

**Laatu ja osallistaminen nuorisokodissa  
- asiakkaat laadun kehittäjinä**

Mikko Anttonen  
Roope Kaitanen

Opinnäytetyö  
Joulukuu 2016  
Sosiaali-, terveys- ja liikunta-alan koulutusohjelma  
Sosionomi (AMK)

Tekijä(t) Anttonen, Mikko Kaitanen, Roope	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK	Päivämäärä Joulukuu 2016
	Sivumäärä 47	Julkaisun kieli Suomi
		Verkojulkaisulupa myönnetty: x
Työn nimi Laatu ja osallistaminen nuorisokodissa – Asiakkaat laadun kehittäjinä		
Tutkinto-ohjelma Sosiaalialan koulutusohjelma		
Työn ohjaaja(t) Kiiskilä, Taja		
Toimeksiantaja(t) Yksityinen ja yleishyödyllisen yhdistyksen ylläpitämä lastensuojelulaitos		
<p><b>Tiivistelmä</b></p> <p>Lastensuojelun laatu ja asiakkaan osallisuus ovat nousseet tärkeiksi teemoiksi lastensuojelun sijaishuollon prosesseja kuvattaessa ja kehitettäessä. Lastensuojelun vaikuttavuuden arviointi on haastavaa ja yksi tärkeimmistä kriteereistä on lapsen tilanteessa tapahtuvat muutokset. Asiakkaan subjektiivinen kokemus saamastaan kasvatusta ja hoitotyöstä tulisi saada paremmin palveluntuottajien tietoisuuteen. Opinnäytetyö oli kehittämishanke, joka tehtiin yhteistyössä yhden yksityisen ja yhden yleishyödyllisen yhdistyksen ylläpitämän lastensuojelun sijaishuollon palveluita tuottavan toimijan kanssa. Lastensuojelulaitokset ovat erikoistuneet psyykkisistä ja neuropsykiatrisista häiriöistä kärsivien 13 – 18-vuotiaiden nuorten hoitoon sekä kasvun ja kehityksen tukemiseen. Tavoitteena oli kehittää laitoksissa asuvien asiakkaiden kanssa lastensuojelun laadun kriteerit, joiden pohjalta jatkotoimenpiteenä yksiköihin tehdään asiakastytyväisyyskysely.</p> <p>Opinnäytetyö oli tutkimuksellisen kehittämistyö, jonka päämääränä oli luoda kriteeristö parhaalle mahdolliselle nuorisokodille. Nuorisokodin laadun kriteerien määrittämistä ja niihin liittyviä tekijöitä kehitettiin osallistavaa Learning Café -menetelmää hyödyntäen. Aineistoa analysoitiin teemoittelun avulla.</p> <p>Tutkimustulosten perusteella lastensuojelun sijaishuolto tarvitsee edelleen laadun kriteerien arviointia voidakseen kehittyä ja vastata asiakkaiden tarpeisiin. Jatkuva laadun kehittäminen ja asiakkaan osallistaminen ovat lastensuojelupalveluissa tärkeitä asioita kun palveluntuottajia kilpailutetaan. Sosiaali- ja terveystieteiden uudistuksessa yhtenä painopistealueena on asiakkaan osallistaminen palvelujen kehittämiseen. Lastensuojelun asiakkaiden osallistaminen tutkimustyöhön toi lisäarvoa työn kehittämiseen. Tutkimus osoitti, että palveluita voidaan suunnitella lastensuojelun asiakkaiden mielipiteet huomioiden.</p>		
Avainsanat ( <a href="#">asiasanat</a> ) Laadukriteerit, lastensuojelu, asiakaslähtöisyys		
Muut tiedot		

## Description

Author(s) Anttonen, Mikko Kaitanen, Roope	Type of publication Bachelor's thesis	Date December 2016
	Number of pages 47	Language of publication: Finnish
		Permission for web publication: x
Title of publication Quality and inclusion in youth home - Customers as developers of the quality		
Degree programme Degree Programme in Social Services		
Supervisor(s) Kiiskilä, Taja		
Assigned by Private and non-profit associations maintained child welfare institutions		
Description <p>The quality of child welfare and customer involvement have emerged as an important topics in the process of describing and developing child welfare. Evaluation of the child welfare is challenging and one of the most important criteria is the changes in the customer's situation. The child's subjective experience of the education and nursing should be better noticed by the service providers. The thesis was a development project that was carried out in cooperation with one private and one non-profit association's child welfare service provider. The child welfare institutions are specialized in treating young people aged between 13 and 18 suffering from psychological problems and neuropsychiatric disorders and in supporting them in growth and development.</p> <p>The aim was to develop the criteria for the quality of child welfare with the customers living in the institutions. As a follow-up action a customer satisfaction survey is to be made. The thesis was a development work aiming to create the criterion for the best possible youth home. The definition of the quality criteria of the youth home and related factors were developed by using the participatory Learning Café -method. The material was analyzed in accordance with themes.</p> <p>Based on the results of the research, child welfare foster care needs evaluation of the quality criteria in order to develop and respond to the needs of the customers. Continuous development of quality and customer involvement are important issues in child welfare services when service providers are compared for public contracts. One of the priorities in the reform of social and health services is to involve the customer in the development of services. Involvement of child welfare customers in the research brought added value to the development work of child welfare institutions involved. The thesis showed that services could be designed respecting the opinions of child welfare customers.</p>		
Keywords ( <a href="#">subjects</a> ) Quality criteria, child welfare, customer orientation		
Miscellaneous		

# SISÄLTÖ

1	Johdanto.....	3
2	Lastensuojelun sijaishuolto.....	4
2.1	Sijaishuollon laatukriteerit .....	9
	Lapsen hoito- ja kasvatus sijaishuollossa.....	11
2.2	Lastensuojelun laatusuositus .....	13
2.3	Asiakaslähtöisyys .....	14
	Asiakaslähtöistä vai asiakaskeskeistä kehittämistä.....	15
2.4	Osallisuus lastensuojelussa .....	16
	Osallisuuden monimuotoinen määritelmä.....	18
3	Kehittämistyön tarkoitus ja tavoitteet .....	21
4	Kehittämistyön toteutus .....	22
4.1	Kehittämisympäristön kuvaus .....	25
4.2	Kehittämisprosessi ja – menetelmät.....	26
4.3	Aineiston analyysimenetelmät .....	28
5	Tulokset.....	29
5.1	Millaiset ovat täydellisen nuorisokodin fyysiset tilat ja nuoren vaikuttamismahdollisuudet niihin? .....	29
5.2	Millainen on täydellisen nuorisokodin henkilökunta ja nuoren vaikuttamismahdollisuus siihen? .....	30
5.2.1	Kasvatushenkilökunta ja muu henkilökunta .....	30
5.2.2	Ulkopuolinen verkosto .....	31

5.3	Millainen on täydellisen nuorisokodin nuoren sosiaalinen ympäristö ja nuoren vaikuttamismahdollisuus siihen?.....	32
5.4	Millaista on täydellisen nuorisokodin sijoitusprosessi ja nuoren vaikutusmahdollisuus siihen? .....	33
5.4.1	Tutustumis- ja tulovaihe .....	33
5.4.2	Asumisvaihe.....	34
5.4.3	Muutto- ja jälkihuoltovaihe .....	34
5.5	Millaista on täydellisen nuorisokodin arjen toiminta ja nuoren vaikuttamismahdollisuus siihen? .....	35
6	Pohdinta.....	36
6.1	Tulosten ja tuotosten pohdinta .....	36
6.2	Eettisyys ja luotettavuus .....	40
6.3	Johtopäätökset ja jatkokehittämisehdotukset .....	42
	Lähteet.....	44

## Kuviot

Kuvio 1. Kodin ulkopuolelle sijoitettuna olleet lapset ja nuoret sekä niistä huostassa ja kiireellisesti sijoitettuna olleet lapset vuosina 1991 - 2014 (Kuoppala & Säkkinen 2015, 1) .....	7
Kuvio 2. Lapsen polku sijaishuollossa (Lastensuojelun Keskusliitto 2004, 8)..	11
Kuvio 3. Osallisuus: valmiudet, mahdollisuudet ja velvoitteet (Shier 2001)....	20
Kuvio 4. PDCA .....	23
Kuvio 5. Raakadataa .....	28

# 1 Johdanto

Opinnäytetyö käsittelee asiakaslähtöisyyttä ja lastensuojelun laadun parantamista lastensuojelun sijaishuollossa. Opinnäytetyön tavoitteena on määrittellä parhaan mahdollisen lastensuojelulaitoksen laadun kriteerit ja luoda kriteerien pohjalta jatkotoimenpiteenä tutkimukseen osallistuviin lastensuojelulaitoksiin asiakaspalautekysely.

Lastensuojelun hankintamenettelyn mukaiset kilpailutusstandardit ovat kiristyneet ja sijaishuollon laitospalveluita tuottavilta toimijoilta vaaditaan yhä enemmän laadun valvontaa ja hallintamenettelyjä. Laatukriteeri on laadun määrittämisen perusteeksi valittu pätevä, luotettava ja mitattava palvelun ominaisuus, jonka perusteella voidaan arvioida, onko palvelu laadukasta. Laatukriteeri myös ohjaa toimintaa haluttuun suuntaan. Hyväksymiskriteeri kertoo, minkä ylittävä laatutaso täyttää laadulle asetetut hyväksymisehdot ja minkä alittava taso edellyttää palvelun korjaamista tai johtaa hylkäämiseen. Lastensuojelun hoitoyksikössä palvelun laatukriteereitä voivat olla esimerkiksi lapsen kohtelu, henkilöstön kasvatustaito ja myönteinen suhtautuminen lapsen vanhempiin. (Lastensuojelun laatusanasto 2009, 22.)

Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallisen kehittämissuunnitelma Kasteen yhtenä tavoitteena on sosiaali- ja terveydenhuollon rakenteiden ja palveluiden järjestäminen asiakaslähtöisesti, mikä ilmenee muun muassa sitä kautta, että asiakkaat luottavat palveluiden laatuun ja vaikuttavuuteen (Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämissuunnitelma (Kaste) 2012–2015, 8).

Usein sosiaali- ja lastensuojelutyötä tarkastellaan työntekijän näkökulmasta ja työprosessien toimivuuden kannalta. Opinnäytetyö on tutkimuksellinen kehittämistyö, jonka lähtökohtana on asiakaslähtöisyys ja asiakkaan osallistaminen tutkimustyöhön. Alustavissa sosiaali- ja terveystalvelujen järjestämistiedustuksen lainsäädäntöesityksessä painopistealueina ovat asiakkaan osallistaminen palvelujen kehittämiseen, palvelujen vaikuttavuus ja kustannustehokkuus. Lastensuojelun vaikuttavuuden arviointi on haastavaa ja yksi tärkeimmistä vaikuttavuuden kriteereistä on lapsen tilanteessa tapahtuvat muutokset. Asiakkaan subjektiivinen kokemus saamastaan kasvatus- ja hoitotyöstä tulisi saada paremmin palveluntuottajien tietoisuuteen. Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluilta edellytetään monipuolista palvelutarpeen arviointikykyä sekä taitoa toimia vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa hänen tarpeensa ja toiveensa huomioiden. Tuomas Pöystin tekemän hallituksen lakiluonnoskirjauksen mukaan asiakkaiden aktiivinen rooli palveluiden kehittäjinä vahvistuu ja kokemusasiantuntijuutta tullaan hyödyntämään enemmän. Valinnanvapaus on jatkossa pääsääntö perustasolla ja soveltuvin osin käytössä erikoistason sosiaali- ja terveystalveluissa. Kehittämistyössä mukava olevat lastensuojelun yksiköt kuuluvat erikoistason palvelujen piiriin. (Pöysti, 2016.)

## **2 Lastensuojelun sijaishuolto**

Puonnin, Saarnion & Hujalan (2004, 61) mukaan lastensuojelu on lasten ja perheiden tukemista tilanteissa, joissa perheellä ei ole omasta takaa malleja tai voimavaroja ratkaista haasteitaan elämässään. Lastensuojelua toteutetaan sosiaalityö menetelmin, jossa lapsille pyritään takaamaan turvallinen ja kehitystä tukeva perhe ja ympäristö. Lastensuojelun toiminta perustuu lasten oikeuksien sopimukseen, jotka ovat kansainvälisesti ratifioitu. Lastensuojelun tehtä-

vänä on suojella lasta tilanteissa, jotka vaarantavat lapsen turvallisen kasvun ja kehityksen sekä varmistaa lapsen hyvinvointi ja turvata siten heidän oikeutensa. (Taskinen 2007, 10.)

Lastensuojelulain mukaan sijaishuollolla tarkoitetaan ”huostaan otetun tai kiireellisesti sijoitetun lapsen hoidon ja kasvatuksen järjestämistä kodin ulkopuolella” (Lastensuojelulaki 2007/417, 49§). Sijaishuoltoon voidaan sijoittaa sosiaalihuollon johtavan viranhaltijan ja tahdonvastaisissa huostaanotoissa hallinto-oikeuden huostaan ottama lapsi ja sijaishuoltopaikan valinnassa on lähtökohtana oltava lapsen yksilölliset tarpeet. (Laiho 2010, 188.)

Sijaishuollon ”tarkoituksena on turvata lapsen tasapainoinen kehitys ja hyvinvointi lapsen yksilöllisten tarpeiden ja toiveiden mukaan. Sijoittava kunta on vastuussa lapsen tarpeen mukaisen sijaishuoltopaikan löytämisestä. Lapsen sijaishuolto voidaan järjestää *perhehoitona, laitoshoidona* taikka *muulla lapsen tarpeiden mukaisella tavalla*”. Vuoden 2012 alusta alkaen lastensuojelulakiin (2007/417, 50§) on tullut lisäys, jonka mukaan perhehoito on sijoitusmuodoista ensisijaisin. (Lastensuojelun käsikirja, THL.) Perhehoidolla tarkoitetaan ”hoidon tai muun osa- tai ympärivuorokautisen huolenpidon järjestämistä perhehoitajan yksityiskodissa tai hoidettavan kotona. Perhehoidon tavoitteena on antaa perhehoidossa olevalle lapselle mahdollisuus kodinomaiseen hoitoon ja läheisiin ihmissuhteisiin sekä edistää hänen perusturvallisuuttaan ja sosiaalisia suhteitaan”. (Perhehoitolaki 1 §, 3§.)

Lapsen sijoittaminen asumaan kodin ulkopuolelle voi perustua useaan erilaiseen päätökseen. Päätösten perusteet ja tarkoitus sekä niiden oikeudelliset vaikutukset voivat olla hyvinkin erilaisia. Lapsen sijoitus kodin ulkopuolelle voi tapahtua avohuollon tukitoimena, huostaan ottona, kiireellisenä sijoituksena tai hallinto-oikeuden väliaikaisella määräyksellä sekä jälkihuoltona. Lap-

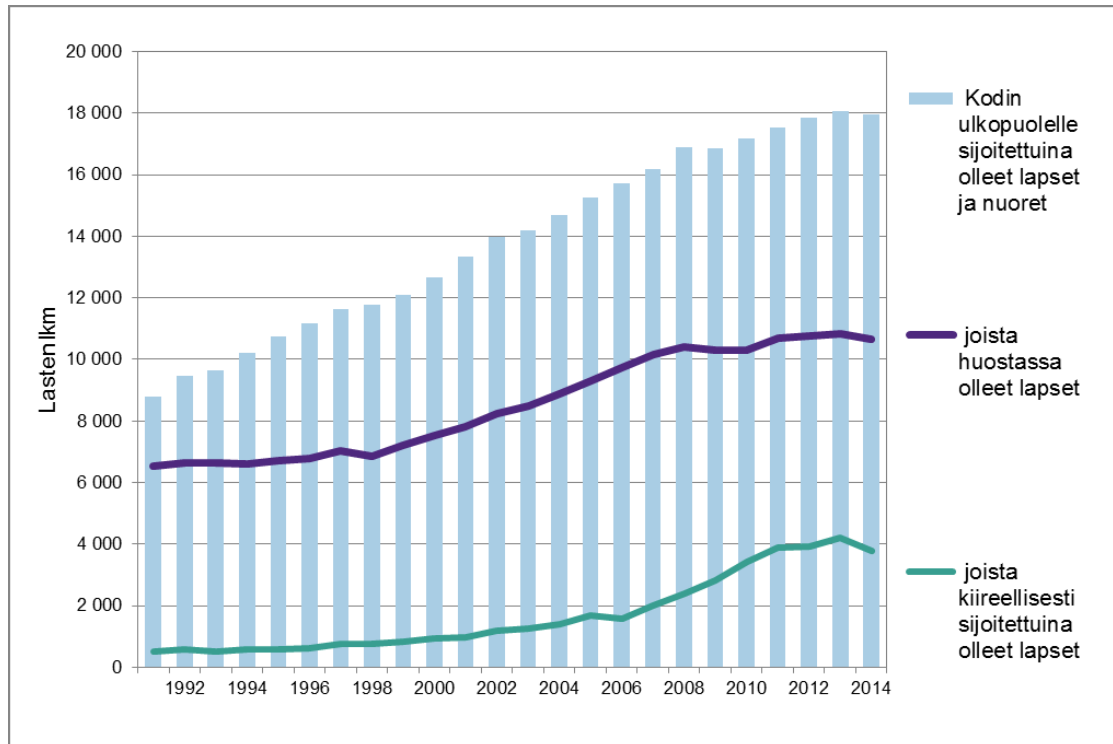


si on mahdollista sijoittaa kodin ulkopuolelle myös yksityisesti. (Saastamoinen 2008, 24-25.)

Avohuollon tukitoimena tapahtuva sijoitus on aina vapaaehtoisuuteen perustuva, suunnitelmallinen tukitoimi. Avohuollon tukitoimena tapahtuvan sijoituksen aikana ei voida rajoittaa lapsen ja hänen huoltajansa välistä yhteydenpitoa eikä käyttää muitakaan lastensuojelulain mukaisia rajoitustoimenpiteitä. (Lastensuojelulaki 37 §.)

Sijaishuollon määritelmä ei kuitenkaan kata kaikkia tilanteita, jolloin lapsi on sijoitettu kodin ulkopuolelle, sillä määritelmä ei ole sidottu ainoastaan lapsen huostaanottoon. Näin ollen kodin ulkopuolisesta sijoituksesta ja sijoittamisesta tulee erottaa lapsen sijaishuolto. Sijaishuolto määritellään lastensuojelulain 49 §:ssä ja sillä tarkoitetaan huostaan otetun taikka kiireellisesti tai hallinto-oikeuden väliaikaisen määräyksen nojalla sijoitetun lapsen hoidon ja kasvatuksen järjestämistä kodin ulkopuolella. (Saastamoinen 2008, 24 - 25.)

Vuonna 2014 Suomessa oli kodin ulkopuolelle sijoitettuna yhteensä 17 958 lasta ja nuorta, kun vastaava luku vuonna 2013 oli 18 022. Kodin ulkopuolelle sijoitettujen lukumäärä väheni vajaan prosentin (0,6 %). Huostassa oli 10 675 lasta vuonna 2014, määrän vähetessä 1,4 prosenttia edellisestä vuodesta. Yli puolet vuoden 2014 lopussa huostassa olleista lapsista oli sijoitettu sijaisperheisiin, sukulais- tai läheisperheisiin ja lastensuojelulaitoksiin 6 907 lasta (THL 25/2015).



Kuvio 1. Kodin ulkopuolelle sijoitettuna olleet lapset ja nuoret sekä niistä huostassa ja kiireellisesti sijoitettuna olleet lapset vuosina 1991 - 2014 (Kuopala & Säkkinen 2015, 1)

Lapsen sijaishuollon muotoja ovat muun muassa perhehoito, ammatillinen perhekoti, laitoshuolto tai muu lapsen tarpeiden mukainen sijoitusmuoto. Ammatilliset perhekodit ovat sijaiskodin ja lastensuojelulaitoksen väliin sijoitettava sijaishuoltomuoto. Ammatillisessa perhekodissa asuu vähintään kaksi hoidosta ja kasvatuksesta vastaavaa henkilöä, joilla tulee olla ammattiin soveltuva ammattitutkinto tai muu soveltuva koulutus. Kunta joka on vastuussa lapsen sijoittamisesta, vastaa myös siitä, että valittu sijaishuoltopaikka on parhaiten lapsen yksilöllisiin tarpeisiin vastaava. Paikan tulee myös olla sellainen, jossa tarpeenmukainen hoito ja huolenpito voidaan järjestää. Sijaishuoltomuodon keskeisinä valintaperiaatteina ovat siis lapsen etu sekä yksilölliset tarpeet. (Saastamoinen 2008, 27 - 29.)

Lastensuojelulaitoksia, joissa lasten sijaishuoltoa järjestetään, ovat lastenkodit, nuorisokodit, vastaanottokodit ja koulukodit sekä näihin rinnastettavat lastensuojelulaitokset ja niitä ylläpitävät pääasiassa valtio ja kunnat sekä yksityiset yhteisöt. Aluehallintaviraston vastuulla ovat yksityisten lastensuojelulaitosten perustamiseen, laajentamiseen ja toiminnan olennaiseen muuttamiseen liittyvät lupa-asiat. (Saastamoinen 2010, 10.)

Lastensuojelun laitoshuoltoon sijoitetaan pääasiallisesti vaikeahoitaisia ja erityisosaamista edellyttäviä lapsia ja nuoria. Laitoshoidossa on mahdollisuus soveltaa lastensuojelulaissa säädettyjä rajoitustoimenpiteitä. (Saastamoinen 2008, 30 - 31.) Lastensuojelulakiin kirjatulla rajoituksilla ja rajoitustoimenpiteillä voidaan laitoksessa sijaishuollossa olevaan lapseen kohdistaa tietyin edellytyksin rajoitustoimenpiteitä. Myös sijaishuollossa olevan lapsen ja hänen läheisensä välistä yhteydenpitoa voidaan rajoittaa. Rajoitustoimenpiteitä voidaan käyttää muun muassa silloin, kun niillä pyritään varmistamaan huostaanoton toteutuminen tarkoituksen mukaisesti tai suojaamaan lasta.” Lastensuojelulain mainitsemia rajoitustoimenpiteitä ovat *yhteydenpidon rajoittaminen, aineiden ja esineiden haltuunotto, henkilöntarkastus, henkilönkatsastus, omaisuuden ja lähetysten tarkastaminen, lähetysten luovuttamatta jättäminen, kiinnipitäminen, liikkumisvapauden rajoittaminen, eristäminen ja erityinen huolenpito.*” (Saastamoinen 2008, 141.)

Kun murrosikäisen lapsen sijoitus on väliaikainen, pidetään usein tarkoituksenmukaisimpana ratkaisuna nuoren sijoittamista laitoshuoltoon. Sijoitetun lapsen vanhempien kanssa tehdään tiivistä yhteistyötä ja yhteydenpitoa nuoren ja vanhemman välillä pyritään kaikin tavoin ylläpitämään ja tukemaan. (Saastamoinen 2010, 11.)

Suomessa sijaishuollon laatuasioita määritellään lainsäädännössä sekä erilaisissa suosituksissa ja valvontaviranomaisen antamissa ohjeistuksissa. Sen lisäksi laatuasioita on tarkasteltu kehittämishankkeissa, selvityksissä ja tutkimuksissa. Lainsäädäntö on näistä velvoittavin. Sijaishuollon toiminnan ja sisällön yleiset reunaehdot on määritelty Suomessa vuonna 1991 ratifioidussa YK:n lapsen oikeuksien sopimuksessa (Sops 60/1991), lastensuojelulaissa (LsL 417/2007) sekä laissa lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta (LHL 361/1983).

## 2.1 Sijaishuollon laatukriteerit

Lastensuojelun keskusliitto julkaisi vuoden 2004 lopulla Valtakunnalliset sijaishuollon laatukriteerit. Laatukriteerit määrittelevät lapsen näkökulmasta hyvän sijaishuollon prosessin. Kriteeristö keskittyy sijaishuollon sisällön laadun arviointiin eli siihen, miten lapsi ja hänelle läheiset ihmiset kohdataan ja mistä lapsen hoito ja kasvatusta koostuu. (Partanen, 2005, 5-7.)

Laatukriteerien avulla sijaishuoltoyksiköiden laadun arviointi voidaan kohdistaa rakenteellisten seikkojen lisäksi myös hoitoprosessin sisältöön, jonka keskiössä on lapsen etu ja sen huomioiminen. Toiminnan lähtökohtana on asiakkaan tarpeisiin vastaaminen ja asiakastyytyväisyys ovat olennainen osa vaikuttavuuden arvioinnissa. Toiminta etenee jatkuvassa vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa ja on kaikissa vaiheissaan läpinäkyvää ja avointa. (Lastensuojelun Keskusliitto 2004, 8-13.)

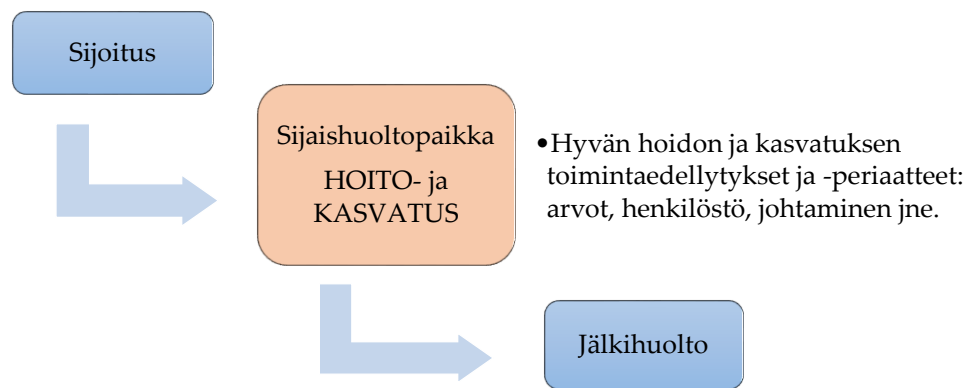
Sijaishuollon päämääränä on lapsen hyvä huolto, hoito ja kasvatus siten, kuin se on määritelty lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta annetun lain ensimmäisessä pykälässä:

”Lapsen huollon tarkoituksena on turvata lapsen tasapainoinen kehitys ja hyvinvointi lapsen yksilöllisten tarpeiden ja toiveiden mukaisesti. Huollon tulee turvata myönteiset ja läheiset ihmissuhteet erityisesti lapsen ja hänen vanhempiansa välillä. Lapselle tulee turvata hyvä hoito ja kasvatus, sekä lapsen ikään ja kehitystasoon nähden tarpeellinen valvonta ja huolenpito. Lapselle on pyrittävä antamaan turvallinen ja virikkeitä antava kasvuympäristö, sekä lapsen taipumuksia ja toivomuksia vastaava koulutus. Lasta tulee kasvattaa siten, että lapsi saa osakseen ymmärrystä, turvaa ja hellyyttä. Lasta ei saa alistaa, kurittaa ruumiillisesti eikä kohdella muulla tavoin loukkaavasti. Lapsen itsenäistymistä sekä kasvamista vastuullisuuteen ja aikuisuuteen tulee tukea ja edistää.” (Lastensuojelun Keskusliitto 2004, 13.)

Edellä mainitussa on määritelty lapsen etua konkreettisella tasolla ja helposti ymmärrettävästi, jotta sen soveltaminen lastensuojelun sijaishuollon arkeen olisi mahdollisimman vaivatonta ja yhdenmukaista. Tekstissä käy ilmi lapsen mielipiteen kuuntelemisen ja huomioimisen tärkeys ikätason mukaisesti koko hänen asiakasprosessinsa aikana. Lapselle tulee antaa mahdollisuus vaikuttaa ja tulla kuulluksi häntä koskevissa päätöksissä. Lainauksessa on ajateltu koko sijoituksen kaarta, lapsen asiakkaaksi tulosta, hänen itsenäistymisprosessinsa päättämiseen. (Lastensuojelun Keskusliitto 2004, 8-13.)

Sijaishuollon kriteerit perustuvat lapsen näkökulman huomioimiseen. Sijaishuoltoapaikan tarjoama hoito ja kasvatus sekä muu toiminta voidaan kuvata prosesseina, joiden mukaan toimitaan sekä arvioidaan ja kehitetään toimintaa. Prosessi sisältää kolme vaihetta, joita ovat sijoitus, hoito ja kasvatus sekä jälkihuolto. Näitä kolmea vaihetta tarkastellaan jakamalla ne sijoituksen eri vaiheissa tapahtuviin toimintoihin ja ne luovat kehykset lapsen tai nuoren henkilökohtaisen hoidon ja kasvatuksen suunnittelulle. Myös lapsi tai nuori sekä

hänen lähipiirinsä osallistuvat hoito- ja kasvatussuunnitelman laadintaan. Prosessit on tehty näkyviksi kuvaamalla ne kirjallisesti ja ne sisältävät lapsen sijoitusprosessin alkuvaiheen polun arviointineen, tutustumiseen ja sopimisineen. Prosessin keskivaiheessa kuvataan lapsen elämää sijoituspaikassa ja loppuvaiheessa saatetaan lapsi seuraavaan elämänvaiheeseen. (Lastensuojelun Keskusliitto 2004, 8 -9.) Opinnäytetyössämme keskitymme ensisijaisesti lapsen hoitoon ja kasvatukseen sijaishuoltopaikassa sekä heidän osallistamiseen palveluiden kehittämisessä.



Kuvio 2. Lapsen polku sijaishuollossa (Lastensuojelun Keskusliitto 2004, 8)

## Lapsen hoito- ja kasvatusta sijaishuollossa

Lapsen arjen, hoidon ja kasvatuksen sijaishuollossa tulee noudattaa lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta annetun lain (361/1983) mukaisia säännöksiä lapsen oikeudesta saada hyvää huoltoa. Lapsen sijaishuollon aikaisen hoidon ja kasvatuksen tulee toteutua lapsen yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Tavoitteena on, että lapsen asioista voidaan sopia yhteistyössä lapsen, hänen

vanhempiansa ja sijaishuoltopaikan kanssa. (Lapsen huollosta ja tapaamisoi-  
keudesta annettu laki 361/1983.)

Sijaishuollossa lasta tulee kohdella arvostavasti ja häntä tulee tukea ylläpitä-  
mään ja luomaan myönteisiä ja läheisiä ihmissuhteita. Lapsen perushoidosta  
huolehditaan: ravitsemus, vaatetus, hygienia, lepo ja muut arkielämän tarpeet  
täytetään sekä pidetään huolta arjen säännöllisyydestä siten, että lapsi oppii  
ottamaan vastuuta arkensa sujumisesta. (THL Lastensuojelun käsikirja.)

Lapsen arki sijaishuollossa tulee järjestää lapsilähtöisesti ja lasta kuullen, jossa  
myös aikuisen läsnäolo on lapselle hyvin tärkeää. Lasta kannustetaan harras-  
tukseen, hänen taipumuksiaan ja toivomuksiaan vastaavaan koulutukseen,  
kuntoutumiseen ja riittävään lepoon. Lasta tuetaan kaikissa tasapainoisen tu-  
levaisuuden mahdollistavissa valinnoissa. Sijaishuollossa tulee myös turvata  
lapsen kokonaisvaltainen turvallisuus, asettaa rajoja ja valvoa lasta. Rajoitus-  
toimenpiteiden käytössä noudatetaan lakia ja erityistä harkintaa. Lapsen ar-  
jessa onkin tärkeää muun muassa huomioida seuraavia asioita:

- \* Lapsen kuunteleminen ja kohtaaminen niin, että lapsi kokee tul-  
leensa ymmärretyksi ja hyväksytyksi sekä saa osakseen ymmär-  
tämistä, turvaa ja hellyyttä.
- \* Onnistumisen kokemukset erilaisissa tilanteissa, joiden avulla  
lapsi pystyy rakentamaan myönteistä kuvaa itsestään ja osaami-  
sestaan.
- \* Tunteiden tunnistamisen ja nimeämisen opetteleminen sekä ris-  
tiritilanteiden ja erimielisyyksien selvittäminen sekä anteeksi-  
pyytämisen ja -antamisen opettelu yhdessä työntekijöiden kanssa.
- \* Perushoidosta huolehtiminen, sekä fyysisen, psyykkisen, emo-  
tionaalisen ja seksuaalisen turvallisuuden takaaminen lapselle.
- \* Talouden hallinnan ja rahan käytön opettaminen lapselle.

\* Vastuun kantamisen opettelu siten, että lapselle opetetaan rajojen, sääntöjen ja sopimusten tekemistä ja noudattamista. Näin lapsi oppii myös luomaan rajat omalle toiminnalleen.

\* Erityisten hoitomenetelmien käyttäminen tarvittaessa. Vaikeahoitoisten lasten sijaishuollossa tulisi olla mahdollisuus käyttää esimerkiksi tarpeenmukaisia terapiamuotoja, vierihoitoa tai toiminnallisia työmuotoja. (THL Lastensuojelun käsikirja.)

## 2.2 Lastensuojelun laatusuositus

Vuonna 2014 yhteistyössä Sosiaali- ja terveysministeriön ja Suomen Kuntaliiton kanssa valmistui ensimmäinen lastensuojelun laatusuositus. Lastensuojelun laatusuosituksessa korostetaan lastensuojelun eettisyyttä, lasten, nuorten ja vanhempien osallisuutta sekä lapsen ensisijaista asiakkuutta ja asemaa kaiken toiminnan keskiössä. Lastensuojelun laatusuositukseen ja sen tavoitteisiin on kirjattu viisi lastensuojelutyötä ohjaavaa eettistä periaatetta, joita ovat: *”asiakkaiden ihmisarvo ja perusoikeudet, lapsen etu, vuorovaikutus, ammattihenkilöstön työn laatu ja vastuulliset päätökset ja toimintakulttuuri.”* Lastensuojelutyötä ohjaaviin periaatteisiin sitoutuminen vahvistaa oikeanlaisten palvelujen oikea-aikaisuutta. On myös välttämätöntä huomioida, että lasten, nuorten ja vanhempien osallisuuden vahvistaminen on yksi merkittävä tekijä kehitettäessä vaikuttavia lastensuojelupalveluita. Lastensuojeluasian eri osapuolten tulee voida tulla kuulluksi ja päästä tuomaan omat näkemyksensä käsiteltävään asiaan. Lasten ja vanhempien ottaminen mukaan lastensuojelupalveluiden kehittämiseen auttaa asiantuntijoita ymmärtämään asiakkaiden todellisuuttaja näkökulmaa paremmin. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2014.)



Lastensuojelussa hyvän laadun varmistamisessa ja arvioinnissa toimivat apuna Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston (Valviran) sekä aluehallintovirastojen yhdessä laatimat valtakunnalliset valvontaohjelmat, kuten Kunnalliset lastensuojelupalvelut, Lastensuojelun ympärivuorokautinen hoito ja kasvatus. Lisäksi Terveyden ja Hyvinvoinnin laitoksen ylläpitämään Lastensuojelun käsikirjaan on kirjattu lastensuojelun laadusta ja arvioinnista. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2014.)

### 2.3 Asiakslähtöisyys

Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallisen kehittämissuunnitelman, Kaste-suunnitelman, ja sen toimeenpanon läpileikkaavina periaatteina ovat osallisuus ja asiakslähtöisyys. Näillä tarkoitetaan ihmisten kuulemistä ja vaikutusmahdollisuuksien lisäämistä itseään koskevassa päätöksenteossa, palveluissa sekä niiden kehittämisessä. Ihmisten vaikutusmahdollisuuksien lisäämiseksi on olemassa erilaisia toimintatapoja, joita ovat esimerkiksi kokemusasiantuntijatoiminta, asiakasraadit, kansalaisneuvostot ja -foorumit. (Kostiainen & Ahonen & Verho & Rissanen & Rotko 2014, 4.)

Sosiaali- ja terveyshuollossa toiminnan *arvoperustana* on asiakslähtöisyys. Tämä tarkoittaa, että jokainen asiakas kohdataan ihmisarvoisena yksilönä asiakkaan tilanteesta riippumatta. Yksi asiakslähtöisen toiminnan keskeisistä ominaisuuksista on palveluiden järjestäminen asiakkaan tarpeiden mukaisesti sekä vastavuoroisesti. (Ahonen, Lamminmäki, Suoheimo, Suokas, Virtanen 2011, 18.)

Sosiaali- ja terveysalalla asiakslähtöisyys ja asiakkaan ihmisarvoinen kohtaaminen on yksi suurimmista arvoperustoista, kaikessa toiminnassa ja työs-

kentelyssä. Kun toiminta lähtee asiakkaan tarpeista, eikä pelkästään palveluntuottajan lähtökohdista käsin, voidaan sitä pitää asiakaslähtöisenä. Tämä vaatii palveluntuottajalta ymmärrystä asiakasta ja hänen tilannettaan kohtaan. Asiakas ei ole pelkästään passiivinen palveluiden ja toimenpiteiden kohde, vaan hän osallistuu palveluihin aktiivisena toimijana. Yhdenvertainen toimijuus, vuorovaikutus ja tasa-arvo ovat mahdollisia, kun työntekijä tunnustaa asiakkaan aseman oman elämänsä asiantuntijana. (Ahonen, Lamminmäki, Suoheimo, Suokas, Virtanen 2011, 18-19.)

### Asiakaslähtöistä vai asiakaskeskeistä kehittämistä

Tutkimuksemme opinnäytetyötämme varten asiakaslähtöisyyttä, törmäsimme kirjallisuudessa, että on erotettava määritelmät asiakaskeskeisyys ja asiakaslähtöisyys. Asiakaskeskeisessä toiminnassa asiakas on palvelujen kohteena ja palvelut organisoidaan häntä varten. Asiakaslähtöisessä toiminnassa asiakas taas ei ole ainoastaan palveluiden kehittämisen kohteena, vaan osallistuu palvelutoiminnan suunnitteluun. Ahosen ym. (2011, 18) mukaan ”asiakaskeskeinen toiminta on asiakaslähtöistä vasta silloin, kun se on toteutettu asiakkaan kanssa, ei vain asiakasta varten.” Näin ollen ainoastaan palveluista kysyminen asiakkailta, ei siis vielä riitä asiakaslähtöisyyden määritelmään. Vaikka asiakkaan tarve ohjaisikin palveluiden kehittämistä ja asiakkaan mielipidettä kuultaisiin suunnitteluvaiheessa, ei asiakaslähtöisyyden määritelmä toteudu, ellei asiakas pääse vaikuttamaan palvelun lopulliseen toteuttamiseen ja toimintatapoihin. Asiakaskeskeisessä toiminnassa kehittämisen aloite ei tule asiakkaalta, vaan asiakas lähinnä kommentoi jo olemassa olevaa palvelua esimerkiksi mielipide- tai laatumittauksen kautta, eikä tällöin pääse syntymään

innovaatioille otollista maaperää. (Ahonen, Lamminmäki, Suoheimo, Suokas, Virtanen 2011, 36.)

Sosiaali- ja terveyspalveluissa kokemusperäisen tiedon kerääminen on hyvin tärkeää. Asiakkaan kokemukset palveluista vaikuttavat suuresti hänen odotuksiinsa palveluita kohtaan ja muokkaavat hänen asenteita ja palvelukäyttämistään. Asiakkaan palvelukokemusten ja -mielikuvien kuuleminen ja ymmärtäminen auttaa ennakoimaan sitä mihin suuntaan palveluita olisi hyvä kehittää ja keskittää tulevaisuudessa. Asiakaspalautetta voidaan kerätä esimerkiksi lomakkeiden, kyselyiden sekä sähköisten palautekanavien avulla. Hyvä tapa kerätä suoraa ja aitoa asiakaspalautetta on kysyä sitä asiakastilaisuuksissa tai palvelutilanteissa. Valitettavasti asiakaspalvelutilanteissa kerätty niin sanottu ”hiljainen tieto” jää usein käsittelemättä ja kirjaamatta. Usein sitä ei edes tunnusteta tärkeäksi vaikka sen merkitys asiakasymmärryksen syntymiselle on suuri. Organisaatiossa on tärkeää tunnistaa oma roolinsa liittyen asiakkaiden palautteeseen ja käyttää tätä tietoa vuorovaikutuksen parantamiseen, asiakkaiden tarpeiden ja palvelumahdollisuuksien kohtaamiseen sekä toiminnan kehittämiseen. (Ahonen, Lamminmäki, Suoheimo, Suokas, Virtanen 2011, 42 -43.)

## 2.4 Osallisuus lastensuojelussa

Asiakkaiden osallisuudella on keskeinen ja merkittävä asema tänä päivänä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa, niin myös lastensuojelussa. Osallisuus on sekä keino tavoitteen saavuttamiseksi että päämäärä itsessään. Kujala (2003, 73) mukaan asiakkaan osallisuus ja asiakaslähtöisyys ovat rinnakkaiskäsitteitä, jossa ”asiakaslähtöisyys kuvaa hoidon tai palvelun tavoiteulottuvuutta ja osallisuus asiakkaan kokemusulottuvuutta.” Kujala mainitsee osalli-

suuden olevan myös autonomiaa, johon liittyy itsehoitoa sekä persoonallista vaikuttamista omaan hoitoonsa. Asiakaslähtöisyyden toteutuminen onkin aitoa vain asiakkaan osallisuuden kokemuksen kautta.

Sijaishuollossa lapsilla ja nuorilla on suuri riski syrjäytyä omaan elämäänsä liittyvässä päätöksenteosta, mikäli heidän osallisuuteensa ei kiinnitetä erityistä huomiota (Bardy, Barkman & Janhunen 200, 123). Lapsilähtöisyys, lasten ja nuorten mielipiteen ilmaisun sekä osallisuuden vahvistaminen nähdäänkin keskeiseksi lastensuojelutyön tavoitteeksi.

Oikeus osallisuuteen kuuluu myös YK:n lasten oikeuksien sopimuksessa määriteltäviin perusoikeuksiin. Lasten osallisuus on lasten oikeuksien sopimuksessa nähty niin tärkeäksi, että kaikki julkisen vallan käyttäjät ovat velvoitettuja takaamaan lapsille mahdollisuuden tulla kuulluksi sekä ilmaista mielipiteensä heitä koskevissa asioissa oman ikänsä ja kehitystasonsa mukaisesti. (Lapsen oikeuksien sopimus 60/1991, 12. artikla.) Lainsäädäntö korostaa lasten oikeutta osallisuuteen myös yksilötasoa laajemmissa yhteyksissä. Lastensuojelulain (417/2007, 8. §) mukaan lasten tulee saada osallistua, paitsi itseään koskevien asioiden käsittelyyn, myös palvelujen kehittämiseen kehitystään vastaavalla tavalla. Myös lapsi- ja perhepalveluiden kehittämisessä tulee erityisesti kiinnittää huomiota siihen, millaisia toiveita ja tarpeita lapsilla ja nuorilla palveluiden suhteen on. (Oranen 2008, 7.)

Lastensuojelussa lasten ja nuorten osallisuuden huomioiminen on erityisen merkityksellistä, koska lastensuojelun asiakkaana olevilla lapsilla saattaa olla kokemuksia sivuutetuksi tulemisesta, osattomuudesta ja kyvyttömyydestä vaikuttaa omaan elämänsä kulkuaan (Oranen 2008, 16). Johanna Hurtigin (2003, 11) mukaan lastensuojelun asiakkaina olevien lasten oikeudet ovat uhattuna, jos heitä auttamaan asetettu instituutio on kykenemätön vastaamaan lasten

osallisuuden ja suojelun tarpeisiin. Lasten osallisuuden ja osallistumisen vahvistaminen korostaa lasten toimijuutta ja ajatusta siitä, että lapsilla ja nuorilla on sosiaalisia, moraalisia sekä poliittisia valmiuksia ja taitoja (Kiili 2006, 24). Lasten ja nuorten oman toimijuuden korostaminen on erityisen tärkeää myös sijaishuollossa, jonka yhtenä tavoitteena on nimenomaan vahvistaa lapsen tai nuoren omaa toimintakykyä ja kasvua kohti itsenäistä elämää. (Hipp & Pukio 2016, 105-106).

## Osallisuuden monimuotoinen määritelmä

Osallisuus voidaan määritellä osallistumisen mahdollistamaksi tunneperustaiseksi kokemukseksi, jossa ihminen tuntee olevansa osa yhteisöä ja voi vaikuttaa itseään ja ympäristöään koskeviin asioihin. Osallisuus on paitsi kuulumista johonkin, myös eritasoista ja -sisältöistä toimintaa. Toimintana osallisuus voi olla osallisuutta tiedon tuottamiseen, suunnitteluun, asioiden valmisteluun, päätöksentekoon tai toimintaan. Mahdollisuus osallistua erilaisten yhteisöjen elämään ja toimintaan on ratkaisevaa ihmisen identiteetin kehittämisen kannalta. Osallistuminen oman elämän sidosryhmien elämään ja toimintaan voi kehittää ja rakentaa ymmärrystä omaan itseen ja siihen kuka olen, mihin kuulun ja miten elän. Osallistumisen kautta opitaan olemaan ja elämään yhdessä. (Oranen 2008.)

Osallisuus on monitasoinen ja monisyinen tuntemisen, kuulumisen ja tekemisen kokonaisuus. Ihminen kokee olevansa osallinen omassa yhteisössään esimerkiksi osallistumis- ja vaikuttamistoiminnan kautta. Osallisuuden kokemukset rakentuvat pienistä arjen asioista: kuulluksi ja huomioduksi tulemisesta, sosiaalisista suhteista, omaan elämään linkittyviin asioihin vaikuttami-

sesta ja omista asioista päättämisestä, keskusteluista ja kohtaamisista. (Särkelä-Kukko 2014.)

Puhuttaessa lasten ja nuorten osallisuuden mahdollistamisesta aikuisten (yhteisöjen) rooli on keskeinen. Shier (2001) tarkastelee osallisuusmallissaan aikuisten valmiuksia, velvollisuuksia sekä mahdollisuuksia suhteessa lasten osallisuuteen (Kuvio 3). Malli on viisiportainen, jossa alimmalla portaalla osallisuusaste on alhaisin ja ylimmällä korkein. Ensimmäisellä portaalla on *lasten kuunteleminen*, toisella portaalla *tuetaan lapsia mielipiteen ilmaisemisessa*, kolmannella portaalla *lasten näkemykset otetaan huomioon*, neljännellä portaalla *lapset otetaan mukaan päätöksentekoon* ja korkeimmalla (viidennellä) portaalla *lasten kanssa jaetaan valtaa ja vastuuta*.

Osallisuuden edellytysten arvioinnissa tarkastellaan joka portaalla erikseen sitä, minkälaiset valmiudet (asenteet ja arvot) aikuisilla on suhteessa osallisuuden määrään. Esimerkiksi toisella portaalla keskitytään siihen, miten aikuiset suhtautuvat lasten tukemiseen mielipiteiden ilmaisemisessa. Ovatko aikuiset valmiita auttamaan lapsia, vai odotetaanko lasten selviytyvän itsenäisesti? Vastaavasti tarkastellaan aikuisten mahdollisuuksia auttaa lapsia: onko heillä siihen tarvittavia resursseja ja välineitä? Kolmas kysymys ovat lasten auttamiseen ja tukemiseen velvoittavat rakenteet. Onko olemassa esimerkiksi lainsäädäntöä, joka velvoittaa ja ohjaa työntekijää ja hänen toimintaa lapsen edunmukaisesti? (Oranen 2008, 10).

	VALMIUDET Onko työntekijöillä tarvittavat valmiudet?	MAHDOLLISUUDET Onko tämä mahdollista (resurssit, organisaatio, tilat, välineet jne.)?	VELVOITTEET Onko rakenteita, jotka velvoittavat tähän (esim. lainsäädäntö, toimintaohjeet, vakiintuneet käytännöt)?
5. Lasten kanssa jaetaan valtaa ja vastuuta	Olenko valmis jakamaan valtaa lasten kanssa?		Miten lainsäädäntö määrittää työntekijän vastuun rajat?
4. Lapset otetaan mukaan päätöksentekoon		Mahdollistavatko organisaatiomme rakenteet lasten ottamisen mukaan päätöksentekoon?	
Lapsen	oikeuksien	sopimuksen edellyttämä	minimitaso
3. Lasten näkemykset otetaan huomioon	Olenko valmis ottamaan lapsen ajatukset vakavasti?		Lapsen oikeuksien sopimus Lastensuojelulaki (471/2007, 20. §)
2. Lapsia tuetaan mielipiteiden ilmaisemisessa		Onko meillä tarvittavat välineet lasten auttamiseksi itsensä ilmaisemisessa?	Lastensuojelulaki ja sen perustelut (HE 252/2006)
1. Lapsia kuunnellaan		Onko luvallista käyttää aikaa lasten kuuntelemiseen?	Lastensuojelulaki (471/2007, 5. §)

Kuvio 3. Osallisuus: valmiudet, mahdollisuudet ja velvoitteet (Shier 2001)

Osallisuutta tarkastellessa on kuitenkin tärkeää muistaa yksilön oma kokemus osallisuudesta. Osallisuuden kokemus voi syntyä, vaikka lapsi ei olisikaan itse paikalla tekemässä päätöksiä omissa asioissaan. Vastaavasti lapselle tai nuorelle on voitu mahdollistaa muodollisesti hyvinkin paljon osallistumismahdollisuuksia, mutta osallisuuden kokemuksesta ei synny, koska lasta tai nuorta ei oteta todesta eikä osallistumisella ole konkreettisia seurauksia tai vaikutuksia. (Oranen 2008.) Osallisuus ei siis automaattisesti lisääny ”vallan” ja vaikutusmahdollisuuksien myötä.

Kuten Thomas (2002) ja Muukkonen (2013) korostavat, osallisuus on yksilöllinen ja moniulotteinen ilmiö, joka rakentuu jokaisen nuoren kohdalla omanlaisiksi. Osallisuuden kokemuksen kannalta merkittäviksi tekijöiksi sijaishuollossa voidaan nostaa nuoren tietoisuus omista oikeuksista ja mahdollisuuksis-

ta vaikuttaa omiin asioihin, osallistuminen hoito- ja kasvatussuunnitelman laadintaan ja tavoitteiden määrittelyyn sekä nuoren tarpeista lähtevä itsenäistymisen tukeminen.

Vuorovaikutuksen tasolla osallisuutta vahvistavat nuoren ja työntekijän välinen toimiva suhde sekä työntekijän kyky ymmärtää nuorta ja hyväksyä hänet ainutlaatuisena yksilönä. Myös yhteisöllisyyden tukeminen esimerkiksi erilaisten yhteisökokousten, harrastusryhmien ja vertaistukiryhmien kautta on keskeinen elementti osallisuuden vahvistamisessa. (Hipp & Pukkio 2016, 108-109.)

### **3 Kehittämistyön tarkoitus ja tavoitteet**

Kehittämistyön tarkoituksena on laatia laadun kriteerit täydelliselle nuorisokodille yhdessä kahden kehittämiseen osallistuvan lastensuojelulaitoksen asiakkaiden kanssa. Lapsen osallisuus on määritelty lastensuojelulaissa (2007/417, 20§) siten, että ”lastensuojelua toteutettaessa on selvitettävä lapsen toivomukset ja mielipide sekä otettava ne huomioon lapsen iän ja kehitystason edellyttämällä tavalla”. Kehittämistyön tarkoituksena on lisätä asiakaslähtöisyyttä ja asiakkaiden osallisuutta osallistavaa Learning Café -menetelmää hyödyntäen. Tavoitteena on saatujen tulosten pohjalta laatia jatkotoimenpiteenä asiakastytyväisyyskysely, jota tullaan toteuttamaan kehittämiseen osallistuvissa lastensuojeluyksiköissä. Tavoitteena on saada työyhteisöissä näkyväksi nuorten kokemukset ja käsitykset hyvästä ja laadukkaasta hoito- ja kasvatustyöstä sekä selvittää palvelun laadun kehittämiskohteet ja asiakkaiden kehittämisehdotukset. (Lastensuojelulaki 2007/417, 20§.)



Ihmisen identiteetin kehittymisen kannalta on erittäin tärkeää saada olla mukana ja osallisena asioiden käsittelyssä. Osallisuuden kokemukselle voidaan luoda edellytykset vuorovaikutuksen avulla. (Hotari ym. 2009, 117–118.)

Asiakaspalautteen avulla työyhteisöjen on mahdollista kehittää omaa työtään asiakkaan tarpeita vastaavaksi. Koska pelkkä asiakaspalautelomakkeen luominen ei vielä yksin takaa toiminnan laatua, on tällä kehittämistyöllä tarkoitus lisätä ja luoda nuorisokodeille säännöllistä ja johdonmukaista työn jatkuvan arvioinnin sekä kehittämisen edellytyksiä.

”Lastensuojelun laadulla tarkoitetaan palvelujen kykyä vastata asiakkaiden selvitettyihin palvelutarpeisiin järjestelmällisesti, vaikuttavasti, säännösten mukaan ja kustannustehokkaasti. Laadukas palvelu ylläpitää tai parantaa asiakkaan toimintakykyä ja hyvinvointia”. (Lastensuojelun laatusuositus 2014, 34.)

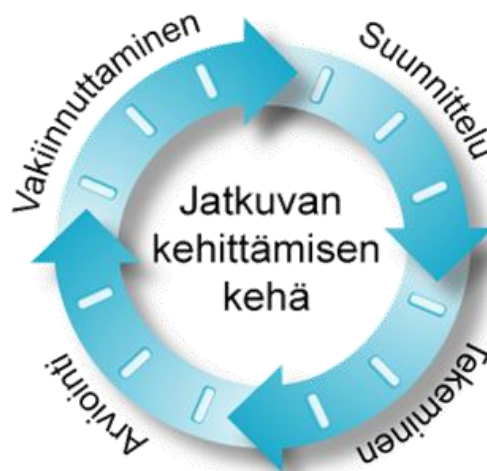
## **4 Kehittämistyön toteutus**

Kehittämistyössä käytettiin tutkimuksellisen kehittämistyön menetelmää, jonka päämääränä oli asiakkaiden osallistaminen laadun kriteerien määrittämiseen, saada aikaan materiaalia jatkotoimenpiteenä tehtävään asiakastytyväisyysskyselyyn ja luoda uusia ratkaisuja laadun mittaamiseen ja keräämiseen. Lähtökohtana tutkimuksellisessa kehittämistoiminnassa ovat käytännön ongelmat ja kysymykset, jotka ohjaavat tiedon tuottamista. Tiedon tuottaminen tapahtuu aidossa toimintaympäristössä, ja kehittämisessä hyödynnetään tutkimuksellisia periaatteita. Kehittäminen on prosessi, joka sisältää tavoitteen

määrittelyn, suunnittelun ja niiden mukaisen toteutuksen. (Toikko & Rantanen 2009.)

Ojasalo, Moilanen ja Ritalahden mukaan tutkimuksellinen kehittämistyö voi saada alkunsa erilaisista lähtökohdista, kuten organisaation kehittämistarpeista tai halusta saada aikaan muutoksia. Heidän mukaansa tutkimukselliseen kehittämistyöhön kuuluu käytännön ongelmien ratkaisua ja uusien ideoiden, käytäntöjen, tuotteiden tai palveluiden tuottamista ja toteuttamista. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015, 19.)

Lähestymistapana kehittämistyössä on laadun jatkuva parantaminen (PDCA, Plan Do, Check, Act). Parantamissyklin vaiheet voidaan kuvata lyhyesti:



Kuvio 4. PDCA

*Plan* (Suunnittele). Määrittele mitä aiot tehdä ja mitä tuloksia odotat. Huomaa kuitenkin, että tämä määrittely on tässä vaiheessa pelkästään alustava suunnitelma.

*Do* (Suorita). Testaa uutta toimintamallia pienessä mittakaavassa mutta mahdollisimman käytännönläheisesti.

*Check* (Tarkista). Vertaa testaamalla saatuja tuloksia odotuksiisi. Mitä opit?

*Act* (Säädä ja standardoi). Tee tarvittavat hienosäädöt ja seuraa riittävän kauan uuden toimintamallin vakiintumista. (Rother 2011, 121-122.)

Kehittämismenetelminä käytetään osallistavia menetelmiä. Jämsän mukaan työyhteisön ja toiminnan kehittämisessä on oleellisen tärkeää henkilökunnan osallisuuden kokemus. Yhteinen kehittäminen ja osallisuuden kokeminen vahvistaa työntekijöiden mahdollisuutta vaikuttaa työn sisältöön ja toteuttamiseen, mikä vaikuttaa positiivisesti myös työhyvinvointiin. (Jämsä 2014, 215).

Kehittämistyön prosessi ja aineiston keruu etenivät kolmessa eri vaiheessa. Ensimmäisessä vaiheessa keväällä 2016 opinnäytetyöntekijät kertoivat nuorisokotien esimiestyöryhmissä opinnäytetyön aiheesta, tavoitteista ja prosessista. Kehittämistyö nähtiin tarpeellisena ja aiheena kiinnostavana. Toinen vaihe toteutettiin työyhteisöpalavereissa molemmissa kehittämiseen osallistuvassa yksikössä keväällä 2016. Palavereissa opinnäytetyöntekijät kertoivat kehittämistyön tarkoituksesta ja tavoitteesta. Työyhteisöt ottivat kantaa nuorisokodin asiakkaille tehtävän Learning Café -haastattelun teemoitteluun. Pääkohdiksi valikoituvat nuorisokodin tilat, nuorisokodin toiminta ja henkilöstö. Opinnäytetyöntekijät jatkokehittivät teemoittelua pääotsikoiden osalta vastaamaan valtakunnallisia lastensuojelun laatusuosituksia ja lastensuojelulain (417/2007, 4§) neljännen luvun mukaista lapsen osallisuuden toteutumista. Tärkeinä kehittämistyötä ohjaavina periaatteina olivat lastensuojelun laatusuosituksiin kirjatut viisi lastensuojelutyötä ohjaavaa eettistä periaatetta, jotka olivat: ”asiakkaiden ihmisarvo ja perusoikeudet, lapsen etu, vuorovaikutus, ammattihenkilöstön työn laatu ja vastuulliset päätökset ja toimintakulttuuri”. (Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö 2014.) Lopullinen teemoittelun pääotsi-

kointi ja alaotsikointi määrittyivät osittain Learning Café -työskentelyn aikana ja lopullisesti aineiston analyysivaiheessa.

Aineiston keruumenetelmänä asiakkaiden kanssa käytettiin Learning Café -työskentelyä, joka toteutettiin syksyllä 2016. Työskentely toteutettiin nuorisokodeilla asiakkaiden, työyhteisöjen ja opinnäytetyöntekijöiden kanssa yhteistyössä. Nuorisokotien ohjaajat toimivat Learning Café -pöydissä kirjureina ja keskustelun avaajina. Opinnäytetyöntekijät osallistuivat työskentelyyn alustamalla Learning Café -menetelmän käytön ja havainnoimalla keskustelujen sujumista sekä tarvittaessa antaen lisäohjeistuksia.

#### 4.1 Kehittämisympäristön kuvaus

Kehittämisympäristönä toimii kaksi lastensuojelun ympärivuorokautista laitoshoidon tarjoavaa yksikköä, toinen Etelä-Suomessa ja toinen Keski-Suomessa. Kehittämiseen osallistui nuoria molemmista laitoksista yhteensä 18 kappaletta. Kolme nuorista oli laitosten jälkihuoltonuoria ja 15 parhaillaan sijoituksessa olevaa nuorta. Lastensuojelulaitosten nimiä ei mainita opinnäytetyössä, koska se on kehittämistyön kannalta oleellista. Lisäksi tällä halutaan lisätä kehittämistyöhön osallistuvien yhteisöjen anonymiteettiä.

Lastensuojelulaitokset ovat erikoistuneet psyykkisistä ja neuropsykiatrisista häiriöistä kärsivien 13 – 18-vuotiaiden nuorten hoitoon, kasvun ja kehityksen tukemiseen. Sijoitetuilla lapsilla voi olla haasteita oman arjenhallinnan ja toiminnanohjauksen kanssa, impulssikontrollin hallinnan puutteita tai koulunkäynnin vaikeuksia.

## 4.2 Kehittämisprosessi ja – menetelmät

Nuorilta kerättävän tiedon keruussa käytettiin osallistavaa Learning Café -menetelmää, joka soveltuu keskusteluun, tiedon siirtämiseen ja luomiseen. Keskusteluaika pöydissä määriteltiin työryhmäpäätöksellä ensimmäisiin ryhmiin 15 minuuttia ja seuraaviin 10 minuuttia. Arvio tehtiin sillä perusteella, että koko keskustelu sai kestää noin tunnin verran. Kirjuri todettiin tarpeelliseksi jokaiseen ryhmään, jotta asiakkaat voivat keskittyä vain tiedon tuottamiseen kirjaamisen sijaan. Nuorisokodin ohjaajat toimivat kirjureina ryhmissä siten, että jokaisessa ryhmässä oli paikallaan pysyvä kirjuri ryhmien vaihtaessa pöydissä paikkaa. Kirjurin tehtävänä oli myös ohjeistaa asiakkaat kyseisessä pöydässä käsiteltävään teemaan. (Innokylä 2006.)

Ennen Learning Cafén aloittamista nuoret jaettiin kahden ja kolmen hengen ryhmiin. Nuorille kerrottiin yhteisesti mikä on tehtävän tarkoitus. Eli täydellisen nuorisokodin laadun kriteerien määrittäminen. Ennen ryhmäjakoja nuoret ja nuorisokodin ohjaajat saivat vielä yleisohjeistuksen, mitä ollaan tekemässä. Lisäksi ohjaajien kanssa käytiin erillinen keskustelu Learning Café -menetelmän käyttöön ja kirjurin rooliin liittyen. Osallistujia oli yhteensä 18 kappaletta.

Työskentely tapahtui pienissä ryhmissä pöytien ääressä keskustellen. Kussakin pöytäkunnassa käsiteltiin samaa teemaa eri näkökulmasta. Oppimiskahvilat järjestettiin nuorisokodin rauhallisissa tiloissa. Isojen työskentelytilojen vuoksi kirjausalustoiksi valikoitui A3 kokoiset paperit, joiden käyttö huomattiin toimivaksi ratkaisuksi suuren tietomäärän vuoksi. Learning Café -työpajat toteutettiin Innokylän mallin mukaisesti. (Innokylä 2016.)

Työpajoissa keskusteluaikaa käytettiin ensimmäisissä ryhmissä 15 minuuttia ja seuraavissa 10 minuuttia yhtä teemaa kohden. Aika todettiin riittäväksi ja nuoret jaksoivat keksittyä hyvin edellä mainitun ajan. Ajanottajana toimivat opinnäytetyöntekijät, jotka huolehtivat keskusteluajan päättymisestä ilmoittaen siitä pöytäkunnille, jonka jälkeen ryhmät vaihtoivat seuraavaan pöytään. Siirtymisen jälkeen uudessa pöydässä jatkettiin keskustelua siitä, mihin edellinen ryhmä oli keskustelussaan jäänyt. Kirjuri pysyi omassa pöydässään ja nuoret liikkuvat ryhmänä seuraavaan pöytään. Kirjuri alusti uuden keskustelun ja kertoi aiemman ryhmän ajatuksista lyhyesti uudelle ryhmälle. Innokylän mallin mukaan ryhmien kokoonpanoja voi vaihdella, mutta pienten ryhmäkokojen vuoksi ryhmien kokoonpano pysyi samana. (Innokylä 2016.)

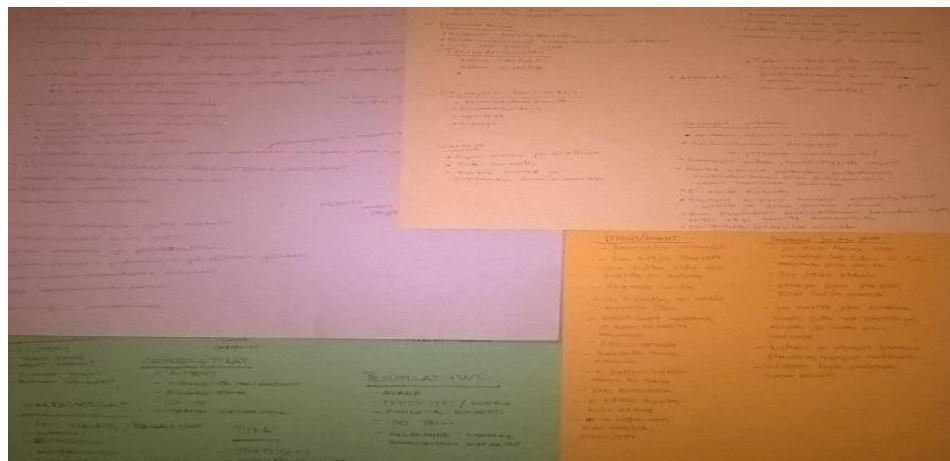
Työpajojen aikana päättötyöntekijät osallistuivat työpajoihin havainnoimalla ryhmien työskentelyä ja antamalla tarvittaessa lisäohjeistusta. Havainnoinnilla haluttiin kerätä tietoa ilmapiiristä ja laatukriteerien herättämästä keskustelusta. ”Osallistuvan havainnoinnin avulla tutkija pystyy tekemään havaintoja tutkittavasta ilmiöstä osallistumalla sekä ihmisenä että tutkijana tutkittavan yhteisön elämään” (Vilkka, 2015, 143). Ryhmäkeskustelujen jälkeen päättötyöntekijät ja ryhmäläiset antoivat toisilleen palautetta Learning Café -menetelmän onnistumisesta.

Menetelmän keskeisenä ajatuksena on, että sen avulla voidaan jakaa kokemuksia, luodaan uutta tietoa ja rakennetaan yhteistä näkemystä. Learning Café on työskentelymenetelmä, jonka avulla suurikokoinenkin ryhmä saadaan toimimaan ja yhdessä kehittämään sekä kehittymään. Tämä onnistuu aktivoimalla pienryhmiä. (Järvensivu, Nykänen & Rajala 2010, 68.)

### 4.3 Aineiston analyysimenetelmät

Kehittämistyön laadullisen aineiston analyysimenetelmänä käytettiin teemoittelua. Ennalta sovitulla teemoittelulla aineistoa analysoitiin ja jaettiin ryhmiin erilaisten aihepiirien mukaan. Teemoittelun avulla pyrittiin löytämään kehittämistyön kannalta tärkeät ja oleelliset tekijät sekä rajaamaan kehittämistyötä täydellisen nuorisokodin toimintaa vastaavaksi. Teemojen pääotsikot muodostuivat Learning Café -työpajoissa käsiteltyjen laatuteemojen mukaisesti. Alaotsikointi muotoutui opinnäytetyön teoreettisen viitekehyksen ja vastauksista nousseiden teemojen mukaisesti. (Innokylä 2016.)

Learning Café -menetelmällä kerätty aineisto litteroitiin puhtaaksi kirjoittamalla tekstinkäsittelyohjelmaa apuna käyttäen. Litterointi tehtiin teema-alueiden mukaisesti. Learning Café -aineisto oli muistiomuotoon kirjoitettua, jonka opinnäytetyöntekijät kirjoittivat lausemuotoon. Aineiston litteroinnin tarkkuudesta ei ole yksiselitteistä ohjetta (Hirsjärvi ym. 2013, 222).



Kuvio 5. Raakadataa

## 5 Tulokset

### 5.1 Millaiset ovat täydellisen nuorisokodin fyysiset tilat ja nuoren vaikuttamismahdollisuudet niihin?

Nuorten mielestä omassa huoneessa pitää olla hyvä äänieristys ja laadukkaat kalusteet. Huoneessa voisi olla valmiina sänky ja säilytystilaa. Nuoret toivoivat, että saisivat itse vaikuttaa huoneen sisustukseen ja värimaailmaan. Huoneen tulisi olla riittävän tilava ja kodinomainen. Oma televisio, suihku ja wc lisääisivät viihtyvyyttä.

Yhteisten tilojen tulisi olla käytännölliset, tilavat ja siistit. Oleskelutiloja saisi olla mielellään useampia, jotta yksityisyyttä olisi tarvittaessa myös oman huoneen ulkopuolella. Virikkeiksi yhteisiin tiloihin toivottiin: pelikonsoli, biljardipöytä, lehtiä, kirjoja, kotiteatteri, kuntoiluvälineet, musiikkisoittimet, stereolaitteisto. Tilojen tulisi olla muunneltavissa ja välineistön turvallista käyttää. Hyvä laatu ja välineistön riittävyys nostettiin myös esiin. Yhteisiltä saunatiloilta, kylpytiloilta ja wc-tiloilta vaadittiin viihtyisyyttä ja, että yksityisyydestä huolehditaan riittävän hyvin mm. ovilukituksin. Hygieniaa, riittävää välineistöä ja tilojen turvallisuutta pidettiin tärkeinä viihtyisyyttä lisäävinä seikkoina.

Täydellisen lastensuojelulaitoksen tulisi sijaita hyvien kulkuyhteyksien varrella lähellä kaupungin keskustaa. Asuinalueen tulisi olla rauhallinen ja luonnon läheisyydessä. Pihapiirin viihtyisyyttä lisääisivät istutukset, penkit, nuotiopaikka/grillikatos ja erillinen pihasauna. Tupakkapaikkaa toivottiin myös, vaikka se ei lain puitteissa olekaan mahdollista sijaita lastensuojelulaitoksen pihapiirissä. Mahdollisen jälkihuollon nuorille suunnatun itsenäistymisasun-



non toivottiin sijaitsevan lähellä nuorisokotia ja hyvien kulkuyhteyksien varrella.

## 5.2 Millainen on täydellisen nuorisokodin henkilökunta ja nuoren vaikuttamismahdollisuus siihen?

### 5.2.1 Kasvatushenkilökunta ja muu henkilökunta

Nuorisokotiin palkattavien ohjaajien tulisi olla rentoja ja helposti lähestyttäviä. Nuoret toivoivat voivansa vaikuttaa palkattavaan henkilökuntaan tutustumalla heihin ennen valintaa. Ohjaajien tulisi olla aikuisia, jotka oikeasti välittävät nuorista. Jämäkkä aikuisuus, johdonmukaisuus ja oman persoonallisuuden näkyminen työssä nähtiin tärkeiksi ominaisuuksiksi ohjaajalle. Ohjaajien harrastuneisuus kuten urheilu, musiikki, taide ja kirjallisuus saisivat näkyä työssä. Ohjaajien välisen tiedonsiirron tulisi olla hyvää ja turhaa asioiden toistamista olisi vältettävä. Omista asioista puhuminen usealla aikuiselle nähtiin raskaana. Raporttiaikojen tulisi olla joustavia ja ohjaajien saatavuus helppoa, kun tarve vaatii. Hyvät vuorovaikutustaidot ja sosiaali- tai terveystieteiden koulutus tulisivat olla kunnossa. Nuorisokodissa voisi työskennellä ohjaajien lisäksi toimintaterapeutti, opettaja, hieroja, sairaanhoitaja, psykologi, lääkäri. Henkilökunnan toivottiin olevan pysyvää ja ohjaajilla paljon työkokemusta. Omaohjaajalta tulisi saada riittävästi aikaa ja hänen tulisi tietää parhaiten nuoren asiat. Omaohjaaja-ajat tulisi suunnitella yhdessä nuoren kanssa ja niitä tulisi olla riittävästi. Nuorella tulisi olla mahdollisuus vaikuttaa omaohjaajan valintaan.

Nuorisokodin johtajan ja vastaavan ohjaajan tulisi olla hyvin tavoitettavissa ja heillä pitäisi olla paras mahdollinen tieto nuorten asioissa. Hyvät kuuntelutaidot ja nuoren edun ymmärtäminen ovat hyvän johtajan ominaisuuksia.

Nuorisokodissa tulisi olla oma ruokahuollosta vastaava kokki, joka suunnittelee ruokalistan nuorten kanssa. Kokin lisäksi nuoret itse laittaisivat ruokaa yhdessä ohjaajien kanssa.

Nuorisokodin ulkopuolella tulisi olla tukihenkilö, jonka kanssa voisi keskustella asioista, joista ei voi nuorisokodin ohjaajille puhua. Tukihenkilö olisi vain nuorta itseä varten.

### 5.2.2 Ulkopuolinen verkosto

Nuorella tulisi olla mahdollisuus päättää lähikoulunsa ja sen tulisi sijaita hyvien kulkuyhteyksien varrella. Nuorisokodin henkilökunnan terveydenhuollon asiantuntijuuden lisäksi nuoret toivovat omaa lääkäriä ja psykologia. Terveydenhuollon ammattilaiset voisivat toimia julkisella sektorilla, mutta palveluiden tulisi vastata nuoren sen hetkisiin tarpeisiin.

Sosiaalityöntekijän pitäisi olla hyvin tavoitettavissa ja helposti lähestyttävä. Nuoren tulisi saada itse vaikuttaa asiakassuunnitelmapalaverien ajankohtaan ja kokouspaikkaan. Nuoret kokevat, että palaverien tunnelmaan voi vaikuttaa pitämällä neuvottelut muualla kuin sosiaaliasemalla tai nuorisokodilla. Jos nuorisokodilla käytetään ulkopuolisia ostopalveluita, kuten vartiointipalvelua tai kiinteistöhuoltoa, niin heiltä toivotaan hyvää ja sosiaalista asennetta sekä

kunnioittavaa työtettä. Ulkopuolisen verkoston tuttuus ja vähäinen vaihtuvuus nähtiin tärkeinä.

### 5.3 Millainen on täydellisen nuorisokodin nuoren sosiaalinen ympäristö ja nuoren vaikuttamismahdollisuus siihen?

Nuorisokodin asiakkaiden toivottiin olevan toiset huomioon ottavia ja luotettavia. Suvaitsevaisuus ja rehellisyys olivat myös tärkeitä piirteitä nuorisokodin asiakkaita kuvattaessa. Nuoret toivovat, että aikuiset osaavat päättää millaisia nuoria nuorisokotiin otetaan. Kiusaamista ja selän takana puhumista ei suvaittu.

Ystävä- ja kaverisuhteita pidettiin tärkeänä. Nuoret toivovat, että kaverit voivat vierailla nuorisokodilla vapaasti eikä rajoittavia aikatauluja olisi. Kaverin luokse voisi mennä yöpymään ja kaveri voisi yöpyä nuorisokodilla sovitusti. Kaveritapaamisten yksityisyydestä olisi myös huolehdittava ja mahdollisuus nuorten keskinäisiin tapaamisiin nuoren omassa huoneessa tulisi sallia. Toisaalta kaverimenojen toivottiin olevan sovittuja ja yövierailuissa käytettäisiin harkintaa. Nuoret toivovat kaveritapaamisia mahdollisimman paljon ja nuorisokodin arjessa tulisi olla mahdollisimman vähän nuoren vapaa-aikaa rajoittavia tekijöitä ja aikatauluja. Nuoret eivät halua olla tilivelvollisia kaikista kaverimenoistaan, vaan ohjaajien tulisi luottaa nuoreen ja hänen kaveripiiriinsä.

Vanhempien ja sukulaisten vierailujen toivottiin olevan suunnitelmallisia. Nuorella tulisi olla mahdollisuus kieltää huoltajan vierailut nuorisokodilla näin halutessaan. Nuorisokodin ohjaajien tulisi pitää yhteyttä huoltajiin säännöllisesti ja muistaa soittaa ja tavata molempia vanhempia, jos mahdollista.

Ohjaajien kuuluisi huolehtia riittävästä yhteydenpidosta. Tarvittaessa nuoren ja huoltajan tai sukulaisen väliseen yhteydenpitoon tulisi saada ohjaajilta tukea. Nuorelle ja huoltajalle tulisi järjestää yhteistä aikaa erilaisten virikkeiden, kuten matkojen muodossa. Nuoret toivovat saavansa vaikuttaa kotilomien ajankohtiin ja mahdollisiin lomapaikkoihin.

## 5.4 Millaista on täydellisen nuorisokodin sijoitusprosessi ja nuoren vaikutusmahdollisuus siihen?

### 5.4.1 Tutustumis- ja tulovaihe

Nuorisokotiin tutustumisen pitäisi olla hyvin suunniteltu ja nuorelle hyvissä ajoin kerrottu. Nuorisokodista tulisi antaa realistinen kuvaus ja annetun tiedon tulisi olla informatiivista. Nuorisokodin säännöt ja arkirutiinit tulisi kertoa lyhyesti ja ytimekkäästi. Nuoret pitivät ensivaikutelmaa nuorisokodin tiloista ja ohjaajista tärkeinä. Nuorelle tulisi kertoa mahdollisen sijoituksen syyt mahdollisimman aikaisessa vaiheessa.

Nuoret toivovat, että nuorisokotiin tulovaiheessa heidät otetaan neutraalisti vastaan ja heidän mielipiteitään kuullaan. Oman huoneen sisustukseen vaikuttamisella ja kodista tuoduilla huonekaluilla kerrottiin olevan viihtyisyyttä lisäävä vaikutus. Esitietojen toivotaan olevan ajan tasalla ja nuoren vapauksia ja vastuita peilattaisiin niihin. Yksilöllistä huomioimista pidettiin tärkeänä. Nuorisokodin henkilökunnalla, nuoren asioista vastaavalla sosiaalityöntekijällä, nuorella ja hänen huoltajillaan pitäisi olla alusta saakka yhteinen ajatus sijoituksen kulusta ja tavoitteista. Yhteisymmärrys ja suunnitelmallisuus nähtiin tärkeinä seikkoina sijoituksen onnistumisen kannalta.

#### 5.4.2 Asumisvaihe

Nuorisokodilla asumiseen nuoret toivovat tasa-arvoista kohtaamista ja nuoren yksilölliset tarpeet huomioivaa työtettä. Omaa vastuuta tulisi lisätä heti, kun nuori on luottamuksellaan sen ansainnut. Jos kotiin palaaminen ei ole mahdollista, niin itsenäiseen elämiseen suuntaavien taitojen harjoittelu tulisi aloittaa suunnitellusti ja hyvissä ajoin. Tulovaiheen jälkeen arkeen paluu vastuineen ja vapauksineen tulisi tapahtua nopeasti. Yhteisten tavoitteiden asettaminen nuorisokodilla ja niiden säännöllinen arviointi yhteistyötahojen kanssa nähtiin myös asumisvaiheen aikana tarpeelliseksi. Nuoret toivovat, että nuorisokodilla olisi aikuinen, johon solmia syvempi luottamussuhde. Omaohjaajatyöskentely ja ihmissuhteiden pysyvyys koettiin tärkeiksi elementeiksi nuorisokodilla viihtymiseen. Ohjaajien hyvää keskinäistä vuorovaikutusta myös painotettiin. Ohjaajien toivottiin tukevan nuoria omatoimisuuteen ja omaan päätöksentekoon. Aikuiset eivät saa tehdä asioita nuoren puolesta, vaan sivusta ohjaten. Avohuollon tukitoimena sijoitetun ja huostaan otetun nuoren arki ei saisi myöskään poiketa toisistaan.

#### 5.4.3 Muutto- ja jälkihuoltovaihe

Nuorisokodilta muutto tulisi tehdä suunnitellusti ja nuoren mielipide huomioiden. Nuoret toivovat, että jälkihuoltotyöntekijä olisi tuttu aikuinen nuorisokodilta. Nuoret toivovat saavansa itse vaikuttaa kuinka paljon ja minkä sisältöistä jälkihuollon tukea ottavat vastaan. Nuorisokodin ohjaajilla ja jälkihuoltotyöntekijöillä tulisi olla riittävästi aikaa itsenäistymisvaiheessa olevalle nuorelle, jos tilanne niin vaatii. Sosiaalityöntekijöiltä toivotaan vaihtoehtoja nuorisokodilta pois muuttamiseen, jos nuori ei voi palata kotiin. Nuorta ei saa

myöskään pakottaa kotiin, jos nuoren mielestä tilanne ei sitä salli. Sijoituksen ja jälkihuoltovaiheen jälkeen nuorilla tulisi olla mahdollisuus vierailta entisessä sijaishuoltopaikassaan näin halutessaan.

## 5.5 Millaista on täydellisen nuorisokodin arjen toiminta ja nuoren vaikuttamismahdollisuus siihen?

Nuoret toivovat, että nuorisokoti on ilmapiiriltään kodinomainen ja nuoren yksilölliset tarpeet huomioon ottava. Nuorisokodin toiminnan pitäisi olla joustavaa ja uusiin tilanteisiin mukautuvaa. Nuorisokodin säännöt ja arjen toiminta tulisi suunnitella nuorikohtaisesti eikä pakottamista saisi tapahtua. Nuoret toivovat, että nuorisokodissa on johdonmukaiset säännöt, mutta niiden tarkoituksenmukaisuutta ja järkevyyttä tarkasteltaisiin tarpeen mukaan. Nuoret toivovat saavansa vaikuttaa nuorisokodin sääntöihin ja arkeen. Tämä lisäisi heidän mukaansa sitoutuneisuutta ja viihtyisyyttä. Nuoren omilla valinnoilla ja jaksamisella tulisi olla vaikutusta yksilöllisiin sääntöihin, vastuisiin ja vapauksiin. Nuorisokodin yhteisöllisyyteen toivottiin kiinnitettävän huomiota. Yhteinen tekeminen muuan muassa retkien muodossa ja monipuoliset harrastusmahdollisuudet lisäisivät yhteishenkeä. Toisaalta nuoret toivoivat valinnanvapautta harrastuksiin ja vapaa-ajan viettoon. Kannustus ja arjessa tukeminen nähtiin tärkeinä motivaation lisääjinä. Vuorokausirytmiiin ja nuoren vapaa-ajan suunnitteluun tulisi olla mahdollisuus vaikuttaa. Nukkumaanmenoajat ja kouluun heräämiset nähtiin tärkeinä, mutta yksilöllistä arviointia vuorokausirytmiiin suhteen toivottiin. Nuorisokodin vuorokausi- ja viikkorytmissä tulisi myös huomiota nuoren yksilölliset tarpeet. Joustavuus ja suunnitelmallisuus itsenäisesti tehtäviin hankintoihin ja itsenäiseen asioiden

hoitoon nähtiin tarpeellisena. Ohjaajien tehtävä on auttaa ja tukea nuorta tarvittaessa sekä olla nuorten saatavilla.

## 6 Pohdinta

### 6.1 Tulosten ja tuotosten pohdinta

Tutkimustulosten perusteella lastensuojelun sijaishuolto tarvitsee edelleen laadun kriteerien arviointia voidakseen kehittyä ja vastata asiakkaiden tarpeisiin. Kriteerejä tulisi tarkastella riittävän usein, jotta kehitys pysyy yhteiskunnan muuttuvien ilmiöiden tahdissa ja asiakastarpeisiin voidaan vastata reaaliaikaisesti. Alustavassa sosiaali- ja terveystalouden palvelujen järjestämisuudistuksen lainsäädäntöesityksessä yhtenä painopistealueena on asiakkaan osallistaminen palvelujen kehittämiseen. Nuorisokotien asiakkaiden osallistaminen kehittämistyöhön toi lisäarvoa käytännön työn kehittämiseen ja osoitti sen, että tulevia palvelu-uudistuksia voidaan suunnitella toteutettaviksi lastensuojelun asiakkaiden mielipiteet huomioiden. Learning Café -työskentely tutkimuksen tiedonkeruumenetelmänä osoittautui hyväksi jo itsessään osallisuutta lisäävän luonteensa vuoksi. Nuorten esittämät toiveet ja ajatukset täydellisestä nuorisokodista olivat realistisia ja siten hyvin hyödynnettävissä jatkotoimenpiteenä tehtävään asiakastyytyväisyyskyselyyn. Yksittäiset epärealistiset toiveet koskivat asioita, jotka eivät ole toteuttamiskelpoisia nykyisen lain puitteissa. Esimerkiksi tupakointipaikkaa ei voi tupakkalain 12 §:n perusteella sijoittaa lastensuojelulain nojalla hoitoa antavien laitosten pihapiiriin. (Laki toimenpiteistä tupakoinnin vähentämiseksi Finlex 698/2010, 12§.)

Laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta ensimmäisen pykälän mukaan lapselle on pyrittävä antamaan turvallinen ja virikkeitä antava kasvuympäristö. Kehittämistyössä nuoret kertoivat, että nuorisokodin tulisi olla mahdollisimman kodinomainen ja turvallinen puitteiltaan. Tilojen tulisi olla tilavat, siistit, helposti muunneltavat ja sisältävän paljon virikkeitä vapaa-ajan harrastamiseen. Nuorten tulisi saada itse vaikuttaa huoneen sisustukseen ja nuorisokodissa tarjottaviin virikkeisiin. (Laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta Finlex 8.4.1983/361, 1§.)

Yksityisyyden kunnioittaminen nähtiin tärkeäksi erityisesti oman huoneen osalta, mutta myös nuorten yhteisistä tiloista toivottiin löytyvän paikkoja, joissa yksityisyys mahdollistuu. Lastensuojelulain 58:s pykälä määrittää, että ”lapsen hoito ja kasvatusta on järjestettävä ja lasta kohdeltava siten, että hänen yksityisyytensä kunnioitetaan. Lastensuojelulaitoksessa on oltava riittävät ja asianmukaiset toimitilat ja toimintavälineet”. (Lastensuojelulaki Finlex 13.4.2007/417, 58§.)

Nuorten mielestä täydellisen nuorisokodin henkilökunnalla tulisi olla hyvät vuorovaikutustaidot ja riittävä koulutus. Vaikka nuoret toivovat ohjaajien olevan rentoja helposti lähestyttäviä, tulisi heiltä löytyä jämäkkää aikuisuutta ja johdonmukaisuutta. Lastensuojelun käsikirjan mukaan sijaishuolto tulee järjestää lapsilähtöisesti ja lasta kuullen. Kehittämistyö osoitti, että kuuntelemisen taito ja aikuisen läsnäolo ovat hyvin tärkeitä seikkoja ymmärretyksi tulemisen ja turvallisuuden tunteen kokemuksen muodostumisessa. Lastensuojelun käsikirjassa vastuun kantamisen opettelua harjoitellaan siten, että lapselle opetetaan rajojen, sääntöjen ja sopimusten tekemistä ja noudattamista. Näin lapsi oppii myös luomaan rajat omalle toiminnalleen. Nuorten painottama henkilökunnan pysyvyys ja työkokemus lastensuojelutyöstä edesauttavat yhteisesti laadittuihin tavoitteisiin pääsyä. (THL Lastensuojelun käsikirja.)



Laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta annetun lain ensimmäisessä pykälässä sanotaan, että sijaishuollon tulee turvata lapsen ja hänen vanhempien väliset läheiset ja myönteiset suhteet. (Laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta Finlex 8.4.1983/361, 1§). Täydellisessä nuorisokodissa nuorten mielestä ohjaajien kuuluisi hoitaa tarvittaessa yhteydenpito huoltajiin. Nuorilla pitäisi olla mahdollisuus kieltää huoltajan yhteydenpito huollettavaan ja tarpeen tullen oikeus kieltää huoltajan vierailut nuorisokodilla. Kehittämistyö osoittaa, että lain määrittämässä yhteydenpidossa ja asiakkaiden määrittämässä yhteydenpidossa on sävyeroja. Tämä voi osaltaan johtua siitä, että nuorten oli Learning Café -työskentelyssä hankala avata suhdettaan omaan vanhempaan tai huoltajaan. Nuoret kuitenkin toivovat saavansa vaikuttaa kotilomien ajankohtiin ja säännöllisiä tapaamisia toivottiin järjestettävän. Kaverisuhteita rajoittavia tekijöitä sen sijaan toivottiin olevan vähän.

Lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän on huolehdittava, että sijaishuollossa olevalle lapselle selvitetään, miksi hänet on otettu huostaan ja selostettava toimenpiteitä, joihin hänen asiassaan on ryhdytty tai joihin aiotaan ryhtyä asiakkaan ikä ja kehitystaso huomioiden (Lastensuojelulaki 13.4.2007/417, 53 §). Sijoitusprosessia kuvatessaan nuoret painottivat suunnitelmallisuutta, yksilöllistä huomioimista ja ajantasaista tietoa sijoituksen etenemisestä. Nuorisokodin henkilökunnalla, nuoren asioista vastaavalla sosiaalityöntekijällä, nuorella ja hänen huoltajillaan pitäisi olla alusta saakka yhteinen ajatus sijoituksen kulusta ja -tavoitteista. Lapsen sijaishuollon aikaisen hoidon ja kasvatuksen tulee toteutua lapsen yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Tavoitteena on, että lapsen asioista voidaan sopia yhteistyössä lapsen, hänen vanhempien ja sijaishuoltopaikan kanssa. (Lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta annettu laki 361/1983, 1§)

Lastensuojelun käsikirjan mukaan lapsen arki sijaishuollossa tulee järjestää lapsilähtöisesti ja lasta kuullen, jossa myös aikuisen läsnäolo on lapselle hyvin tärkeää. Lasta kannustetaan harrastuksiin, hänen taipumuksiaan ja toivomuksiaan vastaavaan koulutukseen, kuntoutumiseen ja riittävään lepoon. Lasta tuetaan kaikissa tasapainoisen tulevaisuuden mahdollistavissa valinnoissa. (THL Lastensuojelun käsikirja). Nuorisokodilla asumiseen nuoret toivovat tasa-arvoista kohtaamista ja nuoren yksilölliset tarpeet huomioivaa työtettä. Omaan vastuuta tulisi lisätä heti, kun nuori on luottamuksellaan sen ansainnut. Jos perheen jälleen yhdistäminen nuoren kohdalla ei ole mahdollista, niin itsenäiseen elämiseen suuntaavien taitojen harjoittelu tulisi aloittaa suunnitellusti ja hyvissä ajoin. Nuoret toivovat, että jälkihuoltotyöntekijä olisi tuttu aikuinen nuorisokodilta ja mahdollisuuden vaikuttaa siihen kuinka paljon ja minkä sisältöistä jälkihuollon tukea vastaan ottavat. Merkittävä huomio kehittämistyössä oli, että vaikka nuoret toivovat nopeaa etenemistä vastuissa ja vapauksissa ovat he valmiita ottamaan vastaan aikuisen tukea ja tarvittaessa rajoittamistakin.

Valtakunnallinen sijaishuollon laatukriteeristö määrittelee lapsen näkökulmasta hyvän sijaishuollon prosessin. Kriteeristö keskittyy sijaishuollon sisällön laadun arviointiin eli siihen, miten lapsi ja hänelle läheiset ihmiset kohdataan ja mistä lapsen hoito ja kasvatusta koostuu. (Partanen, 2005, 5-7.) Kehittämistyöhön osallistuneet nuoret painottivat tasa-arvoista ja yksilöllistä kohtaamista. Kehittämistyö keskittyi nuorisokodin asiakkaisiin eikä huoltajien mielipidettä nuorisokodin kasvatukseen tai arjen prosesseihin kysytty. Huoltajien mukaan ottaminen laadun kriteerien määrittämiseen voisi laajentaa käsitystä hyvästä hoidosta ja kasvatuksesta entisestään.

## 6.2 Eettisyys ja luotettavuus

Kehittämistyön teoreettinen pohja perustuu erilaisista tietokannoista kerättyihin kansallisiin aineistoihin. Ajankohtaisuus ja tiedon hyödynnettävyys työn kehittämisessä painottuivat teoreettisessa osuudessa. Lastensuojelun laatua ja asiakkaan osallisuutta on tutkittu paljon, mutta itse lastensuojelun asiakkaan näkökulmaa laadun kehittämiseen on hyödynnetty vähän.

Kehittämistyötä on pyritty viemään eteenpäin avoimesti ja suunnitellusti. Kehittämistyöhön osallistuneita työyhteisöjä informoitiin kehittämistyön tavoitteista ja tarkoituksesta kehittämistyön alku vaiheessa. Aineistonkeruumenetelmiä ja tutkimustulosten käyttötarkoitusta on käyty läpi molemmissa työyhteisöissä. Työyhteisöjä informoitiin vielä henkilökunnan palaveripäivinä ja työn kehittämispäivänä kehittämistyön tekijöiden rooleista ja työn eri vaiheiden etenemisestä ja aikataulusta. Asiakkaille kerrottiin kehittämistyöstä nuorten palaverissa viikkoa ennen Learning Cafe -menetelmän toteutusta. Nuorille ei kerrottu vielä tässä vaiheessa menetelmän sisällöstä, jotta ennakoasenteet eivät pääsisi vaikuttamaan tulokseen.

Tiedonkeruumenetelmänä käytettyä Learning Café -menetelmää on suunniteltu käytettäväksi suurien osallistujamäärien tiedonkeruussa. Kehittämistyössä ryhmäkoot olivat pieniä ja siten asettivat haasteen ryhmätyöskentelyn onnistumiselle. Hirsjärvi, Remes & Sajavaara (2013, 261) mukaan kehittämistyössä käytettävien menetelmien huolellinen kuvaaminen on tärkeää luotettavuuden arvioimisessa. Menetelmää oli käytetty toisessa työyhteisössä kehittämistyön tiedon keruussa jo aiemmin ja tuolloin hyväksi ja toimivaksi menetelmäksi todettu. Menetelmä havaittiin soveltuvaksi myös lastensuojelun asiakkaiden kanssa pienryhmätyöskentelyyn ja sai asiakkailta positiivisen vastaanoton.

Jälkeenpäin voi todeta, että Learning Café -menetelmän teemoittain käyty keskusteluaika olisi voinut olla pidempi. Asiakkaat antoivat palautetta, että kaikkea ei ehtinyt yhteen teemaan annetussa 10–15 minuutin ajassa miettiä ja tehtävänanto tuli joillekin nuorille liian nopeasti. Reagointiaikaa olisi pitänyt sittenkin olla enemmän ja tehtävänanto olisi kannattanut antaa aikaisemmin kuin hetkeä ennen työskentelyn aloittamista. Opinnäytetyöntekijät ja työyhteisöt kuitenkin arvioivat, että menetelmään käytettävä aika olisi rajattava hyvin, jotta ryhmäkeskusteluissa säilyisi hyvä rytmi eikä keskustelijat turhautuisi ja ajautuisivat keskustelemaan aiheen vierestä. Teemoja oli viisi kappaletta ja viimeisen keskustelun aikana oli havaittavissa samojen asioiden kertautumista.

Aineisto on riittävä, kun samat asiat alkavat kertautua haastatteluissa. Tällöin on tapahtunut saturaatio. On siis ikään kuin olemassa tietty määrä aineistoa, joka tuo esiin teoreettisesti merkittävän tuloksen. (Hirsjärvi ym. 2013, 182).

Opinnäytetyöntekijät havainnoivat menetelmän onnistumista Learning Café -pöytäkeskustelujen aikana. Suurimmaksi haasteeksi muodostui abstraktin ”täydellinen nuorisokoti” - käsitteen sisäistäminen. Täydellisen nuorisokodin kriteerien miettimisen sijaan asiakkaat ottivat helposti kantaa tämän hetkiseen tilanteeseensa ja nuorisokotien asuinympäristöön. Opinnäytetyöntekijät ohjeistivat kirjureina toimivia nuorisokodin ohjaajia laajentamaan keskustelua täydellisen nuorisokodin kriteerejä koskevaksi. Opinnäytetyöntekijät kiersivät ryhmissä havainnoimassa ja muistuttivat tehtävänannosta sekä sen tarkoituksesta. Havainnointi pyrittiin tekemään mahdollisimman hienovaraisesti, ettei tutkimustilanteen kulku muuttuisi.

Yksittäisen vastaajan tunnistettavuus on mahdotonta, koska nuorisokodin ohjaajat ovat kirjanneet koko ryhmän tuotokset A3-arkkeille ja näin ollen yksittäisen nuoren ajatuksia ei voi eritellä. Lisäksi tutkimustulokset koostuvat kahden eri lastensuojelulaitoksen asiakkaista joka vaikeuttaa kehittämistyöhön osallistuneiden nuorten tunnistettavuutta. Tunnistettavuuden estämisellä haluttiin varmistaa vastaajien yksityisyyden suojan säilyminen. (Kuula, 2011, 201.)

Lastensuojelun sijaishuollossa tulee usein eteen kysymys, kuinka löytää tasapaino lasten suojelun ja osallisuuden välille. Suojelun ymmärretään olevan toimintaa, joka tähtää lapsen suojeluun kaikelta vahingoittavalta toiminnalta. Tämän kehittämistyön avulla pyritään viemään käytäntöön nuorten osallisuutta vahvistavia kokemuksia ja ottaa nuorten osallisuutta entistä näkyvämmiin esille nuoren mielipiteen kuulemisessa, työn kehittämisessä ja eri menetelmien käytössä. (Lapsuuden ja nuoruuden etiikka sosiaali- ja terveysalalla, 2013,11.)

### 6.3 Johtopäätökset ja jatkokehittämisehdotukset

Tulevaisuudessa lastensuojelulta odotetaan entistä enemmän osallistumista yhteistyöhön lapsen, perheen ja hänen läheistensä kanssa sekä yhteistyökumppaneiden mukaan ottamista sisältöjen kehittämiseen (Lapsen elämäntilanteen ja tuen tarpeiden lapsikeskeinen, monitoimijainen arviointi, 47). Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluilta edellytetään monipuolista palvelutarpeen arviointikykyä sekä taitoa toimia vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa hänen tarpeensa ja toiveensa huomioiden. Lastensuojelun vaikuttavuuden arviointi on haastavaa ja yksi tärkeimmistä vaikuttavuuden kriteereistä on lapsen tilanteessa tapahtuvat muutokset. Asiakkaan subjektiivinen kokemus

saamastaan kasvatusta- ja hoitotyöstä tulisi saada palveluntuottajien tietoisuuden mahdollisimman reaaliaikaisesti. Tähän tarpeeseen pyritään vastaamaan kehittämistyön jatkotoimenpiteenä tehtävällä asiakaspalautekyselyllä. Kyselyä tullaan toteuttamaan kehittämistyöhön osallistuvissa lastensuojelun sijais- huollon palveluita tuottavassa laitoksessa osana laadun hallintaa ja työn kehittämistä. (Pöysti 2016.)

Asiakaspalautetta voidaan kerätä lomakkeiden, kyselyiden tai sähköisten palautekanavien avulla tai itse asiakas kohdaten. Tietoa asiakkaan kokemuksista kertyy palvelutilanteissa suoraan vuorovaikutustilanteessa oleville työntekijöille. Tällainen niin sanottu 'hiljainen tieto' ei yleensä kirjaudu mihinkään ja sen käsittely on usein suullista ja epäjärjestelmällistä. Hiljaista tietoa ei usein tunnusteta tärkeäksi asiakasta koskevaksi tiedoksi, mutta sen merkitys asiakasymmärryksen syntymisessä on kuitenkin suuri. (Ahonen, Lamminmäki, Suoheimo, Suokas, Virtanen 2011, 42.)

## Lähteet

Ahonen, P. & Lamminmäki, S. & Suoheimo, M. & Suokas, M. & Virtanen, P. 2011. Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveystalvelujen kehittämiseen. Helsinki. Tekesin katsaus 281/201.

Bardy, M. & Barkman J. & Janhunen T. (toim.) 2000. Elämäni tarina. Lukemisto lapsuuden kokemuksista lastenkodissa ja perhehoidossa. Helsinki. Stakes.

Hipp, T. & Pukkio, S. (2016) Mikä jälki jää? Nuorten osallisuus ja kokemustieto jälkihuollon kehittämisessä. Helsinki, Lastensuojelun keskusliitto.

Hirsjärvi, S. & Remes, P. & Sajavaara, P. 2013. Tutki ja kirjoita. 15. – 17. p. Porvoo: Bookwell Oy.

Holma, T. & Tuurala, T. 2009. Lastensuojelun laatusanasto. Palveluiden tuottaminen ja hankkiminen. Helsinki: Suomen kuntaliitto.

Hotari, K-E. & Oranen, M. & Pösö, T. 2009. Lapset lastensuojelun osallisina. Teoksessa Lastensuojelun ytimissä. Toim. Bardy, M. Helsinki. Yliopistopaino Oy.

Hurtig, J. (2003) Lasta suojelemissa – etnografia lasten paikan rakentumisesta lastensuojelun perhetyön käytännöissä. Acta Universitatis Lapponiensis 60. Rovaniemi: Lapin yliopisto.

Innokylä. Learning Café eli oppimiskahvila. Viitattu 20.11.2016.

<https://www.innokyla.fi/web/malli2825539>

Jämsä, U. 2014. Kuntoutuksen muutosagentit. Tutkimus työelämälähtöisestä oppimisesta ylemmässä ammattikorkeakoulussa. Acta Universitatis Ouluensis D Medica 1252.

<http://jultika.oulu.fi/files/isbn9789526204987.pdf>

Järvensivu, T. & Nykänen K. & Rajala R. 2010. Verkostojohtamisen opas: Verkostotyöskentely sosiaali- ja terveysalalla. Viitattu 2.12.2016. Versio 1.0 (30.12.2010). Muutosvoimaa vanhustyön osaamiseen -hankkeen julkaisu. Helsinki: Aalto-yliopiston kauppakorkeakoulu.

<http://verkostojohtaminen.fi/wpcontent/uploads/2010/12/Verkostojohtamisen-opas-versio-1-0-30-12-2010.pdf>

Kiili, J. (2006) Lasten osallistumisen voimavarat. Tutkimus Ipanoiden osallistumisesta. *Jyväskylän Studies in Education, Psychology and Social Research*; 283. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

Kostiainen, E. & Ahonen, S. & Verho, T. & Rissanen, P. & Rotko, T. 2014. *Kokemukset käyttöön – kokemusasiantuntijatoiminnan kehittäminen*. Tampere. Juvenes print - Suomen yliopistopaino.

Kujala, E. 1996. *Osallisuus omaan hoitoonsa – hoitotyöpalveluiden käyttäjien kokemuksia perusterveydenhuollossa*. Lisensiaatintutkimus. Tampereen yliopisto, hoitotieteen laitos, Tampere.

Kujala, E. 2003. *Asiakaslähtöinen laadunhallinnan malli. Tilastolliseen prosessiin ohjaukseen perustuva sovellus terveyskeskukseen*. Väitöskirja. *Acta Universitas Tamperensis* 914. Tunkkarin terveydenhuollon kuntayhtymä. Tampereen yliopisto, hoitotieteen laitos, Tampere.

Kuoppala, T. & Säkkinen, S. 2015. *Lastensuojelu 2014. Tilastoraportti 25/2015*. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos

Kuula, A. 2011. *Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys*. 2.uud.p. Jyväskylä: Vastapaino

Laiho, K. 2010. *Asiakasryhmäkohtainen sosiaalityö*. Teoksessa Kananoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. (toim.) *Sosiaalityön käsikirja*. Helsinki. Tietosanoma Oy.

Laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta 361/1983.  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1983/19830361>

Lapsuuden ja nuoruuden etiikka sosiaali - ja terveysalalla. 2013. Valtakunnallinen sosiaali- ja terveysalan eettinen neuvottelukunta ETENE. ETENE-julkaisuja 41. Viitattu 17.11.2016.  
[https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110942/etene\\_41\\_verkko.pdf?sequence=2](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110942/etene_41_verkko.pdf?sequence=2)

Lastensuojelulaki 417/2007.  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2007/20070417>

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



Muukkonen, T. (2013) Lapsen kohtaamis- ja prosessiosallisuus. Teoksessa Marjatta Bardy (toim.) Lastensuojelun ytimissä. 4. uud. p. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 165–175.

Oranen, M. (2008) Mitä mieltä? Mitä mieltä! Lasten osallisuus lastensuojelun kehittämisessä. Ensi- ja turvakotien liiton raportti 7. Helsinki: Ensi- ja turvakotien liitto.

Partanen, I. ym. 2005. Oljista, risuista vai tiilestä? Artikkeleita hoidon laatua tukevista tekijöistä sijaishuollossa. Sijaishuollon neuvottelukunnan julkaisuja 20, Laituri-projekti. Helsinki. Lastensuojelun keskusliitto ry.

Petreljus P. & Tulensalo H. & Jaakola A-M & Hietämäki J. 2016. Lapsen elämäntilanteen ja tuen tarpeiden lapsikeskeinen, monitoimijainen arviointitietoa lastensuojelun kehittämisen pohjaksi. Viitattu 4.12.2016. Työpaperi 33/2016. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Perhehoitolaki 263/2015.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150263>

Puonti, A. & Saarnio, T & Hujala, A. 2004. Lastensuojelu tänään. Jyväskylä. Gummerus kirjapaino Oy.

Pöysti T. 2016. Alueuudistus.

<http://alueuudistus.fi/etusivu>

Rother M. 2011. Toyota Kata. Porvoo: Bookwell Oy

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

Saastamoinen, K. 2010. Lapsen asema sijaishuollossa – Käsikirja arjen toimintaan. Helsinki: Edita Publishing Oy.

STM, 2012. Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma KASTE 2012-2015. 2012. Tampere. Juvenes print - Suomen yliopistopaino.

Särkelä-Kukko, M. (2014) Osallisuuden eriarvoisuus ja eriarvoistuminen. Teoksessa Jämsén, Arja & Pyykkönen, Anne (toim.) Osallisuuden jäljillä. Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys ry. Thomas, Nigel (2002) Children, Family and the State. Decision-making and Child Participation. Bristol: Policy Press.

Taskinen, S. 2007, Lastensuojelulaki-soveltamisopas. Vaajakoski. Gummerus kirjapaino Oy.

Thomas, N. (2002) Children, Family and the State. Decision-making and Child Participation. Bristol: Policy Press.

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere. Juvenes print - Suomen yliopistopaino.

YK:n Lapsen oikeuksien yleissopimus 1989.

<https://www.unicef.fi/lapsen-oikeudet/sopimus-kokonaisuudessaan/>