

Mäntyrinteen perhetukikeskuksen Vauvala-osaston palautejärjestelmän asiakaslähtöinen arviointi ja kehittäminen Bikva-mallia soveltaen

Veera Korhonen ja Anni Lehtonen

Opinnäytetyö

Koulutusala Sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala	
Koulutusohjelma Sosiaalialan koulutusohjelma	
Työn tekijä(t) Veera Korhonen ja Anni Lehtonen	
Työn nimi Mäntyrinteen perhetukikeskuksen Vauvala-osaston palautejärjestelmän asiakaslähtöinen arviointi ja kehittäminen Bikva-mallia soveltaen	
Päiväys	9.10.2012
Sivumäärä/Liitteet	54/13
Ohjaaja(t) Auli Pohjolainen	
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t) Mäntyrinteen perhetukikeskuksen Vauvala-osasto, Kuopion kaupunki	
<p>Tiivistelmä</p> <p>Opinnäytetyön toimeksiantajana toimi Mäntyrinteen perhetukikeskuksen Vauvala-osasto. Mäntyrinteen perhetukikeskus on Kuopion kaupungin lastensuojelulaitos, jonka Vauvala-osastolla yksin oleville 0–2-vuotiaille lapsille on neljä paikkaa. Tämän lisäksi osastoon kuuluu kaksi perhehuonetta, joihin voidaan sijoittaa koko vauvaperhe. Tutkimuksen tarkoituksena oli tuoda asiakasvanhempien näkemykset ja kokemukset kehittämistoiminnan välineeksi. Tutkimuksen tavoitteena oli arvioida asiakaslähtöisesti Vauvala-osaston palautejärjestelmää ja kehittää palautejärjestelmää tuottamalla uusi palautelomakeluonnos.</p> <p>Tutkimuksessa sovellettiin tanskalaista Bikva-mallia, jonka lähtökohtana on asiakkaan osallisuus laadun varmistajana. Bikva-mallissa asiakkaiden näkemykset otetaan kehittämistyön välineiksi ja heidän kokemuksiaan käytetään muutosvoimana työn kehittämisessä.</p> <p>Tutkimus oli kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus. Aineisto koostui neljästä asiakasvanhemman teemahaastattelusta, Bikva-mallin mukaisesta ryhmähaastattelusta Vauvala-osaston työntekijöille sekä Vauvala-osaston vastaavalle ohjaajalle ja Mäntyrinteen perhetukikeskuksen johtajalle tehdystä parihaastattelusta. Toimeksiantaja kutsui asiakasvanhemmat haastatteluun kirjeitse. Haastattelut toteutettiin Kuopiossa keväällä 2012. Haastattelujen analysointiin käytettiin aineistolähtöistä sisällönanalyysia.</p> <p>Asiakasvanhemmat kokivat palautteen antamisen tärkeäksi yhteistyön toimivuuden kannalta. Eri-tyisesti suullisen palautteen merkitys jakson aikana oli suuri. Asiakasvanhemmat kokivat, että heidän antamaansa palautetta kuullaan. Asiakasvanhempien kokemus palautteen käsittelystä oli kuitenkin se, että he eivät olleet tietoisia sen käsittelystä etenkin jakson päätyttyä. Työntekijät ajattelivat asiakasvanhempien kokemuksiin vaikuttavan sen, että työntekijät osasivat ottaa palautteen ammattitaitoisesti vastaan. Työntekijät, vastaava ohjaaja ja johtaja ajattelivat, että työn kiireisyys vaikuttaa asiakasvanhempien kokemukseen palautteen käsittelyn epäselvyydestä. Vastaava ohjaaja ja johtaja ajattelivat lastensuojeluasiakkuuden vaikuttavan asiakasvanhempien kokemukseen palautteen antamisesta.</p>	
Avainsanat Lastensuojeluasiakkuus, asiakaslähtöisyys, palaute, laatu ja Bikva-malli	

Field of Study Social Services, Health and Sports			
Degree Programme Degree Programme in Social Services			
Author(s) Veera Korhonen and Anni Lehtonen			
Title of Thesis Client oriented evaluation and development of the Mäntyrinne Family Support Center's Vauvala department's feedback system applying the Bikva model			
Date	30.10.2012	Pages/Appendices	54/13
Supervisor(s) Auli Pohjolainen			
Client Organisation /Partners The Mäntyrinne Family Support Center's Vauvala department, City of Kuopio			
<p>Abstract</p> <p>The thesis project was assigned by the Mäntyrinne Family Support Center's Vauvala department. The Mäntyrinne Family Support Center is one of the child protection institutions in the city of Kuopio. In the department of Vauvala there are four places for 0-2 years old children. In addition the department has two family rooms, where the whole families can be accommodated. The purpose of this study was to use the client parent's visions and experiences as instruments in development work. The aim of this study was to evaluate the client oriented Vauvala department's feedback system and develop the feedback system by producing a new draft of feedback form.</p> <p>The study was done by applying the Danish Bikva model. The base of this model is the client's participation to secure quality. In the Bikva model the client's visions are used as instruments in development work and their experiences are used as a force for change when developing the work.</p> <p>The thesis was qualitative. The data included four client parent's theme-interviews, a group interview using the Bikva model for the Vauvala departments workers and pair interview for the supervisor of the Vauvala department and director of the Mäntyrinne family support center. The supervisor invited client parents for interviews by letters. The interviews were done in Kuopio spring 2012. The data was analyzed by using data based content analysis.</p> <p>Client parents thought that giving feedback was important for cooperation work. Especially spoken feedback was meaningful while staying in the department. Client parents felt that their feedback was noticed. Client parents did not know how their feedback was handled especially after leaving the department. Workers thought that the client parents experience was affected by their skills to take feedback professionally. Workers, the supervisor and the director thought that being busy at work affects the client parents' experience of handling feedback. The supervisor and director thought that the child protection client ship of the child of affects the client parents experience in giving feedback.</p>			
Keywords Client ship of child protection, Client orientation, Feedback, Quality, Bikva model			

SISÄLTÖ

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO.....	6
2	MÄNTYRINTEEN PERHETUKIKESKUS JA VAUVALA-OSASTO.....	9
3	ASIAKKAAN OSALLISUUS LAADUN VARMISTAJANA.....	12
	3.1 Lastensuojeluasiakkuus.....	13
	3.2 Lastensuojelupalveluiden laadun arviointi	15
	3.3 Asiakaslähtöinen arviointi ja Bikva-malli.....	16
	3.4 Palaute	17
4	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	21
	4.1 Bikva-malli aineistonkeruumenetelmänä	22
	4.2 Aineiston analysointi	24
	4.3 Tutkimuksen vaiheet.....	26
	4.4 Tutkimuksen eettisyys.....	29
5	TUTKIMUKSEN TULOKSET	31
	5.1 Suullinen palaute.....	31
	5.2 Kirjallinen palaute.....	33
	5.3 Palautteeseen reagoiminen.....	35
	5.4 Palautteen merkitys	37
	5.5 Palautejärjestelmän kehitysehdotukset	38
6	TUTKIMUKSEN TUOTOS	41
7	JOHTOPÄÄTÖKSET	43
8	POHDINTA.....	47
	LÄHTEET	51

LIITTEET

- Liite 1 Vauvala-osaston palautelomake
- Liite 2 Kuopion Alavanmäen perhetukikeskuksen vauvaperheen sijoitus
- Liite 3 Sijoituksen päättäminen ja jälkihuolto, Alavanmäen perhetukikeskus
- Liite 4 Henkilökunnan laatima palvelukuvaus, Alavanmäen perhetukikeskus
- Liite 5 Tutkimuslupa
- Liite 6 Asiakasvanhempien teemahaastattelurunko
- Liite 7 Bikva-mallin etenemisprosessi tutkimuksessamme
- Liite 8 Haastattelukutsukirje asiakasvanhemmille
- Liite 9 Esimerkki sisällönanalyysista
- Liite 10 Työntekijöiden ryhmähaastattelukysymykset
- Liite 11 Esimiesten parihaastattelukysymykset
- Liite 12 Uusi palautelomakeluonnos
- Liite 13 Osaamisprofilointi, Alavanmäen perhetukikeskus

1 JOHDANTO

Sosiaalialan työn ydin on asiakkaan omiin tietoihin luottaminen sekä asiakkaan kuuleminen ja kuunteleminen. Olennaisena osana työtä on myös asiakaslähtöisyys, johon liittyvät asiakkaan paikka, asema ja osallistuminen. (Ammattieettinen lautakunta 2009, 15; Toikko 2012, 66.) Asiantuntijan ja asiakkaan väliseen vuorovaikutukseen alkoi tulla muutoksia 1980-luvun jälkipuoliskolla, jolloin asiantuntijakeskeisen ajattelun ja toiminnan rinnalle nousi asiakaskeskeinen orientaatio. Asiakaskeskeinen orientaatio korostaa asiakkaan kokemuksia ja niiden tärkeyttä. (Mönkkönen 2007, 63.) Sosiaali- ja terveydenhuollon kehittämishankkeissa on puhuttu vuosia asiakaslähtöisyydestä sekä asiakkaan osallistamisesta palveluiden arviointiin. Asiakkaita osallistavia kehittämiskäytäntöjä ja -menetelmiä on kuitenkin käytössä vain vähän. Suomessa asiakkaiden osallistaminen palveluiden arviointiin on tarkoittanut pääasiassa asiakastyytyväisyyskyselyjen toteuttamista. Asiakastyytyväisyyskyselyissä vastataan palvelunjärjestäjän valmiiksi laatimiin kyselyihin sen sijaan, että asiakkaat itse määrittäisivät arviointikriteerit ja kysymykset. (Koivisto 2007, 9.)

Kuopion kaupunki on määrittänyt strategiassaan palveluilleen neljä arvoa ja toimintaperiaatetta. Yksi näistä toimintaperiaatteista on asiakaslähtöisyys. Muita arvoja ovat rohkeus, yhdessä tekeminen ja luovuus. Kuopion strategian mukaan asiakaslähtöisyys tarkoittaa palveluiden kehittämistä sekä asiakaslähtöistä palveluasennetta, eli asiakkaan kunnioittamista ja toimintaan mukaan ottamista. Asiakaslähtöisessä palveluiden kehittämisessä käytetään hyväksi asiakkailta kerättyä ja analysoitua palautetta. (Kuopion kaupunki 2011.)

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos kokoaa kunnilta vuosittain tiedot lastensuojelun avohuollon tukitoimia saaneista ja kodin ulkopuolelle sijoitetuista lapsista sekä nuorista. Viimeisimmät julkaistut tilastot ovat vuodelta 2010, jonka aikana kodin ulkopuolelle oli sijoitettuna 17 064 lasta ja nuorta. Vuoteen 2009 verrattuna sijoitettuna olleiden määrä kasvoi yli prosentin. Lastensuojelun avohuollon tukitoimia sai ja sosiaalityön asiakkaana oli vuonna 2010 yhteensä yli 78 500 lasta ja nuorta. Edellisvuoteen verrattuna se on 11 prosenttia enemmän. (THL 2012.) Lastensuojelu on ollut paljon esillä julkisuudessa myös muun muassa Helsingissä toukokuussa 2012 tapahtuneen 8-vuotiaan tytön murhan jälkeen. Tytön isä ja tämän naisystävä pahoinpitelivät tytön kuoliaaksi. Tytöstä oli tehty lukuisia lastensuojeluilmoituksia, jotka eivät olleet johtaneet toimenpiteisiin. Tapauksen johdosta on muun muassa asetettu sosiaali- ja terveysministeriön työryhmä selvittämään lastensuojelun toimintaa yleisesti. (Hämäläinen & Vähäsarja 2012.) Kuten Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen tilastoista käy ilmi

lastensuojeluasiakkuus koskettaa monia suomalaisia perheitä. Helsingin tapahtumien jälkeen myös muut kuin lastensuojelun piirissä työskentelevät ammattilaiset ovat kiinnittäneet huomiota lastensuojeluun.

Opinnäytetyömme aihevalintaa ohjasi sosionomikoulutuksemme myötä herännyt mielenkiinto lastensuojelutyöhön ja halu kehittää palveluita vastaamaan asiakkaiden toiveita. Otimme yhteyttä Kuopion kaupungin ylläpitämään Alavanmäen perhetukikeskukseen, jonka nimi vaihtui Mäntyrinteen perhetukikeskukseksi opinnäytetyöprosessimme aikana. Perhetukikeskuksessa oltiin välittömästi kiinnostuneita yhteistyöstä. Toikon (2012, 66) mukaan asiakaslähtöistä toimintatapaa tukee ammattityön ja ammatillisen tiedon kehittäminen. Ammattieettiset säädökset edellyttävät oman työn ja osaamisen jatkuvaan kehittämiseen sitoutumista. Ellei kriittisesti seurata ja arvioida toiminnan laatua ja sen vaikutuksia, ei ole mahdollista sitoutua jatkuvaan kehittämiseen. (Robson 2001, 5.) Toimeksiantaja tarvitsee tietoa heidän palautejärjestelmänsä kehittämismahdollisuuksista. Mäntyrinteen perhetukikeskuksessa palautejärjestelmään kuuluu lapsen/lapsien sijoituksen aikana kerättävä suullinen palaute ja sijoituksen päättyessä palautelomakkeella kerättävä kirjallinen palaute. Lastensuojeluasiakkuuden päättyessä perheiltä pyydettävä palaute on tärkeää perheen kuulemisen näkökulmasta (Järvinen, Lankinen, Taajama, Veistilä & Virolainen 2007, 82).

Mäntyrinteen perhetukikeskuksen Vauvala-osaston palautelomake (liite 1) oli osittain uudistettu ja tarkistettu vuonna 2011. Perhetukikeskuksen työntekijät kokivat siitä huolimatta, etteivät he saa tarpeeksi palautetta asiakasvanhemmilta. Työntekijöiden mielestä osaan palautelomakkeen kysymyksistä asiakasvanhemmat saattavat jättää hankaluuden tai vaikeasti ymmärrettävien kysymysten vuoksi toistuvasti vastaamatta. Tämän vuoksi Vauvala-osaston työntekijät kokivat palautelomakkeen kehittämisen aiheelliseksi. Palautteen puutteellisuutta voidaan kirjallisuuden mukaan selittää sillä, että asiakkaille on usein laadittu kysely, jolle ei anneta arvoa ja jonka vastausprosentti on heikko (Moisio & Ritola 2001, 133).

Tutkimuksemme tarkoituksena oli tuoda asiakasvanhempien näkemykset ja kokemukset kehittämistoiminnan välineeksi. Tutkimuksemme tavoitteena oli arvioida asiakaslähtöisesti Mäntyrinteen perhetukikeskuksen Vauvala-osaston palautejärjestelmää. Tavoitteenamme oli kehittää palautejärjestelmää tuottamalla uudistettu ja päivitetty palautelomakeluonnos. Selvitimme tutkimuksessamme millaisia kokemuksia Mäntyrinteen perhetukikeskuksen Vauvala-osaston asiakasperheiden vanhemmilla on perhetukikeskuksen palautejärjestelmästä. Sovelsimme tutkimuksessamme asiakaslähtöiseen arviointiin perustuvaa tanskalaista Bikva-mallia (Brugerinddragelse i

Kvalitetsvurdering). Selvitimme myös, kuinka Vauvala-osaston työntekijät ja vastaava ohjaaja sekä Mäntyrinteen perhetukikeskuksen johtaja selittävät asiakasvanhempien kokemuksia ja millaisia näkemyksiä heillä on perhetukikeskuksen palautejärjestelmän kehittämisestä.

Tutkimuksemme tuotti uutta tietoa toimeksiantajallemme Mäntyrinteen perhetukikeskukselle ja sen avulla perhetukikeskus voi kehittää palautejärjestelmäänsä vastaamaan asiakasvanhempien toiveita ja tarpeita. Tutkimuksemme oli laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus, jonka teoreettinen viitekehys on asiakkaan osallisuus laadun varmistajana. Tutkimuksessamme sovellettu Bikva-malli koostuu neljästä vaiheesta, joista kolmessa ensimmäisessä teimme haastattelut. Tutkimuksemme kohderyhmänä olivat Mäntyrinteen perhetukikeskuksen Vauvala-osaston asiakkaina olleiden perheiden vanhemmat sekä osaston työntekijät, vastaava ohjaaja ja perhetukikeskuksen johtaja.

2 MÄNTYRINTEEN PERHETUKIKESKUS JA VAUVALA-OSASTO

Lastensuojelulain mukaan lapsen voi sijoittaa lyhytaikaisesti avohuollon tukitoimena ilman vanhempia. Yksi tällainen sijoituspaikka voi olla esimerkiksi perhetukikeskus. (Vilén, Hansen ym. 2010, 32.) Perhetukikeskukset ovat lastensuojelulaitoksia, joihin tullaan asiakkaaksi kaupungin lapsiperheyksiköiden sosiaalityöntekijöiden välityksellä tai kiireellisen sijoituksen tarpeesta. Perhetukikeskusten turvallisessa kasvuympäristössä lapsi pääsee opettelemaan arkielämään kuuluvia taitoja. (Kuopion kaupunki 2012.)

Kuopiossa sijaitsee kaksi perhetukikeskusta, Mäntyrinteen perhetukikeskus ja Toukorinteen perhetukikeskus. Mäntyrinteen perhetukikeskuksessa on kolme eri osastoa, Vesala, Touhula ja Vauvala. Vesala ja Touhula ovat seitsemänpaikkaisia. Vesala keskittyy 7–12-vuotiaisiin lapsiin ja Touhula 2–10-vuotiaisiin lapsiin. Toimeksiantajan pyynnöstä opinnäytetyössämme keskityimme Vauvala-osastoon. Vauvala-osastolla yksin oleville 0–2-vuotiaille lapsille on neljä paikkaa. Tämän lisäksi osastoon kuuluu kaksi perhehuonetta, joihin voidaan sijoittaa koko vauvaperhe. (Kuopion kaupunki 2012.) Vauvala-osaston vastaavalta ohjaajalta saamiemme tilastojen mukaan perheitä on ollut sijoitettuna vuodesta 2009 alkaen. Vuonna 2011 Vauvala-osastolla oli sijoitettuna 22 lasta yksin ja perheitä yhdeksän, joissa lapsia oli 10 ja vanhempia yhteensä 10. Perheet ohjautuvat osastolle sosiaalityöntekijän lastensuojelulain mukaisesta avohuollon tarpeesta tekemän arvion perusteella. Vanhempien sitoutuminen osastojaksolle on välttämätöntä. (Liite 2.)

Vauvala-osasto tarjoaa laitospalveluna ympärivuorokautista hoitoa, kuntoutusta ja arviointia. Palvelu on tarkoitettu ensisijaisesti kuopiolaisille perheille. Lapset voidaan sijoittaa osastolle avohuollon tukitoimena, kiireellisesti sijoitettuna tai huostaan otettuina (Nuutinen 2012). Lapsi on otettava huostaan, jos kasvuolot tai lapsi itse vakavasti vaarantavat lapsen kehitystä tai terveyttä. Huostaanotto tehdään, kun avohuollon tukitoimet eivät ole riittäviä, sopivia tai mahdollisia. Huostassapito lakkaa nuoren täyttäessä 18 vuotta tai ennen tätä, jos sijaishuollon tarvetta ei enää ole. Lapsi voidaan sijoittaa kiireellisesti, jos hän on välittömässä vaarassa. Kiireellinen sijoitus, joka on vain väliaikaisratkaisu, voi päättyä myös lapsen huostaanottoon. (STM 2012.) Lastensuojelun avohuollon tukitoimet suunnitellaan vastaamaan perheen tarpeita yhdessä lapsen ja perheen kanssa. Lastensuojelun asiakkaina olevat lapset ja perheet voivat saada avohuollon palveluita. Avohuollon tukitoimilla voidaan esimerkiksi turvata perheen toimeentulo ja asuminen. Lapsi voidaan sijoittaa sijais- tai laitoshuoltoon yksin tai myös yhdessä vanhempansa kanssa osana avohuollon tukitoimia. (STM 2009.)

Vauvala-osastolla työskentelee 1.10.2012 alkaen kahdeksan ohjaajaa, yöhoitaja, vastaava ohjaaja ja laitoshuoltaja (Nuutinen 2012). Kaikilla ohjaajilla on sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista säädetyn lain vaatima pätevyys eli sosiaali- ja terveysalan ammattikorkeakoulututkinto tai sitä vastaava aikaisempi tutkinto (ks. L 2005/272). Tämän lisäksi Vauvala-osaston työntekijöillä on erityisosaamista varhaisen vuorovaikutuksen merkityksestä sekä vauvaikäisen hoidosta ja kehityksestä. Vauvala-osastoon kuuluu keittiö, olohuone, leikkitila, kaksi perhehuonetta, neljä lastenhuonetta sekä pesu- ja kodinhoitotilat. Yhdessä muiden osastojen kanssa Vauvala-osaston käytössä ovat piha-alueet, kokoushuoneet, sauna ja yhteiset leikkitilat. (ks. liite 2.)

Osastojakson alussa laaditaan asiakassuunnitelma yhdessä vanhempien, lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän sekä Vauvala-osaston henkilökunnan kanssa. Osastojakson keskeiset tavoitteet kirjataan asiakassuunnitelmaan. Tavoitteiden toteutumista tarkennetaan ja arvioidaan koko sijoituksen ajan yhdessä perheen kanssa. Keskeisimpinä tavoitteina ovat lapsen hoidon ja huolenpidon tarpeiden turvaaminen lapsen ja vanhemman välistä vuorovaikutusta tukemalla sekä heidän välistä kiintymyssuhdetta vahvistamalla. Tukemalla, neuvomalla ja ohjaamalla autetaan vanhempia selviytymään arjessa ja löytämään voimavaroja lapsen hoitamiseen. Perheen lähiverkoston mahdollisuutta tukea perhettä selvitetään osastojakson aikana. Lisäksi tarvittaessa perhe ohjataan muihin palveluihin. (ks. liite 2.)

Vauvala-osasto tekee kirjallisen yhteenvedon osastojakson päättyessä. Yhteenvedossa on arvio jakson toteutumisesta ja käytetyistä menetelmistä, tavoitteiden saavuttamisesta ja johtopäätökset jakson tuloksista sekä perustelut jatkosta. Yhteenvedo osastojaksosta annetaan tiedoksi lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle ja perheelle itselleen. Lopuksi vanhemmilta pyydetään kirjallinen palaute osastojaksosta. (ks. liite 2.) Lapsen sijoitus päätetään Vauvala-osastolla suunnitellusti. Lasta ja biologisia vanhempia valmistellaan ja tuetaan kotiutumisen tai seuraavaan sijoituspaikkaan siirtymisessä. Myös lapsen jatkosijoituspaikkaa tuetaan lapsen sijoitukseen liittyvässä työssä. (ks. liite 3.)

Mäntyrinteen perhetukikeskuksen sijaishuoltoa ohjaa lastensuojelulaki sekä laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta (Nuutinen 2012). Lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta määrätyssä laissa lapsen huollon tarkoituksena on turvata lapsen yksilöllisten toiveiden ja tarpeiden mukainen tasapainoinen kehitys ja hyvinvointi. Läheisten ihmissuhteiden turvaaminen, erityisesti lapsen ja hänen vanhempiensa välillä, on tärkeää. Lapsen ikään ja kehitystasoon nähden tarpeellinen huolenpito ja valvonta

yhdessä hyvän kasvatuksen, hoidon ja koulutuksen kanssa ovat lapsen huollon perusta. Lapsen kasvuympäristön on oltava turvallinen ja virikkeitä antava. Lapsen on saatava kasvatuksen kautta osakseen turvaa, ymmärrystä ja hellyyttä. Ruumiillinen kurittaminen, alistaminen ja lapsen kohteleva loukkaavasti eivät ole sallittuja keinoja. Lasta tulee tukea vastuullisuuteen ja aikuisuuteen kasvamisessa sekä itsenäistymisessä. (L 1983/361.) Vauvala-osaston laatua ohjaa valtakunnallinen lainsäädäntö, ohjeet ja suositukset. Vauvala-osaston palvelut ovat julkishallinnon alaista lastensuojelua, jonka laadun toteutumista valvovat kunnan ja valtion viranomaiset muun muassa hallinto-oikeus, lääninhallitus ja sosiaalilautakunta. (ks. liite 4.)

3 ASIAKKAAN OSALLISUUS LAADUN VARMISTAJANA

Asiakkuudella tarkoitetaan vuorovaikutussuhdetta asiakkaan ja palvelunantajan välillä. Asiakkuus alkaa, kun sosiaalihuollon työntekijä on vastaanottanut hakemuksen tai pyynnön palvelun saamisesta. Mikäli asiakas tulee sosiaalihuollon piiriin omasta tahdostaan riippumatta, katsotaan asiakkuuden myös silloin alkavan. (Laaksonen ym. 2011, 12.) Asiakkuuden erityisenä vaatimuksena psykososiaalisissa palveluissa on, että on olemassa työntekijän ja asiakkaan välinen asiakassuhde. Sosiaali- ja terveydenhuollossa varsinaisella asiakkuudella tarkoitetaan sitä, että asiakkaan asioiden käsittelystä kirjataan virallinen potilas- tai asiakaskertomus. (Rousu 2007, 43.) Sosiaalipalveluissa asiakas pyritään näkemään oman elämänsä parhaana asiantuntijana. Parhaimmassa tapauksessa asiakas on yhteistyökumppani, ei toiminnan kohde. (Toikko 2006, 19.)

Käsite laatu määritellään kokonaisuudeksi, joka muodostuu niistä ominaisuuksista, joihin perustuvat organisaation, palvelun, tuotteen tai tietyn prosessin kyky täyttää siihen kohdistuvat vaatimukset ja odotukset. Vaatimukset voivat perustua sopimuksiin, määräyksiin, lainsäädäntöön tai asiakkaiden erikseen määriteltyihin tarpeisiin. Laatukriteeri määritellään ominaisuudeksi, joka on valittu laadun määrittämisen perusteeksi. Laatu mitataan kriteereillä, joiden perusteella voidaan arvioida, onko laatu tavoitteet saavutettu, palvelun laatu ollut sovitun tasoista, pystytty vastaamaan laatuvaatimuksiin tai sovittu hyvän hoidon malli toteutunut. (Holma, Outinen, Idänpään-Heikkilä & Sainio 2002, 8; Lastensuojelun keskusliitto 2005, 79; Rousu & Holma 2004, 6–7.) Laatutyön keskeisiä asioita on työnprosessin näkyväksi tekeminen, toiminnan jatkuva arvioiminen ja kehittäminen. Laatutyön perustyökaluja ovat palautteen aktiivinen hankkiminen, vastaanotto ja käsittely. Ilman toimivaa palautejärjestelmää laadun ylläpitäminen ei ole mahdollista. (Ranne 2006, 26.)

Sosiaalialan ammattilaisen tulee huolehtia ammattitaitonsa ylläpitämisestä ja ammattitaidon kehittämisestä jatkuvasti (Ammattieettinen lautakunta 2009, 31). Vuosittain Vauvala-osastolla henkilöstön osaamista ja henkilökohtaisen koulutussuunnitelman toteutumista arvioidaan työn vaativuuden arvioinnin yhteydessä (liite 4). Työtilanteissa, sekä vanhoissa että uusissa, saattaa syntyä virheellisiä toimintatapoja tai malleja, joita olisi hyvä muuttaa. Uuden oppiminen näissä virheellisissä tilanteissa vaatii aina korjaavaa palautetta, mutta edellyttää kuitenkin myös kannustusta ja myönteistä palautetta. (Aalto 2002, 10.) Onnistunut palautemekanismi edistää muutosta ja estää kehitystä pysähtymästä. Osana toiminnan ohjausta palautteet liittyvät osaksi päätöksentekoa ja toimintaa ohjaavia ryhmiä. Palaute edistää siis edistymisen mittausta ja

subjektiivisiä arviointeja sekä täydentää objektiivista onnistumista. Palautteen luonne, keräämistapa ja hyödyntäminen ovat niin sanotusti talokohtaisia. (Moisio & Ritola 2001, 131.)

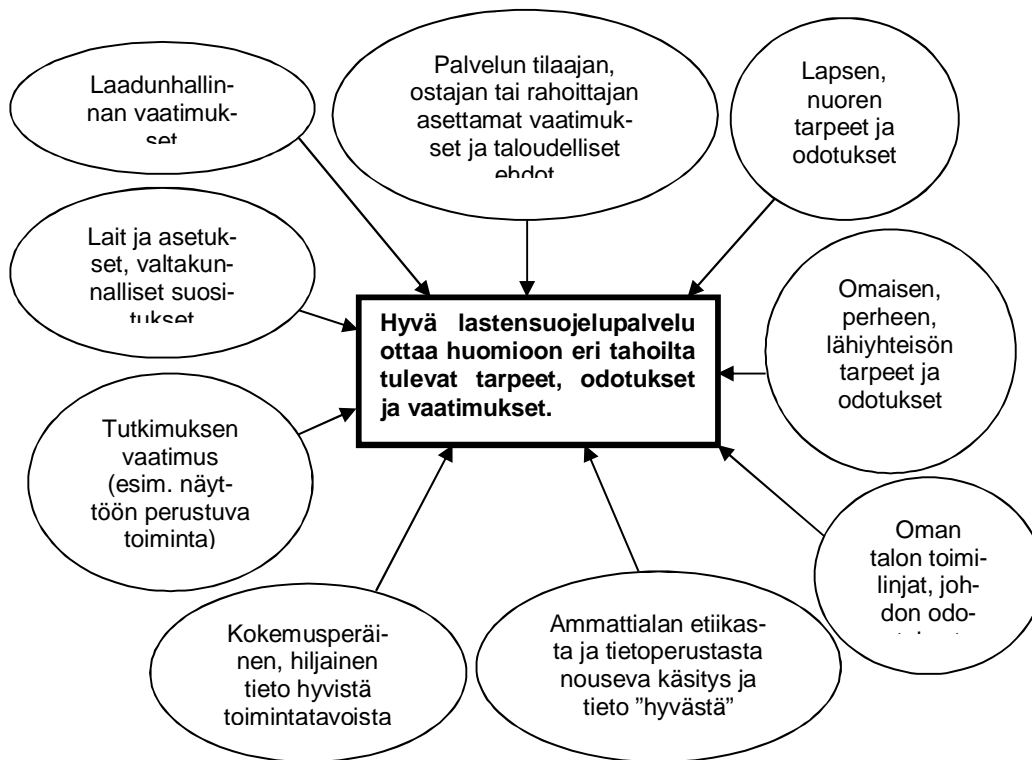
Valtakunnallisissa sijaishuollon laatukriteereissä esitetään, että sijaishuoltoipaikka kerää palautetta lapselta ja vanhemmilta. Yhdessä asiakasperheiden kanssa arvioidaan, miten hoito- ja kasvatussuunnitelmassa asetetut tavoitteet ovat toteutuneet sekä lapsen kehityksen että hyvän sijaishuollon kannalta. Sijaishuoltopaikassa arvioidaan yhteisön arvojen ja toimintaperiaatteiden toteutumista lapsen hoidossa ja kasvatuksessa sekä työntekijöiden ja työyhteisön toiminnassa. Palautteet ja arvioinnit dokumentoidaan ja analysoidaan. Analyysin perusteella päätetään yhteisön toiminnanjohtamisen, toimintatapojen ja työkäytäntöjen kehittämistä. (Lastensuojelun keskusliitto 2005, 27.)

3.1 Lastensuojeluasiakkuus

Yhteiskunnalla on oikeus puuttua yksilön elämään joissakin tilanteissa ja tarjota palveluita sekä tukitoimia myös vastoin asiakkaan omaa tahtoa. Kun vanhemmat eivät erilaisten ongelmien vuoksi kykene suoriutumaan oman lapsensa hoidosta ja kasvatamisesta, perhettä tuetaan lastensuojelun erilaisilla tukitoimilla. Esimerkkinä vastentahtoisista toimenpiteistä voi olla lapsen huostaanotto, jonka tarkoituksena on suojata yksilön henkeä ja terveyttä. (Findikaattori 2011; Rousu 2007, 42, 44.) Lastensuojelussa käytetään suurta yhteiskunnallista valtaa ja liikutaan arkaluontoisella alueella. Tämän vuoksi lastensuojelun toiminta on tarkoin säädetty laissa. Työtä ohjaavat lastensuojelulaki, YK:n Lapsen oikeuksien sopimus ja Euroopan ihmisoikeussopimus. Työntekijöille vaikeimpia eettisiä tilanteita ovat ne, joissa omat käsitykset lapsen edusta ovat ristiriidassa lastensuojelulain kanssa. (Peltonen 2004, 330–331.) Lapset, jotka sijoitetaan kodin ulkopuolelle, eivät ole haavoittuvaisemmassa asemassa kuin muut lapset. Haavoittuvuus riippuu saadun hoidon laadusta. Laatu lastensuojelulaitoksissa riippuu esimiesten ja työntekijöiden laatimista standardeista. (Cawson 2009, 77.)

Vain 38 prosentissa alkavista lastensuojeluasiakkuuksista aloite tulee perheen sisältä. Tällöin avun hakija on useimmiten äiti. Yhteydenotto on perheen ulkopuolinen joka toisen lapsen tapauksessa. Useimmiten yhteydenotto tehdään virallisella lastensuojeluilmoituksella. Lastensuojelutyössä tehdään yhteistyötä alusta lähtien. Erilaiset viranomaiset ovat mukana lapsen asiassa, mutta läheisverkosto saattaa jäädä yhteistyön ulkopuolelle. (Heino 2011, 63–64, 70.) Kuviossa 1 käy ilmi eri tahoja, joista koh-

distuu vaatimuksia lastensuojelupalveluille. Näiden tahojen palveluille kohdistamat odotukset ovat muuttuneet nykyaikana voimakkaammiksi ja tarpeet monimuotoisemmiksi. (Rousu & Holma 2004, 11.)



KUVIO 1. Tahoja, joista kohdistuu vaatimuksia hyvälle lastensuojelupalvelulle (Rousu & Holma 2004, 11)

Lasten edun ja hyvinvoinnin edistäminen onnistuneesti on riippuvaista yhteistyöstä vanhempien kanssa. Suurin osa vanhemmista haluaa lastensa parasta ja heillä on paras tieto lapsen taustasta ja nykyisistä olosuhteista. Vanhemmilla on myös tärkeää näkemystä siihen, kuinka esiintyviä ongelmia voidaan ratkoa. (Gardner & Cleaver 2009, 56.) Asiakslähtöisyys ei ole helppo lähtökohta, sillä asiakkaat eivät aina ole yhteistyöhön kykeneviä erilaisten ongelmien takia (Ammattieettinen lautakunta 2009, 15). Ammattilaisten ja asiakkaiden välille tavoiteltu suhde muodostuu pohjimmiltaan sen perusteella, kuinka asiakkaat tämän suhteen määrittelevät (Adams 2003, 174).

Yksilön tai yhteisön suunnitelmien toteuttaminen riippuu monesta asiasta. Ammattilaisen taito innostaa asiakas mukaan toimintaan edistää suunnitelmien toteutumista asiakastyössä. (Mönkkönen 2006.) Asiakkuudelle asettaa erityisiä vaatimuksia myös se, että asiakkaana on lapsi. Asiakkuuden tulisi olla samalla sekä asiakslähtöistä että lapsilähtöistä. Lapsilähtöisyys on työskentelyä lapsen kanssa, lapsen tarpeita, toiveita, ajatuksia ja kokemuksia kuunnellen sekä lapsen näkemistä osana perhet-

tään. Lapsen lisäksi asiakkaana ovat usein myös lapsen vanhemmat. (Rousu 2007, 42, 44.)

3.2 Lastensuojelupalveluiden laadun arviointi

Arviointi tarkoittaa jonkin asian, ansion tai arvon määrittelyä (Robson 2001, 18). Käytäntöjen hyvyttä arvioidaan erilaisilla arviointimenetelmillä, jotka tuottavat tietoa sekä ymmärrystä arvioitavasta asiasta. Arviointi-käsitteen merkityksestä ei ole täydellistä yksimielisyyttä ja arviointiperinne sisältää eri koulukuntia ja lähestymistapoja. Hyvän käytännön kriteereitä voivat olla esimerkiksi vaikuttavuus, tuottavuus, toimivuus, siirrettävyys, käytettävyys, tarpeellisuus, taloudellisuus tai oikeudenmukaisuus. (Sosiaaliportti 2012c.) Erilaisilla menetelmillä (kuvio 2) tuotetaan ymmärrystä ja tietoa arvioinnin kohteena olevasta asiasta. Nämä menetelmät ja lähestymistavat vastaavat useisiin arviointikysymyksiin. Arvioinnin asetelmaan ja toteuttamiseen vaikuttaa valittu lähestymistapa. Arviointimenetelmät voidaan jakaa kolmeen kategoriaan. Tilivelvollisuusarviointissa katsotaan asian hyvyttä saavutettujen tulosten perusteella. Tiedontuottamisarviointia käytetään taas usein arviointitutkimuksissa. Kehittämisarvioinnilla, joka on sisällöltään hyvin lähellä prosessiarviointia, pyritään edistämään toimintaa. (Sosiaaliportti 2012e.)



KUVIO 2. Laadun arvioinnin muotoja (Holma, Outinen, Idänpään-Heikkilä & Sainio 2002, 47)

Arviointi yhdistetään nykyään laatutyöhön ja erityisesti laadunvarmistukseen. Tällöin arviointi on ulkopuolisen asiantuntijan tekemän ulkoisen arvioinnin ja ammattimaisen itsearvioinnin yhdistelmä. Arvioinneissa on lisääntynyt myös asiakaslähtöisyys, jolloin asiakkaat saavat itse asettaa omat laatukriteerinsä. (Sosiaaliportti 2012e.) Jos arviointi keskittyy prosessiin tai vaikuttavuuteen, voivat menetelmät olla esimerkiksi realistinen arviointi, relationaalinen arviointi, taloudellinen arviointi tai kokeellinen arviointi. Jos arviointi taas suoritetaan toimijan mukaan, menetelmiä voivat olla vertaisarviointi, itsearviointi tai asiakaslähtöinen arviointi. (Sosiaaliportti 2012d.)

Tutkitun tiedon eteneminen osaksi työyhteisön jokapäiväistä työkäytäntöä on laadun kannalta haastavaa. On osattava etsiä tietoa, arvioida tutkimustulosten luotettavuutta ja ottaa käyttöön omien asiakkaiden kannalta tärkeimmät toimintatavat kansainvälistä ja kansallisista tutkimuksista. Laadunhallinnan näkökulmasta keskeisiä tavoitteita hyvälle lastensuojelupalvelulle ovat asiakasnäkökulman painottaminen, suunnitelmallinen ja järjestelmällinen työote, yhdessä sovittu, arvioitu ja dokumentoitu toimintatapa tai toiminnan avoimuus sekä tosiasioihin perustuva johtaminen. Lastensuojelun lähtökohta on lakiin kirjattu asiakassuuntautuneisuus. Asiakaslähtöisyyttä edellytetään palveluilta myös hallintolaissa. (Rousu & Holma 2004, 13–14.)

3.3 Asiakaslähtöinen arviointi ja Bikva-malli

Asiakaslähtöiseen arviointiin, eli vuorovaikutukselliseen arviointiin, voi kuulua osallistava arviointi, toimintatutkimus, laatutyö, responsiivinen arviointi, mahdollistava arviointi ja kehittämisarviointi. Asiakaslähtöisiä arviointimalleja voidaan jaotella sen mukaan, kuinka paljon asiakkaat osallistuvat arviointiin. Uusien asiakaslähtöisten arviointimallien myötä arviointiperusteet ovat vaihtumassa politiikan ja hallinnon tyytyväisyystavoitteista asiakkaiden omiin laatutavoitteisiin. Asiakaslähtöisissä malleissa hyödynnetään asiakkaan omia havaintoja ja keskustelevaa haastattelua kyselyiden ja arvioijan havaintojen sijaan. Bikva-malli on yksi menetelmä asiakaslähtöisessä arvioinnissa. (Sosiaaliportti 2012a.)

Bikva on lyhenne tanskankielisistä sanoista Brugerinddragelse i Kvalitetsvurdering, jotka suomennettuna tarkoittavat asiakkaiden osallisuutta laadun varmistajana. Mallin tavoitteena on luoda yhteys asiakkaiden ongelmien ymmärtämisen ja julkisen intervention välillä ottamalla heidät mukaan arviointiin. Asiakkaiden näkemykset otetaan kehittämistyön välineiksi ja heidän kokemuksiaan käytetään muutosvoimana työn kehittämisessä. Asiakkailta on Bikva-mallissa keskeinen rooli ja heidän osallistamistaan perustellaan sillä, että heillä on tietoa, josta voi olla hyötyä julkisen sektorin ke-

hittämisessä. Asiakkaiden osallistamisella nähdään ongelmakohtia, joista kenttätyöntekijät, johtajat ja poliittiset päättäjät eivät ole tietoisia. Asiakkaiden kritiikki julkisen sektorin nykyistä käytäntöä kohtaan sekä heidän ideansa tulevaa käytäntöä varten ovat näin sidoksissa mahdolliseen muutokseen. (Krogstrup 2004, 3–7.)

Bikva-mallin lähtökohtana ovat asiakkaiden näkemykset palveluiden vaikuttavuudesta ja laadusta. Mallin toimivuuden edellytyksenä on, että organisaatio on avoin asiakkaiden mielipiteille. Arviointiprosessi on oppimislähtöinen ja sen odotetaan vaikuttavan työskentelytapojen ja työmallien kehittämiseen. Arvioija voi edistää kehittämisprosessia antamalla saatujen tulosten puhua puolestaan. Arvioija voi vaikuttaa kehitykseen myös antamalla suosituksia arvioinnista saatujen tietojen perusteella. (Sosiaaliportti 2012b.) Bikva-mallissa tiedostetaan, että sosiaalityön luonne voidaan tulkita eri tavoin näkökulmasta riippuen. Asiakkaiden tulkinnat ovat yhtä päteviä kuin muidenkin ryhmien, työntekijöiden, esimiesten ja poliittisten johtajien tulkinnat. Tiedonkeruu Bikva-mallissa on kvalitatiivista. Tiedonkeruu tehdään yleensä ryhmähaastatteluilla, mutta se ei ole välttämätön edellytys mallin toteutukselle. (Krogstrup 2004, 10–11.)

3.4 Palaute

Alkukantaisimmillaan palaute on keino selvittää hengissä. Palautteen tarkoitus voi kuitenkin olla myös todellisuudentajun ylläpitämistä, toiminnan suunnan säilyttämistä ja tarkistamista, kehittymistä sekä oppimista. Palautteen kautta voidaan ymmärtää erilaisuutta, jakaa osaamista, nostaa esiin ja käsitellä ongelmia tai arvioida laatua ja tuloksellisuutta. (Ranne 2006, 20–27.) Palautteen tavoitteena on antaa suuntaviivoja kehittymiselle ja motivoida palautteen saajaa (Rasila & Pitkonen 2009, 28). Palaute on tiedontuotantoa, johon liittyy erilaisia tiedonintressejä. Näitä intressejä voivat olla muun muassa parempaa ymmärtämistä tuottava tieto, aito palauttava tieto, hallintoa tukeva tieto tai käytäntöä vahvistava tieto. Ymmärtävässä tiedonintressissä työntekijät pyrkivät oppimaan asiakkaidensa kautta lisää ja kehittämään omia työkäytäntöjään. Kehittämiseen pyritään ymmärtämällä asiakkaiden ajatuksia ja käsityksiä palveluiden vaikuttavuudesta heidän elämäänsä. Kun ollaan kiinnostuneita asiakkaiden näkemyksistä, mielipiteistä ja omista intresseistä, puhutaan aidosta palauttavasta tiedonintressistä. Hallintoa tukevassa tiedonintressissä korostetaan palautteella demokratian toteutumista. Toteutettavaa toimintatapaa legitimoidaan vallitsevia käytäntöjä vahvistavaa tiedonintressiä käyttäen. (Lehtonen 1998, 13.)

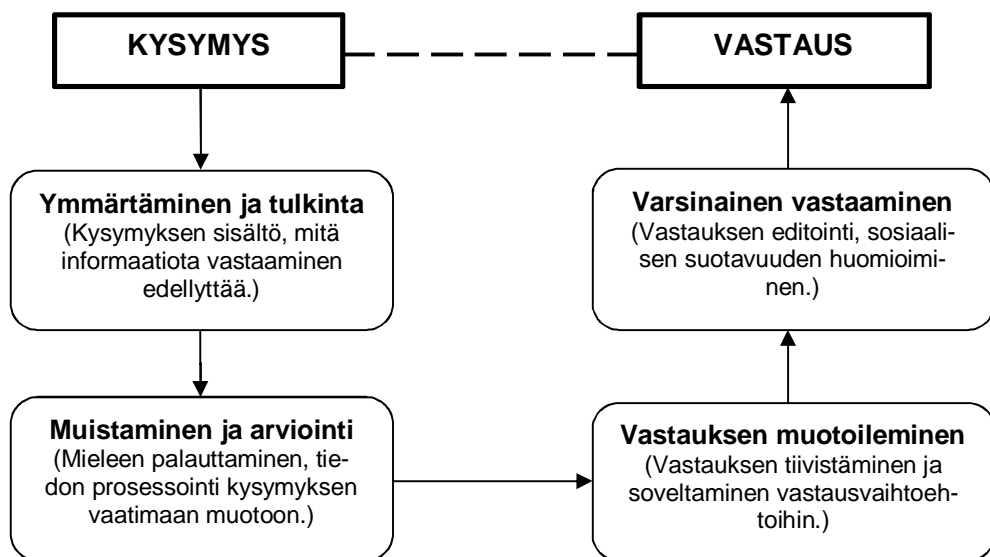
Palauteprosessi on nelivaiheinen. Siihen kuuluvat palautteen hankinta ja antaminen, palautteen vastaanottaminen, palautteen käsittely sekä toiminnan korjaus tai vahvis-

tuminen. (Ranne 2006, 28.) Asiakaspalaute tarkoittaa eri asiakasryhmiltä hankittua ja välittyvää tietoa, kannanottoja ja mielipiteitä asioista, joita he tarvitsevat ja odottavat organisaatiolta, sekä kuinka asiakkaan mielestä asiakasprosessissa on onnistuttu (Lastensuojelun keskusliitto 2005, 56). Tutkimuksessamme keskityimme palautteen hankinnan ja antamisen vaiheeseen ja tähän vaiheeseen liittyviin asiakasvanhempien kokemuksiin Mäntyrinteen perhetukikeskuksen Vauvala-osastolla.

Palautejärjestelmällä tarkoitetaan niitä menetelmiä ja tapoja, joilla organisaatio tunnistaa asiakkaidensa odotukset ja tarpeet, sekä kerää, käsittelee ja hyödyntää asiakailta tulleen palautteen (Lastensuojelun keskusliitto 2005, 56). Palautteen kerääminen on jatkuva osa työelämää myös Mäntyrinteen perhetukikeskuksen Vauvala-osastolla. Suurin osa palautteen keräämisestä tehdään tiedostamatta aistien kautta. Palautteen keräämiseen ammattityössä on olemassa useita erilaisia menetelmiä, joiden valinta riippuu aina tilanteesta ja tarpeesta. Palautteesta saatava informaatio jää vähäiseksi, jos palautteen keräämiseen käytetään vain omia havaintoja. Palautteen laadun parantamiseksi ammattilainen voi pyytää sitä myös kanssatyöntekijöiltään. Tilannetta voidaan tarkentaa myös keräämällä asiakailta palautetta kirjallisesti. Palautteen keräämiseen voidaan käyttää perinteisiä tiedonkeruumenetelmiä, kuten kyselyjä ja haastatteluja. Kyselyt voivat olla kirjallisia tai suullisia. Kun kysymykset on mietitty ja tehty etukäteen puhutaan strukturoidusta keruusta. Kyselyissä, jotka ovat virallisia tiedonkeruun välineitä, on sisältö, muoto ja aikataulu päätetty etukäteen ja ne saattavat olla myös julkisia. (Ranne 2006, 29, 112, 117–118.) Nimettömät mielipiteet voidaan kerätä helposti palautelomakkeella. Palautelomakkeen täyttämiseksi on hyvä varata aikaa, jotta varmistetaan aito palaute eikä kiireessä tehtyä ”kivaa oli” -palautetta. Palautelomake ei sulje pois tai vähennä suullisen palautteen merkitystä. (Seppänen ym. 2010, 251.)

Palautetta antaessa vastataan usein suoraan kysymyksiin esimerkiksi palautelomaketta täyttäessä. Ahola, Goedenhjelm ja Lehtinen (2002, 13–15) ovat esittäneet kysely-vastaamisprosessin kognitiiviset vaiheet, jotka kuvataan kuviossa 3. Vastaaminen ja ajattelu ovat joustavia prosesseja, joissa ei siirrytä yksiselitteisesti vaiheesta toiseen vaan palataan mahdollisesti taaksepäin ja siirrytään sitten eteenpäin muodostettaessa vastausta. Vastauksen muodostamisen neljä vaihetta ovat kysymyksen ymmärtäminen ja tulkinta, muistaminen ja arviointi, vastauksen muotoileminen sekä varsinainen vastaaminen. Vastaaja ei ole useinkaan tietoinen prosessin eri vaiheista, vaan kognitiivinen prosessi etenee automaattisesti. Kysymyksen ymmärtäminen koostuu semanttisesta ja pragmaattisesta tulkinnasta. Semanttinen tulkinta tarkoittaa sanojen tunnistamista ja pragmaattinen tulkinta taas on kysymyksen esittämisen ti-

lanneyhteyden tulkintaa. Tulkinnan jälkeen vastaaja palauttaa mieleensä kysytyn asian. Varsinkin toimintaa koskevissa kysymyksissä vastaaminen tapahtuu muistin varassa, sillä käyttäytymistä ja toimintaa koskeviin kysymyksiin ei ole valmiita vastauksia ja vastauksen muodostuminen tapahtuu vastaustilanteessa. Mieleen palauttamisen jälkeen vastaajan täytyy tiivistää ja muotoilla vastauksensa. Vielä ennen vastaamistaan vastaaja voi arvioida antamansa tiedon vaikutusta tai sopivuutta. Vastaaja päättää vastaako totuudenmukaisesti vai ei. Epätodenmukaisen vastauksen syitä voivat olla, että vastaaja haluaa näyttää paremmalta kysyjän silmissä, hän haluaa olla johdonmukainen aiemmin antamiensa vastausten kanssa tai hän haluaa välittää omien etujen mukaista tietoa kysyjälle.



KUVIO 3. Kysely-vastaamisprosessin kognitiivinen malli (Ahola, Godenhjelm & Lehtinen 2002, 13)

Pelko, epävarmuus ja toivo autetuksi tulemisesta liittyvät tiedon tuottamiseen. Asiakkaan näkemys voi olla, että tietoa valikoidaan osin stereotyyppisesti keräämällä vain totutut, kulttuurisesti vakiintuneet tarpeet, puuttumisen paikat ja huolen kohteet. Jos asiakas kokee, että hänen tuottamansa tieto ei vaikuta työskentelyä ohjaaviin päätöksiin, voi tiedon saaminen asiakkaalta olla mahdotonta. Asiakas arvioi haittoja ja hyötyjä, joita asioiden jakamisesta seuraa. Niiden pohjalta hän tekee päätöksiä kertomisesta. Avun hakemisesta aiheutuneet aiemmat negatiiviset kokemukset sekä avun tarpeen toisin tulkitseminen hankaloittavat luottamuksen ja myöhempien asiakassuhteiden rakentumista. Asiakkaat eivät kerro kaikkea, jos he eivät luota työntekijään. Asiakkaat pelkäävät rangaistusta ja sitä, että heitä ei auteta. Tilanne on aivan erilainen luottamuksellisessa tiedontuottamisen tilanteessa. Tällaisessa tilanteessa asiakkaan ei tarvitse pelätä, että häneltä evätään odotettu tuki, apu tai palvelu tai,

että hänen tuottamaansa tietoa käytetään väärin. (Laitinen, Ojaniemi & Tallavaara 2007, 110, 112.)

Osasyys palautteen puutteellisuuteen voi olla myös pahan kätkemisilmiö, joka tarkoittaa ikävien asioiden poistamista. Asioista ei puhuta suoraan niiden oikeilla nimillä ja ne saatetaan jopa laittaa positiiviseen muotoon. Edellytys ihmisarvolle on, että jokainen tulee nähdäksi omana itsenään ja teoistamme ja niiden seurauksista puhutaan oikeilla nimillä. Ihmisten tulisi pyrkiä kohtaamaan myös pahan alueella ja puhua rohkeasti vaikeistakin asioista, myös niistä jotka ovat sekä auttajalle että asiakkaalle hankalia. (Mönkkönen 2007, 69–70.)

Jotta palautteesta olisi hyötyä, on sen saajalla oltava kykyä ottaa vastaan palautetta virheistään tai onnistumisistaan (Aalto 2002, 10). Palaute antaa mahdollisuuden saada tietoa omasta toiminnasta ja sen tuloksista. Varsinkaan korjaavan palautteen vastaanottaminen ei ole yksinkertaista. Vastaanottaminen on helpompaa, jos palaute on taitavasti annettua ja asiallista. Erityisen vaikeaa palautetta on vastaanottaa silloin, kun se on annettu taitojen puutteessa epäasiallisesti. (Rasila & Pitkonen 2009, 35–36.) Asiakkaiden palaute ei ole aina rakentavaa, kun on kyse heidän elämänsä muutoksista ja huolista. Tilanteet ovat usein asiakkaille rankkoja ja silloin palaute voi tulla voimakkaina tunteenpurkauksina. Ammattilaisen on ymmärrettävä asiakkaan oikeus tuntea pelkoa tai suuttumusta työntekijää kohtaan. (Vilén, Tapio, Janhunen, Nissinen & Seppänen 2010, 92.)

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tutkimuksemme tarkoituksena oli tuoda asiakasvanhempien näkemykset ja kokemukset kehittämistoiminnan välineeksi. Mäntyrinteen perhetukikeskuksen Vauvala-osastolla asiakaslapset ovat 0–2-vuotiaita, joten tutkimuksessamme keskityimme pelkästään asiakasvanhempiin. Tutkimuksemme tavoitteena oli tuottaa tietoa asiakasvanhempien, työntekijöiden ja esimiesten kokemuksista Vauvala-osaston palautejärjestelmästä. Tutkimuksellamme saatua tietoa voidaan hyödyntää Vauvala-osaston kehittämistoiminnassa. Tutkimuksemme tavoitteena oli myös kehittää palautejärjestelmää tuottamalla uusi palautelomakeluonnos. Tutkimuksemme oli tutkimus- ja kehittämistoimintaa. Lähestyimme tutkimuksen ja kehittämistoiminnan rajaa tutkimuksellisen kehittämistoiminnan näkökulmasta. Tutkimuksellisen kehittämistoiminnan mukaisesti tuotimme tietoa käytännön toiminnasta ja rakenteista nousseilla kysymyksenasetteluilla. Näin tavoittelimme konkreettista muutosta samalla pyrkien perusteltuun tiedon tuottamiseen. (ks. Toikko & Rantanen 2009, 21–23.)

Käytimme tutkimuksessamme kvalitatiivista tutkimusmenetelmää, sillä halusimme saada tutkittavien näkemykset esille. Kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen lähtökohtana on todellisen elämän kuvaaminen. On kuitenkin huomioitava, että todellisuus on moninainen eikä sitä voi jakaa eri osiin mielivaltaisesti. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa kohdetta pyritäänkin tutkimaan mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Yleisesti ottaen kvalitatiivisessa tutkimuksessa pyritään tosiasioiden löytämiseen ja paljastamiseen jo olemassa olevien väittämien todentamisen sijaan. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 161.)

Käytimme Bikva-mallia soveltuvien osin yksilö-, pari- ja ryhmähaastatteluissa. Ryhmähaastattelu on tiedonkeruumenetelmä, jossa tieto kerätään ryhmässä tapahtuvassa tavoitetietoisessa vuorovaikutuksessa. Ryhmähaastattelua käytetään usein, jos haastateltavilla on esimerkiksi yhteisiä työpaikkakokemuksia. Parihaastattelu on ryhmähaastattelun alalaji. Parihaastattelun etuna on haastateltavien vaikutus keskustelun etenemiseen ja sitä käytetään muun muassa perhetutkimuksissa. (Vuorela 2005, 40–41.)

Arvioinnin kohteena oli Vauvala-osaston palautejärjestelmä. Kysymykset käsittelivät Mäntyrinteen perhetukikeskuksen Vauvala-osaston palautejärjestelmää, perheen kokemuksia heidän palautteensa kuulemisesta ja ideoita palautejärjestelmän kehittämisestä. Keräsimme aineiston haastatteluilla. Käytimme tutkimuksessamme aineistolähtöistä sisällönanalyysia ja kehitimme saamamme materiaalin kautta Mäntyrin-

teen perhetukikeskuksen Vauvala-osastolle uuden palautelomakeluonnoksen. Toimeksiantaja voi hyödyntää saamiamme tutkimuksen tuloksia ja tuotosta kehittäessään Vauvala-osaston palautejärjestelmää.

Tutkimustehtävämme oli arvioida ja kehittää Mäntyrinteen perhetukikeskuksen Vauvala-osaston palautejärjestelmää asiakaslähtöisesti Bikva-mallia soveltaen. Tutkimustehtäväämme haimme vastauksia seuraavilla kysymyksillä:

- Millaisia kokemuksia Mäntyrinteen perhetukikeskuksen Vauvala-osaston asiakasperheiden vanhemmilla/hoitajilla on palautteen antamisesta ja käsittelystä sijoitusjakson aikana ja sen päättyessä?
- Mitä Mäntyrinteen perhetukikeskuksen Vauvala-osaston työntekijät, vastaava ohjaaja ja perhetukikeskuksen johtaja ajattelevat asiakasvanhempien kokemuksista palautteen antamisesta ja käsittelystä?
- Millaiseksi palautelomaketta tulisi kehittää Mäntyrinteen perhetukikeskuksen Vauvala-osastolla, jotta se vastaisi asiakasvanhempien ja työyhteisön tarpeita?

4.1 Bikva-malli aineistonkeruumenetelmänä

Krogstrupin (2004, 18) mukaan Bikva-mallissa esitetään asiakkaille avoimia kysymyksiä, jotka eivät johdattele mihinkään. Tämän perusteella valitsimme teemahaastattelun asiakasvanhempien haastattelumenetelmäksi. Menetelmä kohdentaa haastattelun tiettyihin teemoihin, joista keskustellaan. Teemahaastattelu lähtee oletuksesta, että menetelmällä voidaan tutkia kaikkia ajatuksia, kokemuksia, uskomuksia ja tunteita. (Hirsjärvi & Hurme 2004, 47–48.) Tutkimuksemme kannalta teemahaastattelu oli toimivin menetelmä asiakasvanhempien haastattelujen toteuttamisessa, sillä halusimme keskittyä palautteeseen, mutta emme rajoittaa asiakasvanhempien kertomuksia kokemuksistaan liian tarkkoilla kysymyksillä.

Teemahaastattelussa korostetaan haastateltavien määritelmiä tilanteista ja heidän elämysmaailmaa. Etuna on, ettei se sido haastattelua kvalitatiiviseen tai kvantitatiiviseen, eikä ota kantaa haastattelukertojen määrään tai syvyyteen. Teemahaastattelulle olennaista on haastattelun eteneminen tiettyjen keskeisten teemojen varassa yksityiskohtaisten kysymysten sijaan. Haastattelijä huolehtii, että haastateltavan kanssa käydään läpi kaikki etukäteen päätetyt teema-alueet, mutta niiden laajuus ja järjestys vaihtelevat eri haastatteluissa. Käytössä on valmiiden kysymysten sijaan tukilista käsiteltävistä asioista. Näin tuodaan tutkittavien ääni kuuluviin ja tutkijan näkökulma pääosin vapautuu. Käytettävät teemat takaavat sen, että haastateltavien kanssa puhutaan edes jossain määrin samoista asioista. Teema-alueet muodostavat konkreet-

tisen kehikon teemahaastattelulle ja auttavat jäsentämään haastatteluja litteroitaessa. Teemahaastattelu huomioi, että keskeisiä ovat ihmisten tulkinnat asioista ja heidän asioille antamansa merkitykset sekä merkityksien syntyminen vuorovaikutuksessa. (Eskola & Suoranta 2001, 86–88; Hirsjärvi & Hurme 2004, 47–48.)

Tutkimuksessamme työntekijöiden ja esimiesten haastatteluja ei toteutettu teemahaastatteluina, koska käyttämässämme Bikva-mallissa näiden kysymysten muodostamiseen oli annettu yksityiskohtaiset ohjeet. Tämän vuoksi käytimme teemahaastattelun sijaan puolistrukturoitua haastattelua, jossa kysymysten muotoilu ja järjestys on ennalta määrätty. Vastaajalle ei ole annettu valmiita vastausvaihtoehtoja, vaan kysymyksiin vastataan omin sanoin. (ks. Eskola & Suoranta 2001, 86.)

Bikva-mallin tavoitteena on kyseenalaistaa olemassa olevat toimintatavat ja käytännöt. Bikva-mallin toteutuksessa on tärkeää, että kielteinen ja myönteinen kritiikki johtaa konkreettiseen toimintaan organisaation eri tasoilla arviointiprosessin aikana. Osallistujille ilmoitetaan ennen haastattelua arvioinnin tarkoitus ja tavoite, paikka ja aika, eri toimijoiden roolit, prosessin eteneminen sekä tuloksien käyttäminen ja niistä kertominen. (Krogstrup 2004, 15, 17–18, 24.)

Taulukossa 1 kuvattu Bikva-mallin eteneminen toteutetaan Krogstrupin (2004, 16) mukaan jokaisessa vaiheessa valitsemalla arviointiin osallistuva ryhmä, sopimalla ja tiedottamalla haastattelusta, toteuttamalla haastattelu, käsittelemällä haastattelun tiedot, systematisoimalla haastattelusta saatu palaute ja lopuksi laatimalla haastatteluhje seuraavaa haastatteluryhmää varten. Sovelsimme tutkimuksessamme Bikva-mallin ohjeita taulukossa 1 esitettyjen kolmen ensimmäisen vaiheen toteuttamisessa. Neljännen vaiheen toteuttamisessa emme tehneet Bikva-mallin mukaista haastattelua. Emme tehneet poliittisille päättäjille haastattelua, koska Mäntyrinteen perhetukikeskuksen Vauvala-osaston palautejärjestelmän arvioinnissa ja kehittämisessä poliittisilla päättäjillä ei ole suurta roolia. Bikva-mallin mukaan palaute tulee esittää niille toimijoille, joilla on käytännössä mahdollisuus vaikuttaa asioihin (Krogstrup 2004, 22). Halusimme kuitenkin tuoda Kuopion kaupungin poliittisille päättäjille tietoon tutkimuksemme raportin kautta, kuinka palautejärjestelmää kehitetään. Poliittisilla päättäjillä on mahdollisuus hyödyntää saamiamme tietoja ja menetelmiä myös muiden yksiköiden kehittämisessä.

TAULUKKO 1. Bikva-mallin neljä vaihetta (Krogstrup 2004, 15) ja niiden soveltaminen tutkimuksessamme

	Bikva-mallin eteneminen	Bikva-mallin soveltaminen
1.vaihe	Ryhmähaastattelu asiakkaille, jossa pyydetään perustelemaan ja kertomaan myönteiset ja kielteiset asiat heihin kohdistuvassa sosiaalityössä. Tuloksena saadaan tietoa kokemuksista ja subjektiivisia laatuarvioita.	Neljän Vauvala-osaston asiakasvanhemman haastattelut perhekohtaisesti maalisi- ja huhtikuussa 2012.
2.vaihe	Ryhmähaastattelu kenttätyöntekijöille, jossa asiakkaiden palaute esitellään. Tarkoituksena on pohtia, mihin asiakkaiden arviot heidän mielestään perustuvat. Tavoitteena on ensisijaisesti, että työntekijät pohtivat omaa toimintaansa.	Osastokokouksen yhteydessä toteutettu ryhmähaastattelu Vauvala-osaston työntekijöille toukuussa 2012.
3.vaihe	Ryhmähaastattelu hallintojohdolle, jossa asiakkaiden ja kenttätyöntekijöiden ryhmähaastattelusta saatu palaute esitellään. Tarkoituksena on pohtia syitä palautteeseen.	Vauvala-osaston vastaavan ohjaajan ja Mäntyrinteen perhetukikeskuksen johtajan parihaastattelu toukuussa 2012.
4.vaihe	Poliittisille päättäjille esitellään palaute asiakkaiden, kenttätyöntekijöiden ja hallintojohdon ryhmähaastatteluista. Poliittisille päättäjille voidaan järjestää ryhmähaastattelu, mutta usein tämä toteutetaan keskusteluna saaduista arviointituloksista.	Tutkimusraportin toimittaminen Kuopion kaupungin perusturvan ja terveydenhuollon palvelualueiden sosiaalityön hallinnon käyttöön joulukuussa 2012.

Bikva-mallin tavoitteena on, että asiakkaat valitsevat itse, mistä näkökulmasta he haluavat kuvata näkemystään haastattelun aiheesta. On syytä ottaa huomioon, ettei asiakkaiden palaute ole totuus, vaan heidän kokemustensa ilmaus ja asiakkaiden palaute ilmentää etunäkökohtia. On päätettävä kenelle asiakkaiden antama palaute esitetään. Lähtökohtana on, että palaute esitetään ryhmille, jotka voivat vaikuttaa esiintuotujen ongelmien ratkaisuun. Sama palaute voidaan esittää useille ryhmille. Asiakkaiden palaute toimii vaikuttimena oppimisprosessissa, jossa kenttätyöntekijöiden on pohdittava palautetta ja annettava oma käsityksensä ja arvionsa toiminnasta. Työntekijöiden haastattelukysymykset muotoillaan seuraavasti: ”Asiakkaat kokevat... Mistä se mielestänne johtuu?” (Krogstrup 2004, 18–22.)

4.2 Aineiston analysointi

Käytimme tutkimuksessamme aineiston analysoimiseen aineistolähtöistä sisällönanalyysia, sillä haluamme tutkia asiakasvanhempien kokemuksia ja näkemyksiä palautejärjestelmästä. Tuomi ja Sarajärvi (2009, 103) ovat todenneet Kyngäkseen ja Vanhaan (1999) viitaten, että sisällönanalyysi on menettelytapa, jolla voidaan analysoida dokumentteja systemaattisesti ja objektiivisesti. Analysoitavana aineistona meillä oli asiakasvanhempien, Vauvala-osaston työntekijöiden ja esimiesten haastatteluista

tehdyt litteroinnit. Litteroitua aineistoa kertyi yhteensä 48 sivua. Tutkimuksessa saatu aineisto kuvaa tutkittavaa ilmiötä ja sisällönanalyysin tarkoitus on muodostaa sanallinen ja selkeä kuvaus ilmiöstä (Tuomi & Sarajärvi 2009, 95, 108).

Aineistolähtöisen sisällönanalyysin päättelyn logiikka on induktiivista, joka tarkoittaa päättelyn etenemistä yksittäisestä yleiseen. Sisällönanalyysissa empiirisestä aineistosta edetään kohti käsitteellisempää näkemystä tutkittavasta ilmiöstä tutkijoiden päättelyn ja tulkinnan avulla. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 95, 112.) Järjestelimme haastatteluaineiston selkeään muotoon sisällönanalyysia käyttäen pitäen mukana sen sisältämän tiedon. Luotettavien johtopäätösten tekemiseksi muodostimme hajanaisesta aineistosta yhtenäistä, selkeää ja mielekästä informaatiota. (ks. Tuomi & Sarajärvi 2009, 108.)

Aineistolähtöinen sisällönanalyysi on kolmivaiheinen prosessi, aineiston redusointi eli pelkistäminen, aineiston klusterointi eli ryhmittely ja aineiston abstrahointi eli teoreettisten käsitteiden luominen (Pihlaja 2006, 96; Tuomi & Sarajärvi 2009, 108). Aluksi kuuntelimme haastattelut ja kirjoitimme ne sana sanalta auki. Tämän jälkeen luimme haastattelut ja perehdyimme sisältöön. Seuraavaksi etsimme aineistosta pelkistettyjä ilmauksia ja alleviivasimme ne. Listasimme pelkistetyt ilmaukset ja etsimme niistä samankaltaisuuksia. Yhdistimme pelkistetyt ilmaukset ja muodostimme niistä alakategoriat. Yhdistimme alakategoriat muodostaen niistä yläkategoriat. Lopuksi yhdistimme yläkategoriat ja muodostimme niistä kokoavan käsitteen. (ks. Tuomi & Sarajärvi 2009, 109.) Yhdistelemällä käsitteitä aineistolähtöisessä sisällönanalyysissa saadaan vastaus tutkimustehtävään. Luokittelujen pohjalta muodostetut käsitteet tai kategoriat ja niiden sisällöt kuvataan tuloksissa. Tutkija pyrkii ymmärtämään asioiden merkityksen tutkittaville muodostaessaan johtopäätöksiä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 112–113.)

Aineistolähtöinen tutkimus on haastava toteuttaa, koska on yleisesti hyväksytty periaate, että havainnot ovat teoriapitoisia. Ei ole olemassa objektiivisia havaintoja sinällään, vaan käytetyt käsitteet, tutkimusasetelma ja -menetelmät ovat tutkijan asettamia ja vaikuttavat aina tutkimustulokseen. Ongelma on, voiko tutkija kontrolloida, että tutkijan ennakkoluulot eivät sanele analyysia vaan se tapahtuu aineiston tiedonantajien ehdoilla. (Pihlaja 2006, 97; Tuomi & Sarajärvi 2009, 96.)

4.3 Tutkimuksen vaiheet

Tutkimuksemme koostui neljästä vaiheesta, joista kolmessa ensimmäisessä toteutimme Bikva-mallin mukaiset haastattelut. Ensimmäisen vaiheen, eli asiakasvanhempien haastattelujen, teemahaastattelurungon (liite 6) laadimme tutkimuksemme teoreettisen viitekehyksen pohjalta. Toisen ja kolmannen vaiheen haastattelurungot muodostimme edellisten vaiheiden tulosten pohjalta Bikva-mallin ohjeiden mukaan. Raportoimme asiakasvanhempien haastatteluista saadut tulokset ensimmäisen vaiheen lopussa selkeyttääksemme Bikva-mallin etenemisprosessia (liite 7). Ensimmäisen vaiheen tulokset ovat välttämättömiä toisen ja kolmannen vaiheen haastattelujen toteuttamiselle.

Kuopion kaupungilta saamassamme tutkimusluvassa on ehto, että haastatteluun kutsuttavien lastensuojelun asiakasvanhempien suostumus tutkimukseen osallistumiseen hankitaan yhteyshenkilön kautta ennen tutkimuksen aloittamista. Siksi kutsuimme asiakasvanhemmat haastatteluun Mäntyrinteen perhetukikeskuksen Vauvala-osaston vastaavan ohjaajan välittämällä kirjeellä (liite 8). Yhteyshenkilönä toiminut vastaava ohjaaja lähetti postitse haastattelukutsut kaikille vuoden 2011 elo-, syys- ja lokakuun aikana Mäntyrinteen perhetukikeskuksessa sijoitusjaksonsa päättäneille perheille. Haastattelukutsut lähetettiin asiakasperheille, joista sijoitettuna oli lapsi tai lapset sekä perheille, joista toinen vanhemmista oli ollut Vauvala-osastolla yhdessä lapsen tai lapsien kanssa. Haastatteluihin kutsuttiin yhdeksän eri asiakasperheen vanhemmat maaliskuussa 2012.

Kävimme kertomassa opinnäytetyöstämme Mäntyrinteen perhetukikeskuksen Vauvala-osaston työntekijöille maaliskuussa 2012 ennen asiakasvanhempien haastatteluja. Kerroimme työntekijöille opinnäytetyöprosessimme etenemisestä, koska he ottivat ilmoittautumiset vastaan. Ilmoittautumisaikaa perheillä oli 10 päivää. Kolme perhettä ilmoitti halukkuutensa osallistua tutkimukseen. Haastatteluihin osallistuvista kolmesta perheestä vanhempia osallistui yhteensä neljä. Tämän jälkeen saimme ilmoittautuneiden perheiden yhteystiedot Vauvala-osaston vastaavalta ohjaajalta ja otimme perheisiin yhteyttä. Asiakasvanhempien haastattelut järjestimme maaliskuu- ja huhtikuussa 2012.

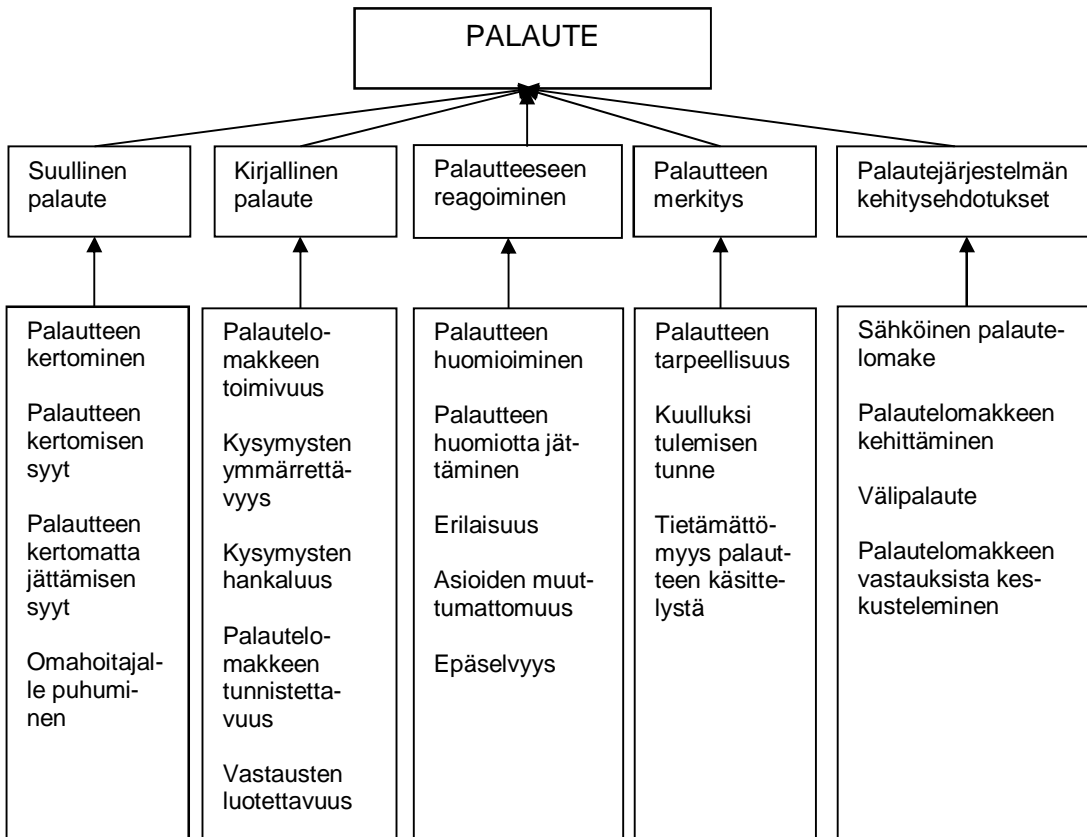
Käytössämme oli oma nauhuri, joten ehdimme perehtyä sen toimintaan ennen haastattelutilanteita. Testasimme äänenvoimakkuuksien vaikutusta ja erilaisia etäisyyksiä haastateltavaan ennen haastattelujen toteuttamista. Testaaminen kannatti, sillä haastattelut sujuivat ilman teknisiä ongelmia ja hyvä äänenlaatu helpotti litterointia. Haas-

tattelujen järjestäminen onnistui vaivatta, koska asiakasvanhemmat olivat yhteistyöhaluisia ja lastenhoito järjestyi Vauvala-osastolla. Haastattelutila Mäntyrinteen perhetukikeskuksella oli rauhallinen ja saimme tehdä haastattelut ilman keskeytyksiä.

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa ei etsitä keskimääräisiä yhteyksiä tai tilastollisia säännönmukaisuuksia, eivätkä nämä siis määritä aineiston kokoa. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa aineistona voi olla vain yhden henkilön haastattelu. Aineiston kokoa mietittäessä on otettava huomioon tutkimuksen resurssit. Aineiston kokoaminen ei saa olla liian kallista tai viedä liikaa aikaa. (Hirsjärvi ym. 2009, 179, 181.) Toimeksiantajan mukaan paras ajankohta järjestää työntekijöiden ryhmähaastattelu oli toukokuun alku 2012. Silloin paikalla oli mahdollisimman moni työntekijä, sillä kesälomakausi ei ollut vielä alkanut. Päätimme, että neljä haastateltavaa asiakasvanhempaa riittää kvalitatiivisen tutkimuksemme toteuttamiseksi.

Teimme asiakasvanhemmille perhekohtaiset haastattelut. Jokaisesta haastatteluun osallistuneesta perheestä oli toinen vanhemmista ollut osastolla yhdessä lapsensa tai lapsiensa kanssa. Asiakasvanhempien haastatteluista toteutimme Mäntyrinteen perhetukikeskuksen tiloissa kaksi. Yhden haastatteluista menimme pitämään perheen toivomuksen mukaisesti perheen kotiin. Perheet osallistuivat aktiivisesti haastatteluihin, jotka nauhoitimme ja litteroimme. Litteroitua aineistoa tuli yhteensä 25 sivua.

Litteroidusta aineistosta teimme aineistolähtöisen sisällönanalyysin (liite 9). Aineistosta löytyneiden suorien lainausten pelkistyksistä muodostimme alakategoriat. Alakategorioista muodostimme yläkategoriat ja kokoavan käsitteen (kuvio 4). Kokoavan käsitteen palaute alle muodostui esimerkiksi yläkategoria suullinen palaute. Suullinen palaute koostui alakategorioista, jotka olivat palautteen kertominen, palautteen kertomisen syyt, palautteen kertomatta jättämisen syyt ja omahoitajalle puhuminen. Käytimme alakategorioita muodostaessamme Bikva-mallin mukaisia haastattelukysymyksiä työntekijöille ja esimiehille. Jäsentelimme haastattelukysymykset yläkategorioiden suullinen palaute, kirjallinen palaute, työntekijöiden reagoiminen palautteeseen, palautteen merkitys ja palautejärjestelmän kehitysehdotukset mukaan.



KUVIO 4. Tutkimuksemme alakategoriat, yläkategoriat ja kokoava käsite

Asiakasvanhempien haastattelujen jälkeen analysoimme saadun aineiston ja haastatelimme sen pohjalta Mäntyrinteen perhetukikeskuksen Vauvala-osaston työntekijöitä. Työntekijöille järjestimme ryhmähaastattelun, jonka pidimme Vauvala-osaston osastopalaverin yhteydessä toukokuussa 2012. Haastatteluun osallistui kahdeksan työntekijää. Haastattelu nauhoitettiin ja litteroitiin valikoiden ne kohdat, joissa työntekijät vastasivat haastattelukysymyksiin. Litteroitua aineistoa saimme yhdeksän sivua.

Työntekijöille ei esitetty avoimia kysymyksiä, vaan asiakkaiden vastauksista muodostettuja kysymyksiä. Työntekijöiden haastattelukysymykset (liite 10) muodostimme Bikva-mallin mukaisesti muotoon: ”Asiakkaat kokevat... Mistä se mielestänne johtuu?” Kysymyksissä käytetyt asiakkaiden kokemukset muodostuivat asiakasvanhempien haastattelujen mukaan ryhmitellyistä alakategorioista. Aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä muodostetut alakategoriat näkyvät kuviossa 4. Työntekijöiden vastaukset redusointiin, eli pelkistettiin. Klusteroimme, eli ryhmittelimme työntekijöiden vastaukset esitettyjen kysymysten mukaisesti.

Tutkimuksemme toteuttamisen kolmas vaihe oli esimiesten haastattelu. Haastateltavat olivat Mäntyrinteen perhetukikeskuksen Vauvala-osaston vastaava ohjaaja ja Mäntyrinteen perhetukikeskuksen johtaja. Esitimme asiakasvanhempien kokemuk-

sista muodostetut kysymykset samanlaisina sekä työntekijöille että kolmannessa vaiheessa esimiehille. Kokosimme työntekijöiden haastatteluaineiston ja haastattelimme heiltä ja asiakasvanhemmilta saatujen vastausten pohjalta (liite 11) esimiehet toukuussa 2012. Järjestimme haastattelun Mäntyrinteen perhetukikeskuksessa.

Asiakasvanhempien haastattelujen vastauksista muodostetut kysymykset kysyttiin esimiehiltä Bikva-mallin mukaisesti: ”Asiakkaat kokevat... Mistä se mielestänne johtuu?” Esimiehet vastasivat ensin asiakasvanhempien kokemuksiin. Tämän jälkeen heille kerrottiin työntekijöiden vastaukset, joihin he saivat ottaa kantaa. Haastattelu nauhoitettiin ja litteroitiin valikoiden ne kohdat, joissa esimiehet vastasivat haastattelukysymyksiin. Litteroitua aineistoa saimme 14 sivua.

Esimiesten vastaukset redusoitiin, eli pelkistettiin, jonka jälkeen ne klusteroitiin, eli ryhmiteltiin esitettyjen kysymysten mukaisesti. Tämän jälkeen kirjoitimme kaikkien kolmen vaiheen tulokset ja johtopäätökset. Bikva-mallin viimeinen, eli neljäs vaihe on asiakkaiden, työntekijöiden ja esimiesten palautteen vieminen poliittisten päättäjien tietoon. Neljännessä vaiheessa toimitimme tutkimusraporttimme Kuopion kaupungin perusturvan ja terveydenhuollon palvelualueiden sosiaalityön hallinnon käyttöön ja kutsuimme heidät kuuntelemaan opinnäytetyömme esitystä.

4.4 Tutkimuksen eettisyys

Opinnäytetyöntekijän on otettava huomioon tutkimuksen tekemiseen liittyvät useat eettiset kysymykset. Tutkimuseettiset periaatteet, jotka liittyvät tiedon hankintaan ja julkaisemiseen ovat yleisesti hyväksytyjä. Tutkimuksen teossa on noudatettava hyviä tieteellisiä käytäntöjä, jotta tutkimus on eettisesti hyvä. (Hirsjärvi ym. 2009, 23.) Hyvien tieteellisten käytäntöjen mukaisesti noudatimme rehellisyyttä, yleistä huolellisuutta ja tarkkuutta tutkimustyössämme sekä tulosten tallentamisessa, esittämisessä ja arvioinnissa. Sovelsimme eettisesti kestäviä tiedonhankinta-, tutkimus- ja arviointimenetelmiä sekä toteutimme avoimuutta tutkimuksen tuloksia julkaistaessa. Tutkimuksemme suunniteltiin, toteutettiin ja raportoitiin yksityiskohtaisesti. Ennen tutkimuksemme aloittamista teimme tutkimussuunnitelman, jonka pohjalta Kuopion kaupungin sosiaalijohtaja myönsi meille tutkimusluvan (liite 5). Tutkimussuunnitelmasta kävi ilmi meidän asemamme, oikeutemme, velvollisuutemme ja vastuamme. (ks. Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2002, 3.)

On monia tapoja, joilla hyvää tieteellistä käytäntöä voidaan loukata. Ihmistieteissä eettisiä ongelmia aiheuttavat erityisesti tiedonhankintatavat ja koejärjestelyt. Ihmisar-

von kunnioittamisen tulee olla tutkimuksen lähtökohtana. Ihmisillä on oikeus päättää osallistumisestaan tutkimukseen ja saada informaatiota tutkimuksen kulusta ennen suostumustaan osallistumiseen. Tutkimustyön keskeisten eettisten periaatteiden mukaan toisten tekstiä ei saa plagioida, tuloksia ei saa yleistää kriitikittömästi eikä niitä saa sepittää tai kaunistella, raportointi ei saa olla harhaanjohtavaa tai puutteellista eikä toisten tutkijoiden osuutta saa vähätellä tai tutkimukselle myönnettyjä määrärahoja käyttää väärin. (Hirsjärvi ym. 2009, 25–27.)

Tutkimusta tehdessä tulee pyrkiä objektiivisuuteen. Tutkijan objektiivisuus syntyy oman subjektiivisuuden tunnistamisesta. Tutkijan tulee yrittää tunnistaa omat esioletuksensa ja arvostuksensa. (Eskola & Suoranta 2001, 15–16.) Ennen haastattelujen järjestämistä pohdimme omia ennako-odotuksiamme. Odotimme asiakasvanhempien asenteen olevan negatiivinen suhteessa Vauvala-osastoon. Pohdimme tutkimukseen osallistuvien vanhempien olevan niitä, joilla on erityisen negatiiviset kokemukset jaksostaan Vauvala-osastolla. Ajattelimme asiakasvanhempien kokeneen, että he ovat kertoneet palautetta, mutta sitä ei olisi kuultu. Odotimme asiakasvanhempien tuovan esiin palvelussa olevia epäkohtia ja kehitysehdotuksia niihin.

Tutkijan tulee kunnioittaa tutkimuksessaan tutkittavien yksityisyyttä. Yksityisyyden kunnioittamiseen velvoittavat sekä tutkimusetiikka että lainsäädäntö. (Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto 2010.) Tunnisteellisuuteen liittyy tunnisteiden muuttaminen tai poistaminen eli anonymisointi (Kuula 2006, 200). Tutkimuksessamme anonymisoimme haastatteluista saadun aineiston niin, ettei yksittäisiä asiakasvanhempia ole mahdollista tunnistaa. Aineistot, jotka sisältävät henkilötietoja pitää hävittää heti, kun niiden käyttötarkoitus on loppuun saatettu (Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto 2010). Tutkimuksemme valmistumisen jälkeen tuhosimme kaiken haastatteluaineiston.

5 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Jaottelimme tutkimuksen tulokset asiakasvanhempien haastatteluista tehdyn sisällyksenalyysin yläkategorioiden mukaan. Jokainen kappale sisältää asiakasvanhempien, työntekijöiden ja esimiesten näkemykset. Haastatteluja tehdessämme määrittelimme sanan palaute tarkoittavan mielipiteitä, toivomuksia ja kommentteja, joita asiakasvanhempi on antanut osastojaksollaan Mäntyrinteen perhetukikeskuksen Vauvala-osastolla.

Bikva-mallin mukaisesti toimittaessa asiakasvanhemmat eivät olleet tietoisia työntekijöiden ja esimiesten vastauksista eivätkä työntekijät ole tietoisia esimiesten vastauksista. Esimiehille esitettiin asiakasvanhempien kokemukset ensin ja he selittivät ja kommentoivat niitä ennen kuin heille kerrottiin työntekijöiden kommentit asiakasvanhempien kokemuksiin. Tämän jälkeen esimiehillä oli mahdollisuus ottaa kantaa työntekijöiden vastauksiin.

5.1 Suullinen palaute

Tutkimuksessamme ilmeni, että kaikki asiakasvanhemmat kokivat kertovansa palautetta sijoitusjakson aikana. Asiakasvanhemmat kokivat uskaltavansa puhua suoraan, eivätkä pelänneet antaa palautetta. Erityisesti lapsiin liittyvistä asioista puhuttaessa asiakasvanhemmat halusivat ilmaista mielipiteensä. Työntekijöiden mielestä asiakasvanhempien kokemus palautteen kertomisesta johtuu siitä, että asiakasvanhemmat mieltävät mielipiteen sanomisen palautteen antamiseksi ja palautetta annetaan koko jakson aikana arkityössä. Esimiehet selittivät asiakasvanhempien kokemusta sillä, että asiakasvanhemmat luottavat työyhteisöön ja kokevat, että asiakasvanhemmilla on oikeus, lupa ja mahdollisuus palautteen antamiseen. Esimiesten mielestä palautteeseen suhtaudutaan asiallisesti ja vuorovaikutuksessa kysytään asiakasvanhemmalta palautetta.

Asiakasvanhempien haastatteluissa ilmeni, että asiakasvanhemmat kokivat voivansa kertoa palautetta. Asiakasvanhempien mukaan työntekijöillä on aikaa kuunnella heitä. Asiakasvanhempien mielestä työntekijät olivat ystävällisiä ja kommunikointi oli helppoa. Työntekijöiden mielestä luottavainen suhde, uskallus kertoa ja avoin sekä turvallinen ilmapiiri ovat syitä, joiden vuoksi asiakasvanhemmat kokivat voivansa kertoa palautetta. Työntekijät pohtivat asiakasvanhempien kokeneen, että heitä kuunnellaan. Esimiesten vastauksista ilmeni, että heidän mielestään suhde asiakasvanhempien ja työntekijöiden välillä on luottamuksellinen ja se mahdollistaa asiakasvanhem-

pien palautteen kertomisen. Työyhteisön ilmapiiri on suotuisa, eikä kriittistä palautetta tulkita negatiiviseksi asiakasvanhempien asiassa. Esimiesten mielestä asiakasvanhempien kokemusta selittää myös omaohjaajajärjestelmä.

Tutkimuksessamme ilmeni asiakasvanhempien kokeneen, etteivät he aina halua kertoa palautetta. Asiakasvanhemmat kokivat osan asioista hankaliksi tai liian merkityksettömiksi, niin ettei niistä kannata antaa palautetta. Osa asiakasvanhemmista koki, etteivät työntekijät kysy heiltä palautetta. Osa asiakasvanhemmista koki myös, että heiltä ei kysytä suullista palautetta, vaan heidän on itse tehtävä aloite sen kertomiseksi. Esimiesten mukaan työyksikkö kuitenkin pyrkii kysymään palautetta. Asiakasvanhempien ja esimiesten näkemykset käytännöstä poikkeavat toisistaan.

Kun oli lähössä pois, oli semmoinen hyvä fiilis. Niin ei halunnu sitten tarttua mihinkään semmisiin, mitkä tuntu sitten pikku asialta siinä vaiheessa.

Osa asiakasvanhemmista ei halunnut aiheuttaa huonoa ilmapiiriä kertomalla negatiivista palautetta. He kokivat olevansa toisten armoilla sekä alistuvansa laitospäätösten. Osa haastatelluista asiakasvanhemmista ilmaisi luovuttavansa palautteen antamisessa ja turhautuvansa, kun muutoksia ei tapahtunut.

Sitä jotenkin laitostuukin sitten ja jos huomaa, että asiat mennee sitten sitä tiettyä kaavaa, niin sitten alistuu vähän siihen. Että näin se on mennyt täällä ja sit se menneeki, että antaa mennä vaan sitten.

No tuntu, että jossain vaiheessa minä vähän niinku luovutin sitten, että kun jos tietyistä asioista sano ja anto palautetta, niin sitten välillä minä ajattelin, että no minä nyt, en puhu tästä asiasta sitten enempää.

Työntekijät pohtivat asiakasvanhempien kokemuksen johtuvan siitä, että annettu palaute voisi vaikuttaa asiakasperheen tulevaisuuteen ja asiakasvanhemmilla on pelko omien lasten menettämisestä. Työntekijät ajattelivat, etteivät asiakasvanhemmat uskalla antaa negatiivista palautetta ja asiakasvanhemmat kokevat palautteen hyödyttömäksi. Esimiehet selittivät asiakasvanhempien kokemuksen johtuvan siitä, että asiat ovat vaikeita tai paikalla oleva työntekijä voi olla asiakasvanhemmalle tuntematon. Asiakasvanhemmalla voi olla pelko, että palautteen ilmaiseminen voi olla haitallista asiakasperheelle päätöksiä tehdessä.

Kaikki haastatellut asiakasvanhemmat ilmaisivat kertovansa palautetta eniten omaohjaajalle. Asiakasvanhemmat kokivat voivansa puhua omaohjaajien kanssa ja että omaohjaajilla oli aikaa heille. Työntekijät kommentoivat asiakasvanhempien kokemus-

ta, että omahoitaja työskentelee eniten asiakasperheen kanssa, joten suhde omahoitajaan on läheinen. Työntekijöiden mukaan asiakasvanhemmilla on tieto, että omahoitaja on perehtynyt perheen asioihin ja asiakasvanhemmat tietävät myös omahoitajan roolin. Työntekijät pohtivat, että asiakasvanhemmilla voi olla ymmärrys, että palaute pitää kertoa omahoitajalle. Esimiehet selittivät asiakasvanhempien kokemuksta sillä, että omahoitajalla ja asiakasperheellä on läheinen sekä toimiva suhde. Esimiehet ajattelivat myös, että asiakasvanhemman on helpompi antaa palautetta vaikeista asioista toistuvasti samalle työntekijälle.

5.2 Kirjallinen palaute

Tutkimuksessamme ilmeni asiakasvanhempien kokeneen palautelomakkeen olevan toimiva. Asiakasvanhempien mielestä palautelomake oli selkeä ja sitä ei ole vaikeuksia täyttää. Työntekijät selittivät asiakasvanhempien kokemuksia siten, että palautelomaketta on muokattu jonkin aikaa sitten. Työntekijät pohtivat, että palautelomakkeessa kysytään tärkeitä ja olennaiset asiat. Työntekijät pohtivat myös, että kysymyksiin on helppo vastata. Myös esimiehet selittivät asiakasvanhempien kokemuksia siten, että palautelomakkeen kysymykset ovat selkeitä ja kysymysten kieli on ymmärrettävää. Lisäksi esimiehet pohtivat, että kysymyksiin on helppo vastata, mutta lomakkeessa kysytään myös mahdollisesti liian helppoja asioita.

Haastatellut asiakasvanhemmat ilmaisivat kokevansa palautelomakkeen kysymykset pääsääntöisesti ymmärrettäviksi. Asiakasvanhempien mielestä palautelomakkeen kysymykset ovat hyviä. Heidän mielestään lomakkeessa ei ole vaikeita kysymyksiä eivätkä lomakkeen kysymykset ole tarpeettomia. Työntekijät pohtivat asiakasvanhempien näkemyksiä siten, että kysymyksiin on helppo vastata, koska ne liittyvät arkipäivään ja ne on muotoiltu hyvin. Työntekijöiden mukaan asiakasvanhemmille on myös kerrottu, että työntekijät voivat selittää kysymyksiä tarvittaessa. Esimiehet kommentoivat asiakasvanhempien kokemuksia siten, että palautelomakkeen kysymykset ovat konkreettisia ja arkipäivään liittyviä. Esimiesten mukaan kysymykset on esitetty arkipäivän kielellä ja samoja termejä on käytetty myös työskenneltäessä asiakasvanhempien kanssa.

Asiakasvanhempien haastatteluista kävi ilmi, että osa asiakasvanhemmista koki osan palautelomakkeen kysymyksistä olevan hankalia ja kysymyksiä joutui miettimään. Työntekijät kommentoivat asiakasvanhempien kokemuksia, että kysymykset on tarkoituksella muokattu siten, ettei niihin voi vastata kyllä tai ei. Työntekijät pohtivat myös, että kysymykset pakottavat asiakasvanhemman miettimään sekä osalle asia-

kasvanhemmista kirjallinen tuottaminen voi olla vaikeaa. Esimiesten mielestä palautelomakkeen tavoitekysymykset voivat olla hankalia sekä asiakasvanhemman voi olla vaikeaa hahmottaa mitä tavoitteet tarkoittavat arjessa. Esimiehet pohtivat, että asiakasvanhempi kokee kysymykset hankaliksi, koska on esimerkiksi masentunut, eikä muista asioita. Esimiesten mielestä kysymykset saattavat olla vaikeita, sillä asiakasvanhempi joutuu muistelemaan osastolle saapumishetkeä.

Tutkimuksessamme ilmeni asiakasvanhempien kokevan palautelomakkeen tunnistettavuuden vaikuttavan vastauksiin. Asiakasvanhempien mukaan heidät pystytään tunnistamaan palautelomakkeesta, vaikka lomake on nimetön. Asiakasvanhemmat kokivat myös, että he eivät uskalla kirjoittaa negatiivista palautetta.

Se on vähän ongelma siinä mielessä, et jos on jotakin semmosta negatiivista, että mitä ei kehtaa sanoa ja sitten vaan kirjottaa. Niin sitten arvaa keneltä se on.

Työyksikössä on pyritty pitämään kirjallinen palaute tunnistamattomana, jonka vuoksi työntekijöiden ja esimiesten oli vaikea pohtia selityksiä asiakasvanhempien kokemuksille. Vastauksissaan työntekijät perustelivat omaa toimintaansa ja sen eettisyyttä. Ainoa selitys asiakasvanhempien kokemuksille oli, että asiakasvanhemman ei ole helppo antaa negatiivista palautetta vaikka halusi. Esimiehet myös selittivät jonkin verran työyksikön käytäntöjä sen sijaan, että pohtivat syitä asiakasvanhempien kokemukseen. Selitykseksi asiakasvanhempien kokemuksiin, esimiehet kertoivat negatiivisen palautteen antamisen olevan vaikeaa suoraan työntekijöille. Esimiesten mukaan asiakasvanhemmat tietävät, että työntekijät voivat tunnistaa asiakasperheen.

Tutkimuksessamme käy ilmi asiakasvanhempien kokeneen, että palautelomakkeen vastaukset eivät välttämättä ole aina rehellisiä. Asiakasvanhempien mukaan asioita kaunistellaan. Negatiivinen palaute jätetään usein kirjoittamatta.

Kun pääsee kuiteski kottiin ja kaikki on ihan ok. Niin ei halunnu ainaakaan liian kärjistetysti siinä vaiheessa sitten kirjottaa sitä palautetta, vaikka kyllä mulla oli semmosta huomautettavaakin.

Työntekijät kommentoivat asiakasvanhempien kokemuksia siten, että asiakasvanhempi haluaa, että häntä ei tunnisteta ja asiakasvanhempi antaa vain positiivisen palautteen tunnistettavuuden takia. Työntekijöiden mukaan asiakasvanhemman kokemus voi johtua pelosta, että sosiaalitoimi puuttuu heidän asioihinsa, mikäli asiakasvanhempi kertoo todellisen palautteen sijoitusjakson epäonnistumisesta ja ettei ole saanut apua jaksosta. Työntekijöiden mukaan asiakasvanhemman tunnetila on usein helpottunut sijoitusjakson loppuessa, joten palaute on tällöin positiivisempaa. Esimie-

het kommentoivat asiakasvanhempien kokemuksia siten, että asiakasvanhempi kauhastelee palautetta ja pyrkii miellyttämään työntekijää. Esimiesten mukaan asiakasvanhempi pyrkii palautteen kautta toimimaan niin, että pääsee lähtemään lapsensa kanssa. Lisäksi esimiehet pohtivat, että asiakasvanhempi ei halua palata aikaan, jolloin hän oli saapunut Vauvala-osastolle. Esimiehet olivat samaa mieltä työntekijöiden kanssa siitä, että asiakasvanhempi tuntee helpotusta osastolta pois päästessään, eikä halua antaa negatiivista palautetta.

5.3 Palautteeseen reagoiminen

Tutkimuksessamme ilmeni, että Vauvala-osaston asiakasvanhemmat kokivat, että heidän antamansa palaute pääsääntöisesti huomioitiin. Asiakasvanhempien mukaan heidän antamaansa palautteeseen reagoitiin ja palautteessa esiin tulleita asioita käsiteltiin. Työntekijät selittivät asiakasvanhempien kokemusta sillä, että he kannustavat asiakasvanhempia kertomaan palautetta. Asiakasvanhemmille kerrotaan myös, että asiakasvanhemmilta saatu negatiivinen ja positiivinen palaute välitetään tiedoksi koko työyhteisölle. Työntekijöiden mukaan asiakasvanhempien kokemus voi johtua myös siitä, että työskentelyä pyritään kehittämään yhdessä perheen kanssa. Esimiesten mielestä asiakasvanhempien kokemus voi johtua siitä, että työntekijöillä on taitoa kuunnella sekä siitä, että työskentelyssä on varattu aikaa käsitellä asiakasperheen asioita yhdessä heidän kanssaan. Esimiesten mukaan työyhteisössä osataan mukautua ja työyhteisön tiedossa on erilaisia toimintamalleja. Työntekijöiden vastauksiin esimiehet kommentoivat, että työntekijät ovat tietoisia palautejärjestelmän tavoitteesta kehittää työskentelyä yhdessä asiakasvanhemman kanssa asiakasvanhemman antaman palautteen kautta.

Osassa asiakasvanhempien haastatteluista ilmeni asiakasvanhempien kokeneen heidän työntekijöille antamansa palautteen jäävän myös joskus huomioimatta. Asiakasvanhempien mielestä työntekijät sivuuttivat heidän antamansa palautteen, eivätkä ottaneet palautetta vakavasti. Osa asiakasvanhemmista koki, että työntekijät eivät osanneet kuunnella heitä, eivätkä osanneet ottaa palautetta vastaan.

Ei varmaan niinku otettu niitä minun ajatuksia tai mitä minä koen, niin ei ottettu ehkä ihan vakavissaan.

Tämmösiä yksinkertaisia juttuja, mitä halus sillei positiivisessa hengessä kertoa, niin sitä ei ehkä sitten osattu kuunnella.

Työntekijät selittivät asiakasvanhempien kokemusta siten, että asiakasvanhemman sen hetkinen mielentila vaikuttaa asiakasvanhemman kokemukseen palautteen huo-

mioimisesta. Työntekijöiden mukaan asiakasvanhemmat voivat kokea, että heidän antamaansa palautetta ei huomioida, jos asiakasvanhempi haluaa jotain sellaista mitä työyhteisö ei pysty toteuttamaan. Esimiesten mukaan asiakasperheen kanssa voi olla tilanteita, joissa palaute jää kuulematta. Esimiehet olivat työntekijöiden kanssa samaa mieltä siitä, että asiakasvanhemman oma mielentila, varsinkin tunneherkkyys tai syyllisyys, estävät asiakasvanhemman tiedostamasta palautteen huomioimista työyhteisössä. Myös esimiehet selittivät asiakasvanhempien kokemusta sillä, että on asioita, joissa ei voida toimia asiakasvanhemman näkemyksen mukaan, vaikka asiakasvanhempi antaisi palautetta asiasta.

Tutkimuksessamme ilmeni asiakasvanhempien kokeneen työntekijöiden reagoimisen palautteeseen olleen erilaista. Asiakasvanhempien mielestä työntekijöillä on erilaiset menetelmät ja tyyli ottaa palautetta vastaan sekä tarttua palautteessa esiin nostettuihin asioihin. Työntekijät selittivät asiakasvanhempien kokemusta sillä, että kaikki ovat erilaisia ja suhtautuvat asioihin eri tavalla. Jos palaute annetaan asiasta, joka liittyy työntekijään, palautteeseen suhtautuu myös henkilökohtaisemmin. Työntekijät pohtivat myös, että työntekijän oma persoona ja mielentila vaikuttavat palautteeseen reagoimiseen. Myös esimiehet selittivät asiakasvanhempien kokemusta erilaisilla persoonallisuuksilla työntekijöissä sekä palautteen sisällön vaikuttamisella työntekijöiden suhtautumiseen.

Tutkimuksessamme ilmeni osan asiakasvanhemmista kokevan, että asiat eivät muutu heidän antamastaan palautteesta huolimatta. Osa asiakasvanhemmista koki, että työskentely Vauvala-osastolla oli urautunutta, joustamatonta ja asioita ei osattu soveltaa tilanteen mukaisesti. Asiakasvanhempien mielestä palautteen antaminen ei vaikuta käytäntöihin.

Alussa yritin puhua ja puhua, mut sitten niinku tuntu et se ei niinku muutu sillä tavalla.

Työntekijöiden mielestä asiakasvanhempien kokemukseen voi vaikuttaa heidän lähtökohtaisesti negatiivinen suhtautumisensa. Asiakasvanhempien ja työntekijöiden tavoitteet eivät välttämättä ole yhteneviä ja palaute tai toive voi olla sellainen, jota ei pystytä toteuttamaan. Selittävä tekijä voi olla myös asiakkuuden kesto palautteen antamisen jälkeen. Asiakasvanhempi ei ehdi nähdä muutosta, koska asioihin ei voida heti reagoida ja työyhteisön pitää käsitellä asiat yhdessä. Esimiesten ajatukset olivat yhteneviä työntekijöiden kanssa. Lisäksi he kuitenkin pohtivat asiakasvanhempien kokemuksen voivan johtua siitä, että perheen kanssa ei ole vielä syntynyt luottamuk-

sellista vuorovaikutussuhdetta. On myös asioita, joita ei voida muuttaa, koska perhetä ei tunneta vielä riittävän hyvin.

Tutkimuksessamme ilmeni asiakasvanhempien kokeneen työntekijöiden reagoivan palautteeseen epäselvästi. Osa asiakasvanhemmista oli sitä mieltä, että työntekijät eivät anna suoria vastauksia asiakasvanhemman antamaan palautteeseen, eivätkä perustele vastauksia. Työntekijät pohtivat asiakasvanhempien kokemuksen johtuvan siitä, että työntekijöiden on saatava koko työryhmän mielipide ja tuki ennen palautteeseen vastaamista. Asiakasvanhempien palaute voi olla epäselvää tai keskeneräistä, jolloin työntekijän on vaikea reagoida palautteeseen tai reagoimiseen tarvitaan aikaa. Esimiehet selittivät asiakasvanhempien kokemusta sillä, että työntekijöillä voi olla kiire ja unohdetaan kertoa asiakasvanhemmalle, että tilanne on sopimaton palautteen käsittelyyn. Esimerkiksi muiden asiakasperheiden läsnäolo voi vaikuttaa palautteeseen reagoimiseen.

5.4 Palautteen merkitys

Tutkimuksessamme ilmeni asiakasvanhempien kokeneen palautteen antamisen tarpeelliseksi. Asiakasvanhempien mukaan on hyvä, että palautetta ja asiakasvanhempien mielipidettä kysytään. Asiakasvanhempien mielestä palaute on yhteistyön toimivuuden perusta.

Eihän siitä yhteistyöstä tuu mitään, jos ei niinku sano asioita.

Luulen, et ei sitä varmaan ihan turhaan sitten niinku kirjota tai tee.

Työntekijät kommentoivat asiakasvanhempien kokemuksia siten, että heidän mielestään asiakasvanhempimieheksi tuntee itsensä tärkeäksi ja kuulluksi, kun he antavat palautetta. Työntekijöiden mukaan asiakasvanhemmat kokivat, että työtä ei voi kehittää ilman palautetta. Esimiehet olivat täysin samoilla linjoilla työntekijöiden kanssa. Lisäksi esimiehet pohtivat, että asiakasvanhemmat haluavat olla omassa elämässään osallisina ja vaikuttajina.

Kaikki haastateltavat asiakasvanhemmat ilmaisivat kokevansa, että heitä kuullaan. Asiakasvanhemmat kokivat, että heidän mielipiteensä otettiin huomioon. Työntekijät kommentoivat asiakasvanhempien kokemuksia siten, että työntekijöillä on kokemusta ja näkemystä sekä pitkä työura takana. Työntekijöiden mukaan asiakasvanhempien palaute otetaan huomioon ja siihen suhtaudutaan vakavasti. Lisäksi työntekijät totesivat, että asiakasvanhempaa kuullaan koko hoitajakson ajan. Esimiehet kommentoivat asiakasvanhempien kokemuksia siten, että omahoitajuuden merkitys Vauvala-

osastolla on suuri sekä työntekijöiden ja asiakasvanhemman välinen suhde on hyvä. Esimiesten mukaan työntekijät antavat asiakasperheille aikaa ja palaute otetaan esille sopivassa tilanteessa asiakasvanhemman vointi ja jaksaminen huomioiden. Lisäksi he pohtivat, että työntekijät ovat kiinnostuneita asiakasvanhempien kuulumisista ja heidän antamastaan palautteesta.

Ku ei sitä tiää, että käyäänkö palautetta läpi mitenkään henkilökunnan kesken.

No ei siinä muutosta tapahtunu, en tiää käsiteltiinkö sitä asiaa millään tavalla.

Tutkimuksessamme ilmeni asiakasvanhempien kokeneen, että he eivät ole tietoisia siitä kuinka palautetta käsitellään sen antamisen jälkeen. Työntekijöiden mukaan asiakasvanhemmat eivät tiedä mitä muutoksia palautteesta seuraa, sillä he antavat kirjallisen palautteen jakson päättyessä. Työntekijät pohtivat, että heillä on usein kiire, eivätkä he muista kertoa mihin palautetta tarvitaan. Työntekijät pohtivat, että palautteen käsittelystä ei ole tullut puhetta, jos asiakasvanhempi ei ole palauttanut palautelomaketta. Lisäksi työntekijät selittivät asiakasvanhempien kokemusta sillä, että he olettavat omahoitajan kertovan asiakasvanhemmalle palautteen käsittelystä. Esimiesten mukaan omahoitajan poissaolo on yksi mahdollinen tiedon katkopaikka Vauvala-osastolla. Lisäksi esimiehet kommentoivat, että työntekijät eivät välttämättä osaa sanoa mitä kirjalliselle palautteelle tehdään.

5.5 Palautejärjestelmän kehitysehdotukset

Haastateltavilta asiakasvanhemmilta kysyttiin mielipidettä sähköisen palautteen antamiseen. Kaikki asiakasvanhemmat kokivat, että sähköinen palautteen antaminen ei toimisi. He olivat sitä mieltä, että sähköinen palautelomake jäisi täyttämättä ja palautelomakkeen täyttäminen käsin on helpompaa. Työntekijät ja esimiehet olivat asiakasvanhempien kanssa samaa mieltä sähköisen palautteen toimimattomuudesta. Lisäksi työntekijät ja esimiehet pohtivat sähköisen tietojen lähettämisen turvallisuutta ja toimivuutta.

Mä luulen, että mä oon sen verran laiska, että se ois jääny tekemättä jos se ois sähkösessä muodossa ollu.

Tutkimuksessamme kävi ilmi asiakasvanhempien kokeneen, että palautelomaketta tulisi kehittää. Asiakasvanhemmat täyttävät palautelomakkeen mieluiten Vauvala-osastolla. Asiakasvanhempien mukaan palautelomakkeen kysymysten tulisi olla yksinkertaisia ja asiakasvanhemmat kokivat varsinkin tavoitekysymykset vaikeiksi. Osa

asiakasvanhemmista ei lisäisi palautelomakkeeseen lisää kysymyksiä, mutta yksi haastateltavista pohti lomakkeesta puuttuvan kysymyksen jakson hyödyllisyydestä. Työntekijät kritisoivat kysymystä sillä, että siihen voidaan vastata vain kyllä tai ei ja tämä ei anna työntekijöille tarpeeksi informaatiota. Asiakasvanhemmat kommentoivat palautelomakkeen kysymystä ”Miten kuvaillette lapsenne saamaa hoitoa?” tarpeettomaksi Vauvala-osastolla olleille perheille. Lisäksi asiakasvanhemmat pohtivat, että palautelomakkeessa oli osittain toistoa. Työntekijät kommentoivat, että palautelomakkeesta puuttuu sellaisia asioita, joihin asiakasvanhemmat haluaisivat vaikuttaa antamalla palautetta. Työntekijät pohtivat asiakasvanhempien haluavan kehittää palautelomaketta siksi, että se on yksi tärkeä työväline heille tulla kuulluksi. Esimiehet totesivat, että palautelomakkeessa on samantyyllisiä kysymyksiä useita ja toistoa jonkin verran. Esimiehet selittivät asiakasvanhempien kokemuksia siten, että avoimet ja laajat kysymykset ovat vaikeita asiakasvanhemmille.

Haastateltavilta asiakasvanhemmilta kysyttiin mielipidettä kirjallisen välipalautteen antamisesta. Jokainen asiakasvanhempi koki välipalautteen antamisen olevan tarpeellista. Välipalautteella olisi asiakasvanhemmille suurempi merkitys, koska heillä olisi mahdollisuus vaikuttaa elämäänsä Vauvala-osastolla. Yksi asiakasvanhemmista pohti, että välipalautteessa voitaisiin kysyä esimerkiksi sitä, mikä on tilanne verrattuna tulotilanteeseen, millaiset välit asiakasperheellä ja työntekijöillä on sekä mitä mieltä vanhemmat ovat lastenhoidosta Vauvala-osastolla.

Jos ois ollu palaute ja se ois ollu vaikka keskellä sitä jaksoo, tuntuu että vielä ote on täällä lapsen kanssa. Niin se ois sillon ehkä ollu vielä enemmän merkitystä itelle.

Mutta sillon niinku välipalautekysely vaiheessa äiti tai isä voi niinku sanoa ku tuota täyttää, että mikä on harmittanu tai mitä haluis tehdä toisin tai jotain vastaavaa.

Yksi haastatelluista asiakasvanhemmista ehdotti välipalautteen kysymiseen sitä, että esimerkiksi kolmen viikon jaksolla kysyttäisiin pari päivää saapumisen jälkeen nykyisen palautelomakkeen kolme ensimmäistä kohtaa, viikon jälkeen kolme siitä seuraavaa kohtaa ja lopussa lomakkeen kolme viimeistä kohtaa. Työntekijät selittivät asiakasvanhempien kokemusta sillä, että asiakasvanhempien mielestä suullinen palaute ei riitä ja työntekijöillä olisi mahdollisuus reagoida välipalautteessa esille nouseviin asioihin jakson aikana. Esimiehet kommentoivat asiakasvanhempien näkevän palautteen antamisen työryhmälle merkityksellisenä. Asiakasvanhemmat hahmottavat omat tavoitteensa selkeämmin, jos niitä käytäisiin välipalautteessa läpi jakson aikana. Esimiehet pohtivat, että suullinen palaute ei aina tavoita kaikkia työntekijöitä, mutta kirjal-

linen palaute olisi kaikkien työntekijöiden luettavissa ja nähtävissä. Esimiehet miettivät myös vaihtoehtoa, että asiakasvanhemmat antaisivat välipalautetta työryhmälle ja sen lisäksi työryhmä antaisi välipalautetta asiakasvanhemmille, jolloin palaute olisi vastavuoroista.

Tutkimuksessamme ilmeni asiakasvanhempien kokeneen, että palautelomakkeen vastauksista olisi tarpeellista keskustella. Asiakasvanhemmat mainitsivat kuitenkin, ettei vastauksista keskusteleminen toimisi kaikissa tilanteissa. Osa asiakasvanhemmista halusi keskustella vastauksista täyttämisen yhteydessä ja osa täyttämisen jälkeen. Työntekijät selittivät asiakasvanhempien mielipiteitä sillä, että asiakasvanhemmat haluaisivat perustella antamansa vastaukset ja asiakasvanhemmat eivät välttämättä jaksaa kirjoittaa pitkiä vastauksia lomakkeeseen. Esimiehet suhtautuivat epäilevästi keskustelumahdollisuuteen. Jos keskustelu halutaan järjestää, palautteen täyttämistä ei voi jättää viimeiseen päivään, sillä asiakasvanhempien ajatukset ovat silloin jo kotiin pääsemisessä. Esimiehet epäilivät asiakasvanhempien kokemuksen johtuvan siitä, että palautelomakkeeseen kirjoitetaan vain asioita, joista on helppo puhua. Koska asiakasvanhemmat saattavat jättää vaikeat asiat pois kirjallisesta palautteesta, keskustelu voisi olla toimiva. Keskustelemisesta ei voida tehdä pakollista, koska palautetta on oikeus antaa myös nimettömästi, mutta keskusteluvaihtoehtoa voidaan tarjota asiakasvanhemmille.

6 TUTKIMUKSEN TUOTOS

Tutkimuksemme tavoitteena oli kehittää Mäntyrinteen perhetukikeskuksen Vauvala-osaston palautejärjestelmää tuottamalla uusi palautelomakeluonnos. Haimme tutkimuksessamme vastausta yhteen tutkimuskysymyksistämme: ”Millaiseksi palautelomaketta tulisi kehittää Mäntyrinteen perhetukikeskuksen Vauvala-osastolla, jotta se vastaisi asiakasvanhempien ja työyhteisön tarpeita?” Tutkimuksen tuotoksena muokkasimme Vauvala-osaston vanhaa palautelomaketta (liite 1) haastatteluista saadun tiedon ja kirjallisuuden pohjalta. Tuottaessamme uudistettua palautelomakeluonnosta (liite 12) Mäntyrinteen perhetukikeskukselle, etsimme kirjallisuuden lisäksi ideoita muissa organisaatioissa käytössä olevista palautelomakkeista ja Vauvala-osaston vanhoista palautelomakkeista. Valtakunnallisten sijaishuollon laatuksiteerien mukaan palautelomakkeen haastattelukysymykset laaditaan yksikön laatuksiteereihin pohjautuviksi (Lastensuojelun keskusliitto 2005, 56). Vauvala-osastolla ei ole omia kirjattuja laatuksiteerejä, mutta yksikössä on tehty osaamisprofilointi (liite 13) vuonna 2006. Osaamisprofiloinnissa kerrotaan työyhteisön perustehtävät ja perustehtävän osaamisen edellytykset. Hyödynsimme niitä palautelomakeluonnosta laatiessa.

Tarkastelimme palautelomaketta ajatuksellisena kokonaisuutena. Arvioimme kysymysten ymmärrettävyyttä, sijoittelua, järjestystä, sanallista muotoa sekä käytettyjen ja vaihtoehtoisten käsitteiden merkitystä ja kattavuutta. Palautelomakeluonnosta tehdessämme otimme huomioon kysymysten tarpeellisuuden ja yleisyyden. Tarkastelimme myös kysymystenasettelua, kysytäänkö oikeita asioita, ovatko kysymysten tuottamat vastaukset luotettavia, mitataanko asiaa oikealla kielellä ja oikealla tavalla sekä esiintyykö lomakkeessa samaa aihetta mittaavia kysymyksiä. (ks. Salmela 1997, 94.) Vauvala-osaston vanha palautelomake oli mielestämme hyvä pohja uudelle palautelomakeluonnokselle, mutta muokkasimme kysymysten muotoa helpommin ymmärrettäväksi ja vastattavaksi. Korostimme osassa kysymyksistä sitä, että asiakasperhe on saanut palveluita Vauvala-osastolta eikä joutunut palveluiden piiriin. Näin palautelomakeluonnos muuttui mielestämme asiakaslähtöisemmäksi. Asiakasvanhempien ja esimiesten haastatteluissa ilmeni lomakkeessa olevan toistoa, joten vaihdoimme uuteen palautelomakeluonnokseen kysymysten järjestystä. Uudessa lomakeluonnoksessa ensin kysytään lapsen saamasta hoidosta, sitten vanhemman mielipiteen huomioimisesta lapsen hoitoon liittyvissä asioissa ja tämän jälkeen yleisesti yhteistyöstä henkilökunnan kanssa. Näin palautelomakeluonnos jäsenyi mielestämme paremmin ja vastauksen sisältö kohdistuu oikean kysymyksen alle.

Asiakasvanhempien haastatteluissa ilmeni palautelomakkeen tunnistettavuuden vaikuttavan vastauksiin. Tunnistettavuuden vähentämiseksi emme uudessa palautelomakeluonnoksessa kysy lomakkeen täyttöpäivää, vaan lomakkeen täyttökuukausi ja -vuosi riittävät. Lisäksi poistimme lomakeluonnoksesta kysymykset: ”Millainen perhetilanne oli syynä Vauvalaan tulemisellenne?” ja ”Millaiset tavoitteet sijoituksellanne oli?” Mielestämme kysymykset antoivat liikaa informaatiota asiakasperheestä, eivätkä ne olleet olennaisia Vauvala-osastolle annettavan palautteen kannalta. Keskustelimme vastaavan ohjaajan kanssa vielä erikseen näistä muutoksista, jotta emme poistaisi palautelomakeluonnoksesta Vauvala-osaston kannalta tärkeitä kysymyksiä.

Asiakasvanhempien, työntekijöiden ja esimiesten haastatteluissa selvisi tavoitekysymysten olevan usein hankalia asiakasvanhemmille. Muokkasimme tavoitekysymyksiä siten, että asiakasvanhempi orientoituu pohtimaan tavoitteitaan vastaamalla ensin strukturoituun, kyllä, osittain tai ei, kysymykseen. Vanhassa palautelomakkeessa tämä kysymys oli yhdistetty kysymykseen ”Mitkä asiat ovat edistäneet tavoitteiden toteutumista?” Mielestämme kaksi kysymystä samassa kohdassa voi aiheuttaa epäselvyyttä vastaamisessa ja asiakasvanhempi saattaa vastata vain toiseen kysymykseen. Tavoitteita edistäneiden asioiden lisäksi päädyimme kysymään ”Mitkä asiat ovat vaikeuttaneet tavoitteidenne toteutumista?” Tämän kysymyksen kohdalla asiakasvanhemmalla on mahdollisuus kertoa enemmän, mikäli hän on vastannut aikaisempaan kohtaan, että tavoitteita ei ole saavutettu tai ne on saavutettu vain osittain. Näin palautelomakkeesta käy ilmi myös tavoitteiden saavuttamiseen vaikuttaneet negatiiviset asiat.

Lisäsimme uuden palautelomakeluonnoksen loppuun kysymyksen: ”Mitä hyötyä jaksostanne Vauvalassa oli perheellenne?” Yhdessä asiakasvanhempien haastattelussa nousi esille, ettei vanhassa palautelomakkeessa kysytä suoraan jakson hyödyllisyydestä perheelle. Asiakasvanhempi ehdotti palautelomakkeeseen kysymystä: ”Oliko jaksosta hyötyä?” Työntekijöiden mielestä kysymykset, joihin voidaan vastata kyllä tai ei, eivät ole hyviä palautelomakkeessa. Työntekijöiden mielestä tällaisista kysymyksistä saatava tieto on vähäistä. Muokkasimme kysymyksen muotoa ja päätimme olettaa, että jaksosta Vauvala-osastolla on ollut hyötyä. Kysymykseen voi kuitenkin vastata myös, että jaksosta ei ole ollut mitään hyötyä.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimuksemme tarkoituksena oli tuoda asiakasvanhempien näkemykset ja kokemukset palautejärjestelmän kehittämistoiminnan välineeksi. Tutkimuksemme tuloksista voidaan tehdä johtopäätöksiä asiakkaiden, niin lastensuojelussa kuin muualla sosiaalialalla, näkemyksistä esimerkiksi palautteen merkityksestä. Tutkimuksemme tulokset ovat suuntaa antavia lastensuojeluasiakkaiden kokemuksista palautteen antamisesta ja vastaanottamisesta. Tutkimuksemme tuloksiin vaikuttaa kuitenkin myös se, että kaikkien haastateltujen asiakasvanhempien lapset olivat olleet perhesijoituksessa osastolla. Tämä näkyy esimerkiksi suullisen palautteen merkityksen korostumisena ja lapsen hoitoon liittyvän kritiikin vähäisyytenä. Tutkimuksessamme käytettyjen käytäntöjen suhteen on hyvä pitää mielessä, ettei niitä voi soveltaa sellaisenaan muissa tutkimuksissa. Käytäntöjä on muokattava eri yksiköiden mukaan, vaikka tutkimusaihe olisi sama. (ks. Korhonen, Julkunen, Karjalainen, Muuri & Seppänen-Järvinen 2007, 45.)

Tutkimustehtävämme oli arvioida ja kehittää Mäntyrinteen perhetukikeskuksen Vauvala-osaston palautejärjestelmää asiakaslähtöisesti Bikva-mallia soveltaen. Yksi tutkimuskysymyksistämme oli ”Millaisia kokemuksia Mäntyrinteen perhetukikeskuksen Vauvala-osaston asiakasperheiden vanhemmilla/hooltajilla on palautteen antamisesta ja käsittelystä sijoitusjakson aikana ja sen päättyessä?” Asiakasvanhemmat kokivat palautteen antamisen tärkeäksi yhteistyön toimivuuden kannalta. Erityisesti suullisen palautteen merkitys oli jakson aikana suuri. Asiakasvanhemmat kokivat, että heidän antamaansa palautetta kuullaan. Asiakasvanhempien kokemus palautteen käsittelystä oli kuitenkin se, että he eivät olleet tietoisia sen käsittelystä etenkin jakson päätyttyä.

Toinen tutkimuskysymyksistämme oli ”Mitä Mäntyrinteen perhetukikeskuksen Vauvala-osaston työntekijät, vastaava ohjaaja ja perhetukikeskuksen johtaja ajattelevat asiakasvanhempien kokemuksista palautteen antamisesta ja käsittelystä?” Vauvala-osaston työntekijät ajattelivat asiakasvanhempien kokemuksiin vaikuttavan sen, että työntekijät osasivat ottaa palautteen ammattitaitoisesti vastaan. Työntekijät, vastaava ohjaaja ja johtaja ajattelivat, että työn kiireisyys vaikuttaa asiakasvanhempien kokemukseen palautteen käsittelyn epäselvyydestä. Vastaava ohjaaja ja johtaja ajattelivat lastensuojeluasiakkuuden vaikuttavan asiakasvanhempien kokemukseen palautteen antamisesta.

Mönkkösen (2007, 50) mukaan ohjaajan ja ohjattavan suhde määrittyy kuvattaessa toimivaa tai toimimatonta asiakassuhdetta. Asiantuntijavalta voi ilmetä asiakassuhteen ongelmien selittämisenä asiakkaan ongelmilla ja onnistumiset ovat työntekijöiden ansiota. Tämä näkyi myös haastatteluissamme työntekijöille ja esimiehille. Työntekijät ja esimiehet eivät kuitenkaan selittäneet asiakasvanhempien kokemuksia pelkästään edellä mainitulla tavalla, vaan pystyivät refleктоimaan myös omaa toimintaansa ja asiakasvanhempien vahvuuksia vastauksissaan. Tästä voimme päätellä, että Vauvala-osastolla on asiantuntijakeskeinen toimintatapa. Tämä on Vauvala-osaston työn luonteen vuoksi välttämätöntä. Myös Mönkkösen (2007, 52) mukaan asiantuntijakeskeinen toimintatapa on välttämätöntä varsinkin tilanteissa, joissa asiakas tarvitsee ulkopuolisen asiantuntemusta jäsentääkseen omaa elämäntilannettaan uudella tavalla.

Valtakunnallisissa sijaishuollon laatukriteereiden mukaan sijaishuoltoapaikan tulee kerätä palautetta asiakkailtaan toiminnan parantamistarpeiden arvioimiseksi (Lastensuojelun keskusliitto 2005, 27). Haastatteluissamme kaikki asiakasvanhemmat kertoivat, että heiltä kysyttiin palautetta ja he voivat kertoa palautetta. Mäntyrinteen perhetukikeskuksen Vauvala-osaston toiminta palautteen kokoamisessa täytti siis valtakunnallisten sijaishuollon laatukriteerien suositukset.

Lehtosen (1998, 5) lähipalvelujen asiakastyön kehittämishankkeelle tekemien asiakashaastattelujen mukaan asiakkaan ja työntekijän kohtaamista, vuorovaikutusta sekä kuulluksi ja ymmärretyksi tulemista vaikeutti muun muassa työntekijöiden kiire. Tutkimuksessamme asiakasvanhemmat eivät kuitenkaan kokeneet kiireen vaikuttavan heidän kuulluksi tulemiseensa, vaikka työntekijät ja esimiehet selittivät kiireen vaikuttavan heidän työskentelyynsä. Johtopäätöksenä voidaan todeta, ettei Vauvala-osaston työntekijöiden ja esimiesten työn kiireisyys suoraan välity asiakasvanhemmilte.

Asiakkaiden palaute ei ole aina rakentavaa, kun on kyse heidän elämänsä muutoksista ja huolista. Tilanteet ovat usein asiakkaille rankkoja ja silloin palaute voi tulla voimakkaina tunteenpurkauksina. Ammatilaisen on ymmärrettävä asiakkaan oikeus tuntee pelkoa tai suuttumusta työntekijää kohtaan. (Vilén, Tapio ym. 2010, 92.) Mäntyrinteen perhetukikeskuksen Vauvala-osaston työntekijät ja esimiehet eivät selittäneet haastatteluissamme ilmenneiden asiakasvanhempien kokemusten palautteen huomiomatta jättämisestä tai reagoimisen epäselvyydestä johtuvan asiakasvanhemmilta saadusta epäasiallisesta palautteesta. Tämä kertoo Vauvala-osaston työntekijöiden ammattimaisesta suhtautumisesta asiakasvanhempien palautteeseen.

Moision ja Ritolan (2001, 133) mukaan palautteen puutteellisuutta voidaan selittää sillä, että asiakkaille on usein laadittu kysely, jolle ei anneta arvoa ja jonka vastausprosentti on heikko. Tutkimuksessamme kävi ilmi Vauvala-osaston työntekijöiden suhtautuvan palautteen keräämiseen positiivisesti. Tämän lisäksi kaikki haastatellut asiakasvanhemmat olivat täyttäneet palautelomakkeen. Vauvala-osaston saaman palautteen puutteellisuutta ei voida selittää näillä tekijöillä. Tutkimuksemme mukaan puutteellisuutta voidaan sen sijaan selittää sillä, että vastaukset ovat lyhyitä eivätkä sisällä tarpeeksi informaatiota.

Tutkimuksessamme ilmeni asiakasvanhempien kokeneen kirjallisen palautteen vastaukset epärehellisinä. Epätodennäköisen vastauksen syitä voivat olla, että vastaaja haluaa näyttää paremmalta kysyjän silmissä, vastaaja haluaa olla johdonmukainen aiemmin antamiensa vastausten kanssa tai välittääkseen omien etujen mukaista tietoa kysyjälle. (Ahola ym. 2002, 13–15.) Asiakasvanhempien haastatteluissa nousi esiin varsinkin se, että he vääristelevät ja vähättelevät vastauksia jakson loppuvaiheessa, sillä he kokivat helpotusta sijoitusjakson päättyessä. Myös Ranteen (2006, 171–172) mukaan palauteprosessin ongelmana voi olla, että palaute ei ole rehellistä, palaute on kärjistävää tai vähättelevää tai muuten vääristävää. Mäntyrinteen perhetukikeskuksen on siis suhtauduttava asiakasvanhemmilta saatuun palautteeseen kriittisesti, kuitenkin väheksymättä sitä. Mäntyrinteen perhetukikeskuksen Vauvala-osaston on kerättävä palautetta useilta asiakasperheiltä ennen palautteen käsittelyä, jotta yksittäisten epärehellisten vastausten merkitys ei korostu.

Bikva-mallilla saadaan aikaan luottamusta eri toimijoiden välille ja edistetään työntekijöiden ja esimiesten aitoa halua kehittää palveluita (Högnabba 2008, 44). Haastatteluissamme ilmeni Vauvala-osaston työntekijöiden ja esimiesten innokas osallistuminen kehittämistyöhön. Yksikään työntekijä ei kieltäytynyt haastatteluista ja organisaatio tuki tutkimustyötämme alusta lähtien. Haastateltavat työntekijät ja esimiehet pohtivat jo haastattelutilanteessa erilaisia tapoja muuttaa asiakasvanhempien negatiivisia kokemuksia palautejärjestelmästä positiivisemmiksi. Yksi Bikva-mallin piirteistä onkin, että asiakkailta saatu palaute johtaa toimintaan jo arviointiprosessin aikana (Krogstrup 2004, 24). Näin ollen Bikva-malli oli menetelmänä toimiva tutkimuksessamme.

Haastatteluissamme asiakasvanhemmat, Vauvala-osaston työntekijät ja esimiehet kaikki näkivät sähköisen palautteen antamisen toimimattomana vaihtoehtona. Kuitenkin esimerkiksi Kelan verkkoasioinnin käyttö on yleistynyt nopeasti. Verkkoasiointi on lisääntynyt vajaat kymmenen prosenttia viimeisen vuoden aikana. (Niemelä & Kainu-

lainen 2012.) Mielestämme verkkopalveluiden yleistyminen, tietoturvan kehittyminen ja paperittomiin palveluihin sekä kestävään kehitykseen pyrkiminen johtaa todennäköisesti tulevaisuudessa ainakin osittain sähköistettyyn palautejärjestelmään myös Vauvala-osastolla.

8 POHDINTA

Syksyllä 2012 Suomen lastensuojelupalveluihin on kiinnitetty huomiota myös kansainvälisellä tasolla. Vantaalla tapahtunut venäläissyntyisten lasten huostaanottopäätöksen valmistelu on nostattanut paljon keskustelua julkisuudessa. Lastensuojelussa lapsen etu on määritelty tärkeimmäksi työskentelyn lähtökohdaksi valtakunnallisissa sijaishuollon laatukriteereissä sekä kansainvälisissä sopimuksissa, kuten esimerkiksi Haagin lapsikaappauksia käsittelevässä sopimuksessa. Suomalaisesta lastensuojelujärjestelmästä on liikkunut paljon väärää tietoa, joten mielestämme olisi tärkeää saada suomalaisten ja ulkomaalaisten käsitykset vastaamaan todellisuutta. Resurssien saaminen lastensuojelupalveluiden kehittämiseen vaatii kansalaisten, ei vain asiakkaiden ja ammattilaisten, tietämystä ja kiinnostusta asiaan.

Asiakaslähtöisyys on hyvin vahvasti esillä kaikessa sosiaalialan työssä nykypäivänä. Sen ajankohtaisuus ilmenee esimerkiksi Kuopion kaupungin strategiassa kehittää kaikkia palveluita asiakaslähtöisemmiksi. Ajankohtaisuudesta huolimatta teoriakirjallisuuden löytäminen oli haasteellista. Palautteesta oli kirjoitettu paljon 1990-luvulla, mutta uudemman kirjallisuuden löytyminen osoittautui hankalaksi. Käytimme työssämme jonkin verran Internet-lähteitä, esimerkiksi Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitoksen ylläpitämää Sosiaaliportti-sivustoa. Näin saimme käyttööme viimeisintä tietoa muun muassa sosiaalialan palveluiden arvioinnista. Asiakaslähtöiseen kehittämiseen perehtyessämme Bikva-malli nousi useista lähteistä selkeästi toimivimmaksi menetelmäksi. Bikva-mallia käytetään yleensä palvelukokonaisuuksien arvioimiseen ja kehittämiseen, mutta päätimme soveltaa sitä myös palautetta käsittelevässä tutkimuksessamme.

Pohdimme tutkimusta tehdessämme asiakaslähtöisyyden ja asiakaskeskeisyyden eroa. Kuinka usein työskentely lähtee asiakkaan aloitteesta? Mielestämme asiakaskeskeisyys näkyy varsinkin lastensuojelutyössä. Asiakas nähdään yksilönä ja hänelle mietitään sopivia palveluratkaisuja, mutta toiminta lähtee yleensä ammattihenkilöstön aloitteesta. Bikva-malliin päätyminen oli hyvä ratkaisu, koska toiminta Bikva-mallissa lähtee asiakkaan mielipiteestä. Tutkimuksessamme kehittäminen oli näin ollen asiakaslähtöistä. Bikva-malli toimi tutkimuksemme teoreettisen viitekehyksen pohjana ja sen mukaan jäsensimme opinnäytetyömme rakennetta. Bikva-malli edellyttää, että tutkimuksen tekijä ei kuulu työyhteisöön. Emme ole tehneet harjoitteluja tai työskennelleet Vauvala-osastolla, joten tämä ei ollut ongelma. Bikva-mallissa kehoitetaan järjestämään kaikille haastateltaville ryhmähaastattelut, mutta päätimme, että tutkimuksemme kannalta oli parempi järjestää asiakasvanhemmille yksilöhaastattelut.

Ratkaisu osoittautui toimivaksi, sillä saimme asiakasvanhempien haastattelussa hyvin materiaalia ja haastattelut pysyivät aiheessa.

Ennen haastattelujen järjestämistä pohdimme omia ennakko-odotuksiamme. Odotimme asiakasvanhempien asenteen olevan negatiivinen Vauvala-osastoon. Pohdimme tutkimukseen osallistuvien vanhempien olevan niitä, joilla on erityisen negatiiviset kokemukset jaksostaan Vauvala-osastolla. Ajattelimme asiakasvanhempien kokeneen, että he olivat kertoneet palautetta, mutta sitä ei olisi kuultu. Odotimme asiakasvanhempien tuovan esiin palvelussa olevia epäkohtia ja kehitysehdotuksia niihin. Ennakko-odotuksemme osoittautuivat vääriksi. Asiakasvanhemmat eivät suhtautuneet Vauvala-osastoon negatiivisesti eikä heillä ollut erityisen negatiivisia kokemuksia sijoitusjaksostaan. Kuten tutkimuksen tuloksista kävi ilmi, asiakasvanhemmat kokivat, että heidän antamaansa palautetta kuultiin. Asiakasvanhemmat eivät haastatteluissa tuoneet ilmi suuria muutoksia tarvitsevia kehitysehdotuksia.

Toimimme haastattelijoina vuorotellen toisen tehdessä muistiinpanoja haastatteluista. Haastatteluissa pyrimme tekemään avoimia kysymyksiä, mutta saimme silti välillä hyvin lyhyitä vastauksia. Haastatteluaineistoa kertyi kuitenkin paljon. Haastattelutilanteissa oli välillä epäselvää puhuuko haastateltava asiakasvanhempi suullisesta vai kirjallisesta palautteesta. Meidän olisi pitänyt selventää tarkentavilla kysymyksillä, kummasta oli kyse. Epäselvyys hankaloitti jonkin verran myös aineiston ryhmittelyä. Analysoidessamme esimiesten haastatteluja huomasimme, että esimiesten kysymykset olisi kannattanut muotoilla toisin. Esimiehet kommentoivat työntekijöiden vastauksia usein vain olemalla samaa mieltä heidän kanssaan. Bikva-mallille tyypillisesti työyksikön kehittämisprosessi alkoi jo työntekijöiden haastattelutilanteessa. Mäntyrinteen perhetukikeskuksen Vauvala-osaston työyhteisöllä on paljon valmiuksia parantaa toimintaansa vastaamaan asiakkaiden tarpeita. Asiakasvanhempien kokemat epäkohdat tulivat työntekijöiden ja esimiesten tietoisuuteen haastattelutilanteessa ja he alkoivat käsitellä niitä välittömästi.

Tutkimuksemme tuloksissa asiakasvanhemmat ilmaisivat, etteivät he aina halua kertoa palautetta. Tällainen palaute on hyvin tärkeää työyksikölle, joten työntekijöiden taito havaita palautetta niin sanotusti ”rivien välistä” ja rohkaista asiakasta kertomaan sitä korostuu. Työntekijöiden tulisi opettaa asiakkaalle palautteenantotaitoja, koska ne ovat tarpeellisia jokaiselle. Asiakkaiden olisi tärkeää ilmaista oma mielipiteensä, mutta usein lastensuojeluasiakas pelkää oman mielipiteensä vaikutuksia tulevaisuuteensa. Asiakasvanhempien haastatteluissa omahoitajuuden merkitys korostui. Omahoitajuus tuo asiakkaille tiettyä turvaa, koska asiakas tietää, kuka hänen asiois-

taan vastaa. Pohdimme omahoitajajärjestelmän myös tasoittavan työn jakautumista työntekijöille, jolloin työntekijälle jää aikaa keskittyä omiin asiakkaisiinsa ja heidän asioihinsa perusteellisemmin.

Tutkimuksessamme asiakasvanhemmat arvioivat palautelomakkeen toimivuutta. Asiakasvanhemmat vastasivat palautelomakkeen olevan ”ihan hyvä”. On ymmärrettävää, etteivät asiakasvanhempien vastaukset olleet syvällisempiä. Lomakkeen arviointiin ja kehittämisehdotusten tekemiseen tarvitaan kokemusta erilaisista vaihtoehdoista. Usein asiakkaat eivät kuitenkaan kiinnitä huomiota palautelomakkeen kysymysten muotoiluun tai aseteluun, vaikka olisivat täyttäneet lomakkeita eri palveluille. Voidaan myös pohtia, tiedostavatko asiakasvanhemmat Vauvala-osastolla tai asiakkaat yleensä, millaisesta palautteesta on organisaatioille hyötyä.

Tutkimuksemme tulosten mukaan palautteella on suuri merkitys asiakasvanhemmille ja työyhteisölle. Palaute on yhteistyön ja kehittämisen lähtökohta. Mitä jos palautetta ei kerättäisi ollenkaan? Pystyisikö palvelu vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin? Mistä kehitys palveluun tulisi, vai pysyisikö se muuttumattomana? Palautteen antamiselta ja vastaanottamiselta ei voi vältyä. Mikäli palautteelle ei anneta tarvittavaa huomiota, palautejärjestelmä ei ole toimiva, eikä se mahdollista organisaation kehittymistä. Toimiva palautejärjestelmä edistää ja varmistaa palvelun laatua ja sen vuoksi myös meidän tutkimuksellamme on merkitystä, erityisesti Vauvala-osastolle.

Haastatteluissa keskustelua herättävin kehitysehdotus oli esittämämme ehdotus kirjallisen välipalautteen kysymisestä. Tällainen palaute koettiin merkitykselliseksi Vauvala-osastolla, koska se mahdollistaisi yhteisen näkemyksen tarkistamisen jo sijoitusjakson aikana. Johtopäätöksenä voidaan sanoa, että Vauvala-osaston asiakasvanhemmat, työntekijät ja esimiehet ovat valmiita arvioimaan työskentelyään jo sijoitusjakson aikana kehittääkseen ja varmistakseen mahdollisimman onnistuneen yhteistyön.

Palautteen tutkiminen oli mielestämme hyödyllistä ammatillisen asiantuntijuutemme kehittämisen kannalta. Palaute koskee kaikkia palveluita toimialasta tai kansallisuudesta riippumatta. Toinen meistä suorittaa varhaiskasvatuksen kelpoisuuden osana sosionomikoulutustaan. Voimme molemmat hyödyntää palautteen tutkimisen myötä saamiamme tietoja tulevissa työpaikoissamme, olivat ne sitten varhaiskasvatuksessa, lastensuojelussa tai jossain muussa sosiaalialan työssä. Mäntyrinteen perhetukikeskuksen Vauvala-osasto voi hyödyntää tutkimuksessamme saatuja tuloksia kehittäessään palautejärjestelmäänsä vastaamaan asiakkaiden tarpeita. Tutkimuksemme tu-

lokset käsittelevät ainoastaan Vauvala-osastoa, mutta myös muut palautejärjestelmän kehittämisestä kiinnostuneet voivat saada tutkimuksestamme ideoita omaan kehittämistyöhönsä.

Jatkotutkimusaiheita tutkimuksellemme voi olla Bikva-mallin käyttäminen palautteen arvioimiseen myös muissa lastensuojelulaitoksissa. Jatkotutkimuksen aihe voi myös olla kuntalaisten ja veronmaksajien näkemysten tutkiminen lastensuojelusta. Näkevätkö he lastensuojelun tarpeellisenä ja kuinka paljon sen kehittämiseen tulisi panostaa? Lisäksi jatkotutkimuksena voisi selvittää asiakkaiden ja työntekijöiden antaman palautteen välittymistä eri organisaatioiden välillä ja asiakkaiden antaman palautteen vaikuttamista toimijoiden väliseen yhteistyöhön.

LÄHTEET

- Aalto, M. 2002. *Parjaavasta kolautteesta korjaavaan palautteeseen. Palautteen antamisen ja vastaanottamisen taidot*. Ryttylä: My Generation Oy.
- Adams, R. 2003. *Social work and empowerment*. 3. painos. Kiina: Palgrave Macmillan.
- Ahola, A., Godenhjelm, P. & Lehtinen, M. 2002. *Kysymisen taito. Surveylaboratorio lomaketutkimusten kehittämisessä*. Katsauksia 2002/2. Helsinki: Tilastokeskus.
- Ammattieettinen lautakunta. 2009. *Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet*. 3. painos. Helsinki: Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry.
- Cawson, P. 2009. Children Living Away from Home. Teoksessa Cleaver, H., Cawson, P., Gorin, S. & Walker, S. (toim.). *Safeguarding Children. A Shared Responsibility*. West Sussex: John Wiley & Sons Ltd, 77–111.
- Eskola, J. & Suoranta, J. 2001. *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Tampere: Vastapaino.
- Findikaattori. 2011. *Lastensuojelu* [verkkajulkaisu]. Valtioneuvoston kanslia. Tilastokeskus [viitattu 8.5.2012]. Saatavissa: <http://findikaattori.fi/fi/68>
- Gardner, R. & Cleaver, H. 2009. Working Effectively with Parents. Teoksessa Cleaver, H., Cawson, P., Gorin, S. & Walker, S. (toim.). *Safeguarding Children. A Shared Responsibility*. West Sussex: John Wiley & Sons Ltd, 38–61.
- Heino, T. 2011. Lastensuojelun tilastot, asiakkaat ja palvelut. Teoksessa Bardy, M. (toim.). *Lastensuojelun ytimissä*. 3. painos. Helsinki: Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos, 52–75.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2004. *Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Helsinki: Helsinki University Press.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. *Tutki ja kirjoita*. 15. uudistettu painos. Helsinki: Tammi.
- Holma, T., Outinen, M., Idänpään-Heikkilä, U. & Sainio, S. 2002. *Kirkasta ja uudista laadunhallintaa – kehitä laatutalo. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioille*. Stakes. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.
- Hämäläinen, M. & Vähäsarja, I. 2012. Oikeusministeri Henriksson: 8-vuotiaan tytön kuolemasta perusteellinen selvitys [verkkolehti]. *Helsingin Sanomat* 13.9.2012 [viitattu 2.10.2012]. Saatavissa: <http://www.hs.fi/kotimaa/Oikeusministeri+Henriksson+8-vuotiaan+tyt%C3%B6n+kuolemasta+perusteellinen+selvitys/a1305598902251>
- Högnabba, S. 2008. *Muuttaako asiakkaan puhe työkäytäntöjä? Tutkimus Bikva-arviointimenetelmän vaikutuksista* [verkkajulkaisu]. Helsinki: Stakes. Stakesin raportteja 34/2008 [viitattu 3.10.2012]. Saatavissa: <http://www.stakes.fi/verkkajulkaisut/raportit/R34-2008-VERKKO.pdf>
- Järvinen, R., Lankinen, A., Taajama, T., Veistilä, M. & Virolainen, A. 2007. *Perheen parhaaksi. Perhetyön arkea*. Helsinki: Edita.

- Koivisto, J. 2007. *Kuinka paljon asiakkaan sana painaa? Bikva-menetelmän relationaalinen arviointi* [verkkojulkaisu]. Helsinki: Stakes. Stakesin raportteja 21/2007 [viitattu 8.10.2012]. Saatavissa: <http://www.stakes.fi/verkkojulkaisut/raportit/R21-2007-VERKKO.pdf>
- Korhonen, S., Julkunen, I., Karjalainen, P., Muuri, A. & Seppänen-Järvinen, R. 2007. *Arviointi ja hyvät käytännöt sosiaalipalveluissa. Asiantuntijoiden pohdintoja tulevasta* [verkkojulkaisu]. Helsinki: Stakes. Stakesin raportteja 16/2007 [viitattu 3.10.2012]. Saatavissa: <http://www.stakes.fi/verkkojulkaisut/raportit/R16-2007-VERKKO.pdf>
- Krogstrup, H. 2004. *Asiakaslähtöinen arviointi Bikva-malli. Hyvät käytännöt. Menetelmä-käsikirja* [verkkojulkaisu]. Helsinki: Stakes [viitattu 17.9.2011]. Saatavissa: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/8579b014-b4a9-4ddd-8f14-1a40136f2b2f/bikva.pdf>
- Kuopion kaupunki. 2011. *Kuopion strategia 2020* [viitattu 25.10.2011]. Saatavissa: <http://www.kuopio.fi/web/kaupunkitietoa/kuopion-strategia-2020>
- Kuopion kaupunki. 2012. *Perhetukikeskukset* [viitattu 12.1.2012]. Saatavissa: <http://www.kuopio.fi/web/sosiaalipalvelut/perhetukikeskukset>
- Kuula, A. 2006. *Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys*. Tampere: Vastapaino.
- Laaksonen, M., Kääriäinen, A., Penttilä, M., Tapola-Haapala, M., Sahala, H., Kärki, J. & Jäppinen, A. 2011. *Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa. Opastusta asiakastiedon käyttöön ja kirjaamiseen* [verkkojulkaisu]. Sosiaalialan tietoteknologiahanke. Sosiaali- ja terveysministeriö [viitattu 8.5.2012]. Saatavissa: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/fbf710a0-e1cd-4799-a05e-3913e8754992/Asiakasty%C3%B6n+dokumentointi+sosiaalihuollossa.pdf>
- Laitinen, M., Ojaniemi, P. & Tallavaara, M.-S. 2007. *"Nyt kuullaan meitä asiakkaita" – Tutkimus kohtaamisesta, tiedosta ja osallisuudesta lastensuojelun työprosesseissa*. Rovaniemi: Lapin yliopisto, yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja B. Tutkimusraportteja ja selvityksiä 53.
- L 1983/361. *Laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta*. Finlex. Lainsäädäntö [viitattu 25.10.2011]. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1983/19830361>
- L 2005/272. *Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista*. Finlex. Lainsäädäntö [viitattu 16.8.2012]. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2005/20050272>
- Lastensuojelun keskusliitto. 2005. *Valtakunnalliset sijaishuollon laatukriteerit*. 2. painos. Laituri-projekti. Sijaishuollon neuvottelukunnan julkaisuja 18. Helsinki: Lastensuojelun keskusliitto ry.
- Lehtonen, A. 1998. *Läheisyyttä asiakastyöhön*. Lähipalvelutyöryhmän asiakastyöprojektin loppuraportti. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.
- Lindsted, J. & Paturi, T. 2011. *Välipalaute*. Haaga-Helia ammattikorkeakoulu [viitattu 3.10.2012]. Saatavissa: <http://www.haaga-helia.fi/fi/tietoa-haaga-heliasta/laatu/prosessikuvaukset/tiedostot/opintojaksopalaute/vaelipalaute>
- Moisio, J. & Ritola, O. 2001. *ISO 9000:2000 ja menestyksen avaimet – Vinkkejä pohdiskelijoille*. Helsinki: Suomen Standardisoimisliitto SFS ry.

- Mönkkönen, K. 2006. *Toiminta ja osallisuus* [verkkójulkaisu] [viitattu 19.12.2011]. Saatavissa: http://kaarinamonkkonen.nettisivut.fi/sosiaalipsykologia/toiminta_ja_osallisuus/
- Mönkkönen, K. 2007. *Vuorovaikutus. Dialoginen asiakastyö*. Helsinki: Edita.
- Niemelä, M. & Kainulainen, H. 2012. *Verkkoasiointi yleistynyt nopeasti* [verkkójulkaisu]. Kansaneläkelaitos [viitattu 3.10.2012]. Saatavissa: <http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/270912104723HT?OpenDocument>
- Nuutinen, M-L. Kuopion kaupunki. Opinnäytetyö asiaa [sähköpostiviesti]. Vastaanottaja Veera Korhonen. Lähetetty 12.10.2012. [viitattu 30.10.2012].
- Peltonen, I. 2004. Lastensuojelun eettiset kysymykset. Teoksessa Puonti, A., Saarnio, T. & Hujala, A. (toim.). *Lastensuojelu tänään*. Helsinki: Tammi, 320–334.
- Pihlaja, J. 2006. *Tutkielmalle vauhtia*. Lahti: Soceda.
- Ranne, J. 2006. *Anna Palaa! – Käytännön palautetaitokirja*. Helsinki: Mielikirjat.
- Rasila, M. & Pitkonen, M. 2009. *Ihana, kamala palaute*. Helsinki: Yrityskirjat Oy.
- Robson, C. 2001. *Käytännön arvioinnin perusteet. Opas evaluaation tekijöille ja tilaajille*. Helsinki: Tammi.
- Rousu, S. 2007. *Lastensuojelun tuloksellisuuden arviointi organisaatiossa. Näkömätön tuloksellisuus näkyväksi*. Acta nro 197. Tampere: Tampereen yliopisto. Väitöskirja.
- Rousu, S. & Holma, T. 2004. *Lastensuojelupalvelujen laadunhallinta*. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.
- Salmela, T. 1997. *Asiakaspalautteen haaste: menetelmiä ja esimerkkejä*. Helsinki: Stakes.
- Seppänen, P., Hansen, M., Janhunen, T., Kytöpuu, K., Salo, S., Seppänen, S., Tapio, N. & Vilén, M. 2010. Perhetyön työkalupakki täydentyy. Teoksessa Vilén, M., Seppänen, P. Tapio, N. & Toivanen, R. (toim.). *Kohtaamisia lapsiperheessä. Menetelmiä perhetyöhön*. Helsinki: Kirjapaja, 208–256.
- Sosiaaliportti. 2012a. *Asiakaslähtöinen arviointi*. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos [viitattu 8.10.2012]. Saatavissa: http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/hyvatkaytannot/lahtokohtia/asiakaslahtoinen_arviointi/
- Sosiaaliportti. 2012b. *BIKVA-malli*. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos [viitattu 8.10.2012]. Saatavissa: <http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/hyvakaytanto/prosessi/mitenarvioin/bikva/>
- Sosiaaliportti. 2012c. *Käytännön arviointi*. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos [viitattu 8.10.2012]. Saatavissa: <http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/hyvatkaytannot/lahtokohtia/arviointi/>
- Sosiaaliportti. 2012d. *Lähestymistavat arviointiin* [viitattu 20.11.2011]. Saatavissa: <http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/hyvakaytanto/lahtokohtia/arviointi/lahestymistavat/>

Sosiaaliportti. 2012e. *Yleiskatsaus arviointisuuntausten jaotteluun* [viitattu 8.10.2012]. Saatavissa: <http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/hyakaytando/lahtokohtia/arviointi/yleiskatsaus-jaotteluun>

STM. 2009. *Avohuollon tukitoimet lastensuojelussa* [viitattu 21.11.2012]. Saatavissa: http://www.stm.fi/sosiaali_ ja_ terveyspalvelut/sosiaalipalvelut/lastensuojelu/avohuollon_tukitoimet

STM. 2012. *Huostaanotto* [viitattu 21.11.2012]. Saatavissa: http://www.stm.fi/sosiaali_ ja_ terveyspalvelut/sosiaalipalvelut/lastensuojelu/huostaanotto

THL. 2012. *Lastensuojelu* [viitattu 8.5.2012]. Saatavissa: <http://www.stakes.fi/FI/Tilastot/Aiheittain/Lapsuusjaperhe/lastensuojelu.htm>

Toikko, T. 2006. *Asiakkaiden osallistuminen palveluiden kehittämiseen* [verkkajulkaisu]. Työpoliittinen Aikakauskirja 3/2006 [viitattu 3.10.2012]. Saatavissa: http://www.mol.fi/mol/fi/99_pdf/fi/06_tyoministerio/06_julkaisut/aikakausi/tak/2006/03/toikko.pdf

Toikko, T. 2012. *Sosiaalipalveluiden kehityssuunnat*. Tampere: Tampere University Press.

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. *Tutkimuksellinen kehittämistoiminta*. Tampere: Tampere University Press.

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

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2002. *Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausten käsitteleminen* [viitattu 24.9.2012]. Saatavissa: http://www.tenk.fi/hyva_tieteellinen_kaytando/htkfi.pdf

Vilén, M., Hansen, M., Janhunen, T., Kytöpuu, K., Salo, S., Seppänen, P., Seppänen, S. & Tapio, N. 2010. Perhe ja perhetyö. Teoksessa Vilén, M., Seppänen, P. Tapio, N. & Toivanen, R. (toim.). *Kohtaamisia lapsiperheessä. Menetelmiä perhetyöhön*. Helsinki: Kirjapaja, 9–59.

Vilén, M., Tapio, N., Janhunen, T., Nissinen, L. & Seppänen, S. 2010. Ammattina perhetyö. Teoksessa Vilén, M., Seppänen, P. Tapio, N. & Toivanen, R. (toim.). *Kohtaamisia lapsiperheessä. Menetelmiä perhetyöhön*. Helsinki: Kirjapaja, 61–99.

Vuorela, S. 2005. Haastattelumenetelmät. Teoksessa Ovaska, S., Aula, A. & Majaranta, P. (toim.). *Käytettävyystudkimuksen menetelmät* [verkkajulkaisu]. Tampereen yliopisto: Tietojenkäsittelytieteiden laitos, 37–52 [viitattu 22.11.2012]. Saatavissa: <http://www.cs.uta.fi/usabsem/luvut/3-Vuorela.pdf>

Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. 2010. *Tutkimusetiikkaa ja lakipykälää* [viitattu 2.1.2012]. Saatavissa: http://www.fsd.uta.fi/laki_ ja_ etiikka/etiikka_lait.html

VAUVALA-OSASTON PALAUTELOMAKE

KUOPIOAlavanmäen perhetukikeskus, Vauvala
Lastentie 5, 70620 Kuopio

Palvelumme parantamiseksi pyydämme palautetta työstämme. Tiedot käsittelemme luottamuksellisesti.

Työskentelyn kesto _____ (viikkoina)

Lomakkeen täyttöpäivä _____

Rastita sopiva vaihtoehto:

Lapseni on ollut sijoitettuna Vauvalaan. ()

Olemme olleet perhesijoituksessa. ()

Millainen perhetilanne oli syynä Vauvalaan tulemisellenne?

Millainen kokemus teille muodostui Vauvalaan tulotilanteesta ja vastaanotosta?

Millaiset tavoitteet sijoituksellanne oli?

Oletteko mielestänne saavuttaneet tavoitteenne ja mitkä asiat ovat edistäneet tavoitteiden toteutumista?

Millaista tukea olette saaneet henkilökunnalta tavoitteidenne saavuttamiseksi?

Miten henkilökunta on mielestänne huomionnut teidän mielipiteitänne lapsenne hoitoon liittyvissä asioissa?

Miten yhteistyö teidän ja henkilökunnan välillä on toiminut?

Miten kuvailisitte lapsenne saamaa hoitoa Vauvalassa?

Mitä muuta haluat sanoa jaksostanne Vauvalassa?

KUOPION ALAVANMÄEN PERHETUKIKESKUKSEN VAUVAPERHEEN SIJOITUS

<p>1. Palvelun, tuotteen nimi</p> <p>Lapsen + vanhemman sijoitus</p>	<p>Vauvalaosasto tarjoaa vanhemmalle ja vauvalle laitospalveluna järjestettävää hoitoa / kuntoutusta ja arviointia yhtäaikaisesti kahdelle perheelle.</p> <p>Palvelu järjestetään ympärivuorokautisena laitospalveluna.</p>		
<p>2. Kenelle tarkoitettu, kohderyhmä</p>	<p>Kohderyhmä;</p> <ul style="list-style-type: none"> - alle 2-vuotias lapsi vanhempansa kanssa, joka on lastensuojelulain mukaan sijoitettu avohuollon tukitoimena yhdessä vanhempansa kanssa. - perhekohtaisen harkinnan ja arvioinnin perusteella sijoitukseen voidaan ottaa muita perheenjäseniä (toinen biologinen vanhempi, sisarukset). <p>Sijoitus on tarkoitettu ensisijaisesti kuopiolaiselle perheelle, jossa vanhemmalla on vaikeuksia selvitä / jaksaa vanhemmuuteen liittyvistä tehtävistä.</p> <p>Perheen on arvioitu tarvitsevan ympärivuorokautista ammatillista tukea ja hoidollista apua.</p> <p>Vanhemmalla ei ole akuutissa vaiheessa olevaa päihdeongelmaa tai vakavaa mielenterveyden sairautta.</p>		
<p>3. Palvelun hyödyt</p> <p>(millaisia vaikutuksia halutaan saada aikaan asiakkaiden tilassa tai tilanteessa)</p>	<p>Vahvistetaan vauvan ja vanhemman välistä vuorovaikutusta sekä turvallisen kiintymyssuhteen muodostumista.</p> <p>Autetaan vauvan suotuisaa kehitystä, ja tuetaan vanhempana jaksamista sekä arjessa selviytymistä.</p>		
<p>4. Osastojakson pituus</p>	<p>1 vk – 3 kk</p>	<p>5. Tarvittavien hoitopäivien määrä</p>	<p>7 – 90 vrk</p>

<p>8. Palvelun sisältö</p> <p>(Huom! palvelun kulun tai prosessin hahmottaminen auttaa sisällön täsmentämistä. Kuten esim. mitä tapahtuu palvelun alussa jne.)</p> <p>(kurssiohjelma tai päivä-/viikko-ohjelma olla liitteenä)</p>	<p>1. Osastolle ohjaaminen</p> <p>Vauvalaosastolle ohjaaminen perustuu sosiaalityöntekijän tekemään arvioon lastensuojelulain mukaisesta avohuollon tarpeesta (Lsl § 36).</p> <p>Ohjaaminen osastolle ja jakson aloittaminen sovitaan yhdessä vauvalan henkilökunnan kanssa.</p> <p>Osastojakso edellyttää vanhemman sitoutumista ls:n mukaiseen avohuollon sijoitukseen yhdessä lapsen kanssa.</p> <p>Lastensuojelutarpeen selvitys ja arviointi on tehty ennen osastojaksoa tai toteutetaan yhdessä vauvalan henkilökunnan kanssa osastojakson aikana.</p> <p>Osastojakson alkaessa laaditaan asiakassuunnitelma, jossa yhdessä, vanhempi / vanhemmat, lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä sekä henkilökunta sopivat seuraavista asioista:</p> <ul style="list-style-type: none"> - osastojakson tavoitteet vanhemmalle ja lapselle, tavoitteiden toteutumisen keinot ja arviointi, sekä jakson arvioitu pituus. <p>Osastojaksolle tullessaan vanhempi sitoutuu noudattamaan asiakassuunnitelmaa sekä osaston asukassopimusta.</p> <p>2. Osastotyön keskeiset tavoitteet</p> <p>Osastojakson yksilökohtaiset tavoitteet sovitaan perheen, lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän ja vauvalaosaston henkilökunnan kanssa. Suunnitelmaan sovittujen tavoitteiden toteutumista arvioidaan ja tarkennetaan yhdessä perheen kanssa koko sijoituksen ajan.</p> <p>Keskeisin tavoite on turvata lapsen hoidon ja huolenpidon tarpeet tukemalla lapsen ja vanhemman välistä vuorovaikutusta sekä vahvistamalla lapsen ja vanhemman välistä kiintymyssuhdetta. Ohjaamalla, neuvomalla ja tukemalla autetaan vanhempia löytämään voimavaroja lapsen hoitamiseen ja arjessa selviytymiseen.</p> <p>Osastojakson aikana selvitetään perheen lähiverkoston mahdollisuutta tukea perhettä. Sen lisäksi arvioidaan perheen muu avun tarve ja ohjataan tarvittaviin palveluihin.</p> <p>3. Työmenetelmät</p> <p>Lapsen kanssa työskentely</p> <ul style="list-style-type: none"> - iän mukaisen arkirytmien toteuttaminen (ruokailut, uni, ulkoilut, leikit) - kokonaisvaltainen havainnointi ja terveydentilan sekä kehityksen huomiointi - vauvan näkyväksi tekeminen ja vauvan äänen sanoittaminen - käytettäviä työvälineitä: Pikku Portaat, videointi, vauvahieronta, hoito- ja kasvatussuunnitelma (sovitaan lapsen ja perheen tilanteen ja tavoitteiden mukaisesti) <p>Vanhemman kanssa työskentely;</p> <ul style="list-style-type: none"> - tuetaan ja ohjataan lapsen perushoidossa, sen merkityksen ymmärtämisessä ja toteuttamisessa - autetaan vanhempaa ymmärtämään varhaisen vuorovaikutuksen merkitys lapsen hyvän kiintymyssuhteen rakentumiselle ja turvallisen arjen muodostumiselle - autetaan lapsen hoidossa vanhemman väsymisen hetkillä tai muutoin sovituisissa tilanteissa - tehdään yhdessä kodinhoitoon liittyviä töitä, ohjataan omatoimisuuteen sekä terveyttä edistäviin elämäntapoihin
---	---

	<ul style="list-style-type: none"> - käytetään työvälineitä: sovitut keskustelut, tilannekeskustelut, mallittaminen, Pikku Portaat, videointi, varhaisen vuorovaikutuksen havainnointilomakkeet, ajankäyttöympyrä, verkostokartta, vanhemmuuden roolikartta, aikajana, ennakointialogi, Pesäpuu ry:n kehittämät välineet (sovitaan lapsen ja perheen tilanteen ja tavoitteiden mukaisesti) <p>Lähiverkoston kanssa työskentely</p> <ul style="list-style-type: none"> - tuetaan tavoitteiden ja sopimusten yhteydenpitoa lähiverkoston kanssa - tuetaan ja ohjataan vanhempaa sopimusten mukaan muuhun tuki- ja auttaja-verkostoon - käytettäviä työmenetelmiä: erilaiset verkosto- ja ennakointialogin menetelmät, läheisneuvonpito (sovitaan lapsen ja perheen tilanteen ja tavoitteiden mukaisesti) <p>4. Osastojakson päättäminen ja arviointi</p> <p>Osastojakson päättyessä vauvalaosasto tekee kirjallisen yhteenvedon:</p> <ul style="list-style-type: none"> - jakson toteutumisesta ja käytetyistä menetelmistä - johtopäätökset jakson tuloksista ja tavoitteiden saavuttamisesta - johtopäätökset ja perustelut jatkosta jakson päättyessä <p>Yhteenveto annetaan tiedoksi perheelle ja lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle.</p> <p>Vanhemmalta/vanhemmilta pyydetään kirjallinen palaute jaksosta.</p>
<p>9. Keskeiset / erityiset laatuvaatimukset = mitä vaaditaan, jotta palvelu olisi HYVÄ ja LAADUKAS (liittyen esim. henkilöstöön, vuorovaikutukseen, tuloksiin tms.)</p>	<p>Palvelua tuottavat vauvalaosaston 8 ohjaajaa, vastaava ohjaaja ja 2 laitoshuoltajaa. Palvelun tuottamiseen osallistuvat perhetukikeskuksen johtaja ja sosiaalityöntekijä.</p> <p>Kaikilla ohjaajilla on lain vaatima ammattipätevyys. Sen lisäksi henkilöstöllä on erityisosaamista vauvaikäisen hoidosta, kehityksestä ja varhaisen vuorovaikutuksen merkityksestä. Jokaiselle työntekijälle laaditaan vuosittain henkilö- sekä ryhmäkohtainen koulutussuunnitelma, jonka toteutumista arvioidaan vuosittain.</p> <p>Henkilöstö osallistuu säännöllisesti osaston kokouksiin ja kehittämispäiviin. Työyhteisön kehittäminen toteutuu vuosittain tehdyn toimintasuunnitelman mukaisesti.</p> <p>Vauvalaosaston fyysiset tilat: keittiö, leikkitala, olohuone, neljä lastenhuonetta ja kaksi perhehuonetta sekä pesu- ja kodinhoitotilat (yht. 238 neliötä). Vauvalan käytössä on myös perhetukikeskuksen yhteistiloja: sauna, leikkitalat, piha-alueet, kokoushuoneet.</p> <p>Vauvalaosastolla asuvat voivat käyttää kaupungin julkisia terveydenhuollon palveluja ja niiden lisäksi osastolla käy lastenlääkäri noin kaksi kertaa kuukaudessa.</p>







Palvelun tuottamisesta aiheutuvat kustannukset _____


Joskus käytetään nimitystä omakustannushinta. Karkeasti voidaan laskea siten, että palvelun tuottamiseksi käytettävät työtunnit (lokero 7) kerrotaan työtunnin kustannuksella. Jos kyseessä on ryhmä, voidaan tuotantokustannukset jakaa arvioidulla asiakasmäärällä, jolloin saadaan kustannus per yksi ryhmäläinen).

Määrityksen laatija _

Perhetukikeskuksen vauvalan henkilökunta ja vastaava ohjaaja Maija-Liisa Nuutinen

pvm 18.05.2009



<p><u>RESURSSIT</u></p> <ul style="list-style-type: none">  henkilöstö  arvot ja toimintaperiaatteet  osaaminen  tilat ja muut palvelut 	<p>Palvelua tuottavat Vauvalan 7 ohjaajaa, vastaava ohjaaja ja 2 osastoapulaista. Palvelun tuottamiseen osallistuvat perhetukikeskuksen sosiaalityöntekijä ja perhetukikeskuksen johtaja.</p> <p>Vauvalan toimintaa ohjaavana peruseriaatteena on lapsen/perheen tarpeet ja huomiointi.</p> <p>Kaikilla ohjaajilla on lain vaatima ammattipätevyys. Sen lisäksi henkilöstö on hankkinut erityisosaamista vauvaikäisten hoidosta ja kehityksestä (mm. vauvahieronta, varhaisen vuorovaikutuksen häiriöt ja hoito). Jokaiselle työntekijälle on tehty henkilökohtainen koulutussuunnitelma, jonka toteutumista arvioidaan vuosittain.</p> <p>Henkilöstö osallistuu säännöllisesti osaston ryhmätyönohjaukseen (1x 3 viikossa). Työyhteisön kehittäminen toteutuu vuosittain tehdyn toimintasuunnitelman mukaisesti. Lisäksi Vauvala toteuttaa sosiaali- ja terveystieteiden toimintasuunnitelman mukaista kehittämistyötä.</p> <p>Vauvalassa on keittiö, olohuone ja 2 makuuhuonetta (yksi iso ja yksi pieni), nukkumaparveke. Vauvalan käytettävissä ovat perhetukikeskuksen yhteiset tilat (leikkitala, sauna, kokoushuone) ja piha-alue.</p> <p>Vauvalassa on 7 asiakaspaikkaa.</p> <p>Vauvala käyttää kaupungin atk-laitteita ja -palveluja, henkilöstö- ja koulutuspalveluja, työsuoja- ja terveystieteiden palveluja. Lisäksi Vauvala käyttää kaupungin hankintatoimen ja taloushallinnon palveluja.</p> <p>Vauvalan sijainti Kuopion keskustan läheisyydessä mahdollistaa hyvin eri palveluiden käyttämisen (terveydenhuollon, vapaa-ajan ja kulttuurin palvelut).</p>
<p><u>LAADUN VALVONTA, ARVIOINTI JA OHJAUS</u></p>	<p>Vauvalan palvelu on julkishallinnon alaista lastensuojelua, jonka toiminnan laatua ohjaa lainsäädäntö, ohjeet ja suositukset. Laadun toteuttamista valvovat valtion ja kunnan viranomaiset (sosiaalilautakunta, lääninhallitus, hallinto-oikeus).</p> <p>Esimiehen tehtävänä on huolehtia henkilöstön pätevyydestä.</p> <p>Henkilöstön osaamista sekä henkilökohtaisen koulutussuunnitelman toteutumista arvioidaan vuosittain työn vaativuuden arvioinnin yhteydessä. Koulutusten toteutuminen raportoidaan sosiaali- ja terveystoimen täydennyskoulutuksesta vastaavalle henkilölle.</p> <p>Työyhteisön arvoja ja toimintaperiaatteita arvioidaan yksikön yhteisissä osastokokouksissa, kehittämispäivissä ja työnohjaustapaamisissa.</p> <p>Tilojen turvallisuudesta vastaa ja sitä valvoo kaupungin palotarkastaja sekä tilakeskus. Talouden käyttöä ohjaa ja seuraa kaupungin taloushallinto.</p>
<p><u>AIKA</u></p> <ul style="list-style-type: none">  palveluun käytetty aika  matkoihin käytetty aika 	<p>2 viikkoa – 3 kk</p>

 **hellyys ja läheisyys**



 **sosiaalinen kehitys ja suhteet**

 **psykkinen kehitys**



HELLYYDEN JA LÄHEISYYDEN ANTAMINEN

-  lapsen ja aikuisen kiintymyssuhteen mahdollistaminen
-  hellyyden ja läheisyyden antaminen
 - o lapsen tunteisiin ja tarpeisiin reagoiminen
 - o lohduttaminen
 - o lapsen mielipiteen kuuleminen



SOSIAALISTEN SUHTEIDEN JA KEHITYKSEN TUKEMINEN

-  vuorovaikutustaitojen tukeminen
 - o tukea ja houkutella lasta vuorovaikutukseen häntä hoitavan työntekijän kanssa
 - o tukea ja ohjata lasta sekä lapsen vanhempia lapsen kehitysvaiheen mukaiseen vuorovaikutukseen
-  ihmissuhteiden pysyvyydestä huolehtiminen
 - o huolehditaan, että lapsella on mahdollisuus edes yhteen turvalliseen kiintymyssuhteeseen (tukea ja vahvistaa olemassa olevaa suhdetta biologiseen vanhempaan tai muuhun lapselle läheiseen ihmiseen) / mahdollistaa lapselle uuden suhteen luomisen)
 - o huolehtia lapsen ja hänen vanhempiensa / huoltajiensa tai muiden lapselle läheisten ihmisten yhteydenpidon toteutumisesta ja niihin liittyvistä kustannuksista (puhelin-, tapaa- ja matkakulut) huoltosuunnitelmassa sovitulla tavalla

PSYKKISEN KEHITYKSEN TUKEMINEN

-  sijoitetun lapsen elämänsuhteeseen (esim. kiireelliseen huostaanottoon, huostaanottoon, aikaisempiin sijoituksiin, kaltoinkohteluun tai hoidon laiminlyöntiin) liittyvien kokemusten huomioiminen hoidossa ja kasvatuksessa
-  kasvatusta pettymysten sietämiseen

<p>✚ sijoitukseen liittyvä työ</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✚ kasvatus suhtautumisessa kieltöihin ja rajoihin ✚ itsetunnon ja omanarvontunnon lisääminen ✚ tukeminen uusiin tilanteisiin sopeutumisessa ✚ avun ja lohdutuksen tarjoaminen ✚ lapsen yksilöllisyyden huomioiminen <p>SIJOITUKSEEN LIITTYVÄ TYÖ</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ yhteistyö lapsen sijoittaneen kunnan lastensuojeluviranomaisten kanssa <ul style="list-style-type: none"> ○ yhteiseen huoltosuunnitelmaan valmistautuminen ja osallistuminen ○ huoltosuunnitelmiin osallistuvien työntekijöiden matka- ja majoituskulut ○ muu tarvittava yhteydenpito sijoittajaan ○ huoltosuunnitelmassa sovittujen asioiden toteuttaminen ✚ biologisten vanhempien ja lapselle läheisten ihmisten kanssa tehtävä työ <ul style="list-style-type: none"> ○ lapsen ja lapsen lähiverkostonsa yhteydenpidon tukeminen / rajaaminen, valvominen ja ohjaus ○ keskustelut vanhempien kanssa sijoitukseen liittyvistä syistä, perheen elämänhistoriasta, nykytilanteesta ja tulevaisuudesta ○ keskustelut lapsen hoidon tarpeesta ○ vanhempien tukeminen ja ohjaaminen lapsen hoitoon liittyvissä arki-toiminnoissa ○ lapsen ja vanhemman välisen vuorovaikutuksen tukeminen ✚ lapsen kasvatukseen ja hoitoon liittyvien asioiden kirjaaminen ja niistä raportointi tarvittaessa (esim. tietojen kokoaminen ennen huoltosuunnitelmaneuvottelua)
<p>RESURSSIT</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ henkilöstö ✚ arvot ja toimintaperiaatteet 	<p>Palvelua tuottavat Vauvalan 7 ohjaajaa, vastaava ohjaaja ja 2 osastoapulaista. Palvelun tuottamiseen osallistuvat perhetukikeskuksen sosiaalityöntekijä ja</p>

<p>  osaaminen  tilat ja muut palvelut </p>	<p>perhetukikeskuksen johtaja. Vauvalan käytettävissä on terveyskeskuksen omalääkäri, joka käy Vauvalassa 2x kuukaudessa.</p> <p>Vauvalan toimintaa ohjaavana peruseriaatteena on lapsen/perheen tarpeet ja huomiointi.</p> <p>Kaikilla ohjaajilla on lain vaatima ammattipätevyys. Sen lisäksi henkilöstö on hankkinut erityisosaamista vauvaikäisten hoidosta ja kehityksestä (mm. vauvahieronta, varhaisen vuorovaikutuksen häiriöt ja hoito). Jokaiselle työntekijälle on tehty henkilökohtainen koulutussuunnitelma, jonka toteuttamista arvioidaan vuosittain.</p> <p>Henkilöstö osallistuu säännöllisesti osaston ryhmätyönohjaukseen (1x3 viikossa). Työyhteisön kehittäminen toteutuu vuosittain tehdyn toimintasuunnitelman mukaisesti. Lisäksi Vauvala toteuttaa sosiaali- ja terveyskeskuksen toimintasuunnitelman mukaista kehittämistyötä.</p> <p>Vauvalassa on keittiö, olohuone ja 2 makuuhuonetta (yksi iso ja yksi pieni), nukkumaparveke. Vauvalan käytettävissä ovat perhetukikeskuksen yhteiset tilat (leikkitala, sauna, kokoushuone) ja piha-alue. Vauvala käyttää perhetukikeskuksen keittiö- ja vaatehuoltopalveluja.</p> <p>Vauvala käyttää kaupungin atk-laitteita ja -palveluja, henkilöstö- ja koulutuspalveluja sekä työsuojelu- ja terveystalvot. Lisäksi Vauvala käyttää kaupungin hankintatoimen ja taloushallinnon palveluja.</p> <p>Vauvalan sijainti Kuopion keskustan läheisyydessä mahdollistaa hyvin eri palveluiden käyttäytymisen (terveydenhuollon, vapaa-ajan ja kulttuurin palvelut).</p>
<p><u>LAADUN VALVONTA, ARVIOINTI JA OHJAUS</u></p>	<p>Vauvalan palvelu on julkishallinnon alaista lastensuojelua, jonka toiminnan laatua ohjaa lainsäädäntö, ohjeet ja suositukset. Laadun toteuttamista valvovat valtion ja kunnan viranomaiset (sosiaalilautakunta, lääninhallitus, hallinto-oikeus).</p>

	<p>Esimiehen tehtävänä on huolehtia henkilöstön pätevydestä.</p> <p>Henkilöstön osaamista sekä henkilökohtaisen koulutussuunnitelman toteutumista arvioidaan vuosittain työn vaativuuden arvioinnin yhteydessä. Koulutusten toteutuminen raportoidaan sosiaali- ja terveystoimen täydennyskoulutuksesta vastaavalle henkilölle.</p> <p>Työyhteisön arvoja ja toimintaperiaatteita arvioidaan yksikön yhteisissä osastokokouksissa, kehittämissäpäivissä ja työnohjaustapaamisissa.</p> <p>Tilojen turvallisuudesta vastaa ja sitä valvoo kaupungin palotarkastaja sekä tilakeskus. Talouden käyttöä ohjaa ja seuraa kaupungin taloushallinto.</p>
<p><u>AIKA</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • palveluun käytetty aika • matkoihin käytetty aika 	<p>Sijoitusaika 1 vrk – 6 kk</p>
<p>HINTA</p>	<p>180 € / vrk (perhetukikeskusten yhteiset menot + atk- ja hallintomenot – tulot / hoitopäivien lukumäärä)</p>

Otteen oikeaksi todistaa, Kuopiossa 10.2.2012



Jarmo Rautjärvi
sosiaalijohtaja

Tiedoksi	Mäntyrinteen perhetukikeskuksen johtaja Raija Käki Va. lastensuojelupäällikkö Marketta Kolari Perusturva ja terveyslautakunta
Tiedoksianto	Päätös on lähetetty Veera Korhoselle ja Anni Lehtoselle tiedoksi pöytäkirjanotteella 10.2.2012
Nähtävänäolo	Päätös on yleisesti nähtävänä perusturvan ja terveydenhuollon palvelualueiden Konttisen toimipisteessä 20.2.2012.
Yhteystiedot	Perusturvan palvelualue Johdon tukipalvelut PL 227 70101 KUOPIO

ASIAKASVANHEMPIEN TEEMAHAASTATTELURUNKO

TAUSTA

- Sijoitettuna olleet henkilöt
- Sijoituksen kesto
- Yleinen tunne palautteen antamisesta sijoitusjaksosta

SUULLINEN PALAUTE

- Sijoitusjakson aikana annettu palaute
- Palautteeseen reagointi
- Uskallus antaa palautetta suullisesti
- Kuulluksi tuleminen tunne

KIRJALLINEN PALAUTE

- Palautelomakkeen täyttötilanne
- Palautelomakkeen kysymykset
- Palautelomakkeen luottamuksellisuus

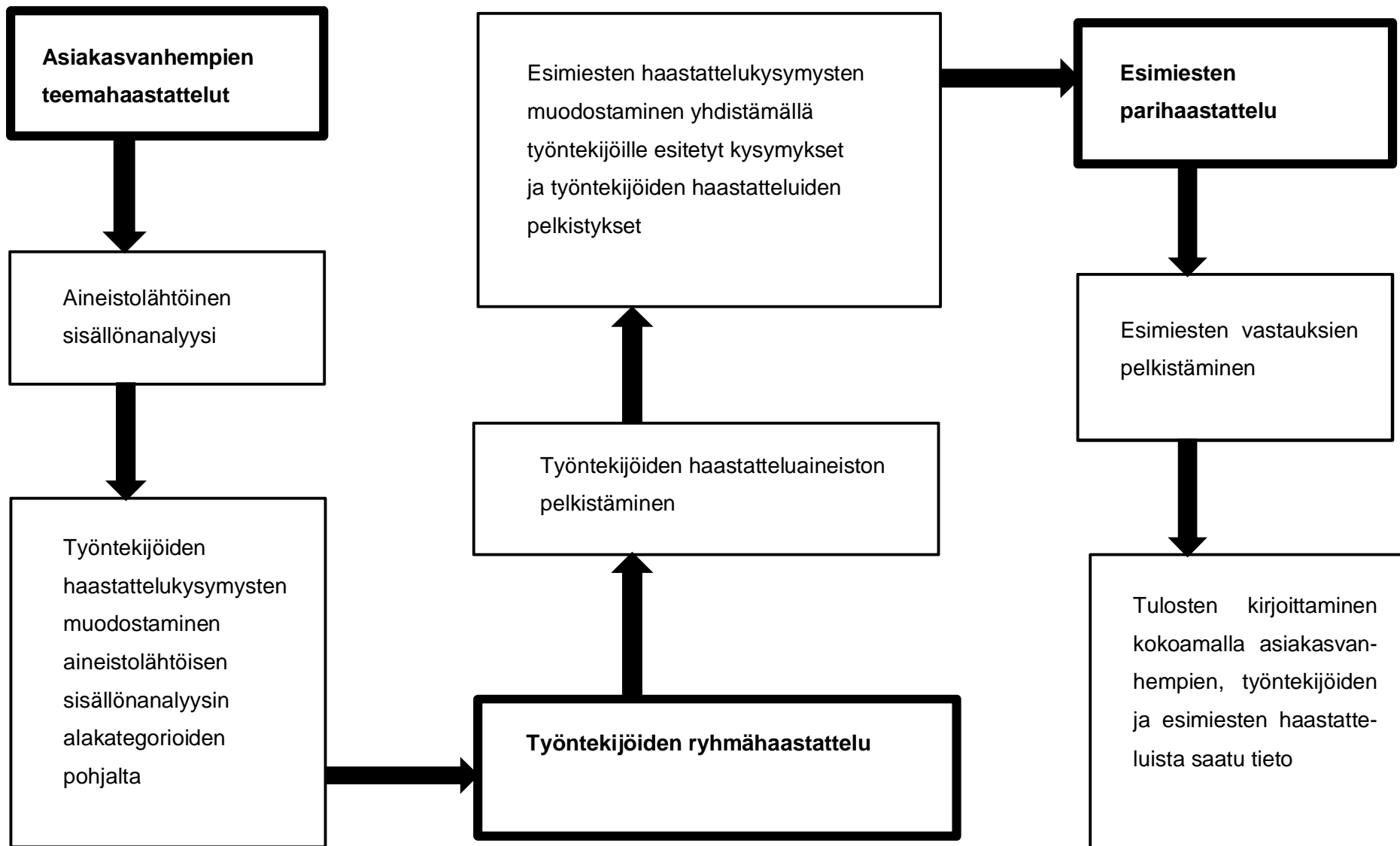
KEHITYSEHDOTUKSET

- Sähköinen palautelomake
- Välipalaute
- Palautekeskustelu
- Kehittämistoivomukset

PALAUTE YLEISESTI

- Palautteen antamisen merkitys
- Kokemus palautteen vaikuttavuudesta

BIKVA-MALLIN ETENEMISPROSESSI TUTKIMUKSESSAMME



HAASTATTELUKUTSUKIRJE ASIAKASVANHEMMILLE

HYVÄT VANHEMMAT/HUOLTAJAT

Olemme Anni Lehtonen ja Veera Korhonen, sosionomi (AMK) opiskelijat Savonia-ammattikorkeakoulusta Iisalimesta. Teemme opinnäytetyönämme tutkimusta **Mäntyrinteen perhetukikeskuksen (entinen Alavanmäen perhetukikeskus) Vauvala -osaston asiakasperheiden vanhempien kokemuksista palautteen antamisesta ja palautteen hyödyntämisestä perhetukikeskuksen toiminnassa.**

Opinnäytetyön aihe ja toteutus on suunniteltu yhdessä Vauvala -osaston kanssa. Opinnäytetyöhömmä kuuluu osa, jossa haastatellaan Vauvala -osaston asiakkaita. Olemme saaneet haastatteluiden suorittamiseen tutkimusluvan Kuopion kaupungilta. Haastattelut tehdään suullisesti valmiiksi suunniteltujen kysymysten pohjalta.

Haastatteluihin vastataan nimettömästi, eikä vastaajan henkilöllisyys käy tutkimuksessa ilmi. Haastattelut nauhoitetaan ja ääninauhat tuhotaan heti opinnäytetyön valmistuttua, joten materiaali tulee vain opinnäytetyöntekijöiden käyttöön. Tutkimuksessa saatua tietoa käytetään Mäntyrinteen perhetukikeskuksen palautejärjestelmän kehittämiseen. Jotta asiakkaan ääni tulisi paremmin kuulluksi tulevaisuudessa, tarvitaan tietoa nykyisen toiminnan vahvuuksista ja heikkouksista.

Olette olleet Alavanmäen perhetukikeskuksen (nykyinen Mäntyrinteen perhetukikeskus) asiakkaina syksyllä 2011. Haastateltavat perheet kutsutaan osallistumaan tutkimukseen kyseiseltä ajanjaksolta. Olette saaneet tämän kirjeen Mäntyrinteen perhetukikeskuksen kautta, yhteystietojanne ei ole luovutettu meille. **Mikäli haluatte osallistua tutkimukseen, ottakaa yhteyttä Mäntyrinteen perhetukikeskukseen: Vauvala -osasto, puh. (017) 183 395 tai 044-7183395 tai vastaavaohjaaja Maija-Liisa Nuutinen 044-7183391.** Vauvala-osaston puhelinnumeroista vastataan yhteydenottoon myös ilta-aikaan.

Ilmoittakaa osallistumisestanne 15.3.2012 mennessä. Otamme teihin tämän jälkeen yhteyttä haastatteluajan sopimiseksi. Haastattelut toteutetaan jokaiselle perheelle erikseen Mäntyrinteen perhetukikeskuksella (entinen Alavanmäen perhetukikeskus). Tarjoamme haastatteluun osallistuville pullakahvit. Vauvala -osasto voi järjestää lastenhoitoa haastatteluiden ajaksi. Mikäli tarvitsette lastenhoitoa, ilmoittakaa siitä heille.

Toivoisimme, että Teillä olisi mahdollisuus osallistua tutkimukseen. Teidän mielipiteenne ja kokemuksenne ovat erittäin arvokkaita toiminnan kehittämiseksi.

Tarvittaessa voitte ottaa meihin yhteyttä. Kerromme mielellämme lisää tutkimuksestamme. Lisätietoja saa meidän lisäksemme myös Mäntyrinteen perhetukikeskukselta.

Ystävällisin terveisin,

Veera Korhonen

veera.s.korhonen@edu.savonia.fi

Anni Lehtonen

anni.m.lehtonen@edu.savonia.fi



SAVONIA



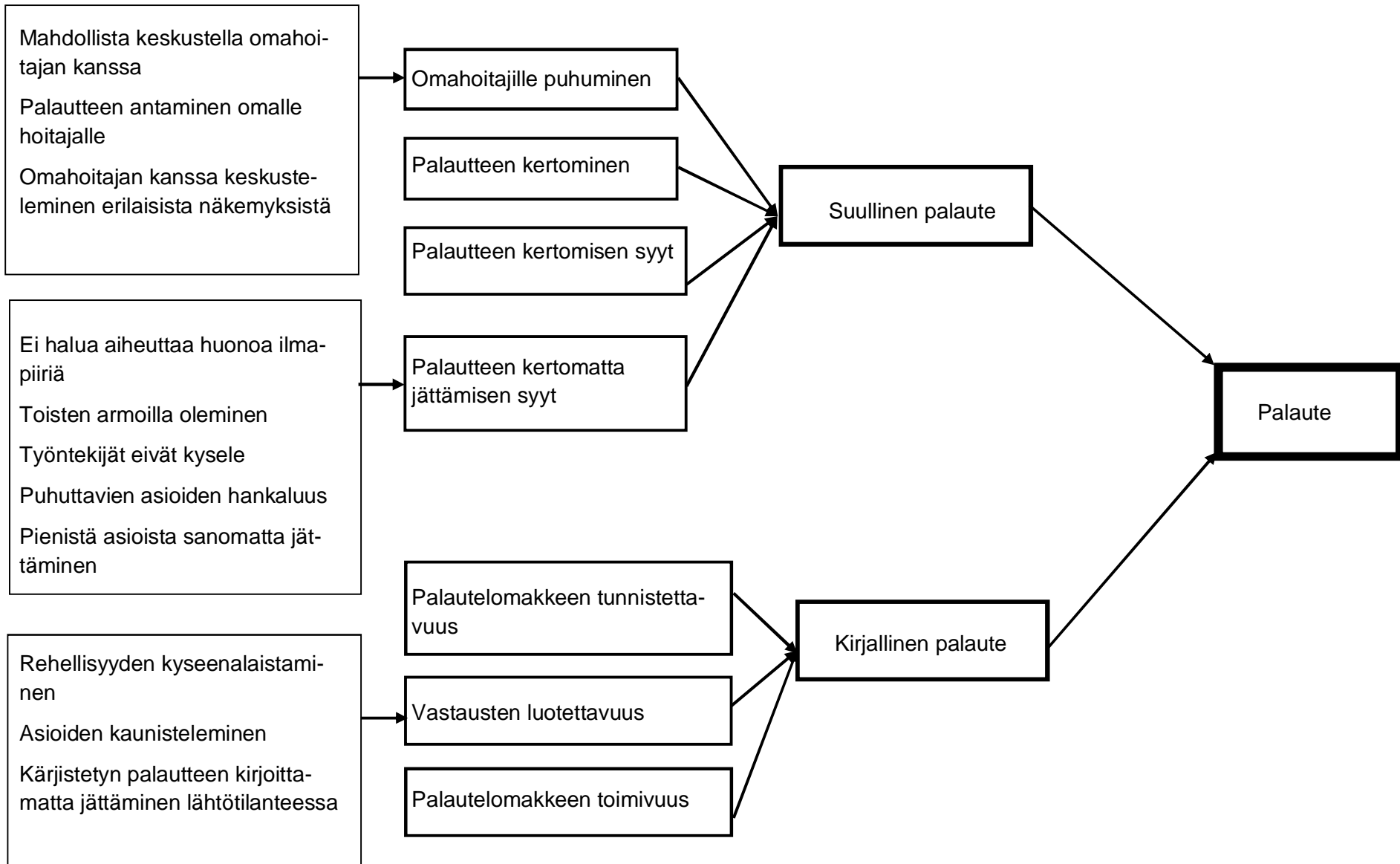
KUOPIO

PELKISTYKSET

ALAKATEGORIAT

YLÄKATEGORIAT

KOKOAVA KÄSITE



TYÖNTEKIJÖIDEN RYHMÄHAASTATTELUKYSYMYKSET

Suullinen palaute

Asiakkaat kokevat, että he ovat kertoneet palautetta. Mistä se mielestänne johtuu?

Asiakkaat kokevat, että he voivat kertoa palautetta. Mistä se mielestänne johtuu?

Asiakkaat kokevat, että he eivät aina halua kertoa palautetta. Mistä se mielestänne johtuu?

Asiakkaat kokevat, että he kertovat palautetta omahoitajalle. Mistä se mielestänne johtuu?

Kirjallinen palaute

Asiakkaat kokevat, että palautelomake on toimiva. Mistä se mielestänne johtuu?

Asiakkaat kokevat, että kysymykset ovat ymmärrettäviä. Mistä se mielestänne johtuu?

Asiakkaat kokevat, että kysymykset ovat hankalia. Mistä se mielestänne johtuu?

Asiakkaat kokevat, että palautelomakkeen tunnistettavuus vaikuttaa vastauksiin. Mistä se mielestänne johtuu?

Asiakkaat kokevat, että palautelomakkeen vastaukset eivät välttämättä ole rehellisiä. Mistä se mielestänne johtuu?

Työntekijöiden reagoiminen palautteeseen

Asiakkaat kokevat, että heidän antama palaute työntekijöille huomioidaan. Mistä se mielestänne johtuu?

Asiakkaat kokevat, että heidän antamaa palautetta työntekijöille ei huomioida. Mistä se mielestänne johtuu?

Asiakkaat kokevat, että työntekijöiden reagoiminen palautteeseen on erilaista. Mistä se mielestänne johtuu?

Asiakkaat kokevat, että asiat eivät muutu palautteesta huolimatta. Mistä se mielestänne johtuu?

Asiakkaat kokevat, että työntekijät reagoivat palautteeseen epäselvästi. Mistä se mielestänne johtuu?

Palautteen merkitys

Asiakkaat kokevat, että palautteen antaminen on tarpeellista. Mistä se mielestänne johtuu?

Asiakkaat kokevat, että heitä kuullaan. Mistä se mielestänne johtuu?

Asiakkaat kokevat, että he eivät ole tietoisia siitä, kuinka palautetta käsitellään sen antamisen jälkeen. Mistä se mielestänne johtuu?

Palautejärjestelmän kehitysehdotukset

Asiakkaat kokevat, että sähköinen palautteen antaminen ei toimisi. Mistä se mielestänne johtuu?

Asiakkaat kokevat, että palautelomaketta tulisi kehittää. Mistä se mielestänne johtuu?

Asiakkaat kokevat, että välipalautteen antaminen olisi tarpeellista. Mistä se mielestänne johtuu?

Asiakkaat kokevat, että palautelomakkeen vastauksista olisi tarpeellista keskustella. Mistä se mielestänne johtuu?

ESIMIESTEN PARIHAASTATTELUKYSYMYKSET

SUULLINEN PALAUTE

Asiakkaat kokevat, että he ovat kertoneet palautetta. Mistä se mielestänne johtuu?

Työntekijät vastasivat: Mieliapteen sanominen palautteen antamista
Palautteen antaminen koko jakson aikana arkityössä
Mistä työntekijöiden vastaukset mielestänne johtuvat?

Asiakkaat kokevat, että he voivat kertoa palautetta. Mistä se mielestänne johtuu?

Työntekijät vastasivat: Luottavainen suhde
Uskaltavat kertoa
Kokevat että kuunnellaan
Turvallinen ilmapiiri
Avoin ilmapiiri
Mistä työntekijöiden vastaukset mielestänne johtuvat?

Asiakkaat kokevat, että he eivät aina halua kertoa palautetta. Mistä se mielestänne johtuu?

Työntekijät vastasivat: Kielteinen palaute, jota ei uskalla sanoa
Palautteen vaikuttaminen tulevaisuuteen
Palautteen hyödyttömyys
Pelko omien lasten menettämisestä
Mistä työntekijöiden vastaukset mielestänne johtuvat?

Asiakkaat kokevat, että he kertovat palautetta omahoitajalle. Mistä se mielestänne johtuu?

Työntekijät vastasivat: Läheinen suhde omahoitajaan
Omahoitaja työskentelee eniten asiakkaiden kanssa
Tieto, että omahoitaja on perehtynyt perheen asioihin
Ymmärrys, että omahoitajalle pitää kertoa
Omahoitajan roolin tietäminen
Mistä työntekijöiden vastaukset mielestänne johtuvat?

KIRJALLINEN PALAUTE

Asiakkaat kokevat, että palautelomake on toimiva. Mistä se mielestänne johtuu?

Työntekijät vastasivat: Lomaketta on muokattu vähän aikaa sitten
Tärkeät olennaiset asiat kysytään
Kysymykset helposti vastattavissa
Mistä työntekijöiden vastaukset mielestänne johtuvat?

Asiakkaat kokevat, että kysymykset ovat ymmärrettäviä. Mistä se mielestänne johtuu?

Työntekijät vastasivat: Helppoja arkipäivään liittyviä kysymyksiä
Helppo vastata
Hyvin muotoiltuja kysymyksiä

Asiakkaalle kerrottu, että työntekijät voivat auttaa lomakkeen täyttämässä

Mistä työntekijöiden vastaukset mielestänne johtuvat?

Asiakkaat kokevat, että kysymykset ovat hankalia. Mistä se mielestänne johtuu?

Työntekijät vastasivat: Kysymykset tarkoituksella muokattu niin, että niihin ei voi vastata kyllä tai ei
Asiakas pakotetaan miettimään vastausta
Asiakkaalle vaikeaa kirjallinen tuottaminen

Mistä työntekijöiden vastaukset mielestänne johtuvat?

Asiakkaat kokevat, että palautelomakkeen tunnistettavuus vaikuttaa vastauksiin. Mistä se mielestänne johtuu?

Työntekijät vastasivat: Positiivisen palautteen antajat mainitsevat usein nimiä
Asiakkaan ei ole helppo antaa negatiivista palautetta vaikka haluaisi
Asiakkaalle kerrottu, että palautteita ei lueta heti ja ne palautetaan kirjekuoressa

Mistä työntekijöiden vastaukset mielestänne johtuvat?

Asiakkaat kokevat, että palautelomakkeen vastaukset eivät välttämättä ole rehellisiä. Mistä se mielestänne johtuu?

Työntekijät vastasivat: Asiakas haluaa, että häntä ei tunnusteta
Asiakas antaa vain positiivisen palautteen tunnistettavuuden takia
Ei rohkene antaa rehellistä palautetta
Pelko jakson epäonnistumisesta ja jatkumisesta
Sosiaalitoimen puuttuminen jatkossa, jos kertoo todellisen palautteen ettei ole saanut apua jaksosta
Asiakkaan tunnetila helpottunut jakson loppuessa, jolloin palaute positiivisempaa

Mistä työntekijöiden vastaukset mielestänne johtuvat?

TYÖNTEKIJÖIDEN REAGOIMINEN PALAUTTEESEEN

Asiakkaat kokevat, että heidän antama palaute työntekijöille huomioidaan. Mistä se mielestänne johtuu?

Työntekijät vastasivat: Asiakkaalle sanotaan, että hyvä kun kerroit
Kerrotaan, että sekä positiivinen että negatiivinen palaute välitetään koko osastolle
Työtä kehitetään perheen kanssa

Mistä työntekijöiden vastaukset mielestänne johtuvat?

Asiakkaat kokevat, että heidän antamaa palautetta työntekijöille ei huomioida. Mistä se mielestänne johtuu?

Työntekijät vastasivat: Asiakkaan oma mielentila
Asiakas haluaa jotain jota ei pystytä toteuttamaan

Mistä työntekijöiden vastaukset mielestänne johtuvat?

Asiakkaat kokevat, että työntekijöiden reagoiminen palautteeseen on erilaista. Mistä se mielestänne johtuu?

Työntekijät vastasivat: Kaikki ovat erilaisia ja suhtautuvat asioihin eritavalla
 Jos palaute annetaan asiasta, joka koskettaa työntekijää, palautteeseen suhtautuu henkilökohtaisemmin
 Työntekijän persoona ja mielentila

Mistä työntekijöiden vastaukset mielestänne johtuvat?

Asiakkaat kokevat, että asiat eivät muutu palautteesta huolimatta. Mistä se mielestänne johtuu?

Työntekijät vastasivat: Asiakkaat ovat pessimistejä
 Asiakkaiden ja työntekijöiden päämäärien yhdenmukaisuus
 Palaute tai toive, jota ei pystytä toteuttamaan
 Asiakas ei ehdi nähdä muutosta, koska kaikkiin asioihin ei voida heti reagoida ja työntekijöiden pitää pohtia asiat yhdessä

Mistä työntekijöiden vastaukset mielestänne johtuvat?

Asiakkaat kokevat, että työntekijät reagoivat palautteeseen epäselvästi. Mistä se mielestänne johtuu?

Työntekijät vastasivat: Työntekijöiden pitää saada koko työryhmän mielipide ja tuki ennen palautteeseen vastaamista
 Asiakkaan palaute voi olla epäselvä, keskeneräinen tai haave, johon työntekijän yksin vaikea reagoida
 Reagoimiseen tarvitaan aikaa

Mistä työntekijöiden vastaukset mielestänne johtuvat?

PALAUTTEEN MERKITYS

Asiakkaat kokevat, että palautteen antaminen on tarpeellista. Mistä se mielestänne johtuu?

Työntekijät vastasivat: Työtä ei voi muuten kehittää
 Asiakas tuntee itsensä tärkeäksi
 Asiakas tuntee itsensä kuulluksi

Mistä työntekijöiden vastaukset mielestänne johtuvat?

Asiakkaat kokevat, että heitä kuullaan. Mistä se mielestänne johtuu?

Työntekijät vastasivat: Asiakkaiden palautteisiin suhtaudutaan vakavasti
 Palaute otetaan huomioon
 Asiakasta kuullaan koko hoitojakson ajan
 Työntekijöillä on kokemusta, näkemystä ja pitkä työura takana

Mistä työntekijöiden vastaukset mielestänne johtuvat?

Asiakkaat kokevat, että he eivät ole tietoisia siitä, kuinka palautetta käsitellään sen antamisen jälkeen. Mistä se mielestänne johtuu?

Työntekijät vastasivat: Asiakkaat antavat kirjallisen palautteen loppujaksolla, asiakkaat eivät tiedä mitä tapahtuu
 Työntekijät eivät aina muista kertoa, mihin palautetta tarvitaan
 Palautteen käsittelystä ei ole tullut puhetta, koska palautelomaketta ei ole palautettu työntekijälle
 Työntekijä ei huomaa kertoa asiakkaalle mitä kautta tieto tulee tai miten sitä käsitellään
 Työntekijä ei kerro, koska hänellä on kiire
 Antaa omahoitajan vastata

Mistä työntekijöiden vastaukset mielestänne johtuvat?

PALAUTEJÄRJESTELMÄN KEHITYSEHDOTUKSET

Asiakkaat kokevat, että sähköinen palautteen antaminen ei toimisi. Mistä se mielestänne johtuu?

Työntekijät vastasivat: Sähköisen palautteen antaminen liian monimutkaista ja jää asiakkaalta tekemättä
 Asiakkaalla pelko, minne tieto lähtee
 Asiakkaalla epävarmuus, onko palautteen antaminen turvallista

Mistä työntekijöiden vastaukset mielestänne johtuvat?

Asiakkaat kokevat, että palautelomaketta tulisi kehittää. Mistä se mielestänne johtuu?

Työntekijät vastasivat: Siinä ei ole asioita, joista asiakkaat haluavat antaa palautetta
 Palautelomake on yksi väline asiakkaille tulla kuulluksi

Mistä työntekijöiden vastaukset mielestänne johtuvat?

Asiakkaat kokevat, että välipalautteen antaminen olisi tarpeellista. Mistä se mielestänne johtuu?

Työntekijät vastasivat: Työntekijät pystyvät reagoimaan esille nouseviin asioihin
 Suullinen palaute ei riitä

Mistä työntekijöiden vastaukset mielestänne johtuvat?

Asiakkaat kokevat, että palautelomakkeen vastauksista olisi tarpeellista keskustella. Mistä se mielestänne johtuu?

Työntekijät vastasivat: Asiakkaat pystyvät perustelemaan antamansa palautteen
 Asiakkaat eivät jaksa kirjoittaa pitkiä vastauksia

Mistä työntekijöiden vastaukset mielestänne johtuvat?

Miten te kehittäisitte palautelomaketta?

UUSI PALAUTELOMAKELUONNOS



KUOPION KAUPUNKI
 Perusturvan ja terveydenhuollon palvelualue
 Mäntyrinteen perhetukikeskus, Vauvala
 Lastentie 5, 70620 Kuopio

Palvelumme parantamiseksi pyydämme palautetta työstämme. Tiedot käsitellään luottamuksellisesti.

Asiakkuuden kesto Vauvalassa _____ (viikkoina)

Lomakkeen täyttöajankohta _____ / _____ (kk/vuosi)

Millaisia palveluja olette saaneet Vauvalasta? Rastita sopiva vaihtoehto:

Lapseni on ollut sijoitettuna Vauvalaan

Olemme olleet perhesijoituksessa

Millainen kokemus teille muodostui Vauvalaan tulotilanteesta ja vastaanotosta?

Vauvala asiakkuuden alussa olette asettaneet jaksollenne tavoitteet. Oletteko mielestänne saavuttaneet tavoitteenne?

Kyllä

Osittain

Ei

Mitkä asiat ovat edistäneet tavoitteidenne toteutumista?

Mitkä asiat ovat vaikeuttaneet tavoitteidenne toteutumista?



KUOPION KAUPUNKI
Perusturvan ja terveydenhuollon palvelualue
Mäntyrinteen perhetukikeskus, Vauvala
Lastentie 5, 70620 Kuopio

Millaista tukea olette saaneet henkilökunnalta tavoitteidenne saavuttamiseksi?

Miten kuvailisitte lapsenne saamaa hoitoa Vauvalassa?

Miten Vauvalan henkilökunta on mielestänne huomionnut teidän mielipiteenne lapsenne hoitoon liittyvissä asioissa?

Miten yhteistyö teidän ja henkilökunnan välillä on toiminut?

Mitä hyötyä jaksostanne Vauvalassa oli perheellenne?

Mitä muuta haluat sanoa saamastanne palvelusta Vauvalassa?

Kiitos palautteestanne! 😊

Ennakkotehtäväosio/Alavanmäen perhetukikeskus, vauvala

1. Työyhteisön perustehtävä;

- Lastensuojelulain mukaisesti 0-2 vuotiaan lapsen kokonaisvaltainen hoito ja kasvat-
tus sijoituksen ajan yhteisesti laadittujen tavoitteiden mukaisesti. Sijoitus voi olla
ls.lain mukaista avohuollon tukitoimi tai huostaanotto
- Toiminta vastaanottavana yksikkönä lastensuojelun tarpeessa olevalle pienelle lap-
selle ympärivuorokauden.
- Sijoitukseen liittyvä yhteistyö vanhempien, sosiaalityöntekijöiden ja muiden sidos-
ryhmien kanssa (muut sukulaiset, neuvolat, muut terveystalvet).
- Sijoitukseen liittyvä vanhempien, sijaisvanhempien tai adoptiovanhempien ohjaus ja
neuvonta sekä sopimuksen jälkihuoltotyö.
- Lapsen ympäristön viihtyisyydestä ja puhtaudesta huolehtiminen.
- Ammattitaidon ylläpitäminen.
- Opiskelijoiden ja uusien työntekijöiden ohjaaminen ja perehdyttäminen.
- Lasten turvallisuudesta huolehtiminen sekä yleisten laitosta koskevien ensiapu-, pa-
lo- ja turvallisuustehtävien osaaminen

2. Perustehtävän osaamisen edellytykset:

- **keskeiset osaamisalueet, perustaidot;** osaaminen kaikilla
 - 0-2 vuotiaan lapsen perushoidon osaaminen, terveyteen ja sairauteen liittyvien asi-
oiden tunnistus ja osaaminen
 - pienen lapsen normaalin kehityksen osaaminen, poikkeavuuden tunnistus
 - vuorovaikutustaitojen osaaminen
 - laitoshuoltoon liittyvä osaaminen, mm. siisteys, viihtyisyys, vaatehuolto
 - raportointi- ja dokumentointitaito
- **osaamisen asiantuntijuuden alueet, erityisosaaminen,** osaaminen väh. ohjaajilla
 - pienen lapsen viestien tunnistus ja hoito (ei puhu, kriisin ja traumojen vaikutus lap-
sen hyvinvointiin sekä niiden korjaava työ)
 - kehityshäiriöiden, sairauksien ja mahdollisten laiminlyöntien tunnistus varhaisessa
vaiheessa ja arviointi tutkimuksen/hoidon tarpeesta
 - vauvan kehitykseen vaikuttavien asioiden osaaminen; varhainen vuorovaikutus,
kiintymyssuhde, minän kehityksellinen kasvu sekä hoidon kulttuuri
 - vuorovaikutukseen sisältyvä ohjauksellinen alue (suhteessa lapsen vanhempiin, si-
jaisvanhempiin tai adoptiovanhempiin)
 - pyydettyjen lausuntojen tekeminen
 - nykyisessä org. mallissa yövuoron aikana vastaaminen lastensuojelun päivystyk-
sestä sekä turvakodin asiakkaista
 - sitoutuminen sijaishuollon prosessiin lapsen näkökulmasta ja niiltä osin lastensuoje-
lukäytäntöjen ja lainsäädännön tunteminen

Erityisosaaminen; tarpeellinen jollakin ryhmän jäsenistä, mm. vauvahieronta, videointi

Alavanmäen perhetukikeskus, vauvala
Maija-Liisa Nuutinen
vastaava ohjaaja

