

Opinnäytetyö (YAMK)

Sosiaalian koulutusohjelma

2019

Minja Lumme

# ASIAKASOSALLISUUDEN KEHITTÄMINEN PERHEKUNTOUTUSKESKUS LAUSTEELLA

– Rohkeus kuulla ja osallistaa asiakkaita

Minja Lumme

# ASIAKASOSALLISUUDEN KEHITTÄMINEN PERHEKUNTOUTUSKESKUS LAUSTEELLA

- Rohkeus kuulla ja osallistaa asiakkaita

Tämä työelämälähtöinen kehittämisprojekti toteutettiin Perhekuntoutuskeskus Lausteella, joka on yksityinen voittoa tavoittelematon lastensuojelupalveluiden asiantuntija Turussa ja Uudessakaupungissa. Tavoitteina olivat asiakkaan osallisuuden vahvistaminen asiakasprosesseissa ja työntekijöiden ymmärryksen lisääminen sekä asenteisiin vaikuttaminen asiakasosallisuuden osalta. Kehittämisprojekti toteutettiin vuoden 2017 syksyn ja kevään 2019 välisenä aikana.

Kehittämistoiminnan kannalta osallisuus on nostettu tärkeäksi teemaksi Perhekuntoutuskeskus Lausteella. Kehittämisprojektin taustalla oli ajatus siitä, että osallisuus tulisi saada selkeämmin osaksi rakenteita ja asiakasprosessia. Osallisuuden tulisi olla kaiken toiminnan ydin ja keskiössä koko asiakasprosessin ajan. Osallisuus voimaannuttaa ja valtaistaa asiakasta antaen kokemuksen merkityksellisyydestä. Aito osallisuus motivoi muutokseen ja sitouttaa kuntoutukseen. Asiakkaat haluttiin ottaa mukaan kehittämisprojektiin, jotta heidän osallisuutensa toteutuu myös kehittämistoiminnassa ja he tulevat kuulluiksi.

Kehittämisprojektin aikana sekä työntekijät että asiakkaat pääsivät osallistumaan työskentelyyn osallisuuden kehittämiseksi. Työntekijät pohtivat osallisuuden toteutumista työpaja-työskentelyiden muodossa ja asiakkaille järjestettiin teemahaastattelua mukailleet osallisuus -keskustelut. Työpajatyöskentelyt toteutettiin jokaisessa tiimissä ja asiakkaiden kanssa käytyihin keskusteluihin saivat osallistua kaikki halukkaat lapset ja nuoret yksiköittäin.

Kehittämis- ja tiedonhankintamenetelminä käytettiin palaveri- ja työpajatyöskentelyä, dialogista keskustelua, teemahaastattelua sekä arvioinnin tukena SWOT -analyysia. Työntekijöiltä ja asiakkailta saadut materiaalit analysoitiin ja tulosten pohjalta kehittämisprojektin lopullisena tuotoksena muotoutuivat Perhekuntoutuskeskus Lausteen osallisuuden lupaukset.

Kehittämisprojektin myötä vahvistui ajatus siitä, että asiakkaat tulee ottaa näkyvämmiin mukaan toiminnan kehittämiseen. Osallisuutta on, mutta se koetaan osittain eri tavalla työntekijöiden ja asiakkaiden näkökulmasta. Työntekijöiden asenteissa on tapahtunut muutosta positiivisempaan suuntaan asiakasosallisuuden suhteen. Työntekijöiden ja asiakkaiden välinen luottamus on isossa osassa aidon osallisuuden toteutumisen kannalta. Luottamuksen syntyminen edellyttää turvallista ilmapiiriä ja kunnioittavaa vastavuoroista kohtaamista. Työntekijöiltä tarvitaan rohkeutta kuulla ja osallistaa asiakkaita.

## ASIASANAT:

Lastensuojelu, sijaishuolto, osallisuus, kehittäminen

MASTER'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Master of Social Services

2019 | 71 pages, 2 pages in appendices

Minja Lumme

# DEVELOPMENT OF CUSTOMER PARTICIPATION IN FAMILY REHABILITATION CENTER LAUSTE

- Courage to hear and participate customers

This work oriented development project was implemented in family rehabilitation center Lauste, which is a private non-profit specialist in child protection services in Turku and Uusikaupunki. The aim was to reinforce the participation of customer processes and to enhance the understanding and influence the attitudes of employees in regards of customer participation. Development project was implemented between autumn 2017 and spring 2019.

In terms of development activity, participation has been raised as an important theme in family rehabilitation center Lauste. In the background of the development project was an idea, that participation should be more clearly incorporated as part of the structures and customer processes. Participation should be the core of all actions and in the heart of the whole customer process. Customers wanted to be involved in the development project, so that their participation also takes place in development activities and they are heard.

During the development project, both employees and customers got to participate. Employees discussed the implementation of participation in the form of workshops and customers were organized inclusion- discussions adapted by theme interviews. The workshops were organized in each team. All the willing children were also able to take part in discussions about participation.

Meetings, workshops, dialogue discussions and theme interviews were used as development- and data acquisition methods. SWOT- analysis was used in the evaluation. The materials received from the employees and customers were analyzed and as the final output of the development project was the promises of the participation of family rehabilitation center Lauste. Promises were formed and based on the results.

The development project strengthened the idea that customers should be more visible in the development of operations. There is participation, but it is experienced partially in different ways from the point of view of employees and customers. The attitudes of employees with customer participation have changed to a more positive direction. The trust between employees and customers has a big part in the fulfillment of genuine participation. The building of trust requires a safe atmosphere and respectful mutual encounter. The employees require courage to hear and participate the customers.

KEYWORDS:

Child protection, foster care, participation, development

# SISÄLTÖ

<b>1 JOHDANTO</b>	<b>6</b>
<b>2 KEHITTÄMISPROJEKTIN KUVAUS</b>	<b>7</b>
2.1 Perhekuntoutuskeskus Lauste kehittämisprojektin toimintaympäristönä	7
2.2 Kehittämisprojektin tausta ja tarve	9
2.3 Kehittämisprojektin tavoitteet ja tehtävä	10
2.4 Projektioorganisaatio	12
<b>3 LAPSI LASTENSUOJELUN ASIAKKAANA</b>	<b>13</b>
3.1 Lastensuojelun lainsäädäntö ja yhteiskunnallinen merkitys	13
3.2 Lastensuojelun tarkoitus ja tehtävä	15
3.3 Lastensuojelun sijaishuolto	18
3.4 Lastensuojelun kehityssuuntia	21
<b>4 OSALLISUUS LASTENSUOJELUSSA</b>	<b>24</b>
4.1 Osallisuuden määrittely	24
4.2 Asiakasosallisuus ja asiakaslähtöisyys	28
4.3 Osallisuuden ulottuvuudet lastensuojelun näkökulmasta	30
4.4 Osallisuus dokumentoinnissa ja lasta koskevissa neuvotteluissa	35
4.5 Osallisuutta koskeva lainsäädäntö lastensuojelussa	37
<b>5 KEHITTÄMISPROJEKTIN TOTEUTTAMINEN</b>	<b>39</b>
5.1 Kehittämisprojektin metodologiset lähtökohdat ja vaiheistaminen	39
5.2 Käytetyt menetelmät	41
5.3 Kehittämisprojektin eteneminen 2017–2019	45
5.4 Aineiston analyysi	49
<b>6 KEHITTÄMISPROJEKTIN TULOKSET JA TUOTOS</b>	<b>51</b>
6.1 Työpajatyöskentelyjen tulokset	51
6.2 Asiakkaiden osallisuus -keskustelujen tulokset	54
6.3 Tulosten yhteenveto	56
6.4 Osallisuuden lupaukset	59
<b>7 LOPUKSI</b>	<b>60</b>
7.1 Johtopäätökset, arviointi ja pohdinta	60

7.2 Eettiset kysymykset	64
-------------------------	----

<b>LÄHTEET</b>	<b>65</b>
----------------	-----------

## **LIITTEET**

- Liite 1. Jälkihuoltopäivien ohjelma.
- Liite 2. Kutsu osallisuus -keskusteluun.

## **KUVAT**

Kuva 1. Työpajatyöskentelyn tuotos.	48
-------------------------------------	----

## **KUVIOT**

Kuvio 1. Perhekuntoutuskeskus Lausteen organisaatiokaavio (Perhekuntoutuskeskus Lauste 2019b).	7
Kuvio 2. Sijaishuollon asiakasprosessi (Perhekuntoutuskeskus Lauste 2019e).	8
Kuvio 3. Projektiorganisaatio.	12
Kuvio 4. Ehkäisevä lastensuojelu ja lapsi- ja perhekohtainen lastensuojelu (mukaillen Saastamoinen 2016, 43).	13
Kuvio 5. Osallisuuden portaat (mukaillen Shier 2001, 110).	26
Kuvio 6. Toimintatutkimuksen spiraalimalli (mukaillen Toikko & Rantanen 2009, 67).	39
Kuvio 7. SWOT-analyysi (mukaillen Salonen ym. 2017, 90).	44
Kuvio 8. Kehittämisprojektin eteneminen.	45

# 1 JOHDANTO

Tämä raportti kuvaa kehittämisprojektia, jonka tarkoituksena oli vahvistaa Perhekuntoutuskeskus Lausteella asiakkaan osallisuutta. Perhekuntoutuskeskus Lauste on yli 100-vuotias yksityinen lastensuojelupalveluiden tuottaja. Pitkä historia on luonut vankkaa osaamista ja ammattitaitoa, jota tulee kuitenkin edelleen jatkuvasti kehittää ja päivittää. Kehittämisen kannalta osallisuus on nostettu tärkeäksi teemaksi.

Perhekuntoutuskeskus Lausteella on pohdittu osallisuuden merkitystä, sen eri tasoja ja kehittämismahdollisuuksia. Asiaa on käsitelty muun muassa työkonferensseissa vuoden 2017 aikana. Työkonferenssien aikainen työryhmä määritteli, mitkä ovat osallisuuden tasot Perhekuntoutuskeskus Lausteella. Osallisuuden tasoiksi valikoituivat organisaatio-taso, yhteisötaso sekä yksilötaso. Työkonferensseissa mukana ollut työryhmä siirsi tehtävän eteenpäin uudelle projektityöryhmälle, johon myös itse kuulun. Uuden projektityöryhmän tehtäväksi jäi valmistella osallisuuden tasojen ja rakenteiden mukaiset dialogiset työpajat jokaiselle tiimille ja myöhemmässä vaiheessa ottaa asiakkaat mukaan keskusteluun.

Lastensuojelussa on oleellista pohtia osallisuuden näkökulmasta, miten lapsi voi olla itse mukana suunnittelemassa, toteuttamassa ja arvioimassa työtä, jota tehdään hänen etunsa takaamiseksi. Osallisuuden tulisi olla kaiken toiminnan ydin ja keskiössä koko asiakasprosessin ajan.

Kehittämisprojektini avulla haluan lisätä työntekijöiden sekä asiakkaiden ymmärrystä osallisuudesta ja sen merkityksestä, jotta asiakkaiden osallisuus toteutuisi jatkossa vielä paremmin. Osallisuus tulisi saada selkeämmin osaksi rakenteita ja asiakasprosessia. Kehittämisprojektini lopputuotoksena muotoutuivat Perhekuntoutuskeskus Lausteen osallisuuden lupaukset.

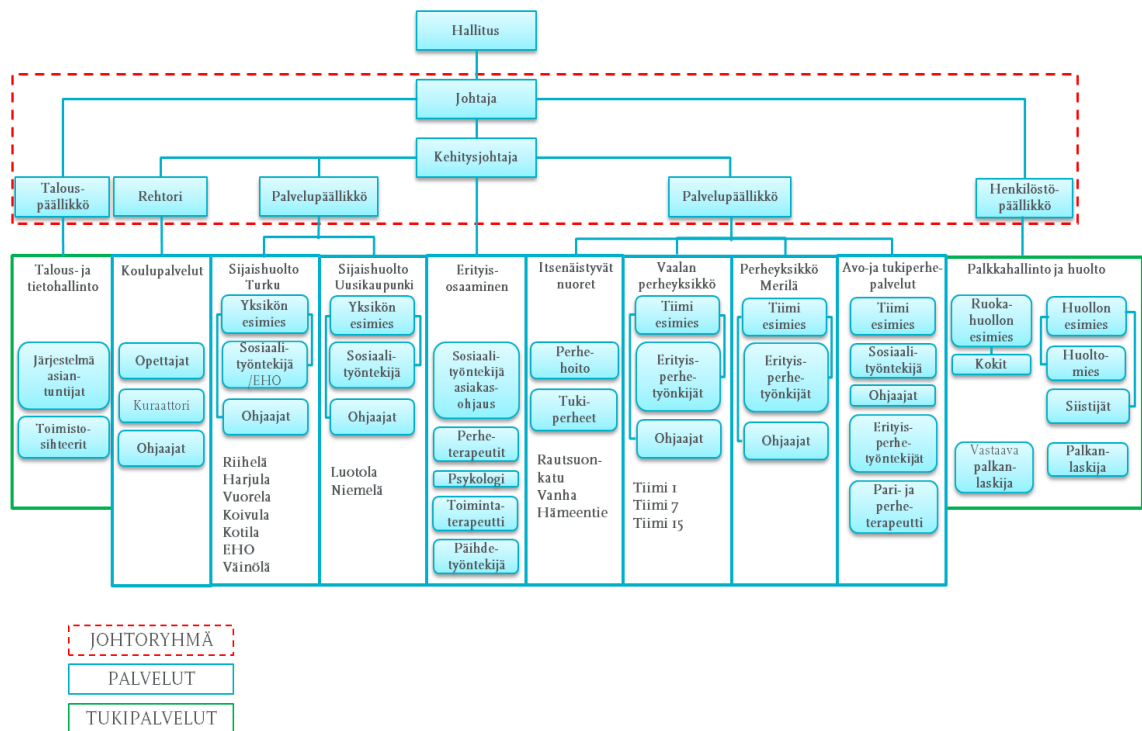
Tässä raportissa kuvataan toteutuneen kehittämisprojektin etenemistä. Alussa avataan toimintaympäristöä, lähtökohtia ja kehittämistehtävää. Teoriaosuudessa käsitellään tietoperustaa lastensuojelusta ja osallisuuden määritelmästä. Tämän jälkeen kuvataan hankkeen toteutusta ja tarkastellaan siitä saatuja tuloksia ja tuotosta. Raportti päättyy hankkeen arviointiin ja pohdintaan.

## 2 KEHITTÄMISPROJEKTIN KUVAUS

### 2.1 Perhekuntoutuskeskus Lauste kehittämiprojektin toimintaympäristönä

Toimintaympäristönä kehittämiprojektille toimi Perhekuntoutuskeskus Lausteen organisaatio ja kohdeorganisaationa kaikki Perhekuntoutuskeskus Lausteen palvelumuodot (kuvio 1). Perhekuntoutuskeskus Lausteen palvelutarjonnan laajuuden vuoksi, tässä kehittämiprojektissa keskitytään nimenomaan sijaishuollon näkökulmaan, jonka parissa itse työskentelen. Asiakasosallisuuden kehittämistoiminta Perhekuntoutuskeskus Lausteella koskee kuitenkin kaikkia palvelumuotoja asiakkaineen.

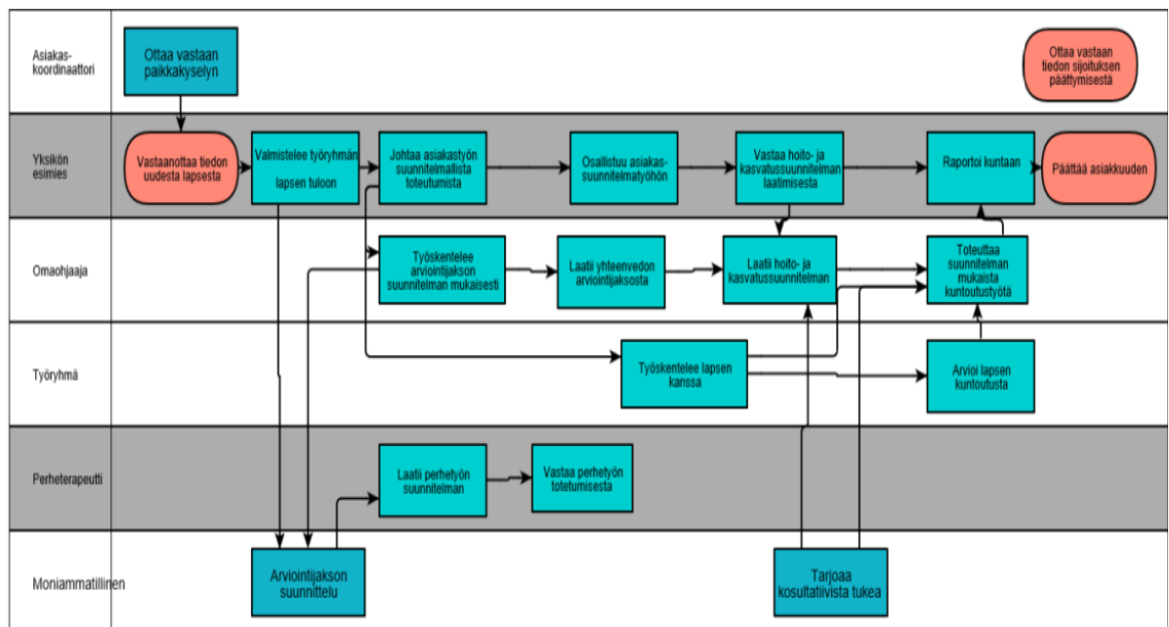
Perhekuntoutuskeskus Lauste on voittoa tavoittelematon yksityinen lastensuojelupalveluiden asiantuntija. Vuonna 2018 vietettiin Perhekuntoutuskeskus Lausteen 100-vuotisjuhlaa, joten sillä on pitkät perinteet ja historia lastensuojelun toimijana. Perhekuntoutuskeskus Lausteella työskentelee yli 190 lastensuojelun, erityisopetuksen ja perhekuntoutuksen ammattilaista. Toimintaa on sekä Turussa että Uudessakaupungissa. Lapsille ja nuorille on noin 70 asiakaspaikkaa sijaishuollossa ja 16 asiakaspaikkaa perheille perhekuntoutuksen puolella. (Perhekuntoutuskeskus Lauste 2019a.)



Kuvio 1. Perhekuntoutuskeskus Lausteen organisaatiokaavio (Perhekuntoutuskeskus Lauste 2019b).

Perhekuntoutuskeskus Lausteen palveluihin kuuluvat kiireelliset sijoitukset, avopalvelut, sijaishuolto, erityinen huolenpito, päihdeosaaminen sijaishuollossa, psykiatrian osaaminen sijaishuollossa, koulupalvelut sekä perheiden arviointi ja kuntoutus (Perhekuntoutuskeskus Lauste 2019c). Perhekuntoutuskeskus Lauste kuuluu valtakunnalliseen koulukotiverkostoon, joista viisi on valtion ylläpitämiä ja kaksi yksityistä. Perhekuntoutuskeskus Lauste ja Nuorten Ystävien Pohjolakoti ovat yksityisiä. (THL 2019a.) Koulukodit ovat osa suomalaista lastensuojelujärjestelmää ja niiden asema on vaativien palveluiden ketjussa viimesijaisimpana toimijana. Koulukotien palveluihin turvaututaan pääsääntöisesti vasta, kun kaikki muut keinot on kokeiltu tehottomina. (Pekkarinen 2017, 73.)

Perhekuntoutuskeskus Lausteen (2019d) sijaishuollon palvelut ovat tarkoitettu eri-ikäisille lapsille, joiden kuntouttaminen edellyttää sekä vaativia palveluratkaisuja että monipuolista hoito- ja kasvatustalouden osaamista. Lapsen hoito ja kasvatustalouden suunnitellaan yhdessä hänen perheensä, sijoituksesta vastaavan sosiaalityöntekijän sekä Perhekuntoutuskeskus Lausteen moniammatillisen työryhmän voimin. Lasta kannustetaan esittämään toiveita ja asettamaan tavoitteita oman kuntoutuksensa suhteen sekä miettimään keinoja tavoitteiden toteuttamiseksi. Perhekuntoutuskeskus Lausteella koetaan, että turvallinen ympäristö, aikuisen läsnäolo ja osaava ohjaus arjen tilanteissa ovat parhaat mahdolliset lähtökohdat kuntoutumiselle.



Kuvio 2. Sijaishuollon asiakasprosessi (Perhekuntoutuskeskus Lauste 2019e).



Kuviossa 2 on esitelty sijaishuollon asiakasprosessin vaiheet Perhekuntoutuskeskus Lausteella. Asiakkuus alkaa paikkakyselyllä, jonka ottaa vastaan asiakaskoordinaattori. Esimies saa tiedon uudesta lapsesta asiakaskoordinaattorilta ja esittelee lapsen työryhmälle. Asiakkuus alkaa moniammatillisen työryhmän kesken arviointijakson suunnitellulla, jonka aikana arvioidaan lapsen tilannetta ja palvelujen tarvetta. Moniammatillisen työryhmän muodostavat sosiaalityöntekijä, psykologi, perheterapeutti, toimintaterapeutti, päihdetyöntekijä, kuraattori ja ohjaajat. (Perhekuntoutuskeskus Lauste 2019e.)

Esimes johtaa asiakastyön suunnitelmallista toteuttamista ja omaohjaaja aloittaa työskentelyn arviointijakson suunnitelman mukaisesti. Jokaiselle perheelle tarjotaan perheyötä, jonka toteuttamisesta vastaa perheterapeutti. Arviointijakson päätteeksi laaditaan yhteenveto arviointijakson toteutuksesta. Esimes osallistuu lasta koskevaan asiakassuunnitelmatyöhön yhdessä omaohjaajan kanssa. Asiakassuunnitelman pohjalta jokaiselle lapselle laaditaan hoito- ja kasvatussuunnitelma. Tarvittaessa moniammatillista työryhmää voidaan konsultoida lapsen asioissa asiakasprosessin eri vaiheissa. Omaohjaaja toteuttaa arjessa lapsen kanssa suunnitelman mukaista kuntouttavaa työtä. Työskentelystä raportoidaan kuukausittain kuntaan lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle. Esimes vastaa sijoituksen päättämisestä. (Perhekuntoutuskeskus Lauste 2019e.)

## 2.2 Kehittämiprojektin tausta ja tarve

Asiakkaan osallisuudesta puhutaan paljon tämän hetken hyvinvointipalveluissa. Osallisuuden merkityksestä kertoo se, että osallisuus on huomioitu useissa lainsäädännöissä ja asetuksissa, kuten perustuslaissa, lastensuojelulaissa ja sosiaalihuoltolaissa. Myös lapsen oikeus osallisuuteen häntä koskevissa asioissa on suojattu vahvasti lainsäädännöllä. Tästä huolimatta osallisuus ei kuitenkaan välttämättä toteudu käytännössä vielä parhaalla mahdollisella tavalla, vaan jää monesti puheen tasolle. Asiakkaiden osallisuutta heitä itseään koskeviin asioihin tulee vahvistaa entisestään, joten tarve kehittämiseen on ilmeinen myös Perhekuntoutuskeskus Lausteella. (Suomen perustuslaki 731/1999; Lastensuojelulaki 417/2007; Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.)

Alku syksystä 2017 Perhekuntoutuskeskus Lausteella käynnistyi ensimmäinen työryhmä pohtimaan osallisuutta avohuollon palvelupäällikön vetämien työkonferenssien tiimoilta. Työkonferenssiin osallistuneet työntekijät olivat kartoittaneet kehittämisen kannalta

oleellisia teemoja ja he nostivat asiakasosallisuuden kehittämisen tarpeelliseksi ja tärkeäksi aihealueeksi. Ajatuksena oli vahvistaa yhteiskehittämistä asiakkaiden kanssa ja hyödyntää palveluissa ja niiden kehittämisessä asiakaskokemusta.

Työkonferenssien aikana kartoitettiin organisaation sisällä, miten osallisuus toteutui sillä hetkellä ja määriteltiin osallisuuden tasot. Osallisuuden tasoiksi valikoituivat organisaatiotaso, yhteisötaso sekä yksilötaso. Parhaiten osallisuuden nähtiin toteutuvat yksilötasolla. Osallisuuden havaittiin merkitsevän eri asioita eri ihmisille ja työntekijöiden asenteissa huomattiin kehitettävää. Työkonferenssien perusteella katsottiin, että osallisuus tulisi saada yhteisesti jaetuksi ymmärrykseksi, eli selventää mitä osallisuus tarkoittaa, mikä merkitys sillä on asiakkaille ja miten se varmistetaan.

Ensimmäinen työkonferenssien aikainen työryhmä siirsi kehittämistehtävän asiakasosallisuuden kehittämisestä eteenpäin seuraavalle työryhmälle, johon itsekin kuulun ja joka samalla toimi kehittämisprojektin projektiryhmänä. Projektiryhmämme toiveena ja tavoitteena oli, että onnistumme herättämään keskustelua osallisuudesta sekä työntekijöiden että asiakkaiden keskuudessa. Keskustelun ja käytännön toimien myötä osallisuus tulee toivottavasti näkyvämmäksi ja sitä kautta selvemmin osaksi arkea, toimintatapoja ja rakenteita. Tällä hetkellä osallisuus ei suoranaisesti sisälly Perhekuntoutuskeskus Lausteella määriteltyihin yhteisiin arvoihin, mutta tulevaisuudessa se olisi hyvä saada näkyväksi myös koko organisaatiota koskeviin arvoihin. Johtoryhmän pohdittavaksi on jätetty, tulisiko osallisuus sisällyttää niihin jatkossa.

### 2.3 Kehittämisprojektin tavoitteet ja tehtävä

Kehittämisprojektin tavoitteet voidaan jakaa kehitystavoitteisiin ja välittömiin tavoitteisiin. Kehitystavoitteen tarkoituksena on kuvata projektilla tavoiteltavaa pitkän ajan muutosvaikutusta kohderyhmään, eli tärkeimpään hyödynsaajaan. Kehitystavoite toteutuu pitkän ajan kuluessa ja joskus vasta vuosien päästä projektin jälkeen. Välittömät tavoitteet kuvaavat projektin konkreettista lopputulosta. (Silfverberg 2005, 40.) Tavoitteet on hyvä pyrkiä määrittelemään mahdollisimman konkreettisiksi ja saattaa kaikkien tietoon, jolloin niiden eteen on helpompi työskennellä (Toikko & Rantanen 2009, 75).

Kehittämistoiminta tähtää muutokseen ja sillä tavoitellaan jotain parempaa ja toimivampaa kuin aikaisemmat toimintatavat. Kehittämistoiminta voi kohdistua yksittäisiin työntekijöihin ja heidän ammatilliseen osaamiseensa, mutta myös rakenteisiin ja prosesseihin. (Toikko & Rantanen 2009, 16.)

Tämän kehittämisprojektin kehitystavoitteet ovat:

1. Vahvistaa asiakkaan osallisuutta asiakasprosesseissa.
2. Työntekijöiden ymmärryksen lisääminen ja asenteisiin vaikuttaminen asiakasosallisuuden osalta.

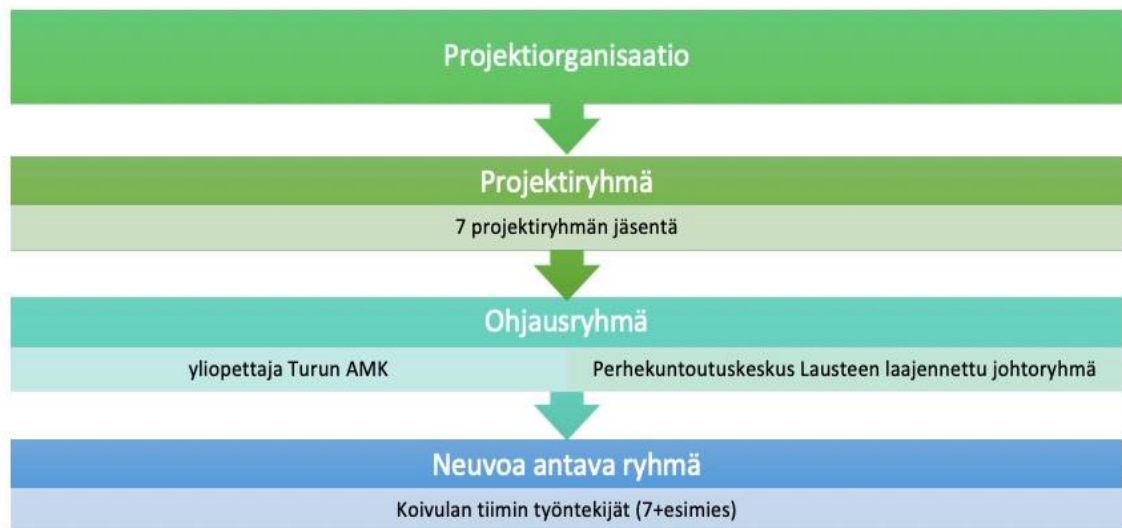
Asiakkaiden osallisuuden vahvistaminen tulisi huomioida kaikessa asiakasta koskevassa toiminnassa. Asiakkaiden ottaminen mukaan suunnitteluun, työskentelyyn ja arviointiin motivoi muutokseen ja sitouttaa. Kehittämisprojektin avulla pyritään saamaan asiakkaiden kokemukset, mielipiteet ja toiveet esiin. Tarkoituksena on, että jatkossa asiakkaiden kokemukset otetaan paremmin huomioon myös toiminnan kehittämisessä. Osallisuuden tulisi olla näkyvänä rakenteissa ja asiakasprosessin eri vaiheissa. Jotta tämä toteutuisi, on työntekijöillä oltava ymmärrys asiakkaan osallisuudesta ja sen merkityksestä. Osallisuus on tullut näkyväksi osaksi lastensuojelun kenttää, joten sen tulee olla osa työntekijöiden ammattitaitoa. Aikuislähtöisestä työskentelystä pitäisi päästä kohti lapsilähtöisempää työskentelyä.

Projekteilla voi olla kaksi eri hyödynsaajaryhmää, joita ovat kohderyhmä ja välitön kohderyhmä. Projektin varsinaiset hyödyt pyritään kanavoimaan kohderyhmälle, joka on projektin kannalta tärkein ryhmä. Kohderyhmän projektin kautta saama hyöty voi lisääntyä sen kautta, että välittömän kohderyhmän antamat palvelut paranevat. (Silfverberg 2005, 39.) Kehittämisprojektini tärkeimpiä hyödynsaajia ovat asiakkaat, jotka ovat tässä tapauksessa Perhekuntoutuskeskus Lausteelle sijoitetut lapset ja nuoret.

Kehittämisprojektin tehtävänä oli luoda Perhekuntoutuskeskus Lausteen ”osallisuuden lupaukset” asiakasosallisuuden vahvistamisesta. Osallisuuden lupaukset toimivat samalla kehittämisprojektin lopputuotoksena. Vastuullani oli osallisuuden lupauksen laatiminen hyödyntäen kehittämisprojektin aikana kerättyä materiaalia sekä työntekijöiltä että asiakkailta.

## 2.4 Projektioorganisaatio

Kehittämiprojektin toteuttamisesta vastasi sitä varten perustettu organisaatio. Kehittämiprojektin osapuolten roolit, vastuut sekä seuranta- ja raportointijärjestelmät olivat selkeät ja perustuivat yhteistyöhön ja osallistumiseen. (Silfverberg 2005, 7–8.) Projektioorganisaation tässä kehittämiprojektissa muodostivat projektiryhmä, ohjausryhmä sekä neuvoa antavana ryhmänä oman yksikköni Koivulan tiimi (kuvio 3). Projektiryhmän projektinvetäjänä toimi sijaishuollon palvelupäällikkö ja muut projektiryhmän jäsenet koostuvat kuuden eri ammattiryhmän edustajasta. Projektiryhmään on haluttu valita työntekijöitä eri toimialoilta, jotta eri palvelumuodot tulevat edustetuiksi mahdollisimman hyvin. Mukana on palvelupäällikkö, esimiehiä sijaishuollosta ja avopalvelusta, vastaava ohjaaja, kouluohjaaja ja toimintaterapeutti.



Kuvio 3. Projektioorganisaatio.

Ohjausryhmänä toimii Perhekuntoutuskeskus Lausteen laajennettu johtoryhmä sekä Turun ammattikorkeakoulun yliopettaja. Laajennettuun johtoryhmään kuuluvat eri yksiköiden esimiehet sekä varsinainen johtoryhmä. Laajennetussa johtoryhmässä esiteltiin vaiheittain projektin etenemistä sekä hyväksyttiin ehdotukset. Neuvoa antavalta ryhmältä eli omalta tiimiltäni sain tarvittaessa tukea ja ulkopuolista näkökulmaa projektin etenemiseen.

## 3 LAPSI LASTENSUOJELUN ASIAKKAANA

### 3.1 Lastensuojelun lainsäädäntö ja yhteiskunnallinen merkitys

Lastensuojelua ohjaa lastensuojelulaki, jonka tarkoituksena on turvata lapsen oikeus turvalliseen kasvuympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä erityiseen suojeluun (Lastensuojelulaki 417/2007). Lastensuojelulaki koskee kaikkia lapsia. Lasten ja nuorten hyvinvointia edistävillä toimilla pyritään ehkäisemään varsinaisen lastensuojelun tarvetta. Ehkäisevän lastensuojelun keinoin perheille tarjotaan apua ja tukea riittävän aikaisessa vaiheessa, jolloin vältetään ongelmien syntymistä ja vaikeutumista. (Mahkonen 2010, 96; Hakalehto 2016, 23.)

Lastensuojelu voidaan käsittää laajemmassa mittakaavassa lasten suojeluksi. Tämä ei ole ainoastaan lastensuojeluviranomaisten toimintaa, sillä asia koskettaa myös muita viranomaisia ja kansalaisia. Monet yhteiskunnalliset päätökset ja ratkaisut vaikuttavat suoraan lasten elämään, kuten vanhempien työssäkäyntiin liittyvät ratkaisut ja alkoholipoliitikka. Ratkaisut joko tukevat tai kaventavat lapsen mahdollisuuksia hyvään elämään. (THL 2019b.)

Yhteiskunnallisilla toimilla pyritään edistämään lasten hyvinvointia ja ehkäisemään ongelmien syntymistä. Ehkäisevällä lastensuojelulla tarkoitetaan kaikkia niitä palveluja ja toimintoja, joilla tuetaan lasta, nuorta ja perhettä, kun he eivät ole vielä lastensuojelun asiakkaana (ks. kuvio 4). Lapselle on mahdollistettava turvallinen elinympäristö ja riittävä mahdollisuus muun muassa virikkeelliseen toimintaan. Vanhempien ohella tärkeässä asemassa lapsen hyvinvoinnin kannalta ovat peruspalvelut, kuten neuvola, päivähoito, koulu sekä muu lähiympäristö. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2019.)

#### Ehkäisevä lastensuojelu (LSL 3a§)



Peruspalveluiden tarjoamat palvelut ja tukitoimet

Lapsi ei lastensuojelun asiakkaana

#### Lapsi ja perhekohtainen lastensuojelu (LSL 3§)



Lastensuojelulain mukaiset palvelut ja tukitoimet

Lapsi lastensuojelun asiakkaana

Kuvio 4. Ehkäisevä lastensuojelu ja lapsi- ja perhekohtainen lastensuojelu (mukaillen Saastamoinen 2016, 43).

Jos peruspalvelut eivät vastaa lapsen ja hänen perheensä tarvetta tilanteeseen nähden, lastensuojelun velvollisuutena on tukea lapsen vanhempia ja muita huoltajia lapsen huolenpidossa ja kasvatuksessa. Tällöin puhutaan lapsi- ja perhekohtaisesta lastensuojelusta (ks. kuvio 4). Tuen toteuttaminen edellyttää tarvittavien lastensuojelun palveluiden ja tukitoimien järjestämistä, jotta voidaan edistää huoltajien kykyä ymmärtää lapsen tarpeita ja niihin vastaamista. Lastensuojelulla on viimesijainen vastuu lapsen hyvinvoinnin turvaamisesta ja tarvittaessa lapsi voidaan sijoittaa kodin ulkopuolelle. (Lastensuojelulaki 417/2007, 2§; Saastamoinen 2016a, 34.)

Kuntien vastuulla on järjestää lastensuojelupalvelut. Kunta voi tuottaa palvelut itse tai ostaa ne muualta. Jos palvelut ostetaan muualta, on kunnan valvottava palveluntuottajien toimintaa. Kuntien tulee laatia suunnitelma lasten ja nuorten hyvinvoinnin edistämiseksi ja lastensuojelun järjestämiseksi ja kehittämiseksi. Lastensuojelulaissa alle 18-vuotiasta pidetään lapsena ja nuorena 18-20 vuotiasta. (Lastensuojelulaki 417/2007; Kuntaliitto 2019.)

Lastensuojelun asiakastyössä työntekijä joutuu puuttumaan perheen yksityisyyteen. Työntekijän vastuulla on tehdä päätöksiä, joihin lastensuojelulaki sekä oikeuttaa että velvoittaa. (Kananoja ym. 2011, 174.) Työntekijä joutuu toimimaan perus- ja ihmisoikeuserkkien kysymysten äärellä. Oikeudellinen arvio lapsen tilanteesta on usein tasapainoteltua vaihtoehtojen välillä. Käytännön tilanteissa eri tahojen näkemykset suojaavista tekijöistä ja niiden vaarantumisesta voivat olla hyvin erilaiset. (Hakalehto 2016, 27.)

Lastensuojelulain (417/2007) 13b§:n mukaisesti jokaiselle lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle tulee nimetä hänen asioistaan vastaava sosiaalityöntekijä, jonka tulee olla sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa (817/2015) tarkoitettu sosiaalihuollon ammattihenkilö.

Lastensuojelun lähtökohtana tulee olla aina lapsen etu, mikä tulee ottaa huomioon kaikissa lasta koskevissa päätöksissä. Työntekijän on arvioitava lastensuojelulakia apuna käyttäen, mikä on juuri kyseisen lapsen kohdalla paras ratkaisu. Päätöksenteossa tulee ottaa huomioon muun muassa, miten lapselle läheiset ihmissuhteet pystytään turvaamaan ja miten tuetaan lapsen kielellistä ja kulttuurista taustaa. Lapsen edun arviointi ei ole välttämättä yksinkertaista eivätkä päätökset aina miellytä vanhempia ja lasta. Lapsen ja perheen mielipide on tärkeässä roolissa, mutta mielipiteet ja lapsen etu eivät välttämättä aina kohtaa. Työntekijän tehtävänä on arvioida lapsen etua lain mukaan. (Lastensuojelun keskusliitto 2019.)

Lapsella on lastensuojelulain nojalla vaikutusvaltaa itseään koskevassa päätöksenteossa. Lapselle on järjestettävä tilaisuus olla mukana omien asioiden selvittelyssä. Kaikilla 12 vuotta täyttäneillä lapsilla on oikeus tulla virallisesti kuulluksi itseään koskevissa lastensuojeluasioissa. Myös tätä nuorempien lasten mielipide on aina selvitettävä lapsen iästä riippumatta kehitystason edellyttämällä tavalla. Mielipiteen ilmaiseminen ei tarkoita, että lapsi yksinään saisi päättää asioista. Eriävistä mielipiteistä tulee keskustella lapsen kanssa. Mitä tärkeämmästä asiasta on kysymys, sitä enemmän lapsen mielipiteelle tulisi antaa merkitystä. Lapselle tulee antaa riittävästi tietoa ja kertoa eri vaihtoehdot, jotta lapsi pystyy muodostamaan oman käsityksensä asiasta. (Lastensuojelulaki 417/2007, 20§; Rätty 2015, 185–186.)

Lastensuojelussa lapsen mielipiteelle ja kokemukselle tulee antaa lähtökohtaisesti suurempi merkitys kuin aikuisten kertomalle, koska lapsi on heikommassa asemassa ja hänellä on oikeus erityiseen suojeluun. Lapsen kertoma tulee ottaa vakavasti, vaikka se ei aina olisikaan linjassa aikuisten muodostaman käsityksen kanssa. Ristiriitatilanteissa tilannetta on selvitetty esimerkiksi yhteistyössä muiden viranomaisten kanssa. (Araneva 2016, 185.)

Lastensuojelussa on nimenomaan kysymys lapsen oikeuksista huolehtimisesta ja asioiden tarkastelusta lapsen näkökulmasta. Lastensuojelussa on otettava huomioon myös lapsen vanhempien oikeudet ja tuettava heitä ongelmissaan, mutta se ei saa viedä huomiota pois lapsesta. (Hakalehto 2016, 32.)

### 3.2 Lastensuojelun tarkoitus ja tehtävä

Lastensuojelun ydinajatuksena on lapsen kehityksen ja terveyden turvaaminen ja niitä vaarantavien tekijöiden poistaminen. Lastensuojelu perustuu lapsikeskeiseen perhelähtöisyyteen, jossa perhe on ensisijainen ja lapsen oikeuksia tulee kunnioittaa. Lastensuojelutarpeen taustalla on moninaisia syitä ja yksittäiset tilanteet vaihtelevat perheiden välillä. (Bardy 2013a, 73.)

Lastensuojelun keskiössä on aina pidettävä lapsen etua ja lapsia on kohdeltava tasa-arvoisesti yksilöinä. Jokaisella lapsella tulisi olla oikeus turvalliseen ja onnelliseen lapsuuteen. Ensisijaisesti lasten huoltajien tulisi vastata lasten kasvatuksesta. Jos huoltajat eivät tähän syystä tai toisesta yksin kykene, lastensuojelun periaatteena on tukea heitä tarvittaessa ja helpottaa vanhemmuuden stressiä. Lastensuojelun tehtävänä on pyrkiä

ehkäisemään lapsen ja perheen ongelmia oikea-aikaisesti, jotta ongelmat eivät pahenisi. Tavoitteena on aina yhteistyö perheen kanssa. (Hämeen-Anttila 2017, 228.)

Lastensuojelu pohjautuu pitkälti käytännönläheiseen työhön konkreettisen avun ja tuen järjestämiseksi. Lastensuojeluun liittyy myös aina tunteiden kanssa työskentelyä, luottamuksen keräämistä sekä erilaisissa suhdeverkostoissa työskentelyä. Lastensuojelussa tarvitaan erityistä taitoa, jotta lapselle merkitykselliset suhteen kantaisivat elämänkaaren mitassa. (Bardy 2013a, 74.)

Lastensuojelun kohteena ovat kautta aikojen olleet turvattomat lapset, jotka eivät ole saaneet elää johdonmukaisessa ja turvallisessa kasvuympäristössä. Vuosien saatossa turvattomuuden syyt ovat vaihdelleet. Nykyistä aikakautta leimaa lasten pahoinvointi sekä laiminlyönti, joka ilmenee muun muassa turvattomuuden tunteena ja erilaisina oireiluinä sekä ongelminä. Yleisimpiä syitä lastensuojelun tarpeeseen ovat vanhempien mielenterveys- ja päihdeongelmat, koulunkäyntivaikeudet, ongelmat vuorovaikutuksessa ja tunne-elämässä sekä lasten ja nuorten oma päihteidenkäyttö. (Taskinen 2010, 7-9; Araneva 2016, 162.)

Tutkimustulosten perusteella ilmenee, että kodin ulkopuolelle sijoitetut lapset ja nuoret ovat altistuneet muita enemmän erilaisille haitallisille tekijöille, jotka liittyvät vanhempien käyttäytymiseen ja lapsen elinympäristöön. On myös todettu, että nämä lapset pärjäävät ikäisiään huonommin varhaisaikuisuudessa. Suoria johtopäätöksiä ei voida kuitenkaan tehdä siitä, mikä on lastensuojelun vaikuttavuus ja rooli erojen kaventajana tai kasvattajana. Se voidaan kuitenkin todeta, että lastensuojelujärjestelmä ei pysty täysin poistamaan erilaisten lähtökohtien aiheuttamia eroja lasten hyvinvoinnin suhteen tulevaisuudessa. (Heino ym. 2013, 56.)

Yksittäistä syytä lasten ja nuorten pahoinvoinnille on vaikeaa löytää, sillä useat tekijät vaikuttavat lapsen suojelun tarpeeseen. Joskus syyt ovat helposti nähtävillä, mutta usein haastavinta on päästä selville perheen kokonaistilanteesta voimavaroineen ja ongelmien. Perheen elämäntilanne ja sen mukanaan tuomat kriisit voivat kehittyä hyvinkin nopeasti, jolloin lastensuojelun tulee reagoida välittömästi. (Kananaja 2011, 173.)

Voidaan todeta, että lastensuojelun asiakkaana olevien lasten hyvinvointi ja kasvuolosuhteet ovat melko erilaiset kuin väestössä keskimäärin. Lastensuojelun asiakkuuden alussa lapset ovat keskimäärin vain alle kolmevuotiaita. Lastensuojelun piirissä olevien asiakkaiden arkea leimaavat usein monenlaiset muutokset. Lastensuojelun myötä usein perherakenteet muuttuvat, asuinpaikka ja kasvuympäristö vaihtuvat. Tämä tarkoittaa,



että lapselle merkitykselliset ihmissuhteet, kuten ystävyysuhteet saattavat katketa. Muutokset voivat rasittaa perhettä ja saattavat tehdä lapsen elämästä turvatonta. (Heino 2013, 93–95.)

Lastensuojelun asiakkuus tulee vireille useimmiten lastensuojeluilmoituksesta, mutta se voi tulla esiin myös lapsen tai vanhemman omasta pyynnöstä. Sosiaalityöntekijä voi saada tiedon lastensuojelun tarpeesta myös muuta kautta esimerkiksi käydessään asiakkaan asioita läpi muussa yhteydessä. Lastensuojelun asiakkuus alkaa, kun sosiaalityöntekijä tekee päätöksen lastensuojelutarpeen selvityksestä. Selvityksessä arvioidaan lapsen huoltajien tai muiden lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavien henkilöiden mahdollisuuksia huolehtia lapsesta. Lapselle ja huoltajille on ilmoitettava lastensuojeluasian vireille tulosta sekä asiakkuuden alkamisesta tai päättymisestä. (Hiitola & Heinonen, 2009, 3.)

Vuonna 2017 lastensuojeluilmoitus tehtiin yhteensä 76 116 lapsesta. Lastensuojeluilmoitusten määrä kasvoi 15% vuodesta 2016. Yhteensä 4 081 lasta sijoitettiin kiireellisesti vuonna 2017, mikä on myös 15% enemmän kuin vuonna 2016. Huostassa olleiden määrä sen sijaan pysyi vakaana ja oli vuonna 2017 yhteensä 10 526 lasta. Yhteensä vuonna 2017 kodin ulkopuolelle oli sijoitettuna 17 956 lasta, joka on 3% enemmän kuin edellisenä vuonna. Tämä johtui pääasiassa kiireellisten sijoitusten määrän kasvusta. (THL 2019c.)

Kuten lukumääristäkin voidaan päätellä, lastensuojelu koskettaa Suomessa yhä useampaa lasta ja perhettä. Lastensuojelun asiakkuus saattaa jäädä lyhytkestoiseksi, mutta joskus perheen kanssa työskennellään vuosien ajan. Yksittäiset tilanteet vaihtelevat suuresti. Joskus riittää yksittäinen apu ja toisinaan tarvitaan laajempia toimia hyvinvoinnin kaikilla osa-alueilla läpi lapsuuden. (Bardy 2013a, 73; Nyrhinen 2016, 59.)

Ensisijaisesti pyritään siihen, että tuki olisi avohuollon keinoin järjestettävissä, joko kotiin tehtävä työskentelynä tai avohuollon sijoituksena. Aina avohuollon tukitoimet eivät kuitenkaan ole riittäviä. Jos sijaishuolto on lapsen edun mukaista, se on järjestettävä viivytyksettä. Mikäli sosiaalityöntekijä toteaa lapsen terveyden ja kehityksen olevan välittömässä vaarassa, asiakkuus voi alkaa kiireellisellä sijoituksella tai muilla kiireellisillä tukitoimenpiteillä. (Hiitola & Heinonen 2009, 3.)

### 3.3 Lastensuojelun sijaishuolto

Jokaisella lapsella tulisi olla oikeus hyvään lapsuuteen ja turvallisiin kasvuolosuhteisiin, mutta valitettavasti se ei ole kaikkien kohdalla itsestäänselvyys. Joidenkin lasten edun ja turvallisen lapsuuden kannalta on heidän asuminen ja eläminen järjestettävä kodin ulkopuolisessa sijaishuollossa. (Saastamoinen 2016b, 135.)

Lastensuojelulain (417/2007) 49§:n mukaan sijaishuollolla tarkoitetaan huostaan otetun, kiireellisesti sijoitetun tai väliaikais määräyksen nojalla sijoitetun lapsen kasvatuksen ja hoidon järjestämistä kodin ulkopuolella. Sijaishuollon avulla turvataan lapsen tasapainoinen kehitys ja hyvinvointi hänen yksilöllisten tarpeidensa mukaan, jos lapsi ei voi enää asua perheensä kanssa. Sijoittava kunta vastaa siitä, että sijaishuolto paikka on lapsen tarpeita vastaava. Lapsen sijaishuolto voidaan järjestää perhehoitona, laitoshoidona tai muulla lapsen tarpeita vastaavalla tavalla. (THL 2019d.)

Sijaishuolto paikan valinnassa on otettava huomioon, mikä ja millainen paikka vastaa parhaiten lapsen tarpeisiin ja ongelmiin. Lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän on arvioitava aina tapauskohtaisesti sijaishuolto paikan soveltuvuus. Lapsen sijaishuollon järjestäjien tulee huolehtia lapsen oikeuksien toteutumisesta lapsen sijaishuolto paikassa. (Saastamoinen 2016b, 134–136.)

Lastensuojelulaki (417/2007) edellyttää järjestämään lapsen sijaishuollon ensisijaisesti perhehoidossa, mikäli se vastaa parhaiten lapsen tarpeita ja siellä pystytään mahdollistamaan riittävät tukitoimet. Läheisverkoston mahdollisuudet ottaa lapsi luokseen asumaan on myös kartoitettava. Sijaishuolto paikan valinnassa tulee ottaa huomioon lapsen mahdollisuudet pitää yhteyttä läheisiin, sijoituksen taustalla olevat tekijät sekä miten niihin pystytään sijaishuolto paikassa vastaamaan. (THL 2019d.)

Lapsen ja vanhempien kannalta on merkityksellistä, perustuuko lapsen sijoitus huostaanottopäätökseen vai johonkin muuhun sijoitusperusteeseen. Lapsen huostaanotto on aina viimesijaisin vaihtoehto. Huostaanotto on voimassa toistaiseksi, mutta käytännössä kyseessä on usein kysymys pitkäaikaisesta huolenpidosta. (Heino 2013, 87–88.) Peruslähtökohtana sijoitukselle tulisi kuitenkin olla, että se on väliaikaista ja tavoitteena on perheen jälleen yhdistäminen, mikäli se on mahdollista. Huostaanotetuille lapsille pyritään takaamaan sijoituksesta huolimatta pysyvä kasvu ympäristö, turvalliset ihmissuhteet sekä arjen mahdollistuminen. Sijaishuollossa tuetaan lapsen ihmissuhteiden rakentamista ja ylläpitämistä. (Pösö 2004, 203–206.)

Huostaanotto voidaan ymmärtää julkisen vallan päätökseksi ja väliintuloksi vanhemmuussuhteissa tilanteissa, joissa vanhemmat eivät syystä tai toisesta kykene huolehtimaan lapsen kasvatuksesta ja hyvinvoinnista yhteiskunnassa hyväksyttävänä pidetyin keinoin. Huostaanotto edellyttää lainsäädäntöön pohjautuvaa päätöstä. Huostaanotto päätöksellä rajoitetaan vanhemman oikeuksia pyrkimyksenä vahvistaa lapsen oikeuksia ja etua. Huostaanottopäätöksen myötä lapsen arki siirtyy perheen kodista sijaishuoltoon, jossa jatkossa huolehditaan lapsen kasvatuksesta, hoidosta ja arjen sujumisesta. (de Godzinsky 2013, 161–162; Pösö 2016, 11–12.)

Huostaanotto on mahdollista vain silloin, kun lapsen terveys tai kehitys on vaarassa vakavasti vaarantua hänen olosuhteidensa tai oman käyttäytymisensä johdosta. Lapsi on otettava huostaan ja hänelle on järjestettävä sijaishuolto, mikäli 1) puutteet lapsen huolenpidossa tai muut kasvuolosuhteet uhkaavat vakavasti vaarantaa lapsen terveyttä tai kehitystä, 2) lapsi vaarantaa vakavasti terveyttään tai kehitystään käyttämällä päihteitä, tekemällä muun kuin vähäisenä pidetyn rikollisen teon tai muulla niihin rinnastettavalla käyttäytymisellään. Lisäksi edellytyksenä on, että avohuollon tukitoimet eivät ole riittäviä. (Lastensuojelulaki 417/2007; Aer 2012, 83.)

Kun lapsi on otettu huostaan ja sijoitettu sijaishuoltoon, hänelle tulee selvittää ne syyt ja perusteet, jotka ovat johtaneet sijoitukseen. Selvitys on tehtävä hienovaraisesti ottaen huomioon lapsen ikä ja kehitystaso. Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä tai muu sijaishuoltopaikassa lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaava henkilö voi suorittaa selvityksen annon. (Räty 2015, 481.)

Jos lapsen sijoittaminen perhehoitoon ei ole mahdollista, sijoitus voidaan toteuttaa laitoshuoltona. Lastensuojelulaitoksia ovat muun muassa lastenkodit, nuorisokodit ja koulukodit. Niitä ylläpitävät valtio, kunnat, kuntayhtymät, järjestöt ja yksityiset yrittäjät. Laitoshuoltoon sijoitetaan pääsääntöisesti vaikeahoitoisia ja erityisosaamista vaativia lapsia ja nuoria. Laitoksissa voidaan tarvittaessa turvautua lastensuojelulaissa säädettyihin rajoitustoimenpiteisiin. (Taskinen 2010, 128–128; Enroos 2018, 226.)

Lastensuojelulain (417/2007) mukaisia rajoitustoimenpiteitä ovat yhteydenpidon rajoittaminen (62-63§), aineiden ja esineiden haltuunotto (65§), henkilöntarkastus ja henkilönkatsastus (66§), omaisuuden ja lähetysten tarkastaminen sekä lähetysten luovuttamatta jättäminen (67§), kiinnipitäminen (68§), liikkumisvapauden rajoittaminen (69§), eristäminen (70§) ja erityinen huolenpito (71–73§).

Huostaanotettujen lasten välillä on tutkimusten mukaan suuria keskinäisiä eroja. Lasten sijoituspolut voivat alkaa hyvin eri tavoin ja erilaisten syiden vuoksi, myös lasten tarpeet vaihtelevat. Huostaanotto voi alkaa esimerkiksi vasta 17-vuotiaana tai jo hyvin varhaisessa lapsuudessa. Huostassa pidon kestoissa on myös suuria eroja kuukausista vuosiin. Pienten lasten kohdalla tavoitteena on usein turvallisuus, tavallisuus ja perheenomaisuus niin, että vastataan kuitenkin lapsen tarpeisiin. Teini-ikäisten kohdalla tavoitteena on sitä vastoin useimmiten poistaa lasta uhkaava välitön vaara ja katkaista itsetuhoisen käytös. (Heino ym. 2013, 59.)

Huostaanotto eroaa muista sosiaali oikeuden interventioista sen suhteen, että se voi perustua sekä vapaaehtoisuuteen että tahdonvastaisuuteen. Tahdonvastaisesta huostaanotosta on kysymys silloin, kun 12 vuotta täyttänyt lapsi tai hänen huoltajansa vastustaa toimenpidettä. Vapaaehtoisen huostaanoton kohdalla päätösvaltaa käyttää kunnan sosiaalihuollon johtava viranhaltija tai hänen määräämänsä muu sosiaalihuollon viranhaltija. Tahdonvastaisesta huostaanotosta päättäminen kuuluu hallinto-oikeudelle, joka käsittelee asian hallintoriita-asiana. Suurin osa huostaanottopäätöksistä perustuu vapaaehtoisuuteen. Joskus lapsen ja huoltajan kanta saattaa erota toisistaan. (Huhtanen 2018, 35–36; Kuokka & Pösö 2018, 52.)

Lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle on laadittava asiakassuunnitelma, jota tarkastellaan vähintään kerran vuodessa. Asiakassuunnitelman laatimisesta vastaa sosiaalityöntekijä yhteistyössä lapsen, huoltajien, muun laillisen edustajan tai muun lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavan henkilön tai tahon kanssa. Asiakassuunnitelmaan kirjataan ne olosuhteet ja asiat, joihin pyritään vaikuttamaan. Siinä tulee mainita myös tuen tarve, palvelut ja tukitoimet sekä arvioitu aika, jonka kuluessa tavoitteet pyritään saavuttamaan. Huostaanotetun lapsen kohdalla kirjataan lisäksi sijaishuollon tarkoitus ja tavoitteet, erityisen tuen ja avun järjestäminen ja miten lapsen yhteydenpito toteutetaan sekä miten otetaan lapsen edun mukaisesti huomioon tavoite perheen jälleenyhdistämisestä. (Lastensuojelulaki 417/2007, 30§.)

Sijaishuollon alkuhetkiä tarkasteltaessa sijaishuoltopaikkojen näkökulmasta, huostaanotetun lapsen sijaishuoltoon tulo näyttäytyy merkittävänä vaiheena sekä henkilökohtaisen elämän että huostaanottoa toteuttavan palvelun näkökulmasta. Tulovaihe voi olla emotionaalisesti latautunut vaihe, jossa henkilökohtaiset tunteet nousevat pintaan. Sijaishuoltopaikkojen taholta se on vaihe, jossa rakennetaan siltoja huostaanotetun lapsen aiemman elämän ja nykyisyyden välille. Sijaishuoltopaikan ja lapsen arki muotoutuvat sijoitukselle asetettujen tavoitteiden kautta. (Enroos 2018, 259.)

Lastenkodin arjesta pyritään luomaan mahdollisimman kodinomaista, turvallista ja kuntouttavaa. Normaalin arjen lisäksi eri lastensuojelulaitoksilla on omia erityisosaamisen kohteita, jotka tulee ottaa huomioon sijaishuoltopaikkaa valittaessa. Arkea luodaan muodostamalla päivärytmistä säännöllinen ja rutiininomainen. Säännöllisen arjen voidaan jo itsessään ajatella olevan kuntouttavaa, koska se luo ennustettavuutta, turvallisuuden tunnetta ja vahvistaa elämänhallintaa. Harrastukset tukevat lapsen hoitoa ja kuntoutusta. (THL 2019e.) Myös Pekkarinen (2017, 69) tuo selvityksessään koulukotien asemasta ja muutoksista esiin, että lapset tarvitsevat kuntoutuakseen ja kiinnittyäkseen ennakoitavaa, säännöllistä ja turvallista arkea. Lapsen tilanteen korjaantumiseksi tarvitaan myös perheen kanssa työskentelyä.

Lastensuojelussa tulisi pyrkiä toimimaan lapsikeskeisesti, jolla tarkoitetaan lapsen suoraan kohtaamista, lastensuojeluprosessin kuljettamista lapsiystävällisesti ja sitoutumista lapsen hyvinvointia tukevaan työskentelyotteeseen. Keskiössä tulisi olla lapsen arki, hyvinvointi ja turvallisuus. Lapsen omat kokemukset, ajatukset ja toiveet nähdään työskentelyssä tärkeinä työntekijöiden tiedon ohella. (Muukkonen & Tulensalo 2018, 132–133.) Lapset halutaan tuoda esiin aktiivisina toimijoina. Institutionaalisissa kohtaamisissa on merkitystä, miten lapsi voi osallistua, mitä hän kertoo ja miten hän tulee tulkituksi. Tulee muistaa, että lapsella on paljon asiantuntemusta omasta elämäntilanteestaan. (Eskonen ym. 2006, 22, 41.)

### 3.4 Lastensuojelun kehityssuuntia

Suomen ensimmäinen lastensuojelulaki (1936/52) astui voimaan 1.1.1937. Laissa säädettiin muun muassa lapsen huoltajien kuulemisesta, päätösten tiedoksiannosta sekä muutoksenhakuohjauksesta. Sen sijaan lapsen etu tai lapsen oikeusturva ei ollut lain mielenkiinnon kohteena. Vuonna 1984 voimaan tullut lastensuojelulaki (683/1983) oli edeltäjänsä lapsilähtöisempi ja perustui aiempaa enemmän lapsen tarpeille. Lastensuojelulain tavoitteina olivat lapsen edun huomioon ottaminen ja oikeusturvan lisääminen lastensuojelussa. (Hakalehto 2016, 28–29.)

Uusin lastensuojelulaki (417/2007) tuli voimaan vuonna 2008. Laissa on aiempaa yksityiskohtaisempaa sääntelyä. Kunnissa päätösvalta siirrettiin viranhaltijan asemassa oleville sosiaalityöntekijöille. Lain tavoitteena on turvata lapsen oikeuksien ja edun toteutuminen sekä yhdenvertaisuus riippumatta asuinkunnasta. (Aer 2012, 3–4.) Lakiin tehtiin

eduskunnan hyväksynnällä vielä vuonna 2010 lisämuutoksia, joissa oli osin kyse tarkennuksista ja selvennyksistä, mutta osin lakiin tuli oleellisia muutoksia. Muutokset kohdistuivat päätöksentekojärjestelmään, kiireelliseen sijoitukseen, väliaikais määräykseen, ilmoitusvelvollisuuden laajentamiseen sekä useisiin muihin pykäliin. (Kananoja ym. 2011, 178.)

Uudistettu sosiaalihuoltolaki (1304/2014) astui voimaan keväällä 2015. Lain tarkoituksena on muun muassa 1§:ssä säädetyin perustein edistää ja ylläpitää hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta, vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta, turvata riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut, edistää asiakaslähtöisyyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa.

Sosiaalihuoltolaissa (1304/2014) tuodaan esiin, että sosiaalihuoltoa toteutettaessa on kiinnitettävä erityistä huomiota tukea tarvitsevien asiakkaiden edun toteuttamisessa. Kaikissa sosiaalihuollon toimissa, jotka koskevat lasta tulee ottaa ensisijaisesti huomioon lapsen etu. Lakiuudistuksella on pyritty siirtämään sosiaalihuollon painopistettä korjauksista toimista varhaiseen tukeen ja hyvinvoinnin ylläpitämiseen.

Nykymuotoinen lastensuojelulaki kaipaa uudistamista, koska se koetaan byrokraattiseksi ja palvelujärjestelmä monimutkaiseksi. Lastensuojelua kuormittaa työntekijöiden vaihtuvuus ja resurssipula. Lastensuojelun painopiste on tällä hetkellä kalliissa korjauksissa palveluissa ja asiakkaat kokevat, etteivät he tule kuulluiksi omassa asiakasprosessissaan. (Nyrhinen 2016, 59.)

Viime aikoina on käyty keskustelua siitä, tulisiko sosiaalityöntekijöiden asiakasmääriä säädellä lailla. On esitetty, että yhdellä sosiaalityöntekijällä saisi olla maksimissaan 30 asiakasta tai asiakasperhettä. Lastensuojelun laatuun vaikuttaa oleellisesti, kuinka paljon ammatillisesti päteviä sosiaalityöntekijöitä kunnalla on käytettävissä. Laadukas ja lain vaatimukset täyttävä lastensuojelu edellyttää, että henkilöstöressurssia on oltava riittävästi, työntekijät ovat ammattitaitoisia ja kelpoisuusehdot täyttyviä. (Nyrhinen 2016, 67.)

Lastensuojelulain (417/2007, 29§) mukaisesti sosiaalityöntekijän tulee tavata lasta henkilökohtaisesti, jotta sosiaalityöntekijä voisi muodostaa käsityksen lapsen valmiuksista. Lapsen osallisuuden toteutuminen edellyttää, että lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä tapaa lasta riittävästi henkilökohtaisesti ja syventyy lapsen toivomuksiin ja ajatuksiin. Mitä paremmin sosiaalityöntekijä tuntee lapsen, sitä pienempi riski on virhetulkintoi-

hin. (Toivonen 2017, 129.) Riittävä henkilökohtainen tapaaminen ei läheskään aina toteudu resurssipulan vuoksi. Todennäköisemmin tästä kärsivät erityisesti pienet lapset, jotka eivät vielä osaa vaatia omia oikeuksiaan.

Hallituksen esityksen (237/2018 vp) eduskunnalle laiksi lastensuojelun muuttamisesta mukaisesti lastensuojelulakiin tuli muutoksia 1.4.2019 alkaen. Esityksen mukaisesti lastensuojelulakia muutettiin siten, että lapsen oikeutta hyvään kohteluun, huolenpitoon ja kasvatukseen vahvistetaan. Esityksessä selkeytetään yleisesti hyväksyttävän tavanomaisen kasvatuksen ja perusoikeuksiin kajoavien rajoitusten välistä rajanvetoa. Lisäksi esityksellä tarkennetaan rajoitusten käytölle asetettavia yleisiä edellytyksiä. Esityksellä pyritään parantamaan sijoitetun lapsen ja hänen huoltajansa oikeusturvaa ja tehostamaan valvontaa.

Sijoitetun lapsen osallisuuden ja sijaishuollon valvonnan vahvistamiseksi säännöksiä tarkennettiin rajoitustoimenpiteiden kirjaamisen osalta. Kirjaamisen tulee sisältää jatkossa kuvaus muun muassa siitä, miten rajoitustoimenpide on toteutettu, kuka sen on toteuttanut ja mitä muita rajoitustoimenpiteitä on käytetty mahdollisesti samanaikaisesti. Muun valvonnan osalta koskevaa säännöstä tarkennettiin niin, että aluehallintovirastojen tulee kuulla lapsia tarkastuskäynneillä. (HE 237/2018 vp.)

Lapsen oikeuksien näkökulmasta merkittävä kehityssuuntaus on ollut lastensuojelun alan yksityistyminen. Aiemmin yksityinen toiminta perustui voittoa tavoittelemattomiin yhdistyksiin tai yksittäisten sosiaalialan elinkeinonharjoittajien työhön. Nykyään lastensuojelun laitokset ovat yhä useammin voittoa tavoittelevia osakeyhtiöitä. Lastensuojelun kannalta herää kysymys, onko se voinut vaikuttaa huostaanottojen määrään ja onko toiminta riittävän valvottua. Suomi on saanut lapsen oikeuksien komitealta jokaisella valvontakerralla huomautuksen siitä, että Suomella ei ole tahoja, jolla olisi kokonaisvastuu lasten oikeuksien toteutumisen seurannasta ja valvonnasta. Lastensuojelun valvonta on keskeisessä osassa lapsen oikeuksien sopimuksen täytäntöönpanoa. (Hakalehto 2016, 56–57.)

Suomalaista lastensuojelua koskevissa kannanotoissa on viime aikoina kiinnitetty huomiota asiakaslähtöisyyteen, eli siihen millaisen toiminnallisen ja kokemuksellisen tilan lapset, vanhemmat ja muut toimijat saavat lastensuojelun prosesseissa. Erityisesti lasten osallisuus ja kuuleminen ovat nostettu keskiöön. (Kuokka & Pösö 2018, 59.)

## 4 OSALLISUUS LASTENSUOJELUSSA

### 4.1 Osallisuuden määrittely

Jotta asiakkaan asema palveluprosessissa vahvistuisi, tarvitaan asiakkaan aktiivista mukanaoloa ja mukaan ottamista. Tämän havainnon pohjalta on alettu puhua asiakkaan osallistumisesta ja osallisuudesta. Yhteistä näille käsitteille on se, että asiakkaan oma rooli mielletään tärkeäksi palvelutilanteensa ja -kokonaisuutensa määrittämisessä. Osallistuva asiakas ei jää vain passiiviseksi kohteeksi. (Pohjola 2010, 57.)

Osallisuuden voidaan ajatella tarkoittavan kaikkien osallistujien oikeuksien ja velvollisuuksien tunnustamista ja hyväksyntää (Lawrence 2004, 115). Osallisuudella tarkoitetaan myös yhteisöön liittymistä, kuulumista ja siihen vaikuttamista. Osallisuus rakentuu vastavuoroisesta toiminnasta, joka edellyttää yhteisöltä jäsentensä huomioon ottamista sekä jäseniltä aktiivista mukaan tulemistä. Asioihin vaikuttaminen ei ole mahdollista, jos yhteisön jäsen ei pääse mukaan asioiden käsittelyyn eikä saa tarvittavaa tietoa. (Oranen 2008, 9.) Osallisuuden edellytyksenä voidaan pitää sitä, että jokainen halukas saa ilmaista mielipiteensä ja siten vaikuttaa omaan yhteisöönsä (Kiilakoski 2007, 8).

Gretschel (2002a, 90–91) korostaa, että osallisuuden olennainen piirre on yksilön oma kokemus. Osallisuus voidaan nähdä tunteena, joka paljastuu muun muassa ihmisen tiedoista ja tarinoista. Osallisuuden kokemuksen myötä ihminen tuntee itsensä päteväksi ja arvostaa omaa rooliaan yhteisön jäsenenä. Kiilakoski (2007, 13) tuo esiin, ettei pelkkä osallisuuden kokemus vielä riitä. Osallisuuden kokemus on välttämätöntä, mutta ei riittävä ehto osallisuuden toteutumiselle. Osallisuuden edellytyksenä on yhteisö, jossa osallisuus mahdollistuu.

Osallisuuden kokemus syntyy mahdollisuudesta osallistua johonkin tai päästä osalliseksi jostakin. Osallisuuteen kuuluu vahvasti mahdollisuus ilmaista omia ajatuksia, tuntemuksia ja kokemuksia niin, että ne tulevat kuulluksi. Ihmisen identiteetin kehittymisen kannalta on tärkeää, että hänelle tulee kokemus osallisuudesta. Tätä kautta vahvistuu käsitykset siitä, kuka minä olen, mihin minä kuulun ja miten minä elän? (Järvinen ym. 2012, 38.)



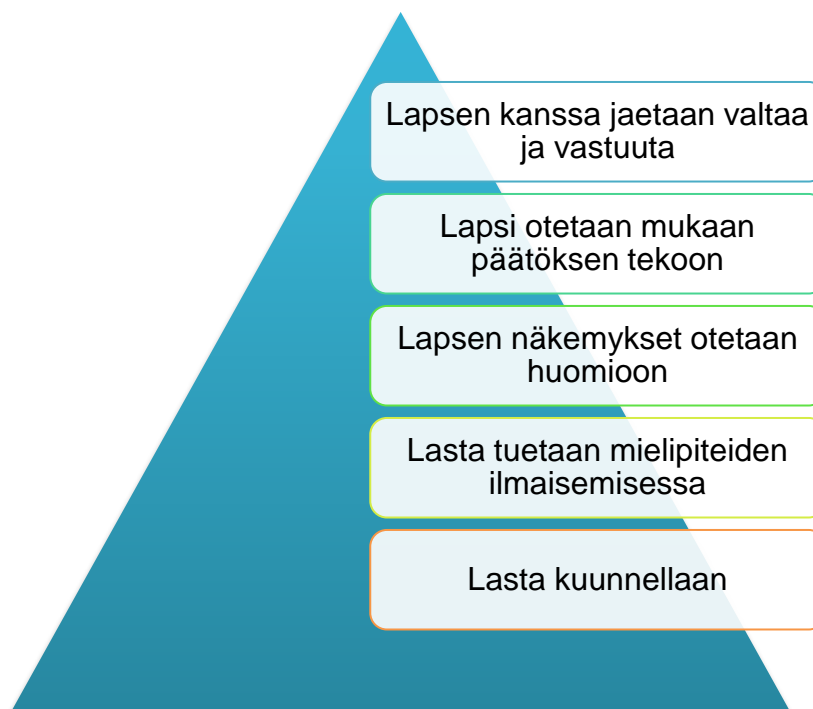
Osallisuus on vastuun kantamista ja saamista omasta, mutta myös koko yhteisön toimintakyvystä. Osallisuuden voidaan ajatella olevan sitoutumista yhteisten asioiden kehittämisessä. Näin ollen osallisuuden toteutumiseksi on tärkeää, että yksilön mielipiteille annetaan merkitystä yhteisön toiminnasta päätettäessä. Jotta tämä toteutuisi, on valtaa jaettava. Osallisena oleminen ei ole vain mukana olemista, vaan sen ajatellaan olevan mahdollisuutta muuttaa yhteisöä, johon kuuluu. (Kiilakoski ym. 2012, 15.)

Isolan ym. (2017, 5) osallisuus ilmenee kolmella tavalla:

1. Päätösvalta omassa elämässä, mahdollisuutena säädellä olemistaan ja tekemistään sekä ymmärrettävänä, ennakoitavana ja hallittavana toimintaympäristönä.
2. Vaikuttamisen prosesseissa, joissa pystyy vaikuttamaan itsensä ulkopuolelle esimerkiksi ryhmissä, palveluissa tai laajemmin yhteiskunnallisella tasolla.
3. Paikallisesti, kun pystyy panostamaan yhteiseen hyvään, osallistumaan merkityksellisyyden luomiseen ja kokemiseen sekä yhtymään vastavuoroisiin sosiaaliin suhteisiin.

Osallisuutta kuvataan usein erilaisilla porrastus- ja tikapuumalleilla. Tiivistettynä voidaan ajatella, että alimmalla portaalla yksilöllä on vain vähän valtaa tai ei ollenkaan mahdollisuuksia vaikuttaa. Mitä korkeammalle kiivetään, sitä enemmän yksilön mahdollisuudet valtaan kasvavat. Osallisuuden ajatellaan lisääntyvän myös samassa suhteessa. Alimmalla portaalla osallisuutta on vähän, mutta mitä ylemmäs mennään, sitä enemmän osallisuus lisääntyy. Osallisuuden kokemuksen kannalta on tärkeää, että yksilölle tulee kokemus siitä, että hän voi olla mukana vaikuttamassa häntä koskevissa asioissa. (Hotari ym. 2013, 151; THL 2019f.)

Shier (2001, 107–117) on luonut mallin osallisuuden jakautumisesta suhteessa lapsiin. Mallissa on viisi tasoa (kuvio 5). Alimmalla tasolla osallisuutta on vain vähän, kun taas ylimmällä tasolla osallisuuden toteutuminen on kaikkein suurinta. Alimmalla tasolla lapsia kuullaan, toisella tasolla lapsia tuetaan mielipiteen ilmaisussa, kolmannella tasolla lapsen näkemykset otetaan huomioon. Neljännellä tasolla lapset otetaan mukaan päätöksen tekoon ja ylimmällä eli viidennellä tasolla valta ja vastuu jaetaan lasten kanssa.



Kuvio 5. Osallisuuden portaat (mukaillen Shier 2001, 110).

Thomas (2002, 174–176) puolestaan kritisoi erilaisia malleja, joissa osallisuus kuvataan yksilotteisena ominaisuutena, jota on joko runsaasti, jonkin verran tai ei lainkaan. Thomasin ajattelee, että osallisuus rakentuu siitä, onko lapsella mahdollisuus valita johonkin prosessiin osallistuminen vai ei. Osallisuudesta kieltäytyminen voi olla siis myös yksi osallisuuden ulottuvuus, johon lapsella tulee olla oikeus. Thomas tarkastelee osallisuuden toteutumista kuuden eri ulottuvuuden kautta.

Osallisuuden ulottuvuudet ovat Thomasin (2002) mukaan:

- Mahdollisuus valita
- Mahdollisuus saada tietoa
- Mahdollisuus vaikuttaa prosessiin
- Mahdollisuus ilmaista itseään
- Mahdollisuus saada apua ja tukea itsensä ilmaisemiseen
- Mahdollisuus itsenäisiin päätöksiin

Yhteiskunnallisten käytäntöjen näkökulmasta tarkasteltuna ajatellaan, että ilman osallisuutta, eli johonkin kuulumisen tunnetta, osallistuminen jää vajaaksi. Näin ollen voidaan todeta osallisuuden olevan identiteetin ja kulttuurin näkökulmasta osallistumista vah-

vempi käsite. (Närhi ym. 2013, 116.) Osallisuuden perusedellytyksenä on kuitenkin tietynlaatuinen osallistuminen. Ihmisen osallisuus toteutuu, kun hän pääsee osallistumaan sellaisiin asioihin, joissa hänellä on mahdollisuus tulla kuulluksi ja vaikuttaa. (Nivala 2010, 19.)

Ihmisen osallisuus hänen omaan elämäänsä ei ole aina kuitenkaan itsestänselvyys. Osallisuuden vastakohtana voidaan pitää osattomuutta. Yhteiskunnallisella tasolla osattomuus voidaan nähdä taloudellisen, kulttuurisen tai sosiaalisen pääoman puutteena. Toisaalta osattomuus voidaan nähdä myös henkilökohtaisen ulottuvuuden kautta. Jokaisella on varmasti kokemuksia siitä, miten on jäänyt huomiotta yrityksistä huolimatta. (Kii-lakoski 2007, 12.)

Yhteiskuntaan kiinnittyminen on haasteellista, jos ihminen kokee jäävänsä yksin yhteisöjen ja palveluiden ulkopuolelle. Osattomuus vahvistaa ulkopuolisuuden tunnetta, kun taas osallisuus tukee liittymistä osaksi yhteisöä. Vahva yhteenkuuluvuuden tunne on yksilöä suojaava tekijä. (Barkman ym. 2017, 16.)

Osallisuuden yhtenä muotona voidaan pitää sosiaalista osallisuutta. Yleisesti ottaen sosiaalisen osallisuuden käsite mielletään syrjäytymisen vastakohtana ja sillä tarkoitetaan köyhyyden torjuntaa sekä syrjäytymisen ehkäisemistä. Sosiaalista osallisuutta kuvataan usein tunneperäisenä, henkilökohtaisena tai subjektiivisena ilmiönä, joka syntyy sosiaalisessa vuorovaikutuksessa. Keskeistä on tunne kuulumisesta johonkin yhteisöön ja kokemus siitä, että voi vaikuttaa oman elämän kulkuun. Sosiaalisen kokemuksen tunnetta voidaan edistää mahdollistamalla yksilön osallistuminen, joka on keino sosiaalisen osallisuuden edistämiseksi. Kokemus osallisuudesta ja samalla myös osattomuudesta vaihtelee henkilöiden välillä. (Leemann ym. 2015, 3–5.)

Valitettavan usein huono-osaisuuden on todettu siirtyvän sukupolvelta toiselle. Tämä saattaa johtua osaltaan siitä, että huono-osaisuutta on helpompi mitata kuin hyväosaisuutta. Syrjäytymisriskiä nostaa muun muassa koulutuksen puute. (Viljamaa 2017, 76–78.) Nuorisoyhteistyö Allianssin Nuorista Suomessa -tutkimuksen (2010, 28) mukaan jokaisesta ikäluokasta 8000 nuorta jää ilman jatkokoulutuspaikkaa. Tulosten mukaan joka seitsemäs nuori syrjäytyy, mikä on varsin huolestuttavaa.

Osattomuus omaan elämään johtaa psyykkiseen pahoinvointiin. Osattomuus näkyy vieraantumisenä omasta itsestä, toimintakyvyttömyytenä arkisten ylivoimaisiksi kasvaneiden haasteiden edessä ja eristäytymisenä yhteisöistä. Kokemus osattomuudesta johtaa

yksinäisyyteen ja merkityksettömyyden tunteeseen, jotka ovat myös vakavia mielenterveyden häiriintymisen peruskokemuksia. Kun taas kokemus vahvasta yhteydestä omaan minuuteen, kyvystä saada aikaan muutoksia sekä joukkoon kuulumisen tunne ovat mielenterveyden perusedellytyksiä. (Mäkelä 2011, 14.)

Kallio ym. (2013, 86–87) ovat kehittäneet tutkimuksessaan uudenlaista lähestymistapaa lapsuuden ja nuoruuden syrjäytymiskehityksen ehkäisemiseen ja ymmärtämiseen. Sen pohjalta on laadittu myönteisen tunnistamisen malli varhaisen tuen välineeksi. Mallin lähtökohtana on kaikkien lasten ja nuorten yhteisöllisen toimijuuden ja arjen osallisuuden tukeminen sekä aikuis- ja lapsitoimijoiden yhteisten arkiympäristöjen sosiaalinen kehittäminen. Tutkijat uskovat, että myönteisestä tuesta voi muovautua varhaisen tuen menetelmä, jonka avulla voidaan irrottaa varhaisen puuttumisen resursseja lasten ja nuorten kanssa työskentelevien ammattilaisten käyttöön.

Osallisuus teeman ajankohtaisuudesta kertoo, että meneillään ollut sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma Kaste –hanke on omalta osaltaan pyrkinyt parantamaan osallisuutta. Hankkeen periaatteina olivat osallisuus ja asiakaslähtöisyys, joilla tarkoitettiin muun muassa ihmisten kuulemista ja vaikutusmahdollisuuksien lisäämistä itseä koskevassa päätöksenteossa, palveluissa ja niiden kehittämisessä. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2016, 21.)

#### 4.2 Asiakasosallisuus ja asiakaslähtöisyys

Asiakasosallisuudella tarkoitetaan palveluiden käyttäjien mukaan ottamista palvelujen suunnitteluun. Asiakasosallisuus on osa sosiaalista osallisuutta, jonka avulla toteutetaan, varmistetaan ja lisätään asiakaslähtöisyyttä sekä osallisuutta palvelujärjestelmässä ja asiakastyössä. Asiakasosallisuuden toteutuessa asiakas osallistuu aktiivisesti palvelun suunnitteluun, järjestämiseen, kehittämiseen, tuottamiseen ja arviointiin. (Leemann & Hämäläinen 2015, 1.)

Termi ”asiakasosallisuus” muodostuu sanoista ”asiakas” ja ”osallisuus”. Etenkin asiakas sanalla on erilaisia merkityksiä eri palveluiden piirissä. (Leemann & Hämäläinen 2015, 1.) Historialla on ollut suuri merkitys sosiaalityön asiakkuuden käsityksestä ja se sisältää edelleen vanhoja köyhäinhoitoon liitettyjä ajattelutapoja. Asiakas mielletään edelleen helposti jollain tavoin erityiseksi. (Pohjola 2010, 22.)

Äärimmillään sosiaalityön asiakas nähdään ongelmana, jolloin hänen yksilöllinen elämäntilanteensa jää yleistysten ja luokittelujen varjoon. Asiakkaiden luokittelu eri kategorioihin voi johtaa helposti siihen ajatteluun, että kaikilla tiettyyn ryhmään kuuluvilla, esimerkiksi syrjäytyneillä, olisi samat ongelmat, selviytymismahdollisuudet ja avuntarpeet. Asiakkaan ääni jää helposti kuulematta, jos työntekijä sortuu tekemään huomaamattaan yleistyksiä ja yksinkertaistuksia. (Laitinen & Kempainen 2010, 154–155.)

Ongelma-ajattelun kritiikki on johtanut siihen, että nykyään on haluttu lähteä liikkeelle asiakkaan voimavaroista ja ratkaisukeskeisestä näkökulmasta. Sosiaalialan asiakkaat tulevat hakemaan apua, koska heillä on elämässään tietynlaisia haasteita. Ongelmien kieltäminen ei auta tilannetta, mutta asiakkaiden auttaminen ei ole mahdollista, mikäli heidät mielletään vain ongelmiansa kautta. Asiakas ja tilanne tulisi erottaa toisistaan. Vaihtoehtoina luokitteluille asiakas voitaisiin ymmärtää toimivana subjektina, jolloin asiakas nähdään ajattelevana, tuntevana ja toimivana ihmisenä. Yksilön oman kokemuksen myötä työntekijän on mahdollista lähestyä ihmisen todellisuutta ja siirtyä hänen rinnalleen auttajana. (Pohjola 2010, 32–35.)

Roolijaolla on merkitystä pohdittaessa asiakkuutta. Ei ole yhdentekevää millaiseen autettavan ja auttajan rooliin asiakas ja työntekijä asettuvat tai heidät asetetaan. Asiakas voi olla joko passiivinen autettava tai aktiivinen ja tasavertainen yhteistyökumppani. Työntekijä voi myöskin valita, asettuuko hän auttajana asiakkaan yläpuolelle vai hyväksyykö hän asiakkaan rinnalleen tasavertaisena toimijana. Lastensuojelun näkökulmasta on olennaista, kuka asiakkaaksi oikeastaan määrittyy ja kenen kanssa työskentely tapahtuu. (Ojaniemi & Rantajarvi 2010, 221.)

Asiakkaan toimijuuden ilmenemisen auttamistyössä ajatellaan merkitsevän enemmän kuin kuulemista. Asiakkaan toimijuudeksi mielletään nykykeskustelussa asiakkaan sitoutuminen, osallisuus toiminnassa tai peräti toiminnan asiakasohjautuvuus. Asiakkaan aseman korostuminen on lisännyt asiakkaan vastuuttavia piirteitä. Asiakaslähtöisyys on osa sosiaali- ja terveyspalveluiden tuotantorakenteen muutosta. Tavoitteena on yksilö- ja tilannekohtaisesti räätälöity palvelutuotanto. (Hokkanen 2013, 56.) Perusteellinen asiakkaan tilannetta koskeva selvitystyö ja erittely, ongelmien jäsentäminen ja selventäminen sekä työskentelyprosessin kokonaisuuden hahmottaminen tukevat asiakkaan toimi-juutta (Rostila & Vinnurva 2013, 216).

Asiakaslähtöisyys on osa sosiaalialan arvoperustaa, jonka mukaan jokainen asiakas tulisi kohdata ihmisarvoisena yksilönä. Asiakaslähtöisen ajattelun edellytyksenä on, ettei

palveluita järjestetä vain organisaation, vaan myös asiakkaan tarpeista lähtien mahdollisimman toimiviksi. Asiakaslähtöisen palvelutoiminnan tulisi olla vastavuoroista ja alkaa asiakkaan esittämistä asioista ja kysymyksistä. Yksilöllisen huomioimisen lisäksi tulisi sisäistää laaja asiakas näkemys, jossa asiakkaan perhe, lähiympäristö ja yhteiskunta tulee osaksi tarkastelua. Asiakas nähdään toiminnan subjektina, joka tuo mukanaan ajatuksen asiakkaan vastuusta omasta hyvinvoinnistaan. (Virtanen ym. 2011, 18–18.)

Asiakkaan jäsentäminen subjektina on haastavaa. Usein ilmaisu jää vain tavoitteelliseksi nimikkeeksi. Todellisena asiakkaan aseman vahvistumisen edellytyksenä pidetään asiakkaan aktiivista mukanaoloa palveluiden prosessin toteutumisessa, jonka pohjalta voidaan puhua asiakkaan osallisuudesta ja osallistumisesta. (Pohjola 2010, 57.)

Viimeisen vuosikymmenen aikana on alettu kiinnittää entistä enemmän huomiota asiakkaiden kokemusten ja näkemysten huomioon ottamiseen palvelujen suunnittelussa ja toteuttamisessa. Asiakkailla on usein erilaista kokemusta ja tietoa kuin ammattilaisilla. Kokemusten ja ajatusten vaihto asiakkaiden kanssa voi tuottaa paremmin tarpeita vastaavia palveluita. Asiakkaat tulisi ottaa aktiivisesti mukaan osaksi kehittämistoimintaa ja kehittää rakenteita ja toimintatapoja, jotka mahdollistavat asiakkaan osallisuuden. (Salonen ym. 2017, 18.)

#### 4.3 Osallisuuden ulottuvuudet lastensuojelun näkökulmasta

Lastensuojelun kannalta oleellista on lasten ja aikuisten välisen emotionaalisen kohtaamisen turvaaminen. Etenkin varhaislapsuudessa koettu kohtaamattomuus on osattomuuden raskaimpia muotoja. Keskeistä on tunnistaa ja tunnustaa emotionaalinen kohtaaminen lapsuudessa osallisuuden oleelliseksi ehdoksi. Lapsi tarvitsee kannattelevia suhteita. Lastensuojelun kannalta on oleellista pohtia, mitä on tarjolla osattomuudesta osallisuuteen pääsemiseksi poikkeavissa ja erityislaatuisissakin tilanteissa. Lapsi ei saa jäädä osattomaksi huolenpidosta tai suojelusta. Lapsen osallisuuden huolenpitoon ja suojeluun tulee toteutua hänen osallisuuttaan kunnioittaen. (Bardy 2013b, 298–299.)

Lapsen osallisuuden voidaan katsoa olevan konkreettista osallistumista laajempi käsite. Lapsen osallisuudessa on kyse lapsen tunnepohjaisesta kokemuksesta siihen, että hän on mukana ja voi vaikuttaa omaan elämäänsä. Lastensuojelussa on tärkeää saada luotua lapselle kokemus siitä, että viranomaisten toiminta on avointa ja oikeudenmukaista. Osallisuus on keskeinen lähtökohta sille, että lapsi voi kokea menettelyt ja päätökset

oikeudenmukaisiksi ja ymmärtää, mitä hänelle tapahtuu ja miksi. (Toivonen & Pollari 2018, 76–77.)

Osallisuuden tunne välittyy lapsen tunteista, tiedoista, tarinoista ja paikallisista keskusteluista. Osallisuuden tunnetta voidaan kuvata englanninkielisen termin empowerment suomalaisilla käännöksillä voimaantuminen ja valtautuminen. Voimaantuminen ja valtautuminen kuvaavat sitä, että lapsi tuntee kelpaavuutta ja ymmärtää oman roolinsa merkittävänä. (Gretschel 2002b, 50.) Osallisuuden kautta lapset voimaantuvat ja tulevat tietoisiksi omista oikeuksistaan. Lapset pääsevät paremmin myötävaikuttamaan heidän oikeuksiensa ja velvollisuuksien toteutumiseen. (Save the Children 2009, 3.)

Osallisuuden rakentumiseen vaikuttavat Järvisen ym. (2012, 38) mukaan muun muassa seuraavat tekijät:

- Lapsen huomioiminen puheenaiheissa ja näkeminen
- Lapsen osallisuus tietoon
- Lapsen saama kohtaamishetki tapaamisissa ja tuki omien mielipiteiden sekä ajatusten ilmaisuun
- Lapsen oleminen kohtaamisen keskiössä
- Mahdollisuus prosessiin vaikuttamiseen
- Mahdollisuus itsenäisiin päätöksiin ja rooli arvioijana

Lapsi on aktiivinen toimija pienestä pitäen ja hänen kehityksensä kannalta on merkityksellistä, miten hän voi vaikuttaa ympäristöönsä (Taskinen 2010, 30). Lapsen osallisuudeksi mielletään yleisesti kommunikaatio lapsen kanssa, hänen kuunteleminen, kuuleminen sekä kunnioittaminen. Osallisuuden kautta pyritään siihen, että lapset olisivat aktiivisia toimijoita omaa elämäänsä koskevissa asioissa. Lapsen osallisuus ei ole vain hetkellinen teko vaan pidempijänteistä vuoropuhelua lapsen ja aikuisen välillä. (Pajulammi 2013, 96.)

Lansdownin (2005a, 17) mukaan lapsille tulisi turvata mahdollisuus vaikuttaa asioihin ja antaa mahdollisuuksia lapsen itsensä ohjaaman toiminnan lisäämiseen, jotta osallisuus toteutuu. Osallisuus antaa mahdollisuuden kehittää lapsen itsenäisyyttä, sosiaalista kykyä ja asioiden sietokykyä.

Lasten osallisuuden katsotaan toteutuvan, kun heillä on mahdollisuuksia keskustella itselleen merkityksellisistä asioista, tuoda niitä aikuisten tietoon, tehdä aloitteita muutettavista asioista ja osallistua erilaisin keinoin itseään ja muita lapsia koskevaan päätöksentekoon. Osallisuuden edistäminen on hyvin erilaista eri toimintaympäristöissä. Lasten vaikutusmahdollisuuksien lisäämiseksi voidaan luoda erilaisia toimintamalleja ja rakenteita, kuten kouluissa oppilaskunta. (Nivala 2010, 19–20.)

Lapsen persoonan eri puolien kehittymiseen vaikuttavat erilaiset osallisuuden kokemukset. Osallisuus on aina pohjimmiltaan vuorovaikutuksellista ja lapsen minuuksia muodostuu juuri osallistavan vuorovaikutuksen kautta. Näin ollen jokainen, joka hoitaa lasta ja on omalta osaltaan tekemässä muilla tavoin lapsen kanssa joko tukee tai tukahduttaa lapsen minuuden muodostumista. Kaikki osallisuuden tai osattomuuden kokemukset vaikuttavat lapseen joko pienesti tai käänteentekevästi. Kiinnostunut, kunnioittava kohtaaminen vahvistaa lapsen kokemusta siitä, että hän on tärkeä ja merkityksellinen. Sivutetuksi tullessaan lapsen minuuteen jää tyhjiä aukkoja, joiden merkitys rakentuvalla persoonallisuudelle on huomattava. (Mäkelä 2011, 16–17.)

Etenkin haavoittuvissa olosuhteissa kasvaneet lapset tarvitsevat monimuotoisia kuulukuksia ja nähdäksi tulemisen tapoja. Tätä kautta lapset pääsevät kosketuksiin omien tunteidensa kanssa. Lastensuojelun tehtävänä on mahdollistaa, että lapsella säilyy tunne siitä, että hän pystyy vaikuttamaan elämänsä kulkuun ja tunnistamaan omaan elämään liittyvät tarpeet ja toiveet. (Känkänen 2006, 147–148.)

Osallisuuden edellytyksenä on, että lapsi voi aidosti ja vapaasti ilmaista ajatuksiaan, mielipiteitään ja tuntemuksiaan turvallisessa ympäristössä. Ei riitä, että lasta kuullaan kerran päätöksenteko vaiheessa tai informoidaan päätöksistä. Lapsen täytyy tietää, miksi ja mistä asiasta hänen kanssaan ollaan keskustelemassa. Lapsen ei kuitenkaan tarvitse ilmaista mielipidettään tai ottaa kantaa, jos hän ei sitä halua tai osaa. Lapsen ikä ja kehitystaso on otettava huomioon hänen mielipidettään selvitetessä. Jos mielipidettä ei ole voitu selvittää, tulee kirjata, minkä vuoksi näin on toimittu. (Kananoja ym. 2011, 183–184.)

Vaikka lapsen kehitystaso tuleekin ottaa huomioon, on hedelmällisempää kysyä, mitä lapset pystyvät tekemään, kuin miettiä mitä haasteita kehitystaso aiheuttaa. Lapsilla on perusteltuja mielipiteitä ja halua vaikuttaa asioihin, mutta myös kokemuksellista tietoa, jota aikuisilla ei ole. Lapset ovat oman itsensä ja elämänsä keskeisimpiä asiantuntijoita. (Sheridan & Pramling Samuelson 2001, 171.)



Työntekijän velvollisuutena on selvittää lapsen mielipide aina kun mietitään lapsen elämään vaikuttavia toimenpiteitä. Työntekijän tulee avustaa lasta mielipiteen ilmaisussa antamalla riittävästi tietoa ja ohjeistamalla neutraalisti, jotta lapsi voi muodostaa oman mielipiteensä. Lapsen mielipide tulee ottaa huomioon, jotta lapsen osallisuus toteutuu lasta koskevissa asioissa läpi lastensuojeluprosessin. (Araneva 2016, 15.)

Työntekijän tulee kohdata lapsi kunnioittavalla asenteella, jotta osallisuus toteutuu. Näin lapselle muodostuu käsitys siitä, että työntekijä on häntä varten, aidosti kiinnostunut ja läsnä. Lapsi ei tarvitse aikuiselta lupaa voidakseen ilmaista mielipidettään, mutta työntekijöiden tulee aktiivisesti kannustaa lasta siihen. Työntekijän tärkeänä tehtävänä on luoda ympäristö, jossa lapsi voi kokea olevansa turvassa ja sitä kautta liittyä asuinyhteisöön suhteita solmien. Lapsen tunne osallisuudesta liittyy vahvasti huolenpitoon, välittämiseen ja ihmisarvoon. (Barkman ym. 2017, 16.)

Lastensuojelun työntekijöiden on otettava vuorovaikutuksessa huomioon myös lapsen vanhemmat, jotka voivat omalta osaltaan tukea lapsen osallisuuden vahvistumista. Vanhempien kunnioittava kohtaaminen antaa työntekijöille mahdollisuuden vahvistaa heidän varmuuttaan itsestään riittävän hyvinä vanhempina. Kokemus itsestä riittävän hyvänä, mahdollistaa vanhempia jakamaan lapselle kokemuksen siitä, että hän on arvokas ja kykenevä osallisuuteen. (Mäkelä 2011, 22.)

Vanhempien tukeminen ja työskentely lapsi-vanhempi-suhteessa toteuttaa lapsen oikeutta turvalliseen vanhempisuhteeseen. Tämä voidaan nähdä osana vanhemman osallisuutta lastensuojeluprosessissa. Vanhempien ja lapsi-vanhempi-suhteen tukeminen on osa lapsen oikeuksien ja tarpeiden turvaamista ja siten lastensuojelullisesti merkittävä asia. (Laitinen ym. 2007, 71.)

Osallistumisen tukemiseksi tarvitaan erilaisten osallistumismahdollisuuksien kehittämistä ja osallistumishalun vahvistamista. Osallistumisen rohkaiseminen edellyttää persoonallisen kasvun tukemista, itsetunnon ja –luottamuksen kehittymisen edistämistä sekä lapsen tarpeiden, toiveiden ja tavoitteiden tiedostamista ja niiden esille tuomista. Osallisuuden tavoitteen toteutumiseksi työntekijä voi hyödyntää erilaisia menetelmiä ja välineitä. Työntekijän tulee kuitenkin olla perehtynyt kyseiseen menetelmään hyvin, jotta virhetulkintojen riski vähenee. Lapsen tukeminen toiminnalliseen työskentelyyn takaa lapselle paremmat edellytykset osallisuuteen. (Timonen-Kallio 2010, 14–15.)

Lastensuojelussa lasten osallisuutta voidaan vahvistaa esimerkiksi erilaisten toiminnallisten ja taidelähtöisten menetelmien avulla. Harvialan koulukodissa toteutetussa hankkeessa ryhmä sijoitettuja poikia pääsi toteuttamaan ja äänittämään omaa musiikkia kahden rap-musiikin ammattilaisen avustuksella. Hankkeen myötä pojat tuottivat julkaistun cd-levyn ja dokumenttielokuvan. Osallistuneet pojat kokivat musiikin tekemisen vahvistaneen osallisuutta ja osaamista. Rap-sanoitusten avulla pojat tunnustelivat omia tunteita ja kokemuksia. Pojat oivalsivat, että aikuisten tuella voi saada aikaan muutosta elämässään ja myös jatkossa työskennellä siihen suuntaan. Oma toiminta ja itsestä lähtenyt muutoshalukkuus sai pojissa aikaan voimaantumisen kokemuksen, joka jäseni heidän elämäänsä hyvällä tavalla uudelleen. (Känkänen & Rainio 2010, 12-16.)

Osallistumisen menetelmiä ja muotoja käytettäessä on otettava huomioon eettiset kysymykset etenkin, kun on kyse lastensuojelusta. Asetelmaan liittyy vallan ja vastuun jännitteitä. Ensimmäiseksi kysymykseksi nousee, kuka valitsee ja millä perusteella osallistumiseen mukaan kutsuttavat lapset ja nuoret. Aikuisen valinnoilla on usein suuri rooli siihen, kenen ääni pääsee kuuluviin. Viranomaistoiminnan lähtökohtana on itsemääräämisoikeus, joten asiakkaalla on mahdollisuus päättää, osallistuuko hän vai ei. Osallistumiseen liittyvät negatiiviset seuraukset tulee myös ottaa huomioon. Jos esimerkiksi luvataan, että osallistumalla on mahdollisuus vaikuttaa asioihin, eikä mikään muutukaan, voi seurauksena olla huijatuksi tulemisen kokemus. Tämä voi johtaa siihen, että jatkossa lapsella on entistä korkeampi kynnys osallistumiseen. (Oranen 2008, 44–45.)

Lasten osallisuuden huomioimisen esteinä ovat usein aikuisten kiire ja vuorovaikutustaitojen puutteet. Lasten kanssa työskentelevien aikuisten tulisi perehtyä lapselle ominaiseen tapaan toimia ja ilmaista itseään. Lasten osallistumisen esteeksi voi nousta myös ammattilaisten pelko siitä, että kuuntelemalla ja kyselemällä lapsilta, he vaarantavat oman auktoriteettinsa kasvattajina tai asemansa asiantuntijoina. Kyky kuunnella ja kiinnostuksen osoittaminen lapsen asioita kohtaan päinvastoin vahvistaa lapsen arvostusta työntekijää kohtaan. (Aula 2011, 35.)

Lasten kuuleminen voi estyä myös sen vuoksi, että lasten ei koeta olevan riittävän päteviä ilmaisemaan mielipiteitään, lasten ei uskota ymmärtävän omaa parastaan tai mielipiteen selvittämisen uskotaan rasittavan lasta. Ongelmaksi saattaa muodostua myös se, että lasten mielipiteille saatetaan antaa arvoa vain, jos ne ovat samansuuntaisia viranomaisten ja muiden ammattilaisten mielipiteiden kanssa. Lasten eriävät mielipiteet jäävät herkästi huomioimatta. (Lansdown 2005b, 28.)

Osallisuuden toteutumisen kautta lapsi tulee nähdyksi, kuulluksi ja ymmärretyksi. Kun lapsi on tietoinen itsestään, sitä paremmin hän kykenee olemaan oma itsensä ja tunnistamaan omakohtaiset ja muiden tarpeet. Osallisuuden kautta lapsi kokee asiat omikseen, kykenee sitoutumaan ja vaikuttamaan sekä ottamaan itsestään ja muista vastuuta. Lapsi pystyy vaikuttamaan elämäänsä, kun hän saa tietoa ja ymmärrystä lastensuojelusta, omista oikeuksista ja velvollisuuksista. (Barkman ym. 2017, 17.)

Gellin ym. (2012, 149–150) mukaan osallisuutta ja osallistumista muun muassa lastensuojelun kehittämisessä voidaan arvioida seuraavasti neljällä tasolla:

1. Osallisuuden lähtökohtana on tieto palvelun olemassaolosta, luonteesta ja laadusta.
2. Osallisuus palveluiden käyttäjänä ja kehittäjänä.
3. Osallisuus palveluiden suunnittelu-, kehittämis- ja päätöksentekoprosesseissa.
4. Lasten ja nuorten oma toiminta hyvinvointia kehittämässä.

Osallisuus edellyttää, että asiakkaille annetaan mahdollisuus osallistua johonkin tai päästä osalliseksi jostakin. Lastensuojeluprosessissa asiakkaan osallisuus on lapsen kutsumista yhdessä toteutettavaan asiakkuuteen. Sen mahdollistuminen vaatii dialogisuuden sekä yhteisen ja jaetun ymmärryksen tavoittelua. Osallisuus rakentuu sekä yksittäisistä kohtaamisista että asiakasprosessin osien kokonaisuudesta. Asiakasprosessi pitää sisällään erilaisia tapaamisia, neuvotteluja, arviointia ja päätösten tekoa, jota sosiaalityöntekijä koordinoi. (Muukkonen 2013, 165–167.)

#### 4.4 Osallisuus dokumentoinnissa ja lasta koskevissa neuvotteluissa

Vierulan (2013, 278–280) mukaan vähimmäisvaatimuksena asiakkaiden osallisuuden toteutumiselle pidetään dokumentoinnista ja dokumentointikäytännöistä kertomista, mahdollisuutta nähdä asiakkaasta itsestään kirjoitettuja asiakirjoja sekä niiden toimittamista asiakkaalle viipymättä. Sosiaalityön etiikalla ja lainsäädännöllä perustellaan asiakkaan ottaminen mukaan asiakirjojen laatimiseen. Asiakirjojen tulee olla kohdistettu ensisijaisesti nimenomaan asiakkaalle itselleen. Asiakirjoja laatiessa tulee ottaa huomioon selkeys, ymmärrettävyys ja eettinen luonne.

Lastensuojelun asiakirjoja luetaan paljon myös jälkikäteen eri yhteyksissä ja tekstit jäävät elämään. Lapsesta kirjoitettuja asiakirjoja voidaan käyttää hallinnollisten ja oikeudel-

listen päätösten perusteena ja asiakirjoja saattaa lukea ja tulkita myös muut kuin sosiaalialan ammattilaiset. Huolellinen dokumentointi on kaikkien osallisten kannalta ensiarvoisen tärkeää, mutta etenkin työntekijän oman oikeusturvan kannalta. Kirjaaminen tulisi tehdä mahdollisimman pian, jotta vähennetään työntekijän oman tulkinnan riskiä. (Holopainen ym. 2018, 65.)

Lastensuojelun asiakkaana oleville lapsille ja nuorille järjestetään säännöllisesti asiakassuunnitelman neuvotteluja, jollei asiakkuus pääty lastensuojelutarpeen selvityksen jälkeen tai jollei kysymyksessä ole tilapäinen neuvonta tai ohjaus. Asiakassuunnitelman neuvottelujen pohjalta sosiaalityöntekijä laatii asiakassuunnitelman. Asiakassuunnitelma on merkittävin virallinen lakisääteinen asiakirja ja lastensuojelun suunnittelun väline. (Räty 2007, 181–183; Timonen-Kallio, 2010, 12.)

Asiakassuunnitelmaan kirjataan muun muassa lapsen ja hänen perheensä tuen tarve, tukitoimet, joilla tuen tarpeeseen pyritään vastaamaan, olosuhteet, joihin pyritään vaikuttamaan sekä arvioitu aika, jossa määritellyt tavoitteet pyritään saavuttamaan. On tärkeää huomioida, että lapset ja nuoret ovat heidän oman elämänsä asiantuntijoita ja tästä johtuen on osallistettava lapsia heidän oman elämänsä suunnitteluun. Aikuisen tehtävänä on vahvistaa lapsen kokemusta osallisuudesta antamalla lapselle tai nuorella palautetta hänen mukanaolostaan asiakassuunnitelman neuvottelussa. (Lastensuojelulaki 417/2007; Timonen-Kallio, 2010, 12.) Työntekijän tehtävänä on myös varmistaa, että lapsi tulee kuulluksi ja hänen mielipiteet huomioiduiksi.

Osallistuminen omien asioiden hoitamiseen antaa lapsille ja nuorille kokemuksen siitä, että he voivat vaikuttaa asioihin ja heidän omat ajatuksensa ovat arvokkaita. Täältä pohjalta syntyneet suunnitelmat ja päätökset lapsi tai nuori mieltää helpommin omiksi, mikä osaltaan on voimaannuttava kokemus. Lastensuojelun parissa olevilla lapsilla on usein kokemus, että joku muu päättää heidän elämästään. Tästä johtuen osallisuus omiin asioihin voi olla erityisen merkityksellinen. Kokemus kuulluksi tulemisesta ja mahdollisuudesta vaikuttaa voi olla kaikkein merkittävin hyöty, jonka osallisuus voi tuottaa lastensuojelun asiakkaalle. (Oranen 2008, 16.)

#### 4.5 Osallisuutta koskeva lainsäädäntö lastensuojelussa

YK:n Lapsen oikeuksien yleissopimuksen 12 artiklan 1. kohta velvoittaa sopimusvaltiot takaamaan lapselle, joka kykenee muodostamaan oman näkemyksensä, oikeuden vapaasti ilmaista nämä näkemyksensä kaikissa lasta koskevissa asioissa sekä ottamaan lapsen näkemykset lapsen iän ja kehitystason mukaisesti huomioon. Artiklan toisessa kohdassa todetaan, että tämän oikeuden toteuttamiseksi lapselle on annettava erityisesti mahdollisuus tulla kuulluksi häntä koskevissa oikeudellisissa ja hallinnollisissa toimituksissa joko suoraan tai edustajan tai asianomaisen toimielimen välityksellä kansallisen lainsäädännön menettelytapojen mukaisesti. (Lapsen oikeuksien yleissopimus 60/1991.)

Suomen perustuslain (731/1999) 6 §:n 3 momentin mukaan lapsia on kohdeltava tasa-arvoisesti yksilöinä, ja heidän tulee saada vaikuttaa itseään koskeviin asioihin kehitystään vastaavasti. Laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) 10 §:ssä pykälässä säädetään, että alaikäisen asiakkaan toivomukset ja mielipide on otettava huomioon hänen ikänsä ja kehitystasonsa edellyttämällä tavalla.

Kuntalain (410/2015) 20 §:ssä säädetään, että kunnan asukkailla ja palvelun käyttäjillä on oikeus osallistua ja vaikuttaa kunnan toimintaan. Osallistumista ja vaikuttamista voidaan edistää muun muassa järjestämällä keskustelu- ja kuulemistilaisuuksia, selvittämällä asukkaiden mielipiteitä ennen päätöksentekoa ja suunnittelemalla palveluja yhdessä palvelujen käyttäjien kanssa. 26 §:n mukaisesti nuorten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien lisäämiseksi kunnanhallituksen on asetettava nuorisovaltuusto.

Lastensuojelulaki (417/2007) painottaa lapsen oikeutta osallisuuteen kaikissa lastensuojeluprosessin vaiheissa. Lastensuojelulaissa on erikseen luku 4 lapsen osallisuudesta. Lastensuojelulain 20 §:n mukaisesti lastensuojelua toteutettaessa on selvítettävä lapsen toivomukset ja mielipide sekä otettava ne huomioon lapsen iän ja kehitystason edellyttämällä tavalla. Mielipiteen selvittämisen tapa ja pääasiallinen sisältö on kirjattava lasta koskeviin asiakirjoihin. 21 §:n mukaisesti kaksitoista vuotta täyttäneellä lapsella on oikeus käyttää puhevaltaansa itseään koskevissa lastensuojeluasioissa. 24 §:ssä mainitaan, että lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän on valvottava lapsen edun toteutumista.

Lastensuojelulaki (417/2007) velvoittaa lapsen aktiivisen huomioimisen ja mukaan ottamisen koko lastensuojeluprosessin ajan. Lastensuojelulain 29 §:n mukaisesti lasta täytyy tavata henkilökohtaisesti, suunnitelmat on laadittava lapsen kanssa (30 §) ja lapsen

kanssa on keskusteltava (53 §). Näin meneteltäessä lapsen on helpompi ymmärtää, mitä aikuiset hänen tilanteestaan ajattelevat ja millä tavalla lapsi voi itse vaikuttaa omiin asioihinsa. Lapselle myös selkeytyy, mitä vaihtoehtoja elämäntilanteen ratkaisemiseksi on olemassa. (Hotari ym. 2013, 150.)

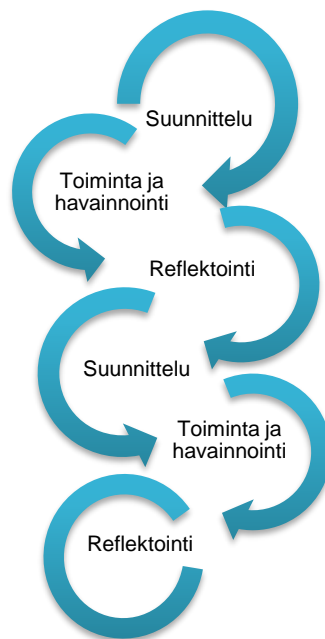
Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 1 §:n mukaisesti lain yhtenä tarkoituksena on nimenomaan vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta. Sosiaalihuoltolain 10 §:n mukaan palveluja annettaessa ja niitä kehitettäessä on kiinnitettävä erityistä huomiota lasten ja nuorten tarpeisiin ja toivomuksiin. 32 §:ssä mainitaan, että lapsen mielipide on selvitettävä hienovaraisesti. Lapsen mielipiteen selvittämisen tapa ja pääasiallinen sisältö on kirjattava lasta koskeviin asiakirjoihin.

## 5 KEHITTÄMISPROJEKTIN TOTEUTTAMINEN

### 5.1 Kehittämiprojektin metodologiset lähtökohdat ja vaiheistaminen

Kehittämiprojektini tehtävänä oli tuottaa Perhekuntoutuskeskus Lausteen osallisuuden lupaukset. Tavoitteina oli vahvistaa asiakasosallisuutta ja työntekijöiden ymmärryksen lisääminen ja asenteisiin vaikuttaminen asiakasosallisuuden osalta. Kehittämistoiminnalla pyritään usein konkreettiseen toimintaan, jolla tavoitellaan jonkin selkeästi määritellyn tavoitteen saavuttamista. Kehittämiprojekti oli tietystä mielessä hankeperusteinen, vaikkakin sillä pyrittiin jatkuvaan kehittämistoimintaan. Kehittämiprojektille oli hankkeen tavoin määritely alkamis- ja päättymisajankohta. Kehittämiprojektin myötä pyrittiin kuitenkin vaikuttamaan organisaation jatkuvaan kehittämiseen. (Toikko & Rantanen 2009, 14–15).

Kehittämiprojektissa oli toimintatutkimuksen tyyppisiä elementtejä. Toimintatutkimus ei ole varsinainen tutkimusmenetelmä, vaan pikemminkin lähestymistapa, jossa yhdistyy kehittämistyö ja tutkimus. Toimintatutkimusta ohjaa käytännön intressi, minkä avulla pyritään saamaan tietoa, miten asiat voisi tehdä paremmin ja saamaan tietoa, jonka avulla voidaan kehittää käytänteitä. (Heikkinen 2018, 215.)



Kuvio 6. Toimintatutkimuksen spiraalimalli (mukaillen Toikko & Rantanen 2009, 67).

Toimintatutkimuksen yhteydessä korostetaan spiraalimaista rakennetta (kuvio 6). Toimintatutkimuksellisessa spiraalissa nousee esiin konkreettisen toiminnan ja sitä käsittelevän suunnittelun ja reflektion välinen vuorovaikutus. Suunnittelun avulla luodaan uusia toimintatapoja, jotka tässä tapauksessa ovat keinoja asiakasosallisuuden lisäämiseksi. Uutta toimintatapaa on havainnoitava erilaisin tiedonkeruumenetelmin, jotta saadaan käsitys siitä, onko muutos tarpeita ja tavoitteita vastaavaa. (Toikko & Rantanen 2009, 66; Salonen ym. 2017, 40.)

Kehittämiprojekti eteni konstruktivistista mallia mukaillen, joka yhdistää lineaarisen mallin ja spiraalimallin vahvuudet ja kehittämistoiminnan logiikan. Konstruktivistinen malli sisältää ajatuksen hankkeen huolellisesta suunnittelusta, hankkeen vaiheistuksesta, toiminnassa oppimisesta, osallisuudesta, tutkimuksellisesta kehittämisoitteesta ja monipuolisesta menetelmäosaamisesta. Konstruktivistisessa mallissa korostuvat yhteisöllinen ja osallistava näkökulma. (Salonen 2013, 16.)

Reflektointi ja inhimillisten tekijöiden huomioon ottaminen ovat osa konstruktivistista työskentelyä. Kehittämiprojektin etenemisen kannalta tämä tarkoittaa pysähtymistä, arviointia, eteenpäin suuntautumista ja tasavertaista keskustelua. Vuorovaikutuksen avulla pyritään moniäänisyyteen, erilaisten näkökulmien esille tuomiseen ja asiantuntijuuden jakamiseen. (Salonen ym. 2017, 53.)

Tässä kehittämiprojektissa pyrittiin reflektoinnin ja tasavertaisen keskustelun kautta pääsemään yhteiseen lopputulokseen niin että jokainen tulee kuulluksi ja osallisuus toteutuu. Ihmisten kanssa työskennellessä on aina otettava huomioon inhimillinen puoli. Aikataulullisilta haasteilta ei välttytty tässäkin tapauksessa. Aikataulujen yhteensovittaminen on välillä haastavaa ja yllättävät peruuntumiset laittavat suunnitelmat uusiksi.

Kehittämiprojektin eteneminen konstruktivistisen mallin mukaisesti voidaan jakaa seitsemään eri vaiheeseen. Ensimmäinen vaihe on aloitusvaihe, jolloin idea alkaa muotoutua. Suunnitteluvaiheessa idea kirkastuu ja laaditaan kirjallinen kehittämissuunnitelma. Kolmas vaihe on esivaihe, jolloin siirrytään ”kentälle”, eli hankkeen toimintaympäristöön. Esivaiheen jälkeen seuraa varsinainen työstövaihe. Työstövaiheessa keskitytään käytännön toteutukseen intensiivisesti. Työstövaiheen jälkeen toimijoiden on syytä pysähtyä tarkistusvaiheessa arvioimaan jo aikaan saatua. Viimeistelyvaiheessa tuotosta hiotaan lopulliseen muotoon. Viimeisimmässä vaiheessa syntyy valmis tuotos. Toimijoiden tulee huolehtia lopullisen tuotoksen esittämisestä ja levittämisestä. (Salonen 2013, 17–19.)



## 5.2 Käytetyt menetelmät

### **Palaverit**

Kehittämiprojektissa hyödynnettiin projektiryhmän kesken palavereja. Projektiryhmä kutsuttiin palavereihin sähköisen kalenterin kutsujen kautta. Palavereissa suunniteltiin kehittämiprojektin etenemistä ja käytiin läpi jo tehtyä. Palavereista laadittiin muistiinpanoja ja muistioita työskentelyn tueksi. Muistiot ja muut materiaalit toimitettiin sähköisesti kaikille projektiryhmän jäsenille. Palavereissa tiedon tuottamista voidaan kohdistaa osallisten kertomuksiin, mielipiteisiin tai esityksiin (Toikko & Rantanen 2009, 118).

### **Työpajatyöskentely**

Työpajamenetelmissä hyödynnetään tiedonvaihtoa ja keruuta. Työpajojen avulla voidaan käydä läpi laaja aihealue mahdollistaen paneutuminen läpikäytävään aiheeseen eri näkökulmista. Työpajatyöskentely voi olla tapaaminen, seminaari tai tapahtuma, jossa osallistujat hyödyntävät yhdessä erilaisia vuorovaikutuksellisia menetelmiä. Työpajatyöskentelyssä vaihdetaan mielipiteitä, tietoa, ajatuksia, ideoita ja näkemyksiä toimien ja keskustellen. Työpajasta syntyy yhteenvetona tuotos. (Haukijärvi ym. 2014, 34; Salonen ym. 2017, 91.)

Työpajatyöskentelyssä voidaan käyttää hyödyksi etätehtävää, jonka jälkeen on kontaktikerta (Haukijärvi ym. 2014, 9). Tiimeille toteutettavissa työpajoissa työntekijöille oltiin annettu etukäteistehtäväksi pohtia, mitä he käsittävät osallisuudella. Tämän jälkeen aiheen parissa työskentelyä jatkettiin yhdessä varsinaisessa työpajassa.

Tässä kehittämiprojektissa tietoa, näkemyksiä ja ajatuksia haluttiin lähteä keräämään nimenomaan työpajatyöskentelyjen kautta. Se soveltui menetelmänä parhaiten siihen, että saatiin mahdollisimman laajasti jokaisen tiimin näkemykset huomioitua. Työpajatyöskentelyjen toteutus oli helppo linkittää tiimipalaverien yhteyteen, jolloin koko tiimi koontui joka tapauksessa. Ajallisesti työpajatyöskentelyjen toteuttamisessa meni ajateltua enemmän aikaa. Tiimeillä on tiimipalavereja pääsääntöisesti kerran kuukaudessa, joten jos työpajatyöskentelyä ei ehditty syystä tai toisesta toteuttaa, se siirtyi taas kuukaudella eteenpäin.

Työpajojen avulla haluttiin saada tietoa siitä, miten osallisuus koetaan, miten se toteutuu tällä hetkellä sekä mitä kehitystarpeita olisi. Myös kehittämistoiminnassa korostetaan nykyään osallisuuden merkitystä (Toikko & Rantanen 2009, 89). Tämän vuoksi kehittämissuorissa on haluttu ottaa työntekijät ja asiakkaat vahvasti osaksi kehittämistoimintaa ja kaikkien näkemykset tulevat kuulluksi. Työpajatyöskentelyn avulla haluttiin sitouttaa työntekijöitä asiakasosallisuuden vahvistamiseen ja positiiviseen ajatteluun sen tiimoilta. Työpajatyöskentelyn avulla on mahdollista saada kaikkien ääni kuuluviin, koska tarkoituksena on jakaa ajatuksia ja ideoita.

### **Dialoginen keskustelu**

Työpajatyöskentelyissä hyödynnettiin dialogista keskustelua. Dialogilla tarkoitetaan avointa ja kuuntelevaa keskustelua, jonka avulla tavoitellaan yhteistä ymmärrystä. Dialogissa tilannetta tai asiaa tutkitaan yhdessä ja kaikkien dialogiin osallistuvien todellisuus saa olla olemassa ja yhteisen kiinnostuksen kohteena. Dialogissa hyväksytään se, että kenenkään yksittäinen näkemys ei voi olla kokonainen totuus. On tärkeää, että eri osapuolet saavat kokemuksen kuulluksi tulemisesta. (THL 2019g.)

Eri yksilöillä on erilaisia kokemuksia yhteisestä maailmasta. Tämän vuoksi kommunikatio on korvaamaton keino ymmärryksen kehittämiseksi. Omia kokemuksia vertailemalla toisten kokemuksiin on mahdollista saada monipuolisempi ja täsmällisempi ote askarruttavasta asiasta. Kommunikoimalla kokemuksia on mahdollista oppia uutta. Tämä edellyttää, että yksilöt osaavat keskustella toistensa kanssa taitavasti siten, että yksilöiden kokemuserot eivät muodostu esteeksi vaan niiden kautta voidaan ymmärtää maailmaa uudella tavalla. (Alhanen 2016, 30.)

Jotta dialogisuus toteutuu, keskustelijoiden tulee sietää epävarmuutta. Liiallinen varmuus tappaa herkkyyden, jota tarvitaan osaksi aitoa dialogia. Vaarana on, että keskustelija tietää liian nopeasti tai yrittää hallita keskustelua. Kuuntelemalla vain omia vastauksia ei voi kuulla toista. (Järvinen ym. 2012, 144.)

Dialogissa keskustelijat asettuvat tasa-arvoiseen suhteeseen toistensa kanssa huolimatta iästä, arvoasemasta tai muista seikoista. Dialogissa voi tuoda rohkeasti esiin omia ajatuksiaan ilman, että sovittelee sanomisiaan toista miellyttävään muotoon. Tätä kautta dialogi mahdollistaa keskinäiseen kunnioitukseen perustuvan keskusteluyhteyden. (Alhanen 2016, 37.)

## Teemahaastattelu ryhmämuotoisesti

Asiakkaiden kanssa käydyt keskustelut osallisuudesta etenivät teemahaastattelun elementtejä mukaillen. Teemahaastattelussa haastattelun aihepiirit, eli teema-alueet on ennalta määrätty, mutta haastattelija saa tavoitella keskustelun omaista tilannetta. Haastattelijalla on tukilista käsiteltävistä asioista ja hän varmistaa, että ennalta päätetyt teema-alueet tulee käytyä läpi. Teemojen läpikäynnin järjestys ja laajuus voivat vaihdella haastattelusta toiseen. (Hirsjärvi ym. 2015, 208; Eskola ym. 2018, 29–30.)

Mahdollisuus luovia tarvittaessa kysymysten välillä koettiin hyväksi ratkaisuksi, koska aiheena osallisuus oli useimmille lapsille ja nuorille vieras ja ehkä jopa vaikeasti lähestyttävä ja määriteltävä. Kysymysten suuntaa ja muotoa pystyttiin tarvittaessa vaihtamaan keskustelun edetessä, kuitenkin niin, että kaikki teemat tulivat käsitellyiksi.

Orientoivien kysymysten avulla voi muistuttaa ja auttaa pääsemään sisälle haastattelun aiheeseen. Alkuun kannattaa lähteä liikkeelle helpoilla kysymyksillä ja rauhoittaa tilanne. Haastattelijan on hyvä huomioida millaista kieltä ja käsitteitä hän käyttää, jotta haastateltava ymmärtää ne oikein. (Eskola ym. 2018. 37-39.) Haastattelussa vuorovaikutus rakentuu ihmisten sanoista ja niiden kielellisestä merkityksestä ja tulkinnasta. Haastateltavat voidaan nähdä sanomien lähettäjinä ja vastaanottajina. Haastattelija pyrkii saamaan selville, miten haastateltava mieltää jonkin objektin tai asiointilan merkitykset. (Hirsjärvi & Hurme 2004, 48–49.)

Ryhmähaastattelulla tarkoitetaan haastattelua, jossa on paikalla samanaikaisesti useita haastateltavia ja mahdollisesti myös haastattelijoita. Tavoitteena on ryhmämuotoinen keskustelu etukäteen määritellystä teemasta. Ryhmähaastattelu soveltuu käytettäväksi hyvin etenkin silloin, kun voidaan olettaa haastateltavien jännittävän tilannetta. (Eskola & Suoranta 2014, 95.)

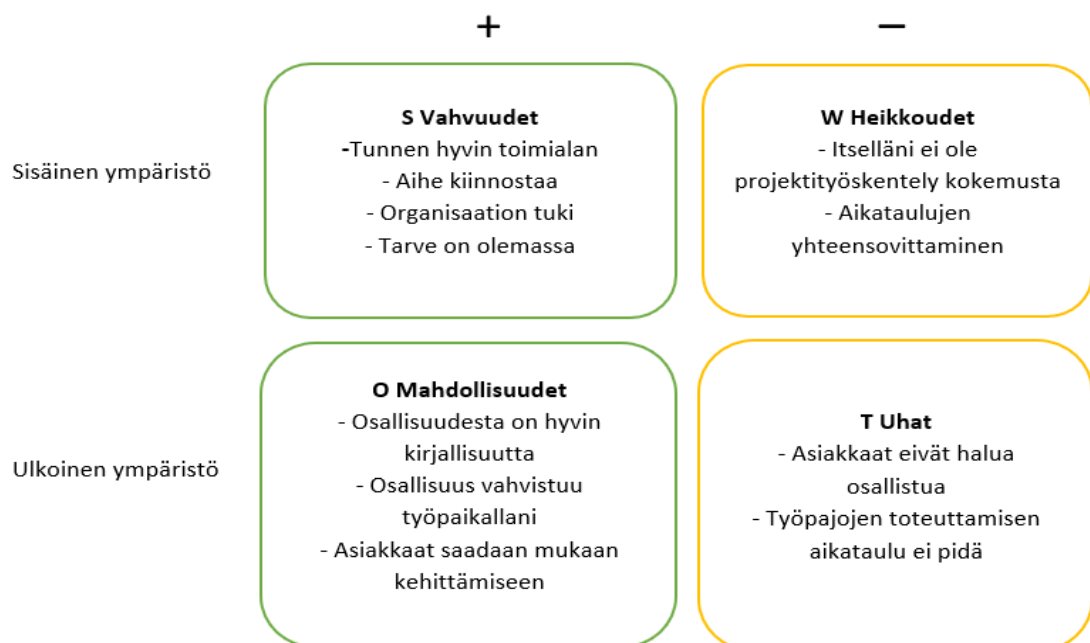
Ryhmähaastattelu on tavoitteiltaan jokseenkin vapaamuotoinen. Osanottajat saavat kommentoida asioita melko spontaanisti, tehdä huomioita ja tuottaa monipuolista tietoa käsiteltävistä teemoista. Ryhmähaastattelussa haastattelija puhuu koko joukolle, mutta voi osoittaa kysymyksiä myös suoraan yksittäiselle henkilölle. Ryhmähaastattelulla on erityinen merkitys etenkin silloin, kun halutaan saada selville ryhmän kanta johonkin ajankohtaiseen kysymykseen. (Hirsjärvi & Hurme 2004, 61.)

Keskustelut toteutettiin ryhmämuotoisesti niin, että paikalla olivat kunkin yksikön halukkaat asiakkaat sekä työvuorossa olleet työntekijät. Työntekijät olivat kuuntelijan roolissa ja saivat lopuksi reflektoida kuulemaansa. Reflektion päämääränä on oman ja toisten toiminnan ymmärtäminen. Reflektiolla pyritään ymmärtämään ja tavoittamaan erilaisia näkökulmia. Reflektio vuorovaikutuksessa tarkoittaa, että työntekijä palauttaa tai heijastaa takaisin asiakkaan sanoman sisällön. (Järvinen ym. 2012, 185.)

Käytyjä keskusteluja ei nauhoitettu, vaan niistä laadittiin muistiinpanojen kautta muistiot. Litterointia ei koettu tarpeelliseksi, koska teemahaastattelua ei käytetty laadullisen tutkimuksen tavoin. Litteroinnilla tarkoitetaan tallennetun laadullisen aineiston puhtaaksi kirjoittamista sanatarkasti (Hirsjärvi ym. 2015, 222).

## SWOT-analyysi

Arvioinnin tukena olen käyttänyt SWOT-analyysia ja itsearviointia (oppimispäiväkirja). Projektin edetessä olen saanut arvioinnin tueksi palautetta myös projektityöryhmältä, ohjausryhmältä sekä tutor-opettajalta. Kuvioon 7 olen hahmotellut SWOT nelikenttään kehittämishankkeeni vahvuudet, heikkoudet, mahdollisuudet ja uhat. Olen pitänyt koko kehittämishankkeen ajan itselleni oppimispäiväkirjaa, jonka avulla on voinut jäsentää omia ajatuksia ja laittaa ideoita ylös.



Kuvio 7. SWOT-analyysi (mukaillen Salonen ym. 2017, 90).

SWOT muodostuu englanninkielisistä sanoista Strengths (vahvuudet), Weaknesses (heikkoudet), Opportunities (mahdollisuudet) ja Threats (uhat). SWOT-analyysi muodostaa sanojen mukaisen nelikentän, jonka vasempaan puoliskoon kuvataan myönteiset ja oikeaan puoliskoon negatiiviset asiat. Nelikentän yläosa kuvastaa sisäistä ympäristöä ja alapuoli ulkoista ympäristöä. SWOT-analyysi voi olla hyvin subjektiivinen ja sen tuloksia tulisi käyttää lähinnä suuntaa antavasti. (Salonen ym. 2017, 90; Opetushallitus 2019.)

### 5.3 Kehittämisen eteneminen 2017–2019

Kuvaan kehittämissuunnitelman etenemistä kuvion 8 kautta.

AIKA	AIHE	TOIMIJAT	MENETELMÄ/ TOIMINTA	DOKUMENTOINTI	HYÖTY/TULOS
11-12/ 2017	Kehittämissuunnitelman ideointia	Opiskelija, mentori, palvelupäällikkö	Keskustelut, sähköpostit	Muistiinpanot	Kehittämissuunnitelman aiheen valinta, projektiryhmän muodoutuminen
1-2 / 2018	Kehittämissuunnitelma käynnistyi	Projektiryhmä	Palaverit	Muistiot	Suunnitelma kehittämissuunnitelman toteuttamisesta
2/ 2018	Projektisuunnitelman esittely	Laajennettu johtoryhmä, opiskelija	Palaveri	Muistiinpanot	Toteuttamiselle saatiin lupa
Kevät /2018	Työpajatyöskentelyiden toteuttaminen	Työryhmät/tiimit	Työpaja-työskentely	Muistiot, valokuvat	Työpajojen tuotokset
8/ 2018	Työpajojen tuotosten koonti	Opiskelija, palvelupäällikkö	Palaveri, Analysointi	Muistiinpanot	Yhteenveto työpajojen tuotoksista
8/ 2018	Asiakkaalle suunnattujen osallisuus keskusteluiden suunnittelu	Projektiryhmä	Palaveri	Muistiinpanot, muistio	Suunnitelma asiakkaalle suunnatuista osallisuus keskusteluista
9/ 2018	Työpajojen yhteenvedon esittely, jatkossuunnitelma	Laajennettu johtoryhmä, opiskelija	Palaveri	Muistiinpanot, muistio	Katsaus projektin etenemiseen ja lupa jatkaa seuraavaan vaiheeseen
11/18- 1/19	Asiakkaalle suunnatut osallisuus keskustelut	Opiskelija, palvelupäällikkö, asiakkaat, työntekijät	Keskustelut teemahaastattelua mukailien	Muistiot	Asiakkaiden näkemykset
1/ 2019	Asiakkaiden näkemysten koonti	Opiskelija	Analysointi	Muistiinpanot	Yhteenveto asiakkaalle suunnatuista keskusteluista
2/ 2019	Tuotosten läpikäyntiä	Projektiryhmä	Palaveri	Muistiinpanot, muistio	Aloitettiin osallisuuden lupausten pohdinta
2/ 2019	Tilannepäivitys	Laajennettu johtoryhmä, opiskelija	Palaveri	Muistiinpanot, muistio	Tulosten esittely, alustavien osallisuuden lupausten esittely
3/ 2019	Viimeistely	Opiskelija, palvelupäällikkö	Keskustelu	Muistiinpanot	Ehdotus hallitukselle osallisuuden lupauksista

Kuvio 8. Kehittämissuunnitelman eteneminen.

Kehittämiprojekti lähti liikkeelle syksyllä 2017, kun keskustelin opinnoistani Perhekuntoutuskeskus Lausteen sijaishuollon palvelupäällikön ja mentorini kanssa. Palvelupäällikkö ehdotti, että tulisin mukaan projektiryhmään, jonka tarkoituksena oli lähteä miettimään ja suunnittelemaan, miten asiakasosallisuutta kehitetään jatkossa Perhekuntoutuskeskus Lausteella. Palvelupäällikkö piti hyvänä ideana, että liittäisin opinnäytetyöni käynnistyvään kehittämiprojektiin. Projektiryhmä muotoutui lopulliseen muotoonsa joulukuussa 2017. Projektiryhmässä oli yhteensä seitsemän jäsentä.

Projektiryhmä kokoontui läpi projektin aina tarvittaessa eri vaiheiden suunnittelun ja tuosten läpikäynnin yhteydessä. Projektiryhmän tapaamisista laadittiin muistiot. Perhekuntoutuskeskus Lausteen laajennettu johtoryhmä toimi kehittämiprojektin ohjausryhmänä ja sen kautta hyväksyttiin kaikki suunnitelmat sekä esiteltiin tuotokset. Tarvittaessa olen kysynyt neuvoa ja ideoita omalta työryhmältäni (Koivulan yksikkö). Oman oppimiseni ja sen arvioinnin tukena olen kirjoittanut oppimispäiväkirjaa.

Kehittämiprojekti alkoi tammikuussa 2018 projektiryhmän työkokouksella, jossa käytiin läpi, mitä aiempi työryhmä oli työkonferensseissa pohtinut ja määritellyt osallisuudesta ja sen eri tasoista Perhekuntoutuskeskus Lausteella. Työryhmät olen esitellyt luvussa 2.2. Työkonferenssien tarkoituksena on työyhteisön laaja osallistuminen kehittämistyöhön. Työkonferenssit ovat tilaisuuksia, jotka perustuvat ihmisten tasavertaiseen vuoropuheluun eli dialogiin sekä yhteistoiminnallisuuteen. Työkonferenssilla pyritään yhteisymmärrykseen, jonka pohjalta laaditaan toimintasuunnitelma. (Salonen ym. 2017, 91.) Toimintasuunnitelman mukaisesti projektiryhmä lähti ideoimaan, miten kehittämiprojektia lähdetään viemään eteenpäin.

Projektiryhmä kokoontui toisen kerran tammikuun lopulla 2018. Tapaamisen tarkoituksena oli miettiä, miten kehittämishanketta lähdetään toteuttamaan. Projektiryhmä päätyi siihen, että hankkeen toteuttaminen aloitettiin eri tiimien työntekijöille suunnatuista työpajoista. Projektiryhmä suunnitteli osallisuuden tasojen ja rakenteiden mukaiset dialogiset työpajat, joissa pohdittiin työntekijöiden omia käsityksiä, toimintatapoja, työn tavoitteita ja asiakasosallisuuden merkitystä kuntoutuksen ja palveluiden näkökulmasta.

Työpajatyöskentely koettiin tässä kohtaa hyvänä vaihtoehtona, koska tarkoituksena oli selvittää, mitä ajatuksia ja käsityksiä osallisuus työntekijöissä herättää. Työpajojen tavoitteena oli myös muuttaa työntekijöiden hieman negatiivista suhtautumista asiakasosallisuuden vahvistamisesta. Osa työntekijöistä tuntui ajattelevan, että asiakasosalli-

suuden vahvistamisen kautta asiakkailla olisi liikaa valtaa. Perhekuntoutuskeskus Lausteelle sijoitetut lapset ovat pääsääntöisesti vaikeahoitoisia ja käytöshäiriöisiä 14–17 vuotiaita lapsia. Koimme, että työpajatyöskentely työntekijöiden kesken olisi hedelmällinen alusta yhteisymmärryksen lisäämiseksi. Tästä syystä asiakkaita ei päätetty ottaa vielä tässä vaiheessa mukaan työskentelyyn.

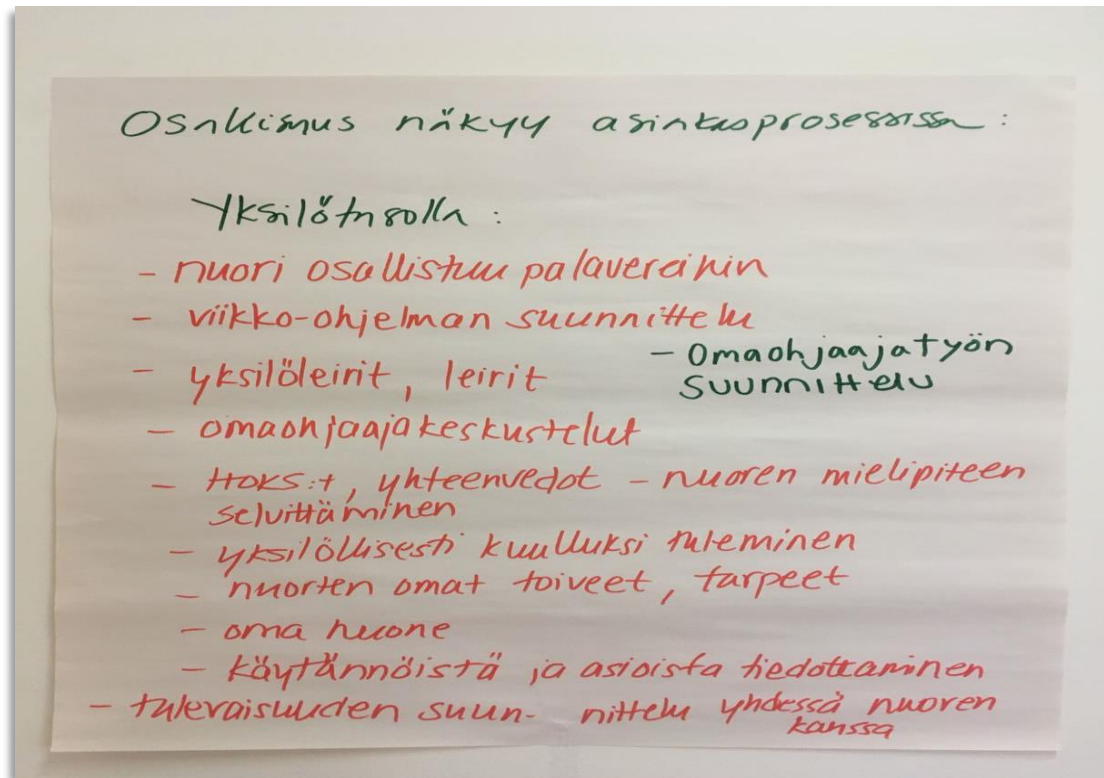
Huhtikuussa 2018 minulle tarjoutui mahdollisuus päästä esittelemään meneillään olevaa kehittämisprojektia Helsinkiin Ehjä ry:n jälkihuoltopäiville, jossa teemana oli ”Osallisuus – Ohjaaja osallisuuden mahdollistajana” (ks. liite 1). Jälkihuoltopäiville lähti lisäksi toinenkin projektiryhmän jäsen. Pidimme 30 minuutin alustuksen aiheesta ”Rohkeus kuulla ja osallistaa asiakasta – Osallisuuden kehittäminen Perhekuntoutuskeskus Lausteella”. Esittelimme kehittämisprojektia ja sen suunniteltuja vaiheita.

Ensimmäiset työpajat, jotka oli suunnattu eri yksiköiden tiimeille, käynnistyivät kevään 2018 aikana. Sijaishuollon osalta työpajoja järjestettiin yhteensä yhdeksässä eri tiimissä. Projektiryhmä oli miettinyt tehtävänannon, joka toimi pohjana jokaisen tiimin työpajatyöskentelyssä. Tiimit vetivät itse työpajat ilman projektiryhmän läsnäoloa. Tiimit valitsivat keskuudestaan kirjurin ja esimies toimi puheenjohtajana.

Jokaista työntekijää pyydettiin ennen työpajaa valmistautumaan pohdintaan osallisuudesta. Työpajat alkoivat itsenäisellä pohdinnalla ja kirjaamalla ylös omia ajatuksia seuraaviin kysymyksiin:

1. Mitä osallisuus on?
2. Miten asiakkaan kuulluksi tuleminen näkyy?
3. Miten asiakkaan osallistaminen näkyy työssänne?
4. Mitä asiakkaan osallisuutta lisäävää olet tehnyt työssäsi?

Itsenäisen pohdinnan jälkeen esimies veti yhteisen dialogisen keskustelun, jonka pohjalta kirjuri kirjasi keskeisimmät asiat muistioon. Dialogisen keskustelun jälkeen tarkoituksena oli rakentaa yhdessä osallisuuden tasojen sisältöä. Perhekuntoutuskeskus Lausteen osallisuuden tasoiksi on määritelty yksilö-, yhteisö ja organisaatiotaso. Tehtävänä oli saada tasojen avulla näkyviin, miten osallisuus näkyy asiakasprosessin eri vaiheissa. Ajatuksia kirjattiin ylös fläppi-papereille, jonka jälkeen esiin nousseet asiat käytiin keskustellen läpi. Lopuksi jokainen tiimi mietti kysymyksiä osallisuudesta, minkä parissa he haluaisivat jatkaa keskustelua asiakkaiden kanssa. Työpajoista syntyneet materiaalit, eli muistiot ja kuvat fläpeistä (kuva 1 esimerkkinä), toimitettiin minulle ja tehtävänäni oli käydä tuotokset läpi ja dokumentoida ne yhteenvedon muotoon.



Kuva 1. Työpajatyöskentelyn tuotos.

Yhteenvedo työpajatyöskentelyistä oli valmis elokuussa 2018, jonka kävimme läpi palvelupäällikön kanssa. Tämän jälkeen projektiryhmä kokoontui elokuun lopulla 2018 ja ryhmitteli tiimien esiin nostamat kysymykset osallisuudesta asiakkaille ja valitsi ne, joiden parissa keskustelua oli tarkoitus jatkaa asiakkaiden kanssa. Tässä tapaamisessa hahmotelimme alustavan teemarungon asiakkaiden kanssa käytävistä keskusteluista.

Syksyllä 2018 käynnistyivät eri yksiköissä asiakkaiden kanssa käydyt keskustelut osallisuudesta. Keskustelut käytiin ajanjaksolla 11/2018–1/2019. Tällä kertaa keskusteluun osallistuivat työntekijöiden lisäksi heidän asiakkaansa, eli sijaishuollon osalta kyseiseen yksikköön sijoitetut lapset ja nuoret. Keskustelutilaisuuksia järjestettiin yhteensä kahdeksan ja niistä tiedotettiin etukäteen kutsujen muodossa (ks. liite 2).

Keskusteluja oli vetämässä tilanteen mukaan joko sijaishuollon palvelupäällikkö tai avo- huollon palvelupäällikkö. Itse toimin kirjurin roolissa ja jokaisesta keskustelusta laadittiin muistio. Asiakkaiden kanssa keskustelut aloitettiin kertomalla, mistä on kysymys ja miksi heitä halutaan kuulla. Asiakkaiden osallisuus oli vapaaehtoista ja osallistujat pysyivät anonyymeinä. Tämä tuotiin myös heille esiin. Kiitoksena osallistumisesta he saivat lahjakortit.



Keskustelun teemoina olivat:

1. Mitä osallisuus on ja mihin asiakkaat voivat olla osallisena?
2. Mistä asiakkaat voivat olla päättämässä ja miten he voivat vaikuttaa?
3. Tulevaisuuden muistelu, jonka avulla pyrittiin selvittämään, miten asiat olisivat tulevaisuudessa paremmin osallisuuden osalta.

Asiakkaiden kanssa käytyjen keskustelujen jälkeen tuotokset koottiin ja dokumentoitiin yhteenvedon muotoon. Kun kaikki työpajat ja niiden tuotokset oli saatu käytyä läpi, aloimme laatia Perhekuntoutuskeskus Lausteen osallisuuden lupauksia helmikuussa 2019.

Helmikuun lopulla 2019 esittelimme laajennetussa johtoryhmässä asiakkaiden kanssa käydyistä keskusteluista esiin nousseet asiat. Esittelimme myös alustavat ajatukset osallisuuden lupauksista ja pyysimme palautetta. Tämän pohjalta osallisuuden lupauksen muokkaaminen jatkui ja tarkastelimme osallisuuden lupauksia vielä palvelupäällikön kanssa maaliskuun lopulla 2019. Aikataulullisista syistä osallisuuden lupauksia ei ehditty hyväksyttää Perhekuntoutuskeskus Lausteen hallituksella ennen tämän kehittämisraportin julkaisemista. Tässä kehittämisraportissa julkaistavat osallisuuden lupaukset ovat alustavat ehdotukset.

#### 5.4 Aineiston analyysi

Työntekijöille suunnatuista työpajoista ja asiakkaiden kanssa käydyistä keskusteluista koottiin jokaisesta muistiot. Koska työntekijöiden työpajoja oli yhteensä 9 kappaletta, myös muistioita kertyi saman verran. Asiakkaiden kanssa käytyjä keskusteluja järjestettiin yhteensä 8 kappaletta, joten niistä kertyi 8 muistiota. Muistiot ovat dokumentoinnin kannalta tärkeitä aineistoja. Muistiot toimivat tärkeinä tiedonvälittäjinä sekä kehittämisprosessiin osallistuville sidosryhmille että kehittämisen arvioijille. (Toikko & Rantanen 2009, 81.)

Tässä kehittämisprojektissa aineistoa on analysoitu pitkin matkaa, koska projektissa oli eri vaiheita, joista on saatu erillistä materiaalia. Materiaalin pohjalta on mietitty, miten seuraavaa vaihetta lähdetään työstämään. Aineistoa on siis analysoitu ja kerätty osittain samanaikaisesti. (Hirsjärvi ym. 2009, 221.)

Analysointi toteutettiin sisällönanalyysina aineistolähtöisesti. Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä lähdetään liikkeelle siitä, että ennen analyysia päätetään, mitä toiminnan logiikkaa tai tyypillistä kertomusta lähdetään etsimään. Tämän jälkeen aineistoa aloitetaan pelkistämään. Aineistosta karsitaan epäolennainen informaatio pois hävittämättä kuitenkin oleellista informaatiota. Pelkistämisen jälkeen aineisto ryhmitellään uudeksi johdonmukaiseksi kokonaisuudeksi. Jokainen syntynyt ryhmä nimetään ryhmän sisältöä parhaiten kuvaavalla tavalla. (Vilkkä 2015, 163–164.)

Luin ensin huolellisesti kaikki muistiot ja jäsentelin esiin nousseita asioita. Tämän jälkeen kokosin useimmin toistuvat asiat omien otsikoiden alle. Otsikoinnissa toimi apuna työpajoista esiin nousseiden asioiden kohdalla tehtävänanto ja asiakkaille suunnattujen keskusteluiden kohdalla keskusteluiden teemat. Näin sain koostettua kaksi erillistä yhteenvedoa esiin nousseista asioista. Osallisuuden lupaukset laadittiin samalla tekniikalla. Esiin nostettiin useimmin toistuvia asioita sekä työntekijöiden että asiakkaiden vastauksien perusteella. Niiden perusteella lähdettiin miettimään, mistä seikoista lupaukset koostuvat.

Teemoittelulla tarkoitetaan sitä, että analyysivaiheessa tarkastellaan sellaisia esiin tulevia piirteitä, jotka ovat yhteisiä usealle haastateltavalle. Oletettavaa on, että ainakin lähtökohtateemat nousevat esiin, mutta sen lisäksi esiin nousee yleensä muitakin teemoja. Analysoinnissa esiin nousevat teemat pohjautuvat analysoijan omiin tulkintoihin vastauksista. (Hirsjärvi & Hurme 2004, 173.)

## 6 KEHITTÄMISPROJEKTIN TULOKSET JA TUOTOS

### 6.1 Työpajatyöskentelyjen tulokset

#### **Osallisuuden määritelmä työntekijöiden mukaan**

Tiimeille suunnattujen työpajojen perustella osallisuus määriteltiin seuraavasti:

- Osallisuus on sitä, että voi osallistua oman elämänsä suunnitteluun, toteutukseen, arviointiin sekä kokea olevansa oman elämänsä asiantuntija
- Osallisuus on sitä, että kokee tulevansa kuulluksi ja mielipiteet huomioidaan
- Osallisuus on omiin asioihin vaikuttamista ja vastuun ottamista omasta elämästä
- Osallisuus on mukaan ottamista yhteiseen tekemiseen ja yhteisöön
- Osallisuutta on oikeus olla osallistumatta

#### **Asiakkaan kuulluksi tuleminen ja osallistaminen**

Vastausten perusteella asiakkaiden, eli lasten mielipidettä kysytään ja se pyritään ottamaan huomioon mahdollisuuksien mukaan. Kuulluksi tulemisen kautta lapsi saa kokemuksen siitä, että hän voi itse vaikuttaa omiin asioihinsa. Osallisuuden mahdollistaminen näkyy lapsen ja ohjaajan välisenä luottamuksena. Työntekijät varmistavat, että lapsi on tietoinen itseään koskevista asioista. Kuulluksi tullessaan lapsi on sitoutunut sovittuihin asioihin ja motivoitunut kantamaan vastuuta sekä viemään omaa elämäänsä eteenpäin. Asiakastyytyväisyyttä mitataan asiakaspalautteen avulla.

Lapsen kanssa käydään läpi hänestä laaditut asiakirjat, kuten yhteenvetoraportit, ja huomioidaan, jos hän on jostain eri mieltä. Ennen neuvotteluja lapsen kanssa keskustellaan hänen ajatuksistaan ja toiveistaan neuvottelun suhteen. Jos lapsi ei uskalla neuvotteiluissa ilmaista itseään, ohjaaja on tukena ja toimii tarvittaessa lapsen äänenä. Tavoitteet sijoitukselle asetetaan yhdessä lapsen kanssa. Lasta kannustetaan osallistumaan itseään koskevaan päätöksen tekoon.

Lapset otetaan mukaan arjen suunnitteluun ja toimintoihin. Lapsille annetaan mahdollisuuksia vaikuttaa sisältöihin. Yksilölliset toiveet huomioidaan ja myös pienissä asioissa pyritään kuulemaan, esimerkiksi ruokatoiveissa.

Työntekijät kokevat, että lapsi on omassa asiakasprosessissaan mukana läpi koko hoidon. Lapsilla on erilaisia väyliä tulla kuulluiksi, kuten yhteisöpalaverit, omaohjaajahetket, nuorten foorumit ja moniammatillinen työskentely.

Vain muutama tiimi oli pohtinut tai maininnut vanhempien kuulemisen lapsen asioissa ja vanhempien ottamisen mukaan työskentelyyn. Samoin vain muutamassa muistiossa ilmeni lapsen ja sosiaalityöntekijän välisen yhteydenpidon tukeminen. Tämä saattaa selittyä sillä, että vastauksissa keskityttiin lähinnä lapsen näkökulmaan.

### **Asiakkaan osallisuutta lisäävät työskentelykeinot**

Työntekijät ovat pyrkineet lisäämään asiakkaan osallisuutta kyselemällä ja keskustelemalla. Jokainen lapsi pyritään ottamaan huomioon suullisissa raporteissa työntekijöiden kesken ja lasten kanssa kasvotusten tapahtuvassa vuorovaikutuksessa. Työntekijät haluavat saada selville, mitä lapsi ajattelee ja mitä mieltä hän on asioista.

Työntekijät ovat asiakkaan puolella ja huolehtivat, että heidän äänensä pääsee kuuluviin. Lapsen etu osataan tunnistaa ja heitä tuetaan tavoitteissa. Asiakkaat otetaan mukaan tekemiseen ja asioiden suunnitteluun. Työntekijöiden tulee tuntea osallisuuden taustalla olevat lait.

### **Osallisuuden näkyminen asiakasprosessin eri vaiheissa yksilö-, yhteisö ja organisaatiotasolla**

Yksilötasolla esiin nousi monia seikkoja. Vastauksista korostui, että asiakas tulee ottaa mukaan suunnittelemaan hänen omia tavoitteitaan ja keinoja niihin pääsemiseksi. Tavoitteita mietitään asiakassuunnitelmeneuvotteluissa ja niiden pohjalta laaditaan lapselle hoito- ja kasvatussuunnitelma. Työntekijät pitivät tärkeänä, että lapsi osallistuu itse häntä koskeviin neuvotteluihin ja mahdollisuuksien mukaan suunnitelmien laatimiseen. Lapsi saa luettavakseen hänestä laaditut yhteenvedot ja mahdollisuuden kommentoida niitä. Kehitettävää olisi siinä, että lapsi olisi aktiivisemmin mukana myös kirjaamisvaiheessa.

Lapsen aito kuunteleminen ja kiinnostus hänen asioistaan lisäävät kuulluksi tulemistä. Lapsi tulee kohdata päivittäin, tarjota välitöntä läsnäoloa ja keskustelua. Lapsen mielipidettä asioihin kysytään ja sille annetaan painoarvoa. Lapsen yksilölliset tarpeet ja toiveet pyritään ottamaan huomioon (sisustus, ruokatoiveet yms.). Lasta vastuutetaan omista

asioista huolehtimiseen, mutta myös motivoidaan omien asioiden hoitamiseen ja tavoitteiden saavuttamiseen.

Jokaisella lapsella on omaohjaaja (tai kaksi), jonka kanssa työskennellään omien tavoitteiden mukaisesti. Osallisuutta koettiin lisäävän, jos lapset otetaan mukaan omaohjaajatyön suunnitteluun. Jokaiselle lapselle laaditaan viikko-ohjelma, jonka tekemiseen lapsi tulisi ottaa mukaan. Lapset otetaan mukaan arjen askareisiin ja opetellaan yhdessä arjen taitoja, kuten ruuanlaittoa ja siivoamista. Lapselle pyritään löytämään mielekästä toimintaa ja häntä kannustetaan harrastamaan.

Yhteisötason osallisuus miellettiin sekä oman osaston että muiden osastojen väliseksi. Yksikkötasolla osallisuutta lisäävät muun muassa yhdessä sovitut säännöt ja toimintatavat, yhteisöpalaverit, yhteinen tekeminen sekä lasten mielipiteiden kuuleminen ja huomioon ottaminen. Lapset ovat mukana arjen toiminnoissa ja heillä on mahdollisuus vaikuttaa muun muassa sisustukseen ja viihtyvyyteen. Erilaisten juhlapäivien viettäminen ja niiden suunnittelu lisäävät yhteisöllisyyttä ja osallisuutta. Osastolla otetaan huomioon myös erilaiset kulttuuri ja uskonnolliset taustat.

”Me-hengen” luominen nousi useammassa vastauksessa. Asiakkaan yhteiskuntaan kuulumisen tunteen ja kokemuksen vahvistaminen kunnioittavan vuorovaikutuksen ja keskustelujen kautta lisää osallisuuden tunnetta. Yhteistyö ja yhdessä tekeminen yli osastorajojen koettiin tärkeäksi. Toimintaa voidaan suunnitella myös eri osastojen kesken.

Yhteistyö lapsen perheen ja muiden verkostojen kanssa nähtiin osaksi yhteisötason osallisuutta. Perheiden kanssa pidetään säännöllisesti yhteyttä ja perheen kanssa tehdään perhetyötä. Vastauksissa koettiin tärkeäksi kuulla lapselle tärkeää verkostoa ja vahvistaa yhteydenpitoa heihin. Kriisiytyneiden tai katkenneiden suhteiden selvittäminen voi olla myös ajoittain ajankohtaista.

Työntekijöillä on säännöllisesti viikko- ja tiimipalavereita sekä työnohjausta. Niiden jälkeen on tärkeää tiedottaa asiakkaita heitä koskevista ajankohtaisista asioista. Palaverissa on mahdollista käsitellä myös asiakkailta esiin nousseita toiveita ja ajatuksia. Tiimipalaverit ja työnohjaus tukevat asiakkaan ja ohjaajan suhdetta, luottamusta sekä vuorovaikutusta, jotka mahdollistavat aidon osallisuuden kokemuksen. Osallisuus lähtee työntekijöiden asenteista, työotteesta ja toimintavoista. Työntekijät motivoivat ja luovat turvalliset puitteet.

Organisaatiotasolla esiin nousi, että organisaation on tärkeää mahdollistaa rahallisesti ja resurssien avulla muun muassa harrastustoiminta ja muut aktiviteetit sekä luoda tilat ja puitteet. Perhekuntoutuskeskus Lausteen tilat mahdollistavat monipuoliset puitteet harrastamiseen muun muassa kuntosalin, skeittiparkin ja musiikkitalon muodossa. Myös ulkopuolista harrastustoimintaa tuetaan.

Asiakkailla tulee olla mahdollisuus osallistua yhteisten tapahtumien suunnitteluun ja ympäristöön vaikuttamiseen. Tätä varten on olemassa nuorten foorumit, joissa asiakkailla on mahdollisuus vaikuttaa toiminnan suunnitteluun sekä tuoda omia toiveita ja mielipiteitä esiin. Asiakkailla on myös mahdollisuus tavata johtoa niin halutessaan.

Työntekijöiden tulee noudattaa lakeja ja säädöksiä. Työntekijöiden työskentelyn läpinäkyvyys ja Perhekuntoutuskeskus Lausteen arvojen mukainen työskentely lisäävät asiakkaan osallisuuden tunnetta. Erilaiset työntekijöille suunnatut koulutukset (esim. motivoiva haastattelu) ja niiden hyödyntäminen työssä edesauttavat asiakkaan osallisuuden vahvistamista.

## 6.2 Asiakkaiden osallisuus -keskustelujen tulokset

### **Osallisuuden määritelmä asiakkaiden mukaan**

Asiakkaiden, eli lasten, oli huomattavasti työntekijöitä hankalampaa lähteä määrittelemään, mitä osallisuudella tarkoitetaan. Käsite oli lapsille selvästi vieras ja sitä joutui avaamaan, jotta keskusteluissa päästiin alkuun. Helpompaa lapsille oli miettiä, mihin he voivat olla osallisina. Osallisuudelle annettiin seuraavia määritelmiä:

- Saa vaikuttaa omiin asioihin
- Oma mielipide on tärkeä
- Osallisuus liittyy siihen, että kaikki on osana tätä Laustetta
- Voimme olla osallisena ainoastaan sijoitukseen
- Kuulostaa enemmän espanjalta

## **Vaikuttamisen ja päätöksenteon mahdollisuudet asiakkaiden näkökulmasta**

Lapsilla oli pääsääntöisesti kokemus siitä, että he voivat olla vaikuttamassa omiin ja osaston asioihin kertomalla mielipiteensä. Mielipiteet otetaan pääsääntöisesti hyvin huomioon. Varsinaiseen päätöksentekoon he eivät kokeneet voivansa juurikaan vaikuttaa. Mahdollisuutta tähän kuitenkin toivottiin. Asiakassuunnitelmaneuvoittelusta oli vaihtelevia kokemuksia kuulluksi tulemisen ja mielipiteen ilmaisun suhteen.

Asioita, joihin lapset kokivat voivansa vaikuttaa:

- Hankinnat
- Sisustus
- Ruokavalinnat
- Toiminta
- Viikko-ohjelma
- Omat tavoitteet (vaihtelevasti)
- Yhteisöpalaverien kautta asioihin vaikuttaminen

## **Tulevaisuuden muistelu, mikä olisi paremmin?**

Lapset toivoivat enemmän aikuisen aikaa ja omaohjaajahetkiä sekä yleisesti enemmän henkilökuntaa. Myös sosiaalityöntekijältä toivottiin enemmän läsnäoloa ja tavoitettavuutta. Positiivisen palautteen saaminen koettiin tärkeänä. Lapset toivoivat pääsevänsä enemmän mukaan kirjaamiseen (esim. kuukausittaiset yhteenvedot, päivittäisraportit).

Luottamuksen syntyminen ohjaajiin koettiin tärkeänä. Luottamuksen kautta lapset kokevat saavansa lisää vastuuta ja vapauksia. Luottamusta kasvattaa lasten mukaan se, että ohjaaja on läsnä arjessa, ohjaaja tuo esiin positiivisia asioita eikä provosoi ja ohjaaja käyttäytyy itse niin, että ansaitsee lapsen luottamuksen. Yleisesti myös turvallinen ilmapiiiri sekä työntekijöiden että muiden lasten taholta koettiin tärkeänä.

Yhteistä toimintaa ja menoja yksiköiden ulkopuolella kaivattiin lisää. Yksiköiden sääntöihin toivottiin yhdenmukaisuutta ja ikätason mukaista joustoa esimerkiksi kotiintuloaikoihin. Sääntöjä olisi hyvä päivittää ajoittain ja ottaa lapset mukaan sääntöjen laatimiseen.

Ohessa on sitaatteja lasten esiin nostamista asioista ja heidän kokemuksestaan:

*”Jos osastolla on rauhallista, se on ihan parasta ja luo turvallisuutta”*

*”Eka paikka, jossa on ollut semi rauhallinen olla”*

*”Jos mä oon vittumainen, se johtuu vaan siitä, että mulle on oltu ikäviä”*

*”Sääntölappu lätkäistiin eteen, ei neuvotteluvaraa”*

*”Jos muut perseilee, muut kärsii. Se ei saisi vaikuttaa”*

*”Arki on nyt aika raskasta. Etenkin jos on levotonta, tää touhu väsyttää”*

*”Hyvä ohjaaja ei kysele liikaa ja heittää hauskaa läppää”*

*”Tärkeää, että ohjaaja oppii tuntemaan nuoren”*

*”Tuntuu hyvältä, että mielipiteitä kysytään”*

*”Lisää fiksua itsensä toteuttamista”*

*”Ohjaajille voi puhua ja se jeesaa”*

### 6.3 Tulosten yhteenveto

Työntekijöillä osallisuuden käsite tuntui olevan paremmin hallussa kuin asiakkailla. Lasten oli hankalaa lähteä itse määrittelemään, mitä osallisuudella tarkoitetaan. Tämä saattoi osaltaan vaikuttaa siihen, että lasten vastaukset jäivät osittain melko suppeiksi, koska he eivät aina päässeet kunnolla aiheeseen sisälle. Käsitteitä avaamalla lapsetkin saivat kuitenkin nostettua esiin hyviä ja tärkeitä seikkoja.

Sekä työntekijöiden että asiakkaiden vastauksista oli pääteltävissä, että osallisuuden koetaan toteutuvan melko hyvin. Osallisuuden kokemus kuitenkin vaihteli yksiköittäin. Etenkin, jos lapsi oli tahdonvastaisesti sijoitettuna esimerkiksi erityiseen huolenpitoon, hänen kokemuksensa osallisuudesta näyttäytyi heikompana. Työntekijöillä tuntui olevan hieman ideaalimpi kuva osallisuuden toteutumisesta kuin asiakkailla. Yhteistä molempien vastauksissa oli, että asiakkaiden mielipidettä kysytään ja se huomioidaan mahdollisuuksien mukaan. Tavoitteena on, että sitä kautta asiakas pääsee vaikuttamaan omiin



ja yksikön yhteisiin asioihin. Varsinaiseen päätöksentekoon asiakkaat eivät kokeneet voivansa vaikuttaa.

Lastensuojelua on kritisoitu siitä, että lasta laiminlyödään helposti häntä itseään koskevassa päätöksenteossa. Lastensuojelun on kuitenkin mahdollista kehittää aitoa osallisuutta, mikäli lapsi otetaan osaksi työskentelyprosessia. Osallisuus ja kohtaaminen ovat vahvasti sidoksissa toisiinsa. (Pekkarinen 2006, 126.)

Vastausten perusteella voidaan päätellä, että osallisuutta on asiakasprosessin eri vaiheissa, mutta kehitettävää on edelleen. Esimerkiksi lasta koskevassa dokumentoinnissa osallisuus ei toteudu toivotulla tavalla. Lapset haluaisivat olla itse kirjaamisessa mukana, mutta tällä hetkellä se ei juurikaan toteudu. Lapset saavat lukea ja kommentoida valmista asiakirjaa, mutta he osallistuvat harvemmin itse kirjaamiseen. Dokumentoinnin suhteen käytäntöjä ja toimintatapoja olisi hyvä tarkastella ja kehittää mahdollisuuksien mukaan asiakkaat huomioivampaan suuntaan.

Osallisuuden voidaan ajatella rakentuvan kahdella tasolla, jotka ovat yksittäiset kohtaukset lapsen kanssa sekä asiakasprosessin eri osien kokonaisuudet. Asiakasprosessi koostuu erilaisista tapaamisista, neuvotteluista, arvioinnista ja päätösten jatkumosta, jota sosiaalityöntekijä koordinoi. (Muukkonen 2013, 167.)

Sosiaalityöntekijöillä on iso rooli lastensuojelun asiakkuuksissa, mutta vastausten perusteella sosiaalityöntekijät jäävät useimmiten melko etäisiksi lapsille. Vain harva kertoi tavanneensa sosiaalityöntekijäänsä kahden kesken, eivätkä lapset pääsääntöisesti tieneet, että se on heidän oikeutensa. Vastausten perusteella lapset kokevat saavansa sosiaalityöntekijöiltä lähinnä negatiivista palautetta ja he kaipaisivat lisää positiivisuutta ja hyvien asioiden esiin nostamista. Tässä kohtaa työntekijöiden rooli on tärkeässä asemassa, jotta sosiaalityöntekijälle välittyy myös positiivisia asioita. Positiivisen palautteen antaminen myös suoraan lapselle koettiin tärkeänä ja se toteutuukin jo tällä hetkellä hyvin.

Omaohjaajasuhteet muodostuvat usein lapselle merkityksellisiksi ja omaohjaaja voi olla omalta osaltaan tukemassa ja varmistamassa lapsen osallisuuden toteutumista. Omaohjaaja pitää huolen siitä, että lapsi tulee huomioiduksi yksilöllisesti ja että hänet ja hänen perheensä otetaan mukaan asiakasprosessin suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin. Tavoitteena on, että lapsi voi olla aidosti osallinen itseään koskevissa asioissa. (Mäki-salo-Ropponen 2016, 15.)

Työntekijän ja asiakkaan välisen luottamuksen tärkeys nousi molempien vastauksista tärkeänä näkökohtana esiin. Aito vuorovaikutus ja molemminpuolinen kunnioittava kohtaaminen on avainasemassa luottamuksen syntymisen suhteen. Asiakkaat kokevat saavansa luottamuksen kautta lisää vastuuta omiin asioihinsa.

Kohtaaminen on osallisuutta ja kohtaamiseen kiteytyy lastensuojelun toivo ja epätoivo. Pesäpuu ry on kerännyt myös tietoa lasten ja nuorten osallisuudesta yli 40 nuorten foorumin keinoin. Ympäri Suomea vastauksissa korostuu kohtaamisen merkitys. Kohtaamisessa ja osallisuudessa tärkeäksi koetaan tunne siitä, että on tullut kuulluksi ja kokemus siitä, että on arvokas. (Inkinen 2018, 181.)

Yhteisöllisyys ja yhteinen tekeminen nousi myös selkeänä teemana esiin. Vastauksissa toivottiin lisää yhteistä tekemistä ja erilaisia aktiviteetteja. Ylipäätään enemmän aikaa työntekijän ja lapsen välillä kaivattiin lisää. Myös turvallinen ilmapiiri nousi tärkeänä seikkana esiin. Sosiaalialalla yhtenä perustehtävänä on asiakkaan auttaminen hänen tarpeitaan vastaavalla tavalla. Asiakkaan näkökulmasta on tärkeää, kokeeko hän kaikkien työntekijöiden puhaltavan yhteiseen hiileen ja millaisena hän kokee yleisen ilmapiirin. Yhteisöllinen ilmapiiri on osa turvallisuuden tunnetta ja se mahdollistaa asiakkaan kokonaisvaltaisen ja yksilöllisen hoidon. (Mäkisalo-Ropponen 2016, 15.)

Lastensuojelun avulla pyritään usein muutokseen. Onnistuneeseen muutostyöskentelyyn mahdollistaa turvallisuuden kokemus. Turvallisuus muodostuu ulkoisista rakenteista, mutta ennen kaikkea kyvystä asettua suhteeseen lapsen kanssa niin, että työntekijä pystyy ennakoimaan lapsen liikkeitä. Lapselle on tärkeää, että työntekijä ymmärtää häntä etenkin, jos lapsi ei vielä itse ymmärrä omaa toimintaansa ja sen seurauksia. Turvallisuuden kokemus syntyy myös lapselle asetetuista rajoista. (Sudenlehti 2018, 60.)

Työntekijöiden tehtävänä on luoda lapsille turvallinen ilmapiiri, jossa jokainen tulee ymmärretyksi ja kohdatuksi yksilöllisesti omat tarpeet huomioiden. Työntekijöillä tulee olla ammattitaitoa ja osaamista erilaisten tilanteiden kohtaamiseen ja käsittelyyn. Tässä apuna toimivat muun muassa erilaiset täydennyskoulutukset, joita Perhekuntoutuskeskus Lauste mahdollistaa työntekijöilleen.

## 6.4 Osallisuuden lupaukset

Tämän kehittämisprojektin lopputuotoksena toimivat osallisuuden lupaukset, jotka muotoutuivat sekä työntekijöiden että asiakkaiden tärkeinä pitämien seikkojen avulla. Aikataulullisista syistä projektityöryhmän ehdotus osallisuuden lupauksista esitellään Perhekuntoutuskeskus Lausteen hallitukselle kesäkuussa 2019, joten virallista hyväksyntää lupauksille ei ehditty saada. Näin ollen lopputuotoksen julkaiseminen ja levittäminen ei toteutunut tämän kehittämisprojektin aikataulun puitteissa.

Projektityöryhmän ehdotus Perhekuntoutuskeskus Lausteen osallisuuden lupauksista:

### **Osallisuuden lupaukset**

Kokemuksesi ovat meille tärkeitä ja otamme sinut mukaan kehittämään toimintaamme. Yhdessä tarjoamme sinulle parhaat palvelumme.

Sinun tarpeesi otetaan huomioon kaikessa. Autamme sinua vahvistamaan yhteenkuuluvuutta ja tärkeitä ihmissuhteita ottamalla mukaan toimijoita, jotka tukevat sinua elämässäsi.

Kohtaamme sinut tasavertaisesti niin, että tulet kuulluksi ja mielipiteesi otetaan huomioon arjen asioissa ja kaikessa elämääsi koskevassa päätöksenteossa. Varaamme riittävästi yhteistä aikaa suhteen ja turvallisen ilmapiirin luomiseksi. Huolehdimme siitä, että olet tietoinen sinua koskevista oikeuksista.

## 7 LOPUKSI

### 7.1 Johtopäätökset, arviointi ja pohdinta

Kehittämiprojektin onnistumista voidaan kuvata vakuuttavuuden kautta. Vakuuttavuus on luotettavuuden keskeinen kriteeri, joka perustuu uskottavuuteen ja johdonmukaisuuteen. Luotettavuuden tarkasteluun voidaan liittää myös kysymys toimijoiden sitoutumisesta. Kehittämistoiminnassa, kuten tässäkin tapauksessa, kehittäjät yleensä osallistuvat toimintaan ja toimijat kehittämiseen. Luotettavuuden arvioinnin kannalta on tärkeää tietää, missä prosessin vaiheissa toimijat eivät ole osallistuneet aktiivisesti kehittämiseen. (Toikko & Rantanen 2009, 123–124.)

Koimme kehittämiprojektin alusta asti tärkeänä saada asiakkaat työntekijöiden ohella mukaan toimijoiksi kehittämiseen. Ilman asiakkaiden mukaan ottamista asiakasosuuden kehittämiseen, olisi ollut teennäistä puhua osallisuuden toteutumisesta. Yhteensä kehittämiseen osallistui 39 nuorta yhdeksästä eri yksiköstä. Uudenkaupungin kahden yksikön lasten kanssa käyty keskustelu toteutettiin samanaikaisesti, joten keskusteluja käytiin yhteensä kahdeksan kappaletta. Lapset lähtivät siis kohtuullisen hyvin mukaan keskusteluihin. Sijaishuollon yksiköt ovat joko kuusi tai seitsemän paikkaisia.

Asiakkaat pääsivät mukaan konkreettisesti kertomaan omista ajatuksistaan ja kokemuksistaan osallisuuden tämän hetkisen toteutumisen ja sen kehittämisen suhteen. Asiakkailta on myös tarkoitus kerätä palautettu tuotoksesta, eli Perhekuntoutuskeskus Lausteen osallisuuden lupauksista. Palautteen kerääminen jäi tämän kehittämisraportin julkaisemisen osalta vielä kesken aikataulullisista syistä.

Lasten ottaminen mukaan kehittämistyöhön jo alusta alkaen voi edesauttaa näkymättömien toimintatapojen näkyväksi tulemistä. Parhaat tulokset saadaan, kun muutosaikeet pohjautuvat lasten tarpeisiin ja näkemyksiin. Asioihin on helpompi sitoutua, jos niihin on saanut olla itse vaikuttamassa. Jotta toimintatapoja voidaan muuttaa, se vaatii lastensuojelussa yhteistä ymmärrystä tavoitellusta suunnasta. (Barkman ym. 2017, 8.) Osallisuuden tulisi olla toimintaperiaate, joka läpäisee kaikki palvelut. Osallisuuden edistämisen vastuun tulisi koskettaa kaikkia. (Kiilakoski ym. 2012. 270.)

Asiakkaan osallisuuden kokemuksen kannalta on merkittävää, että hän tulee kohdatuksi asiakasprosessissa aktiivisena kokijana ja toimijana (Lamberg 2018, 98). Onnistuneen

osallisuustyöskentelyn edellytyksenä on muun muassa tavoitteiden ja toimintatapojen analysointi, resurssit, johdon sitoutuminen sekä ihmiset, jotka laittavat toimeksi. Asiakkaille on tarjottava mahdollisuus osallistumiseen. Työntekijöiden velvollisuutena on kutsua asiakkaita mukaan, innostaa ja rohkaista. On tärkeää, että organisaation johto sitoutuu osallisuuteen arvona ja tukee sen toteutumista myös käytännön tasolla. (Oranen 2013, 124–125.)

Jotta osallisuus saadaan näkyvämmiin osaksi toimintatapoja ja toimintakulttuuria, on pohdittava tulisiko Perhekuntoutuskeskus Lausteen arvoja tarkastella uudelleen. Tällä hetkellä osallisuus ei sisälly osaksi arvoja. Arvot ovat tällä hetkellä kunnioittaminen, avoimuus, yksilöllisyys, yhteisöllisyys ja osaaminen. Kehittämiprojektin tiimoilta on nostettu esiin ajatus siitä, että tulisiko osallisuuden olla jatkossa osa arvoja. Osallisuuden kunnioittaminen ja sen näkyväksi tuominen asiakastyössä vaatii osallisuuden valitsemista yhdeksi työskentelyä ohjaavaksi periaatteeksi (Muukkonen 2013, 166).

Ensimmäisenä tavoitteena oli vahvistaa asiakkaan osallisuutta asiakasprosesseissa. Haluaisin uskoa, että keskustelujen ja konkreettisten toimenpiteiden myötä asiakkaan osallisuuden vahvistumista on tapahtunut, mutta sen suhteen on tehtävä vielä lisää töitä. Muutokset eivät tapahdu hetkessä, mutta pienin askelin mennään kohti oikeaa suuntaa.

Kehittämiprojektin tiimoilta on jo lähdetty toteuttamaan esiin nousseita kehittämiskohteita. Muun muassa osastojen säännöistä on käyty lasten kanssa keskustelua ja niitä on pohdittu uudelleen yhdessä, lapsille on hankittu asioita, joita he toivoivat keskusteluissa ja lapsia on otettu mukaan työntekijöiden viikkopalaveriin kertomaan itse omia kuulumisiaan. Perhekuntoutuskeskus Lausteella on ollut jo jonkin aikaa toiminnassa nuorten foorumi, jonka kautta lapset ovat päässeet tuomaan esiin omia ideoitaan ja näkemyksiään sekä osaksi esimerkiksi tapahtumien suunnittelua. Yksiköissä on myös viikoittain pidettävät yhteisöpalaverit, joissa voidaan käydä läpi yksikön asioita yhdessä lasten kanssa.

Lastensuojelun sijaishuollossa yhteisöllisyys ja yhdessä toimiminen ryhmässä ovat tärkeitä elementtejä. Lapset asuvat yhteisössä, joka koostuu muista sijoitetuista lapsista ja työntekijöistä. Yhteisöllisyyden tukeminen on siis tärkeässä osassa ja lapset myös toivat esiin, että he toivoisivat enemmän yhdessä tekemistä. Tämä toive tulee huomioida ja miettiä, miten jatkossa yhteistä toimintaa voitaisiin lisätä niin, että se olisi lapsista itseltään lähtöisin.

Lastensuojelun ryhmätöinnässä lapsi kohdataan osallisuuden kautta. Lapsi on osa yhteisöä, jossa hän voi kohdata vertaisiaan ammattitaitoisten työntekijöiden avustuksella. (Pekkarinen 2006, 126.) Arkielämän osallisuutta vahvistavia yhteisöllisiä siteitä löytyy esimerkiksi koulusta, harrastuksista, kaveripiiristä, lähiympäristöstä ja sosiaalisesta mediasta. Arki rakentuu pitkälti yhteisöllisille siteille, joissa lapset ovat mukana aktiivisina toimijoina. Voidaankin ajatella, ettei yhteisöllisen toimijuuden tukemiseksi tarvitse perustaa uusia toimintaympäristöjä tai toimintoja. (Kallio ym. 2013, 83.) Työntekijöiden on kuitenkin mahdollistettava lasten yhteisöllisyys jo olemassa olevissa toimintaympäristöissä.

Toisena tavoitteenamme oli työntekijöiden ymmärryksen lisääminen ja asenteisiin vaikuttaminen asiakasosallisuuden osalta. Ennen kehittämisprojektia oli havaittavissa, että osa työntekijöistä suhtautui asiakasosallisuuden vahvistamiseen hieman varautuneesti ja jopa kielteisesti. Sen vuoksi koimme tärkeäksi ottaa tämän yhdeksi tavoitteeksi. Koen, että kehittämisprojektin myötä asiakasosallisuutta ja sen merkitystä on tuotu näkyvämmäksi työntekijöille ja sitä kautta lisätty ymmärrystä aiheen tärkeydestä. Asenteet muuttuvat usein hitaasti, mutta myönteistä kehityssuuntaa on ollut havaittavissa.

Osallisuutta tukevat rakenteet ja toimintamallit eivät auta, jos työntekijöiden asenteet eivät muutu. Työntekijöiden asenteet ja suhtautuminen asiakkaan osallisuuteen välittyvät asiakkaalle kaikissa kohtaamisissa. Työntekijöiden tulee muistaa, että asiakkailla on selkeää tietoa omasta elämästään, jota työntekijöillä ei ole. Osallisuuden toteutuminen vaatii työntekijöiltä uudenlaista suhtautumista ja rohkeutta yhdessä tekemiseen asiakkaan kanssa. (Mäkisalo-Ropponen 2016, 26.)

Osallisuus näkökulma on päädytty ottamaan mukaan työntekijöiden henkilökohtaisiin tavoitekeskusteluihin esimiehen kanssa. Tarkoituksena on, että jatkossa tavoitekeskusteluissa käydään läpi muun muassa miten asiakasosallisuuden vahvistaminen näkyy työssä ja mitä konkreettisia toimia työntekijä on tehnyt sen eteen.

Lasta osallistavassa työtönnässä työntekijä asennoituu niin, että lapsi nähdään erityis- asemassa. Kyse on toimintamallista, jonka mukaan lapset nähdään aktiivisina toimijoina, eikä pelkästään arvioinnin ja työskentelyn kohteina. Työntekijöiden tulee muistaa, että lapsi ei pyydä osallisuutta eikä ole aktiivinen asiassa, jos hänellä ei ole siitä selvää käsitystä. Työntekijöiden tulee avata työskentelyä ja sen seurauksia, koska jos näin ei tehdä, se voi vahvistaa lapsen epävarmuutta ja tuottaa vetäytymistä. (Hurtig 2006, 192.) Työntekijän on tärkeää sanoittaa tekemistä ja pitää myös lapsen mielessä omat tavoitteet sijoituksen suhteen. Tavoitteellisen työskentelyn kautta edetään kohti muutosta.

Asiakkaat ovat parhaita asiantuntijoita, kun mietitään arjessa selviytymistä, tukevia auttamisjärjestelmiä, hyviä toimintatapoja ja vaikuttavia palveluita. Teknologisoituvan yhteiskunnan myötä on mietittävä, miten asiakkaiden osallisuutta voitaisiin vahvistaa myös informaatio- ja kommunikaatioteknologisin keinoin, jotka tarjoavat uusia vaikuttamisen väyliä. (Kilpeläinen & Salo-Laaka 2012, 303.)

Tämän kehittämisprojektin myötä on herännyt ajatus siitä, että teknologiaa voisi jatkossa hyödyntää myös osallisuuteen liittyen. Ajatuksena on sähköinen alusta työntekijöille ja asiakkaille, minkä kautta voisi välittää muun muassa tietoa ja kehittämisideoita. Alustassa voisi tuoda esiin myös konkreettisia tekoja osallisuuden vahvistamisesta.

Tulevaisuudessa kokemusasiantuntijuuden hyödyntäminen enenevässä määrin toiminnan kehittämisessä tulee ottaa mietintään. Asiakkaiden kokemus palveluista ja toimintatavoista on ensiarvoisen tärkeää. Asiakkailta kerätään jo kuukausittain asiakaskokemusmittarin kautta palautetta, jonka avulla voidaan arvioida asiakasvaikuttavuutta. Tätä kautta saadaan tärkeää tietoa asiakkaan kokemuksista. Kokemusasiantuntijuus voi parhaimmillaan tapauksessa antaa otollisen keinon parantaa palvelujen laatua, tarkoituksenmukaisuutta tai paljastaa asiakasprosessien heikkouksia. Osallisuus yhteisessä toiminnassa edistää myös kokemusasiantuntijan omaa kokemusta selviytymisestä ja ymmärrystä omien kokemusten merkityksestä. (Uusitalo 2018, 111–113.)

Koen, että lastensuojelun työskentelyssä tulisi pyrkiä lapsilähtöisyyteen. Tässä kohtaa on tärkeää muistaa, ettei lapsilähtöisyydellä tarkoiteta lapsijohtoisuutta. Lapsilähtöisyydellä ei tarkoiteta sitä, että lapset saisivat päättää kaikesta ilman aikuisten asettamia rajoja. Lapsilähtöisyyden kautta voidaan vahvistaa lasten osallisuutta, sillä lapsilähtöisen ajattelun vahvuutena on, että lapsi tulee aidosti kuulluksi. On tärkeää, että lapsi kokee voivansa vaikuttaa asioihin sekä yksilö, yhteisö että organisaatiotasolla.

Kehittämisprojektin myötä oma ammatillinen osaamiseni osallisuudesta on vahvistunut ja sen merkitys on avautunut laajemmassa mittakaavassa. Kehittämisprojekti on syventänyt osallisuuden käsitettä myös työpaikallani ja samalla esiin on noussut erilaisia ideoita siitä, miten osallisuutta voitaisiin huomioida entisestään arjen toiminnoissa ja asiakasprosessin eri vaiheissa. Osallisuuden löytymiselle tulee antaa aikaa ja erilaisia mahdollisuuksia. Uskon, että saamme yhdessä kehitettyä asiakasosallisuutta, kunhan työntekijöillä on rohkeus kuulla ja osallistaa asiakkaita.

## 7.2 Eettiset kysymykset

Kehittämiprojektini aihe nousi työpaikaltani, joten sille oli selkeä toimeksianto, tarve ja lupa. Kehittämiprojektia tehdessäni sitouduin toimimaan sosiaalialan eettisten periaatteiden mukaisesti. Kehittämiprojektityöskentelyssä olen toiminut rehellisesti ja luottamuksen arvoisesti. Lähdeaineistona olen pyrkinyt käyttämään mahdollisimman uusia julkaisuja monipuolisesti eri kirjoittajilta. Suosin alkuperäisiä teorioita ja tutkimuksia.

Pidän eettisestä näkökulmasta tarkasteltuna tärkeänä, että asiakkaat otettiin mukaan kehittämistyöhön, koska kehittämiprojektilla tähdättiin nimenomaan kohderyhmän hyvinvoinnin lisäämiseen osallisuuden vahvistamisen kautta. Kunkin yksikön asiakkaille tarjottiin mahdollisuus olla osallisina osallisuus -keskusteluihin. Osallistuminen perustui kuitenkin vapaaehtoisuuteen, eikä keskusteluihin tarvinnut osallistua, jos asiakas niin valitsi. Keskusteluissa pyrittiin siihen, että jokaisen ääni pääsee kuuluviin ja jokaisen mielipiteellä on merkitystä.

Koska keskustelut käytiin ryhmissä, usein joku lapsista otti ikään kuin puheenjohtajan roolin. Tällöin kaikkien osallistujien ääni ei välttämättä päässyt kuuluviin, yhden hallitessa keskustelua. Kaikille pyrittiin kuitenkin tarjoamaan mahdollisuuksia ilmaista oma mielipiteensä. Ryhmän paine saattoi vaikuttaa siihen, ettei eriäviä mielipiteitä aina uskallettu nostaa esille. Osallistujien nimiä ei tulla julkaisemaan identiteetin suojaamiseksi eikä niitä keskustelujen yhteydessä kerätty ylös. Tämä tuotiin myös heille esiin.

Eskola & Suoranta (2014, 55) tuovat esiin, että tutkittavien ja tutkijan välillä ei saisi vallita sellaista suhdetta, joka voi vaikuttaa oleellisesti tietojen antamisen vapaaehtoisuuteen. Itse toimin vastaavana ohjaajana yhdessä yksikössä, jossa nuorten kanssa käytiin osallisuudesta keskustelua. Muiden yksiköiden lapsille olen vieraampi henkilö. Oman yksiköni osalta läsnäoloni saattoi vaikuttaa vastauksiin, mutta haluaisin uskoa, että he tästä huolimatta uskalsivat tuoda avoimesti ja rehellisesti omia ajatuksiaan ilmi.



## LÄHTEET

- Aer, J. 2012. Lastensuojeluoikeus : lapsi- ja perhekohtaisen lastensuojelun oikeudelliset perusteet. Helsinki: Talentum.
- Alhanen, K. 2016. Dialogi demokratiassa. Helsinki: Gaudeamus.
- Araneva, M. 2016. Lapsen suojele. Toteuttaminen ja päätöksenteko. Helsinki: Talentum Pro.
- Aula, M.K. 2011. Lapsen paras aikuisen velvollisuutena. Teoksessa S. Nurmi & K. Rantala (toim.) Näyn & kuulun. Lapsen etu ja osallisuus. Helsinki: Lasten keskus, 24–38.
- Bardy, M. 2013a. Lapsuus, aikuisuus ja yhteiskunta. Teoksessa M. Bardy (toim.) Lastensuojelun ytimissä. 4., uudistettu painos. Helsinki: Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos, 49–78.
- Bardy, M. 2013b. Tiedon punninta ja maailman asuttaminen. Teoksessa M. Bardy (toim.) Lastensuojelun ytimissä. 4., uudistettu painos. Helsinki: Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos, 297–304.
- Barkman, J., Inkinen, H., Isoniemi, S. & Varjo, P. 2017. Muutosvoimaa! Kohti nuorten kokemus-asiatuntijuutta lastensuojelussa. Opas- ja käsikirjat 3/2017. Helsinki: Pesäpuu ry.
- De Godzinsky, V. 2013. Lapsen etu ja osallisuus tahdonvastaisissa huostaanotoissa. Teoksessa S. Hakalehto-Wainio & L. Nieminen (toim.) Lapsioikeus murroksessa. Lakimiesliiton kustannus, 155-182.
- Enroos, R. 2018. Lapsen tulo julkiseen kotiin. Huostassaolon ensi vaiheet sijaishuoltopaikkojen toimijoiden näkökulmasta. Teoksessa R. Enroos, T. Heino & T. Pösö (toim.) Huostaanotto. Lastensuojelun vaativin tehtävä. Tampere: Vastapaino, 224–260.
- Eskola, J., Lähti, J. & Vastamäki, J. 2018. Teemahaastattelu: lyhyt selviytymisopas. Teoksessa R. Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. 5., uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus, 27–51.
- Eskola, J. & Suoranta J. 2014. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 10. painos. Tampere: Vastapaino.
- Eskonen, I., Korpinen, J. & Raitakari, S. 2006. Vallan määrittämät lapsi- ja asiantuntijapuhujat: faktaa, selontekoa ja kokemuksia. Teoksessa H. Forsberg, A. Ritala-Koskinen & M. Törrönen (toim.) Lapset ja sosiaalityö. Kohtaamisia, menetelmiä ja tiedon uudelleen arviointia. Jyväskylä: PS-kustannus, 21–44.
- Gellin, M., Gretschel, A., Matthies, A-L., Nivala, E., Oranen, M., Sutinen, R. & Tasanko, P. 2012. Lasten ja nuorten asema hyvinvointipalveluissa. Teoksessa A. Gretschel & T. Kiilakoski (toim.) Demokratiaoppitunti. Lasten ja nuorten kunta 2010-luvun alussa. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto, 149–179.
- Gretschel, A. 2002a. Kunta nuorten osallisuusympäristönä. Nuorten ryhmän ja kunnan vuorovaikutussuhteen tarkastelu kolmen liikuntarakentamisprojektin laadunarvioinnin keinoin. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- Gretschel, A. 2002b. Kunnallisen nuorten osallisuusympäristön perustaminen. Teoksessa A. Gretschel (toim.) Lapset, nuoret ja aikuiset toimijoina. Artikkeleita osallisuudesta. Helsinki: Humanistinen ammattikorkeakoulu.
- Hakalehto, S. 2016. Johdatus lapsen oikeuksiin lastensuojelussa. Teoksessa S. Hakalehto & V. Toivonen (toim.) Lapsen oikeudet lastensuojelussa. Helsinki: Kauppakamari, 22–57.

Hallituksen esitys 237/2018 vp. Saatavilla [https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/Kasittelytiedot-Valtiopaivaasia/Sivut/HE\\_237+2018.aspx](https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/Kasittelytiedot-Valtiopaivaasia/Sivut/HE_237+2018.aspx).

Haukijärvi, N., Kangas, A., Knuutila, H., Leino-Richert, E. & Teirasvuo, N. 2014. Tavoitteena aktiivinen ja työelämlähtöinen oppiminen. Käytännön opetusmenetelmiä opiskelija- ja työelämlähtöiseen opetukseen ja koulutukseen. Turun ammattikorkeakoulun oppimateriaaleja 91. Turku: Turun ammattikorkeakoulu. Viitattu 8.4.2019. <http://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522165107.pdf>.

Heikkinen, H. 2018. Toimintatutkimus: kun käytäntö ja tutkimus kohtaavat. Teoksessa R. Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. 5., uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus, 215–230.

Heino, T. 2013. Lastensuojelun tilastot, asiakkaat ja palvelut. Teoksessa M. Bardy (toim.) Lastensuojelun ytimissä. 4., uudistettu painos. Helsinki: Terveysten ja hyvinvoinnin laitos, 84–107.

Heino, T., Eronen, T., Kataja, K., Kestilä, L., Känkäinen, P., Paananen, R., Pösö, T. & Rainio, A. P. 2013. Suojassa, syrjässä, selvinneenä – huostaan otetut ja sijoitetut lapsen Suomessa. Teoksessa J. Reivinen & L. Vähäkylä (toim.) Ketä kiinnostaa? Lasten ja nuorten hyvinvointi ja syrjäytyminen. Helsinki: Gaudeamus, 50–68.

Hiitola, J. & Heinonen, H. 2009. Huostaanotto ja oikeudellinen päätöksenteko. Hallinto-oikeuksien ratkaisut huostaanottoasioissa 2008. Helsinki: Terveysten ja hyvinvoinninlaitos. Viitattu 5.3.2019. <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/79959/f84ee235-d74a-4898-af24-deb260f3a806.pdf?sequence=1>.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2004. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2015. Tutki ja kirjoita. 20. painos. Helsinki: Tammi.

Hokkanen, L. 2013. Asiakaskansalaisen toimijuus sosiaalityöllisessä asianajossa. Teoksessa M. Laitinen & A. Niskala (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Tampere: Vastapaino, 55–86.

Holopainen, O., Lyytikäinen, T. & Niskanen, H. 2018. Selvittelevä haastattelu. Teoksessa S. Hyvärinen & T. Pösö (toim.) Lasten haastattelu lastensuojelussa. Jyväskylä: PS-kustannus, 47–69.

Hotari, K-E., Oranen, M. & Pösö, T. 2013. Lapset lastensuojelun osallisina. Teoksessa M. Bardy (toim.) Lastensuojelun ytimissä. 4., uudistettu painos. Helsinki: Terveysten ja hyvinvoinnin laitos, 149–164.

Huhtanen, R. 2018. Vapaaehtoinen vai tahdonvastainen huostaanotto? Teoksessa R. Enroos, T. Heino & T. Pösö (toim.) Huostaanotto. Lastensuojelun vaativin tehtävä. Tampere: Vastapaino, 33–51.

Hurtig, J. 2006. Lasten tieto sosiaalityön haasteena. Teoksessa H. Forsberg, A. Ritala-Koskinen & M. Törrönen (toim.) Lapset ja sosiaalityö. Kohtaamisia, menetelmiä ja tiedon uudelleen arviointia. Jyväskylä: PS-kustannus, 167–193.)

Hämeen-Anttila, L. 2017. Lasten ja perheiden sosiaalipalvelut. Teoksessa A. Kananoja, M. Lähteinen & P. Marjamäki (toim.) Sosiaalityön käsikirja. 4., uudistettu laitos. Helsinki: Tietosanoma, 216–246.

Inkinen, H. 2018. Epilogi – lasten ja nuorten kuuleminen heidän näkökulmastaan. Teoksessa S. Hyvärinen & T. Pösö (toim.) Lasten haastattelu lastensuojelussa. Jyväskylä: PS-kustannus, 181–183.

Isola, A-M., Kaartinen, H., Leemann, L., Lääperi, R., Schneider, T., Valtari, S. & Keto-Tokoi A. 2017. Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. Työpäpaperi 33 / 2017. Helsinki: Terveysten ja hyvinvoinninlaitos.

Järvinen, R., Lankinen, A., Taajamo, T., Veistilä, M. & Virolainen, A. 2012. Perheen parhaaksi. Perhetyön arkea. 2., uudistettu painos. Helsinki: Edita.

Kallio, K. P., Stenvall, E., Bäcklund, P. & Häkli, J. 2013. Arjen osallisuuden tukeminen syrjäytymisen ehkäisemisen keinoin. Teoksessa J. Reivinen & L. Vähäkylä (toim.) Ketä kiinnostaa? Lasten ja nuorten hyvinvointi ja syrjäytyminen. Helsinki: Gaudeamus, 69–87.

Kananoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. (toim.) 2011. Sosiaalityön käsikirja. 3., uudistettu laitos. Helsinki: Tietosanoma.

Kiilakoski, T. 2007. Johdanto: Lapset ja nuoret kuntalaisina. Teoksessa A. Gretschel & T. Kiilakoski (toim.) Lasten ja nuorten kunta. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto, 8–23.

Kiilakoski, T., Gretschel, A. & Nivala, E. 2012. Osallisuus, kansalaisuus ja hyvinvointi. Teoksessa A. Gretschel & T. Kiilakoski (toim.) Demokratiaoppitunti. Lasten ja nuorten kunta 2010-luvun alussa. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto, 9–33.

Kiilakoski, T., Nivala, E., Ryyänen, A., Gretschel, A., Matthies, A.-L., Mäntylän, N., Gellin, M., Jokinen, K. & Lundbom, P. 2012. Yhteiskunnan tila. Teoksessa A. Gretschel & T. Kiilakoski (toim.) Demokratiaoppitunti. Lasten ja nuorten kunta 2010-luvun alussa. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto, 249–271.

Kilpeläinen, A. & Salo-Laaka, M. 2012. Asiakasosallisuus teknologisoituvassa palvelujärjestelmässä. Teoksessa A. Pohjola, T. Kemppainen & S. Väyrynen (toim.) Sosiaalityön vaikuttavuus. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus, 303–322.

Kuntalaki 410/2015. Annettu Helsingissä 10.4.2015. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150410>.

Kuntaliitto. 2019. Lastensuojelu. Viitattu 20.3.2019. <https://www.kuntaliitto.fi/> > Asiantuntijapalvelut > Sosiaali- ja terveysasiat > Sosiaalihuolto > Lastensuojelu.

Kuokka, P. & Pösö, T. 2018. Huostaanotot hallinto-oikeudessa. Päätöksentekijät arvioivat vanhempien ja lasten osallisuutta. Teoksessa R. Enroos, T. Heino & T. Pösö (toim.) Huostaanotto. Lastensuojelun vaativin tehtävä. Tampere: Vastapaino, 52–71.

Känkänen, P. 2006. Taidelähtöiset työmenetelmät lastensuojelussa. Teoksessa H. Forsberg, A. Ritala-Koskinen & M. Törrönen (toim.) Lapset ja sosiaalityö. Kohtaamisista, menetelmiä ja tiedon uudelleen arviointia. Jyväskylä: PS-kustannus, 129–148.

Känkänen, P. & Rainio, A. 2010. Suojassa, mutta näkyvässä – taidelähtöinen toiminta osallisuuden rakentajana lastensuojelussa. Nuorisotutkimus 4/2010. Helsinki: Nuorisotutkimusseura, 4–20.

Laitinen, M. & Kemppainen, K. 2010. Asiakkaan arvokas kohtaaminen. Teoksessa M. Laitinen & A. Pohjola (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus, 138–177.

Laitinen, M., Ojaniemi, P. & Tallavaara, M.-S. 2007. ”Nyt kuullaan meitä asiakkaita” – Tutkimus kohtaamisesta, tiedosta ja osallisuudesta lastensuojelun työprosesseissa. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja. B. Tutkimusraportteja ja selvityksiä 53. Rovaniemi: Lapin yliopisto.

Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015. Annettu Helsingissä 26.6.2015. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150817>.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000. Annettu Helsingissä 22.9.2000. Saatavilla <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>.

Lamberg, M. 2018. Kohtaava dialogisuus ja osallistava lastensuojelutyö. Teoksessa J. Sudenlahti & I. Uusitalo (toim.) Tulevaisuuden lastensuojelu. Joensuu: Suomen psykologinen instituuttiyhdistys ry, 87–105.

Lansdown, G. 2005a. Can you hear me? The right of young children to participate in decisions affecting them. Netherlands: The Bernard van Leer Foundation.

Lansdown, G. 2005b. The evolving capacities of the child. Unicef: Innocenti Research Centre.

Lastenoikeuksien yleissopimus 60/1991. Annettu 21.08.1991. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/sopimukset/sopsteksti/1991/19910060>.

Lastensuojelulaki 417/2007. Annettu Helsingissä 13.4.2007. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417>.

Lastensuojelun keskusliitto 2019. Lapsen etu on tärkein. Viitattu 4.3.2019. <https://www.lastensuojelu.info> > Lastensuojelun perusta > Lapsen etu on tärkein.

Lawrence, A. 2004. Principles of Child Protection. Management and Practice. Berkshire: Open University Press.

Leemann, L. & Hämäläinen, R.-M. 2015. Asiakasosallisuus. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke (Sokra). Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 10.1.2019. [https://thl.fi/documents/966696/3775621/Tietopaketti\\_Asiakasosallisuus.pdf/6d5b8baf-d5e4-4618-add6-ca0b9a81f214](https://thl.fi/documents/966696/3775621/Tietopaketti_Asiakasosallisuus.pdf/6d5b8baf-d5e4-4618-add6-ca0b9a81f214).

Leemann, L., Kuusio, H. & Hämäläinen, R. 2015. Sosiaalinen osallisuus. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke (Sokra). Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. Viitattu 10.1.2019. [https://thl.fi/documents/966696/3775621/Tietopaketti\\_Sosiaalinen\\_Osallisuus.pdf/4bc56a65-8eb2-41c3-87b8-0cd963a2c600](https://thl.fi/documents/966696/3775621/Tietopaketti_Sosiaalinen_Osallisuus.pdf/4bc56a65-8eb2-41c3-87b8-0cd963a2c600).

Mahkonen, S. 2010. Lastensuojelu ja laki. 3. uudistettu laitos. Helsinki: Edita.

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

Muukkonen, T. & Tulensalo, H. 2018. Tutustumalla lapsi tulee näkyväksi – pienen lapsen kokemusten kuuleminen lastensuojelussa. Teoksessa S. Hyvärinen & T. Pösö (toim.) Lasten haastattelu lastensuojelussa. Jyväskylä: PS-kustannus, 131–144.

Mäkelä, J. 2011. Osallisuuden merkitys lapsen ja nuoren kehitykseen. Teoksessa S. Nurmi & K. Rantala (toim.) Näyn & kuulun. Lapsen etu ja osallisuus. Helsinki: Lasten keskus, 13–23.

Mäkisalo-Ropponen, M. 2016. Kohti yhdessä tekemisen kulttuuria. Helsinki: Draamatyö.

Nivala, E. 2010. Lapsen oikeuden osallisuuden perustana. Teoksessa I. Tanskanen & E. Timonen-Kallio (toim.) Lasten ja nuorten osallisuuden tukeminen lastensuojelutyössä. Turun ammattikorkeakoulun oppimateriaaleja 51. Turku: Turun ammattikorkeakoulu, 18–36.

Nyrhinen, A. 2016. Sosiaalityön ammatillinen johtaminen. Teoksessa S. Hakalehto & V. Toivonen (toim.) Lapsen oikeudet lastensuojelussa. Helsinki: Kauppakamari, 58–96.

Närhi, K., Kokkonen, T. & Matthies, A-L. 2013. Nuorten aikuisten miesten osallisuuden ja toimijuuden reunaehdot sosiaali- ja työvoimapalveluissa. Teoksessa M. Laitinen & A. Niskala (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Tampere: Vastapaino, 113–145.

Ojaniemi, P. & Rantajärvi, K-M. 2010. Alkuarvioinnista suunnitelmalliseen lastensuojelun sosiaalityöhön. Teoksessa M. Laitinen & A. Pohjola (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus, 219–244.

Opetushallitus 2019. SWOT-analyysi. Viitattu 7.4.2019. <http://www.oph.fi> > Säädökset ja ohjeet > Laadunhallinnan tuki > Työväliteitä > WBL-TOI Manual > Menetelmiä ja työvälineitä > SWOT-analyysi.

Oranen, M. 2008. Mitä mieltä? Mitä mieltä! : Lasten osallisuus lastensuojelun kehittämisessä. Sosiaali- ja terveysministeriön Lastensuojelun kehittämisohjelman raportti. Helsinki: Ensi- ja turvakotien liitto.

Oranen, M. 2013. Osallisuus osaksi arkea. Teoksessa A. Hastrup, M. Hietanen-Peltola, J. Jahnukainen & M. Pelkonen (toim.) Lasten, nuorten ja lapsiperheiden palvelujen uudistaminen : Lasten Kaste –kehittämistyöstä pysyväksi toiminnaksi. Terveyden ja hyvinvoinninlaitos, 122–126.

Pajulammi, H. 2013. Lapsen oikeus osallistua. Teoksessa S. Hakalehto-Wainio & L. Nieminen (toim.) Lapsioikeus murroksessa. Lakimiesliiton kustannus, 89-123.

Pekkarinen, E. 2006. Lastensuojelun ryhmätoiminta murrosikäisten tyttöjen kokemana. Teoksessa H. Forsberg, A. Ritala-Koskinen & M. Törrönen (toim.) Lapset ja sosiaalityö. Kohtaamisia, menetelmiä ja tiedon uudelleen arviointia. Jyväskylä: PS-kustannus, 99–127.

Pekkarinen, E. 2017. Koulukoti muutoksessa. Selvitys koulukotien asemasta ja tehtävästä. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura. Julkaisuja 187. Helsinki: Nuorisotutkimusseura.

Perhekuntoutuskeskus Lauste 2019a. Mitä me teemme. Viitattu 19.1.2019. <https://lauste.fi/> > Mitä me teemme.

Perhekuntoutuskeskus Lauste 2019b. Organisaatiokaavio. Sisäinen intranet (IMS). Viitattu 19.1.2019.

Perhekuntoutuskeskus Lauste 2019c. Palvelumme. Viitattu 19.1.2019. <https://lauste.fi/> > Palvelumme.

Perhekuntoutuskeskus Lauste 2019d. Sijaishuolto. Viitattu 19.1.2019. <https://lauste.fi/> > Palvelumme > Sijaishuolto.

Perhekuntoutuskeskus Lauste 2019e. Sijaishuollon prosessikaavio. Sisäinen intranet (IMS). Viitattu 7.4.2019.

Pohjola, A. 2010. Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa M. Laitinen & A. Pohjola (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus, 19–74.

Pösö, T. 2004. Kasvatustyö sijaishuollossa. Teoksessa A. Puonti, T. Saarnio & A. Hujala (toim.) Lastensuojelu tänään. Helsinki: Tammi, 202–213.

Pösö, T. 2016. Johdanto: Mistä puhutaan, kun puhutaan huostaanotosta?. Teoksessa R. Enroos, T. Heino & T. Pösö (toim.) Huostaanotto. Lastensuojelun vaativin tehtävä. Tampere: Vastapaino, 7–30.

Rostila, I. & Vinnurva, J. 2013. Sosiaalityön asiakkaan toimijuus ja täysimittainen professionalisuus. Teoksessa M. Laitinen & A. Niskala (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Tampere: Vastapaino, 196–218.

Räty, T. 2007. Uusi lastensuojelulaki. Helsinki: Edita.

Räty, T. 2015. Lastensuojelulaki. Käytäntö ja soveltaminen. Helsinki: Edita.

Saastamoinen, K. 2016a. Lapsen suojelu. Viranomaisten ja muiden toimijoiden välisenä yhteistyönä. Käsikirja arjen toimintaan. Helsinki: Edita.

Saastamoinen, K. 2016b. Lapsen oikeus hyvään ja perusoikeuksia kunnioittavaan sijaishuoltoon lastensuojelulaitoksessa. Teoksessa S. Hakalehto & V. Toivonen (toim.) Lapsen oikeudet lastensuojelussa. Helsinki: Kauppakamari, 134–145.

Salonen, K. 2013. Näkökulmia tutkimukselliseen ja toiminnalliseen opinnäytetyöhön. Opas opiskelijoilla, opettajilla ja TKI-henkilöstölle. Turun ammattikorkeakoulun puheenvuoroja 72. Turku:

Turun ammattikorkeakoulu. Viitattu 20.2.2019. <http://julkaisumyynti.turkuamk.fi/PublishedService?pageID=9&itemcode=9789522163950>.

Salonen, K.; Eloranta, S. Hautala, T. & Kinon, S. 2017. Kehittämistoiminta ja kehittämisen menetelmiä ammatillisessa korkeakoulutuksessa. Turun ammattikorkeakoulun oppimateriaaleja 108. Turku: Turun ammattikorkeakoulu. Viitattu 20.2.2019. <http://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522166494.pdf>.

Save the Children. 2009. It's all about children. General Comment no. 12. The right of the child to be heard by the Committee on the Rights of the Child. Save the Children. Viitattu 11.4.2019. <https://resourcecentre.savethechildren.net/sites/default/files/documents/3961.pdf>.

Shier, H. 2001. Pathways to participation: openings, opportunities and obligations. Children & Society, 15 (2), 107–117. Viitattu 2.2.2019. [https://ipkl.gu.se/digitalAssets/1429/1429848\\_shier2001.pdf](https://ipkl.gu.se/digitalAssets/1429/1429848_shier2001.pdf).

Sheridan, S. & Pramling Samuelsson, I. 2001. Children's Conceptions of Participation in Preschool: a perspective on pedagogical quality. Contemporary issues in early childhood 2 (2), 169–194. Viitattu 30.2.2019. <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.460.4683&rep=rep1&type=pdf>.

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014. Annettu Helsingissä 30.12.2014. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301>.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2016. Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma (KASTE 2012-2015). Ulkoinen arviointi – loppuraportti. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2016:16. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 17.1.2019. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3800-7>.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2019. Lastensuojelu. Viitattu 14.3.2019. <https://stm.fi/> > Vastuualueet > Sosiaali- ja terveyspalvelut > Sosiaalipalvelut > Lastensuojelu.

Sudenlehti, J. 2018. Mitä ihmettä meille tapahtui? Teoksessa J. Sudenlahti & I. Uusitalo (toim.) Tulevaisuuden lastensuojelu. Joensuu: Suomen psykologinen instituuttiyhdistys ry, 49–85.

Suomen nuorisoyhteistyö – Allianssi ry. 2010. Nuorista Suomessa 2010. Helsinki: Suomen nuorisoyhteistyö – Allianssi ry.

Suomen perustuslaki 731/1999. Annettu Helsingissä 11.6.1999. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>.

Taskinen, S. 2010. Lastensuojelulain soveltaminen. Helsinki: WSOY.

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL) 2019a. Koulukoti. Viitattu 9.4.2019. <https://www.thl.fi/fi/> > Käsikirjat > Lastensuojelun käsikirja > Työprosessit > Sijaishuolto > Sijaishuollon muodot > Lastensuojelulaitokset > Koulukoti.

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL) 2019b. Mitä on lastensuojelu? Viitattu 23.2.2019. <https://www.thl.fi/fi/> > Käsikirjat > Lastensuojelun käsikirja > Työprosessit > Mitä on lastensuojelu?.

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL) 2019c. Lastensuojelu 2017. Viitattu 24.2.2019. <https://www.thl.fi/fi/> > Tilastot ja data > Tilastot aiheittain > Lapset, nuoret ja perheet > Lastensuojelu 2017.

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL) 2019d. Sijaishuolto. Viitattu 23.3.2019. <https://www.thl.fi/fi/> > Käsikirjat > Lastensuojelun käsikirja > Työprosessit > Sijaishuolto.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) 2019e. Lastenkoti, nuorisokoti. Viitattu 22.3.2019. <https://www.thl.fi/fi/> > Käsikirjat > Lastensuojelun käsikirja > Työprosessit > Sijaishuolto > Sijais-  
huollon muodot > Lastensuojelulaitokset > Lastenkoti, nuorisokoti.

Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos (THL) 2019f. Lapsen osallisuus. Viitattu 19.1.2019. <https://www.thl.fi/fi/> > Käsikirjat > Lastensuojelun käsikirja > Työprosessit > Lapsen osallisuus.

Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos (THL) 2019g. Dialogisuus ammattilaisen ja perheen välillä. Viitattu 7.4.2019. <https://www.thl.fi/fi/> > Aiheet > Lapset, nuoret ja perheet > Työn tueksi > Varhainen avoin yhteistoiminta ja dialogiset menetelmät > Dialogisuus ammattilaisen ja perheen välillä.

Thomas, N. 2002. Children, Family and the State. Decision-Making and Child Participation. Bristol: The Policy Press.

Timonen-Kallio, E. 2010. Lapsen osallisuuden vahvistaminen lastensuojelutyön keskiössä. Teoksessa I. Tanskanen & E. Timonen-Kallio (toim.) Lasten ja nuorten osallisuuden tukeminen lastensuojelutyössä. Turun ammattikorkeakoulun oppimateriaaleja 51. Turku: Turun ammattikorkeakoulu, 6–17.

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

Toivonen, V.-M. 2017. Lapsen oikeudet ja oikeusturva. Lastensuojeluasiat hallintotuomioistuinmessä. Helsinki: Alma Talent.

Toivonen, V. & Pollari, K. 2018. Lapsen haastattelu – osa lapsen oikeutta osallistua. Teoksessa S. Hyvärinen & T. Pösö (toim.) Lasten haastattelu lastensuojelussa. Jyväskylä: PS-kustannus, 73–130.

Uusitalo, I. 2018. Mitä kokemusasiantuntijuus on ja miten sitä voisi soveltaa lastensuojelussa. Teoksessa J. Sudenlahti & I. Uusitalo (toim.) Tulevaisuuden lastensuojelu. Joensuu: Suomen psykologinen instituuttiyhdistys ry, 107–119.

Vierula, T. 2013. Lastensuojelun asiakirjakäytäntöjen tahattomat seuraukset vanhempien kokemina. Teoksessa M. Laitinen & A. Niskala (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Tampere: Vastapaino, 272–298.

Viljamaa, J. 2017. Mitä minä teen tämän teinin kanssa. Helsinki: Minerva kustannus oy.

Vilkka, H. 2015. Tutki ja kehitä. 4., uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

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

# Liite 1. Jälkihuoltopäivien ohjelma

## Jälkihuoltoseminaari 26.–27.4.2018

Tiukula-talo, Koskelantie 38, 00610 Helsinki

### OSALLISUUS - Ohjaaja osallisuuden mahdollistajana

Torstai 26.4.2018

Puheenjohtajana Pia Lindgren, Barnvårdsföreningen i Finland r.f.

9.30-

Ilmoittautuminen & aamukahvi

10.00-10.15 Tervetulosanat

Anu Lehto, Lastenkotitoiminnan päällikkö, Pelastakaa lapset

Draama - "Miten ohjaaja työtänsä tekee?"

10.15-11.30 Jälkihuollon nuorten kuva asiakasdokumenttien valossa

Mirja Satka, Sosiaalityön käytäntötutkimuksen professori, Helsingin Yliopisto

11.30-11.45 Jälkihuoltotyön kehittäminen Uudenmaan kunnissa

Minna Manelius, johtava sosiaalityöntekijä, Helsinki

Tiia Hipp, erityisasiantuntija, Lastensuojelun Keskusliitto

11.45-12.30 Lounas

12.30-13.00 Rohkeus kuulla ja osallistaa asiakkaita - Osallisuuden kehittäminen

Perhekuntoutuskeskus Lausteella

Minja Lumme ja Eeva-Stiina Hatakka, Perhekuntoutuskeskus Lauste

13.00-14.00 Nyt osallistut tai itket ja osallistut - Nuorten osallistaminen jälkihuollossa

Mikko Oranen, Psykologi, Nuorten Ystävät

Lasten ja nuorten osallisuudesta puhutaan paljon. Lastensuojelussa lasten nuorten osallistuminen työn kehittämiseen on joissakin paikoissa arkipäivää. Mikä on osallisuuden merkitys jälkihuollossa? Miten osallistumisen ja vaikuttamisen edellytyksiä voidaan luoda? Mitä tämä vaatii ammattilaisilta, entä nuorilta? Esityksessä avataan osallisuuden ulottuvuuksia ihanteiden ja käytäntöjen näkökulmista.

Mikko Oranen on psykologi, joka työskentelee kehitysjohtajana Nuorten Ystävissä. Hän on painiskellut lasten ja nuorten osallisuuteen liittyvien kysymysten kanssa parikymmentä vuotta lastensuojelussa ja siihen liittyvissä palveluissa. Mikko on vakuuttunut siitä, että osallisuus on uusi musta.

14.00-16.30 Vierailukohteet (vierailukohteista siirtyminen suoraan majoituspaikkaan)

Jokainen vierailee yhdessä kohteessa, valitsethan näistä kolme mieleisintä ja ilmoitat ne toivejärjestyksessä ilmoittautumislomakkeessa. Toiveet pyrimme ottamaan huomioon parhaamme mukaan.



## Liite 2. Kutsu osallisuus -keskusteluun



# PÄIVÄMÄÄRÄ JA PAIKKA TULE JA VAIKUTA!

Osallisuuden kehittäminen

Haluamme kehittää lasten ja nuorten osallisuuden kokemusta Perhekuntoutuskeskus Lausteella. Järjestämme jokaiselle osastolle ja kouluun keskustelutuokion. Tarkoituksena on herättää keskustelua osallisuuteen liittyen ja saada nuorten ääni kuuluviin.



Tarjoilut järjestetään  
nuorten toiveiden  
mukaan!

Osallistuneet saavat  
leffalipun!

Vaikuttaminen ei ole  
mahdollista, jos ei  
pääse mukaan  
asioiden käsittelyyn  
eikä saa niistä tietoa.  
Tule siis mukaan  
vaikuttamaan!

Te olette  
asiantuntijoita omaan  
elämään ja arkeen  
liittyvissä asioissa 😊

Lapsen ja nuoren  
osallisuudessa on  
kyse siitä, miten hän  
voi olla mukana  
määrittämässä,  
toteuttamassa ja  
arvioimassa hänen  
etunsa turvaamiseksi  
tehtävää työtä.