nuorella alkuvuodesta 2016. Testaus onnistui hyvin, mutta ilmeni, että lomakkeet sisälsivät joitain käsitteitä, joita lasten ja nuorten on vaikea ymmärtää. Lapset eivät välttämättä ymmärrä mitä esimerkiksi käsite ”arvostaa” tarkoittaa. Fieterin edustajat ehdottivat, että vaikeiden aiheiden alkuun tulisi kirjoittaa johdanto aiheesta, jotta lapset ja nuoret ymmärtäisivät väitteet paremmin. Keskusteltuamme asiasta tulimme siihen tulokseen, että vaikeita käsitteitä sisältäviä väitteitä selvennetään esimerkkien avulla. Mielestäni tämä tapa oli lomakkeiden muodostamisen kannalta parempi idea.

Sosiaalityöntekijöille suunnattua koeversiota testattiin yhdellä sijoittavalla sosiaalityöntekijällä asiakassuunnitelmapalaverissa Fieterissä. Sosiaalityöntekijä piti lomaketta hyvänä, mutta kiinnitti huomiota Fieterin hinta-laatusuhdetta koskevaan väitteeseen ”*Yksiköllä on hyvä hinta-laatusuhde*”. Sosiaalityöntekijän kertoi, ettei pohdi hinta-laatusuhdetta sijoitusvaiheessa, sillä tavoitteena on vain löytää paras sijoituspaikka lapsen edun mukaisesti. Itse koen kysymyksen kuitenkin tärkeänä osana palautelomaketta, kuten myös Fieterin edustajat. Pienten paikkakuntien

sosiaalitoimien taloudellinen tilanne on usein tiukka, jonka vuoksi hintalaatusuhteen tarkastelu kuuluu oleellisesti sijaishuoltopaikan valintaan.

Huoltajien palautelomakkeen koeversiota testasi yksi Fieteriin sijoitetun lapsen huoltaja. Huoltaja näki lomakkeen väitteet monipuolisiksi, mutta koki, että lomakkeessa oli liian monta sivua. Hän piti väitettä ”*Olen tyytyväinen Fieterin henkilöstömitoitukseen*”-väitettä liian hienona, jonka vuoksi muokkasin väitettä muotoon ”*Fieterissä on riittävästi henkilökuntaa*”. Huoltaja kiinnitti huomiota myös huoltajien ja sosiaalityöntekijöiden lomakkeissa olleisiin taulukkoihin ja piti niitä epäselvinä. Muokkasin taulukkoon kommentin perusteella vastausruudut, mutta poistin ne, sillä koin pelkän taulukon selkeämmäksi ja paremmaksi ulkomuodoltaan.

Kehitystyön loppu. Tapasin Fieterin edustajat viimeisen kerran huhtikuussa 2016 kun olin lähettänyt heille 6. versiot palautelomakkeista kommentoitavaksi. Olin lähettänyt heille myös keskeneräisen opinnäytetyöni tarkastettavaksi, jotta he pystyisivät korjaamaan mahdolliset väärinymmärrykset. Sain muutamia tarkennuksia opinnäytetyötäni varten, jotka pyrin korjaamaan työhön. Suunnitelmani oli, että lähettämäni 6. lomakeversiot olivat valmiit palautelomakkeet, mutta Fieterin edustajilla oli vielä kommentteja lomakkeiden ulkomuotoon ja sisältöön. He halusivat, että muokkaan huoltajien ja sosiaalityöntekijöiden palautelomakkeiden ulkomuotoa selkeämmäksi, sillä he kokivat koeversiota testanneen huoltajan lailla lomakkeiden taulukot epäselviksi. Kommenttien perusteella muokkasin lomakkeista 7. lomakeversiot, jotka toimivat kehitystyön lopullisina tuotoksina. Muutoksia tuli lähinnä huoltajien ja sosiaalityöntekijöiden lomakkeiden taulukkoihin, joihin lisäsin vastausruudut vastaamisen tueksi.

7 PALAUTELOMAKKEIDEN LAATIMINEN

7.1 Kysymystyyppin valinta

Tässä luvussa kerron tarkemmin palautelomakkeiden laatimisesta, joka alkoi kysymystyyppin valinnalla. Kysymystyyppin valinnan lähtökohtana toimi Fieterin edustajien toive toteuttaa palautteen kerääminen suljettujen kysymyksien avulla. Suljetut kysymykset ovat tarkkaan rajattuja kysymyksiä, joille on asetettu valmiit vastausvaihtoehdot (Heikkilä 2008, 50). Fieterin vanhoissa palautelomakkeissa palautetta on pyritty keräämään avoimien kysymyksien avulla, mutta Fieterin edustajat eivät ole onnistuneet saamaan sen avulla riittävästi haluttua palautetta. Avoimissa kysymyksissä ei ole valmiita vastausvaihtoehtoja, vaan vastaaja saa itse kirjoittaa vapaasti vastauksensa esitettyihin kysymyksiin (Gray 2004, 194). Fieterin edustajien asettaman toiveen vuoksi valitsin palautelomakkeiden kysymystyyppiksi heti kehitystyön alussa suljetut kysymykset. Esimerkiksi ”*Onko Fieterissä turvallista*” on suljettu kysymys, mikäli sille asetetaan rajatut vastausvaihtoehdot kuten ”kyllä” ja ”ei”.

Suljettujen kysymysten toivotaan helpottavan ja nopeuttavan asiakaspalautteen antamista ja seuraamista. Valmiiden vastausvaihtoehtojen nähdään helpottavan laadunvalvontaa selkeyttämällä tietojen käsittelyä ja tulosten mittausta (Gray 2004, 195; Vehkalahti 2014, 25.) Suljettuihin kysymyksiin on mahdollista asettaa monia vastausvaihtoehtoja, jotka antavat vastaajalle mahdollisuuden ilmaista ajatuksiaan laajemmin. Valmiit vastausvaihtoehdot voivat olla yksinkertaisesti esimerkiksi ”kyllä vai ei” taikka ”totta vai tarua”. (Gray 2004, 194–195.) Heikkilän (2008, 50–51) mukaan vastausvaihtoehtojen antaminen antaa kaikille vastaajille mahdollisuuden antaa palautetta, sillä kaikki vastaajat eivät välttämättä kykene muotoilemaan vastauksia haluamallaan tavalla avoimiin kysymyksiin. Selkeiden vaihtoehtojen avulla vastaaja pystyy antamaan myös negatiivista ja rakentavaa palautetta kielellisistä ongelmista huolimatta.

Sanalliset vastaukset nähdään vaikeammin käsiteltävinä suljettuihin kysymyksiin verrattuna. Avoimien kysymysten avulla voidaan kuitenkin saada tärkeää tietoa, jota ei ole aina mahdollista saada rajatuilla vastausvaihtoehdoilla. Avoimet kysy-

mykset antavat vastaajalle mahdollisuuden kirjoittaa palautteen vapaasti kyselylomakkeeseen. Avoimilla osioilla saadaan tarpeellista tietoa suljettujen kysymysten lisänä esimerkiksi kun kysymykseen ei ole mahdollista saada vastatusta vaihtoehdoilla tai vaihtoehtoja olisi liikaa. (Vehkalahti 2014, 25.)

Valitsin lomakkeen kysymystyypiksi Fieterin edustajien toiveen mukaisesti suljetut kysymykset. Päätin lisätä aikuisten lomakkeiden loppuun avoimen kysymyksen ”*Kuinka Fieteri voisi jatkossa kehittää palveluitaan ja toimintatapojaan?*” ja lasten ”*Mitä haluaisit, että Fieterissä muuttuisi tai olisi lisää?*”. Näitä Fieterin edustajien toivomia lisäkysymyksiä ei ollut mahdollista esittää suljetun kysymyksen muodossa, joten päädyin käyttämään lomakkeissa yhtä avointa kysymystä. Vastaajat saavat mahdollisuuden antaa Fieterin henkilökunnalle palautetta asioista, joihin ei ollut mahdollista ottaa kantaa suljettujen kysymyksien avulla. Fieterin henkilökunta saa kysymyksien avulla tärkeää lisäpalautetta.

7.2 Mitta-asteikon valinta

Oikeanlaisen mitta-asteikon valinnan tarkoituksena oli löytää paras mitta-asteikkovaihtoehto niin lapsille kuin aikuisillekin. Van Laerhovenin, van der Zaag-Loonenin ja Derkxin (2004) mukaan lapsille suunniteltujen palautelomakkeiden tekemisestä tiedetään vähän, sillä suurin osa palautelomakkeista on suunniteltu aikuisille. Tämä tarkoittaa myös sitä, että eri-ikäisten lasten kyvyistä antaa palautetta lomakkeen avulla on vähän tutkimustietoa. Yleisesti on nähty, että yli 8-vuotiaat lapset kykenevät tuottamaan luotettavaa tietoa omasta hyvinvoinnistaan.

Mitta-asteikon valinnan lähtökohtana toimivat Fieterin edustajien toiveeksi asettamat suljetut kysymykset. Toiveena oli lisäksi, että lasten ja nuorten mielipiteiden mittauksessa käytettäisiin hymynaamoja. Toiveeksi asetetut hymynaamat ja suljetut kysymykset ohjasivat alusta saakka mitta-asteikon suunnittelussa ja valinnassa. En kokenut hymynaamojen sopivan aikuisille suunnattuihin lomakkeisiin, mutta halusin, että kaikki lomakkeet pohjautuisivat samaan mitta-asteikkoon. Tein luonnoksia erilaisista mitta-asteikkovaihtoehdoista Vallin (2015) teoksen antamalla esimerkillä hahmottaakseni parhaan mitta-asteikon kaikille ryhmille. Mitta-asteikkovaihtoehtoja tutkittuani kiinnostuin Likertin asteikoista, sillä en kokenut

muiden tutkimieni mitta-asteikoiden soveltuvan niin hyvin tämän tutkimuksen tulosten mittaukseen. Likertin asteikkoa käytetään mielipideväittämiä sisältävissä kyselyissä. Asteikko on tavallisesti 4 – tai 5–portainen järjestysasteikoin tasoinen asteikko, jonka vastausvaihtoehtojen ääripäinä käytetään usein ”täysin samaa mieltä” ja ”täysin eri mieltä”. Vastausvaihtoehtoja voi olla neljästä yhdeksään vaihtoehtoon, joista vastaaja saa valita parhaiten omaa käsitystä vastaavan kohdan. (Heikkilä 2008, 53.) Likertin asteikko on käytetyin menetelmä lasten mielipiteiden mittaamisessa ja van Laerhovenin, van der Zaag-Loonen ja Derkxin (2004) tekemä tutkimus tukee tapaa. Heidän tutkimuksessaan ilmeni, että kaiken ikäiset lapset kokivat Likertin asteikon parhaana mitta-asteikkona ja kokivat sen helpoimpana täyttää. (van Laerhoven, van der Zaag-Loonen ja Derkx 2004.)

Hymynaamat soveltuvat hyvin Likertin asteikon tueksi mielipidemittauksiin, mikäli kaikki vastaajat eivät pysty vastaamaan pelkästään Likertin asteikon avulla. Hymynaamat kuuluvat Flechen asteikkoon, jota kutsutaan myös graafiseksi asteikoksi. (Valli 2015, 101.) Van Laerhoven, van der Zaag-Loonen ja Derkx (2004) havaitsivat tutkimuksessaan, että yksinkertainen kuviin perustuva mitta-asteikko saattaa helpottaa lomakkeen ymmärtämistä lapsilla, joiden kielelliset taidot ovat heikot.

Päätin käyttää kaikissa lomakkeissa 5-portaista Likertin asteikkoa, jossa suljetut kysymykset esitetään väitemuotoisina. Huoltajille ja sosiaalityöntekijöille suunnatuissa palautelomakkeissa Likertin asteikko on asetettu taulukkoon, johon on lisätty vastausruudukot vastaamisen tueksi (Kuvio 5). Taulukon yläpuolella on näkyvillä vastausvaihtoehdot. Lapsille ja nuorille suunnatuissa palautelomakkeissa käytän Likertin asteikon tukena värikkäitä hymynaamoja. 5-portaista Likertin asteikkoa mukaillen värikkäitä hymynaamoja on yhteensä viisi, jotka vastaavat eri mielipiteitä (Kuvio 6).

<i>Yhteistyö</i>	Täysin samaa mieltä	Melko samaa mieltä	Siltä väliltä	Melko eri mieltä	Täysin eri mieltä
14. Koen Fieterin kanssa tehtävän yhteistyön toimivaksi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kuvio 5. Esimerkki huoltajien ja sosiaalityöntekijöiden palautelomakkeissa käytetystä mitta-asteikoista.

Sanalliset vastausvaihtoehdot. Vastaajien mielipiteitä mittaavissa kyselyissä käytetään usein suljettuja kysymyksiä, jotka esitetään väittämien muodossa. Likertin asteikkoa luodessa on keskeistä pohtia, kuinka väitteiden vastausvaihtoehdot ilmaistaan sanallisesti. Tutkijan tulee esimerkiksi valita, millä vaihtoehdolla asteikkoa alkaa ja kuinka keskimmäiset vaihtoehdot muotoillaan. (Heikkilä 2008, 52–53.) Käytin runsaasti aikaa sanallisten vastausvaihtoehtojen muodostamiseen pohtimalla, mitkä vastukset sopivat parhaiten kaikille kohderyhmille. Halusin kaikkiin palautelomakkeisiin samat sanalliset vastausvaihtoehdot selkeyden ja vertailtavuuden vuoksi. Haasteena oli, että vaihtoehtojen tuli sopia niin sosiaalialan ammattilaisille kuin pienille lapsille.

Testasin erilaisia sanallisia vastausvaihtoehtoja asettamalla vaihtoehtoja valitsemalleni Likertin asteikolle. Aloitin mitta-asteikon ääripäiden hahmottamisesta (Kuvio 5). Valitsin vaihtoehdoiksi ”täysin samaa mieltä” ja ”täysin eri mieltä”, sillä halusin korostaa mitta-asteikon ääripäiden merkitystä. Ääripäiden viereisillä vastausvaihtoehdoilla oli enemmän mahdollisia sanallisia ilmaisuja. Vaihtoehtojen tarkoituksena on olla lähes samaa mieltä kuin ääripäiden vaihtoehdot. Sanallisia ilmaisuja voi olla esimerkiksi ”jokseenkin samaa mieltä”, ”melkein samaa mieltä”, ”lähes samaa mieltä” ja ”melko samaa mieltä”. Päädyin aluksi käyttämään vaihtoehtoa ”melkein samaa mieltä” ja ”melkein eri mieltä”, mutta kehitystyön edetessä muutin melkein-sanana melko-sanaksi, joka on mielestäni virallisempi ja yksinkertaisempi vaihtoehto.

Likertin asteikkoa käyttäessä ei ole välttämätöntä täyttää sanallisesti kaikkia vastausvaihtoehtoja. Asteikon voi muodostaa myös niin, että sanalliset vastaukset asetetaan vain asteikon ääripäihin. Asteikossa voi olla esimerkiksi vain ”täysin

samaa mieltä” ja ”täysin eri mieltä” ja kolme keskimmäistä vaihtoehtoa on tyhjiään. (Valli 2015, 99.) Harkitsin tyhjien kohtien jättämistä myös omassa palautelomakkeessani, mutta päädyin hylkäämään idean jo alkuvaiheessa. Koen, että tyhjä vastausvaihtoehdot vähentävät väitteiden ja mitta-asteikon ymmärrettävyyttä. On mahdollista, että vastaajat eivät osaisi hahmottaa vastausvaihtoehtojen merkitystä ilman tarkkoja sanallisia määritelmiä. Valli (2015, 99) ei myöskään suosittele tapaa, sillä se vähentää mitta-asteikon luotettavuutta. Tyhjä vastausvaihtoehdot antavat vastaajille enemmän tulkinnan mahdollisuuksia.

Keskimmäinen vastausvaihtoehto, joka toimi lapsilla ja nuorilla keltaisena hymiönä (Kuvio 6), tuotti eniten haasteita kehitystyön aikana. Ensimmäisenä vaihtoehtona olisi ollut mahdollista käyttää ”en osaa sanoa”, toisena ”en samaa enkä eri mieltä” tai kolmantena ”siltä väliltä”. Kolmanneksi vastausvaihtoehdoksi ja keltaiseksi hymiöksi päättyi lopulta ”siltä väliltä” Vallin (2015) artikkelin antaman esimerkin mukaisesti, sillä koin vaihtoehdon kaikista selkeimmäksi lasten ja nuorten osalta.

Heikkilä (2008, 53) näkee keskimmäisen, eli normaalisti kolmannen, vastausvaihtoehdon houkuttelevan vastaajaa. Heikkilä kehottaa harkitsemaan tarkasti keskimmäistä vastausvaihtoa ja miettimään sen pois jättämistä. Vaihtoehdon poistamisella vastaajan on pakko ottaa kantaa väitteeseen. Pohdin pitkään vaihtoehdon toimivuutta ja harkitsin vaihtoehdon poistamista tai korvaamista. Keskimmäisen vaihtoehdon poistaminen olisi tehnyt vastausvaihtoehdoista mielestäni liian ehdottomat. Koen, että vaihtoehtona ”siltä väliltä” toimii lomakkeissa, sillä ilman keskimmäistä vastausvaihtoehtoa vastaajat voivat jättää vastaamatta sellaiseen väitteeseen, josta heillä ei ole tarkkaa mielipidettä. ”Siltä väliltä” siis kertoo lopulta enemmän kuin vastaamatta jättäminen. Sovimme Fieterin edustajien kanssa pitävämme vaihtoehdon lomakkeissa.

Lasten ja nuorten lomakkeen alussa on selvitys mitta-asteikossa käytetyistä hymynaamoista. Hymynaamoja on yhteensä viisi, jotka ovat väriltään vihreä, vaalean vihreä, keltainen, oranssi ja punainen (Kuvio 6). Hymynaamat vastaavat sanallisia vastausvaihtoehtoja väitteisiin. Vihreä tarkoittaa ”samaa mieltä”, vaalean vihreä ”melko samaa mieltä”, keltainen ”siltä väliltä”, oranssi ”melko eri mieltä” ja punainen ”eri mieltä”. Hymynaamojen alla on pienet ruudut, joihin vastaaja voi merkitä oman mielipiteensä mukaisen vaihtoehdon. Huoltajien ja sosiaalityöntekijöiden

lomakkeissa vaihtoehtoista ei ole erillistä selvitystä, sillä vaihtoehdot ovat näkyvillä väittämien yläpuolella (Kuvio 5).

12. Voin luottaa Fieterin aikuisiin



Kuvio 6. Esimerkki lasten ja nuorten palautelomakkeissa käytetystä mittasteikoista.

7.3 Teemojen valinta

Jo palautelomakkeiden laatimisen alkuvaiheessa täytyy pystyä määrittelemään selkeästi, mitä palautelomakkeet tulevat käsittelemään ja mihin niiden tulee antaa vastauksia (Heikkilä 2008, 47). Kehittämieni palautelomakkeiden yleiset pääteemat olivat tiedossa jo opinnäytetyön prosessin alussa. Yleiset pääteemat tulivat suoraan opinnäytetyön tilaajalta, eli Fieterin edustajilta. Lasten ja nuorten palautelomakkeiden pääteemoiksi haluttiin arki ja osallisuus. Huoltajien ja sosiaalityöntekijöiden pääteemaksi haluttiin yhteistyön toimivuus. Yleiset pääteemat vastasivat niitä aiheita, joista Fieterin edustajat halusivat kerätä palautetta lomakkeiden avulla asiakkailtaan.

Yleisten pääteemojen lisäksi halusin selventää palautelomakkeiden sisältöä jakamalla lomakkeiden sisällön teemakokonaisuuksiin. Heikkilä (2008, 48) suosittelee selkeyttämään lomaketta, ryhmittelemällä kysymykset omiin kokonaisuuksiinsa kysymysten sisällön mukaisesti. Kokonaisuudet tulee nimetä selkeillä otsikoilla, jotka kuvaavat kysymyksiä aiheita. Valitsemieni teemojen lähtökohtana olivat Fieterin edustajien valmiiksi asettamat palautelomakkeiden yleiset pääteemat. Teemat muotoutuivat pääasiassa palautelomakkeiden väitteiden aiheiden mukaisesti. Pyrin huomioimaan teemojen muotoilussa ja valinnassa Fieterin omat arvot ja toimintaperiaatteet. Tavoitteenani oli muodostaa kaikille kohderyhmille samat teema-

kokonaisuudet, jotta palautelomakkeiden vastauksia on mahdollista vertailla keskenään. Palaan tarkemmin teemojen vertailuun myöhemmin luvussa.

Teemojen muodostaminen lopulliseen muotoon kesti lähes koko palautelomakkeiden kehitystyön ajan. Teemojen hahmottelu alkoi kolmannessa palautelomakeversiossa kun olin saanut kerättyä riittävästi väitteitä eri aiheista. Ryhmittelin samaan aiheeseen liittyviä kysymyksiä yhteen ja muodostin niistä omat teemakokonaisuutensa. Samoihin aiheisiin liittyviä kysymyksiä oli paljon, joten ryhmittely ei tuottanut ongelmia. Suunnitelmana oli saada lapsille, nuorille, huoltajille ja sosiaalityöntekijöille täysin samat teemat. Teemoja muodostui aluksi yhteensä seitsemän kaikille ryhmille. Teemoja oli hoito ja kasvatus, henkilökunta, vuorovaikutus, turvallisuus, osallisuus, yhteydenpito ja vain kohderyhmälle tarkoitettut kysymykset. Neljännessä lomakeversiossa vain kohderyhmälle tarkoitettut kysymykset – teema poistui ja huoltajien ja sosiaalityöntekijöiden henkilökunta-teema vaihtui Fieterin palvelut ja henkilökunta -teemaan sisältönsä vuoksi. Palautelomakkeiden viidennessä versiossa, eli koeversiossa, kaikki teemat eivät osoittautuneet enää toimiviksi. Vuorovaikutus-teema oli jäänyt hyvin suppeaksi monen muokkauksen jälkeen, minkä vuoksi poistin teeman lomakkeista ja siirsin sen alla olevat väitteet niille sopiviin teemakokonaisuuksiin. Huoltajien ja sosiaalityöntekijöiden osallisuus-teema vaihtui samalla yhteistyö-teemaksi, sillä se kuvasi paremmin teeman sisältämiä väitteitä.

Teemat kehittyivät lopulliseen muotoonsa vasta valmiisiin palautelomakkeisiin. Valmiiden palautelomakkeiden väitteet on jaoteltu viiden eri teeman alle. Lasten ja nuorten palautelomakkeiden teemat vastaavat täysin toisiaan. Lomakkeiden teemoiksi valikoituivat hoito ja kasvatus, henkilökunta, turvallisuus, osallisuus ja yhteydenpito. Vastaavasti huoltajien ja sosiaalityöntekijöiden lomakkeiden teemat vastaavat täysin toisiaan. Heidän lomakkeidensa teemoina toimivat hoito ja kasvatus, Fieterin palvelut ja henkilökunta, turvallisuus, yhteistyö ja yhteydenpito. Yhteistyö-teema vastaa lasten ja nuorten lomakkeissa käytettyä osallisuus-teemaa, mutta yhteistyö terminä soveltui paremmin aikuisten lomakkeita varten.

7.4 Väitteiden suunnittelu

Väitteiden suunnittelu on lomakkeen laatimisen tärkein vaihe. Väitemuotoisten suljettujen kysymysten suunnittelussa ja muotoilussa tulee olla huolellinen, sillä hyvät väitteet luovat perustan onnistuneelle tutkimukselle. Väitteiden muotoilutapa on yleisin tulkintavirheitä aiheuttava asia lomakkeissa, sillä tulokset voivat vääristyä, mikäli vastaaja ei ymmärrä tutkijan asettamaa väitettä oikealla tavalla. Väitteiden sanamuotoihin on tärkeä kiinnittää huomiota, sillä ne eivät saa olla tulkinnanvaraisia tai epäselviä. (Valli 2015, 85.) Väitteet tulee suunnitella ja muotoilla aina kohderyhmälleen sopiviksi. Sanat tulee muotoilla yksiselitteisiksi ja vastaajille tutulla tavalla. Tämän vuoksi kohderyhmien tuntemus on tärkeää väitteiden toteutuksessa. (Vilka 2015, 107.)

Keräsin ja muokkasin palautelomakkeiden väitteitä koko kehitystyön ajan alan kirjallisuuden ja tutkimusten, Fieterin edustajien sekä ohjaavan opettajan kanssa käytyjen keskusteluiden ja palautteen perusteella. En käyttänyt muiden lastensuojeluyksiköiden palautelomakkeita esimerkkinä työtä tehdessä, sillä suurin osa lastensuojeluyksiköiden palautelomakkeista on suunniteltu sijoituksen loppuvaiheeseen. Sain kuitenkin mahdollisuuden nähdä kehitystyön prosessin aikana suuremman lastensuojeluyksikön kehitteillä olevan asiakaspalautejärjestelmän. Sain heidän asiakaspalautejärjestelmän näkemisestä kannustusta ja vahvistusta omaa kehitystyötäni kohtaan, sillä sain todeta, että olen kehittämässä lomakkeitani oikeaan suuntaan.

7.4.1 Lasten ja nuorten väitteet

Lasten ja nuorten lomakkeissa on toisiaan vastaavat teemat ja paljon yhteisiä väitteitä, joten käsittelen lomakkeiden muodostumista samassa kappaleessa. Lähtökohtana oli suunnitella lapsille ja nuorille erilliset palautelomakkeet heidän kehitystasonsa huomioon ottaen. Lasten ja nuorten väitteiden muodostamiseen ja muokkaamiseen kului runsaasti aikaa kehitystyön aikana. Väitteiden muodostuminen alkoi laajoilla aiheilla ja kysymyksillä, jotka tarkentuivat kehitystyön aikana tarkkaan mietityiksi väitteiksi. Muokkasin väitteitä kehitystyön aikana useita kertoja. Kehitystyön aikana tuli esille esimerkiksi, että lomakkeet sisälsivät käsitteitä, joita

lasten ja nuorten voi olla vaikea ymmärtää. Tämän vuoksi monet lomakkeen väitteet kaipasivat tarkennusta väärinkäsitysten ja tulkintavirheiden estämiseksi. Esimerkiksi ”*Opin Fieterissä uusia taitoja*” kaipasi tarkennusta, joten erottelin nuorten väitteen kahteen eri väitteeseen ”*Olen oppinut Fieterissä uusia arkitaitoja (esim. ruoanlaittoa ja pyykinpesua)*” ja ”*Olen oppinut Fieterissä uusia elämäntaitoja (esim. tunteiden hallintaa, riitojen selvittelytaitoja tai käsitykseni itsestäni on parantunut)*”. Lasten lomakkeeseen ensimmäinen väite muotoutui selkeämmäksi ”*Olen oppinut Fieterissä uusia arkitaitoja (esim. petaamaan sänkyäni ja siivoamaan oman huoneeni)*”. Näiden taitojen oppiminen osana arkea on keskeinen asia lastensuojeluyksikössä, joten on myös tärkeää, että eri taitoja koskevat väitteet erotetaan toisistaan. Lapsille haluttiin esittää mahdollisimman konkreettisia kysymyksiä ja he eivät välttämättä olisi osanneet hahmottaa mihin taitoihin väitteellä viitataan ilman lisättyjä esimerkkejä.

Tarkennusta kaipasi esimerkiksi myös väite ”*Saan kertoa mielipiteeni itseäni koskevissa asioissa*”. Alkuperäinen väite ei kertonut vastaajalle, kenelle vastaajalla tulisi olla mahdollisuus kertoa mielipiteensä tai missä. Väitettä oli hyvä tarkentaa myös esimerkeillä. Väite muotoutui lopulta muotoon ”*Saan kertoa mielipiteeni Fieterin aikuisille tai sosiaalityöntekijälle itseäni koskevissa asioissa (esim. arjen tilanteissa, neuvotteluissa tai lasten kokouksissa)*”. Väitteestä tuli todella tarkka ja pitkä, mutta tarkentamalla väitteen ajatusta palautetta antavat lapset ja nuoret ymmärtävät kohdan varmasti. Tarkennusta kaipasi myös ”*Minua kuunnellaan*”, joka muuttui väitteeksi ”*Fieterin aikuiset kuuntelevat minua*”. Samalla nuorten lomakkeessa oleva väite ”*Minulla on mahdollisuus antaa palautetta*” muuttui ”*Minulla on mahdollisuus antaa palautetta Fieterin aikuisille*” väitteeksi. Ilman tarkentavaa lisäystä väitteet olisivat voineet olla liian tulkinnanvaraisia lapsille ja nuorille. He eivät välttämättä hahmota kehen väite kohdistuu. Voi olla, että esimerkiksi huoltaja ei kuuntele, mutta Fieterin aikuinen kuuntelee. Pienien tarkennuksien avulla on mahdollista välttää väärinymmärryksiä ja tarkentaa palautteen laatua

Lasten ja nuorten lomakkeissa on paljon yhteisiä väitteitä, mutta lomakkeissa on myös eroja ryhmien ikäeron ja kehitystason vuoksi. Esimerkiksi ”*Tulen hyvin toimeen omahoitajani kanssa*” on molemmilla ryhmillä, mutta vain nuorilla on ”*Tulen toimeen yksikön vastaavan ohjaajan kanssa*”. Pienet lapset eivät välttämättä osaa

erottaa, kuka on yksikön vastaava ohjaaja, joten väite jäi pois lasten lomakkeelta. Lapsilla ei ole myöskään kohtaa ”*Minulla on ollut mahdollisuus antaa palautetta Fieterin aikuisille*” tai ”*Antamalla palautteella on ollut vaikutusta*”. Lapset eivät välttämättä ymmärrä, mitä palaute tarkoittaa. Fieterin nuoret osaavat kuitenkin jo vastata kysymykseen sujuvasti.

Lasten palautelomakkeisiin muodostui kehitystyön lopputuloksena yhteensä 25 väitemuotoista suljettua kysymystä ja yksi avoin kysymys ”*Mitä haluaisit, että Fieterissä muuttuisi tai olisi lisää?*”. Lasten lomakkeessa on kaksi vain lapsille suunnattua väitettä ”*Fieterissä on tarpeeksi leluja*” ja ”*Fieterin piha on hyvä leikkiä*”. Nämä kaksi väitettä on vain alakouluikäisten lasten lomakkeessa, sillä leluista ja leikkimismahdollisuuksista ei ole niin olennaista tiedustella vanhemmilta lapsilta. Nuorten palautelomakkeessa on yhteensä 29 väitemuotoista suljettua kysymystä ja sama avoin kysymys kuin lasten lomakkeessa. Nuorten lomakkeessa on viisi vain nuorille osoitettua väitettä. Nuorten ylimääräiset kuusi väitettä on osoitettu vain nuorille, sillä pienemmät lapset eivät vielä pysty kehitystasonsa vuoksi vastaamaan väitteiden aiheisiin. Nuorten ylimääräiset väitteet käsittelevät palautteen antamista, yhteydenpitoa omaan sosiaalityöntekijään ja suhdetta yksikön vastaavaan ohjaajaan.

7.4.2 Sosiaalityöntekijöiden ja huoltajien väitteet

Käsittelen sosiaalityöntekijöiden ja huoltajien väitteiden muodostumista samassa kappaleessa, sillä lomakkeissa on useita yhteisiä väitteitä ja työstin heidän lomakkeitaan samaan aikaan. Moni sosiaalityöntekijöiden ja huoltajien väitteistä on lähes samoja, mutta väitteet on muotoiltu kohderyhmälleen sopivaksi. Esimerkiksi huoltajien väite ”*Koen, että voin luottaa Fieterin työntekijöihin*” esitetään sosiaalityöntekijöille muodossa ”*Koen Fieterin luotettavaksi yhteistyökumppaniksi*”. Sosiaalityöntekijöiden ja huoltajien väitteiden kerääminen osoittautui kehitystyön aikana huomattavasti helpommaksi kuin lasten ja nuorten väitteiden kerääminen ja muokkaaminen. Sosiaalityöntekijöiden ja huoltajien väitteet muodostuivat nopeasti jo kehitystyön alussa ensimmäisten palautelomakeversioiden aikana Fieterin eh-

dotusten ja teorian tiedon perusteella. Väitteisiin ei tullut merkittäviä muutoksia kehitystyön ja eri palautelomakeversioiden välillä.

Sosiaalityöntekijöiden palautelomakkeessa on yhteensä 21 suljettua kysymystä väitemuodossa, joihin vastaajalla on mahdollisuus vastata taulukkoon valmiiden vastausvaihtoehtojen avulla (Kuvio 5). Väitteiden lisäksi lomakkeen lopussa on yksi avoin kysymys Fieterin muista kehitystarpeista. Palautelomakkeessa käytetään ammattikieltä ja virallisempia termejä lastensuojeluun liittyen, toisin kuin huoltajilla ja lapsilla. Väitteet painottuvat sijaishuollon laatuun ja yhteistyön toimivuuteen. Sosiaalityöntekijöiden lomake sisältää seitsemän vain kohderyhmälleen osoitettua väitettä, kuten ”*Fieterin tarjoamat kausikoosteet ovat laadukkaita*”. Väitteet käsittelevät muun muassa Fieterin hinta-laatusuhdetta, kausikoosteita ja palveluiden monipuolisuutta.

Huoltajien palautelomakkeissa on yhteensä 19 suljettua kysymystä väitemuodossa ja yksi avoin kysymys sosiaalityöntekijöiden palautelomakkeiden tapaan Fieterin muista kehitystarpeista. Väitteet painottuvat pääasiassa yhteistyön toimivuuteen. Huoltajille on yhteensä neljä vain kohderyhmälleen osoitettua väitettä, kuten ”*Perhettäni on kohdeltu kunnioittavasti Fieterissä*”. Pyrin luomaan väitteet selkeiksi ja ymmärrettäviksi, sillä vaikka tavoitteenani oli tehdä huoltajien ja sosiaalityöntekijöiden lomakkeista samankaltaiset, huoltajien lomake ei voi sisältää ammattikieltä tai monimutkaisia termejä. Huoltajien lomakkeessa on esimerkiksi väite ”*Fieterissä on riittävästi henkilökuntaa*”, mutta asia esitetään sosiaalityöntekijöille muodossa ”*Olen tyytyväinen Fieterin henkilöstömitoitukseen*”.

7.4.3 Kohderyhmien lomakkeiden vertailtavuus

Toiminnan ja sen muutoksen seuraaminen pitkällä aikavälillä on työelämässä keskeisessä roolissa. Kehitettävien palautelomakkeiden tarkoituksena on tuottaa tietoa säännöllisesti lastensuojeluyksikkö Fieterin asiakkailta pitkällä aikavälillä. Tämän vuoksi lomakkeiden teemat ja väitteet tulee kehittää erityisen huolellisesti, jotta Fieterin henkilökunta pystyy toistamaan kyselyn tekemisen säännöllisesti. Kun palautekysely toistetaan säännöllisin väliajoin, Fieterin henkilökunnan on

mahdollista saada toimintaa hyödyntävää ja verrattavaa sekä muutoksia kuvaavaa tietoa. (Vilkkä 2015, 108.)

Palautelomakkeiden laatimisen yhtenä tavoitteena oli, että eri kohderyhmien palautelomakkeiden vastauksia on mahdollista vertailla keskenään. Tämän vuoksi pyrin muodostamaan lomakkeisiin yhteneväiset teemat ja mahdollisimman paljon samoja asioita kysyviä väitteitä. Vertailtavien teemojen ja väitteiden tuella Fieterin henkilökunta voi saada kohderyhmien kesken vertailukelpoista kirjallista palautetta. Yhteneväiset teemat helpottavat Fieterin henkilökunnan työtä, sillä yhteneväisten teemojen avulla he pystyvät seuraamaan tuloksia paremmin ja raportointi helpottuu. Lisäksi he saavat tehtyä annetusta palautteesta helpommin johtopäätöksiä ja havainnoitua eri kohderyhmien välisiä ristiriitoja.

Laadun seuraamisen kannalta on tärkeä pyytää palautetta samoista asioista kaikilta kohderyhmiltä, jotta kaikkien näkökulma tulee huomioiduksi. Esimerkiksi huoltajat ja sosiaalityöntekijä voivat kokea lapsen olevan turvassa lastensuojeluyksikössä, mutta lapsi itse voi kokea olonsa turvattomaksi. Mikäli palautetta pyydetäisiin ainoastaan huoltajilta ja sosiaalityöntekijöiltä, lapsen oma tunne turvattomuudesta jäisi huomioimatta. Kirjallista palautetta pystyy vertailemaan myös saman kohderyhmän eri aikaan antaman palautteen avulla. Mikäli palautetta kerätään esimerkiksi puolen vuoden välein samalta kohderyhmältä, palautteen muutoksia pystyy seuraamaan säännöllisesti.

Lomakkeiden vertailtavuuden vuoksi pyrin muodostamaan kaikille kohderyhmille samat teemat. Tavoite onnistui ja kaikissa palautelomakkeissa on lähes täysin toisiaan vastaavat teemat. Palautelomakkeiden väitteet on jaoteltu viiden eri teeman alle. Lasten ja nuorten palautelomakkeiden teemoina toimivat hoito ja kasvatus, henkilökunta, turvallisuus, osallisuus ja yhteydenpito. Huoltajien ja sosiaalityöntekijöiden teemoina toimivat hoito ja kasvatus, Fieterin palvelut ja henkilökunta, turvallisuus, yhteistyö ja yhteydenpito. Yhteistyö-teema vastaa lasten ja nuorten lomakkeissa käytettyä osallisuus-teemaa. Vertailtavien teemojen lisäksi halusin, että jokaisen kohderyhmän lomakkeissa esitetään samankaltaisia väitteitä, joita on mahdollista vertailla keskenään. Tämä mahdollistui yhteneväisten teemojen avulla. Kaikki väitteet on jaettu omiin teemakokonaisuuksiin ja tämän vuoksi esimerkiksi

kaikkien kohderyhmien turvallisuus-teeman sisältämiä väitteitä on mahdollista verrata keskenään.

Lasten ja nuorten lomakkeissa on paljon yhteisiä väitteitä, kuten myös huoltajien ja sosiaalityöntekijöiden lomakkeissa. Aikuisten ja lasten väitteet eivät ole keskenään samassa muodossa tai samoilla termeillä esitettynä, mutta näkökulmia on silti mahdollista verrata keskenään. Esimerkiksi lasten ja nuorten lomakkeessa esitettyä väitettä *"Minusta huolehditaan Fieterissä hyvin"* on mahdollista verrata huoltajien ja sosiaalityöntekijöiden lomakkeessa olevaan väitteeseen *"Olen tyytyväinen Fieterissä tarjottuun hoitoon ja kasvatukseen"*. Huoltajien ja sosiaalityöntekijöiden väite on laaja, joten sen voi nähdä kattavan lähes koko lasten ja nuorten hoito ja kasvatusteeman. Lisäksi lomakkeissa on joitain samoja väitteitä, joissa sama asia on vain muokattu kohderyhmälleen sopivaksi. Esimerkiksi lasten ja nuorten palautelomakkeissa on väite *"Fieterissä on turvallista olla"* ja huoltajien lomakkeessa väite on muodossa *"Koen, että lapsellani on turvallista olla Fieterissä"*.

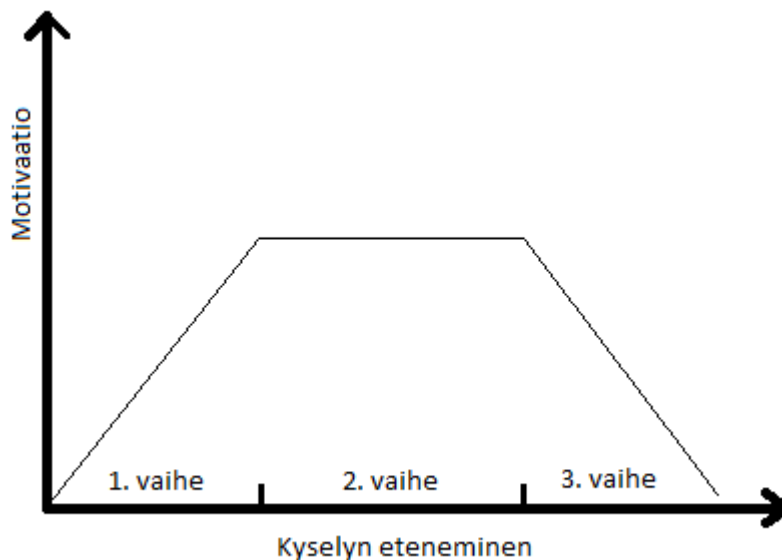
Lasten ja nuorten lomakkeissa on 23 yhteistä väitettä, joiden vastauksia on mahdollista verrata suoraan toisiinsa. Lasten lomake on suunnattu alakouluikäisille ja nuorten lomake yläkouluikäisille, mutta pyrin toteuttamaan lomakkeet pienempien lasten kehitystason ja ymmärryksen mukaisesti. Lasten lomakkeen vain kohderyhmälle osoitettua kahta väitettä ei ole mahdollista verrata minkään muun kohderyhmän väitteiden kanssa. Nuorten lomakkeessa on kuusi vain heille osoitettua väitettä ja paria niistä on mahdollista verrata huoltajien ja sosiaalityöntekijöiden lomakkeiden väitteiden kanssa. Tällaisia väitteitä on esimerkiksi *"Antamallani palautteella on ollut vaikutusta"*.

Huoltajien ja sosiaalityöntekijöiden lomakkeissa on yhteensä 14 väitettä, joiden vastukset ovat suoraa verrattavissa toisiinsa. Väitteet ovat muotoiltu kohderyhmälleen sopiviksi, mutta vastaavat sisällöllisesti lähes toisiaan. Esimerkiksi sosiaalityöntekijöille esitetty väite *"Koen, että Fieterin palveluista on ollut apua asiakkaani perheelle"* on huoltajien lomakkeessa muodossa *"Koen, että Fieterin palveluista on ollut apua perheelleni"*. Osa väitteistä ei kysy samaa asiaa, mutta on silti verrattavissa keskenään. Esimerkiksi sosiaalityöntekijöille esitetty väite *"Koen Fieterin luotettavaksi yhteistyökumppaniksi"* esitetään huoltajille muodossa *"Koen, että voin luottaa Fieterin työntekijöihin"*. Halusin esittää huoltajille konkreettisia ja ymmärret-

täviä väitteitä, joten näen luottamuksen työntekijöihin ymmärrettävämpänä kohderyhmän näkökulmasta kuin luottamuksen palveluihin. Sosiaalityöntekijöiden lomakkeessa on seitsemän väitettä, jotka on osoitettu vain kyseiselle kohderyhmälle. Väitteet eivät ole vertailukelpoisia muiden kohderyhmien kanssa. Huoltajien lomakkeen kaikki 20 väitettä on verrattavissa ainakin yhden kohderyhmän kanssa.

7.5 Lomakkeen ulkomuoto

Lomakkeen ulkomuoto ja rakenne tulee suunnitella muiden lomakkeen osien tavoin huolellisesti. Pyrin rakentamaan lomakkeet Vallin (2015) esittämän mallin mukaisesti (Kuvio 7). Hänen mukaansa (2015, 86–87) lomakkeen alkuun sijoitetaan vastausohje ja helpompia väitteitä vastaajan luottamuksen herättämiseksi. Ennen tutkimuksen kannalta oleellisiin ja arkaluonteisiin kohtiin siirtymistä, lomakkeessa tulee osoittaa kyselyn tärkeys ja mielekkyys. Lomakkeen toisessa vaiheessa vastaajalta voi kysyä jo arkaluonteisempia asioita. Loppuun tulee pyrkiä asettamaan taas helpommin vastattavia väitteitä.



Kuvio 7. Vastaajan motivaatiotaso kyselyn edetessä (Valli 2015, 86).

Päätin aloittaa sosiaalityöntekijöiden ja huoltajien palautelomakkeet eri teemalla kuin lasten ja nuorten. Aikuisille suunnatut lomakkeet alkavat Fieterin palvelut ja henkilökunta-teemalla kun taas lapsille suunnatut alkavat hoito ja kasvatus-

teemalla. Päätin aloittaa aikuisten omat Fieterin palvelut ja henkilökunta-teemalla, sillä teema oli ainoa, joka sisälsi hieman helpompia väitteitä. Hoito ja kasvatusteema piti sisällän väitteitä, jotka eivät mielestäni soveltuneet huoltajien lomakkeen alkuosaan, kuten ”*Olen tyytyväinen Fieterissä tarjottuun hoitoon ja kasvatukseen*”. Lomakkeiden alkua lukuun ottamatta lasten ja aikuisten lomakkeet kulkevat teemoittain lähes samalla rakenteella. Lasten ja nuorten lomakkeiden osallisuusteemaa vastaa huoltajien ja sosiaalityöntekijöiden lomakkeissa käytetty yhteistyöteema. Kaikkien kohderyhmien lomakkeet päättyvät yhteydenpito-teemaan, sillä teema sisältää helposti vastattavia väitteitä, kuten lasten ja nuorten lomakkeissa olevalla väite ”*Saan pitää yhteyttä ystäviini*” ja huoltajien sekä sosiaalityöntekijöiden lomakkeissa olevaan väite ”*Saan yhteyden Fieteriin halutessani*”.

Nuorten lomakkeen alkuosassa määritellään hymynaamoja vastaavat sanalliset vastausvaihtoehdot ja lyhyt saateteksti ”*Haluamme kehittää Fieteriä sinun palautteesi avulla. On tärkeää, että vastaat kysymyksiin huolellisesti ja rehellisesti. Vastauslomakkeeseen ei tarvitse laittaa nimeä, joten voit vastata väitteisiin juuri niin, kuinka itse koet asian*”. Ajatuksena on, että nuoret tekevät palautelomakkeen itsenäisesti, joten lomakkeen alussa on tärkeää korostaa huolellisuutta ja rehellisyyttä palautelomakkeen tekemisessä. Koin tärkeänä korostaa myös sitä, että lomakkeeseen on mahdollista vastata nimettömästi. Lapsille suunnatun palautelomakkeen alussa on selitettynä hymynaamoja vastaavat sanalliset vastausvaihtoehdot, mutta heidän lomakkeessaan ei ole saatetekstiä, sillä pienet lapset eivät välttämättä osaa lukea ja tekevät lomakkeen omahoitajansa kanssa.

Huoltajien ja sosiaalityöntekijöiden lomakkeiden alkuosassa on lyhyt saateteksti, joka ohjeistaa vastaajaa. Kohderyhmien saatetekstit ovat lähes samanlaiset, mutta muokattu sopimaan näkökulmaansa sopivaksi. Esimerkiksi sosiaalityöntekijöiden saatetekstinä toimii ”*Hyvä yhteistyökumppani! Fieteri haluaa kehittää tarjoamiansa palveluita ja toimintaa palautteenne avulla laadukkaan työskentelyn varmistamiseksi. Palautetta kerätään myös Fieterissä asuvilta lapsilta sekä heidän huoltajiltaan. Kysely muodostuu väittämistä, jotka on jaoteltu teemoittain taulukkoihin. Taulukoiden alta löydät vapaata kirjoitustilaa, mikäli haluat tarkentaa antamiasi vastauksia. Palaute kerätään nimettömästi*”. Halusin korostaa tekstissä miksi pa-

lautetta kerätään, keneltä kerätään ja kuinka lomakkeeseen vastataan. Pysin korostamaan tekstissä lisäksi, että vastaaja saa antaa palautteen nimettömästi.

Pääsin seuraamaan kehitystyön prosessin aikana suorittamani työharjoitteluni aikana lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden työtä sosiaalitoimessa ja pyysin heidän mielipidettään sosiaalityöntekijöille suunnattuun palautelomakkeeseen. Heidän mielestään pelkät suljetut kysymykset ja niiden valmiit vastausvaihtoehdot eivät antaneet mahdollisuutta kunnolliseen reflektointiin. Tämän vuoksi lisäsin palautelomakkeisiin jokaisen teeman alle vapaata kirjoitustilaa. Niiden avulla vastaajilla on mahdollisuus tarkentaa antamiaan vastauksia teemojen alla oleviin vapaisiin riveihin. Tein muutoksen myös huoltajien lomakkeeseen.

Lomakkeen pituus. Vallin (2015, 87) korostaa lomakkeen pituuden merkitystä. Hänen mukaansa liian pitkä lomake ei houkuta vastaajaa perehtymään siihen. Lomakkeen maksimipituus vaihtelee kohderyhmän mukaisesti ja esimerkiksi vastaajien lukutaito ja lomakkeen aihe vaikuttavat vastaajan motivaatioon. Alakouluikäisille lapsille lomakkeen pituudeksi suositellaan noin kahta sivua ja aikuiselle noin viittä. Tarkan pituuden sijaan huomiota kannattaa kiinnittää kuitenkin vastaamiseen käytettyyn aikaan.

Alakouluikäisten lasten lomakkeessa on yhteensä kahdeksan sivua ja yläkouluikäisten lasten omassa yhdeksän sivua. En siis onnistunut tekemään lomaketta Vallin (2015) ohjeiden mukaisesti, mutta en silti koe, että lomakkeet olisivat liian pitkiä. Lomakkeet sisältävät monia helppoja väitteitä, joihin lapsien on helppo ja nopea vastata. Väitteet ja hymynaamat ovat asetettu paperille hyvin tilavasti ja yhtä sivua kohti on aina neljä väitettä. Väitteet olisi ollut mahdollista asettaa paperille myös tiiviimmin, mutta koin väljemmän asettelun miellyttävämmän näköiseksi. Väitteitä tuli alkuperäistä suunnitelmaa, eli lyhyttä ja ytimekästä, enemmän, mutta Fieterin edustajat kokivat kaikki väitteet tärkeiksi. Koeversion testauksessa lapset ja nuoret eivät kokeneet lomakkeita liian pitkiksi, joka tuli sitä, ettei osaa lomakkeiden väitteistä karsittu pois.

Huoltajien lomakkeessa on yhteensä kuusi sivua ja sosiaalityöntekijöiden omassa yhteensä viisi sivua. Huoltajien ja sosiaalityöntekijöiden lomakkeiden väitteet on asetettu taulukkoihin teemoittain. Aikuisten lomakkeissa on lapsien lomakkeita

vähemmän väitteitä, mutta taulukoiden perään asetetut rivit tarkennuksia varten vievät tilaa. Mitta-asteikon valinnan ja taulukoiden vuoksi väitteet eivät vie paljoa tilaa huoltajien ja sosiaalityöntekijöiden lomakkeissa.

Lomakkeen pohja. Palautelomake tulee suunnitella ulkomuodoltaan visuaalisesti houkuttelevaksi vastaajalle. Lomakkeen visuaalinen ulkomuoto saattaa vaikuttaa siihen, vastaako vastaaja lomakkeeseen lainkaan. (Gillham 2000, 37.) Pysin kiinnittämään huomiota lomakkeiden laatimisen aikana niiden visuaaliseen ulkomuotoon. Halusin käyttää lomakkeissa värejä, jotta lomakkeet eivät olisi liian virallisia. Lasten ja nuorten palautelomakkeisiin väriä tuovat mitta-asteikon värilliset hymynaamat ja huoltajien sekä sosiaalityöntekijöiden lomakkeisiin värilliset taulukot. Fieterin edustajien toiveena oli alun perin, että lasten palautelomakkeeseen tulisi teemoihin liittyviä kuvia. Kehitystyön aikana näimme kuitenkin, ettei lomake kaipaa kuvia värillisten hymynaamojen lisäksi. Käytän palautelomakkeissa pohjana Fieterin omaa taustaa, jota käytetään myös muissa yksikön virallisissa papereissa. Ehdotin itse asiaa, sillä näen taustan asiayhteyteen soveltuvaksi ja hienoksi. Paperin yläreunassa on Fieterin oma logo ja taustaan visuaalisuutta tuovat vaaleanpunaiset ja siniset pilvet. Taustan alaosassa on yksikön yhteystiedot.

8 ARVIOINTI

8.1 Tavoitteiden toteutuminen

Kehitystyöni lähtökohtana ja tavoitteena oli kehittää lastensuojeluyksikkö Fieterin asiakaspalautejärjestelmää kehittämieni palautelomakkeiden avulla. Fieterin edustajat halusivat kehittää toimintaansa uusien palautelomakkeiden avulla yrityksen asiakkaita ja yhteistyötahoja osallistavammaksi. Kehitystyön tuloksena syntyi neljä palautelomaketta Fieterin käyttöön tavoitteen mukaisesti, joiden sisällöt pyrkivät vastaamaan Fieterin edustajien näkemyksiin ja tarpeisiin. Uudet palautelomakkeet tuovat Fieterin asiakaspalautejärjestelmään monia muutoksia, joita arvioidaan tässä luvussa.

Kehitystyöni keskittyy sijoituksen hoidon ja kasvatuksen vaiheeseen, jonka aikana sijaishuollossa asuva lapsi kasvaa lastensuojeluyksikössä. Tavoitteenani oli yhdistää hoidon ja kasvatuksen vaiheen keskeisimmät tavoitteet palautelomakkeisiin. Yksikön tarjoaman hoidon ja kasvatuksen ajan keskeisimmiksi tavoitteiksi on määriteltä lapsen tarvitseman hoidon, kasvatuksen, kuntoutuksen sekä myönteisten ihmissuhteiden turvaaminen. (Laaksonen 2004, 262). Palautelomakkeiden avulla pyritään kartoittamaan, onko yksikkö onnistunut saavuttamaan asetetut tavoitteet (Rousu & Holma 1999, 89), jonka vuoksi tavoitteiden yhdistäminen lomakkeisiin on keskeistä. Onnistuin mielestäni yhdistämään vaiheen tavoitteet täysin osaksi palautelomakkeita, sillä tavoitteet näkyvät osana kaikissa palautelomakkeiden teemoissa ja väitteissä. Esimerkiksi hoito ja kasvatusta näyttäytyvät omana teemana kaikissa lomakkeissa ja myönteisiä ihmissuhteita korostetaan väitteissä, kuten ”*Fieterin aikuisilla on minulle aikaa*” ja ”*Saan pitää yhteyttä ystäviini*”.

Tavoitteenani on huomioida kehittämässäni palautelomakkeissa Valtakunnallisten sijaishuollon laatuksiteereissä (2004, 27) mainitut tavoitteet, joita sijaishuoltoyksikön tulee tavoitella palautteen avulla. Tavoitteissa korostetaan, että arvioinnin tulee muun muassa tukea lastensuojeluyksikön omien arvojen ja toimintaperiaatteidensa toteutumista. Tavoitteenani oli huomioida kehitystyön aikana Fieterin arvot ja toimintaperiaatteet. Yrityksen arvoihin ja toimintaperiaatteisiin kuuluvat perhekeskeisyys, aikuisjohtoisuus, luotettavuus, inhimillisyys, turvallisuus ja tavoitteel-

lisuus. Toimintaperiaatteena on työskennellä arvojen mukaisesti. (Tasapainoiseen tulevaisuuteen 2014.) Määritellyt arvot vaikuttivat vahvasti lomakkeiden ja väitteiden kokoamiseen. Kaikkia arvoja ei ole kirjattuna lomakkeisiin, mutta ne ovat olleet vaikutteina moniin väitteisiin. Arvona turvallisuus korostuu lomakkeissa omana teemanaan, joka koettiin tärkeäksi osaksi Fieterin toimintaa ja arkea. Muut arvot näyttäytyvät väitteiden taustalla, kuten perhekeskeisyys huoltajille osoitetussa väitteessä ”*Perhekeskeisyys näkyy Fieterin tekemässä työssä*” ja inhimillisyys lapsille ja nuorille osoitetussa väitteessä ”*Fieterin aikuiset pitävät vanhempieni mielipiteitä tärkeinä*”.

8.2 Palautelomakkeiden tuomat muutokset

Uudet palautelomakkeet antavat Fieterin henkilökunnalle lisää mahdollisuuksia kerätä asiakkailtaan palautetta. Fieterin henkilökunnalla on ollut tähän saakka mahdollisuus kerätä kirjallista palautetta sijoituksen päättymisen jälkeen lähetettävillä palautelomakkeilla huoltajilta sekä sosiaalityöntekijöiltä (Palautekaavake lapsen vanhemmille; Palautekaavake sosiaalityöntekijöille), jotka jäävät pois käytöstä kehittämieni palautelomakkeiden myötä. Fieterin edustajat eivät kokeneet vanhoja palautelomakkeita toimiviksi, sillä niiden avulla ei ole saatu kerättyä riittävästi palautetta (Ojala 2015). Fieterissä asuvilta lapsilta ja nuorilta ei ole aikaisemmin kerätty kirjallista palautetta, johon haluttiin saada muutosta. Lasten ja nuorten oli mahdollista antaa palautetta sijoituksen aikana pääasiassa suullisesti, omahoitaja-ajoilla sekä joka toinen viikko järjestettävissä lasten kokouksissa. (Omavalvontakansio 2014.) Fieterin edustajat kokivat (Ojala 2015), että he eivät ole onnistuneet saamaan riittävästi palautetta suullisesti. Suullisesti saadun palautteen ei koettu olevan riittävän suoraa, jotta sen avulla olisi pystytty kehittämään Fieterin toiminnan laatua. Uusien palautelomakkeiden avulla lapsilta ja nuorilta voidaan alkaa keräämään kirjallista palautetta säännöllisesti. Kirjallisen palautteen avulla asiakkaat saavat ilmaista oman mielipiteensä ja näkemyksensä Fieterin tuottamista palveluista nimettömästi, jonka toivotaan tuottavan suoraa palautetta kehittämiskohdista.

Nimettömyys. Lastensuojeluyksikkö Fieterin vanhoihin palautelomakkeisiin oli mahdollista vastata nimettömästi, mutta tätä ei kerrottu palautelomakkeiden saate-tekstissä. Tämän vuoksi olen pyrkinyt korostamaan kehittämieni palautelomakkeiden alussa palautteen antamisen nimettömyyttä lisäämällä ja alleviivaamalla huoltajien ja sosiaalityöntekijöiden lomakkeissa lauseen ”*Palaute kerätään nimettömästi.*” Nuorten palautelomakkeissa asia ilmaistaan ”*Vastauslomakkeeseen ei tarvitse laittaa nimeä, joten voit vastata väitteisiin juuri niin, kuinka itse koet asian.*” Pyrin esittämään asian nuoren lomakkeessa mahdollisimman selkeästi ja konkreettisesti, jotta nuori ymmärtää lauseen todellisen merkityksen. Koen, että selittävä lause kertoo nuorelle enemmän kuin lause ”*Palaute kerätään nimettömästi.*” Ajatuksena on, että lapset tekevät heidän palautelomakkeensa omahoitajan kanssa, joten heidän lomakkeessaan nimettömyyttä ei ole tarvetta korostaa.

Nimettömyyden turvaamiseksi Fieterin edustajien alustavana ajatuksena on, että vastaajat saavat itse laittaa asiakassuunnitelmapalavereissa ja vierailuilla annetun kirjallisen palautteen erilliseen postilaatikkoon. Suunnitelmana on, että postilaatikko tyhjennetään säännöllisin väliajoin, kuten esimerkiksi muutaman kuukauden välin, jonka aikana postilaatikkoon on ehtinyt kertyä monen vastaajan palaute. Tämän avulla pyritään turvaamaan vastaajien mahdollisuus tuottaa palautetta nimettömästi. (Mustapää 2015.)

Keräyspaikka. Uusien palautelomakkeiden myötä palautteen keräämispaikka ja –aika muuttuu. Fieterin vanhat palautelomakkeet lähetettiin sijoituksen jälkeen yksikössä asuneen lapsen huoltajan kotiin ja sosiaalityöntekijälle sosiaalitoimeen täytettäväksi. Palautekyselyn mukana lähetettiin palautuskuori helpottamaan palautteen välittämistä takaisin Fieterille. Kyselyn avulla ei kuitenkaan onnistuttu saamaan riittävästi palautetta, eikä kyselyitä muistettu lähettää yksikköön takaisin. (Ojala 2015.)

Kehittämäni palautelomakkeet on mahdollista täyttää lastensuojeluyksikössä tai kotiin lähetettynä. Fieterin edustajien ajatuksena oli alustavasti, että kirjallista palautetta pyritään keräämään huoltajilta ja sosiaalityöntekijöiltä kehittämien lomakkeiden avulla asiakassuunnitelmapalavereissa ja vierailujen aikana. Fieterin edustajien mukaan palaverit ja vierailut sisältävät usein odottelua, joten vastaajien on mahdollista antaa palautetta odotellessaan. Uusien palautelomakkeiden suljetut

kysymykset mahdollistavat nopean palautteen antamisen, joten palautelomakkeen täyttäminen soveltuu hyvin pienelle tauolle. Alustavana ajatuksena on, että palautelomakkeet kerätään esimerkiksi yksikön ulko-ovelle asetettuun postilaatikkoon, joka tyhjätyään säännöllisin väliajoin. Postilaatikon säännöllinen tyhjentäminen voi tapahtua esimerkiksi muutaman kerran vuodessa. (Mustapää 2015.)

Fieterissä asuvilta lapsilta ja nuorilta ei kerätty aikaisemmin säännöllistä kirjallista palautetta, mutta uudet palautelomakkeet toimivat jatkossa lasten ja nuorten kirjallisen palautteen keräyksen tukena. Fieterin palvelujohtajan (Mustapää 2015) mukaan suunnitelmana on, että Fieterissä asuvat lapset ja nuoret täyttävät palautelomakkeen kerran tai kahdesti vuodessa. Lapset täyttävät lomakkeet omahoitajan avustuksella, sillä kaikki lapset eivät osaa vielä lukea tai hahmottaa väitteitä. Nuoret täyttävät palautelomakkeet itsenäisesti omassa huoneessaan esimerkiksi Fieterissä käytössä olevan hiljaisen tunnin aikana. Alustavana suunnitelmana on, että kaikki Fieterissä asuvat lapset ja nuoret täyttävät palautelomakkeet samaan aikaan, jotta palautelomakkeita pystytään käsittelemään yhdessä eikä yksittäin.

Palautteen keräämisen vaiheet. Tähän saakka asiakaspalautteen kerääminen on keskittynyt Fieterissä pääasiassa sijoituksen loppuvaiheeseen (Omavalvontakansio 2014). Sijoituksen jälkeen kerätyn palautteen koettiin olevan pääasiassa positiivista, sillä sijoituksen lopussa tilanne on usein rauhoittunut ja tasaantunut (Ojala 2015). Fieterin vanhat huoltajien ja sosiaalityöntekijöiden palautelomakkeet (Palautekaavake lapsen vanhemmille; Palautekaavake sosiaalityöntekijöille) keskittyivät koko sijoituksen aikaan ja lomakkeet sisälsivät kysymyksiä kaikista palautteen keräämisen vaiheista (Kuvio 1). Laatimieni palautelomakkeiden avulla Fieterin kirjalliset palautekyselyt jaetaan sijaishuollon palautteen keräämisen vaiheisiin, jotka sijoittuvat sijoituksen alkuun, keskelle ja loppuun. Fieterin edustajilla on tavoitteena saada asiakaspalautelomakkeet koko sijoituksen ajalle (Ojala 2015).

Sijoituksen aikana on keskeistä antaa asiakkaalle mahdollisuus antaa palautetta välittömästi tai sijoituksen aikana. Palautetta antavan vastaajan kannalta lopussa tai jälkikäteen annettava palaute on vastaajan kannalta jo myöhäistä. (Tuurala & Holma 2009, 10.) Lastensuojeluyksikkö Fieterin vanhat jälkikäteen lähetettävät palautelomakkeet olivat sisällöltään hyvin laajoja ja kysymyksiä esitettiin koko sijoituksesta. Huoltajien ensimmäisenä kysymyksenä esitettiin ”*Kun kuulit Fieteristä ja*

tulit ensimmäistä kertaa käymään meillä, miten asiat mielestäsi sujuivat? Olisitko toivonut jonkun asian menevän toisella tavalla? Jos kyllä, minkä ja miten?". Kysymys koskee huoltajan ensimmäistä vierailua yksikössä ja Fieteristä kuulemista, jotka olivat saattaneet tapahtua jo vuosia aikaisemmin. Huoltajan kokemus ensimmäisestä vierailusta ja Fieteristä kuulemisesta on todennäköisesti jo unohtunut sijoituksen päättyessä, jonka vuoksi kysymykseen ei todennäköisesti ole saatu tarkkoja vastauksia. Mikäli kysymys olisi esitetty hyvinkin pian vierailun jälkeen, Fieteri olisi saanut todennäköisesti tarkempaa ja luotettavampaa palautetta aiheesta.

Kehittämäni palautelomakkeet keskittyvät sijoituksen keskivaiheeseen, eli yksikön tarjoaman hoidon ja kasvatuksen aikaan. Kuvaamani keskivaihe määritellään sijoitetun lapsen sijaishuollon prosessin vaiheita esittävässä kuviossa 3 aikana, kun lapsi kasvaa yksikössä ja yksikkö toimii yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa. Fieterin edustajilla oli tarve kehittää asiakaspalautelomakkeet koko sijoitusprosessin ajalle, mutta aiheen laajuuden vuoksi aihetta päätettiin rajata opinnäytetyötäni varten. Fieterin edustajat kokivat sijoituksen keskivaiheeseen soveltuvat palautelomakkeet kaikista keskeisimpänä kehityskohteenä. Kehittämilleni palautelomakkeilla pyritään antamaan Fieterin asiakkaille, eli lapsille, huoltajille ja sosiaalityöntekijöille, mahdollisuus antaa palautetta jo sijoitusprosessin aikana. Fieterin edustajien ajatuksena on toteuttaa palautekysely kehittämieni lomakkeiden avulla säännöllisesti, vähintään vuosittain, joka antaa asiakkaille mahdollisuuden antaa palautetta asioiden ollessa yhä ajankohtaisia vastaajan kohdalla.

Palautelomakkeiden väitteet. Lastensuojeluyksikkö Fieterin vanhoissa huoltajille ja sosiaalityöntekijöille suunnatuissa palautelomakkeissa kysymykset esitettiin avoimina kysymyksinä, kuten *"Fieterissä jokaiselle lapselle nimetään kaksi omahoitajaa. Miten olette kokenut omahoitajatyöskentelyn sijoitetun lapsen kohdalla?"*, joka esitetään sosiaalityöntekijöiden lomakkeessa. Avoimien kysymyksien avulla vastaajille annettiin mahdollisuus vastata esitettyihin kysymyksiin tyhjille riveille. Avoimet kysymykset eivät kuitenkaan tuottaneet Ojalan (2015) mukaan Fieterin toiminnasta riittävästi palautetta, jonka vuoksi Fieterin edustajat toivoivat kehittämieni palautelomakkeiden kysymysten olevan suljettuja kysymyksiä.

Kehittämien palautelomakkeiden kysymykset ovat suljettuja kysymyksiä, jotka esitetään väitemuodossa, kuten ”*Olen tyytyväinen Fieterin henkilöstömitoitukseen*”. Vehkalahti (2014, 25) ja Gray (2004, 195) toteavat suljettujen kysymysten helpottavan ja nopeuttavan asiakaspalautteen antamista. Suljettujen väitemuotoisten kysymyksien avulla Fieterin laadunvalvonta selkeytyy, sillä suljettujen kysymysten avulla tietojen käsittely ja tulosten mittaus koetaan helpommaksi. Vanhoissa palautelomakkeissa olleet avoimet kysymykset houkuttelevat vastaamatta jättämiseen (Heikkilä 2008, 49), joka voi olla yhtenä syynä siihen, etteivät vanhat palautelomakkeet tuottaneet riittävästi palautetta. Suljettujen kysymyksien avulla sellaiset vastaajat, joilla on kielellisiä ongelmia tai hankaluuksia muodostaa vastauksia, saavat mahdollisuuden laajempaan palautteen antamiseen (Heikkilä 2008, 51).

8.3 Palautelomakkeiden laatu ja luotettavuus

Kehitystyöni lähtökohtana oli toteuttaa laadukkaat palautelomakkeet, joissa on juuri lastensuojeluyksikkö Fieterin tarpeisiin soveltuvia väitteitä ja teemoja. Tämän varmistukseni hankin jatkuvaa palautetta Fieterin edustajilta kehitystyön aikana. Fieterin edustajat ovat sijaishuollon vahvoja ammattilaisia, jonka vuoksi heidän näkemyksensä lomakkeista oli keskeisessä roolissa kehitystyössäni. Sain palautetta myös opinnäytetyöni ohjaajalta, mutta Fieterin edustajien mielipiteet ja näkemykset palautelomakkeista ohjasivat ensisijaisesti lomakkeiden kehittämistä. Alla olevasta taulukosta 1, näkyy esimerkkejä saamastani palautteesta ja sen pohjalta tehdyistä muutoksista.

Taulukko 1. Esimerkkejä kehitystyön aikana saadusta palautteesta ja sen pohjalta tehdyistä muutoksista.

Palaute	Muutos	Lopputulos
Ohjaaja: Palautelomakkeet tarvitsevat selkeät ja verrattavissa oleva teemat	→	Kysymysten jakaminen teemoihin ja teemojen muokkaaminen kysymysten kehittyessä
Fieteri: Hymynaama-asteikon olisi hyvä alkaa vihreällä hymynaamalla (alkoivat punaisella)	→	Asteikon muokkaaminen niin, että hymynaamat alkavat vihreällä hymynaamalla
Ohjaaja: Huoltajien ja sosiaalityöntekijöiden lomakkeiden osallisuus-teemassa on paljon yhteistyöhön viittaavia väitteitä	→	Osallisuus-teeman muuttaminen yhteistyö-teemaksi, joka tukee paremmin myös lomakkeiden pääteemaa (yhteistyön toimivuus)
Fieteri: Lasten ja nuorten lomakkeiden turvallisuus-teemaa tulisi korostaa enemmän, sillä aihe on tärkeä ja keskeinen	→	Kolme siirrettyä tai uutta väitettä turvallisuus-teeman alle
Fieteri: Lasten ja nuorten palautelomakkeissa vaikeita termejä, joita lapset eivät välttämättä ymmärrä	→	Termien muuttaminen yksinkertaisempaan muotoon tai koko lauseen muuttaminen
Fieteri: Vaikeiden kohtien tai teemojen eteen pieni johdanto asiasta lasten ja nuorten lomakkeisiin	→	Väitteiden selventäminen esimerkkien avulla
Ohjaaja: "Siltä väliltä" vaihtoehto houkuttaa vastaajaa liikaa, joten kannattaa harkita sen poistamista	→	Harkitsin sitä ja tiedustelin asiaa Fieterin edustajilta, mutta vaihtoehto jäi lomakkeisiin
Fieteri: Huoltajien ja sosiaalityöntekijöiden lomakkeiden taulukot ovat hieman epäselvät, toivomuksena samanlaiset vastauslaatikot kuin lasten ja nuorten lomakkeissa	→	Huoltajien ja sosiaalityöntekijöiden lomakkeisiin ruudukot ja taulukon muokaus

Palaute oli usein vain yksityiskohtien tarkentamista, mutta sain palautetta myös lomakkeiden suurista linjoista. Muokkasin lomakkeita lähes aina palautteen mukaisesti, vaikka en itse kokenutkaan aina ratkaisua välttämättömäksi. En muokannut lomakkeita kuitenkaan aina täysin palautteen mukaisesti, vaan pyrin huomioimaan palautteen ehdottamien muutosten soveltuvuuden lomakkeisiin. Esimerkiksi taulukossa 1 näkyy Fieterin edustajilta saatu palaute, jonka mukaan lasten ja nuorten lomakkeiden haastavien teemojen tai väitteiden eteen olisi hyvä laittaa pieni johdanto aiheeseen. Johdannot eivät soveltuneet omasta mielestäni lomakkeisiin, joten lisäsin konkreettisia esimerkkejä selventämään vaikeita termejä ja kohtia,

kuten ”*Fieterissä asuvat lapset kohtelevat minua hyvin (eivät esim. kiusaa, lyö tai potki minua)*”. Fieterin edustajat hyväksyivät esimerkkien käyttämisen, joten johdantoja ei tarvittu.

Fieterin edustajat antoivat minulle palautetta kehittämien lomakeversioiden avulla, joita esitin heille monta kertaa kehitystyön aikana. Lomakeversioita muodostui kehitystyön aikana seitsemän kohderyhmää kohti eli lopulta lomakkeita muodostui yhteensä 28 kappaletta. Muokkasin jokaista lomakeversiota saamani palautteen avulla, jossa Fieterin edustajat arvioivat lomakeversioiden sisältöä ja ulkomuotoa. Lomakkeiden seitsemännet versiot toimivat kehitystyön lopullisina tuotoksina. Fieterin edustajat ovat tyytyväisiä kehittämiini asiakaspalautelomakkeisiin ja palautelomakkeet tullaan ottamaan osaksi Fieterin laadunhallintaa ja siihen kuuluvaa asiakaspalautejärjestelmää.

Opinnäytetyöni ja sen aikana toteuttamani palautelomakkeet on suunniteltu vastaamaan Fieterin edustajien toiveita ja yksikön tarpeita. Opinnäytetyöni ja palautelomakkeiden laadun ja luotettavuuden vuoksi lähetin opinnäytetyöni Fieterin edustajien tarkastettavaksi ennen työn palauttamista ja julkaisua. Opinnäytetyöni käsittelee yhteistyötahoa ja sen toimintaa, joten koin hyvin tärkeäksi, että Fieterin edustajat tarkastelevat työtä ennen sen julkistamista. Lomakkeiden laatiminen pohjautuu pitkälti Fieterin edustajien kanssa käytyihin keskusteluihin, joten pitkän opinnäytetyöprosessin aikana on mahdollista, että väärinymmärryksiä on päässyt tapahtumaan.

Palautelomakkeiden laatua ja luotettavuutta tukee myös koeversioiden testaaminen, jonka avulla pyrittiin arvioimaan lomakkeiden toiminta. Lomakkeiden testaaminen on oleellinen osa palautelomakkeiden lopullisten versioiden laatimista ja varsinaista mittausta. Tavoitteena oli arvioida, että ovatko lomakkeiden väitteet, vastausohjeet ja vastausvaihtoehdot tarpeeksi selkeitä ja yksinkertaisia. Testauksessa tuli kiinnittää huomiota myös lomakkeiden pituuteen ja vastaamiseen käytettyyn aikaan. (Vilka 2015, 108.) Lomakkeen testaukseen osallistui pari kohderyhmään kuuluvaa jäsentä, joka Vilkan (2015, 108) mukaan riittää lomakkeiden testaukseen. Palautelomakkeiden laadun varmistamiseksi koin välttämättömäksi, että palautelomakkeita testataan kohderyhmillä ennen lopullisten lomakkeiden laatimista. Lomakkeiden testaaminen viivästyi Fieterin henkilökunnan kiireiden vuoksi,

mutta lomakkeita saatiin silti testattua muutamalla kohderyhmien jäsenellä. Testaustilanteessa selvisi muutamia muokkausta kaipaavaa asiaa, jotka pyrin toteuttamaan valmiisiin palautelomakkeisiin, kuten vaikeiden termien avaamisen esimerkein.

Palautelomakkeiden laadun ja luotettavuuden varmistamiseksi käytin työssäni laadukasta kirjallisuutta ja tutkimustietoa. Keräsin ja kävin läpi työni teoriaosuutta varten runsaasti erilaisia lastensuojeluun, sijaishuoltoon ja laatuun liittyviä teoksia, joista pyrin valitsemaan mahdollisimman laadukkaat ja kehitystyötäni tukevat lähteet. Laadukkaan tutkimustiedon hyödyntäminen näkyy työssä esimerkiksi siinä, että valitsin palautelomakkeisiin pitkän harkinnan jälkeen kehitystehtävään soveltuvimman ja tutkitun mitta-asteikon. Tutkitun Likertin mitta-asteikon valinta ja käyttäminen tukee palautelomakkeiden laatua ja luotettavuutta. Mitta-asteikko soveltuu kaikkien kehitystyöni kohderyhmien lomakkeisiin, sillä mitta-asteikko on käytetyin menetelmä lasten mielipiteiden mittaamisessa, josta ei ole paljoa tutkimustietoa (van Laerhoven ym. 2004).

9 POHDINTA

Palautelomakkeet olivat kehitystyönä hyvin mielenkiintoinen ja monipuolinen opinnytetyö. Alkuvaikeuksien jälkeen lomakkeiden ja opinnäytetyön tekeminen sujui hyvin. Uskon, että kehitystyöstäni tulee olemaan minulle vielä hyötyä tulevaisuudessa, vaikka en päätyisikään lastensuojelutyöhön. Laatu toimi keskeisessä roolissa opinnäytetyöni teoriaa ja palautelomakkeiden toteuttamista, jonka vuoksi pääsin perehtymään syvällisesti laatuajatteluun työn aikana. Laadun näkökulmaa tarvitaan jokaisessa työssä ja ammatissa, jonka vuoksi pystyn hyödyntämään oppejani myös jatkossa. Laatuajattelun lisäksi sain opinnäytetyön avulla erityisosaamista palautelomakkeiden laatimiseen. Laadukkaiden palautelomakkeiden tekeminen vaati runsaasti perehtymistä ja aikaa, jota en olisi uskonut opinnäytetyön prosessin alussa. Osaan jatkossa arvostaa näkemiäni laadukkaita palautelomakkeita, sillä ymmärrän nyt, kuinka suuri työ niiden laatimiseen liittyy. Sain mahdollisuuden jo opinnäytetyön prosessin aikana hyödyntää opinnäytetyöni vuoksi saamaani erityisosaamistani muualla, joten uskon, että pystyn hyödyntämään osaamistani myös tulevaisuudessa.

Palautelomakkeiden kehittäminen oli pitkä prosessi, joka kesti yhteensä seitsemän kuukautta. Suunnitelmana oli, että saisin palautelomakkeet valmiiksi hyvissä ajoin keväällä, mutta palautelomakkeiden muokkaaminen ja viimeistely venyi erinäisistä syistä aivan opinnäytetyön prosessin loppuun saakka. Pyrin hankkimaan kehitystyön aikana säännöllisesti palautetta Fieterin edustajilta, joka viivytti palautelomakkeiden valmistumista. Fieterin edustajien työ on ymmärrettävästi kiireistä, joten yhteydenottoihini vastaaminen venyi usein pitkään. Yhteistyö sujui viivytyksiä lukuun ottamatta hyvin. Sain Fieterin edustajien palautteen pääasiassa sähköpostin välityksellä, joka helpotti kehitystyöni etenemistä saadessani palautteen jo valmiiksi kirjallisena.

Lasten ja nuorten palautelomakkeet kaipasivat kehitystyön aikana erityisen paljon muokkausta ja tarkennuksia. Palautelomakkeiden ulkomuodon, kuten taulukoiden ja mitta-asteikoiden, muotoilu osoittautui hyvin haasteelliseksi. Muotoilu tuotti ongelmia ja kesti kauan saada lomakkeet näyttämään ulkoisesti hyvältä. Tein itse lasten ja nuorten palautelomakkeissa esiintyvät hymynaamat, jotka tuottivat erityi-

sesti haasteita. Koin huoltajien ja sosiaalityöntekijöiden palautelomakkeiden muotoilun myös erityisen haasteelliseksi kehitystyön aikana.

Kehitystyöni kannalta oli ehdottoman tärkeää, että koeversioita testataan asiakkaila ennen lomakkeiden viimeistelyä. Näen, että kehitystyöni kannalta olisi kuitenkin ollut oleellista, että olisin itse saanut osallistua lasten ja nuorten palautelomakkeiden koeversioiden testaukseen. Uskon, että olisin saanut testaustilanteessa sellaista tietoa, jota en nyt osannut huomioida lomakkeita kehittäessäni. Olisin saanut mahdollisuuden kysyä itse palautetta muun muassa koeversioiden sisällöstä, ymmärrettävyydestä ja pienistä yksityiskohdista itse lapsilta ja nuorilta. Fieterin henkilökunta järjesti koeversioiden testauksen nopealla aikataululla, jonka vuoksi minulle ilmoitettiin asiasta vasta jälkikäteen. Olen tyytyväinen kehittämiini palautelomakkeisiin, mutta olisin varmempi, mikäli olisin itse saanut nähdä lomakkeiden toimivuuden.

Kehityin opinnäytetyön avulla ammatillisesti sosionomina. Ennen opinnäytetyötä lastensuojelu ja sijaishuolto olivat itselleni vieraita asioita. Tämän vuoksi halusinkin keskittyä opinnäytetyössäni aiheeseen, josta minulla ollut vielä kokemusta. Työelämässä ei ole mahdollista tutustua eri asiakasryhmiin enää yhtä vapaasti kuin opiskeluaikana ja opinnäytetyöni antoi minulle vielä viimeisen mahdollisuuden tutustua itselleni vieraaseen alaan opiskeluaikana. Kehitystyöni ei sisältänyt kasvokkaista vuorovaikutusta asiakkaiden kanssa, mutta opin asiakastyön osaamisen näkökulmasta arvioimaan ja kuvaamaan sijaishuoltoon sijoitetun lapsen asiakasprosessien eri vaiheita. Ymmärryksen asiakkaan osallistamisen ja lastensuojeluyksikön työntekijän roolin tärkeydestä syventyi huomattavasti. Pääsin perehtymään opinnäytetyön avulla myös tutkimukselliseen kehittämisosaamiseen. Koen saaneeni opinnäytetyön tekemistä runsaasti taitoja tutkimuksen tekemiseen ja tutkimuksen yhdistämisestä käytännön työhön. Koin opinnäytetyön tekemisen hyvin mielenkiintoiseksi, jonka vuoksi näen, että voisin tulevaisuudessa osallistua esimerkiksi kehittämishankkeeseen. Opinnäytetyöni vuoksi osaan nyt suunnitella, työstää, arvioida sekä raportoida toimintaa myös tieteellisestä näkökulmasta.

Vieraskielisten lähteiden löytäminen osoittautui haastavaksi opinnäytetyötäni varten. Aiheeseen oli hankala löytää oikeanlaisia lähteitä, sillä suomalainen sijaishuolto ja sen laatu ovat ymmärrettävästi ajankohtaisia aiheita vain suomalaisissa

tutkimuksessa ja teoksissa. Onnistuin kuitenkin löytämään tutkimusosuuttani varten joitain hyviä vieraskielisiä lähteitä. Koin haasteita myös tuoreen teoretiedon löytämisessä laadusta. Laadun ja erityisesti lastensuojelun laadun kehittäminen on ollut ajankohtainen tutkimuksen ja kirjallisuuden aihe 2000-luvun vaihteessa. Tämän vuoksi päädyin käyttämään hieman vanhempia lähteitä tekstini pohjana (kuten Rousu & Holma 2004, Laaksonen 2004, Kangas 2004, Arponen 2005), sillä lähteet olivat edelleen ajankohtaisia. Sijaishuollon laadun näkökulma ei ole muuttunut merkittävästi 2000-luvun vaihteen teoksien jälkeen. Tämä varmistui monien tutkimuksien ja teosten läpikäymisellä ja palautteen hankkimisella.

Palautelomakkeet ovat kuitenkin vain yksi tapa kerätä palautetta asiakkailta, mikä tulee huomioida kehittämieni palautelomakkeiden käytössä. Palautelomakkeiden heikkoutena voidaan nähdä se, että palautetta hankitaan esittämällä tarkkoja kysymyksiä. Olen asettanut tarkkojen suljettujen kysymysten tueksi vain rajallisen määrän vastausvaihtoehtoja, joten vastaaja ei voi itse määritellä omaa näkemystään vapaasti. (Gillham 2000, 2.) Tämän vuoksi kehittämieni palautelomakkeiden tulee olla vain yksi osa Fieterin asiakaspalautejärjestelmää ja yksi tapa hankkia palautetta. Palautetta on tärkeä kerätä myös muilla menetelmillä, kuten suullisesti arjessa tai asiakassuunnitelmaneuvoituissa (Salmela 1997, 70). Koen, että palautelomakkeilla kerättyä palautetta on myös keskeistä hyödyntää lastensuojeluyksikkö Fieterin työn ja toiminnan kehittämiseksi. Palautetta ei tule kerätä vain mielenkiinnon vuoksi vaan saatua palautetta tulee hyödyntää yksikön laadun seuraamisen ja kehittämisen tukena.

Opinnäytetyön aiheen rajaamiseksi kehitin palautelomakkeet vain sijoituksen hoidon ja kasvatuksen vaiheeseen. Fieterin edustajat tarvitsevat laadunhallinnan tueksi vielä asiakaspalautelomakkeet sijoituksen alku- ja loppuvaiheeseen. Fieterin edustajilla on tulevaisuudessa mahdollisuus tarjota palautelomakkeiden kehittämistä myös muille opiskelijoille esimerkiksi opinnäytetyön aiheena. Ehdotankin, että sijoituksen alku- ja loppuvaiheeseen kohdistuvat palautelomakkeet toteutetaan myös tutkimuksena, sillä palautelomakkeiden ja niiden sisällön laadun varmistaminen on suuri työ. Mikäli lomakkeet toteutetaan tutkimuksena, ehdotan, että aihe rajataan hyvin. Tein itse koko hoidon ja kasvatuksen vaiheen palautelomakkeet neljälle eri kohderyhmälle, mutta näen, että tutkimukseen riittäisi myös yksi tai

kaksi kohderyhmää. Kohderyhmien rajauksen avulla tutkija saa mahdollisuuden paneutua syvällisemmin yksittäisen asiakasryhmän teoretietoon sekä luoda vielä laadukkaammat palautelomakkeet tulevaisuuden työn tueksi.

LÄHTEET

- Arponen, A. 2005. Arviointi ja valvonta sijaishuollossa. Teoksessa: S. Laaksonen & M. Kemppainen (toim.) 2005. Oljista, risuista vai tiilestä?: artikkelieita hoidon laatua tukevista tekijöistä sijaishuollossa. Helsinki: Lastensuojelun Keskusliitto ry. Sijaishuollon neuvottelukunnan julkaisuja 20, 166–188.
- Gillham, B. 2000. Developing a questionnaire. London: Continuum.
- Gray, D. 2004. Doing research in the real world. London: Sage Publications.
- Heikkilä, T. 2008. Tilastollinen tutkimus. 7. uud. p. Helsinki: Edita Publishing Oy.
- Heino, T. 2009. Lastensuojelu: kehityskulkuja ja paikannuksia. Teoksessa: J. Lammi-Taskula, S. Karvonen & S. Ahlström (toim.) Lapsiperheiden hyvinvointi. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL), 198–213.
- Heinonen, H. & Sinko, P. 2013. Sosiaalityöntekijät lastensuojeluprosessia johtamassa. Teoksessa: M. Bardy (toim.) Lastensuojelun ytimissä. 4. uud. p. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL), 121–132.
- Holma, T. 2009. LapsiARVI-kriteerit – perusvaatimukset lastensuojelupalvelujen laadulle: opas laadun arvioitiin ja kehittämiseen. [Verkkajulkaisu]. Helsinki: Suomen Kuntaliitto. [Viitattu 31.1.2016]. Saatavana: http://shop.kunnat.net/product_details.php?p=281
- Kananen, J. 2012. Kehittämistutkimus opinnäytetyönä: kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 134.
- Kangas, U. 2004. Lastensuojelu ja lapsen huolto. Teoksessa: Teoksessa: A. Puonti, T. Saarnio & A. Hujala (toim.) Lastensuojelu tänään. 2. p. Helsinki: kustannusosakeyhtiö Tammi, 105–118.
- Kaakkinen, E. 4.9.2014. Säästämisen kallis hinta: lastensuojelusta tulee lasku korkojen kanssa. [Verkkolehtiartikkeli]. Ilkka. [Viitattu 2.3.2016]. Saatavana: http://yle.fi/uutiset/saastamisen_kallis_hinta_lastensuojelusta_tulee_lasku_korkojen_kanssa/7451223
- Laakso, R. 2012. Vanhempien kanssa tehtävä työ ja moraalikysymykset lastenkodeissa. Teoksessa: H. Forsberg & L. Autonen-Vaaraniemi (toim.) Kiistanalainen perhe, moraalinen järkeily ja sosiaalityö. Tampere: Vastapaino, 25–44.

Laaksonen, S. 2004. Huostaanoton, sijaishuollon ja jälkihuollon laatu. Teoksessa: A. Puonti, T. Saarnio & A. Hujala (toim.) Lastensuojelu tänään. 2. p. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi, 256–264.

Lastensuojelu 2014. 2015. [Verkkajulkaisu]. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). [Viitattu 29.1.2016]. Saatavana: https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/129537/Tr25_15.pdf?sequence=1

Lapsen tuloprosessi. Ei päiväystä. Lastensuojeluyksikkö Fieteri. Julkaisematon.

Lavikainen, M., Puustinen-Korhonen, A. & Ruuskanen, K. (toim.) 2014. Lastensuojelun laatusuositus. [Verkkajulkaisu]. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2014:4. [Viitattu 17.10.2015]. Saatavana: https://www.thl.fi/documents/647345/0/STM_2014_4_lastensuoj_laatusuos_web.pdf/0404c082-4917-471a-8293-5606b41536a7

L 8.4.1983/361. Laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta.

L 3.8.1992/733. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta

L 22.9.2000/812. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista.

L 13.4.2007/417. Lastensuojelulaki.

L 30.3.2007/348. Laki julkisista hankinnoista.

L 922/2011. Laki yksityisistä sosiaalipalveluista.

Mustapää, E. 2015. Palvelujohtaja. Lastensuojeluyksikkö Fieteri. Haastattelu 30.9.2015.

Niemelä, E. 2005. Suunnitelmat lastensuojelun laatua tukemassa. Teoksessa: S. Laaksonen & M. Kemppainen (toim.) Oljista, risuista vai tiilestä?: artikkelieita hoidon laatua tukevista tekijöistä sijaishuollossa. Helsinki: Lastensuojelun Keskusliitto ry. Sijaishuollon neuvottelukunnan julkaisuja 20, 45–56.

Ojala, T. 2015. Vastaava ohjaaja. Lastensuojeluyksikkö Fieteri. Haastattelu 20.5.2015.

Omavalvontakansio. 2014. Lastensuojeluyksikkö Fieteri. Julkaisematon.

Omavalvonta sosiaalipalveluissa. 5.11.2015. [Verkkosivusto]. Helsinki: Valvira. [Viitattu: 25.10.2015]. Saatavana: <http://www.valvira.fi/sosiaalihuolto/sosiaalihuollon-valvonta/omavalvonta>

- Palautekaavake lapsen vanhemmille. Ei päiväystä. Lastensuojeluyksikkö Fieteri. Julkaisematon.
- Palautekaavake sosiaalityöntekijöille. Ei päiväystä. Lastensuojeluyksikkö Fieteri. Julkaisematon.
- Pitkänen, M. 2011. Vastuun paikka!: vanhempien tukeminen lapsen huostaanotossa. Helsinki: Socca Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus. Soccan ja Heikki Waris – instituutin julkaisusarja nro 26.
- Rousu, S. 2007. Lastensuojelun tuloksellisuuden arviointi organisaatiossa: näkyvän tuloksellisuus näkyväksi. Helsinki: Suomen Kuntaliitto. Acta Electronica Universitatis Tampereensis 682. Väitösk.
- Rousu, S. & Holma, T. 1999. Laadunhallinnan perusteita lastensuojelutyöhön: toimintamalleja ja työvälineitä kuntien sosiaalitoimistojen laatutyöhön. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.
- Rousu, S. & Holma, T. 2004. Lastensuojelupalvelujen laadunhallinta. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.
- Räty, T. 2015. Lastensuojelulaki: käytäntö ja soveltaminen. 3. uud. p. Helsinki: Edita Publishing Oy.
- Saastamoinen, K. 2010. Lapsen asema sijaishuollossa: käsikirja arjen toimintaan. Helsinki: Edita Publishing Oy.
- Salmela, T. 1997. Asiakaspalautteen haaste: menetelmiä ja esimerkkejä. Helsinki: Stakes.
- Salminen, M. 2005. Johtaminen, henkilöstön hyvinvointi ja sijaishuollon laatu. Teoksessa: S. Laaksonen & M. Kemppainen (toim.) Oljista, risuista vai tiilestä?: artikkeleita hoidon laatua tukevista tekijöistä sijaishuollossa. Helsinki: Lastensuojelun Keskusliitto ry. Sijaishuollon neuvottelukunnan julkaisuja 20, 108–124.
- Seinäjoen kaupunki perustaa lastensuojeluyksikön. 4.2.2016. [Verkkolehtiartikkeli]. Ilkka. [Viitattu 2.3.2016.] Saatavana: <http://www.ilkka.fi/arki-ja-el%C3%A4m%C3%A4/lapset-ja-nuoret/sein%C3%A4joen-kaupunki-perustaa-lastensuojeluyksik%C3%B6n-1.1991552>
- Sinkkonen, J. 2013. Mikä lastenkodin arjessa hoitaa?. Teoksessa: P. Kiiskinen (toim.) Iskä, äiskä, omahoitsu ja mä siltaa rakentamassa: käsikirja sijaishuollon ammattilaisille. Helsinki: Pelastakaa lapset ry. Pelastakaa Lapset ry:n julkaisusarja n:o 18, 7-10.

- Sinkkonen, J. 2015. Mitä tulisi ottaa huomioon lasta sijoittaessa. Teoksessa: J. Sinkkonen & K. Tervonen-Arnkil (toim.) Lapsi uusissa oloissa: tietoa sijaishuollosta ja adoptiosta. Helsinki: Duodecim.
- Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry. 2013. Arki, arvot, elämä, etiikka: sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet. 6. p. [Verkkajulkaisu]. Helsinki: Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry. [Viitattu 6.1.2015]. Saatavana: http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2013_net.pdf
- Särkiö, H. & Lunabba, H. 2009. Sosiaalityöntekijä prosessin asiantuntijana ja johtajana. Teoksessa: H. Heinonen & J. Metsälä (toim.) Lastensuojelua kehittämässä: kokemuksia pääkaupunkiseudulta. Helsinki: Socca Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus. Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus SOCCAn ja Heikki Waris – instituutin julkaisusarja nro 19, 129–148.
- Tasapainoiseen tulevaisuuteen. 2014. Lastensuojeluyksikkö Fieteri. Esite.
- Timonen-Kallio, E. 2010. Lapsen osallisuuden vahvistaminen lastensuojelutyön keskiössä. Teoksessa: I. Tanskanen, & E. Timonen-Kallio (toim.) Lasten ja nuorten osallisuuden tukeminen lastensuojelutyössä. Turku: Turun ammattikorkeakoulu. Turun ammattikorkeakoulun oppimateriaaleja 51, 6-17.
- Toikko, T. & Rantanen T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta: näkökulmia kehittämisprosessiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon. Tampere: Tampere University Press.
- Tuurala, T. & Holma, T. 2009. Lastensuojelun laatusanasto: palvelujen tuottaminen ja hankkiminen. [Verkkajulkaisu]. Helsinki: Suomen Kuntaliitto. [Viitattu 25.10.2015]. Saatavana: http://shop.kunnat.net/product_details.php?p=305
- Valli, R. 2015. Paperinen kyselylomake. Teoksessa: V. Raine & J. Aaltola. Ikkunoi-ta tutkimusmetodeihin 1: metodin valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 4. uud. p. Jyväskylä: PS-kustannus, 84–108.
- Valtakunnalliset sijaishuollon laatukriteerit. 2004. Helsinki: Lastensuojelun keskusliitto. Sijaishuollon neuvottelukunnan julkaisuja 18.
- 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, s. 830–835.
- Vehkalahti, K. 2014. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki: Finn Lectura.
- Vettenranta, V., Holma T. & Rousu, S. 2008. Lastensuojelupalvelujen hankkimisen ja tuottamisen näköaloja: raportti kyselystä palvelujen hankkijoille ja tuottajille Kuntaliiton LapsiARVI-hankkeessa vuonna 2007. [Verkkajulkaisu]. Helsinki:

Suomen Kuntaliitto. [Viitattu 15.2.2016]. Saatavana:
http://shop.kunnat.net/product_details.php?p=246

Vilka, H. 2015. Tutki ja kehitä. 4. uud. p. Jyväskylä: PS-kustannus.

Yksityiset sosiaalipalvelut 2010. 2011. [Verkkajulkaisu]. Helsinki: Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos (THL). [Viitattu 14.3.2016]. Saatavana:
http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/80432/Tr25_11.pdf?sequence=1

LIITTEET

Liite 1. Sopimus opinnäytetyöstä

Liite 2. Sosiaalityöntekijöiden palautelomake

Liite 3. Huoltajien palautelomake

Liite 4. Nuorten palautelomake

Liite 5. Lasten palautelomake

LIITE 1 Sopimus opinnäytetyöstä

Seinäjoen ammattikorkeakoulu
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES



Sopimus opinnäytetyöstä

Opiskelijan tiedot

Nimi ja yhteystiedot (osoite, puhelin ja sähköposti):

Annukka Ketola,

Yksikkö ja koulutusohjelma:

Sosiaali- ja terveysalan yksikkö, sosionomi (AMK)

Opinnäytetyön ohjaaja

Nimi ja yhteystiedot:

Päivi Rinne

Toimeksiantajan / työn tilaajan / yhteistyöorganisaation edustaja

Nimi: Fieteri Oy / Elina Mustapää

Asema organisaatiossa: vastaava ohjaaja / palvelujohtaja

Yhteystiedot: _____

Opinnäytetyön alustava nimi / aihe: Fieterin asiakaspalautejärjestelmän kehittäminen

Opinnäytetyöhön kuuluvat tehtävät ja TKI-tavoitteet:

Fieterin asiakaspalautejärjestelmän kehittäminen.

Opinnäytetyö tuottaa 15 TKI-opintopistettä (ylemmän AMK-tutkinnon opinnäytetyö 30 op).

Opiskelija luovuttaa sovituista opinnäytetyöhön sisällyvistä TKI-tehtävistään ___-sivuisen raportin toimeksiantajalle (myös opinnäytetyö sellaisenaan voi toimia raporttina).

Työn tekemisestä aiheutuvien kustannusten korvaaminen: ei korvauksia

Arvioitu aika opinnäytetyön tekemiseen: 1 / 5 .2015 - 1 / 5 -2016

Opinnäytetyö on julkinen asiakirja.

Opinnäytetyöni saa julkistaa Theseus-verkkokirjastossa (rasti ruutuun)

Päiväys: 18 / 9 .2015

Annukka Ketola

Opiskelija

Päivi Rinne

Ohjaaja

Elina Mustapää

Toimeksiantajan edustaja

HUOM! Sopimukseen mahdollisesti liittyvistä tekijänoikeuksista ja muista erityisehdoista on sovittava erikseen kirjallisesti. Tätä sopimus pohjaa voi muokata tarvittaessa.

LIITE 2 Sosiaalityöntekijöiden palautelomake



Asiakaspalautekysely sosiaalityöntekijöille

Hyvä yhteistyökumppani! Fieteri haluaa kehittää tarjoamiensa palveluita ja toimintaa palautteenne avulla laadukkaan työskentelyn varmistamiseksi. Palautetta kerätään myös Fieterissä asuvilta lapsilta sekä heidän huoltajiltaan. Kysely muodostuu väittämistä, jotka on jaoteltu teemoittain taulukkoihin. Taulukoiden alta löydät vapaata kirjoitustilaa, mikäli haluat tarkentaa antamiasi vastauksia. [Palaute kerätään nimettömästi.](#)

Rasti mielipidettäsi vastaava vaihtoehto

<i>Fieterin palvelut ja henkilökunta</i>	Täysin samaa mieltä	Melko samaa mieltä	Siltä väliltä	Melko eri mieltä	Täysin eri mieltä
1. Sain tarvitsemaani tietoa Fieteristä sijoituksen alkuvaiheessa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Fieterin netti-sivut ja esitteet vastaavat hyvin Fieterin tuottamia palveluita	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Fieterin palvelut ovat riittävän monipuolisia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Fieterin palvelut ovat yksilöllisiin tarpeisiin vastaavia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Lastensuojeluyksikkö Fieteri

Simunantie 10
60200 Seinäjoki

fieteri@fieteri.fi
www.fieteri.fi

Kieku
044 3291 034

Kaiku
044 3291 035





<i>Fieterin palvelut ja henkilökunta</i>	Täysin samaa mieltä	Melko samaa mieltä	Siltä väliltä	Melko eri mieltä	Täysin eri mieltä
5. Olen tyytyväinen Fieterin henkilöstömitoitukseen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Yksiköllä on hyvä hintalaatusuhde	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Fieterin tarjoamat kausikoosteet ovat laadukkaita	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Koen kausikoosteet hyödyllisiksi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Olen saanut Fieteristä apua omaan työhöni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Lastensuojeluyksikkö Fieteri

Simunantie 10
60200 Seinäjoki

fieteri@fieteri.fi
www.fieteri.fi

Kieku
044 3291 034

Kaiku
044 3291 035



<i>Hoito ja kasvatus</i>	Täysin samaa mieltä	Melko samaa mieltä	Siltä väliltä	Melko eri mieltä	Täysin eri mieltä
10. Olen tyytyväinen Fieterissä tarjottuun hoitoon ja kasvatukseen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Koen, että Fieterin palveluista on ollut apua asiakkaani perheelle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Tavoitteellisuus näkyy Fieterin tekemässä työssä, hoidossa ja kasvatuksessa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<i>Turvallisuus</i>	Täysin samaa mieltä	Melko samaa mieltä	Siltä väliltä	Melko eri mieltä	Täysin eri mieltä
13. Koen, että asiakkaallani on turvallista olla Fieterissä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Lastensuojeluyksikkö Fieteri

Simunantie 10
60200 Seinäjoki

fieteri@fieteri.fi
www.fieteri.fi

Kieku
044 3291 034

Kaiku
044 3291 035



<i>Yhteistyö</i>	Täysin samaa mieltä	Melko samaa mieltä	Siltä väliltä	Melko eri mieltä	Täysin eri mieltä
14. Koen Fieterin kanssa tehtävän yhteistyön toimivaksi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Koen Fieterin luotettavaksi yhteistyökumppaniksi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Fieteri pitää minut ajan tasalla asiakkaani asioista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Saan neuvotteluissa tarpeeksi tietoa asiakkaastani	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. Minulla on ollut mahdollisuus antaa palautetta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. Palautteeseeni on reagoitu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Lastensuojeluyksikkö Fieteri

Simunantie 10
60200 Seinäjoki

fieteri@fieteri.fi
www.fieteri.fi

Kieku
044 3291 034

Kaiku
044 3291 035



<i>Yhteydenpito</i>	Täysin samaa mieltä	Melko samaa mieltä	Siltä väliä	Melko eri mieltä	Täysin eri mieltä
20. Saan yhteyden Fieteriin halutessani	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. Minuun ollaan yhteydessä Fieteristä riittävän usein	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

22. Kuinka Fieteri voisi jatkossa kehittää palveluitaan ja toimintatapojaan?

Kiitos vastauksista!

Lastensuojeluyksikkö Fieteri

Simunantie 10
60200 Seinäjoki

fieteri@fieteri.fi
www.fieteri.fi

Kieku
044 3291 034

Kaiku
044 3291 035



LIITE 3 Huoltajien palautelomake



Asiakaspalautekysely huoltajille

Hyvä huoltaja! Fieteri haluaa kehittää tarjoamiensa palveluita ja toimintaa palautteenne avulla laadukkaan työskentelyn varmistamiseksi. Palautetta kerätään myös Fieterissä asuivilta lapsilta ja sijoittavilta sosiaalityöntekijöiltä. Kysely muodostuu väittämistä, jotka on jaoteltu teemoittain taulukkoihin. Taulukoiden alta löydät vapaata kirjoitustilaa, mikäli haluat tarkentaa antamiasi vastauksia. Palaute kerätään nimettömästi.

Rasti mielipidettäsi vastaava vaihtoehto

<i>Fieterin palvelut ja henkilökunta</i>	Täysin samaa mieltä	Melko samaa mieltä	Siltä väliltä	Melko eri mieltä	Täysin eri mieltä
1. Sain tarvitsemaani tietoa Fieteristä sijoituksen alkuvaiheessa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Fieterin netti-sivut ja esitteet vastaavat hyvin Fieterin tuottamia palveluita	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Fieterissä on riittävästi henkilökuntaa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Koen, että voin luottaa Fieterin työntekijöihin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Lastensuojeluyksikkö Fieteri

Simunantie 10
60200 Seinäjoki

fieteri@fieteri.fi
www.fieteri.fi

Kieku
044 3291 034

Kaiku
044 3291 035



<i>Hoito ja kasvatus</i>	Täysin samaa mieltä	Melko samaa mieltä	Siltä väliiltä	Melko eri mieltä	Täysin eri mieltä
5. Olen tyytyväinen Fieterissä tarjottuun hoitoon ja kasvatukseen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Koen, että Fieterin palveluista on ollut apua perheelleni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Perhekeskeisyys näkyy Fieterin tekemässä työssä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Lastensuojeluyksikkö Fieteri

Simunantie 10
60200 Seinäjoki

fieteri@fieteri.fi
www.fieteri.fi

Kieku
044 3291 034

Kaiku
044 3291 035



<i>Turvallisuus</i>	Täysin samaa mieltä	Melko samaa mieltä	Siltä väliltä	Melko eri mieltä	Täysin eri mieltä
8. Koen, että lapsellani on turvallista olla Fieterissä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<i>Yhteistyö</i>	Täysin samaa mieltä	Melko samaa mieltä	Siltä väliltä	Melko eri mieltä	Täysin eri mieltä
9. Koen Fieterin kanssa tehtävän yhteistyön toimivaksi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Perheeni on otettu hyvin vastaan Fieterissä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Perhettäni on kohdeltu kunnioittavasti Fieterissä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Mielipiteitäni kuunnellaan Fieterissä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Lastensuojeluyksikkö Fieteri

Simunanatie 10
60200 Seinäjoki

fieteri@fieteri.fi
www.fieteri.fi

Kieku
044 3291 034

Kaiku
044 3291 035



<i>Yhteistyö</i>	Täysin samaa mieltä	Melko samaa mieltä	Siltä väliltä	Melko eri mieltä	Täysin eri mieltä
13. Fieteri pitää minut ajan tasalla lapseni asioista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Olen saanut riittävästi tietoa lastani koskevista asioista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Minulla on ollut mahdollisuus antaa palautetta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Palautteeseeni on reagoitu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Lastensuojeluyksikkö Fieteri

Simunantie 10
60200 Seinäjoki

fieteri@fieteri.fi
www.fieteri.fi

Kieku
044 3291 034

Kaiku
044 3291 035



<i>Yhteydenpito</i>	Täysin samaa mieltä	Melko samaa mieltä	Siltä väliltä	Melko eri mieltä	Täysin eri mieltä
17. Olen saanut pitää yhteyttä lapseeni asiakassuunnitelmaneevot- telussa sovitulla tavalla	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. Saan yhteyden Fieteriin halutessani	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. Minuun ollaan yhteydessä Fieteristä riittävän usein	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Lastensuojeluyksikkö Fieteri

Simunantie 10
60200 Seinäjoki

fieteri@fieteri.fi
www.fieteri.fi

Kieku
044 3291 034

Kaiku
044 3291 035





20. Kuinka Fieteri voisi jatkossa kehittää palveluitaan ja toimintatapojaan?

Kiitos vastauksista!

Lastensuojeluyksikkö Fieteri

Simunantie 10
60200 Seinäjoki

fieteri@fieteri.fi
www.fieteri.fi

Kielu
044 3291 034

Kaiku
044 3291 035



LIITE 4 Nuorten palautelomake



Asiakaspalautekysely Fieterin nuorille

Haluamme kehittää Fieteriä sinun palautteesi avulla. On tärkeää, että vastaat jokaiseen kohtaan huolellisesti ja rehellisesti. Vastauslomakkeeseen ei tarvitse laittaa nimeä, joten voit vastata väitteisiin juuri niin, kuinka itse koet asian.



Rasti mielipidettäsi vastaava vaihtoehto

Hoito ja kasvat

1. Fieterissä on hyvää ruokaa



2. Huoneeni on viihtyisä



Lastensuojeluyksikkö Fieteri

Simunantie 10
60200 Seinäjoki

fieteri@fieteri.fi
www.fieteri.fi

Kieku
044 3291 034

Kaiku
044 3291 035



3. Fieterissä on siistiä

4. Saan harrastaa vapaa-ajalla itselleni mieluisia asioita

5. Olen oppinut Fieterissä uusia arkitaitoja (esim. ruoanlaittoa ja pyykinpesua)

6. Olen oppinut Fieterissä uusia elämäntaitoja (esim. tunteiden hallintaa, riitojen selvittelytaitoja, käsitykseni itsestäni on parantunut)

Lastensuojeluyksikkö Fieteri

Simunantie 10
60200 Seinäjoki

fieteri@fieteri.fi
www.fieteri.fi

Kieku
044 3291 034

Kaiku
044 3291 035



7. Saan olla oma itseni Fieterissä



8. Minusta huolehditaan Fieterissä hyvin



Henkilökunta

9. Fieterissä on mukavia aikuisia



10. Fieterin aikuisilla on minulle aikaa



Lastensuojeluyksikkö Fieteri

Simunantie 10
60200 Seinäjoki

fieteri@fieteri.fi
www.fieteri.fi

Kieku
044 3291 034

Kaiku
044 3291 035

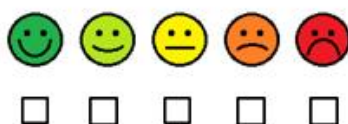




11. Fieterin aikuiset tervehtivät minua



12. Tulen hyvin toimeen omahoitajani kanssa



13. Tulen hyvin toimeen yksikön vastaavan ohjaajan kanssa



14. Voin luottaa Fieterin aikuisiin



Lastensuojeluyksikkö Fieteri

Simunantie 10
60200 Seinäjoki

fieteri@fieteri.fi
www.fieteri.fi

Kieku
044 3291 034

Kaiku
044 3291 035



15. Fieterin aikuiset pitävät vanhempieni mielipiteitä tärkeinä



Turvallisuus

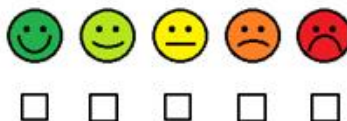
16. Fieterissä on turvallista olla



17. Fieterin aikuiset kohtelevat minua hyvin



18. Fieterissä asuvat lapset kohtelevat minua hyvin
(eivät esim. kiusaa, lyö tai potki minua)



19. Saan apua Fieterin aikuisilta kun tarvitsen
(esim. kaverin kanssa riidellessä)







Osallisuus

20. Fieterin aikuiset kuuntelevat minua







21. Saan kertoa mielipiteeni Fieterin aikuisille tai sosiaalityöntekijälle
itseäni koskevista asioista (esim. arjen tilanteissa, neuvotteluissa tai lasten kokouksissa)







22. Minulla on mahdollisuus vaikuttaa Fieterissä tapahtuviin asioihin
(esim. Fieterin sääntöihin, päivän ohjelmaan tai retkiin)







Lastensuojeluyksikkö Fieteri

Simunantie 10
60200 Seinäjoki

fieteri@fieteri.fi
www.fieteri.fi

Kieku
044 3291 034

Kaiku
044 3291 035



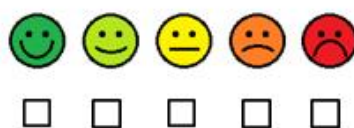
23. Minulla on mahdollisuus antaa palautetta Fieterin aikuisille



24. Antamalla palautteella on ollut vaikutusta



25. Minulla on mahdollisuus saada yhteys omaan sosiaalityöntekijääni



26. Tiedän kuinka saan yhteyden omaan sosiaalityöntekijääni



Lastensuojeluyksikkö Fieteri

Simunantie 10
60200 Seinäjoki

fieteri@fieteri.fi
www.fieteri.fi

Kieku
044 3291 034

Kaiku
044 3291 035





Yhteydenpito

27. Saan pitää yhteyttä perheeseeni



28. Saan pitää yhteyttä sukulaisiini



29. Saan pitää yhteyttä ystäviini



Lastensuojeluyksikkö Fieteri

Simunantie 10
60200 Seinäjoki

fieteri@fieteri.fi
www.fieteri.fi

Kieku
044 3291 034

Kaiku
044 3291 035





30. Mitä haluaisit, että Fieterissä muuttuisi tai olisi lisää?

Kiitos vastauksista!

Lastensuojeluyksikkö Fieteri

Simunantie 10
60200 Seinäjoki

fieteri@fieteri.fi
www.fieteri.fi

Kieku
044 3291 034

Kaiku
044 3291 035



Liite 5 Lasten palautelomake



Asiakaspalautekysely Fieterin lapsille



Rasti mielipidettäsi vastaava vaihtoehto

Hoito ja kasvat

1. Fieterissä on hyvää ruokaa



2. Huoneeni on viihtyisä



Lastensuojeluyksikkö Fieteri

Simunantie 10
60200 Seinäjoki


fieteri@fieteri.fi
www.fieteri.fi

Kieku
044 3291 034


Kaiku
044 3291 035




3. Fieterissä on siistiä




4. Fieterissä on tarpeeksi leluja



5. Fieterin piha on hyvä leikkiä



6. Saan harrastaa vapaa-ajalla itselleni mieluisia asioita



Lastensuojeluyksikkö Fieteri

Simunantie 10
60200 Seinäjoki

fieteri@fieteri.fi
www.fieteri.fi

Kieku
044 3291 034

Kaiku
044 3291 035



7. Olen oppinut Fieterissä uusia arkitaitoja
(esim. petaamaan sänkyäni ja siivoamaan oman huoneeni)







8. Olen oppinut Fieterissä uusia elämäntaitoja (esim. tunteiden hallintaa, riitojen selvittelytaitoja, käsitykseni itsestäni on parantunut)







9. Minusta huolehditaan Fieterissä hyvin







Henkilökunta

10. Fieterissä on mukavia aikuisia







Lastensuojeluyksikkö Fieteri

Simunantie 10
60200 Seinäjoki

fieteri@fieteri.fi
www.fieteri.fi

Kieku
044 3291 034

Kaiku
044 3291 035



11. Fieterin aikuisilla on minulle aikaa

				
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12. Fieterin aikuiset tervehtivät minua

				
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

13. Tulen hyvin toimeen omahoitajani kanssa



				
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14. Voin luottaa Fieterin aikuisiin

				
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



15. Fieterin aikuiset pitävät vanhempieni mielipiteitä tärkeinä

				
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Turvallisuus






16. Fieterissä on turvallista olla

				
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

17. Fieterin aikuiset kohtelevat minua hyvin

				
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

18. Fieterissä asuvat lapset kohtelevat minua hyvin
(eivät esim. kiusaa, lyö tai potki minua)

				
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



19. Saan apua Fieterin aikuisilta kun tarvitsen (esim. kaverin kanssa riidellessä)

				
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Osallisuus

20. Fieterin aikuiset kuuntelevat minua

				
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

21. Saan kertoa mielipiteeni Fieterin aikuisille tai sosiaalityöntekijälle itseäni koskevista asioista (esim. arjen tilanteissa, neuvotteluissa tai lasten kokouksissa)

				
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

22. Minulla on mahdollisuus vaikuttaa Fieterissä tapahtuviin asioihin (esim. Fieterin sääntöihin, päivän ohjelmaan tai retkiin)

				
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Lastensuojeluyksikkö Fieteri

Simunantie 10
60200 Seinäjoki

fieteri@fieteri.fi
www.fieteri.fi

Kieku
044 3291 034

Kaiku
044 3291 035





Yhteydenpito

23. Saan pitää yhteyttä perheeseeni

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

24. Saan pitää yhteyttä sukulaisiini

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

25. Saan pitää yhteyttä ystäviini

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Lastensuojeluyksikkö Fieteri

Simunantie 10
60200 Seinäjoki

fieteri@fieteri.fi
www.fieteri.fi

Kieku
044 3291 034

Kailu
044 3291 035





26. Mitä haluaisit, että Fieterissä muuttuisi tai olisi lisää?

Kiitos vastauksista!

Lastensuojeluyksikkö Fieteri

Simunantie 10
60200 Seinäjoki

fieteri@fieteri.fi
www.fieteri.fi

Kieku
044 3291 034

Kaiku
044 3291 035

