



Hyvän kohtelun suunnitelma

Perhepalvelut Oivan perhekuntoutusyksiköihin

Neea Uhre ja Kendra Vabaoja

2024 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Hyvän kohtelun suunnitelma
Perhepalvelut Oivan perhekuntoutusyksiköihin

Neea Uhre, Kendra Vabaoja
Sosionomikoulutus
Opinnäytetyö
Huhtikuu, 2024

Neea Uhre, Kendra Vabaoja

Hyvän kohtelun suunnitelma Perhepalvelut Oivan perhekuntoutusyksiköihin

Vuosi

2024

Sivumäärä

67

Opinnäytetyö toteutettiin tutkimuksellisenä ja kehittämistyyppisenä työnä yhteistyössä Perhepalvelut Oivan kanssa. Tarkoituksena oli kehittää Oivan toimintaa luomalla hyvän kohtelun suunnitelma heidän perhekuntoutusyksiköihinsä. Lastensuojelulaissa on määritelty sijaishuoltoon tehtävän hyvää kohtelua koskevan suunnitelman sisällöstä ja tekemisestä. Samanlaista lakisääteistä velvoitetta ei ole avohuollon perhekuntoutuksessa, mutta hyvän kohtelun suunnitelmia on myös sinne etenevässä määrin tulossa.

Opinnäytetyön kehittämistehtävänä oli tehdä hyvän kohtelun suunnitelma Perhepalvelut Oivan perhekuntoutusyksiköihin Vantaalle, Lempäälään ja Jyväskylään. Opinnäytetyön tavoitteena oli tuoda esille lasten, vanhempien ja työntekijöiden näkemyksiä hyvästä kohtelusta sekä tehdä niiden pohjalta hyvän kohtelun suunnitelma. Suunnitelman tavoitteena on toimia konkreettisenä välineenä, jota voidaan käyttää hyvän kohtelun sekä lasten oikeuksiin liittyvien keskustelujen tukena.

Tietoperustassa käsiteltiin lastensuojelua kokonaisuudessaan, mutta keskittyen erityisesti avohuollon tukitoimiin ja perhekuntoutukseen sekä niissä käytettyihin työskentelytapoihin. Lisäksi tietoperustassa käsiteltiin lastensuojelun laatusuosituksia, lapsen oikeuksia ja osallisuutta sekä hyvän kohtelun suunnitelmaa. Kehittämistoimintaa kuvattiin lineaarisen mallin avulla. Hyvään kohteluun ja lasten oikeuksiin liittyviä näkemyksiä kartoitettiin kvalitatiivisella tutkielmalla. Aineistonkeruumenetelmänä oli puolistrukturoidut haastattelut ja analyysimenetelmänä aineistolähtöinen analyysi.

Perhekuntoutukseen on tulossa hyvän kohtelun suunnitelmia, mutta tarkkoja ohjeita sen tekemiselle ei vielä ole. Avohuollossa ei myöskään käytetä rajoitustoimenpiteitä, minkä takia hyvän kohtelun suunnitelman rakenne eroaa sijais- ja avohuollon välillä. Oivan perhekuntoutusyksiköiden lapset, vanhemmat ja työntekijät ovat haastatteluiden kautta osallistuneet hyvän kohtelun suunnitelman tekemiseen. Suunnitelma havainnollistaa hyvään kohteluun liittyviä periaatteita ja lapsen oikeuksien huomioimista perhekuntoutusyksiköiden arjessa. Tulevaisuudessa Oivan henkilöstö ja perheet voivat täydentää nykyistä suunnitelmaa ja lisätä siihen uusia aiheita, jolloin suunnitelmalle muovautuu oma rakenne ja sisältö.

Asiasanat: lastensuojelu, perhekuntoutus, lastensuojelun laatu, hyvää kohtelua koskeva suunnitelma, lasten oikeudet

Neea Uhre, Kendra Vabaoja

Plan for Good Treatment at Oiva's Family Rehabilitation Units

Year

2024

Pages

67

This Bachelor's thesis was carried out as a development-based qualitative study in cooperation with Family Services Oiva. The purpose of the thesis was to develop the operation of Family Services Oiva's family rehabilitation centers by creating a Plan for Good Treatment for all Oiva's family rehabilitation centers. The Child Protection Act defines the content and creation of the good treatment plan for foster care. Although there is no similar statutory obligation in outpatient care family rehabilitation, these plans are gradually being incorporated into that domain.

The development task of the thesis was to make a Good Treatment Plan for Oiva's family rehabilitation centers in Vantaa, Lempäälä, and Jyväskylä. The aims were to bring forth the views of children, parents, and the working group on good treatment and create a Good Treatment Plan based upon them. The purpose of this tool was to support discussions related to good treatment and children's rights.

In the theoretical background, child protection was discussed as a whole, but with emphasis on family rehabilitation, outpatient care support, and the working methods used in them. Quality recommendations for child welfare, children's rights and participation, and the Plan for Good Treatment were addressed. The stages of the development work were described using a linear model. Views regarding good treatment and children's rights were mapped through a qualitative study. Semi-structured theme interviews were used as a collection method and qualitative content analysis as an analytical method.

Good Treatment Plans are increasingly coming to family rehabilitation, but there are no precise instructions for the plan's structure yet. Outpatient care does not use restrictive measures, so the structure of Good Treatment Plans differs between foster and outpatient care. The children, parents, and the workgroup of Oiva's family rehabilitation centers have participated in the interviews to create the Good Treatment Plan. The plan illustrates good treatment and children's rights in the everyday life of family rehabilitation centers. In the future, Oiva's personnel and families can complement the current Good Treatment Plan and add new topics, in which case the plan will have its own structure and content.

Keywords: child protection, family rehabilitation, quality of child protection, good treatment plan, children's rights

Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Toimeksiantaja	7
3	Lastensuojelu	7
3.1	Avohuolto.....	8
3.2	Perhekuntoutus.....	9
3.2.1	Työskentelytavat	10
4	Lastensuojelun laadukkuus.....	11
4.1	Lapsen oikeudet	14
4.2	Lapsen osallisuus	16
5	Hyvää kohtelua koskeva suunnitelma	17
6	Opinnäytetyön prosessi	18
6.1	Tavoite ja tarkoitus.....	19
6.2	Suunnitteluvaihe	20
6.3	Kehittämismenetelmät	21
7	Kehittämistoiminnan toteutus.....	22
7.1	Vanhempien haastattelut	23
7.2	Lasten haastattelu	24
7.3	Työntekijöiden haastattelu	27
8	Tutkielman analysointi	28
9	Haastattelutulokset	30
9.1	Vanhempien haastattelujen tulokset.....	30
9.2	Lasten haastattelujen tulokset.....	32
9.3	Työntekijöiden haastattelujen tulokset	33
10	Hyvän kohtelun suunnitelma Perhepalvelut Oivan perhekuntoutuskeskuksiin.....	36
11	Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus.....	38
12	Johtopäätökset	41
13	Kehittämistoiminnan päättäminen ja arvioiminen	44
14	Pohdinta	46
	Lähteet.....	49
	Kuvat	53
	Taulukot	54
	Liitteet	55

1 Johdanto

Opinnäytetyö toteutettiin yhteistyössä Perhepalvelut Oivan kanssa. Tarkoituksena oli laatia laadullisen tutkielman pohjalta hyvän kohtelun suunnitelma Oivan perhekuntoutusyksiköihin Vantaalle, Lempäälään ja Jyväskylään. Kehittämistehtävä oli lähtöisin työelämäkumppanin toiveesta kehittää heidän yksiköiden toimintaa. Tavoitteena oli selvittää lasten, vanhempien ja työntekijöiden näkemyksiä hyvästä kohtelusta sekä lasten oikeuksista. Laadullisessa tutkielmassa käytettiin puolistrukturoituja haastatteluja, joihin osallistui perhekuntoutusyksiköiden vanhempia sekä yhden yksikön lapsia ja työntekijöitä. Haastatteluista saadun aineiston pohjalta luotiin Oivan toiveiden mukainen hyvän kohtelun suunnitelma. Suunnitelman tarkoituksena oli toimia konkreettisenä työvälineenä, jota voidaan käyttää hyvän kohtelun sekä lasten oikeuksiin liittyvien keskustelujen tukena.

Hyvän kohtelun suunnitelman tekeminen perustuu lastensuojelulain 61b. §:ssä määriteltyyn veloitteeseen tehdä hyvää kohtelua koskeva suunnitelma sijaishuoltoon (Lastensuojelulaki 417/2007). Lastensuojelun avohuoltoon kuuluviin perhekuntoutuksen toimipaikkoihin ei usein tehdä hyvää kohtelua koskevaa suunnitelmaa, koska laki ei tähän velvoita, eikä perhekuntoutuksessa käytetä rajoitustoimenpiteitä. Opinnäytetyön toimeksiantaja kuitenkin näki, että suunnitelman tekeminen on yksi keino kehittää perhekuntoutusta. Se on myös tärkeä työväline, koska lapset eivät tiedä omista oikeuksistaan tai hyvän kohtelun periaatteista, ellei näistä asioista keskustella tai niitä heille opeteta.

Lapsen ollessa lastensuojelun asiakkaana tarjotaan perheelle ensisijaisesti avohuollon tukitoimia. Avohuollon tukitoimista viimesijaisena on ympärivuorokautinen perhekuntoutus, jota tarjotaan perheen haastaviin, kriisiytyneisiin ja lapsen turvallisuutta vaarantaviin tilanteisiin. Lastensuojelun asiakkuuden syitä voivat olla vanhemmuuden haasteet, päihteidenkäyttö, käytös- ja vuorovaikutusongelmat, perheväkivalta tai muut tilanteet, jotka vaarantavat lapsen turvallisen arjen. (Kellomäki 2023.) Perhekuntoutuksen tavoitteet lapsen turvaamisesta ja vanhempien tukemisesta kasvatustehtävässä yhtyvät hyvää kohtelua koskevan suunnitelman tarkoitukseen toimia työvälineenä lasten oikeuksien ja hyvän kohtelun toteutumisen edistämiseksi (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2022a).

Hyvää kohtelua koskevan suunnitelman lakisääteiseen sisältöön oli tärkeä perehtyä, jotta tuotos olisi oikeanlainen, mutta avohuoltoon soveltuva. Opinnäytetyössä on käsitelty lasten oikeuksia, osallisuutta, perhekuntoutuksessa käytettäviä työskentelytapoja ja lastensuojelun laatusuosituksia hyvää kohtelua selvitetessä ja suunnitelman tarkoitusta sekä rakennetta mukailleen. Lastensuojelusta, avohuollosta ja perhekuntoutuksesta on kerrottu, sillä ne ovat

oleellisia käsitteitä hyvää kohtelua koskevan suunnitelman sijoittuessa kyseiseen toimintaympäristöön.

2 Toimeksiantaja

Perhepalvelut Oiva on vuonna 2020 perustettu valtakunnallinen toimija, joka tuottaa lastensuojelupalveluita. Oivalla on kolme ympärivuorokautista perhekuntoutusyksikköä, jotka sijaitsevat Jyväskylässä, Lempäälässä ja Vantaalla. Näissä on henkilöstöä noin kolmekymmentä ja perhepaikkoja yhteensä kuudelletoista perheelle. Lisäksi Oiva avaa neljännen perhekuntoutusyksikkönsä Espooseen. Perhekuntoutuksen lisäksi heillä on perhehoitoa ja tukiperhetoimintaa. (Oivan perustiedot 2023, 1.)

Perhekuntoutus Oivassa on ympärivuorokautista laitosmuotoista kuntoutusta, jossa jokaisella perheellä on oma kalustettu asunto. Toiminnan lähtökohtana on lapsen turvallisen arjen ja kasvun turvaaminen, vanhempien tukeminen kasvatustehtävässä sekä perheenjäsenten vuorovaikutussuhteiden parantaminen. Perheiden kanssa työskentelevät perhetyöntekijä ja perhepsykoterapeutti työparina. Toimintaa ohjaa vahva perheterapeuttinen ja dialoginen osaaaminen. (Oivan perustiedot 2023, 3-9.)

Työskentely perustuu muun muassa lapsen tarpeiden esille tuomiseen sekä lapsen kokemusmaailman sanoittamiseen. Näillä pyritään vahvistamaan vanhemman kykyä ymmärtää ja huomioida lapsen näkökulma. Työskentelyn ytimessä on aina koko perheen hyvinvointi. Työskentely on muutokseen tähtäävää, arvioivaa ja kuntouttavaa. Kuntoutus perustuu perheen kanssa yhdessä luotuihin tavoitteisiin, joita tarkastellaan säännöllisesti. Kuntoutussuunnitelman lisäksi tavoitteiden saavuttamisen varmistamiseksi tehdään viikoittain päivittyvä työskentelysuunnitelma. (Oivan perustiedot 2023, 3-9.)

3 Lastensuojelu

Lastensuojelu on lapsen suojelua sekä lapsi- ja perhekohtaista palvelua, jonka toimintaa ohjaavat muun muassa lastensuojelulaki ja Yhdistyneiden Kansakuntien lapsen oikeuksien yleisopimus (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2023a). Lastensuojelun tavoitteena on varmistaa, että lapsen oikeus tasapainoiseen ja turvalliseen kasvuympäristöön, kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin sekä erityiseen suojeluun toteutuu (Lastensuojelulaki 427/2007). Lastensuojelun lainsäädännöstä vastaa sosiaali- ja terveysministeriö ja lastensuojelupalveluiden järjestämisestä hyvinvointialueet. Hyvinvointialueet voivat tuottaa itse lastensuojelupalveluita tai ostaa ostopalveluina yksityisiltä palveluntuottajilta. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2023a.)

Lapsen hyvinvoinnista, kasvatuksesta ja huolenpidosta vastaa ensisijaisesti lapset huoltajat. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2023a). Perhe-elämän suojan vuoksi valtio ei puutu perheen sisäisiin asioihin perusteetta (Sormunen 2016, 309-310). Lastensuojelulaki korostaa lastensuojelun vastuuta tukea huoltajia lapsen kasvatuksessa ja huolenpidossa järjestämällä lapsen sekä perheen hyvinvoinnin kannalta tarpeellisia palveluita ja tukitoimia (Alatalo, Lappi & Petrelius 2017, 27).

Lastensuojelu on laaja kenttä, johon kuuluu ehkäisevä lastensuojelu, avohuollon tukitoimet, sijaishuolto ja jälkihuolto. Ehkäisevä lastensuojelu on tukea, jota järjestetään esimerkiksi neuvolassa, opetuksessa tai varhaiskasvatuksessa silloin, kun lapsella ei ole lastensuojelun asiakkuutta. Jos ehkäisevän lastensuojelun palvelut eivät ole riittävät, tarjotaan lapselle ja perheelle avohuollon tukitoimia. Tällöin sosiaalityöntekijä on arvioinut, että lapsella on lastensuojelun tarve. (Lastensuojelulaki 417/2007.) Jos avohuollon tukitoimet eivät ole riittäviä, on sijaishuoltoa järjestettävä viipymättä (Araneva 2022, 444). Sijaishuolto tarkoittaa huostaan otetun, kiireellisesti tai lyhytaikaisesti sijoitetun lapsen hoidon järjestämistä kodin ulkopuolella esimerkiksi perhehoidossa, ammatillisessa perhekodissa, laitoshoidossa tai muussa tarpeiden mukaisessa hoidossa. Lastensuojeluun kuuluu lisäksi jälkihuolto, jota tarjotaan itsenäistyville nuorille, jotka ovat olleet sijaishuollossa tai avohuollon tukitoimina sijoitettuina vähintään puoli vuotta. Jälkihuolto on tukea, kuten neuvontaa ja käytännön apua itsenäistymisen tueksi. (Lastensuojelulaki 417/2007.)

3.1 Avohuolto

Lapsi- ja perhekohtaista lastensuojelua tulee järjestää ensisijaisesti avohuollon tukitoimena. Tarkoituksena on taata lapselle tasapainoinen ja turvallinen kasvuympäristö sekä saada aikaan muutos kasvuolosuhteissa. (Araneva 2022, 444.) Tukitoimia voivat olla lapsen ja perheen ongelmatilanteiden selvittäminen, kotipalvelu, tukihenkilötoiminta, harrastustoiminnassa tukeminen ja toimeentulon varmistaminen. Tukitoimiin sisältyvät myös lapsen kuntoutumista tukevat hoito- ja terapiapalvelut, intensiivinen perhetyö, perhekuntoutus sekä muut lasta ja perhettä tukevat palvelut. Avohuollon tukitoimia suunnitellaan sekä toteutetaan yhteistyössä lapsen ja hänen perheensä kanssa. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2023b.)

Lapselle voidaan avohuollon tukitoimena järjestää tuen tarvetta arvioivaa tai kuntouttavaa perhehoitoa tai laitoshoidoa yhdessä hänen hoidostaan vastaavien henkilöiden kanssa. Jos tämä ei ole mahdollista, lapsi voidaan sijoittaa väliaikaisesti myös yksin. Avohuollon sijoituksen aikana lastensuojelulain mukaisia rajoitustoimenpiteitä ei saa käyttää. Lisäksi avohuollon sijoitukseen vaaditaan yli 12-vuotiaan lapsen sekä hänen huoltajansa suostumus. (Lastensuojelulaki 414/2007.)

3.2 Perhekuntoutus

Perhekuntoutusta järjestetään lastensuojelun asiakkaana oleville lapsille ja heidän perheelleen. Se on avohuollon tukitoimista viimesijaisin, jota tarjotaan silloin, kun perheen haastavat pitkittyneet tilanteet vaarantavat lapsen kasvuolosuhteita, eivätkä muut avohuollon tukitoimet ole olleet riittävät. (Alatalo ym. 2017, 9.) Kuntoutuksen syitä ovat esimerkiksi parisuhdeongelmat, perheväkivalta, päihteiden käyttö, lapsen levottomuus, lapsen univaikeudet, vauvan hoitoon liittyvät haasteet tai vaikeudet asettaa lapselle rajoja (Heino, Berg & Hurtig 2000, 98). Sen on todettu soveltuvan perhetilanteisiin, joissa on riski lapsen huostaanotolle, mutta perhe olisi motivoitunut työskentelyyn ja kuntoutus olisi oikea-aikaista. Kuntoutus voi olla osa lastensuojelun avohuoltoa tai huostaanoton päättämistä, jolloin tavoitteena on perheen jälleenyhdistäminen lapsen edun mukaisella tavalla. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2022a.)

Perhekuntoutuksella pyritään vastaamaan lasten ja perheiden laaja-alaisiin ja moninaisiin tuen tarpeisiin. Tavoitteena on tarjota kuntouttavaa toimintaa suunnitellusti sekä tavoitteellisesti. Kuntoutus perustuu asiakkaiden vapaaehtoisuuteen sekä riittävään sitoutumiseen. Päämääränä on turvata lapsen elinympäristö tukien vanhempia siten, että vanhemmille annetaan tukea ja perheen voimavaroja vahvistetaan. Kuntoutusta voidaan järjestää päivämutoisesti perheen kotona tai ympärivuorokautisesti perhekuntoutuskeskuksessa. Ympäri vuorokautinen perhekuntoutus tarkoittaa koko perheen sijoittamista laitoshoitoon. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2022a.)

Kuntoutusjakso on prosessi, jota voidaan kuvata aloitus-, työskentely- ja lopetusvaiheella. Aloitusvaiheen aikana perhe tutustuu toimipaikkaan ja heidän kanssaan pidetään alkuneuvottelu, jossa suunnitellaan kuntoutusjakson pituus ja tavoitteet. Alkuneuvottelussa on mukana perhe, heidän läheisensä, sosiaalityöntekijä ja muut perheen tilanteen kannalta olennaiset henkilöt tai viranomaiset. Perheen kanssa laaditaan kuntoutussuunnitelma, johon kirjataan tavoitteet, menetelmät ja keinot, joilla tavoitteisiin päästään. (Heino ym. 2000, 99.)

Perhekuntoutuksen sisältö ja kesto suunnitellaan yhdessä lapsen, hänen, huoltajiensa, sosiaalityöntekijän sekä muun verkoston kanssa. Oivan perhekuntoutuksessa jakson pituus on kolmesta kuukaudesta puoleen vuoteen. Perhekuntoutuksen keskeisiä sisältöjä voivat olla esimerkiksi lapsen näkökulman esiintuominen, vuorovaikutuksen tukeminen sekä arjessa ja kasvatuksessa tarvittavien vanhemmuuden taitojen vahvistaminen. (Lastensuojelulaki 417/2007.) Työskentely voi lisäksi sisältää arjen harjoittelua ja päivärytmin vakiinnuttamista (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2022a). Toiminnassa keskeistä on yhteistyösuhde, joka pohjautuu avoimuuteen ja luottamukseen. Tavoitteiden asettelu ei saa olla liian jyrkkää ja niitä tulisi voida arvioida tarvittaessa uudelleen. (Laine, Heino & Pärnä 2010, 143.)

Perheenjäsenillä voi olla erilaisia tarpeita ja näkemyksiä siitä, mihin kuntoutuksessa tulisi keskittyä. Siksi työntekijät ja perhe aluksi keskittyvät yhteisen näkemyksen luomiseen toivottuista muutoksista. (Rönkkö & Rytönen 2010, 186.) Kuntoutuksen aikana tavoitteet on pilkottu osiin ja niiden toteutumista seurataan aktiivisesti. Tavoitteena on saada muutoksia perheen arjessa. Kuntoutusjakson päättyessä pidetään loppuneuvottelu, jossa keskustellaan tavoitteiden toteutumista ja suunnitellaan kuntoutusjakson jälkeinen jatkotuki, jotta saadut muutokset siirtyvät arkeen. (Heino ym. 2000, 99-100.)

3.2.1 Työskentelytavat

Lasten ja perheiden kanssa työskentelyä ohjaavat lait ja eettiset ohjeet, joiden tarkoituksena on varmistaa turvallinen, hyvä ja yksilöllisten tarpeiden mukainen palvelu. Lakien ja eettisten ohjeiden lisäksi on työskentelytapoja, joilla edistetään perheen hyvinvointia sekä hyvää kohtelua. Perheiden kanssa tehtävää työtä ohjaa muun muassa dialoginen, vastavuoroinen ja kaikkia osapuolia kunnioittava vuorovaikutussuhde. Lisäksi keskeistä on voimavarakeskeisyys ja vanhempien toimijuuden tukeminen. Seuraavat käsiteltävät aiheet kuvaavat yleisesti perheiden kanssa tehtävää työtä, mutta niitä käytetään myös Perhepalvelut Oivan perhekuntoutuksessa.

Perheiden kanssa tehtävää työtä ohjaavat kolme periaatetta. Nämä periaatteet ovat asiakaslähtöisyys, perhelähtöisyys ja lapsilähtöisyys. Asiakaslähtöisessä lähestymistavassa asiakkaat niin aikuiset kuin lapset nähdään itsenäisinä ja aktiivisina toimijoina, joiden tarpeita ja toiveita tulee kuunnella. Lähestymistavassa keskeistä on asiakkaan kunnioittaminen sekä ymmärrys siitä, että asiakkaan tarina ja kokemukset ovat ainutlaatuisia. Vuorovaikutussuhteen tulee perustua avoimuuteen, rehellisyyteen, luottamuksellisuuteen, kokonaisvaltaisuuteen sekä eri vaihtoehtojen tarjoamiseen. Lisäksi toiminnassa pyritään aina yhteistyöhön ja tuetaan asiakkaan mahdollisuutta vaikuttaa omaan elämäänsä. (Järvinen, Lankinen, Taajamo, Veistilä & Virolainen 2012, 17-21.)

Perhekeskeisyydessä perheenjäsenet huomioidaan toisiinsa vaikuttavina yksilöinä, jotka muodostavat yhdessä kokonaisuuden. Perhe itse määrittää, millainen se on, ketkä siihen kuuluvat tai ketkä osallistuvat työskentelyyn. Lähestymistavassa kiinnitetään huomiota perheenjäsenten välisiin suhteisiin ja jokaisen yksilöllisiin piirteisiin. Siinä myös ymmärretään yksilöiden ja perheen erilaisuus sekä arvostetaan perheenjäsenten asiantuntijuutta. Työskentelyn aikana perheen arkeen ja perheenjäsenten toimintatapaan tutustutaan, jolloin on mahdollista luoda kokonaiskuva perheestä. (Järvinen ym. 2012, 23.)

Lapsilähtöisessä lähestymistavassa toiminta perustuu lapsen kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin ja sen parantamiseen. Toiminnan tulee olla lapsen edun ja tarpeiden mukaista, ja aikuisten tulee tarkastella vaihtoehtoisia ratkaisuja pohtien, miten eri vaihtoehdot voivat vaikuttaa

lapseen. Lapsi ei ole ainoastaan perheenjäsen vaan yksilö, jonka mielipiteitä ja näkemyksiä on kuultava ja huomioitava palveluja järjestettäessä. (Järvinen ym. 2012, 26.)

Dialoginen vuorovaikutus on keskeinen osa perheiden kanssa työskentelyä. Dialogisuudella tarkoitetaan vuorovaikutussuhdetta, jossa pyritään yhteiseen ymmärrykseen. Se on aktiivista kuuntelemista, yhdessä tutkimista ja oppimista, johon sisältyy kunnioitus, välittäminen, myötätunto ja tasavertainen vuorovaikutus. Keskeistä on vastavuoroisuus, jossa ymmärrystä rakennetaan asiakkaan, hänen verkostonsa sekä moniammatillisen tiimin kanssa. (Terveystieteiden tutkimuskeskus ja hyvinvoinnin laitos 2023c.) Työntekijän ajatukset, eettiset näkemykset ja työhön sekä aihepiireihin liittyvät asenteet vaikuttavat hänen tapansa olla vuorovaikutuksessa asiakkaiden kanssa. Työntekijän olennaisia vuorovaikutustaitoja ovat kuuleminen ja kohtaaminen, sensitiivinen havainnointi, erilaisuuden ymmärtäminen, tilanteiden lukeminen ja oman toiminnan korjaaminen, omista rajoista huolehtiminen, tilan ottaminen ja antaminen sekä toisaalta oppiminen. (Rönkkö & Rytönen 2010, 165-167.)

Perheiden kanssa työskennellessä voimavara ja ratkaisukeskeinen työote on tärkeä työtä ohjaava näkökulma. Voimavarakeskeisyydellä viitataan perheen arvostamiseen ja vahvuuksien, voimavarojen ja hyvien asioiden esille tuomiseen. Työntekijät ja perhe keskustelevat nykyhetken pulmista realistisesti, mutta samalla suuntaavat tulevaisuuteen. (Olsson 2010, 9.) Ratkaisukeskeisyydessä korostuu tavoitteiden asettamisen merkitys ja käytännön askeleet kohti tavoitteiden toteutumista sekä haluttua nykyhetkeä ja tulevaisuutta (Rönkkö & Rytönen 2010, 190).

Työn yhtenä osa-alueena on tukea vanhempien toimijuutta perhekuntoutuksessa. Työntekijät tai läheiset eivät tee perheenjäsenien puolesta asioita arvioimatta tilannetta, sillä jäsenet ymmärretään kykeneviksi toimijoiksi. Bergin ja Steinerin (2003) mukaan perheiden kanssa työskennellessä on tärkeää antaa oma tila perheelle ja vanhempien olla vanhempia, sillä yksi työntekijän rooliin liittyvä riski on se, että perheen kanssa arjessa oleva työntekijä liukuu vanhemman rooliin. Lasten ja vanhempien väliin ei mennä, ellei se ole asiakkaiden hyvinvoinnin mukaista. (Miller & Törrönen 2010, 79.) Millerin ja Törrösen (2010, 76) mukaan työntekijöiden tukiessa vanhemman tai lapsen toimijuutta, tämän kokemus vaikuttamisen mahdollisuuksista vahvistuu, jolloin isomman vastuun ottaminen toimijana on todennäköisempää.

4 Lastensuojelun laadukkuus

Lastensuojelun Keskusliiton ja Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentian 2022-2023 tehdystä selvityksestä, sosiaalihuollon ammattilaiset kuvasivat lastensuojelun lisääntyntä painetta ja työntekijöiden vähäistä määrää. Lasten ja perheiden tuen tarve sekä lastensuojeluilmoitusten määrä ovat kasvaneet. Asiakasmäärien kasvuun ovat johtaneet

lasten ja perheiden haasteiden lisäksi poliittiset ja hallinnolliset tekijät. Julkisia palveluita on tehostettu viimeisten vuosikymmenien ajan ja lastensuojelun nykytilanteeseen vaikuttaa lisäksi ehkäisevän sekä varhaisen tuen saatavuus. Selvityksen mukaan tulevaisuuden lastensuojelun tulee muodostua lapsen osallisuuden vahvistamisesta, hyvistä työkäytännöistä, riittävästä resursseista, työhyvinvoinnista ja hyvästä johtamisesta unohtamatta eri toimijoiden välisen yhteistyön merkitystä. (Lastensuojelun keskusliitto 2023.)

Lastensuojelun laatuun vaikuttavat monet asiat kuten henkilöstön määrä, käytettävissä olevat tilat sekä sosiaalityön tekemisestä ja järjestämisestä vastaavien sosiaalityöntekijöiden riittävyys. Lapsen oikeuksien yleissopimuksen mukaan lapsen suojelusta ja huolenpidosta vastaavien palvelujen on noudatettava viranomaisten antamia turvallisuutta, terveyttä, henkilöstöä, soveltuvuutta ja valvontaa koskevia määräyksiä. (Räty 2015, 56.) Sosiaali- ja terveysministeriö sekä Suomen kuntaliitto ovat tehneet lastensuojelun laatusuosituksen vuonna 2014 ja uudelleen päivittäneet sen 2019. Laatusuositukset ohjaavat lapsi- ja perhekohtaista lastensuojelutyötä. Ne on tarkoitettu tukemaan lastensuojelupalvelujen toteuttamista, arviointia, kehittämistä ja johtamista. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2023d.)

Laatusuositukset perustuvat valtakunnallisen sosiaali- ja terveysalan eettisen neuvottelukunnan ETENEn laatimiin eettisiin periaatteisiin ja ovat vahvasti sidottuna lastensuojelutyötä ohjaaviin periaatteisiin sekä siten myös hyvään kohteluun (Malja, Puustinen-Korhonen, Petrelius & Eriksson 2019, 12). Lastensuojelutyötä ohjaavia periaatteita ovat asiakkaiden ihmisarvo ja perusoikeudet, lapsen etu, vuorovaikutus, ammattihenkilöstön työn laatu sekä vastuulliset päätökset ja toimintakulttuuri (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2023d). Alla olevassa taulukossa on lyhyet selitykset jokaisesta periaatteesta (Taulukko 1).

Lastensuojelutyötä ohjaavat periaatteet	Selitys
Ihmisarvo ja perusoikeudet	Palvelussa varmistettava lapselle sekä hänen perheelleen ihmisarvoinen kohtelu sekä yhdenvertainen, syrjimätön ja kunnioittava kohtaminen.
Lapsen etu	Päätöksissä huomioitava, miten eri toimenpiteet ja ratkaisut turvaavat lapselle tasapainoisen kehityksen, turvallisen kasvuympäristön, koskemattomuuden, hyvinvoinnin ja jatkuvat ihmissuhteet.
Vuorovaikutus	Vuorovaikutuksen on perustuttava avoimuuteen sekä rehellisyyteen, johon sisältyy lisäksi toisen kunnioittaminen, arvostus, inhimillisyys ja empatia.
Työn laatu	Lastensuojelutyön tulee olla läpinäkyvää ja johdon on varmistettava, että työtä voidaan tehdä laadukkaasti. Ammattilaisten tulee olla tietoisia velvollisuudestaan lasten huolenpitoon liittyen sekä tuettava huoltajia kasvatustehtävässään.
Vastuulliset päätökset	Toiminnan on oltava eettisten periaatteiden mukaista ja ratkaisujen vaikutuksia kuvattava sekä arvioitava lapsen ja hänen perheensä näkökulmasta. Lisäksi päätöksenteon, kehittämistyön ja palvelujen järjestämisen tulee perustua heidän tarpeisiinsa.

Taulukko 1: Laatusuosituksiset (Malja, Puustinen-Korhonen, Petrelius & Eriksson 2019, 12-19)

Ensimmäinen laatusuosituksiin liittyvä periaate on asiakkaiden ihmisarvo ja perusoikeudet. Lastensuojelussa on varmistettava lapselle ja hänen läheisilleen ihmisarvoinen kohtelu sekä yhdenvertainen, syrjimätön ja kunnioittava kohtaminen. (Malja ym. 2019, 12.) Toinen laatusuosituksiin liittyvä periaate on lapsen etu, jolla tarkoitetaan, että toimenpidevaihtoehtojen ja ratkaisujen on turvattava lapselle turvallinen ympäristö, tasapainoinen kehitys ja hyvinvointi; ruumiillinen ja henkinen koskemattomuus; myönteiset ihmissuhteet; mahdollisuus ymmärrykseen, hellyyteen ja ikä- sekä kehitystasoiseen hoivaan ja lapsen toivoma koulutus. (Araneva 2022, 7). Lisäksi palvelussa on huomioitava lapsen kielellinen, kulttuurinen ja uskonnollinen tausta sekä varmistettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa häntä koskeviin asioihin. (Malja ym. 2019, 13.) Päätöksenteossa tulee huomioida lapsen mielipiteen lisäksi lapsen läheisten näkemykset (Araneva 2022, 7). Lisäksi lapsen edun mukaista on, että myös hänen läheisensä saavat yhdenvertaista, syrjimätöntä ja kunnioittavaa kohtelua (Malja ym. 2019, 84).

Kolmas laatusuosituksiin liittyvä periaate on vuorovaikutus. Sen on perustuttava avoimuuteen sekä rehellisyyteen, johon kuuluu lisäksi toisen kunnioittaminen, arvostus, inhimillisyys ja empatia. Viranomaisten tulee käsitellä vaikeita tilanteita rakentavasti, kiireettömästi ja avoimesti sekä yhteistyössä lapsen sekä hänen läheistensä kanssa. (Malja ym. 2019, 15.) Neljäs laatusuosituksiin liittyvä periaate on ammattihenkilöstön työn laatu. Ammattilaisten tulee

olla tietoisia velvollisuudestaan lasten kasvatukseen ja huolenpitoon liittyen sekä tuettava huoltajia kasvatustehtävässään. Lisäksi johdon on varmistettava, että työtä voidaan tehdä laadukkaasti ja käytössä on lapsilähtöinen toimintakulttuuri. Viides laatusuositukseen liittyvä periaate on vastuulliset päätökset. Toiminnan on oltava eettisten periaatteiden mukaista ja ratkaisujen vaikutuksia kuvattava sekä arvioitava lapsen ja hänen perheensä näkökulmasta. Lisäksi palveluja järjestettäessä päätöksenteon sekä kehittämistyön tulee perustua lapsen ja hänen perheensä tarpeisiin. (Malja ym. 2019, 16-19.)

Lastensuojelun laadukkaaseen järjestämiseen kuuluu myös omavalvonta ja omavalvontasuunnitelman laatiminen. Omavalvonnalla tarkoitetaan hyvinvointialueen tai yksityisen palveluntuottajan itse toteuttamaa laadun varmistamista, sillä palvelun on oltava lainsäädännön mukaista, ja siinä on otettava huomioon palveluntuottajan ohjeistukset sekä sosiaalialan laatusuositukset. Suunnitelmalla varmistetaan palvelun laatu, turvallisuus ja asianmukaisuus. Lastensuojelun järjestämiseen sekä omavalvontaan sisältyy myös hyvän kohtelun toteutumisen seuraaminen. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2023e.)

Omavalvontaan kuuluu keinot, joilla palvelunjärjestäjä ja palveluntuottaja valvovat sekä arvioivat toimintaansa (Valvira 2024a). Siihen kuuluu muun muassa palvelun säännöllinen kehittäminen ja henkilöstön riittävyyden varmistaminen (Talentia 2024). Vuoden 2024 alussa tuli voimaan valvontalaki, joka velvoittaa julkisia ja yksityisiä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajia laatimaan palveluysikkökohtaiset suunnitelmat (Valvira 2024a). Siinä kerrotaan muun muassa työntekijän ilmoitusvelvollisuudesta siten, että työntekijän on viipymättä ilmoitettava havaitsemastaan tai kuulemastaan epäkohdasta asiakkaan palvelussa esimerkiksi palveluysikön vastuuhenkilölle (Talentia 2024).

Henkilöstö voi tunnistaa palvelun epäkohtia tai riskejä paremmin suunnitelman avulla ja puuttua tilanteeseen sekä ennaltaehkäistä epäkohtia suunnitelmallisesti. Yksi omavalvontaan liittyvä asia on hyvän kohtelun mukainen ilmapiiri ja vuorovaikutus. Lastensuojelun johdon ja henkilöstön on huolehdittava lasten, nuorten ja perheiden hyvästä kohtelusta sekä puuttava epäkohtiin välittömästi. Lisäksi laadukkaan palvelun ja hyvän kohtelun toteutumisen varmistamiseksi lapsen kokemusta palvelun toimivuudesta on kuultava ja toimintatavat sekä päätökset hänelle ymmärrettävällä tavalla perusteltava. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2023e.)

4.1 Lapsen oikeudet

Lapsen oikeudet ovat yhtenä keskeisenä teemana, koska laadukkaassa lastensuojelussa on toteutettava lasten oikeudet, jotka ovat sidottuna vahvasti lapsen etuun sekä hyvään kohteluun. Lapsen oikeudet ovat merkittävä osa lapsen edun ja itsemääräämisoikeuden toteuttamista. Lapsen oikeuksilla tarkoitetaan alaikäiselle kuuluvia oikeuksia ja niistä säädetään muun

muassa kansallisessa lainsäädännössä, laissa lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta (361/1983), perustuslaissa (731/1991), kansainvälisissä ihmisoikeussopimuksissa, kuten Yhdistyneiden kansakuntien lapsen oikeuksien yleissopimuksessa ja Euroopan ihmisoikeussopimuksessa. Lapsen oikeuksien sopimus velvoittaa valtioita, kuntia sekä huoltajia, mutta myös muita aikuisia huolehtimaan lasten oikeuksien toteutumisesta. (Hakalehto & Toivonen 2021, 21).

Lapsella on synnynnäinen oikeus elämään, ajatuksen-, omantunnon- ja uskonnonvapauteen (Yleissopimus lapsen oikeuksista 60/1991). Hänellä on oikeus myös lepoon, vapaa-aikaan, leikkiin, kulttuuriin ja taiteisiin. Lisäksi lapsella on oikeus kulttuuri-, taide-, virkistys- ja vapaa-ajantoimintoihin. Lasta tulee suojella kaikenlaiselta ruumiilliselta ja henkiseltä väkivallalta, välinpitämättömältä tai huonolta kohtelulta sekä hyväksikäytöltä. (Bardy 2013, 65.) Lapsella on perheessään oikeus syrjimättömyyteen, koskemattomuuteen, liikkumisvapauteen, yksityiselämän suojaan, omaisuudensuojaan ja oikeusturvaan. Hänelle tulee myös turvata myönteiset ja läheiset ihmissuhteet. (Hakalehto & Toivonen 2021, 42-51.)

Huoltajilla on oikeus sekä velvollisuus päättää lapsen henkilökohtaisista asioista kuten lapsen hoidosta, kasvatuksesta, koulutuksesta, asuinpaikasta ja harrastuksista. Heidän velvollisuuteen on myös huolehtia lapsen terveydestä, oppivelvollisuudesta, lapsen näkemysten huomioidmisesta sekä vanhempien asuessa erillään lapsen tapaamisoikeudesta. (Hakalehto & Toivonen 2021, 22-65). Velvoitteet koskevat kaikenikäisiä lapsia, mutta muuttuvat lapsen kasvaessa. Kaiken keskiössä on lapsen oikeus kehittyä parhaaksi mahdolliseksi itsekseen ja aikuisten velvollisuus tukea tätä kehitystä. (Pollari & Toivonen 2021, 77.) Huoltajilla ei ole rajoittamatonta valtaa päättää lapsen oikeuksien rajoittamisesta. Rajoitusten on perustuttava eduskunnan säätämään lakiin ja täytettävä muutkin perusoikeuksien rajoitusedellytykset. (Hakalehto & Toivonen 2021, 42.)

Lapsen oikeuksien korostaminen sitouttaa myös ammattilaisia toimimaan lapsikeskeisesti lapsen etua sekä osallisuutta huomioivalla tavalla (Alatalo ym. 2017, 27). Lapsen ollessa lastensuojelun asiakkaana lastensuojelun johdon ja työntekijöiden on varmistettava asiakkaiden perus- ja ihmisoikeuksien toteutuminen (Hakalehto 2016, 27-32). Valviran (2013) tekemän selvityksen mukaan lainsäädäntö ja sen noudattaminen ohjaavat asiakkaiden oikeuksien vahvaan toteutumiseen, mutta kontekstissa on vaikuttavina tekijöinä lisäksi toimipaikan toimintakulttuuri, henkilöstön riittävä koulutus, tuki ja määrä (Pollari & Murto 2016, 240).

Lasten oikeuksien yleissopimuksen artiklan 12. mukaan omia näkemyksiä muodostamaan kykenevällä lapsella on oikeus ilmaista ne (Yleissopimus lapsen oikeuksista 60/1991). Kaksitoista-vuotiaalla ja vanhemmalla lapsella on oikeus oman puhevallan käyttöön huoltajan tai muun edustajan ohella oikeudellisissa asioissa (Lastensuojelulaki 417/2007). Bergin ja Steinerin (2003) mukaan lapsilla on oikeus tietää itseään koskevista asioista. Näitä oikeuksia tukee

perhekuntoutuksessa se, että lapset ovat mukana heidän elämäänsä koskevissa keskusteluissa ja heitä kuullaan. Voi olla perusteltua keskustella lasten kanssa ilman vanhempia, sillä vanhempien läsnäolo voi vaikuttaa lapseen. (Miller & Törrönen 2010, 79.) Lasten osallistuminen omien asioidensa käsittelyyn ei kuitenkaan tarkoita päätösvallan siirtymistä heille, sillä aikuisilla on velvollisuus tehdä lasten kannalta turvallisia päätöksiä (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2023f).

4.2 Lapsen osallisuus

Lasten osallisuutta on käsitelty, koska se oli hyvän kohtelun suunnitelman tekemisessä yhtenä keskeisenä periaatteena. Lapsen oikeudesta osallisuuteen on säädetty muun muassa Suomen perustuslaissa, sosiaalihuollon asiakaslaissa sekä lastensuojelulaissa. Lisäksi lapsen oikeuksien sopimuksen mukaan julkisen vallan käyttäjien on taattava lapselle mahdollisuus osallistua ja ilmaista mielipiteensä kaikissa häntä koskevissa asioissa. Aikuisten tulee varmistaa, että lapsella on mahdollisuus olla mukana määrittelemässä ja arvioimassa sekä kehittämässä hänelle suunnattua palvelua. (Hotari, Oranen & Pösö 2013, 149-150.)

Osallisuus voidaan jakaa kuuteen eri kategoriaan, joita ovat osallistumisen ja kieltäytymisen mahdollisuus, tiedon saamisen mahdollisuus, prosessiin vaikuttaminen, ajatusten ilmaiseminen, tuki mielipiteiden ilmaisuun sekä mahdollisuus itsenäisiin päätöksiin. Lasten kanssa tulee keskustella heitä koskevista asioista lapselle ymmärrettävällä tavalla, ja siten etteivät aikuisen sanallinen ja sanaton viestintä ole ristiriidassa keskenään. Prosessiin vaikuttamisella tarkoitetaan esimerkiksi yhdessä pohtimista siitä, mitä asioita tietyllä tapaamisella käsitellään tai keitä henkilöitä osallistuu tapaamiseen. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2023f.)

Lapsille on luontaista olla mukana ja osallistua yhteisöihin, joihin he kuuluvat. Lisäksi heille on luontaista haluta tulla ymmärretyksi ja saada tietoa ympäröivästä maailmasta. Osallisuuden toteutumisessa on kyse lapsen omasta kokemuksesta eli kokeeko hän itse tullessa kuuluksi ja ymmärretyksi. Lisäksi siihen kuuluu lapsen kokemus vaikuttamismahdollisuuksistaan. (Pollari & Toivonen 2021, 81.) Lapsen osallisuutta voidaan edistää kohtaamalla lapsi yksilönä ja tarkastelemalla asioita lapsen näkökulmasta. Lapsen tulisi tulla kuulluksi häntä koskevissa asioissa ja tilanteissa, vaikka lapselta saatu tieto olisi ristiriidassa aikuisten tiedon kanssa. Lisäksi lapsen osallisuuden vahvistamiseen kuuluu aikuisten käsitys ja kyky nähdä lapsi yksilönä, yhteiskunnan ja yhteisöjen jäsenenä sekä toimijana. (Hotari ym. 2013, 149-162.)

Lastensuojelua toteutettaessa on selvitettävä lapsen ajatukset ja mielipide hänen iän ja kehitystason mukaisesti sekä huomioitava ne palveluja järjestettäessä (Lastensuojelulaki 414/2007.) Lastensuojelulaki korostaa lapsen aktiivista huomioimista ja mukaan ottamista lastensuojeluprosessin eri vaiheissa. Lasta tulee tavata henkilökohtaisesti, hänen kanssaan on

keskusteltava sekä suunnitelmat laadittava yhteistyössä lapsen kanssa. Tällöin lapsella on mahdollisuus ymmärtää laajemmin aikuisten ajatuksia hänen tilanteestaan, vaihtoehtoista elämäntilanteen muuttamiseksi sekä siitä, miten lapsi voi itse vaikuttaa asioihinsa. (Hotari ym. 2013, 150.) Lastensuojelun avohuollossa lapsen osallisuutta on se, että lapsi saa olla mukana häntä koskevissa asioissa ja hänen näkemyksiään sekä mielipiteitään kuullaan. Lapsi saa vaikuttaa palvelun sisältöön esimerkiksi kertomalla, mitä toivoo työskentelyn sisältävän. Aikuisten tehtävänä on arvioida, mitkä lapsen näkemyksistä ja toivomuksista ovat sellaisia, joita voidaan palvelussa toteuttaa lapsen edun mukaisesti.

Osallisuuden kokemukset ovat vahvasti sidottuna hyvinvointiin, koska ne voivat lisätä kokemusta turvallisuudesta, uskoa tulevaan ja omaan toimijuuteen. Osallisuuden toteutumisella on myös positiivinen vaikutus ihmisen identiteetin kehittymiselle (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2023f). Lapsen kuuleminen ja mielipiteen huomioon ottaminen voi vahvistaa hänen kokemustaan elämänhallinnasta sekä vaikutusmahdollisuuksistaan. Lisäksi osallistumisen halu ja rooli aktiivisena toimijana voivat lisääntyä. (Paasivirta & Väistö 2021, 5). Osallistuminen on myös kasvun ja kehityksen perusedellytyksiä, koska lapsi oppii ja luo käsitystä itsestään sekä ympäröivästä maailmasta osallisuuden kautta (Hotari ym. 2013, 149). Lasten ajatusten kuuleminen haastatteluissa ja heidän näkemysten esille tuominen suunnitelmassa sekä julisteessa oli erityisen merkityksellinen osa lasten osallistamista ja osallisuuden vahvistamista.

5 Hyvää kohtelua koskeva suunnitelma

Lastensuojelulakiin tuli muutos 1.1.2020., minkä tarkoituksena oli vahvistaa lapsen oikeutta hyvään hoitoon ja lapsen iän ja kehitystason mukaiseen huolenpitoon. Lakimuutos sisälsi tarkennuksia rajoitustoimenpiteiden edellytyksistä kuten välttämättömyys- ja suhteellisuusvaatimuksesta sekä velvollisuuden hyvän kohtelun suunnitelman tekemiseen. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2023b.) Välttämättömyys- ja suhteellisuusperiaatteella tarkoitetaan sitä, että tuen keinot ovat oikeassa suhteessa asiakkaan päämääriin ja lievempinä riittäviä (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2023g). Suunnitelman tarkoituksena on luoda ymmärrystä yhteisistä toimintatavoista sekä varmistaa hyvän kohtelun ja lasten oikeuksien toteutuminen lastensuojelussa (Lastensuojelulaki 417/2007). Suunnitelmalla on parhaimmillaan vaikutusta rajoitusten tarpeen vähenemiseen (Sosiaali- ja terveysministeriö 2023b).

Lastensuojelulain 61 b §:n mukaan hyvää kohtelua koskeva suunnitelma on kokonaisuus, jossa on tiedot toimenpiteistä lapsen itsemääräämisoikeuden tukemiseksi ja ylläpitämiseksi, tarpeellisesta huolenpidosta ja siitä, miten väkivallan uhkaa tai rajoitustoimenpiteitä sisältävissä tilanteissa huolehditaan kaikkien turvallisuudesta (Lastensuojelulaki 417/2007). Itsemääräämisoikeus on periaate, jonka mukaan asiakkaalla on oikeus osallistua, olla osallistumatta ja vaikuttaa asioihinsa palvelussa (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista

812/2000). Suunnitelmassa on selitetty tapa, jolla lapsille kerrotaan heidän muutoksenhaku- ja kanteluoikeudestaan. Sijaishuollon suunnitelmaan sisällytetään tiedot rajoitusten toteuttamistavoista, käyttöä edellyttävistä tekijöistä ja niiden jälkeisestä toiminnasta. (Lastensuojelulaki 417/2007.)

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista nostaa esille asiakaslähtöisyyttä ja luottamuksellisuutta. Se painottaa myös asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sekä sitä, että asiakkaan ihmisarvoa ei saa loukata, ja hänen vakaumustaan, yksityisyyttään ja itsemääräämisoikeuttaan on kunnioitettava. Palvelussa on otettava huomioon asiakkaan etu, tarpeet, mielipide, toivomukset ja hänen äidinkieltensä sekä kulttuuritaustansa. Sosiaalihuollon toimissa, joissa on alaikäisiä, on ensisijaisesti otettava huomioon heidän etunsa. Lain 5. § määrittää, että asiakkaalle tulee selvittää hänen oikeutensa, velvollisuutensa sekä annettava selvitys eri toimenpidevaihtoehdoista, niiden vaikutuksista ja muista merkityksellistä asioista ymmärrettävällä tavalla. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000.)

Lapsia on kuultava suunnitelmaa tehtäessä ja tarkistettaessa lastensuojelulain 61 b §:n mukaisesti. Heille on varmistettava suunnitelman tekoon osallistuminen. Lopuksi valmis suunnitelma on käytävä läpi yhdessä, lähetettävä tiedoksi hyvinvointialueelle ja sosiaalityöntekijöille sekä sijoitettava toimipaikassa nähtäville. Suunnitelman uudelleen arvioinnin täytyy tapahtua vuosittain. (Lastensuojelulaki 417/2007.) Perhekuntoutuksessa ei tehdä rajoitustoimenpiteitä, joten perhekuntoutukseen hyvän kohtelun suunnitelmaan ei tullut rajoitustoimenpiteisiin liittyvää tietoa.

Avohuollon tukitoimiin tehtävään hyvää kohtelua koskevaan suunnitelmaan ei ole lakisääteisiä ohjeistuksia. Perhekuntoutuksessa ei myöskään käytetä rajoitustoimenpiteitä, jonka takia suunnitelma eroaa sijaishuoltoon tehtävästä suunnitelmasta. Toimeksiantajan toiveena oli, että suunnitelmassa tuotaisiin esille lasten, vanhempien ja työntekijöiden näkemyksiä hyvästä kohtelusta. Toimeksiantajalta ei tullut tarkkaa määritelmää suunnitelman sivumäärälle, laajuudelle tai sille, mitä muuta suunnitelma voisi sisältää haastattelutulosten lisäksi. Tästä syystä haastatteluissa on kysytty haastateltavien toiveita suunnitelman sisällön suhteen.

6 Opinnäytetyön prosessi

Kehittämistyypisessä opinnäytetyössä tavoitteena voi olla esimerkiksi tuottaa uusia tuotteita, palveluja, toimintamalleja tai työkulttuuria. Idea voi olla lähtöisin työelämäkumppanilta, opiskelijalta tai opettajalta. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015, 15.) Laurean Tikkurilan projektitorilla tavattiin Perhepalvelut Oivan Vantaan perhekuntoutusyksikön edustaja. Hänen otettiin yhteyttä sähköpostitse ja sovittiin yhteinen palaveri. Palaverissa pohdittiin Oivan perhekuntoutuksen tarpeisiin perustuvia opinnäytetyön aiheita ja keskustelussa korostui

hyvää kohtelua koskevan suunnitelman tekeminen. Tavoitteena oli tehdä uusi tuotos, hyvän kohtelun suunnitelma Oivaan, jolloin kyse oli heidän perhekuntoutusyksiköiden kehittämisestä. Opinnäytetyösopimus saatiin sähköisesti palvelujohtajan allekirjoittamana 25.8.2023. Vantaan yksikön johtaja toimi yhteyshenkilönä sekä tiedon välittäjänä, joka oli kehittämistoimintaan liittyvissä asioissa yhteydessä myös muiden yksiköiden johtajiin sekä palvelujohtajaan.

Kehittämistoiminta oli monivaiheinen prosessi, mutta kehittämistoimintaa kuvastaa parhaiten lineaarinen malli. Lineaariseen malliin sisältyy neljä vaihetta, jotka ovat tavoitteiden määrittäminen, kehittämistoiminnan suunnittelu ja toteuttaminen sekä lopuksi toiminnan päättäminen ja arvioiminen (Toikko & Rantanen 2009, 64-65). Kehittämistoiminnan prosessi voi edetä mallin mukaisesti tai edestakaisin eri vaiheiden välillä (Ojasalo ym. 2015, 23). Seuraavissa alaluvuissa syvennytään kehittämistoiminnan vaiheisiin lineaarista mallia hyödyntäen. Lineaarinen malli valittiin, koska se on selkeä ja johdonmukainen, jonka avulla voi kuvata kehittämistoiminnan vaiheita perusteellisesti.

6.1 Tavoite ja tarkoitus

Lineaarisen mallin ensimmäiseen osioon kuuluu tavoitteen määrittäminen. Tavoitteiden tulisi olla tarkkoja, rajattuja ja selkeitä, jotka voidaan tarvittaessa jakaa myös pienempiin tavoitteisiin. (Toikko & Rantanen 2009, 64-65.) Tavoitteena voi olla esimerkiksi aikaansaada tietoa työelämästä, jolla voitaisiin kehittää sekä uudistaa työelämän osaamista tai tietoperustaa. Tavoitteet voivat myös muuttua kehittämistyön edetessä. (Ojasalo ym. 2015, 26-28.) Tavoitteellisuus on kehittämistoiminnassa yksi tärkeimmistä asioista, koska tavoitteet ohjaavat muutokseen kuten johonkin aikaisemmasta parempaan (Toikko & Rantanen 2009, 16-65).

Opinnäytetyön tarkoituksena oli laadullisen tutkielman pohjalta laatia hyvän kohtelun suunnitelma Perhepalvelut Oivan perhekuntoutusyksiköihin. Tavoitteena oli kehittää perhekuntoutusyksiköiden toimintaa ja kehittämistehtävän suunnittelu sekä toteutus pohdittiin yhteistyössä toimeksiantajan kanssa. Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää perhekuntoutusyksiköiden lasten, vanhempien ja työntekijöiden ajatuksia hyvästä kohtelusta sekä lasten oikeuksista ja tehdä tutkimushaastatteluiden pohjalta hyvän kohtelun suunnitelma. Lisäksi tavoitteena oli luoda käytännönläheinen suunnitelma, joka toimisi konkreettisenä työvälineenä tukien hyvään kohtelun sekä lasten oikeuksiin liittyviä keskusteluja. Näkemysten esille tuominen ja suunnitelman tekeminen ovat olleet päätavoitteina muuttumattomia koko opinnäytetyön prosessin ajan.

6.2 Suunnitteluvaihe

Lineaarisen mallin toinen vaihe on suunnitteluvaihe, johon kuuluu tutkimussuunnitelman eli kirjallisen opinnäytetyönsuunnitelman tekeminen. Tutkimussuunnitelma usein sisältää suunnitelman muun muassa aikataulusta, budjetista, resurssianalyysistä ja vastuiden määrittelystä. Lisäksi suunnitteluvaiheessa kartoitetaan kehittämistoiminnan osallistujat. (Toikko & Rantanen 2009, 64-65.) Opinnäytetyön sekä kehittämistoiminnan tarkoituksen ja tavoitteiden pohtimisen jälkeen aloitettiin opinnäytetyön tarkempi suunnittelu. Tarkempaan suunnitteluun kuului aiheanalyysin sekä opinnäytetyösuunnitelman tekeminen. Suunnitelma sisälsi suunnitelman aikatauluista, vastuista ja pienimuotoisen resurssianalyysin esimerkiksi lasten haastattelussa tarvittavista materiaaleista, muttei varsinaista riskianalyysia. Suunnitelmaan hahmoteltiin opinnäytetyötä varten tarvittavaa tietoperustaa ja käytiin läpi vastaavanlaisia tutkimustöitä hyvästä kohtelusta. Toimeksiantajan edustajaan pidettiin aktiivisesti yhteyttä suunnitellen haastatteluiden ja hyvän kohtelun suunnitelman toteutusta. Kehittämistyön tavoitteita ja tarkoitusta tarkennettiin, jotta opinnäytetyöstä tulisi realistinen ja perusteellinen. Tutkimuslupaa haettiin 29.9.2023. ja saatiin 11.10.2023. Perhepalvelut Oiva Vantaan esihenkilön allekirjoittamana.

Kehittämistoiminnan suunnitteluvaiheessa tutustuttiin kehittämisen kohteeseen. Tätä varten laadittiin tietoperusta, joka koostui teoreettisista viitekehyksistä, työelämästä, organisaatiosta ja muista julkaistuista lähteistä. Kehittämisen kohteen ymmärtäminen on tärkeää, jotta kehittämistoiminnassa tuotettu tieto ei perustu pelkästään teoriaan kuten yleisiin malleihin ja käsitteisiin, vaan ne olisivat lähempänä kehittämiskohteen todellisuutta ja arkea. (Ojasalo ym. 2015, 28-29.) Työelämäkumppanin edustaja kertoi Oivan toiminnasta ja perehdyttiin aiheeseen liittyvään teoriaan. Lisäksi opinnäytetyötä ja kehittämistoimintaa varten etsittiin tietoa perhekuntoutuksen toimintatavoista ja saatiin toimeksiantajalta luettavaksi organisaation toimintasuunnitelma sekä omavalvontasuunnitelma.

Alkuperäisen tutkimussuunnitelman mukaan olisi ollut tarkoitus haastatella vanhempia Oivan kaikista perhekuntoutusyksiköitä sekä tehdä yhden yksikön lapsille toiminnallinen haastattelukerta. Suunnitteluvaiheessa huomattiin osallistujamäärän olleen vähäinen, jolloin toimeksiantajan kanssa päädyttiin siihen, että toteutettaisiin lisäksi yhden yksikön työntekijöiden haastattelu. Lopulta tavoitteeksi luonnistui kartoittaa lasten, vanhempien ja työntekijöiden näkemyksiä hyvästä kohtelusta ja lasten oikeuksista sekä siitä, miten toimintayksiköissä huolehditaan näiden toteutumisesta.

Lapsia, vanhempia ja työntekijöitä haastateltiin, jotta saataisiin useampi näkökulma ja monipuolisempi aineisto. Lasten ja vanhempien näkemysten esille tuominen koettiin tärkeäksi, koska haastattelut antaisivat tietoa siitä, mitkä asiat ovat olleet heidän mielestään olennaista lapsen oikeuksiin ja hyvään kohteluun liittyen. Työntekijät vastaavasti toisivat esille heidän

ymmärrystään hyvästä kohtelusta, lasten oikeuksista sekä niiden toteuttamisesta käytännön esimerkein. Työryhmältä ajateltiin tulevan ajatuksia myös siitä, miten heidän toimintansa vaikuttaa lasten oikeuksien ja hyvän kohtelun toteuttamiseen. Uskottiin jokaisen kohderyhmän vastausten täydentävän toisiaan luoden kokonaiskuvan siitä, millainen kohtelu on hyvää ja millaiset tilanteet ovat olleet erityisen merkityksellisiä sen toteutumisen kannalta.

Tutkimushaastatteluja varten laadittiin suostumuslomakkeet, saatekirjeet haastatteluja ja opinnäytetyön esittelyä varten. Teoriatietoon perehdyttyä, suunniteltiin aiheeseen sopivat teemat ja kysymykset haastattelurunkoa varten. Kaikkien haastattelujen teemoina olivat hyvä kohtelu ja lasten oikeudet. Hyvän kohtelun teemassa haluttiin kartoittaa lasten, vanhempien ja työntekijöiden näkemyksiä hyvästä kohtelusta sekä siitä, mitkä tekijät edistävät sen toteutumista ja vastaavasti mitkä tekijät voivat olla esteenä. Yksi kysymys oli hyvän kohtelun haasteista, koska ajateltiin sen antavan vastauksia myös siitä, mitä suunnitelmassa tulee olla kuvattuna yleisluontoisesti. Lasten oikeuksien teemassa kysyttiin ajatuksia lasten oikeuksista ja miten niitä toimipaikassa toteutetaan. Lisäksi kysyttiin vanhemmilta ja työntekijöiltä, ovatko vanhemmat käyttäneet rajoitustoimenpiteitä lapsiinsa, missä tilanteessa niitä on käytetty sekä, millaista tukea he ovat tilanteessa saaneet. Kysymysten tavoitteena oli kartoittaa lapsen itsemääräämisoikeuden toteutumista. Lapsen oikeuteen kuuluu itsemääräämisoikeuden ja hyvän kohtelun toteutuminen, jonka takia lapsen oikeudet valikoituivat yhdeksi teemaksi haastattelukysymyksiin ja hyvän kohtelun suunnitelmaa. Haastattelukysymyksenä myös oli, mitä asioita haastateltavien mielestä hyvän kohtelun suunnitelman tulisi sisältää. Kysymyksellä haluttiin saada näkemyksiä suunnitelman rakenteeseen ja sisältöön liittyen.

6.3 Kehittämismenetelmät

Opinnäytetyön tutkimusote oli laadullinen. Laadullisessa tutkimuksessa pyritään kuvaamaan ilmiöitä, löytämään niille teoreettisia tulkintoja tai ymmärtämään toimintatapoja. Yleisiä aineistonkeruumenetelmiä ovat haastattelut, kyselyt, havainnointi ja dokumenteista koottu tieto. Näitä voidaan käyttää erikseen tai samanaikaisesti eri tavoin yhdistettynä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 83-98.) Kehittämistoiminnassa keskeistä on osallistaminen. Osallistavassa tutkimusotteessa pyritään laajentamaan yksilöiden ajattelumaailmaa arvostavan kohtaamisen ja keskustelujen avulla. Keskeistä on ajatus siitä, että asioihin on olemassa monta näkökulmaa. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 90-95.) Kehittämistoiminnan kannalta tärkeää oli, että lapset, vanhemmat ja työntekijät saivat mahdollisuuden osallistua toimintaan tuomalla esille näkemyksiään ja kertoa, mitä toivoisivat suunnitelman sisältävän.

Tutkimuksellinen kehittämistoiminta yhdistää tutkimuksen tavan tuottaa uutta tietoa ja kehittämistyön tavan soveltaa sitä. Tieto on tyypillisesti käytännöllistä, jolloin aineisto tukee kehittämistä. (Toikko & Rantanen 2009, 113.) Kehittämistoiminnassa halutaan ratkaista

käytännöstä esiin nousseita ongelmia, uudistaa toimintatapoja tai kerätä uutta tietoa työelämästä. Lisäksi toiminnassa hyödynnetään monipuolisesti menetelmiä ja ollaan aktiivisesti yhteydessä eri osapuolten kanssa. Olennaista on dokumentointi sekä kehittämistoiminnan esitteleminen eri kohderyhmille, koska sen avulla voidaan edistää ja viedä kehitystyötä eteenpäin. (Ojasalo ym. 2015, 18.)

Kehittämistoiminnan menetelmillä tarkoitetaan tutkimusmenetelmiä, joita kehittämistoiminnassa käytetään. Ne valitaan tutkimuksen tarkoituksensa mukaan. (Toikko & Rantanen 2009, 18.) Aineistonkeruumenetelmänä käytettiin puolistrukturoitua haastattelua eli teemahaastattelua. Teemahaastattelu valittiin, koska se on monipuolinen ja teemojen kautta saatiin vastauksia tutkittavaan ilmiöön. Lisäksi haastattelun aikana haastateltavilla oli mahdollisuus saada täsmennyksiä esitettyihin kysymyksiin ja aiheisiin pystyi syventymään lisäkysymysten avulla, joka teki haastattelusta joustavan. Teemahaastattelussa ominaista on kysymysten teemoihin jakaminen sekä se, ettei kysymyksiä muotoilla tarkasti etukäteen, tai esitetä samantapaisesti kaikilla haastattelukerroilla. (Hyvärinen, Suoninen & Vuori 2023.)

7 Kehittämistoiminnan toteutus

Lineaarisen mallin kolmanteen vaiheeseen kuuluu kehittämistoiminnan toteuttaminen. Toteutus voi muuttua alkuperäisestä suunnitelmasta ja tutkimussuunnitelmaan voi tulla muutoksia. (Toikko & Rantanen 2009, 65.) Lasten, vanhempien ja työntekijöiden haastatteluilla oli tarkoitus saada monipuolinen ja kattava käsitys haastateltavien näkemyksistä ja kokemuksista liittyen hyvään kohteluun sekä lasten oikeuksiin. Anonyymiyden säilyttämiseksi opinnäytetyössä ei tuoda esille, mistä toimipaikoista haastateltavat olivat.

Toimeksiantajan kanssa käytyjen keskustelujen jälkeen päädyttiin siihen, että vanhempien haastattelu toteutettaisiin etäyhteydellä ja lasten sekä työntekijöiden haastattelu paikan päällä erään yksikön yhteisissä tiloissa. Ennen haastatteluja ehdotettiin käyntiä yksikköön opinnäytetyön aiheen esittelemistä varten. Yksikön johtajan mukaan opinnäytetyön tarkoituksen kertominen toteutuisi paremmin työntekijöiden välityksellä, koska asiakasperheitä oli vaikea saada samanaikaisesti yhteen paikkaan. Haastatteluja varten tehtiin vanhemmille, lasten vanhemmille sekä työntekijöille esittely saatekirjeiden muodossa sekä haastattelurungot ja suostumuslomakkeet. Lasten ja vanhempien informointi haastatteluihin liittyen tapahtui saatekirjeiden avulla ja työntekijöiden välityksellä.

Haastatteluun osallistuminen oli vapaaehtoista, joten haastatteluun osallistui yksiköistä vain ne, jotka halusivat osallistua. Osallistumista varten tehtiin Excel-taulukko, jossa oli haastatteluajoja. Taulukko jaettiin Vantaan yksikön johtajalle, joka välitti sen eteenpäin muiden yksiköiden esihenkilöille sekä työntekijöille. Vanhempien oli mahdollista valita työntekijöiden

kanssa itselleen sopiva haastattelu-aika. Vanhempien haastatteluun osallistui kaksi vanhempaa eri yksiköistä, lasten sekä työntekijöiden haastatteluun osallistui yhdestä yksiköstä kaksi lasta ja viisi työntekijää. Osallistujia oli yhteensä yhdeksän.

Vanhempien haastattelut tapahtuivat etähaastatteluina, jolla pyrittiin takaamaan paremmin osallistujamäärän. Osallistujia oli tästä huolimatta vähän, jonka takia pohdittiin kyselylomakkeita yhtenä vaihtoehtona, mutta yksiköiden johtajien mukaan kyselylomakkeet olisivat olleet vanhemmille kuormittavia. Työntekijöiden ja lasten haastattelu toteutettiin yhden yksikön yhteisissä tiloissa, jolla varmistettiin sujuvampi vuorovaikutus ja haastatteluiden kulku, koska haastatteluissa oli enemmän kuin yksi henkilö samassa hetkessä. Haastatteluun osallistuneet olivat allekirjoittaneet suostumuslomakkeet ja suostumukset kysyttiin vielä erikseen haastatteluiden alussa. Lasten suostumuksen allekirjoittivat haastatteluun osallistuneiden lasten vanhemmat. Kaikissa haastatteluissa osallistujilla oli oikeus poistua ja tämä kerrottiin ennen haastattelun alkua.

Aikuisten haastattelussa haluttiin selvittää, miten hyvää kohtelua sekä lasten oikeuksia yksikössä toteutetaan ja mitä hyvän kohtelun suunnitelman tulisi heidän mielestään sisältää. Lasten haastattelussa keskeistä oli lasten mielipiteen kuuleminen hyvään kohteluun sekä osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksiin liittyen. Lasten haastattelussa tarkoituksena oli toteuttaa toiminnallinen haastattelukerta, jossa hyödynnettäisiin visuaalisia menetelmiä lasten ikätason mukaisesti. Lasten haastattelukerran toteutuksesta keskusteltiin yksikön johtajan kanssa. Hänen mielestään toteutuskerta kuulosti hyvältä, koska lasten ajatuksia tuotaisiin esille ja toiminta osallistaisi lapsia. Haastatteluiden toteutusvaihe on jaettu kolmeen kategoriaan: vanhempien, lasten ja työntekijöiden haastatteluihin. Aineiston keräämisen, litteroimisen, pelkistämisen, ryhmittelyn sekä käsitteellistämisen lisäksi toteutusvaiheeseen kuului tulosten analysoiminen ja niiden pohjalta hyvän kohtelun suunnitelman laadinta.

7.1 Vanhempien haastattelut

Vanhempien haastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina etäyhteydellä Google Meetissä siten, että haastattelijat olivat saman tietokoneen äärellä. Kolmesta yksiköstä haastatteluun osallistui yhteensä kaksi vanhempaa eri yksiköistä. Yksi haastateltavista oli opinnäytetyön tekijöistä kaukana ja yhtenäisyyden vuoksi molemmat haastattelut toteutettiin Google Meetin välityksellä. Etähaastatteluja varten oli tehty Excel-taulukko haastattelu-aikojen varaamista varten sekä kaksi erillistä Gmail-tunnusta. Yksi tunnuksista oli haastattelijaille ja toinen oli haastatteluun osallistujille anonyymiyden säilyttämiseksi, koska tarkoituksena ei ollut käyttää henkilökohtaisia Gmail-tilejä videopuhelinalustalle pääsyyn. Haastatteluja varten lähetettiin osallistujille erilliset viestit. Viestin yhteydessä alustettiin haastatteluun pääsyä ja kerrottiin, että haastateltava voi olla tarvittaessa yhteydessä Oivan henkilöstöön.

Etä- ja puhelinhaastatteluilla on mahdollista saada vastauksia nopeasti ja vaivattomasti (Hirsjärvi & Hurme 2001, 64). Etähaastattelussa käytettiin puolistrukturoitua haastattelua ja vanhemmat saivat laittaa halutessaan kameran päälle, mutta tätä ei pyydetty. Haastattelun aikana ei kysytty henkilötietoja, jolloin haastattelu mahdollisti osallistujien anonyymiyden. Totuudenmukaisen ja rikkaan aineiston saamiseksi oli tärkeää luoda haastateltaville turvallinen tila, jossa he voivat kertoa mielipiteensä vapaasti (Hirsjärvi & Hurme 2001, 35). Turvallista tilaa luotiin opinnäytetyön tekijöiden esittäytymisellä, lämpimillä ilmeillä, positiivisella katsekontaktilla ja kiinnostuneella äänensävyllä. Lisäksi turvallista tilaa luotiin haastattelun alussa kertoen haastattelun luottamuksellisuudesta ja tietoturvasta.

Haastattelut toteutuivat suunnitellusti ja olivat kestoltaan puoli tuntia. Haastatteluun osallistuneet vanhemmat kertoivat tarvinneensa työntekijän apua haastatteluun pääsemisessä, mutta pääsivät silti ajoissa paikalle. Haastattelu olisi voitu toteuttaa myös puhelinhaastatteluna, mutta tällöin tietoon olisi tullut osallistujien puhelinnumero. Pohdittiin myös muita vaihtoehtoisia keinoja toteuttaa haastattelu kuten sitä, että haastattelut toteutettaisiin puhelinhaastatteluna työntekijöiden puhelimella. Tällöin työntekijän olisi pitänyt olla koko haastattelun ajan mukana, mikä olisi voinut vaikuttaa haastateltavan vastauksiin. Näistä syistä Google Meetin kautta toteutettu haastattelu sopi parhaiten tähän tilanteeseen.

Haastattelun aikana keskusteluissa mentiin syvemmälle esittäen lisäkysymyksiä ja pyytämällä muun muassa esimerkkejä tilanteista, joissa haastateltavat ovat kokeneet hyvää kohtelua. Haastattelujen tarkoituksena oli selvittää huoltajien näkemyksiä hyvästä kohtelusta sekä lasten oikeuksista ja niiden toteutumisesta perhekuntoutuksessa. Lisäksi haluttiin kartoittaa huoltajien ajatuksia lapsen rajoittamisesta ja, onko rajoitustoimenpiteisiin jouduttu turvautumaan perheen sisällä (Liite 3). Avohuollossa ei lastensuojelulain mukaisia rajoitustoimenpiteitä työntekijöiden puolelta käytetä, mutta kasvatustilanteissa vanhempi voi rajoittaa lapsen itsemääräämisoikeutta esimerkiksi ottamalla lapsen puhelimen haltuun tai kiinnipitämällä lasta.

7.2 Lasten haastattelu

Lasten haastattelu toteutettiin yhden yksikön yhteisessä tilassa toiminnallisena parihaastatteluna. Haastatteluun osallistui kaksi lasta, jotka olivat iältään neljä- ja kahdeksanvuotiaat, ja joiden vanhemmat antoivat suostumuksen heidän osallistumiseensa. Lasten haastattelussa hyödynnettiin puolistrukturoitua haastattelua, koska sen ajateltiin antavan vastauksia teemoihin ja olevan joustava käytettäväksi lasten haastattelussa.

Parihaastattelu sijoittuu yksilö- ja ryhmähaastattelun välimuotoon, jossa haastatellaan kahta ihmistä samanaikaisesti. Osallistujat voivat tuntea toisensa ja saada haastattelutilanteessa

toisiltaan tukea. Luottamus voi myös rakentua helpommin toisten jo tuntiessa toisensa, jolloin tilanne saattaa jännittää osallistujia vähemmän. Haittana voi olla osallistujan hallitsevuus, jolloin toinen voi olla hiljaisempi. (Kallinen & Pirskanen 2022, 146-147.) Lasten ollessa ujoja ja arkoja, voi ryhmähaastattelun avulla saada helpommin tietoa heidän ajatuksistaan ja mielipiteistään (Hirsjärvi & Hurme 2001, 63).

Lasten haastattelu oli monipuolinen osa opinnäytetyötä, joka vaati tarkkaa suunnittelua. Alkuperäisen suunnitelman mukaan olisi ollut tarkoitus toteuttaa lasten haastattelu avoimena haastatteluna ja tehdä heidän kanssaan hyvän kohtelun puu. Tämänkaltaisia on aikaisemmin jo tehty kuten Katajarinteeseen hyvän kohtelun puu Familiar- lastensuojelupalvelussa. Tästä syystä ajatuksena oli tehdä toisenlainen juliste, jolloin ideaksi syntyi tehdä hyvän kohtelun pilvet. Toinen ajatus olisi ollut merimaisema, jossa olisi ollut erinäköisiä mereneläviä. Pilvet valittiin, koska ne olivat neutraaleja, niissä oli keskellä hyvin tilaa, ja muodot helppo tulostaa ja leikata paperista. Julisteeseen tuleviin pilviin olisi ollut tarkoitus piirtää tai maalata, jos kirjoittaminen ei olisi ollut lasten mielestä mieluisaa tai lapsi ei olisi osannut kirjoittaa. Kirjoittamisen ja piirtämisen ohella tarkoituksena oli myös keskustella. Lisäksi haastattelutilanteeseen olisi suunniteltu lyhyt leikki tai musiikin kuuntelu keventämään tunnelmaa. Tarkoituksena oli pitää haastattelutilanne lyhyenä, jotta lapset eivät väsyisi, jonka takia ei käytetty leikkejä tai musiikkia.

Lasten haastattelussa oli teemoina hyvä kohtelu sekä lasten oikeudet, mutta kysymykset näihin teemoihin liittyen pohdittiin huomioiden lasten ikätaso (Liite 4). Hyvän kohtelun teemaan kuuluivat kysymykset: Mitä hyvä kohtelu on, miten se näkyy esimerkiksi leikeissä, minkälainen on hyvä aikuinen tai kaveri. Hyvään kohteluun liittyvien kysymysten tarkoituksena oli kartoittaa lapsen ajatuksia hyvästä kohtelusta ja miten hyvä kohtelu näkyy ihmissuhteissa sekä arjessa. Lapsen oikeudet teemaan kuuluivat seuraavat kysymykset: Mistä lapsi saa päättää, pystyykö lapsi kertomaan aikuisille, mitä haluaa, toivoo ja tarvitsee ja milloin lapsella on turvallinen olo. Näiden kysymysten avulla haluttiin saada selville, mitä lapset ajattelevat osallistumismahdollisuuksistaan, vaikuttamismahdollisuuksistaan sekä turvallisuudesta.

Haastatteluun vaikuttaa läsnä olevat henkilöt. Pienet lapset saattavat tarvita aikuisen tukea aineistonkeruun eri vaiheissa. Haastattelun toteutuksessa on huomioitava, että lapsi voi jättää kertomatta jotakin, kun vanhempi on kuulemassa, tai vastata toisin kuin vastaisi yksin. Myönteisenä puolena taas on, että osa pienistä lapsista voi rohkaistua ja osallistua aktiivisemmin, kun vanhempi on paikalla. Haastateltavien on kuitenkin varmistettava lasten mielipiteen näkyvyys ja kuuluvuus. (Kallinen & Pirskanen 2022, 113-114.) Lasten osallisuus oli yksi tärkeä periaate opinnäytetyössä, jonka takia lasten näkemykset koottiin pilvenmuotoisille kuvioille ja kiinnitettiin siniselle julisteelle. Lasten esille tuomat näkemykset toimivat hyvän kohtelun suunnitelman pohjana. Ne antavat myös käsityksen lasten ajatuksista liittyen osallistumisen mahdollisuuksiin sekä siihen, millaista kohtelua he pitävät hyvänä.

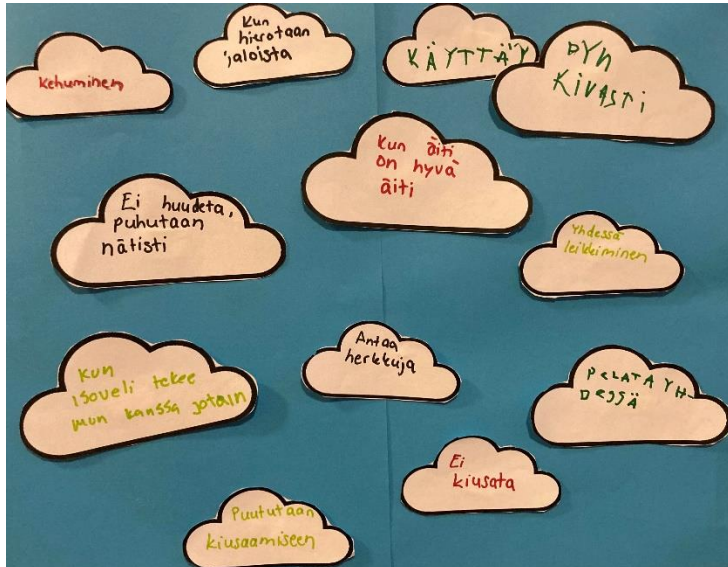
Lapselle tuo turvallisuutta luotettavat ihmiset, lapsilähtöinen suhtautuminen ja turvallinen tila (Paasivirta & Väistö 2021, 5). Lasten haastattelua oli seuraamassa heille tuttu työntekijä, jotta lapset tuntuivat olonsa turvallisemmaksi uusien aikuisten kanssa. Pohdittiin toimeksiantajan kanssa, etteivät vanhemmat osallistuisi haastatteluun, jotta haastattelu olisi pelkästään lasten näkökulmaa korostava tilanne. Toisaalta tiedossa oli, että vanhemmillä oli oikeus olla mukana halutessaan. Haastattelun alussa opinnäytetyön tekijät istuivat alas lattialle pienten pöytien luokse lasten kanssa sekä keskustelivat lasten kuulumisista ja esittelivät itsensä. Turvallisuuden tunnetta luotiin kertomalla keitä olemme ja tapaamisen tarkoituksesta. Lapsille kerrottiin, että he saavat halutessaan keskeyttää haastattelun.

Visuaaliset menetelmät voivat helpottaa lasten osallistumista ja piirtäminen sopii pienten lasten haastatteluun, koska heillä on mahdollista ilmaista itseään monipuolisemmin. Lisäksi visuaalinen ilmaisu tukee lapsen luovaa toiminnallisuutta. (Kallinen & Pirskanen 2022, 155-159.) Tutkimushaastattelun toimintana oli taivaan näköisen julisteen tekeminen ja siihen pilven muotoisten kuvioiden kiinnittäminen, joihin tuli lasten ajatuksia hyvästä kohtelusta (Liite 6). Nuorempi lapsi halusi lopussa piirtää toiselle paperille. Vanhempi lapsi kirjoitti itse ja opinnäytetyön tekijät kirjoittivat neljävuotiaan lapsen puolesta. Lasten annettiin valita mieleisiä kynien värejä, ja julisteen pilvet olivat houkuttelevan näköisiä, mikä on osa visuaalisuutta.

Lasten haastattelua voi rajoittaa monet asiat kuten sanavaraston suppeus, lyhyet ja pintapuoliset vastaukset. Lapsella voi myös olla haasteita keskittyä, joten haastattelun tulisi olla lyhyt ja kestoltaan esimerkiksi 15-20 minuuttia. Lisäksi Anderssonin (1998) mukaan haastattelijan täytyy varmistaa, tunteeko lapsi haastattelijan käyttämiä sanoja. Haastattelun aikana lapset saattavat vastata, etteivät tiedä vastausta kysymykseen, koska eivät ole ymmärtäneet kysymystä. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 129-131.) Toiminnallisen kerran ajaksi oli varattu puoli tuntia, jotta lapset pystyivät keskittymään toimintaan. Ajateltiin, että haastattelun kesto voisi olla lyhyempi, jos lapset väsyvät. Haastattelun aikana lapsilla oli vaikeuksia keskittyä, jolloin työntekijä antoi heille pallot. Kysymyksiä täytyi toistaa sekä muotoilla lapsille ymmärrettävällä tavalla. Haastattelussa korostui aikuisten kiinnostunut ja motivoiva viestintä ja esimerkiksi se, että lasten annettiin valita haluamiaan kyniä ja näytettiin sekä puhuttiin julisteesta useaan kertaan haastattelun aikana.

Vanhempi lapsi oli kielenkäytöltään vahvempi, ja pienempi lapsi välillä toisti häntä. Sama näkyi toiminnassa, koska vanhemman lapsen alkaessa hyppimään, myös nuorempi lapsi hyppäsi ylös. Tästä näkökulmasta katsottuna vanhempi lapsi hallitsi tilannetta enemmän. Nuoremalta lapselta tuli hyvin omia vastauksia hänen ikäänsä ja toisen lapsen läsnäoloa ajatellen. Tärkeää oli kysyä tarkasti molempien lapsen kohdalla erikseen kysymys. Se, että lapset tunsivat toisensa, saattoi helpottaa haastattelun vuorovaikutusta ja siinä olemista. Huomionarvoista oli, että lapset olivat haastattelutilanteessa hyväntuulisina koko haastattelun ajan.

Haastattelun lopussa keuhuttiin yhdessä tehtyä julistetta, käytiin se vielä läpi ja valittiin huoneeseen kiinnityspaikka. Lapset siivosivat pallot kaappiin ja antoivat kynät takaisin. Lapsia kiitettiin osallistumisesta ja keskusteltiin lopputunnelmista.



Kuva 1: Hyvän kohtelun pilvet

7.3 Työntekijöiden haastattelu

Haastatteluun osallistui yhdestä toimipaikasta viisi työntekijää. Haastattelu toteutettiin toimipaikan yhteisissä tiloissa ryhmähaastatteluna, koska haastatteluun oli mahdollista osallistua useampi henkilö samanaikaisesti. Heille esitetyt kysymykset mukailivat vanhempien haastatteluiden kysymysrunkoa. Ryhmähaastattelu sopii moneen tilanteeseen, ja siinä tulee pyrkiä sallimaan ja turvalliseen keskusteluun. Ryhmähaastattelu koettiin kaikista mieluisammaksi vaihtoehdoksi työntekijöiden suhteen, sillä osallistujat voivat saada tukea toisiltaan ja tällä tavoin ryhmähaastattelu osallistaisi myös hiljaisempia vastaamaan ja toisaalta monipuolistaa keskustelua. (Kallinen & Pirskanen 2022, 149-151.)

Ryhmähaastattelussa osallistujat voivat kommentoida vapaasti, tuoda esille havaintojaan sekä tuottaa keskustelua tietoa tutkittavasta ilmiöstä. Ryhmähaastattelun etuna on, että vastauksia saadaan useilta henkilöiltä samanaikaisesti. Vastaavasti haittana voi olla esimerkiksi se, etteivät kaikki osallistujat pääse paikalle. Muita haittoja voivat olla ryhmädynamiikka ja osallistujien välinen hierarkia, jotka vaikuttavat siihen, mistä ryhmässä keskustellaan. Lisäksi analysointivaiheessa ryhmähaastattelusta tekee haasteellisen se, että nauhoituksessa kaikkien ääni ei välttämättä kuulu ja analysoidessa ei tiedä, kuka on vastannut mitään. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 61-63.)

Haastatteluun saapuivat kaikki paikalle ja jokaisella oli oikeus olla vastaamatta ja toisaalta puhua omallaan vuorollaan. Opinnäytetyön tekijät pitivät huolen haastattelun puheen järjestelmällisyydestä varmistamalla, että kaikki saivat sanoa haluamansa asiat. Työntekijöiden ryhmähaastattelu toteutui sulavasti ja vastauksia sekä ajatuksia tuli kaikilta haastatteluun osallistuneilta tasapuolisesti. Lisäksi teemoista nousi esille yhteisiä keskusteluja, joiden kautta työntekijät peilasivat työskentelyn ja toimitapojen merkitystä asiakkaiden kokemaan hyvään kohteluun. Analysointivaiheessa äänet kuuluivat selkeästi, joten haastattelua oli helppo kuunnella sekä litteroida.

8 Tutkielman analysointi

Laadullisen analyysin pääpiirteiden hahmottaminen voi alkaa jo haastattelutilanteessa, jolloin opinnäytetyön tekijät tekevät havaintoja ilmiöistä, asioiden toistuvuudesta, jakautumisesta ja erityistapauksista. Aineisto voidaan säilyttää sanallisessa muodossa ja aineiston analyysissä voidaan hyödyntää induktiivista tai abduktiivista päättelyä. Induktiivisessa päättelyssä keskeistä on aineistolähtöisyys ja vastaavasti abduktiivisessa päättelyssä on valmiina teoreettisia ideoita, joita todennetaan aineistosta saamalla havainnoilla. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 136.)

Analyysimenetelmänä käytettiin induktiivista päättelyä ja aineistolähtöistä sisällönanalyysia. Tavoitteena oli kerätä aineistosta tutkielman kannalta tärkeää ja yhtenäistä tietoa. Aineistolähtöinen sisällönanalyysi jakautuu kolmeen vaiheeseen, jotka ovat aineiston pelkistäminen, ryhmittely ja käsitteellistäminen. Sisällönanalyysi eteni vaiheittain, jossa ensimmäisessä vaiheessa kuunneltiin haastattelu ja kirjoitettiin sana sanalta auki eli litteroitiin. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 91-108.) Haastatteluaineiston muuttaminen tekstimuotoon helpottaa aineiston analysoimista eli tutkimusaineiston läpikäyntiä, ryhmittelyä ja luokittelua (Vilkkä 2005, 115).

Litteroinnin jälkeen haastatteluaineisto luettiin ja siihen perehdyttiin syvällisemmin. Tämän jälkeen aineistoa pelkistettiin etsimällä aineistosta tutkielman kannalta keskeiset asiat. Pelkistäminen voi tapahtua aineistosta alleviivaamalla, kuten opinnäytetyön tekijät tekivät, tai listaamalla tutkimuskysymysten kannalta olennaiset ilmaukset. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 109.) Aineisto kerättiin haastatteleamalla ja käyttämällä sanelin-työkalua. Sanelin-työkalu litteroi haastattelun Word-tiedostoon ilman välimerkkejä sisältäen joitakin virheitä. Haastattelut nauhoitettiin opinnäytetyön tekijöiden puhelimilla ja myöhemmin haastattelun litterointia muokattiin nauhoitusta kuunnellen sekä alkuperäistä litterointia korjaillen. Litteroidusta aineistosta alleviivattiin tutkimuskysymysten kannalta tärkeät kohdat, jotka siirrettiin analyysitaulukkoon.

Laadullisessa tutkimuksessa koodaaminen, teemoittelu ja tyypittely ovat perinteisiä analyysin vaihtoehtoja (Günther, Hasanen & Juhila 2023). Ennen analyysiä tulee määritellä analyysiyksikkö eli jokin sana, lause tai useista lauseista muodostettu kokonaisuus (Tuomi & Sarajärvi 2009, 110). Analyysissä käytettiin teemoittelua, jossa analyysiyksikkönä olivat käsitteet ja teemat. Teemoittelussa aineistosta etsitään tiettyä teemaa kuvaavia näkemyksiä, jotka ryhmitellään eri aiheiden mukaan. Aineiston teemoittelua voi helpottaa teemahaastattelu, koska haastattelun teemat muodostavat rakenteen aineistoon. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 93.) Litteoitu aineisto käytiin läpi etsien ilmauksia liittyen hyvään kohteluun ja lasten oikeuksiin.

Alleviivaamisien ja listauksen jälkeen pelkistetystä aineistosta etsittiin yhteneväisyyksiä tai eroavaisuuksia, jotka ryhmiteltiin ja yhdistettiin luokaksi. Tämän jälkeen luokka nimettiin sen sisältöä kuvaavalla käsitteellä. Luokitteluyksikkönä voi olla tutkittavan ilmiön yksityiskohta, ominaisuus tai käsite. Luokittelussa pelkistetyt ilmaukset voidaan jakaa alaluokkiin, yläluokkiin ja pääluokkiin. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 110-111.)

Alkuperäinen ilmaus	Pelkistetty ilmaus	Alaluokka	Pääluokka
AV:” hyvä kohtelu... se on ainakin hyvin vahvasti kuuntelevaa. että se kuunteleminen siinä on huomattavasti tärkeämpää, kun omien ajatusten ja ideoiden esittäminen. ja jotenkin ajattelen, että kohtelu sen pitäisi olla hyvin yksilöllistä, että joka jokaisessa perheessäkin jokainen perheenjäsen on yksilöllinen ja että tavallaan mä ajattelen, että se on tässä kontekstissa tosi vaikea ja haastava asia että se vaatii ammattilaiselta kyllä todella paljon semmoista ihmisen lukutaitoa...”	Hyvä kohtelu on vahvasti kuuntelevaa, ja kuunteleminen on tärkeämpää työntekijältä kuin omien ideoiden esittäminen. Kohtelun pitää olla yksilöllistä, mikä vaatii ihmisen lukutaitoa.	Kuuntelemista ja yksilöiden henkilökohtaisten tekijöiden huomioon ottamista	Hyvä kohtelu

Taulukko 2: Esimerkki analyysistä

Analyysitaulukko sisälsi alkuperäisen ilmauksen, pelkistetyn ilmauksen, alaluokan ja pääluokan. Alaluokkaan tuli aineistosta nousevat teemat ja pääluokkaan tutkimuskysymyksen teema (Taulukko 2). Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä koodaamisen ja ryhmittelyn jälkeen seurasi aineiston käsitteellistäminen, jossa muodostettiin teoreettisia viitekehyksiä erotellusta kehittämistehtävän kannalta tärkeästä tiedosta (Tuomi & Sarajärvi 2009, 111-113).

9 Haastattelutulokset

Käsitteellistämässä kokemuspohjainen aineisto yhdistetään teoreettisiin käsitteisiin. Tuloksissa esitetään esimerkiksi aineistosta muodostettu malli, käsitteet tai teemat. Tämän jälkeen kuvataan luokittelujen pohjalta muodostetut käsitteet ja teemat. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 112-113.) Tuloksissa kuvattiin luokittelun pohjalta muodostetut käsitteet hyvästä kohtelusta sekä lasten oikeuksista.

Opinnäytetyössä haastattelun tulokset jaettiin kolmeen alalukuun haastatteluiden kohderyhmän mukaisesti. Tuloksissa korostui hyvän kohtelun ja lasten oikeuksien toteutumisen tärkeys sekä laadukkaan ja asianmukaisen palvelun tarjoaminen. Haastatteluun osallistui vanhemmat, lapset ja työntekijät, joten hyvän kohtelun suunnitelma oli mahdollista kirjoittaa jokaisen näkemys ja näkökulma huomioiden.

9.1 Vanhempien haastattelujen tulokset

Hyvän kohtelun kerrottiin olevan toisen ystävällistä kohtaamista, tukemista ja auttamista. Sen kerrottiin olevan myös sitä, että tulee kohdatuksi omana itsenään, kohtelee toisia nätisti, ei puhu pahaa eikä kiusaa. Lisäksi hyvän kohtelun kuvailtiin otteeltaan joustavaksi, mukautuvaksi ja tunnetaitavaksi. Haastattelussa kerrottiin, että kohtaaminen tarkoittaa kauniisti ja arvostavasti kohdelluksi tulemista. Toinen haastateltavista nosti esille ennakkoajatusten vaikutuksen vuorovaikutustilanteissa ja totesi, että hyvään kohteluun myös kuuluu työntekijän ennakko-oletuksien tarkastelu ja niiden poissulkeminen. Yksi haastateltava korosti suunnitelmaan kirjattavaksi asiakassuhteen alussa työntekijälle soveltuvan ei-tietämisen tilan, joka liittyy ennakkoluuloihin. Tällä viitattiin siihen, että asiakasperheellä on tieto heidän omasta elämästään, mitä työntekijällä ei ole samalla lailla. Työntekijän on tärkeää kohdata uusi perhe ja muodostaa suhdetta perheeseen avoimin mielin.

Kohdellaan toisia nätisti, ei kiusata ketään ja ollaan kilttejä toisille.

Kuuntelee lasten ja koko perheen toiveita.

Me saadaan olla me, semmoisia kun me ollaan.

Tulee kohdatuksi niin se tarkoittaa sitä, että tulee jotenkin kauniisti ja hyvin ja arvostavasti kohdelluksi.

Haastattelussa koettiin asiakkaan sanoin hirveän hyviksi tilanteet, joissa työntekijät auttavat perhettä käytännön arjen asioissa, kuten tiskien laittamisessa. Työntekijöiden tarjoaman tuen tuleekin olla perheen arkeen keskittyvää. Hyvästä kohtelusta saatiin sellainen esimerkki, että työntekijän huomaa tunnetilan perheenjäsenten välillä ja tarttuu siihen rohkeasti, mutta sensitiivisesti. Toisen asiakkaan mielestä hyvä kohtelu on toteutunut tilanteissa, joissa työntekijä

on auttanut lasta läksyjen teossa tai käynyt lapsen kanssa ulkona. Lisäksi hyviä tilanteita ovat olleet sellaiset, jossa vanhemman toiveita on kuunneltu työskentelyn suhteen.

Se voi olla ihan joku sellainen, että se työntekijä tulee ja huomaa jonkun tilanteen, vaikka jonkun tunnetilan, joka on olemassa, vaikka vanhemman ja lapsen välillä. Jotenkin sille avoimesti ja rohkeasti tietyllä tavalla sanottaa sitä, mitä hän huomaa eikä niin, että jää jotenkin vähän varovaisena ja arkana seisoskelemaan johonkin.

Käsillä olevaan tilanteeseen jotenkin rohkeasti, mutta hyvin herkkävaistoisesti tarttuminen.

Lasten oikeuksiksi kuvattiin oikeudet olla turvassa, tulla kuulluksi ja kohdatuksi omineen ajatuksineen. Lisäksi lasten oikeuksien kerrottiin olevan sitä, että lapsi saa leikkiä, säilyttää itselleen tärkeät ihmissuhteet, saa tukea koulunkäyntiin ja lapsena olemiseen. Yhden haastateltavan vastauksissa ilmeni, että aikuisten tehtävänä on huomioida lapsen etu päätöksissä, eikä tästä syystä lapsi voi kaikista asioista päättää. Haastatteluissa tuli myös esille, että olisi tärkeää, että aikuiset kohtaavat lapsen sensitiivisesti ja asettuvat tämän tasolle esimerkiksi istumalla yhdessä lattialle.

Saa leikkiä, käydä koulua ja toteuttaa itseään sillain leikin kautta.

Oikeus olla turvassa, oikeus tulla kuulluksi ja kohdatuksi niin kun niin ne omine ajatuksineen.

Lapsi saa olla lapsi.

Ajattelenkin, että lapsi ei voi päättää kaikesta.

Aikuisetkin saattavat hirveän helposti kohdata lapsen jotenkin vähän sieltä yläkautta, että lasten kanssa mun mielestä toimii, että mennään jotenkin vaikka lattialle istumaan ja mennään vähän jotenkin sinne lapsen tasolle.

Kysyttäessä perheen sisällä tapahtuneista rajoitustoimenpiteistä, eräs haastateltava vastasi myöntävästi, että hän on joutunut kiinnipitämään lastaan, kun tämä on kohdistunut häneen aggressiivista käyttäytymistä. Työntekijä on tällöin ollut läsnä ja ilmaissut sanallisesti, ettei hän voi toteuttaa rajoitustoimenpidettä avohuollossa. Haastateltava korosti, että toisen aikuisen läsnäolo ja pienin elein tapahtuva tuki ovat olleet merkityksellisiä. Yksi haastateltavista kertoi hyvän kohtelun tarkoittavan myös sitä, että annetaan neuvoja ja ohjeita vaikeissa tilanteissa.

Aika pitkäkestoisia kiinnipitotilanteita ja se on aika raskasta, kun sen tekee yksin ja toki sekin auttoi, että siinä oli edes paikalla joku toinen aikuinen, joka saattoi vaikka ruveta siivoamaan niitä sotkuja tai tuomaan jotakin nenäliinaa tai siirtämään jotakin tavaroita pois tieltä.

Tulee ohjeita ja neuvoja.

Yhden haastateltavan mielestä haastavia tilanteita ei aina selvitetä. Tilanteen selvittämisen tulisi olla oikea-aikaista, koska liian nopeasti tapahtuvassa selvittämisessä on riski uudelleen samankaltaisen tilanteen syntyminen. Toinen haastateltava koki, että tilanteet käydään usein läpi ja hän on saanut riittävästi tukea niissä.

Se ehkä, että kun se on rauhoittunut niin se ei ole se optimaalinen kohta, koska siinä on uudelleen leimahtamisen riski, että se pitäisi olla sitten ehkä vähän ajan kuluttua. Sitten, että työntekijät olisi määrätietoisesti auttanut siinä, että niitä olisi niistä olisi juteltu ja mietitty että mikä tähän johti, että ehkä mulla, sitten vaan mentiin tilanteesta seuraavaan.

9.2 Lasten haastattelujen tulokset

Lapset kertoivat hyvän kohtelun olevan toisen kehumista, yhdessä leikkimistä, hyvin käyttäytymistä, ja sitä ettei kiusata toisia. Haastattelun loppuvaiheessa työntekijä meni keskustelemaan vanhemman lapsen kanssa toiseen huoneeseen, koska lasta jännitti haastattelutilanne. Tätä kautta työntekijä välitti lapsen vastauksia. Lapsen vastatessa, ettei tiedä vastausta kysymykseen, työntekijä muotoili kysymyksen niin, miten lapsi itse kohtelee toista hyvin.

Kehutaan toista.

Leikkii toisen kanssa.

Käyttäydyn kivasti.

Ettei kiusaa.

Työntekijä sanoitti yhdessä vaiheessa, että hänelle tuli ajatus hyvästä kohtelusta, josta lapsen kanssa oli aiemmin puhuttu. Lapsi halusi ensin, että työntekijä kuiskaa sen hänelle. Kuiskaamisen jälkeen työntekijä kysyi lyhyen hiljaisuuden jälkeen, saako hän sanoa ääneen, jolloin lapsi nyökkäsi. Lapsen mielestä hyvää kohtelua on ollut se, ettei huudeta. Lisäksi lapsi kertoi työntekijän välityksellä hyväksi kohteluksi herkkujen saamisen. Pohdittiin myös pienemmän lapsen kanssa, että kirjoitetaanko herkuista, ja tämä vastasi: ”joo tietenkin”.

Hyvää kohtelua on se, kun antaa herkuja.

Haastattelun toisena teemana oli lasten oikeudet ja aloitettiin kysymällä lapsilta, milloin heillä on ja tulee turvallinen olo. Yksi lapsista vastasi, että silloin, kun äiti tulee kotiin joka päivä. Toinen kertoi työntekijän välityksellä, että hyvää kohtelua on se, kun äiti on hyvä äiti. Vanhempi lapsista koki hyväksi kohteluksi, kun että sisarus viettää hänen kanssaan aikaa. Nämä liittyivät myös lapsen oikeuksiin, koska lapsella on oikeus säilyttää itselleen tärkeät ihmissuhteet. Nuoremman lapsen mielestä hyvää kohtelua oli se, että aikuiset puuttuvat kiusaamiseen. Tämä kuuluu lasten oikeuksiin siten, että aikuisilla on velvollisuus suojella lapsia kielteiseltä kaltoinkohtelulta.

Kun isoveli tekee välillä mun kaa jotain.

Määrää toisia ketkä kiusaa.

Haastattelussa kysyttiin lapsilla, mistä asioista he saavat päättää. Kysymys liittyi lapsen oikeuksiin siten, että lapsella on oikeus saada tietoa ja osallistua häntä koskeviin asioihin ikätason mukaisesti. Haastattelussa lapset kertoivat, että saavat päättää leikeistä, peleistä ja ulkoilusta. Lapset myös kokivat, etteivät voineet päättää täysin kaikesta.

9.3 Työntekijöiden haastattelujen tulokset

Työntekijöiltä kysyttiin, mitä ajatuksia heille herää hyvästä kohtelusta ja mitä se heidän mielestään tarkoittaa. Työntekijät kertoivat hyvän kohtelun tarkoittavan hyviä käytöstapoja ja että kohdeltavalle tulee hyvä mieli. Lisäksi hyvän kohtelun kerrottiin tarkoittavan tasavertaista vuorovaikutussuhdetta, välittämistä, läsnäoloa ja lapsen ikätasoista kohtaamista sekä sitä, että antaa myönteistä palautetta.

Hyvä kohtelu tarkoittaa sitä, että kohdeltavalle tulee hyvä fiilis.

Jokainen tulisi kohdatuksi, vaikka ikätason mukaan.

Sä oot läsnä.

Työntekijät kuvasivat hyvää kohtelua sellaisena, että asiakkaalle tulee kokemus kuulluksi tulemisesta ja lapseen sekä perheeseen suhtaudutaan kunnioittavasti ja tasa-arvoisesti. He määrittivät hyvän kohtelun olevan sitä, että työntekijä kohtaa perheen ennakkoluulottomasti niin, ettei oleteta tietävänsä asioita perhettä paremmin, kuuntelee asiakkaan ajatuksia ja ideoita sekä pohtii asioita yhdessä perheen kanssa. Lisäksi hyvää kohtelua oli se, että pyritään yhteistyöhön, työntekijä omaa rohkeutta ottaa vaikeita asioita esille, tukee vanhempia sekä huolehtii siitä, että lapsen perustarpeet tulee tyydytetyksi tarjoten konkreettista apua. Hyvää kohtelua toteutettaessa työntekijät suunnittelevat tunnit riittämään kaikille ja hahmottavat oman roolin työntekijänä varmistaen vanhemman toimijuuden.

Mä ajattelen, että kunnioitusta on se, että jotenkin suhtautuu kunnioittavasti ja tasa-arvoisesti.

Mä en mene sinne silleen, että mä ajattelin, että mä nyt tiedän asiat paremmin työntekijänä vaan, että jotenkin kuunnellaan asiakkaiden ajatuksia ja ideoita ja pohditaan yhdessä.

Rohkeus puhua ja ottaa vakavia asioita esille.

Oivan henkilöstö kertoi edistävän hyvää kohtelua päivittäisen toiminnan lisäksi ainakin joka toinen viikko pidettävien tavoitekeskustelun ja yhteistyösuhteen arviointikeskustelun kautta. Niissä työntekijät ja perhe pohtivat perheen auttamisen keinoja ja sitä, kuinka he voivat

työskennellä mahdollisimman hyvin yhdessä. Hyvään kohtelun toteutumiseen voi vaikuttaa työntekijöiden vastausten perusteella ihmisten omat pelot, ennakkoluulot ja yhteistyön vaikeudet. Lisäksi siihen voi vaikuttaa luottamuksen puute, tai ettei havaitse kaikkia asioita, sekä erilaiset näkemykset esimerkiksi kasvatuksesta. Vastaavanlaisesti työntekijöiden mielestä hyvää kohtelua oli se, että sanoittaa haastavissa tilanteissa ajatuksiaan ja ottaa vaikeat tilanteet myöhemmin uudelleen esille.

Työntekijöiltä kysyttiin, mitkä asiat tulisi ehdottomasti hyvän kohtelun suunnitelmaan kirjoittaa. Tähän he vastasivat lapsen ikätasaisen kohtelun, sen että jokaisen tulisi saada äänensä kuuluviin ja kaikkia kunnioitetaan samalla tavalla. Lisäksi hyvän kohtelun suunnitelmaan tulisi sisältyä se, että Oivassa tarjotaan yksilöllistä ja tarpeisiin perustuvaa palvelua, ollaan armollisia ja tavoitellaan dialogisuutta.

Tasavertaisuus.

Dialogisuuden ydin on siinä, että älä oleta, kysy.

Haastattelun toisena teemana oli lasten oikeudet. Työntekijät kertoivat lapsen oikeuksista oikeuden turvallisuuteen, leikkiin, ravintoon, koulutukseen, kosketukseen, lepoon ja ikätason mukaiseen hoivaan. He korostivat turvallisuutta ja sanoivat asiakkaan oikeuden tulla kuuluksi. Jos lapsen joku tarpeista jää tai uhkaa jäädä tyydyttämättä, työntekijät tuovat huoliansa esille perheelle ja sosiaalityöntekijälle. Kun lapsella on esimerkiksi paha mieli, työntekijät kuulevat häntä ja tuovat lapsen tunnetilaa vanhemmille esille. Ryhmä kertoi pyrkivänsä aina tarvittaessa olemaan lapsen äänenä ja ohjaamaan tilannetta siihen suuntaan, että lapsi pääsisi osallistumaan yhteiseen keskusteluun. Yksi työntekijöistä pohti ääneen lapsen oikeutta turvaan. Hän kertoi konkreettisesti, että turvallisen arjen perusoikeus toteutuu muun muassa, kun työntekijät käyvät perheiden kanssa läpi päivärytmiä ja rakentavat lapsilähtöistä arkea.

Turvallisuutta ei voi kyllä liian vähän korostaa.

Kyllä me kuullaan sitten taas just sitä pahaa mieltä, että mikä sinä päivänä on harmittanut ja nostetaan sitä jalustalle vanhemmalle.

- - jos ajattelee lapsen oikeuksia niin pyritään tietysti aina myös olemaan lapsen äänenä. - - meidän tehtävä on jotenkin, että no mitäs teidän lapset on tästä mieltä ja oletteko te kysynyt ja olette sitten jutellut tästä että myös sitä sellaistaikin ohjaamista että lapset pääsisi siihen yhteiseen keskusteluun mukaan.

Perheiden kanssa voidaan käydä ihan siis sitä päivän kulkua, sillä tavalla, että mitkä ovat ruoka-ajat ja milloin nukutaan päiväunet ja milloin mennään ulos ja milloin mennään illalla iltapesulle ja nukkumaan.

Opinnäytetyön tekijät kysyivät, miten toimintayksikössä lasten oikeuksia ja itsemääräämisoikeutta toteutetaan. Itsemääräämisoikeuden tukemisesta saatiin sellainen esimerkki, että yksi lapsista olisi halunnut osallistua juhlaan koiran kanssa. Tämä ei kuitenkaan ollut mahdollista,

joten työntekijät perustelivat kielteisen päätöksen, eivätkä pakottaneet lasta mukaan juhlaan. Lapsi sai päättää itse osallistumisestaan, joka mukailee myös asiakkaan osallisuuden oikeutta ja itsemääräämisoikeutta.

Asiakkaiden oikeuksia toteutettaessa Oivan toiminnassa huomioidaan ihmisen hyvinvoinnin kaikki osa-alueet. Työntekijät kertoivat, että toiminnalliset hetket ja ikätason mukainen oleminen ovat tärkeitä arjen asioita lasten ja perheiden hyvinvoinnin kannalta. Oiva järjestää viikonloppuisin yhteisöllisiä hetkiä, joita yksi työntekijä kuvasi sosiaalisen yhteisön tarjoamiseksi. Yhteisölliset hetket ja yhteisön muodostuminen liittyvät lasten leikin oikeuteen ja kaikkien perheenjäsenten oikeuksiin koskien läheisyyttä ja ihmissuhteita.

- - se kokonaisuus fyysinen, psyykinen, sosiaalinen, henkinen hyvinvointi niin siitähän se kasaantuu ja sitten kun se ruvetaan pilkkoo, niin välillä se on jalkapalloa ja välillä se on hieronta jalkapohjista.

Se tietty vakauttaminen lähtee siitä tietystä ilosta, että on tiettyjä toiminnallisia hetkiä tai että on kaveri täällä tai että on koira täällä tai että meillä tarjotaan läheistä futisseuraa, jos ei pysty harrastamaan siellä mistä on tullut tai, että sitä tiettyä myös sitä sen ikätason iloa. Tai se, että me viedään pieniä ja ohjataan perhettä, että missä on perhekahvilat tai uimahalli.

Vanhempien toteuttamat rajoitustoimenpiteet tapahtuvat perhekuntoutuksen sisällä ja liittyvät lapsen oikeuksiin sekä lapsen ja perheen hyvään kohteluun. Rajoituksen on oltava johdonmukaisesti toteutettu, selkeästi kerrottu lapselle ja tilanne on purettava perheen kanssa. Niin lapsi kuin vanhempi tarvitsevat apua esimerkiksi silloin, kun vanhempi pitää kiinni lapsestaan. Työntekijä kuvasi, että ammattilainen voi tukea vanhempaa, jolloin tämä ei provosoidu lapsen käytöksestä niin helposti. Tämä toimii tasapainottavana tekijänä ja tuo turvaa lapselle. Työntekijän on tärkeää varmistaa, että ympäristö on lapselle turvallinen sekä kohdistaa puhetta vanhemman lisäksi myös lapselle, jotta tilanne rauhoittuu.

Kun siinä on työntekijä paikalla niin se vanhempikaan ei niin helposti provosoidu käytöksestä, joka taas on semmoinen tasapainottava tekijä. Se tuo turvaa sille lapselle, kun vanhempi ei menetä malttia siinä kyseisessä hetkessä.

Lapsesta näkee, että hän oli kuitenkin kontaktista, että se oli enemmän semmoista uhmaa enää siinä vaiheessa niin silloinhan mä lähdin puhuttamaan myös lasta. Tavallaan siinä, että hän rauhoittui puheella sitten kiinnipidolla ja puheella.

- - kun vanhempi pitää kiinni ja lapsenhan voima on aivan valtava siinä tilanteessa niin sehän on ihan mielettömässä niinku tunne kuohussa niin mä olen siis yksinkertaisesti raivannut ympäristön, että lapsi ei saa mitään käteensä. että tavallaan turvannut sitten sitä vanhempaa tai muita tilanteessa olijoita.

Lopuksi keskusteltiin vanhemman toteuttamista rajoitustoimenpiteistä. Työntekijöiden näemyksen mukaan vanhemman toteuttamat rajoitustilanteet selvitetään aina joko heti tilanteen jälkeen tai asiaan palataan myöhemmin. Selvittelyssä tulee kartoittaa tilanteen syytä ja käydä

läpi, miten esimerkiksi haastavia kasvatustilanteita voi ennakoida. Lapselle tarvittaessa opetetaan ja hänen kanssaan harjoitellaan ahdingonsietotaitoja.

10 Hyvän kohtelun suunnitelma Perhepalvelut Oivan perhekuntoutuskeskuksiin

Toimeksiantajalla ei ollut tarkkoja vaatimuksia hyvän kohtelun suunnitelman rakenteen tai sisällön suhteen. Toiveenaan oli, että haastatteluun osallistuneiden ajatukset hyvästä kohtelusta näkyisivät. Haastatteluiden ja niiden pohjalta saadun aineiston analysoimisen jälkeen aloitettiin hyvän kohtelun suunnitelman tekeminen. Suunnitelma luonnosteltiin ja tehtiin Canva-ohjelmalla (Liite 5). Kyseinen ohjelma valittiin, koska sen avulla oli mahdollista tehdä visuaalinen hyvän kohtelun suunnitelma. Suunnitelmasta tehtiin visuaalinen, jotta se herättäisi mielenkiinnon lukijassa. Ulkoasun haluttiin olevan rauhallinen ja kansikuvassa lukevan Perhepalvelut Oiva sekä hyvän kohtelun suunnitelma. Teemaväriksi valittiin sininen, koska sininen väri on neutraali. Lisäksi Perhepalvelut Oivan logo on sininen, jonka takia ajateltiin sinisen värin sopivan myös hyvän kohtelun suunnitelmaan. Osalle suunnitelman sivuista valittiin leikkisempi tausta, joiden reunoilla oli värikkäitä ja herttaisia hahmoja, minkä ajateltiin herättävän positiivisesti huomiota.

Haastattelut toteutettiin teemahaastatteluna, joissa teemoina olivat hyvä kohtelu ja lasten oikeudet. Tästä syystä myös Oivaan hyvän kohtelun suunnitelma on jaettu näihin osioihin. Haastattelukysymykset sisälsivät olennaiset kysymykset tuotoksen rakentamiseen. Osallistujilta kysyttiin myös suoraan, mitä asioita he toivoisivat hyvän kohtelun suunnitelman sisältävän. Tavoitteena oli luoda helppolukuinen ja selkeä suunnitelma, jota perheet ja työntekijät voivat hyödyntää. Suunnitelma sisälsi haastattelujen perusteella esiin nousseita havaintoja, kokemuksia ja näkemyksiä hyvästä kohtelusta sekä lasten oikeuksista. Lasten haastattelun tukena oli hyvän kohtelun pilvet -juliste, johon tuli heidän ajatuksiaan hyvästä kohtelusta. Juliste kiinnitettiin yhteiseen tilaan näkyville, jotta lasten ajatukset näkyisivät suunnitelman lisäksi julistemuodossa toimistolla muille lapsille, vanhemmille ja työntekijöille.

Suunnitelman ensimmäisellä sivulla kuvattiin hyvän kohtelun suunnitelman merkitystä, toteutusta ja tarkoitusta perhekuntoutuksessa. Sivulla myös tuotiin esille suunnitelman sisällön perustuvan lasten, vanhempien ja työntekijöiden haastattelun tuloksiin. Ensimmäisen sivun tarkoituksena on olla alustuksena lukijalle. Lakisääteiseen hyvän kohtelun suunnitelmaan tulee tiedot lapsen itsemääräämisoikeuden tukemiseksi. Perhekuntoutuksessa ei käytetä rajoitustoi-menpiteitä työntekijöiden toimesta eikä sillä tavoin rajoiteta lapsen itsemääräämisoikeutta. Itsemääräämisoikeus on kuitenkin merkittävä osa lapsen oikeuksia, jonka takia ajateltiin lasten oikeuksien ja hyvän kohtelun periaatteiden kattavan myös lapsen itsemääräämisoikeuteen liittyvät asiat.

Lapsen oikeuksien toteutumisella on merkitystä koettuun hyvään kohteluun, minkä vuoksi lasten oikeuksien teema valittiin osaksi hyvän kohtelun suunnitelmaa. Lasten oikeudet -osiossa kerrottiin lasten oikeuksista ja niiden olevan perustana hyvälle kohtelulle. Osiossa lueteltiin, että lapsella on oikeus muun muassa myönteisiin ihmissuhteisiin, tarpeiden mukaiseen hoitoon, kasvatukseen sekä huolenpitoon, leikkiin ja vapaa-aikaan, turvalliseen kasvuympäristöön, fyysiseen ja psyykkiseen loukkaamattomuuteen sekä koskemattomuuteen, yksilöllisyyteen, mielipiteeseen, tiedon saamiseen hänelle ymmärrettävällä tavalla, omantunnon- ja ajatuksenvapauteen, koulutukseen ja opetukseen sekä uskonnonvapauteen. Lasten oikeuksien kohdassa tummennettiin haastatteluissa esiin nousseet näkemykset, jotta saadut vastaukset erottuvat. Oleellista oli lisätä suunnitelmaan myös ne lasten oikeudet, jotka eivät ilmenneet haastatteluissa, koska lasten oikeuksien laajempi tuntemus voi edistää oikeuksien sekä hyvän kohtelun toteutumista. Lista lapsen oikeuksista voi toimia myös keskustelun tukena, jos lapsilla, vanhemmilla tai työntekijöillä on niiden toteutumiseen liittyviä huomioita.

Toisessa osiossa käsiteltiin hyvää kohtelua, joka on jaettu kolmeen alaosiioon. Ensimmäisessä alaosiossa kerrottiin tekstimuodossa haastatteluiden pohjalta esiin tulleita ajatuksia hyvästä kohtelusta. Tässä osiossa kuvattiin, että hyvää kohtelua on kuulluksi tuleminen, osallisuuden toteutuminen, tasavertaisuus, turvallisuus, kunnioitettava kohtaaminen ja läsnäolo. Samalla sivulla oli pilvenmuotoisia kuvioita, joihin oli kirjoitettu vanhempien, lasten ja työntekijöiden ajatuksia hyvästä kohtelusta. Pilvenmuotoiset kuvat valittiin hyvän kohtelun suunnitelmaan, jotta osio olisi yhteneväinen lasten haastattelussa tehdyn julisteen kanssa.

Toisessa alaosiossa syvennyttiin haastatteluiden vastauksiin kertoen tarkemmin, mitä ne haastateltavien mukaan tarkoittivat. Suunnitelmassa avattiin kunnioitusta, tasavertaisuutta, osallisuutta, lapsen ikätasoisista kohtelua, turvallisuutta, läsnäoloa ja rohkeutta. Nämä teemat nousivat esille aineiston analysointivaiheessa erityisesti työntekijöiden ja vanhempien kohdalla, kun aineistoa oli jaettu alaluokkiin. Osallisuus näkyi monessa aineiston kohdassa, vaikkei sille ollut erillistä luokkaa, kuten kuulluksi tulemisen ja vaikuttamismahdollisuuksien kohdissa. Lapsilta tuli haastatteluissa yksityiskohtaisempia näkemyksiä, joten niitä alaluokkia oli sopiva sisällyttää hyvää kohtelua ja lasten oikeuksia koskeville sivuille. Jokaisen teeman alapuolella perehdyttiin siihen, miten teema ja toimintatapa näkyy Perhepalvelut Oivan perhekuntoutuksen arjessa. Kolmannessa alaosiossa kerrottiin, miten hyvää kohtelua Oivassa toteutetaan ja mitä asioita sen eteen tehdään. Tässä osiossa on avattu muun muassa perhekuntoutusta, perheen välistä ja perheen kanssa tehtävää yhteistyötä sekä sitä, miten työntekijät vahvistavat hyvää kohtelua toiminnallaan.

Hyvän kohtelun suunnitelma lähetettiin 22.12.2023. toimeksiantajalle väliarvioitavaksi sähköpostitse. Yhteyshenkilönä toiminut Vantaan yksikön johtaja kertoi olleensa positiivisesti yllätynyt tuotoksesta. Toimeksiantaja kommentoi tuotosta ehdottaen muokkauksia, joista kaikki muokattiin. Ehdotukset liittyivät käsitteiden täsmentämiseen ja kieliasuun. Esimerkkinä

tuotoksessa oli lukenut aiempaan tavoitteena vahvistaa yhteisymmärrystä yhteisistä säännöistä, johon saatiin palautteeksi, ettei suunnitelman tarkoitus ole suoraan tämä, koska säännöt ovat perhekohtaisia. Sääntöjen tilalle ehdotettiin ilmaiseksi perhekuntoutuksen toimintatapoja.

Työntekijöiden välipalautte saatiin 12.2.2024. sähköpostitse yhteyshenkilön välittämänä. Suunnitelman sisältöön tuli yksittäisiä kommentteja liittyen esimerkiksi käytettyihin ilmaisuihin ja sanoihin. Hyvän kohtelun suunnitelmassa oli myös aiemmin lukenut, että se laadittiin asiakkaiden ja työntekijöiden kanssa, johon työntekijät ehdottivat lasten ja aikuisasiakkaiden kanssa. Hyvän kohtelun sivulle lisättiin ehdotuksen mukaisesti täsmennys pilvien yläpuolella, että hyvää kohtelua on muun muassa. Lisäksi hyvän kohtelun teeman kolmannessa osiossa luki, että työntekijän on tärkeää kohdata uusi perhe ja muodostaa suhdetta perheeseen avoimielisesti. Työntekijät halusivat, että se muokattaisiin avoimin mielin ja ennakkoluulottomasti.

Toimeksiantajalta pyydettiin tuotoksen viimeistelyvaiheessa palautetta suunnitelman käytöstä, soveltuvuudesta ja siitä, mitä halutaan lisätä tai poistaa. Tarkempia kommentteja ei saatu suunnitelman käyttökelpoisuuteen tai rakenteeseen. Lopullinen muokattu versio lähetettiin yhteyshenkilölle sisältäen linkin suunnitelman muokkaukselle. Tuotoksesta ajateltiin itse myöhemmin, että itsemääräämisoikeus olisi voitu tuoda vahvemmin esille, mutta toisaalta työelämäkumppani ei tätä maininnut ja suunnitelman tekemisessä käytetty aineisto perustui haastattelutuloksiin. Olisi ollut hyödyllistä kuvata syvällisemmin esimerkein, miten vanhempi toteuttaa arjessa hyvää kohtelua, sillä se olisi voinut olla oleellinen näkökulma. Haastateltavat kertoivat esimerkkejä, jotka keskittyivät työntekijän viitekehukseen. Tämä oli arvokasta tietoa, joka sisällytettiin tuotokseen. Hyvän kohtelun suunnitelmassa on määritelty lasten oikeuksia ja hyvää kohtelua jakaen kohtelu alatekijöihin, jotka soveltuvat myös vanhempien näkökulmaan.

11 Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus

Tutkimuksen luotettavuus kohdistuu menetelmiin, tutkimusprosessiin ja tuloksiin, kun taas kehittämistoiminnan luotettavuus käyttökelpoisuuteen tarkoittaen sitä, että tuotetun tiedon tulee olla todenmukaista ja hyödyllistä (Toikko & Rantanen 2009, 120-121). Tutkimuseettinen neuvottelukunta on määritellyt vuonna 2009 ihmistieteiden eettisiin periaatteisiin kuuluvan osallistujan itsemääräämisoikeuden kunnioittamisen, vahingoittamisen välttämisen sekä yksityisyyden ja tietosuojan (Hyvärinen, Nikander & Ruusuvuori 2017, 414).

Tutkimukseen osallistuvien henkilöiden informointi, suostumukset ja tunnistetietojen käsittely ovat keskeisiä eettisiä tekijöitä. Tutkijoiden kuuluu antaa tiedot haastattelun

toteutuksesta tarkoittaen paikkaa, aikaa, kestoja ja tallennusta sekä aineiston arkistoinen tavasta ja poistamisesta. (Hyvärinen, Nikander & Ruusuvoori 2017, 413-415.) Eettisiin toimintatapoihin kuuluu, että haastatteluiden osallistujat tietävät tutkimuksen aiheesta sekä haastattelun tietojen käyttämisestä. Osallistujille on tärkeää kertoa, että he voivat kieltäytyä tutkimuksesta avoimesti ja keskeyttää sen missä vaiheessa tahansa. Toisten ihmisten kunnioitava kohtaaminen on eettisen haastattelun keskiössä. (Hyvärinen, Nikander & Ruusuvoori 2017, 32-33.) Täytyy myös muistaa, että haastattelun tulokset ja hyvän kohtelun suunnitelmaan tulleet tiedot ovat yhden yrityksen asiakkailta sekä työntekijöiltä tulleita vastauksia eikä niitä voida sen takia yleistää.

Opinnäytetyön tekijöillä oli kunnioittava asenne koko opinnäytetyöprosessin aikana. Yksiköiden johtajille välitettiin saatekirjeet, jotka he toimittivat eteenpäin haastateltaville (Liite 2). Kirjeissä kerrottiin opinnäytetyön tavoitteista ja tarkoituksesta, haastatteluiden toteutustavasta, osallistujien anonyymiydestä ja tutkielman luotettavuuden vaalimisesta sekä lopulta aineiston hävittämisestä opinnäytetyön valmistuttua. Nämä asiat kerrattiin vielä lyhyesti ennen haastatteluiden alkua ja osallistujia muistutettiin osallistumisen vapaaehtoisuudesta sekä oikeudesta keskeyttää tutkimus. Saatekirjeiden ohella annettiin suostumuslomakkeet, jonka osallistuja täytti ennen kuin hän ja työntekijä siirtyivät haastatteluajan varaamiseen (Liite 1). Haastateltavilta kysyttiin suostumukset nauhoittamiseen ennen nauhoittamisen aloitusta. Opinnäytetyön tekijät varmistivat haastattelun alussa suullisesti kysymällä, että osallistuja oli allekirjoittanut lomakkeen. Työntekijät täyttivät omat suostumuslomakkeet juuri ennen haastattelun alkua, ja toinen opinnäytetyön tekijä säilytti ne turvallisesti kansiossa. Yhteistyökumppani piti muut allekirjoituksia sisältävät suostumuslomakkeet hallussaan prosessin ajan.

Kaksi haastateltavaa lasta olivat alle 15-vuotiaita, jolloin heidän osallistumisestaan päättivät huoltajat. Täten suostumuslomakkeet kohdennettiin huoltajille. Huoltajan informointi olisi riittänyt, jos tutkimuksessa ei käsitellä lasten henkilötietoja. (Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen... 2019, 9-10.) Tarkoituksena ei ollut kerätä lasten henkilötietoja, mutta kasvokkain tapahtuvassa haastattelussa huomioitiin se, että keskusteluissa oli mahdollista tulla nimiä esille. Lapsilta varmistettiin henkilökohtaisesti heidän suostumuksensa haastatteluun ennen haastattelun alkua.

Vuorovaikutuksen ja kommunikoinnin tulee tapahtua lapsen ehdoilla, ikä- ja kehitystason mukaisesti sekä huomioiden mahdolliset erityistarpeet (Hoikkala 2018, 102). Haastateltavien lasten erityistarpeista ei ollut puhetta työelämäkumppanin kanssa. Keltikangas-Järvisen (2012) mukaan lastensuojelun piirissä on usein haavoittuvassa asemassa olevia lapsia, joilla on todennäköisesti kuormittavia kokemuksia taustalla ja puutteita hoivakokemuksissa. Tämä puute voi aiheuttaa kielteisiä käsityksiä itsestä, ympäristöstä ja vuorovaikutuksesta. Aiemmat kokemukset tai lapsen piirteet voivat vaikuttaa muun muassa keskittymisen rytmiin, puhe- ja toimintakeskeisyyden painotuksiin tai vaikenemiseen. Lapsilla voi olla monenlaisia tarpeita,

joista esimerkiksi kommunikaatioon liittyvät ovat sellaisia, joista haastattelijoiden on hyvä tietää etukäteen. (Hyvärinen & Pösö 2018, 15-22.)

Lasten haastatteluja koskevien tutkimusten mukaan lapset ovat kykeneväisiä tuottamaan tarkkaa tietoa, mutta he ovat myös alttiita johdattelulle ja painostukselle (Holopainen, Lyytikäinen & Niskanen 2018, 48). Haastattelutilanteen turvallisuuteen vaikuttaa tila, jonka on hyvä olla rauhallinen ja lapselle mieluisa, jotta hän pystyy puhumaan luottamuksellisesti (Hoikkala 2018, 100). Tila oli perhekuntoutuksen ja yksityinen normaalia asuntoa muistuttava. Lapset valitsivat mieleiset istumapaikat tultuaan tilaan. Lapsia ei painostettu haastattelun aikana, heille annettiin aikaa miettiä kysymyksiä rauhassa sekä heidän näkemysten kuulemista kohtaan osoitettiin kiinnostusta. Haastattelussa käytettiin suurimmaksi osaksi avoimia kysymyksiä, mikä ilmentää sitä, ettei johdattelua ollut. Vaikka haastattelurunko oli suunniteltu, tietyn kaavan noudattaminen ei ollut ehdotonta. Kysymysten muotoiluun kiinnitettiin huomiota tilannekohtaisesti. (Hoikkala 2018, 102.) Haastattelijoiden sanaton viestintä ja kehon kieli oli rauhallista sekä avointa.

Osallisuuden oikeuteen kuuluu vapaaehtoisuus ja se, että lapsille ilmaistiin se, että he voivat keskeyttää haastattelun missä vaiheessa tahansa näin halutessaan. Lasten ei ollut pakko ilmaista näkemyksiään, mutta haastattelulla annettiin siihen mahdollisuus. (Toivonen & Pollari 2018, 83.) Haastattelu on hyvä lopettaa siihen, että lapselle jää miellyttävä tai onnistumisen tunne, esimerkiksi jutellen jostain mukavasta aiheesta tai siitä mitä lapsi haluaisi tehdä haastattelun jälkeen (Holopainen ym. 2018, 63). Haastattelun lopussa keskusteltiin vielä tunnelmista lyhyesti ja yhdessä tehtyä julistetta keuhuttiin. Lapsia kiitettiin osallistumisesta. Lapset alkoivat syömään toisesta tilasta haettua välipalaa.

Haastatteluiden vastaukset voivat vaihdella riippuen henkilöiden sen hetkisestä tilanteesta. Ihminen voi esimerkiksi kuormittuneena antaa voimakkaamman kuvan keskusteltavasta ilmiöstä. Perhekuntoutus on lastensuojelun tukitoimi ja siihen liittyvät aiheet arkaluontoisia, joten haastattelemineen vaati sensitiivisyyttä. Haastattelutilanteissa oli tärkeä muistaa, että haastattelijat pysyvät rooleissaan, ja pyrkivät ensisijaisesti saamaan osallistujien ääniä kuuluviin ilman liiallista kommentointia tai neuvojen antamista. Haastattelussa keskityttiin haastattavien ajatusten kuulemiseen ja pysyttiin haastattelijan roolissa.

Aineiston kuvailu anonyymisti on yksi eettinen tekijä (Hyvärinen, Nikander & Ruusuvoori 2017, 413). Opinnäytetyö toteutui anonyymisesti ja luottamuksellisesti. Haastatteluissa ei kerätty tunnistetietoja, mutta haastatteluiden järjestämisen myötä saatiin tietoon, minkä näköisiä ja kuuloisia asiakkaat olivat. Koettiin tärkeänä, että tiedossa oli, monta asiakasta yksiköistä osallistuu haastatteluun, koska haluttiin hyvän kohtelun suunnitelman mahdollisuuksien mukaan kattavan vastauksia kaikista Oivan perhekuntoutuskeskuksista.

Haastateltavien yksiköt jätettiin kertomatta opinnäytetyössä ja kaikki henkilötiedot poistettiin aineistosta. Analysointiin liittyen yhdessä haastattelussa asiakas esimerkiksi mainitsi lapsen nimensä, jolloin nimi poistettiin näkyviltä ja kohtaan merkattiin ”[lapsen nimi]”. Haastattelut nauhoitettiin käyttämällä omia puhelimia, joihin vain käyttäjällä on pääsy, ja äänitalenteet säilyivät molempien opiskelijoiden suojatuissa puhelimissa. Nauhoitteet ja aineisto poistettiin opinnäytetyön valmistuttua. Vaitiolovelvollisuuden sekä anonyymiyden takia saatuja tietoja ei tuoda esille missään vaiheessa.

Haastattelun joustavuuden ja yllättävyyden kannalta haastattelijoilta vaaditaan taitoa ja kokemusta. Haastattelu voi myös viedä aikaa ja aineistoa kerätessä sekä analysoidessa virhetulkintoja voi sattua. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 35-36.) Luotettavuuteen vaikuttaa haastattelijoiden kokemukset ja haastattelujen pohjalta tehdyt tulkinat. Opinnäytetyön tekijöillä ei ollut haasteita haastattelu- tai analysointitilanteessa liittyen opinnäytetyön luotettavuuteen tai eettisyyteen. Yhdessä kohtaa kuitenkin kaksi haastateltavaa lasta kertoivat nauraen, etteivät saa vaikuttaa mihinkään. Lapsilta kysyttiin asiasta enemmän, jolloin lapset nauroivat ja kertoivat vitsailleensa. Muuten haastattelussa tuli suoria vastauksia tutkimuskysymyksiin kohderyhmiltä ja analysointi oli suoraviivaista.

Aineisto analysoitiin ja käytiin läpi moneen kertaan. Lisäksi kohderyhmien haastatteluaineistot pidettiin omissa dokumenteissaan virhetulkintojen välttämiseksi. Analysointi tapahtui ajallisesti lähellä haastattelua. Kahden tutkijan läsnäolo takasi paremmin aineiston totuudenmukaisuuden eikä haastattelijoiden mahdolliset oletukset päässeet vaikuttamaan tulosten tarkasteluun. Aiempia hyvään kohteluun liittyviä opinnäytetöitä luettiin, ja ne vahvistivat tämän opinnäytetyön tuloksien luotettavuutta. Johtopäätöksissä käsiteltiin joitain näistä. Työelämäkumppanilta varmistettiin sähköpostitse saako heidän nimeään käyttää, johon he vastasivat myönteisesti. Opinnäytetyön valmistuttua suostumuslomakkeet, haastattelun nauhoitukset sekä litteroitu aineisto tuhottiin.

12 Johtopäätökset

Perhekuntoutuksen toiminta perustuu lapselle turvallisen arjen luomiseen. Siinä keskiössä on hyvä kohtelu sekä lasten ja perheenjäsenten oikeudet. Oikeudet ja hyvä kohtelu on toteutettava jo monien lakien velvoittavan vaikutuksen voimasta. Oikeudet ovat yhteydessä suoraan palvelun laatua ohjaaviin periaatteisiin ja ovat korvaamaton osa perhekuntoutuksessa olevien henkilöiden hyvää kohtelua. Hyvään kohteluun on keskitytty lapsen ja koko perheen näkökulmasta, koska hyvä kohtelu edistää niin lapsen kuin perheenkin hyvinvointia.

Nicola Fairhallin ja Kevin Woodsin vuonna 2021 kirjoittamassa systemaattisessa kirjallisuuskatsauksessa on käsitelty lasten käsityksiä oikeuksistaan yhdeksän tutkimuksen kautta

(Fairhall & Woods 2021, Abstract). Hareketin ja Yelin (2017) mukaan lapset arvostavat oikeuksiaan sekä haluavat oppia niistä lisää. Tutkimusten mukaan lapset kokivat, että oikeuksien tunnistaminen on yhteydessä oikeuksien edistämiseen. Dunhill (2018) on todennut, kun lapset elävät heidän oikeuksiaan arvostavassa ympäristössä, toivovat he pystyvänsä tukemaan kaikkien muidenkin lasten oikeuksia. (Fairhall & Woods 2021, Summary of Findings.)

Kulttuuriset tekijät, sosiaalinen konteksti, ikä, sukupuoli, suhteet ja kouluympäristö voivat vaikuttaa siihen, miten lapset käsittävät omia oikeuksiaan (Fairhall & Woods 2021, Summary of Findings). Tarkasteltujen tutkimusten perusteella kirjallisuuskatsauksen tekijöille on muodostunut mielikuva, että lasten oikeuksista oppiminen ja niistä tiedottaminen eivät ole yhdenvertaisia kaikkialla maailmassa. Lisäksi osa lapsista yhdistää oikeuksiensa tietämättömyyden oikeuksien laiminlyömiseen. (Fairhall & Woods 2021, Awareness and Understanding of Rights.)

Kosherin ja Ben-Ariehin (2017) tutkimustuloksissa todettiin, että neljäsosa lapsista tiesi YK:n sopimuksen lasten oikeuksista Englannissa, kun Ursinin ja Haanpään (2018) tuloksissa luku oli viidesosa samaa tietoaaineistoa mutta eri analysointitapaa käyttämällä. Munongin ja Pillayn (2018) tutkimuksessa 92 % tutkimukseen osallistuneista afrikkalaisista lapsista ymmärsivät omaavansa oikeuksia, mutta toisaalta osa ei tiennyt oikeuksistaan. (Fairhall & Woods 2021, Awareness and Understanding...) Tämä korostaa sitä, että lasten oikeuksista on puhuttava enemmän lapsille ympäri maailmaa (Fairhall & Woods 2021, Impact of Having/Not having Rights Fulfilled). Kun lapset ja nuoret tietävät omista oikeuksistaan, he voivat paremmin varmistaa saavansa lasten oikeuksien mukaista hyvää kohtelua. Aikuisilla ja ympäristöllä on kuitenkin päävastuu lasten suojelemisesta.

Magelhausin (2018) toteuttamassa tuloksissa tunnistettiin lasten näkemyksenä, että kompromissien tekeminen oikeuksien suhteen vaikutti negatiivisesti lasten psykososiaaliseen toimintakykyyn johtaen sisäisiin ja ulkoisiin ongelmiin, kuten surullisuuden tunteeseen, yksinäisyyteen, emotionaaliseen turvattuuteen ja fyysiseen sekä verbaaliseen aggressioon (Fairhall & Woods 2021, Impact of Having/Not having Rights Fulfilled). Kompromissien tekemisen vaikutukset ja se etteivät kaikki lasten oikeudet toteudu voivat olla kauaskantoisia. Myös aikuisten keskuudessa lasten oikeuksien esille tuominen on oleellista, sillä aikuiset eivät voi suojella lapsia ja tarjota heille parhainta mahdollista ympäristöä ilman tietoisuutta lasten oikeuksista. Aikuisten on kunnioitettava ja ylläpidettävä lapsille kuuluvia oikeuksia asemassaan. (Fairhall & Woods 2021, Implications for Practice.)

Lapsen oikeuksien sopimuksen perusteella lapsilla on oikeus turvaan, kuulluksi ja kohdatuksi tulemiseen, leikkiin, tärkeiden ihmissuhteiden säilyttämiseen, koulunkäyntiin ja siihen liittyvään tukeen. Lapsilla on myös oikeus lapsena olemiseen ja siihen, ettei lapsen tarvitse päättää vanhemmille kuuluvista vastuualueista. Nämä tulivat esille haastatteluissa, ja lasten

oikeuksista on kerrottu selkeästi tuotoksessa. Tutkielman tulosten pohjalta hyvää kohtelua on läsnäolo ja dialoginen sekä tasavertainen vuorovaikutus ja yhteistyöhön pyrkiminen. Työntekijän toteuttaessa hyvää kohtelua lasten kanssa, hänen on asetettava tilanteeseen aidosti ja oltava läsnä. Työntekijöiden haastattelun perusteella hyvää kohtelua on ikätasoinen kohtaaminen, toisen kunnioittaminen ja se, että kohdattavalle tulee hyvä mieli. Vanhempien ja työntekijöiden haastattelutulosten pohjalta rajoitustoimenpiteisiin liittyen, hyvää kohtelua on riittävän tuen tarjoaminen, joka koostuu asiakkaiden kuulemisesta, työntekijän toteuttaman käytännön avun antamisesta, läsnäolosta ja rajoitusten systemaattisesta selvittämisestä.

Hanna Nevala ja Katja Voutilainen ovat tehneet vuonna 2023 opinnäytetyön, jossa he uudistivat Villa Kukkumäen sijaishuoltoyksikön hyvän kohtelun suunnitelman. Heidän tekemän tutkielman perusteella lasten vastausten mukaan hyvää kohtelua on syrjimättömyys, läheisyys, asioista keskusteleminen, oikeudenmukaisuus, leikkiminen ja nätisti muille oleminen. Vastaa- vasti työryhmältä saatujen vastausten perusteella hyvää kohtelua on lapsen iän- ja kehitystason huomioiminen, kunnioittava ja yksilöllinen kohtaaminen. Työryhmän tutkimustuloksissa kuvattiin lapsen kuulemisen tärkeyttä sekä tämän näkemysten esille tuomista. (Nevala & Voutilainen 2023, 28-32.) Nevalan ja Voutilaisen saamat vastaukset lapsilta sekä työryhmältä täydentävät tämän opinnäytetyön lasten ja työntekijöiden tuloksia ja ovat vastaavanlaisia niiden kanssa. Voidaan näiden pohjalta ajatella hyvään kohtelun olevan yhdessä leikkimistä, nätisti olemista ja ei satuta toista. Läheisyys tuli ilmi lasten haastattelussa siten, että lapset kuvasivat hyvänä kohteluna ja tulevan turvallinen, hyvä olo, kun äiti tulee kotiin ja sisaruksen kanssa viettää aikaa. Lisäksi hyvää kohtelua on lapsen ikätasoinen kohtaaminen, tarpeiden mukainen huolenpito, kuulluksi tuleminen ja, että aikuisella on vastuu tuoda näkyväksi lasten ajatuksia ja mielipiteitä.

Karoliina Lappalainen ja Jenna Paasivuori ovat tehneet sosiaalityön maisterintutkielman Jyväskylän yliopistossa yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitoksessa vuonna 2023. Heidän aiheenaan oli hyvän kohtelun diskurssit eli osa-alueet Keski-Suomen alueen lastensuojelulaitoksilta kerätyistä 23 hyvää kohtelua koskevista suunnitelmissa. (Lappalainen & Paasivuori 2023, tiivistelmä.) Yhden suunnitelman tutkimuksessa lapset olivat määritelleet hyvään kohteluun liittyvän kuulluksi tulemisen, vaikutusmahdollisuuksien takaamisen, läsnäolon mainiten myös turvallisuuden ja harrastukset (Lappalainen & Paasivuori 2023, 44).

Kuulluksi tuleminen, turvallisuus ja läsnäolo tulivat vahvasti esille opinnäytetyön tekijöiden tutkielmassa. Niin vanhemmat kuin työntekijät korostivat hyvässä kohtelussa kuulluksi tule- mista. Teoriatiedon pohjalta kuulluksi tuleminen on myös osa osallisuuden toteutumista. Vanhemmat mainitsivat lapsen oikeuden turvaan ja työntekijät taas kertoivat tästä konkreettisenä esimerkkinä päivärytmin rakentamisen. Harrastukset ja omaan arkeen vaikuttaminen esiintyivät opinnäytetyön tekijöiden lasten haastattelussa siten, että lapset kertoivat saavansa päättää leikeistä ja ulkoilusta. Työntekijät korostivat hyvässä kohtelussa läsnäoloa.

Vanhemmat lisäksi sanoittivat hyvään kohteluun liittyvän sen, että vanhempien toiveita kuunnellaan työskentelyn suhteen, mikä on verrattavissa vaikutusmahdollisuuksiin.

Opinnäytetyössä saadut tulokset erosivat muista tässä luvussa käsitellyistä tutkielmista siten, että haastatteluista saatiin tietoa asiakasperheiden arkeen keskittyvistä käytännönläheisistä tilanteista. Nämä tilanteet sisällytettiin Perhepalvelut Oivan Hyvän kohtelun suunnitelmaan. Työntekijöiden ja vanhempien esille nostama työntekijöiden ennakkoluulottomuus sekä rohkeus puhua ja ottaa esille vakavia asioita olivat esimerkiksi sellaisia tuloksia, joita ei mainittu muissa tutkielmissa, mutta ne täsmentävät hyvän kohtelun määritelmää. Tutkielman haastattelut olivat erilaisia myös siitä syystä, että työntekijöiden ja vanhempien kanssa pohdittiin vanhempien käyttämiä rajoitustoimenpiteitä lapsen edun ja muiden henkilöiden sekä ympäristön turvaamiseksi. Edellä käsitellyt tutkimukset vahvistavat opinnäytetyön tutkimuksen tuloksia ja luotettavuutta sekä korostavat hyvän kohtelun ja hyvää kohtelua konkretisoivan suunnitelman merkitystä.

13 Kehittämistoiminnan päättäminen ja arvioiminen

Kehittämistoiminnan viimeisenä vaiheena on koko prosessin arviointi. Arvioinnissa pohditaan tavoitteiden toteutumista ja kehittämistoiminnan onnistumista. Olennaista on myös pohtia kehittämistoiminnan hyödynnettävyyttä ja toimivuutta, mutta myös toimijoiden osallistumista sekä missä olisi vielä kehitettävää. (Toikko & Rantanen 2009, 61.) Arviointiin sisältyy kokonaisuudessaan kehittämistoiminnan suunnittelun, tavoitteiden ja niiden saavuttamisen arviointi. Muita arvioitavia asioita ovat menetelmät, toiminnan johdonmukaisuus ja yhteistyö. (Ojasalo ym. 2015, 47-49.)

Opinnäytetyön kehittämistehtävänä oli hyvää kohtelua koskevan suunnitelman tekeminen Perhepalvelut Oivan perhekuntoutusyksiköihin Vantaalle, Lempäälään ja Jyväskylään. Kehittämistehtävä oli lähtöisin toimeksiantajan ideasta kehittää heidän perhekuntoutusyksiköiden toimintaa. Opinnäytetyön tavoitteena oli tuoda esille lasten, vanhempien ja työntekijöiden näkemyksiä hyvästä kohtelusta sekä luoda niiden pohjalta hyvän kohtelun suunnitelma. Haastatteluiden suunnitteluvaiheessa ehdotettiin toimipaikassa vierailua sekä opinnäytetyön mainostamista haastateltavien motivoimiseksi, mutta toimeksiantajan mukaan tämä olisi ollut haastava toteuttaa. Vähäisen osallistujamäärän takia toimeksiantajan kanssa päädyttiin siihen, että haastateltiin lisäksi muiden yksiköiden vanhempia sekä yhden yksikön työntekijöitä. Lasten huoltajia, vanhempia sekä työntekijöitä varten suunniteltiin jokaiselle kohderyhmälle saatekirjeet, suostumuslomakkeet ja haastattelukysymykset.

Aikuisten haastattelut toteutuivat suunnitellusti ja jokainen osallistuja pääsi paikalle. Osallistajat keskustelivat haastattelussa aktiivisesti tuoden esille näkemyksiään. Aikuisten

haastatteluun valittu puolistrukturoitu teemahaastattelu palveli opinnäytetyön tarkoitusta ja tavoitteita hyvin. Lasten haastattelu toteutui pääsääntöisesti suunnitelman mukaan, mutta oli aikuisten haastattelua haastavampi. Toimeksiantajan kanssa keskusteltiin lasten kerran järjestämisestä myös etäyhteydellä, sillä lasten haastattelu-aika siirtyi kaksi kertaa. Todettiin, ettei etähaastattelu olisi todennäköisesti onnistunut, koska lapsille sopi paremmin fyysinen tekeminen ja läsnäolo.

Haastattelukerta aloitettiin opinnäytetyön tekijöiden esittäytymisellä ja kertomalla, mitä oli tarkoitus tehdä. Lisäksi käytiin läpi lasten kuulumisia haastattelun alussa. Lasten vastaukset olivat lyhyitä ja ajoittain spontaaneja, eivätkä he osanneet tai halunneet kaikkiin kysymyksiin vastata. Lasten keskittyminen myös herpaantui haastattelun aikana, jolloin haastattelussa mukana ollut työntekijä antoi lapselle pienet pallot keskittymisen tueksi. Lapset leikkivät palloilla aktiivisesti, mikä toimi ajoittain haastattelua häiritsevänä tekijänä. Toisaalta leikkiminen saattoi mahdollistaa sen, että lapset jaksoivat keskustella ja pysyä haastattelussa.

Lasten haastattelun olisi voinut toteuttaa pienimuotoisella hyvään kohteluun liittyvällä leikillä, jonka kautta lapset olisivat pohtineet hyvää kohtelua ja sen yhteydessä heidän ajatuksiaan olisi kirjoitettu pilven muotoisille kuvioille. Puolistrukturoidun haastattelun sijasta olisi voitu käyttää avointa haastattelua ja keskittyä vain hyvän kohteluun teemaan. Tällöin haastattelu olisi ollut lyhyempi ja lapset olisivat saattaneet keskittyä paremmin. Lasten haastattelun aikana saatiin kuitenkin vastauksia siitä, mitä lapset kokivat hyväksi kohteluksi ja mihin asioihin kokevat saavansa vaikuttaa. Toimeksiantajan toiveena oli osallistaa myös lapsia ja toiminnallisella haastattelulla varmistettiin lasten mahdollisuus tuoda esille näkemyksiään hyvästä kohtelusta sekä siitä, mihin asioihin lapset kokevat voivansa vaikuttaa.

Kehittämistoiminta eteni johdonmukaisesti ja käytetyt menetelmät olivat opinnäytetyön tavoitteisiin ja tarkoitukseen nähden sopivat. Opinnäytetyön päätavoitteet ovat toteutuneet suunnitellusti. Tarkoituksena oli tehdä hyvän kohtelun suunnitelma haastattelujen pohjalta. Haastattelujen kautta lapset, vanhemmat ja työntekijät ovat saaneet osallistua suunnitelman tekemiseen kertoen ajatuksiaan lasten oikeuksista ja hyvästä kohtelusta sekä toiveita siitä, mitä suunnitelma voisi sisältää. Suunnitelman tekemisessä on osallistettu lapsia toiminnallisen haastattelukerran kautta ja lasten ajatuksia on tuotu esille konkreettisesti toimistoon tulleeseen julisteeseen ja hyvän kohtelun suunnitelmaan. Palautteen perusteella suunnitelma on ollut toimeksiantajan toiveiden mukainen ja kehittämistoiminnalle asetetut tavoitteet ovat toteutuneet.

Aikuisilla, mutta myös lapsella itsellään tulisi olla tietoa lapsen oikeuksista ja mahdollisuus nostaa esille ajatuksiaan sekä kokemuksiaan niiden toteutumiseen liittyen. Suunnitelmassa on lista lapsen oikeuksista sekä haastateltavien ajatuksia hyvästä kohtelusta. Suunnitelman tarkoituksena oli toimia konkreettisena välineenä, jota voidaan käyttää hyvän kohtelun sekä

lasten oikeuksiin liittyvien keskustelujen tukena. Tavoitekeskustelut ja yhteistyösuhteen arviointikeskustelut ovat tärkeitä toimintatapoja, joilla työntekijöiden ja perheen välistä yhteistyötä edistetään, ja hyvään kohteluun liittyviä asioita voidaan ottaa esille. Lisäksi hyvän kohtelun suunnitelmalla voidaan edistää tietoisuutta yhteisistä toimintatavoista, lasten oikeuksista ja hyvästä kohtelusta. Hyvän kohtelun -osioon kirjoitetut näkemykset ovat myös Oivan arvojen mukaisia ja täten luovat ymmärrystä yhteisistä toimintatavoista.

Yhteistyö opinnäytetyön tekijöiden kesken sekä toimeksiantajan kanssa oli sujuvaa. Lisäksi toimeksiantajalta saadun palautteen mukaan yhteistyö on ollut hyvää ja riittävää. Hyvän kohtelun suunnitelma on laadittu haastatteluiden perusteella ja suunnitelmaa on muokattu yhden yksikön esihenkilön sekä työntekijöiden antaman palautteen perusteella. Tuotosta on väliarvioitu, jotta se vastaisi varmasti Oivan toivomuksiin ja tarpeisiin. Tarkoituksena oli pyytää palautetta suunnitelmasta myös huoltajilta ja lapsilta. Toimeksiantajalta kysyttiin, mikä voisi olla paras tapa kysyä osallistujien palautetta. Palautetta ei ollut mahdollista kerätä vanhemmilta ja lapsilta, koska haastatteluun osallistuneiden kuntoutusjaksot olivat päättyneet.

Saatujen kommenttien pohjalta suunnitelmaa muokattiin ja lähetettiin toimeksiantajalle. Suunnitelmasta saatiin positiivista palautetta ja sen kerrottiin tulevan käyttöön sekä paperisena että sähköisenä. Työelämäkumppani kertoi päivittävänsä suunnitelmaa aina tarvittaessa sekä pitävänsä sen aktiivisena työntekijöiden toimesta. Toimeksiantaja kuvasi, että heistä oli ilo huomata Oivan arvojen elävän yksiköissä sekä työntekijöiden mielessä. Lisäksi heidän käsitöksensä monipuolistui siitä, mitä asiakkaat arvostavat ja mistä asioista asiakkaat kokevat saaneensa apua.

Jos haastateltavia olisi ollut enemmän, aineisto olisi voinut olla vielä monipuolisempi ja täten tuotos vakuuttavampi. Tutkimushaastattelujen tuloksia ja tuotosta ei voida yleistää, koska saadut tulokset perustuvat yhteistyökumppanin lasten, vanhempien ja työryhmän subjektiivisiin näkemyksiin. Hyvälle kohtelulle on tärkeää luoda opinnäytetyön kautta näkyvyyttä, sillä lait velvoittavat hyvän kohtelun toteutumiseen ja hyvä kohtelu on paitsi sijaishuollossa niin myös lastensuojelun avohuollossa palvelun keskeisimpiä kulmakiviä.

14 Pohdinta

Perhepalvelut Oivassa toiminta on suunnitelmallista ja tavoitteellista perhekeskeistä työskentelyä avohuollon tukitoimena lastensuojelun asiakkaille. Hyvän kohtelun suunnitelman tekeminen tuli sijaishuoltoon lakisääteiseksi veloitteeksi 2020. Sen tarkoituksena on edistää ja ylläpitää lastensuojelun palvelunlaatua, varmistaa lasten itsemääräämisoikeuden ja oikeuksien toteutuminen sekä toimia keskustelun välineenä edistäen ymmärrystä yhteisistä toimintatavoista.

Opinnäytetyö sekä kehittämistoiminnan prosessi on ollut monivaiheinen, opettavainen ja tarjonnut uusia näkökulmia lastensuojelusta. Opinnäytetyön tekijöiden käsitys hyvästä kohtelusta monipuolistui ja käytännöllistyi opinnäytetyön etenemisen myötä perhekuntoutuksen ympäristöön. Hyvä kohtelu on sidoksissa perus- ja ihmisoikeuksiin sekä lasten oikeuksiin. Opinnäytetyö oli tutkimuksellinen ja kehittämistyyppinen työ, jonka tuloksena syntyi tutkimushaastatteluiden pohjalta hyvän kohtelun suunnitelma. Tarkoituksena oli selvittää, mitä hyvä kohtelu ja lapsen oikeudet perhekuntoutuksen lasten ja aikuisten sekä työntekijöiden mielestä tarkoittavat ja miten niitä toteutetaan. Haastattelut toimivat hyvän kohtelun suunnitelman pohjana.

Avohuollon tukitoimissa työntekijät eivät käytä rajoitustoimenpiteitä, mutta kasvatustilanteet voivat olla haastavia, jonka takia vanhempi saattaa rajoittaa lapsen itsemääräämisoikeutta. Näissä tilanteissa työntekijöiden läsnäolo ja tarjoama tuki on ensiarvoisen tärkeää. Työntekijöiden on huolehdittava siitä, että lapsen tarpeet ja etu toteutuvat myös haastavissa tilanteissa. Lisäksi työntekijöiden lisäksi vanhempien tulee pyrkiä toimimaan lapsen edun mukaisesti kaikissa tilanteissa. Suunnitelma havainnollistaa hyvään kohteluun liittyviä periaatteita ja lapsen oikeuksien huomioimista perhekuntoutusyksiköiden arjessa.

Opinnäytetyön haastatteluiden tuloksia on mahdollista hyödyntää Oivan perhekuntoutusta kehitettäessä. Toimeksiantaja voi tarkastella tuloksia esimerkiksi kasvatustilanteessa vanhemman käyttämiin rajoituksiin liittyen sekä kartoittaa laajemmin tuen tarvetta ja näkemyksiä asiakaskunnalta sekä henkilöstöltä. Lisäksi toimeksiantaja sai haastattelun tuloksista tietoonsa, mitä asioita lapset kokevat hyvänä kohteluna ja, mitä ajatuksia heillä on osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksistaan. Oivan henkilöstö voi kehittää suunnitelman sisältöä ja rakennetta yhdessä perheiden kanssa. Suunnitelman muokkaamista varten jaettiin linkki Vantaan yksikön johtajalle, joka välitti sen eteenpäin muiden yksiköiden johtajille. Suunnitelmaa voi esimerkiksi kohentaa lisäämällä siihen tarkemmin, miten itsemääräämisoikeutta toteutetaan. Prosessissa voi osallistaa lapsia jatkossakin tekemällä esimerkiksi uusi juliste, täydentämällä nykyistä julistetta ja hyvän kohtelun suunnitelmaa tai muokata suunnitelman ulkoasua ja sisältöä.

Hyvän kohtelun suunnitelma on yleisesti tarkasteltuna konkreettinen väline Oivan perhekuntoutuksissa. Itse opinnäytetyötä on mahdollista hyödyntää, kun halutaan kehittää hyvän kohtelun suunnitelmia avohuollon palveluihin. Hyvää kohtelua on aiemmin käsitteellistetty muissa hyvän kohtelun suunnitelmaa käsittelevissä töissä, mutta varsinaista tutkimustietoa on vähän. Opinnäytetyö antoi tietoa niin lasten, vanhempien kuin työntekijöiden käsityksistä, mikä on todennäköisesti yksi muista töistä erottava tekijä. Tuotos on ainutlaatuinen sen perustessa haastattelutuloksiin ja tiiviiseen yhteistyöhön opinnäytetyön tekijöiden ja työelämäkumppanin kanssa. Jatkossa voisi tutkia esimerkiksi, miten hyvää kohtelua koskevia suunnitelmia on käytetty, mitä ne ovat tuoneet lastensuojelun arkeen ja mihin suunnitelmat ovat

mahdollisesti vaikuttaneet palvelussa. Tällä tavoin hyvää kohtelua koskevan suunnitelman merkitys tulisi todennettua.

Lähteet

Painetut

- Araneva, M. 2022. Lapsen suojeleminen: Toteuttaminen ja päätöksenteko. 2. painos. Keuruu: Otavan Kirjapaino.
- Bardy, M. 2013. Lastensuojelun filosofia ja käytäntö. Teoksessa Bardy, M. (Toim.) Lastensuojelun ytimessä. 4. painos. Tampere: Suomen yliopistopaino, 49-78.
- Hakalehto, S. 2016. Johdatus lapsen oikeuksiin lastensuojelussa. Teoksessa Hakaniemi, S. & Toivonen, V. (toim.) Lapsen oikeudet lastensuojelussa. Helsinki: Helsingin kamari, 22-57.
- Hakalehto, S. & Toivonen, V. 2021. Johdatus lapsen oikeuksiin perheessä. Teoksessa Hakaniemi, S. & Toivonen, V. (toim.) Lapsen oikeudet perheessä. Helsinki: Helsingin kamari, 20-65.
- Heino, T., Berg, K. & Hurtig, J. 2000. Perhetyön ilo ja hämmennys: Lastensuojelun perhemuotojen esittelyä ja jäsenyyksiä. 14/2000. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. Helsinki: Stakes.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2001. Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.
- Hoikkala, S. 2018. Lapsen haastattelu sijaishuollon valvontatoiminnassa. Teoksessa Hyvärinen, S. & Pösö, T. (toim.). Lasten haastattelu lastensuojelussa. Jyväskylä: PS-kustannus, 91-111.
- Holopainen, O., Lyytikäinen, L. & Niskanen, H. 2018. Selvittely haastattelu. Teoksessa Hyvärinen, S. & Pösö, T. (toim.). Lasten haastattelu lastensuojelussa. Jyväskylä: PS-kustannus, 47-69.
- Hotari, K-E., Oranen, M. & Pösö, T. 2013. Lapset lastensuojelun osallisina. Teoksessa Bardy, M. (Toim.) Lastensuojelun ytimessä. 4. painos. Tampere: Suomen yliopistopaino, 149-164.
- Hyvärinen, M. & Nikander, P. & Ruusuvaara, J. (toim.) 2017. Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino.
- Hyvärinen, S. & Pösö, T. 2018. Johdanto. Teoksessa Hyvärinen, S. & Pösö, T. (toim.). Lasten haastattelu lastensuojelussa. Jyväskylä: PS-kustannus, 7-27.
- Järvinen, R., Lankinen, A., Taajamo, T., Veistilä, M. & Virolainen, A. 2012. Perheen parhaaksi: Perhetyön arkea. 2. Uudistettu painos. Helsinki: Edita.
- Laine, S., Heino, L. & Pärnä, K. 2010. Perhekuntoutuksen moniammatilliset käytännöt. Teoksessa Törrönen, M. & Pärnä, K. (toim.) Voimaannuttavat suhteet perhekuntoutuksessa. Helsinki: Mannerheimin Lastensuojeluliiton Lasten ja Nuorten Kuntoutussäätiö, 137-165.
- Miller, H. & Törrönen, M. 2010. Arvostava ja aito kohtaaminen. Teoksessa Törrönen, M. & Pärnä, K. (toim.) Voimaannuttavat suhteet perhekuntoutuksessa. Helsinki: Mannerheimin Lastensuojeluliiton Lasten ja Nuorten Kuntoutussäätiö, 67-87.
- Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2015. Kehittämistyön menetelmät: Uudenlaista osaa liiketoimintaan. 3.-4. Painos. Helsinki: Sanoma Pro.

Olsson, K. 2010. Perhekuntoutus lapsen ja vanhempien tukena. Teoksessa Törrönen, M. & Pärnä, K. (toim.) Voimaannuttavat suhteet perhekuntoutuksessa. Helsinki: Mannerheimin Lastensuojeluliiton Lasten ja Nuorten Kuntoutussäätiö, 7-10.

Pollari, K. & Murto, L. 2016. Jotain rajaa? - Rajoitustoimenpiteiden perusteita lastensuojelussa ja kehitysvammaisten lasten erityishuollossa. Teoksessa Hakalehto, S. & Toivonen, V. (toim.) Lapsen oikeudet lastensuojelussa. Helsinki: Helsingin kamari, 200-240.

Pollari, K. & Toivonen, V. 2021. Lapsen oikeus osallisuuteen perheessä. Teoksessa Hakalehto, S. & Toivonen, V. (toim.) Lapsen oikeudet perheessä. Helsinki: Helsingin kamari, 70-113.

Räty, T. 2015. Lastensuojelulaki: Käytäntö ja soveltaminen. 3. Uudistettu painos. Helsinki: Edita.

Rönkkö, L. & Rytönen, T. 2010. Monisäikeinen perhetyö. Helsinki: WSOY Pro.

Sormunen, M. 2016. Lapsen etu Euroopan ihmisoikeustuomioistuimen lastensuojeluratkaisissa. Teoksessa Hakaniemi, S. & Toivonen, V. (toim.) Lapsen oikeudet lastensuojelussa. Helsinki: Helsingin kamari, 308-341.

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. 2. Painos. Tampere: Tampereen yliopistopaino.

Toivonen, V. & Pollari, K. 2018. Lapsen haastattelu - osa lapsen oikeutta osallistua. Teoksessa Hyvärinen, S. & Pösö, T. (toim.). Lasten haastattelu lastensuojelussa. Jyväskylä: PS-kustannus, 73-89.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisältöanalyysi. Helsinki: Tammi.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 5. Uudistettu laitos. Helsinki: Tammi.

Vilka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Tammi.

Sähköiset

Alatalo, M., Lappi, K. & Petrelius, P. 2017. Lapsikeskeinen suojeleminen ja perheen toimijuuden tukeminen lastensuojelun perhetyössä ja perhekuntoutuksessa. Kohti monitoimijaista, yhteistä perhetyötä. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Työpaperi 21/2017. Viitattu 24.1. 2024. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/134616/URN_ISBN_978-952-302-859-3.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Fairhall, N. & Woods, K. 2021. Children's Views on Children's Rights: A Systematic Literature Review. The International Journal of Children's Rights. Viitattu 10.2.2024. https://brill.com/view/journals/chil/29/4/article-p835_835.xml

Günther, K., Hasanen, K. & Juhila, K. 2023. Johdanto: Analyysi ja tulkinta. Teoksessa Vuori, J. (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. Viitattu 5.9.2023. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/analyysitavanvalinta-ja-yleiset-analyysitavat/analyysi-ja-tulkinta/>

Hyvärinen, M., Suoninen, E. & Vuori, J. 2023. Haastattelut. Teoksessa Vuori, J. (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. Viitattu 9.11.2023. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/laadullisen-tutkimuksen-aineistot/haastattelut/>

Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa 2019. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2019. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja 2019:3. Viitattu 19.12.2023. https://tenk.fi/sites/default/files/2021-01/Ihmistieteiden_eettisen_ennakoarvioinnin_ohje_2020.pdf

Kellomäki, M. 2023. Perhekuntoutus synnyttää halun muutokseen. Blogikirjoitus. Humana. Viitattu 2.1.2023. <https://www.humana.fi/tietoa-humanasta/hyvinvaikuttajat/blogi/2023/perhekuntoutus-synnyttaa-halun-muutokseen/>

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000. Viitattu 3.1.2023. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>

Lastensuojelulaki 414/2007. Viitattu 12.2.2024. <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417>

Lastensuojelun keskusliitto 2023. Millainen on lasten suojelemisen nykytila ja tulevaisuus? Viitattu 5.11.2023. <https://www.lskl.fi/tiedotteet/millainen-on-lasten-suojelemisen-nykytila-ja-tulevaisuus/>

Malja, M., Puustinen-Korhonen, A., Petrelius, P. & Eriksson, P. 2019. Lastensuojelun laatusuositus. Viitattu 27.11.2023. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161862/STM_2019_8_J_Lastensuojelun_laatusuositus.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Nevala, H. & Voutilainen, K. 2023. Yksityisen sijaishuoltoyksikön hyvän kohtelun suunnitelman uudistaminen. Opinnäytetyö. Laurea-ammattikorkeakoulu. Viitattu 10.1.2023. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/799082/Nevala_Voutilainen.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Paasivirta, A. & Väistö, M. 2021. Lukijalle. Teoksessa Paasivirta, A. & Väistö, M. (toim.) Pienten lasten turvallinen osallisuus. Lastensuojelun keskusliiton verkkojulkaisu 6/2021. Lastensuojelun keskusliitto, 4-6. Viitattu 13.11.2023. <https://www.lskl.fi/wp-content/uploads/2021/05/lskl-Pienten-lasten-turvallinen-osallisuus.pdf>

Sosiaali- ja terveysministeriö 2023a. Lastensuojelu. Viitattu 9.11.2023. <https://stm.fi/lastensuojelu>

Sosiaali- ja terveysministeriö 2023b. Lastensuojelulain muutokset 1.1.2020. Viitattu 3.11.2023. <https://stm.fi/lastensuojelulain-muutokset>

Talentia 2024. Omavalvonta ja ilmoitusvelvollisuus. Viitattu 7.1.2024. <https://www.talentia.fi/tyoelamainfo/usein-kysyttya-ammattillisista-asioista/omavalvonta-ja-ilmoitusvelvollisuus/>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2022a. Perhekuntoutus. Viitattu 2.11.2023. <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/lastensuojelun-avohuolto/lastensuojelun-avohuollon-tukitoimet/perhekuntoutus>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2023a. Mitä on lastensuojelu? Lastensuojelun käsikirja. Viitattu 13.11.2023. <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/mita-on-lastensuojelu>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2023b. Avohuollon tukitoimet. Lastensuojelun käsikirja. Viitattu 9.11.2023. <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/lastensuojelun-avohuolto/lastensuojelun-avohuollon-tukitoimet>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2023c. Kunnioittava kohtaaminen ja vuorovaikutusosaaminen. Viitattu 14.12.2023. <https://thl.fi/fi/web/alkoholi-tupakka-ja-riippuvuudet/ehkaiseva->

[paihdeyto/puheeksiotto-ja-mini-interventio/kunnioittava-kohtaaminen-ja-vuorovaikutusosaaminen](#)

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2023d. Lastensuojelun laatusuositus. Viitattu 14.12.2023. <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/lastensuojelun-laatusuositus>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2023e. Lastensuojelun valvonta. Lastensuojelun käsikirja. Viitattu 12.11.2023. <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/lastensuojelun-valvonta#omavalvonta%20lastensuojelussa>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2023f. Lapsen osallisuus. Lastensuojelun käsikirja. Viitattu 15.12.2023. <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/lapsen-osallisuus>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2023g. Lastensuojelun arvot ja periaatteet. Lastensuojelun käsikirja. Viitattu 20.11.2023. <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/mita-on-lastensuojelu/lastensuojelun-arvot-ja-periaatteet>

Valvira 2024a. Hyvinvointialueiden ja palveluntuottajien omavalvonta. Viitattu 7.1.2024. <https://valvira.fi/sosiaali-ja-terveydenhuolto/omavalvonta>

Yleissopimus lapsen oikeuksista 60/1991. Viitattu 19.11.2023. https://www.finlex.fi/fi/sopimukset/sopsteksti/1991/19910060/19910060_2#idm46434449412848

Julkaisemattomat lähteet

Lappalainen, K. & Paasivuori, J. 2023. Hyvän kohtelun diskurssit lastensuojelulaitosten hyvää kohtelua koskevissa suunnitelmissa. Sosiaalityö. Jyväskylän yliopisto. Viitattu 16.1.2024.

Oivan perustiedot 2023. Viitattu 9.12.2023.

Kuvat

Kuva 1: Hyvän kohtelun pilvet	27
-------------------------------------	----

Taulukot

Taulukko 1: Laatusuositukset (Malja, Puustinen-Korhonen, Petrelius & Eriksson 2019, 12-19) 13

Taulukko 2: Esimerkki analyysistä..... 29

Liitteet

Liite 1: Suostumuslomakkeet	56
Liite 2: Saatekirjeet	58
Liite 3: Aikuisten haastattelurunko	62
Liite 4: Lasten haastattelukysymyksiä	63
Liite 5: Hyvän kohtelun suunnitelma	64

Liite 1: Suostumuslomakkeet



AMMATTIKORKEAKOULU
University of Applied Sciences

Sosiaali-alan koulutusohjelma, Tikkurilan kampus

SUOSTUMUS OPINNÄYTETYÖHÖN OSALLISTUMISEEN

Opinnäytetyö toteutetaan noudattaen tutkimuseettisen neuvottelukunnan määrittelemää hyvää tieteellistä käytäntöä. Opinnäytetyön tavoitteena on tehdä hyvän kohtelun suunnitelma perhekuntoutus Oivan kaikkiin toimintayksiköihin. Hyvän kohtelun suunnitelmalla pyritään parantamaan palvelulaatua, tuomaan esille asiakkaiden näkemyksiä hyvästä kohtelusta sekä varmistamaan lasten oikeuksien toteutuminen perhekuntoutuksessa. Toteutamme asiakkaiden haastatteluja, jotta saamme mahdollisimman monipuolisen ja asiakaslähtöisen käsityksen aiheesta. Haastattelujen perusteella tehtävä hyvän kohtelun suunnitelma tulee esille Oivan perhekuntoutuksen yksiköihin.

Olen saanut kirjallista tietoa opinnäytetyön sisällöistä, sen tavoitteista sekä nähnyt opinnäytetyöhön liittyvän haastattelurungon. Suostun vapaaehtoisesti osallistumaan opinnäytetyön haastatteluun. Henkilötietoja ei kerätä, joten tutkimusrekisteriä ei synny. Antamiani vastauksia ei voi yhdistää minuun jälkikäteen opinnäytetyön kirjallisessa tuotoksessa. Kaikki vastaukset ovat luottamuksellisia. Minulle on selvitetty opinnäytetyön tarkoitus ja siinä käytettävät tiedonkeruun (kuten haastattelu/videointi/valokuvaaminen/ääninauhointeet) ja tutkimusmenetelmät. Olen tietoinen siitä, että opinnäytetyöhön osallistuminen on vapaaehtoista. Olen myös tietoinen siitä, että opinnäytetyöhön osallistuminen ei aiheuta minulle minkäänlaisia kustannuksia.

Suostun siihen, että minua haastatellaan ja haastattelussa antamiani tietoja ja tiedonkeruussa saatua materiaalia (kuten videointi/valokuvaaminen/ääninauhointeet) käytetään kyseisen opinnäytetyön tarpeisiin sekä sen loppuraportointiin/esittämiseen. Voin halutessani keskeyttää opinnäytetyöhön osallistumisen milloin tahansa ilman, että minun täytyy perustella keskeyttämistäni.

Päiväys ja paikka _____

Opinnäytetyöhön osallistuvan haastateltavan allekirjoitus ja nimenselvennys


Neea Uhré


Kendra Vabaoja

Opinnäytetyön tekijän/tekijöiden allekirjoitus ja nimenselvennys



Sosiaalialan koulutusohjelma, Tikkurilan kampus

SUOSTUMUS OPINNÄYTETYÖHÖN OSALLISTUMISEEN


Opinnäytetyö toteutetaan noudattaen tutkimuseettisen neuvottelukunnan määrittelemää hyvää tieteellistä käytäntöä. Opinnäytetyön tavoitteena on tehdä hyvän kohtelun suunnitelma perhekuntoutus Oivan kaikkiin toimintayksiköihin. Hyvän kohtelun suunnitelmalla pyritään parantamaan palvelulaatua, tuomaan esille asiakkaiden näkemyksiä hyvästä kohtelusta sekä varmistamaan lasten oikeuksien toteutuminen perhekuntoutuksessa. Toteutamme asiakkaiden haastatteluja ja lasten toiminnallisen haastattelun, jotta saamme mahdollisimman monipuolisen ja asiakaslähtöisen käsityksen aiheesta. Haastattelujen perusteella tehtävä hyvän kohtelun suunnitelma tulee esille Oivan perhekuntoutuksen yksiköihin.

Olen lapsen huoltajana saanut kirjallista tietoa opinnäytetyön sisällöistä, sen tavoitteista sekä nähnyt opinnäytetyöhön liittyvän haastattelurunon. Suostun siihen, että lapseni osallistuu opinnäytetyön haastatteluun. Lapselta kysytään kertaan osallistumisen suostumusta ennen toimintakerran alkua. Henkilötietoja ei kerätä, joten tutkimusrekisteriä ei synny. Osallistujien antamia vastauksia ei voida yhdistää heihin jälkikäteen opinnäytetyön kirjallisessa tuotoksessa. Kaikki vastaustiedot ovat luottamuksellisia. Huoltajalle on selvitetty opinnäytetyön tarkoitus ja siinä käytettävät tiedonkeruun ja tutkimusmenetelmät. Olen tietoinen siitä, että opinnäytetyöhön osallistuminen on vapaaehtoista. Olen myös tietoinen siitä, että opinnäytetyöhön osallistuminen ei aiheuta lapselle tai huoltajalle minkäänlaisia kustannuksia.

Suostun siihen, että lastani haastatellaan ja haastattelussa antamia tietoja ja tiedonkeruussa saatua materiaalia eli ääninauhoitetta käytetään kyseisen opinnäytetyön tarpeisiin sekä sen loppuraportointiin/esittämiseen. Voin halutessani keskeyttää opinnäytetyöhön osallistumisen milloin tahansa ilman, että minun täytyy perustella keskeyttämistäni.

Päiväys ja paikka _____

Opinnäytetyöhön osallistuvan haastateltavan allekirjoitus ja nimenselvennys


Neea Uhre


Kendra Vabaoja

Opinnäytetyön tekijän/tekijöiden allekirjoitus ja nimenselvennys



Sosiaalialan koulutusohjelma, Tikkurilan kampus

SUOSTUMUS OPINNÄYTETYÖHÖN OSALLISTUMISEEN


Opinnäytetyö toteutetaan noudattaen tutkimuseettisen neuvottelukunnan määrittelemää hyvää tieteellistä käytäntöä. Opinnäytetyön tavoitteena on tehdä hyvän kohtelun suunnitelma perhekuntoutus Oivan kaikkiin toimintayksiköihin. Hyvän kohtelun suunnitelmalla pyritään parantamaan palvelulaatua, tuomaan esille näkemyksiä hyvästä kohtelusta sekä varmistamaan sen toteutuminen perhekuntoutuksessa. Toteutamme asiakkaiden sekä työntekijöiden haastatteluja, jotta saamme mahdollisimman monipuolisen käsityksen aiheesta. Haastattelujen perusteella tehtävä hyvän kohtelun suunnitelma tulee esille Oivan perhekuntoutuksen yksiköihin.

Olen saanut kirjallista tietoa opinnäytetyön sisällöistä, sen tavoitteista sekä nähnyt opinnäytetyöhön liittyvän haastattelurungon. Suostun vapaaehtoisesti osallistumaan opinnäytetyön haastatteluun. Henkilötietoja ei kerätä, joten tutkimusrekisteriä ei synny. Oiva säilyttää suostumuslomakkeet opinnäytetyön valmistumiseen asti. Antamiani vastauksia ei voi yhdistää minuun jälkikäteen opinnäytetyön kirjallisessa tuotoksessa. Kaikki vastaukset ovat luottamuksellisia. Minulle on selvitetty opinnäytetyön tarkoitus ja siinä käytettävät tiedonkeruun (kuten haastattelu/videointi/valokuvaaminen/ääninauhaukset) ja tutkimusmenetelmät. Olen tietoinen siitä, että opinnäytetyöhön osallistuminen on vapaaehtoista. Olen myös tietoinen siitä, että opinnäytetyöhön osallistuminen ei aiheuta minulle minkäänlaisia kustannuksia.

Suostun siihen, että minua haastatellaan ja haastattelussa antamiani tietoja ja tiedonkeruussa saatua materiaalia (kuten videointi/valokuvaaminen/ääninauhaukset) käytetään kyseisen opinnäytetyön tarpeisiin sekä sen loppuraportointiin/esittämiseen. Voin halutessani keskeyttää opinnäytetyöhön osallistumisen milloin tahansa ilman, että minun täytyy perustella keskeyttämistäni.

Päiväys ja paikka _____

Opinnäytetyöhön osallistuvan haastateltavan allekirjoitus ja nimenselvennys


Neea Uhre


Kendra Vabaoja

Opinnäytetyön tekijän/tekijöiden allekirjoitus ja nimenselvennys

Hyvä vastaanottaja,

Tervetuloa osallistumaan tutkimushaastatteluun, joka käsittelee hyvää kohtelua ja siihen liittyviä teemoja.

Olemme kolmannen vuoden sosionomiopiskelijoita Laurean ammattikorkeakoulusta, jotka toteuttavat yksilöhaastatteluja Perhepalvelut Oivan perhekuntoutuskeskuksiin osana opinnäytetyötä. Opinnäytetyön tavoitteena on tehdä hyvän kohtelun suunnitelma perhekuntoutus Oivan kaikkiin toimintayksiköihin. Suunnitelmalla pyritään lasten oikeuksien edistämiseen ja palvelun kehittämiseen.

Haastattelujen keskeinen teema on hyvä kohtelu ja haastattelujen perusteella rakennetaan monipuolinen ja kattava hyvän kohtelun suunnitelma. Hyvä kohtelu tarkoittaa kunnioittavaa lähestymistapaa, sitä että ihmisarvoja ei loukata ja kaikilla on mahdollisuus ilmaista itseään ja mielipiteitään.

Haastattelut toteutetaan etänä digitaalisella laitteella. Sitä varten osallistujalle jaetaan väliaikainen käyttäjätunnus sähköpostiin, jota kautta voi osallistua haastatteluun. Haastattelut kestävät keskimäärin 45 minuuttia. Haastattelut toteutetaan anonyymisesti, luottamuksellisesti ja haastatteluun osallistuminen on täysin vapaaehtoista. Anonyymisyys huomioidaan siten, ettei kenenkään henkilötietoja käsitellä ja vastaukset tuhotaan opinnäytetyön jälkeen.

Teillä on mahdollisuus vaikuttaa hyvän kohtelun suunnitelmaan sisältöön tuomalla omia näkemyksiänne esille. Arvostaisimme teidän osallistumistanne suuresti.

Ystävällisin terveisin

Neea Uhre

Kendra Vabaoja

Hyvä vastaanottaja,

Olemme kolmannen vuoden sosionomiopiskelijoita Laurean ammattikorkeakoulusta. Teemme tällä hetkellä opinnäytetyötä, jonka tavoitteena on tuottaa hyvän kohtelun suunnitelma perhekuntoutus Oivan kaikkiin toimintayksiköihin. Suunnitelmalla pyritään lasten oikeuksien edistämiseen ja palvelun kehittämiseen.

Hyvän kohtelun voi esimerkiksi kiteyttää kunnioittavaksi ja sensitiiviseksi lähestymistavaksi, toisen kuulemiseksi ja vapaudeksi ilmaista itseään ja mielipiteitään kuitenkaan loukkaamatta kenenkään oikeuksia.

Toivoisimme lasten osallistuvan Vantaan perhekuntoutusyksikössä tapahtuvaan toiminnalliseen tutkimushaastatteluun 28.11. klo 16–17, jonka tarkoituksena on käsitellä hyvää kohtelua lasten ikä- ja kehitystason mukaisella tavalla. Paikkana olisi yksikön yleinen tila. Toiminnallisen kerran kesto olisi arviolta puoli tuntia, mutta varaamme tunnin.

Toiminnalliseen kertaan lapsi voi ottaa mukaan lempilelunsa. Alussa esittelemme itsemme lapsille ja käymme läpi kuulumiskerroksen. Tulemme pohtimaan, mitä hyvä kohtelu on, ja miten se näkyy heidän arjessaan. Kirjoitamme yhdessä lasten ajatuksia hyvästä kohtelusta ja siihen liittyvistä asioista pilvenmuotoisille papereille. Pilvet kiinnitetään taivaan näköiselle julisteelle. Lopuksi ”hyvän kohtelun pilvet” -juliste laitetaan esille toimistoon.

Aineiston perusteella saamme suoraan näkemyksiä lapsilta hyvästä kohtelusta, mitä hyödynnämme hyvän kohtelun suunnitelman teossa. Samalla Oivaan jää hieno kokonaisuus käsitellystä aiheesta julisteen muodossa.

Hyvän kohtelun suunnitelmaa varten olisi ensiarvoisen tärkeää kuulla lasten näkemyksiä sekä tuoda niitä esille.

Ystävällisin terveisin

Neea Uhre

Kendra Vabaoja

Hei,
olemme Neea Uhre ja Kendra Vabaoja, kolmannen vuoden sosionomiopiskelijoita Laurean ammattikorkeakoulusta. Teemme tällä hetkellä opinnäytetyötä, jonka tavoitteena on tuottaa hyvän kohtelun suunnitelma perhekuntoutus Oivan kaikkiin toimintayksiköihin. Suunnitelmalla pyritään lasten oikeuksien edistämiseen ja palvelun kehittämiseen.

Haluamme pitää muutaman asiakkaan yksilöhaastattelun ja lasten toiminnallisen haastattelun lisäksi työntekijöille yhteisen haastattelun, sillä se loisi aineistosta monimuotoisemman ja toisi henkilöstön näkökulmaa käsiteltävään aiheeseen. Haastattelu olisi 7.12. klo 13-14:30 teille sopivassa tilassa, eli aikaa on varattu puolitoista tuntia.

Kysymykset koskevat hyvää kohtelua yksikössä, lasten sekä asiakkaiden oikeuksia ja itsemääräämisoikeutta. Tuomme osallistujien osalta allekirjoitettavat suostumuslomakkeet haastattelupäivänä. Tulemme alustamaan opinnäytetyötä vielä ennen varsinaisen haastattelun alkua.

Arvostamme teidän osallistumistanne.

Ystävällisin terveisin
Neea Uhre ja Kendra Vabaoja

Liite 3: Aikuisten haastattelurunko

HAASTATTELURUNKO

Hyvä kohtelu

Mitä ajatuksia herää hyvästä kohtelusta?

Mitä hyvä kohtelu teille merkitsee?

Mitä haasteita on ollut hyvän kohtelun toteutumisessa?

Mitkä asiat tulisi hyvän kohtelun suunnitelmaan tulla?

Lasten oikeudet

Osaatteko sanoa, jotain lasten oikeuksista perhekuntoutuksessa?

Miten toimintayksiköissä lasten itsemääräämisoikeutta toteutetaan?

Vaikka perhekuntoutuksessa työntekijät eivät käytä rajoitustoimenpiteitä, onko sellaisiin jouduttu perheen sisällä turvautumaan?

Liite 4: Lasten haastattelukysymyksiä

Hyvä kohtelu

Mitä hyvä kohtelu on?

Miten hyvä kohtelu näkyy arjessa esimerkiksi leikeissä tai vanhempien kanssa ollessa? (Yhdessä esimerkkien miettimistä).

Millainen on hyvä aikuinen tai kaveri?

Lasten oikeudet

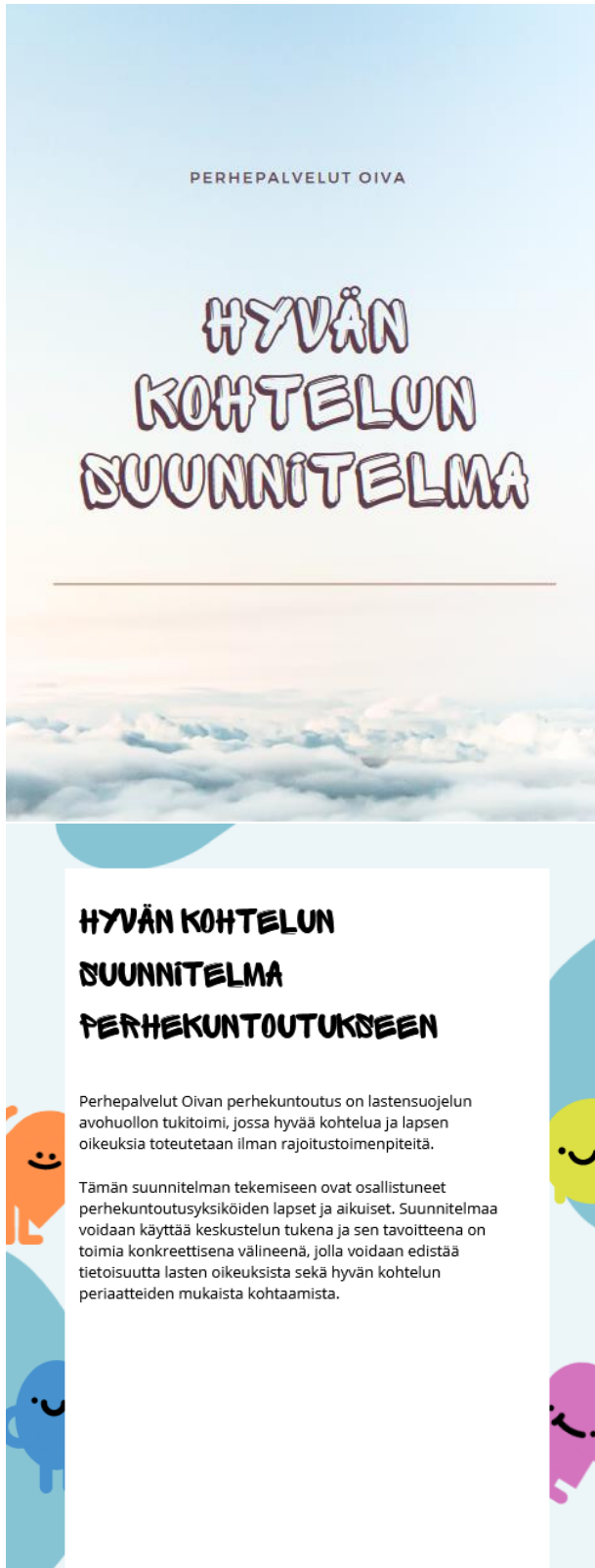
Mistä asioista sinä saat päättää?

Kuuntelevatko aikuiset sinun mielipiteitäsi?

Pystytkö kertomaan aikuiselle, mitä haluat tai tarvitset?

Milloin sinulla on turvallinen olo?

Liite 5: Hyvän kohtelun suunnitelma



LASTEN OIKEUDET OVAT HYVÄN KOHTELUN PERUSTA

Hyvään kohteluun liittyy vahvasti lasten oikeuksien toteutuminen ja toiminnassa tulee aina huomioida ensisijaisesti lapsen etu. Joitakin seuraavista luettelossa olevista lasten oikeuksista tuli haastatteluissa esille, ja nämä kohdat ovat merkitty tummennettuna.

Lapsella on oikeus muun muassa:

- Myönteisiin ihmissuhteisiin
- Tarpeiden mukaiseen hoitoon, kasvatukseen sekä huolenpitoon
- Leikkiin ja vapaa-aikaan
- Turvalliseen kasvuympäristöön
- Fyysiseen ja psyykkiseen loukkaamattomuuteen sekä koskemattomuuteen
- Yksilöllisyyteen
- Mielipiteeseen
- Tiedon saamiseen hänelle ymmärrettävällä tavalla
- Omantunnon- ja ajatuksenvapauteen
- Koulutukseen ja opetukseen
- Uskonnonvapauteen

(Oikeusasiamies 2023)

Oikeusasiamies 2023. Mitä lapsen oikeudet ovat? Viitattu 22.12.2023. <https://www.oikeusasiamies.fi/web/lapsien-ja-nuorten-ivv/0/mite-lapsen-oikeudet-ovat>

MITÄ ON HYVÄ KOHTELU?

Hyvän kohtelun toteutumisessa keskiössä ovat osallisuus, kuulluksi tuleminen, tasavertaisuus, turvallisuus, kunnioittava kohtaaminen ja läsnäolo.

Hyvää kohtelua on, että myöntää erehdyksensä, uskoo voimavaroihin ja muutokseen sekä sanoittaa ajatuksiaan ja aidosti välittää. Hyvää kohtelua on myös se, että haastavat tilanteet käydään jälkikäteen lapsen ja perheen kanssa läpi pohtien, miten voisi jatkossa toimia eri tavalla ja ehkäistä samankaltaisen tilanteen toistuminen.

Hyvä kohtelu on muun muassa:



PERHEPALVELUT OIVASSA HYVÄÄ KOHTELUA ON:

Kunnioitus & tasavertaisuus

Kunnioitus on asenne, jolla osoitetaan arvostusta toista kohtaan. Se on ystävällistä ja kaunista kohtaamista, jossa toisen kohtaa tasavertaisesti. Oivassa tasavertaisuus näkyy siten, että työntekijät kohtaavat asiakkaat tiedostaen asiakkaiden olevan oman elämänsä asiantuntijoita ja yhteistyötä tehdään asiakkaan ehdoilla etsien yhdessä ratkaisuita.

Osallisuus

Osallisuuden toteutumisessa henkilö saa vaikuttaa ja olla mukana itseään koskevissa päätöksissä. Oivassa lapsi voi ilmaista mielipiteitään, tarpeitaan ja ajatuksiaan. Lasta kuunnellaan päätöksen teossa ja päätökset toteutetaan lapsen etu huomioiden.

Lapsen ikätasoinen kohtelu

Lapsen ikätasoinen kohtelu on yksilöllisten tarpeiden sekä ikä- ja kehitystason huomioimista. Se on sensitiivistä kohtaamista asettuen lapsen tasolle esimerkiksi pohtien asioita lapsen näkökulmasta.

Turvallisuus

Turvallisuutta luodaan tarjoamalla tukea ja apua haastavissa kasvatuksellisissa tilanteissa. Turvallisuutta on se, että lasta suojellaan kaikelta kaitoinkohtelulta ja varmistetaan hyvä kohtelu. Oivassa turvallisuudesta huolehditaan siten, että varmistetaan lapsen perustarpeiden tyydyttäminen, tuetaan ja autetaan vanhempia kasvatustehtävässään.

Läsnäolo & Kuulluksi tuleminen

Läsnäolo on sitä, että pysähtyy hetkeen ja antaa huomionsa toiselle. Läsnäololle olennaista on dialoginen vuorovaikutus, jonka ytimessä on aktiivinen kuunteleminen ja kysyminen sekä vuorovaikutussuhteessa molemminpuolinen kuulluksi tuleminen.

Rohkeus

Rohkeutta on se, että puututaan epäkohtiin. Oivassa vaikeat asiat otetaan rohkeasti esille ja toiminta on avointa sekä läpinäkyvää.

MITEN HYVÄÄ KOHTELUA TOTEUTETAAN?

Oivan perhekuntoutuksessa tarjotaan yksilöllistä ja perheen tarpeisiin perustuvaa palvelua. Työskentelyn lähtökohtana on lapsilähtöisyys, jossa tavoitteena on luoda turvallinen arki huomioiden lapsen oikeudet ja ikätasoinen kohtaaminen. Perhekuntoutus on suunnitelmallista ja tavoitteellista. Se on konkreettista perheen arjessa tukemista keskittyen elämänhallintaan ja vanhempien tukemiseen kasvatustehtävässä.

Hyvä kohtelu alkaa siitä, että työntekijä antaa aikaa asiakasperheille, kohtaa jokaisen perheenjäsenen yksilönä ja on läsnä. Työntekijöillä on rohkeaa ja avoin, mutta sensitiivinen toimintatapa perheiden kanssa työskennellessä. He voivat tuoda uusia näkemyksiä perheelle ammattitaitonsa kautta. Haastatteluista saatiin tästä toimintatavasta sellainen esimerkki, että työntekijä huomaa ja sanoittaa vanhemman ja lapsen välistä tunnetilaa arkailematta.

Muutostyöskentelyssä henkilöstö valaa asiakkaille toivoa muutokseen. Perheen tavoitteita asetetaan ja arvioidaan säännöllisin väliajoin kattavasti yhteistyössä työntekijöiden kanssa. Tavoitekeskustelut ja yhteistyösuhteen arviointikeskustelut ovat tärkeitä toimintatapoja, joilla työntekijöiden ja perheen välistä yhteistyötä ja kohtelua edistetään Oivassa.

Työntekijät **tarkastelevat omia tuntemuksiaan ja ennakkoletuksia**, eivätkä anna niiden vaikuttaa vuorovaikutukseen. Haastatteluissa tuli ilmi ei-tietämisen tila. Sillä viitattiin siihen, että asiakasperheellä on tieto heidän omasta elämästään, mitä työntekijällä ei ole samalla lailla. Työntekijän on tärkeää kohdata uusi perhe ja muodostaa suhdetta perheeseen avoimin mielin ja ennakkoluulottomasti.

Oivan toiminta on läpinäkyvää, joka ilmenee muun muassa siten, että työntekijät pohtivat omia kohtaamisiansa perheiden kanssa ja keskustelevat esiin nousseista aiheista luottamuksellisesti henkilöstön, perheen ja heidän asioistaan vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa. Lisäksi läpinäkyvyyteen liittyy, jos työntekijä kokee että hän olisi voinut toimia toisella tavalla, hän kertoo siitä rehellisesti asiakkaalle. Työntekijöiden tekemät kirjaukset ovat tarkkoja, ja henkilöstö toteuttaa myös osallistavaa kirjaamista. Nämä asiat ilmentävät osaltaan hyvää kohtelua ja osallistava kirjaaminen tukee asiakkaiden osallisuutta.

Työntekijät hahmottavat oman roolinsa, **tiedostavat perheen toimijuuden ja toimivat sitä edistäen**. He antavat perheelle oman tilan ja vanhemmalle vastuuta, sen sijaan, että työntekijä itse toimisi liukuen vanhemman rooliin. Toisaalta työntekijä voi huolehtia lapsesta esimerkiksi ulkoilun merkeissä, jolloin vanhempi saa hetken omaa aikaa. Työntekijät ja perhe suunnittelevat yhdessä arkea ja päivärytmiä perustuen perheen yksilöllisiin tarpeisiin, millä on positiivinen vaikutus toimijuuteen. Oivassa annetaan myönteistä palautetta, jonka myötä perheenjäsenet voivat saada voimaantumisen kokemuksia.