

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

Sosiaalialan koulutusohjelma

Noora Nisula ja Henri Tohmo

ASIAKASPALAUTELOMAKKEEN KEHITTÄMINEN KOUVOLAN
PERHETUKIKESKUKSELLE

Opinnäytetyö 2014

TIIVISTELMÄ

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

Sosiaalialan koulutusohjelma

NISULA, NOORA

TOHMO, HENRI

Asiakaspalautelomakkeen kehittäminen Kouvolan perhetukikeskukselle

Opinnäytetyö

49 sivua + 3 liitesivua

Työn ohjaaja

Lehtori Ari Vesanen

Toimeksiantaja

Kouvolan perhetukikeskus, Ritva Seppälä

Huhtikuu 2014

Avainsanat

lastensuojelu, perhetukikeskus, asiakaspalaute, kiireellinen sijoitus

Opinnäytetyö on toteutettu Kouvolan kaupungin tilaamana. Työn tarkoituksena oli luoda Kouvolan perhetukikeskuksen käyttöön asiakaspalautelomake mittamaan asiakastytyväisyyttä ja työntekijöiden onnistumista työssään. Yksi osa opinnäytetyötä oli lomakkeen koekäyttö asiakkailta, joiden sijoitus oli päättymässä tai oli jo päätynyt perhetukikeskuksessa. Tällä tavoin saadun tiedon pohjalta, perhetukikeskuksen on tarkoitus kehittää ja parantaa organisaation palvelun laatua ja näin ollen lisätä asiakkaiden tyytyväisyyttä. Opinnäytetyö toteutettiin kvalitatiivisena tutkimuksena, jossa kuitenkin lomakkeiden avulla saadut tulokset on purettu käyttäen kvantitatiivista menetelmää. Kerätty aineisto koostui lomakkeista, joita palautui takaisin 10 kappaletta. Yhdeksän niistä oli lasten tai nuorten täyttämää ja yksi lomake oli vanhempien täyttämä. Kymmenen lomakkeen lisäksi asiakastytyväisyyslomake lähetettiin postitse viiteen eri perheeseen, mutta näistä ei yksikään palautunut lähettäjälle.

Saatujen asiakaspalautteiden mukaan perheet ovat saaneet avun sijoituksen kautta perhetilanteeseensa. Vanhemmat ovat kokeneet tulleensa huomioduksi sijoituksen alussa. Henkilökunnan ammattitaidossa on kuitenkin ollut puutteita ja yhteistyön toimivuudessa olisi ollut parantamisen varaa. Vanhemmat ovat kyselyn mukaan saaneet kuitenkin vaikuttaa asioihinsa riittävästi. Lapsilta saadun palautteen mukaan, he ovat saaneet nukuksi öisin hyvin ja ruoka on ollut hyvää. Lasten mielipide ohjaajista oli vaihteleva. Lapset kokivat kuitenkin saaneensa apua omaan elämäntilanteeseensa.

ABSTRACT

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

University of Applied Sciences

Social Services

NISULA, NOORA

TOHMO, HENRI

Creating Customer Feedback Form for the Family

Support Center of Kouvola City

Bachelor's Thesis

49 pages + 3pages of appendices

Supervisor

Ari Vesanen, Senior Lecturer

Commissioned by

The Family Support Center of Kouvola, Ritva Seppälä

March 2014

Keywords

child welfare, family support center, customer feedback,
urgent child placement

This study was made for the city of Kouvola and the purpose of it was to create a customer feedback form for the family support center of Kouvola. One part of the research was to put the feedback form in practice. The aim of the family support center was to develop and improve the quality of the services based on the information collected and hence to increase the customer satisfaction.

A qualitative and deductive approach was the most suitable for the thesis. However, the results of the feedback forms were processed using a quantitative approach. The source for the research consists of ten feedback forms. Nine out of ten feedback forms

were completed by children or the youth and one was completed by parents. In addition to above mentioned ten forms, five more forms were sent to five different families but none of these were returned to the sender.

According to the feedback from, the families had received help for their family situations through child placement. The parents thought that they have been taken into consideration in the beginning of the placement process. However, there had been some defects in the proficiency of the staff and the cooperation should be improved. Nevertheless, according to the parents they have been able to affect the process sufficiently. The feedback from the children told that they had slept their nights well and that the food was good. Even though their opinions about the supervisors varied, they felt that they had received help for their situation in life.

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1 JOHDANTO	7
2 LASTENSUOJELUTYÖN PERIAATTEET JA TOIMINTATAVAT	8
2.1 Tavoitteet lastensuojelussa	9
2.2 Lastensuojeluilmoitus	10
2.3 Lapsen mielipiteen selvittäminen ja kuuleminen	11
2.4 Avohuollon tukitoimet	12
2.5 Kiireellinen sijoitus	12
2.6 Huostaanotto	13
2.7 Toimintatavat ja rajoitteet lastensuojelussa	14
2.7.1 Asiakassuunnitelma	14
2.7.2 Käyttövarat	15
2.7.3 Yhteydenpito läheisiin	15
2.7.4 Yhteydenpidon rajoittaminen	16
2.7.5 Esineiden haltuunotto	16
2.7.6 Henkilötarkastukset	17
2.7.7 Liikkumavapauden rajoittaminen	18
2.8 Sijaishuollon yksiköt	18
2.9 Henkilöstö	21
3 LASTENSUOJELUN ORGANISAATIO KOUVOLASSA	22
3.1 Kouvolan perhetukikeskus	22
3.2 Kuusankosken yksikkö	23
3.3 Kankaron yksikkö	23
4 PERHETUKIKESKUKSEN TOIMINTATAVAT	23
4.1 Verkostokartta	24
4.2 Omaohjaaja	24
4.3 Vanhemmuuden roolikartta	25
4.4 Huolen puheeksi ottaminen ja lapset puheeksi- menetelmä	25

4.5	Yhteistyö ja arki	26
4.6	Perhetukikeskuksen asiakkaat	27
5	LASTENSUOJELUTYÖN LAADUN TUTKIMINEN	27
5.1	Miten mitataan palvelun laatua	27
5.2	Palvelun laadun osa-alueet lastensuojelussa	29
5.2.1	Kapasiteetti	30
5.2.2	Tunnettavuus ja saatavuus	31
5.2.3	Avoimuus	31
5.2.4	Järjestelmällisyys	33
5.3	Palvelun laadun mittaaminen ja mittarit	34
6	OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS	35
6.1	Kehittämistyön tavoitteet	36
6.2	Suunnitteluprosessi	37
6.2.1	Lasten ja nuorten lomake	38
6.2.2	Vanhempien lomake	40
6.2.3	Alkuvaihe	41
6.2.4	Lomakkeen ensimmäinen versio	41
6.2.5	Lopulliset palautelomakkeet	41
6.3	Lomakkeiden testaus	42
6.4	Kehittämisprosessin ja tulosten arviointi	42
7	POHDINTA	43
	LÄHTEET	46
	LIITTEET	
	Liite 1. Saatekirje	
	Liite 2. Nuoren haastattelulomake	
	Liite 3. Vanhempien haastattelulomake	

1 JOHDANTO

Saimme opinnäytetyömme toimeksiannon Kouvolan perhetukikeskuksen johtajalta Ritva Seppälältä keväällä 2012. Työ on kehittämistyö, jonka tehtävänä oli laatia Kouvolan Perhetukikeskukselle asiakaspalautelomake. Työskentelimme yhdessä Perhetukikeskuksen vastaanotto-osastolla vuonna 2012 ja opiskelimme samassa aikuisryhmässä Kymenlaakson ammattikorkeakoulussa. Halusimme tehdä opinnäytetyön, joka vastaisi Perhetukikeskuksessa tehtävään ohjaajien työn kehittämistarpeeseen. Työn myötä näimme asiakkaita päivittäin. Asiakaspalautteita ei ollut aiemmin dokumentoitu, ja meidän tuli kehittää menetelmä, jonka avulla arjen työtä olisi helppo kehittää ja viedä eteenpäin.

Tietoa asiakkaiden tarpeista keräsimme haastatteleamalla asiakkaita sekä muuta henkilökuntaa. Myös vastaava ohjaaja sekä johtaja antoivat oman panostuksensa siihen myöhemmin millainen asiakaspalautelomakkeen tulisi olla. Etsimme myös jo kehitettyjä malleja ja vertasimme niiden käytöstä tulleita tuloksia oman työmme tekemiseen. Työssä korostui yhteistyö tilaajatahon kanssa varsinkin kehittelytyön osalta. Teoriatiedon etsiminen tapahtui omatoimisesti kirjallisuudesta sekä internetlähteistä. Teoria pohjautuu lastensuojeluun Kouvolassa, sitä määrääviin lakeihin ja prosessien esittelemiseen. Myös perhetukikeskuksen käytännöt ja toimintatavat, joista palautetta halutaan saada, ovat tärkeässä roolissa työmme sisällössä.

Tilaajatahona on kunnallinen lastensuojelulaitos, jonka tarve olisi saada konkreettista dokumentoitavaa palautetta työn laadusta. Laadukas palvelu on nykyaikana tärkeä osa myös lastensuojelua, ja kilpailua sekä tarjontaa on myös yksityisellä sektorilla. Työn lähtökohdانا oli tutkia millaisella menetelmällä olisi hyvä kerätä asiakaspalautetta ja kehittää tutkimuksen pohjalta siihen sopiva menetelmä. Asiakkaiden ääni työn laadusta haluttiin saada kuuluviin ja dokumentoiduksi, jotta kehittämistyön tekeminen olisi asiakaslähtöistä. Palvelun laatua haluttiin tutkia laajemmin, ja osa teoriastamme muodostuu tästä tiedosta.

Työn tekeminen pelkästä ohjaajan roolista olisi ollut haastavaa sekä työn ohessa melko yksipuolista. Tarvitsimme laajan teoriapohjan sekä paljon haastattelutietoa. Asiakaspalautelomaketta testattiin ja hiottiin sitä muiden ohjaajien kanssa, jotta se olisi mahdollisimman helppokäyttöinen ja selkeä. Kerromme työssämme, millainen prosessi lomakkeen tekeminen on ollut ja mitkä taustateoriat ovat siihen vaikuttaneet.

2 LASTENSUOJELUTYÖN PERIAATTEET JA TOIMINTATAVAT

Lastensuojelun periaatteena on edistää lapsen hyvinvointia sekä suotuisaa kehitystä. Näin ollen lastensuojelun tehtävänä on tukea vanhempia, huoltajia, sekä muita lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavia henkilöitä lapsen kasvatus- ja huolenpitotehtävissä. Lastensuojelulla on pyrkimys ehkäistä lapsen ja perheen ongelmia ja toisaalta myös puuttua riittävän ajoissa havaittuihin ongelmiin. Lastensuojelun tarvetta arvioidessa, tulee ensisijaisesti ottaa lapsen etu huomioon (Lastensuojelulaki 4.§.)

Lapsen edun arvioinnilla tarkoitetaan sitä, miten eri toimenpidevaihtoehtojen ja ratkaisujen kautta turvataan lapselle tasapainoinen kehitys ja hyvinvointi, sekä läheiset ja jatkuvat ihmissuhteet. Lapsilla tulee olla mahdollisuus saada ymmärrystä ja hellyyttä, sekä iän ja kehitystason edellyttämää valvontaa ja huolenpitoa. Hän saa itselleen taipumuksiaan ja toivomuksiaan vastaavan koulutuksen. Lapsen oikeus on saada turvallinen kasvuympäristö sekä ruumiillinen ja henkinen koskemattomuus. Hänet kasvatetaan itsenäiseksi ja vastuulliseksi. Hänellä on mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa itseään koskeviin asioihin, kielellinen, kulttuurillinen ja uskonnollinen tausta huomioiden (Lastensuojelulaki 4.§.)

Lastensuojelun toiminta-ajatuksena on mahdollisimman hienovarainen työote ja lastensuojelun tuleekin pohjautua ensisijaisesti avohuollon tukitoimiin, mikäli lapsen etu ei muita toimenpiteitä vaadi. Niissä tapauksissa, kun lapsen etu turvataan ainoastaan sijaishuollon keinoin, on se tehtävä viipymättä. Sijaishuollon aikana on kuitenkin otettava tavoitteeksi perheen jälleenyhdistäminen huomioiden lapsen etu yhdistämisen kannalta (Lastensuojelulaki 4.§.)

Lastensuojelulaki velvoittaa kuntia järjestämään ehkäisevää lastensuojelua, sekä lapsi- ja perhekohtaista lastensuojelua sisällöltään ja laajuudeltaan niissä puitteissa, kun kunnan tarve sitä edellyttää. Lapsi- ja perhekohtaista lastensuojelua on järjestettävä tarvittavassa laajuudessa niinä vuorokaudenaikoina, kun sitä tarvitaan. Lastensuojelun on oltava laadultaan sellaista, että se takaa lastensuojelua tarvitsevien lasten ja perheiden tarvitseman avun ja tuen. (Lastensuojelulaki 11.§.)

Ehkäisevän lastensuojelun tarkoituksena on edistää ja tukea lapsen tai nuoren kasvua, kehitystä, sekä hyvinvointia. Ehkäisevällä lastensuojelulla tuetaan myös vanhemmuutta. Konkreettisesti ehkäisevää lastensuojelua toteutetaan kunnallisina palveluina esimerkiksi äitiys- ja lastenneuvolassa ja muissa sosiaalipalveluissa, kuten päivähoitossa, opetustoimessa ja nuorisotyössä. Ehkäisevää lastensuojelua tarjotaan silloin, kun lapsi tai perhe ei ole lastensuojelun asiakkaana, mutta tuen tarve on kuitenkin olemassa. Sen tavoitteena on vähentää lastensuojelun tarvetta, puuttamalla lapsen tai nuoren ongelmiin varhaisessa vaiheessa. Ehkäisevän lastensuojelun piirissä toimivilla ammattihenkilöillä on velvollisuus tehdä lastensuojeluilmoitus, kun ammattihenkilö saa tietoonsa sellaisia asioita, jonka takia lapsen lastensuojelun tarve tulee selvittää (Ehkäisevä lastensuojelu). Lapsi- ja perhekohtaisella lastensuojelulla tarkoitetaan lastensuojelutarpeen selvitystä, avohuollon tukitoimia, lapsen kiireellistä sijoitusta, sekä huostaanottoa. Tämän lisäksi lapsi- ja perhekohtaista lastensuojelua ovat sijaishuolto sekä sijaishuollon jälkeinen jälkihuolto (Ehkäisevä lastensuojelu).

2.1 Tavoitteet lastensuojelussa

Tavoitteena on lasten oikeuksien ja hyvinvoinnin edistäminen ja näiden turvaaminen (Bardy 2009, 11). Lastensuojelusta säädetään laissa, joka toteuttaa YK:n Lapsen oikeuksien sopimusta. Lastensuojelulain tarkoitus on turvata kaikkien lasten oikeus turvalliseen kasvuympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä erityiseen suojeluun. (Bardy 2009, 39.) Päätöksiä tehdessä perhe otetaan aina ensin huomioon ja asioita pyritään ratkomaan lapsilähtöisesti ja perhekeskeisesti. Lapsen oikeuksia tulee kunnioittaa. Lastensuojelutyössä korostetaan inhimillisyyttä. Työ on suurelta osin käytännönläheistä työtä, jossa annetaan konkreettista apua ja tukea perheille. Työ vaatii luovuutta, kärsivällisyyttä ja hyviä vuorovaikutustaistoja. (Bardy 2009, 41 - 42.)

Sijaishuolto tarkoittaa tiivistetyksi kiireellisesti sijoitetun tai huostaan otetun lapsen hoidon ja kasvatuksen järjestämistä kodin ulkopuolella. Sijaishuollon päällimmäisenä tarkoituksena on turvata hyvinvointi lapsen tarpeet ja toiveet huomioiden ja taata lapsen tasapainoinen kehitys. Sijaishuolto ja sijoittaminen ovat kaksi eri asiaa. Lapsi voidaan sijoittaa kodin ulkopuolelle myös jälkihuoltona tai avohuollon tukitoimena. Sijaishuoltoon voidaan sijoittaa vain sosiaalihuollon johtavan viranhaltijan ja tahdonvastaisissa huostaanotoissa hallinto-oikeuden huostaanottama lapsi. Sijaishuolto voi-

daan järjestää laitoshoidona tai perhehoitona. Asia katsotaan aina tilanteen mukaan ja lapsikohtaisesti. (Lastensuojelun käsikirja 2012)

Kiireellinen sijoitus (Lastensuojelulaki numero 38.§.) on tarpeen silloin kun vanhemmat eivät pysty enää huolehtimaan lapsestaan riittävästi. Huoltajat voivat olla kykenemättömiä huolehtimaan lapsestaan joko tilapäisesti kriisin tai sairauden takia. Myös päihteet ja mielenterveysongelmat voivat olla syynä kiireelliseen sijoitukseen. Mikäli vanhemmat sairastuvat vakavasti tai kuolevat, tulee kiireellinen sijoitus kyseeseen vain, jos muita vaihtoehtoja lapsen sijoittamiselle ei löydy riittävän nopeasti. Kiireellisen sijoituksen aikana kartoitetaan ja yritetään rauhoitella tilannetta kotona tai lapsen ja vanhempien välillä, jotta lapsen tai nuoren kotiutuminen olisi mahdollista. Tavoitteena on ehkäistä huostaanottoja, tukea iänmukaista kehitystä sekä estää syrjäytymistä. Jos lasta tai nuorta ei voida kotiuttaa, on mietittävä tulevaisuutta uudelleen: olisiko jokin toinen laitos tai esimerkiksi perhesijoitus sopivampi vaihtoehto lapsen parhaaksi? Usein tilanne kotona saadaan rauhoittumaan sen verran että lapsi voi palata kotiin kiireellisen sijoituksen jälkeen (Lastensuojelun käsikirja 2012).

Moniammatillinen työyhteisö ja vanhempien kanssa tehtävä perhetyö ovat iso tekijä tavoitteiden toteutumisessa. Mikäli vanhemmat kokevat vielä tarvetta tiiviimmälle yhteistyölle voidaan sijoitusta jatkaa avohuollon sijoituksena, joka kuuluu avohuollon tukitoimiin (Lastensuojelun käsikirja 2012). Avohuollon tukitoimina voidaan lapselle järjestää sijoitus lastenkotiin, kriisiperheeseen tai lapselle läheisen henkilön vuoksi. Tämä on mahdollista kuitenkin vain silloin kun lapsen molemmat huoltajat antavat siihen suostumuksen tai sijoituksen arvioidaan olevan lapsen edun mukaista (Lastensuojelun käsikirja 2012).

2.2 Lastensuojeluilmoitus

Lapsen tai nuoren lastensuojelun asiakkuus astuu vireille, kun lapsesta tehty lastensuojelu ilmoitus. Lastensuojeluilmoituksen ovat velvollisia tekemään viranomaiset, kuten sosiaali- ja terveysalan ammattilaiset, poliisi, koulutoimi, tai palo- ja pelastustoimi. Lastensuojeluilmoituksen voi tehdä myös anonymisti yksityishenkilö (Lastensuojelulaki numero 25.§.) Tästä käynnistyy lastensuojelutarpeen arviointi.

Lastensuojeluilmoituksen tekemiseen johtaa useimmiten joku seuraavista asioista. Ilmoituksen perusteena on havainto lapsen tarpeiden laiminlyömisestä, lapsen heitteille-

jätöstä, tai lapsen hoidossa ja huolenpidossa on havaittu puutteita ja sellaista osaamattomuutta, että se vaarantaa lapsen hyvinvointia ja kehitystä. Lastensuojeluilmoituksen perusteena voi olla myös lapsen fyysinen tai henkinen pahoinpitely tai seksuaalinen hyväksikäyttö. Lastensuojeluilmoitukseen voi myös johtaa huoli kodin olosuhteista, joita voi olla vanhempien päihteidenkäyttö tai mielenterveysongelmat ja jaksamattomuus vanhemmuudessa. Lapsi itse voi myös toiminnallaan saada aikaiseksi lastensuojeluilmoituksen. Tämä tapahtuu silloin, kun lapsi tai nuori on syyllistynyt rikokseen, käyttäytynyt itsetuhoisesti tai lapsella on vakava vääristynyt seksuaalinen identiteetti, jonka seurauksena lapsi myy itseään. Lastensuojelulaissa ei kuitenkaan ole tarkasti määritelty, milloin lastensuojeluilmoitus on tehtävä. Ilmoitus pohjautuu kuitenkin aina lapsen perustuslain 19.§:n mukaiseen välttämättömän huolenpidon varmistamiseen (Räty 2012, 195).

Lastensuojeluilmoituksen saapuessa sosiaalitoimeen, tulee sosiaalityöntekijän arvioida välittömästi, onko lapsen edun mukaista tehdä välittömästi kiireellinen sijoitus. Sosiaalityöntekijän tulee myös arvioida seitsemän vuorokauden aikana onko ilmoitus sellainen, joka johtaa lastensuojelutarpeen selvittämiseen, vai onko ilmoitus perätön, jolloin lastensuojelullista huolta ei ole. Mikäli lastensuojeluilmoituksen pohjalta päädytään kiireelliseen sijoitukseen tai lastensuojelutarpeen selvittämiseen, alkaa lapsen lastensuojeluasiakkuus siitä hetkestä eteenpäin (Lastensuojelulaki 26.§.) Jos lapsen asiasta vastaava sosiaalityöntekijä päätyy kiireelliseen sijoitukseen, tarjoaa Kouvolan perhetukikeskus lapselle sijaishuoltopaikan sijoituksen ajaksi.

2.3 Lapsen mielipiteen selvittäminen ja kuuleminen

Lastensuojelua toteutettaessa on otettava huomioon ja selvitettävä lapsen omat toivomukset, sekä mielipide, huomioiden kuitenkin lapsen ikätason. Lapsen kuuleminen tulee toteuttaa mahdollisimman hienovaraisesti, ja niin ettei siitä aiheudu tarpeetonta haittaa lapsen ja hänen vanhempiensa välisille suhteille. Lapsen mielipiteen selvittämisen tapa sekä pääasiallinen sisältö on kirjattava lapsen omiin asiakirjoihin. Kaksitoistavuotiaalle lapselle ja sitä vanhemmille on sosiaalityöntekijän varattava kuulemistilaisuuden aika. Kuulemistilaisuudessa kuullaan lasta lapsen lastensuojeluasiakkuudesta. Lapsen mielipide voidaan kuitenkin jättää selvittämättä niissä tapauksissa, jossa se vaarantaisi lapsen tervettä tai kehitystä, tai mikäli voidaan osoittaa, että se on ilmeisen tarpeetonta (Lapsen mielipiteen selvittäminen ja kuuleminen.)

Kuulemistilaisuudessa lapsen mielipidettä selvitettäessä tulee lapselle antaa riittävät tiedot asiasta, hänen ikätasonsa huomioon ottaen, niin että lapsi pystyy muodostamaan asiasta itselleen selkeän kuvan, oman mielipiteen muodostamiseksi. Kouluikäisten lasten mielipide selvitetään useimmiten keskustelemalla. Lapsella on myös mahdollisuus ilmaista itseään kirjallisesti tai piirtämällä. Lapsen täytyy ymmärtää vähintään, miksi ja missä asiassa häntä halutaan kuulla sekä mihin tarkoitukseen kuulemisessa hankittuja tietoja käytetään. Lapsen mielipiteen tulee aina pohjautua lapsen vapaaehtoisuuteen, eikä lasta voi painostaa muodostamaan mielipidettä asiaan (Räty 2012, 164 - 65).

2.4 Avohuollon tukitoimet

Sosiaalihuollon on ryhdyttävä avohuollon tukitoimiin viipymättä, mikäli lapsen kasvuolosuhteet vaarantuvat tai eivät turvaa lapsen terveyttä ja kehitystä, tai jos lapsi omalla käytöksellään vaarantaa käytöstään tai kehitystään. Avohuollon tukitoimilla pyritään vaikuttamaan myönteisellä tavalla lapsen kasvuun ja kehitykseen. Avohuollon tukitoimia pyritään toteuttamaan yhdessä huoltajien tai muiden lapsen kasvusta ja kehityksestä vastaavien henkilöiden kanssa. Avohuollon tukitoimena voidaan myös tehdä laitossijoitus. Edellyttäen, että yli 12-vuotias lapsi on itse suostuvainen sijoitukseen ja sijoituksen syynä on lapsen kuntoutuminen. Avohuollon sijoitusta ei voida tehdä, mikäli huostaanoton kriteerit täyttyvät (Lastensuojelulaki 37.§.) Avohuollon tukitoimia järjestetään useimmiten vanhemmuuden tukemiseen tai perheen ja lapsen ongelmien ratkaisemiseksi. Tukitoimet ovat hyvin erilaisia ja perhekohtaisia. Avohuolto voi tarjota tukitoimia esimerkiksi avioerotilanteissa, perheen akuutissa kriisissä, perhettä koskevassa taloudellisessa ongelmassa tai perheen sisäisessä väkivalta tapauksessa. Avohuollon tukitoimet ovat ensisijainen toimintamuoto lastensuojelun piirissä. Tämän lisäksi avohuollon tukitoimia tulee tarjota perheelle, ennen kuin lapsi otetaan huostaan (Räty 2012, 272.)

2.5 Kiireellinen sijoitus

Kiireellisellä sijoituksella tarkoitetaan sitä, kun lapsi on välittömässä vaarassa tai muuten kiireellisen sijoituksen tarpeessa. Tällöin lapsi voidaan sijoittaa laitoshuoltoon. Päätöksen tekee aina kunnan oma sosiaalityöntekijä. Kiireellinen sijoitus tehdään aina 30 päiväksi. Mikäli katsotaan, että 30 päivää ei ole ollut riittävä aika lapsen tilanteen kartoittamiseksi, voi lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä hakea kiireelliselle sijoitukselle jatkopäätöksen, joka on toiset 30 päivää. Jatkopäätöksen on oltava myös

lapsen edun mukainen. Kiireellinen sijoitus on kuitenkin välittömästi purettava, mikäli sen kriteerit eivät enää täyty (Lastensuojelulaki 38.§.)

Kiireellisen sijoituksen kriteerit täyttyvät silloin, kun kodin olosuhteet tai puutteellinen huolenpito välittömästi vaarantaa lapsen terveyttä ja kehitystä. Useimmiten kiireelliseen sijoitukseen päädytään akuuttitilanteissa, joissa lapsen etua huomioidessa ei voida tilannetta juurikaan selvittää. Sijoituksen jälkeen alkaa vasta tilanteen kartoitus. Kiireellisen sijoituksen tarve perustuu usein, kodin olosuhteisiin eli vanhemman käyttäytymiseen tai menettelytapoihin. Mikäli lapsen kasvu ja kehitys voidaan turvata avohuollon tukitoimin, palautuu lapsi usein jo muutaman päivän jälkeen vanhempiensa luokse kotiin. Kiireellisen sijoituksen tarve voi myös pohjautua lapsen omaan toimintaan ja käyttäytymiseen. Näissä tapauksissa lapsi tai nuori käyttäytyy itsetuhoisesti, käyttää päihteitä tai tekee rikoksia (Räty 2012, 298.)

2.6 Huostaanotto

Huostaanottopäätös ei ole helppo, kenellekään osapuolelle. Lapsi voidaan ottaa huostaan, kun kriteerit täyttyvät. Huostaanoton kriteerit ovat, lapsen kasvuolosuhteet, jotka vakavasti vaarantavat lapsen kasvua ja kehitystä. Avohuollon tukitoimet eivät ole tarkoituksenmukaisia, tai ne osoittautuvat riittämättömäksi, jos sijoitus pois omasta kodista on lapsen edun saavuttamiseksi ainoa vaihtoehto. Huostaanottopäätös on aina raskas, eikä se ole tilanteen osapuolille, kenellekään helppo. Kaikkia osapuolia tulisi huostaanotto tilanteessa tukea, mutta tämä ei valitettavasti ole aina mahdollista. Myös sosiaalityöntekijä tarvitsee tilanteessa juridista ja muun alan konsultaatiota. (Holma, T. & Rousu 2003, 17.)

Huostaanottoa suunniteltaessa on sosiaalitoimen varmistuttava siitä, että huostaanottopäätös on ainoa vaihtoehto, jolla voidaan turvata lapsen kasvu ja kehitys. Päätöksen jälkeen täytyy myös sosiaalitoimen punnita oikeaa sijaishuoltopaikkaa, koska huostaan otettujen lasten kanssa, ei voida ajatella sijaishuoltopaikaksi ”säilöä”. Sijaishuoltopaikan tulee olla lapsen nykyistä kotia parempi vaihtoehto ja sijaishuoltopaikan tulee vastata yksilöllisellä tavalla lapsen tai nuoren hoidon sekä huolenpidon tarpeesta. Huostaanottoa suunniteltaessa sosiaalitoimen tulee myös varmistua siitä, että kaikki mahdollinen apu ja tuki on annettu perheen tukemiseksi. Perhettä ja vanhemmuutta arvioidessa tulee arvioinnin olla lapsilähtöistä ja tapahtua lapsen näkökulmasta. Laa-

dukkaassa huostaanotossa on otettu huomioon lapsen ja vanhempien toivomukset, mielipiteet sekä kulttuuritausta (Lastensuojelulaki 40.§.)

2.7 Toimintatavat ja rajoitteet lastensuojelussa

Rajoitteilla lastensuojelulaissa tarkoitetaan, rajoituksia ja rajoitustoimenpiteitä, joita ovat, yhteydenpidonrajoitus, aineiden ja esineiden haltuunotto, henkilötarkastus ja henkilökatsastus, omaisuuden ja lähetysten tarkastaminen ja lähetysten luovuttamatta jättäminen, kiinnipitäminen, liikkumavapauden rajoittaminen, eristäminen ja erityinen huolenpito. Lapsen perusoikeuksiin puututaan rajoitustoimenpiteillä. Rajoituksia ja rajoitustoimenpiteitä sovellettaessa tulee kuitenkin ottaa huomioon perustuslain säännökset ja niiden tulkintakyky, kun rajoitteita käytetään (Räty 2012, 455)

Rajoitustoimenpiteitä käytettäessä puututaan aina lapsen perusoikeuden rajoittamiseen. Lastensuojelulaissa määritettyjen rajoitustoimenpiteiden keskeisenä tarkoituksena on kuitenkin turvata sijoitetun lapsen ja muiden henkilöiden turvallisuus. Näin ollen aina tuleekin harkita rajoitustoimenpiteiden käyttöä. Harkittaessa tulee arvioida missä laajuudessa kyseisessä tapauksessa ollaan oikeutettuja puuttumaan lapsen perusoikeuksiin. Rajoitustoimenpide ei saa koskaan olla rangaistuskeino. (Räty 2012, 457.)

2.7.1 Asiakassuunnitelma

Lastensuojelun piirissä olevalle lapselle on lastensuojelulain velvoittamana järjestettävä asiakassuunnitelma. Asiakassuunnitelmaa ei järjestetä, jos asiakkuus päättyy heti lastensuojelutarpeen selvityksen jälkeen. Asiakassuunnitelman tarkoituksena on kirjata ylös ne olosuhteet ja seikat, joihin pyritään vaikuttamaan. Tämän lisäksi pohditaan lapsen ja perheen tuen tarvetta, palveluita ja muita tukitoimia, joilla pyritään vastaamaan perheen tuen tarpeeseen, sekä arvioitua aikaa joka kuluu perheen tilanteen parantamiseen. Asiakassuunnitelmassa sosiaalityöntekijä on velvoitettu kirjaamaan myös asianomaisten eriävät näkemykset tuen tarpeesta. Lastensuojelulaki velvoittaa sosiaalitoimea tarkistamaan asiakassuunnitelmaa tarvittaessa, kuitenkin vähimmäisvaatimuksena, vuoden välein. Asiakassuunnitelmaa voidaan myös tarvittaessa täydentää erillisillä hoito tai kasvatussuunnitelmilla (Lastensuojelulaki 31.§.)

Lastensuojelussa pidettävät asiakassuunnitelmat vastaa asiakaslain tarkoittamia palvelu- ja hoitosuunnitelmia. Osana suunnitelmallista ja tavoitteellista sosiaalityötä on asiakassuunnitelman laatiminen ja tekeminen yhteistyössä lapsen ja vanhempien kanssa. Asiakassuunnitelmaa pidettäessä pyrkimyksenä on kirjata ylös sellaiset asiat ja sopimukset, joihin pystyvät sitoutumaan asiakas itse, vanhemmat sekä sosiaalitoimi (Räty 2012, 42, 244).

2.7.2 Käyttövarat

Lastensuojelulaki velvoittaa myös laitosta maksamaan lapselle tai nuorelle käyttövaroja, kun lapsi on sijoitettu kodin ulkopuolelle avohuollon, sijaishuollon tai jälkihuoltoa koskevien säännösten mukaisesti. Käyttövarat määräytyvät lapsen iän mukaan seuraavasti. Alle 15-vuotiaat ovat oikeutettuja käyttövaraan, joka vastaa hänen yksilöllistä tarvettaan, ja yli 15-vuotiaat saavat kolmasosan elatustuen määrästä kuukaudessa. (Lastensuojelulaki 55.§.)

Laitoksilla on aina velvollisuus maksaa lapselle, hänen iästään ja kasvuympäristöstään riippuen riittävä määrä käyttövaraa. Käyttövarojen lisäksi kunnat ovat velvollisia tukemaan rahallisesti lapsen opintoja, sekä harrastetoimiaan. Lapselle maksettavat käyttövarat eivät ole tarkoitettu kattamaan lapsen koulunkäyntiä, eikä myöskään harrastuksia. Käyttövarojen maksaminen perustuu siihen, että lasta opetetaan rahan käytössä. Kysymyksessä onkin taskuraha, jota lapselle maksetaan iästä ja tarpeista riippuen, joko viikoittain tai kuukausittain. Käyttövarat eivät myöskään ole tarkoitettu niihin perushygienia tuotteisiin, jotka voidaan todeta osaksi laitoshuoltoa. Laitos on velvollinen pitämään kirjaa maksetuista käyttövaroista ja sosiaalitoimella on oikeus pyytää tositte laitoksilta, maksetuista summista (Räty 2012, 430 - 31).

2.7.3 Yhteydenpito läheisiin

Sijaishuollon aikana lapselle on myös turvattava yhteydenpito hänelle tärkeiden ihmisten kanssa. Lapsella on oikeus tavata vanhempiaan, sisarusiaan ja muita hänelle läheisiä ihmisiä sijoituksen aikana. Lapselle on myös suotava mahdollisuus tavata vieraitaan, sijaishuoltopaikan ulkopuolella. Lapsella on myös oikeus pitää yhteyttä läheisiinsä puhelimitse, kirjeiden välityksellä sekä muilla viestimillä. Sijaishuoltopaikan on edistettävä toiminnallaan lapsen yhteydenpitoa tärkeisiin ihmisiinsä. (Lastensuojelulaki 54.§.)

Lasta ei voida näin ollen sijoittaa sijaishuoltoon, joka sijaintinsa puolesta estää tai vaikeuttaa lapsen ja vanhempien välistä tapaamista. Erityistapauksissa on kuitenkin perusteltua sijoittaa lapsi sellaiseen sijaishuoltoon paikkaan, jos lastensuojelun tarkoituksena on katkaista lapsen elämästä haitalliset ihmissuhteet. (Räty 2012, 430).

2.7.4 Yhteydenpidon rajoittaminen

Yhteydenpitoa voidaan kuitenkin lain nojalla rajoittaa; yhteydenpidon rajoituspäätöksellä. Rajoituspäätös kuitenkin edellyttää, että yhteydenpidon täytyy vaarantaa lapsen kasvua ja kehitystä sekä vaarantaa jollakin tavalla sijaishuollon tarkoituksen toteutumista. Syy voi olla myös se, että yhteydenpidosta voisi olla vaaraa lapsen hengelle tai terveydelle. Yhteydenpitoa voidaan rajoittaa myös silloin, mikäli on epäily, että yhteydenpito vaarantaa lapsen, vanhempien tai laitoksen henkilökunnan turvallisuutta. Mikäli yhteydenpidon rajoitus tehdään, voi laitos rajoittaa lapsen ja vanhempien oikeutta tavata toisiaan, rajata lapsen oikeutta pitää yhteyttä vanhempiinsa puhelimitse tai muilla yhteydenpidon laitteilla, lukea ja pidättää lapsen lähettämiä kirjeitä, sekä ottaa laitoksen haltuun yhteydenpidon rajoittamisen ajaksi, yhteydenpitoon tarkoitettu välineistö (Lastensuojelulaki 62. §.) Tämän rajoituksen tekee lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä. Rajoituksen kestäessä kuitenkin enintään 30 vuorokautta, voi päätöksen tehdä myös lastensuojelulaitoksen johtaja. Rajoituspäätös tulee purkaa heti, kun sen kriteerit eivät enää täyty (Lastensuojelulaki 62.§.)

Sijaishuoltoa toteutettaessa voi eteen tulla tilanne, jossa on välttämätöntä rajoittaa lapsen yhteydenpitoa vahingollisten ihmissuhteiden kanssa. Tämän lisäksi edellytyksenä yhteydenpidon rajoittamiselle tulee olla syynä lapsen hoidon ja kasvatuksen välitön vaarantuminen. Yhteydenpitoa rajoitettaessa tuleekin täyttyä molemmat kriteerit, välttämättömyys ja vaarantuminen. Lapsen yhteydenpitoa ei voida rajoittaa kasvatuksellisenä menetelmänä, niin sanottuna rauhoittumisaikana, lapsen siirtyessä laitoshoidon piiriin (Räty 2012, 475).

2.7.5 Esineiden haltuunotto

Yhteydenpidon rajoituksen lisäksi laitoksella on mahdollisuus tehdä aineiden ja esineiden haltuunottopäätös. Tämä rajoitetoimenpide on myös lastensuojelulaissa määritelty rajoite. Rajoitteella tarkoitetaan sitä, että mikäli lapsella on hallussaan päihtymistarkoitukseen käytettäviä aineita tai aineen käyttöön tarkoitettavia välineitä, otetaan ne

laitoksen haltuun. Myös ne esineet, jotka soveltuvat lapsen itsensä tai toisen vahingoittamiseen, tulee laitoksen takavarikoida. Haltuun otettu omaisuus tulee kuitenkin palauttaa omistajalleen, sijaishuollon päätyttyä. Haltuunoton voi suorittaa laitoksen johtaja, tai hänen määräämänsä hoito- ja kasvatushenkilökuntaan kuuluva henkilö. Haltuunotosta tulee tehdä rajoituspäätös, mikäli omaisuutta ei tulla palauttamaan, vaan se esimerkiksi hävitetään (Lastensuojelulaki 65.§.) Laitoksilla on lupa ottaa haltuunsa lapselta esineitä ja aineita. Haltuunoton tulee perustua siihen, että katsotaan aineen tai esineen haittaavat sijaishuollon järjestämistä tai laitoksen yleistä järjestystä. Kyseessä voi olla esimerkiksi mopo tai kännykkä. (Räty 2012, 499.)

2.7.6 Henkilötarkastukset

Edellä mainittujen rajoitteiden lisäksi laitoksella on lastensuojelulain puitteissa mahdollista suorittaa lapselle tai nuorelle, henkilötarkastus ja henkilökatsastus. Tällä tarkoitetaan sitä, että on perusteltua syytä epäillä, lapsella olevan vaatteissaan tai muutoin yllään, hänen kasvuaan ja kehitystään vaarantavia aineita tai esineitä. Tässä tapauksessa hänelle on perusteltua suorittaa henkilötarkastus. Tarkastuksen saa suorittaa laitoksen johtaja tai hänen määräämänsä kasvatushenkilökuntaan kuuluva henkilö. Tarkastus on suoritettava niin, että paikalla on tarkastuksen suorittavan henkilön lisäksi toinen henkilökuntaan kuuluva työntekijä ja tarkastuksen suorittajien tulee olla samaa sukupuolta lapsen kanssa. Mikäli on perustellusti epäiltyä, että lapsi tai nuori on käyttänyt päihdyttäviä aineita, voidaan hänelle suorittaa henkilökatsastus. Henkilökatsastuksella tarkoitetaan, puhalluskoetta tai veri-, hius-, virtsa- tai sylkinäytteen ottoa. Katsastuksen suorittaa laitoksen johtaja, tai hänen määräämänsä henkilökuntaan kuuluva kasvatusalan ammattilainen. Katsastuksessa tulee olla läsnä, kaksi henkilökunnan edustajaa. Verinäytteen saa ottaa lapselta ainoastaan terveydenhuollon ammattihenkilö (Lastensuojelulaki 66.§.)

Laitoksella on myös perustellusti oikeus, omaisuuden ja lähetysten tarkastamiseen. Mikäli on syytä epäillä, että lapsella on hallussaan päihteitä tai esineitä, jotka ovat vaaraksi hänelle itselleen tai sijaishuollon tarkoituksen toteuttamiseksi on kiireellisesti selvitettävä hänen olinpaikkansa, voidaan hänen käytössään olevat tilat tai hallussaan oleva omaisuus tarkistaa. Jos taas on syytä epäillä, että lapselle osoitettu kirje voi sisältää hänen kasvulle ja kehitykselle vaarantavia päihteitä tai esineitä, voidaan kirjeen sisältö tarkistaa. Päätöksen asiasta tekee laitoksen johtaja tai hänen määräämänsä kas-

vatushenkilökuntaan kuuluva työntekijä. Tarkastukseen osallistuu kaksi työntekijää. Tämän lisäksi lapsen asioista vastaavalla sosiaalityöntekijällä on mahdollisuus tehdä päätös, jonka nojalla lähetys tai kirje jätetään lapselle osittain tai kokonaan toimittamatta, jos pystytään näyttämään toteen, sisällön vaarantavan lapsen kasvua ja kehitystä (Lastensuojelulaki 67.§.)

2.7.7 Liikkumavapauden rajoittaminen

Myös lapsen liikkumavapautta voidaan rajoittaa. Lapselle voidaan asettaa määräajaksi kiello poistua laitoksen alueelta, laitoksesta tai tietyn asuinyksikön tiloista. Tähän vaaditaan kuitenkin perusteluiksi se, että sijoituspäätökseen johtava peruste on ollut se, että lapsi on itse omalla toiminnallaan vaarantanut vakavasti terveyttään ja kehitystään käyttämällä päihteitä tai tehnyt vakavamman rikollisen teon. Rajoitusta voidaan myös perustella sillä, että lapsen suojelemiseksi häneltä itseltään vakavasti vahingoittavalla käytöksellä. Rajoite saa kestää enintään 30 vuorokautta. Rajoite tulee purkaa heti, kun sen kriteerit eivät ole enää voimassa. Rajoitteen voi panna täytäntöön laitoksen johtaja tai hänen määräämänsä henkilökunnan edustaja, enintään seitsemäksi vuorokaudeksi. Mikäli rajoitteelle on kriteerit vielä seitsemän vuorokauden jälkeen, voi rajoitetta jatkaa 30 vuorokaudteen asti, lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä (Lastensuojelulaki 69.§.)

Mikäli lapsi omalla sekavalla tai muutoin uhkaavalla käytöksellään todennäköisesti vahingoittaisi itseään tai muita, on perusteltua lapsen rauhoittamiseksi pitää lapsesta kiinni. Kiinnipidon voi suorittaa laitoksen johtaja tai laitoksen hoito- ja kasvatushenkilökuntaan kuuluva henkilö. Kiinnipidon pitää olla luonteeltaan hoidollista ja huollollista, sekä kokonaisuutena puolustettavaa, huomioon ottaen lapsen käyttäytymisen ja kokonaistilanteen. Tämä toimenpide voi sisältää myös lapsen siirtämisen. Toimenpide tulee lopettaa välittömästi, kun se ei ole enää välttämätöntä. Kiinnipidosta vastanneen henkilön tulee antaa kirjallinen selvitys laitoksen johtajalle. Mikäli laitoksen johtaja on ollut kiinnipitotilanteessa, antaa hän selvityksen lasten asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle. (Lastensuojelulaki 68.§.)

2.8 Sijaishuollon yksiköt

Hallitus on esittänyt, että perhehoitoa ei tulisi käyttää silloin kun lasten hoito vaatii erityisosaamista. Tällöin laitoshoido on ainut vaihtoehto. Mikäli erityisosaaminen voi-

daan tukitoimien avulla järjestää perhehoidon yhteyteen, on perhehoito edelleen ensisijainen vaihtoehto. Lapsen sijoituksen edellyttäessä erityisten rajoitustoimenpiteiden käyttöä, ei perhehoitoa voida tällöin yleensä pitää mahdollisena. (Räty 2012, 418 - 419.)

Sijaishuoltopaikan tulee olla sellainen, jossa lapsi voi pitää yhteyttä läheisiinsä ja sisaruksiinsa. Tämän vuoksi esimerkiksi sisarukset tulisi sijoittaa samaan sijaishuoltopaikkaan. Huostaanottoon mentäessä huostaanoton perusteet vaikuttavat sijaishuoltopaikan valintaan suuresti. Huomioon tulee ottaa sijoitettavan lapsen ikä, tarpeet ja muut lapsen etuun vaikuttavat tekijät. Näitä voivat olla esimerkiksi koulu, harrastukset tai ympäristö. Sijaishuoltopaikan on vastattava nuoren tarpeita ja tällöin henkilökunnan pätevyydellä ja määrällä voi olla erityistä merkitystä. (Räty 2012, 410-411.)

Lapsen sijaishuoltopaikan arki pitää sisällään kokonaisvaltaisen ja laissa määritetyn huolehtimisen ja perushoidon. Lapsen kasvatuksen ja hoidon tulee toteutua lapsilähtöisesti ja yksilölliset tarpeet huomioiden. Lapselle on järjestettävä turvalliset olosuhteet tasapainoisessa ympäristössä sekä turvattu lapsen psyykinen ja fyysinen turvallisuus. Niin hoito kuin myös kasvatusta tulee järjestää niin, että lapsen yksityisyyttä kunnioitetaan. Lasta tulee kohdella siten, että hän voi kokea itsensä hyväksytyksi ja ymmärretyksi ja että hän saa osakseen tarvittavaa turvaa, hellyyttä ja huolenpitoa. On tärkeää, että lapsi tulee kuulluksi ja saa ilmaista mielipiteensä häntä koskevissa päätöksissä. (Saastamoinen 2008, 22-23.)

Lastensuojelulaitoksessa tyypillinen arki muodostuu seuraavista asioista. Tärkein on varmasti päivärytmi. Säännöllinen ja strukturoitu päivärytmi luo lapsen elämään ennustettavuutta, turvallisuutta ja kokemusta elämänhallinnasta. Päivät lastensuojelulaitoksissa noudattavat tiettyä kaavaa, aamupala, koulu/kerho tai päivähoito, lounas, päiväunet, välipala, päivällinen ulkoilu tai harrastus, iltapala ja nukkumaanmeno. Huostaanotetuilla lapsilla normaalin arjen pyörittäminen on jo itsessään kuntouttavaa työtä. Näin ollen säännöllisen päivärytmin omaksumiseen voikin kulua pitkä aika, ja se vaatii myös runsaasti henkilökunnan resurssointia (Lastenkoti, nuorisokoti.)

Lastensuojelulaitoksissa sijoitetuille lapsille pyritään löytämään mielekäs harrastus tai muu liikunnallinen mahdollisuus. Harrastustoiminta ja sen kartoittaminen onkin erityisen tärkeää, lapsen tai nuoren kuntoutumisen kannalta. Tätä tuetaan myös laitoksen tai sosiaalitoimen puolelta taloudellisesti (Lastenkoti, nuorisokoti.)

Lastensuojelulaitoksessa pidetään useita erilaisia palavereita, joissa käsitellään sijoitetun lapsen asioita. Palaverien käytännöt vaihtelevat kuitenkin yksiköiden välillä, eikä tiettyä kaavaa ole olemassa. Tyypillinen esimerkki palaverista, jossa käsitellään lapsen tai nuoren asioita on laitoksen sisäiset henkilökuntapalaverit. Henkilökuntapalaverissa käydään läpi lapsen tämän hetkistä tilannetta ja arjen sujuvuutta. Palavereissa luodaan myös uusille lapsille kasvatus- ja hoitosuunnitelma, tai päivitetään jo olemassa olevaa hoitosuunnitelmaa, yhdessä koko työryhmän kanssa. Palavereja pidetään myös yhdessä lasten vanhempien kanssa, joihin yleensä osallistuu myös lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä, sekä muu viranomaisverkosto. Palaverien tarkoituksena on lapsen kokonaisvaltainen hyvinvoinnin lisääminen, sekä lapsen edun huomioiminen (Lastenkoti, nuorisokoti.)

Osana kodinomaisuutta lastensuojelulaitoksissa järjestetään niin kutsuttuja koti-iltoja joiden tarkoituksena on se, että kaikki lapset, nuoret ja aikuiset viettävät yhdessä iltaa sijaishuoltoyksikössä. Näinä iltoina lapsilla ei ole omia menojaan. Yleensä koti-illat rakentuvat jostakin yhteisöllisestä tekemisestä. Tavoitteena on lisätä lasten, nuorten ja työntekijöiden yhteenkuuluvuuden tunnetta ja kohottaa laitoksen yhteishenkeä. Sijaishuoltopaikan tärkeänä tehtävänä ja osana lastensuojelulaitoksen arkea kuuluu yhteydenpito biologisiin vanhempiin. Tämä helpottaa yhteistyön tekemistä ja lujittaa luottamussuhdetta biologisten vanhempien kanssa. Lastensuojelu laki myös määrää yhteydenpitämisen lapsen ja nuoren huoltajiin (Lastenkoti, nuorisokoti.)

Tärkeimpiä työmenetelmiä lastensuojelulaitoksissa on perhekeskeisyys. Perhekeskeisyydellä tarkoitetaan sitä, että sijaishuoltoyksikkö pyrkii luomaan luotettavan ja rehellisen yhteistyösiteen lapsen vanhempien kanssa. Onkin tärkeää, että yhteistyö sujuu. Lapsen ja nuoren kasvua ja kehitystä koskevissa asioissa pyritään tekemään yhteistyötä biologisten vanhempien kanssa. Toiminnallisuus on myös yksi paljon käytetty työmenetelmä lastensuojelulaitoksissa. Toiminnallisuudella on saatu erittäin hyviä tuloksia, etenkin huostaanotettujen lasten ja nuorten kanssa. Tämä menetelmä edistää lapsen kuntoutumista. Menetelmän kautta päästään usein käymään läpi vaikeita emotionaalisia ongelmia, jota lapsella tai nuorella voi olla (Lastenkoti, nuorisokoti.)

Mietittäessä lapsen tai nuoren sijoitusta kodin ulkopuolelle, on sijoitukseen päätyminen perheelle aina kriisi. Lapsi joutuu vieraaseen ympäristöön, jolloin hän on poissa omalta mukavuusalueeltaan. Toisaalta taas vanhemman rooli muuttuu radikaalisti, kun oma lapsi viedään pois ja lapsen elämästä vastaa muu taho kuin itse vanhempi. Edellä

mainittujen seikkojen valossa tärkeää on, että lapsi tuntee olonsa turvalliseksi ja lapsen perustarpeet tyydytetään (Lastenkoti, nuorisokoti.)

2.9 Henkilöstö

Laki määrittää myös tarkasti lastensuojelulaitoksen henkilöstön kelpoisuusvaatimukset. Lastensuojelulaitoksen hoito- ja kasvatustehtävistä vastaavalta johtajalta vaaditaan, soveltuvaa korkeakoulututkintoa, alan riittävää tuntemusta ja johtamistaitoa. Soveltuvalla korkeakoulututkinnolla tarkoitetaan yliopiston alemmaa tutkintoa tai vähintään ammattikorkeakoulututkintoa. Riittävällä alan tuntemuksella tarkoitetaan, johtajan tuntemusta sosiaalialasta ja edellytetään myös kykyä vastata sosiaalialan asiakkaiden tarpeisiin. Johtajan tulee myös omata kykyä kehittää henkilöstönsä ammattitaitoa Lain edellyttämällä johtamistaidolla käsitetään tutkintoon sisällytettyjä johtamisopin- toja tai käytännön johtamiskokemusta. Lain ulkopuolella on kuitenkin jätetty se, min- käläinen on riittävä johtamiskoulutus, jolla saa pätevyyden johtamiseen (Lastensuoje- lun ympärivuorokautinen hoito ja kasvat.)

Lapsilla, jotka kuuluvat sijaishuollon piiriin, on takanaan usein useita sijoituksia eri si- jaishuoltolaitoksiin. Tämän lisäksi lapset ovat jo pahasti traumatisoituneet. Tästä syys- tä on erityisen tärkeää, että sijaishuoltopaikan henkilöstö on koulutettua ja he omaavat riittävän asiantuntemuksen lastensuojelun haasteita kohtaan. Tämän lisäksi henkilö- kunnalla tulee olla riittävä kokemus työtänsä kohden. On myös tärkeää, että lastensuo- jelulaitoksen henkilökunnasta löytyy, sekä miehiä että naisia. Tämä siksi, että osa mahdollisista rajoitetoimenpiteistä tulee toteuttaa saman sukupuolen edustajan kanssa. Myös ikäjakauma henkilökunnassa koetaan tärkeänä (Lastensuojelun ympärivuoro- kautinen hoito ja kasvat.)

Lastensuojelulaitoksen työntekijöiden päteväksi koulutusvaatimukseksi katsotaan, so- siaalikasvattaja-, sosiaaliohjaaja-, sosionomi AMK-tutkinto. Edellä mainittujen koulu- tusten lisäksi lastensuojelulaitoksessa voi työskennellä muun opistotason soveltuvan koulutuksen omaavat henkilöt, tai ammattikorkeakoulutuksen omaava henkilö, sillä ehdoin, että henkilö on hankkinut noin 30 opintopisteen verran lisäkoulutusta lasten- suojelu- tai sosiaalityöstä. Muihin hoito- ja kasvatustehtäviin voidaan hyväksyä myös ammattikoulututkinnolla, kuten lähihoitaja (Lastensuojelulaitokset.)

3 LASTENSUOJELUN ORGANISAATIO KOUVOLASSA

Kouvolan kaupungissa astui vuonna 2013 voimaan organisaatiouudistus. Suurin uudistus kohdistui juuri hyvinvointipalveluihin, mihin myös Kouvolan perhetukikeskus kuuluu. Periaatteena on prosessiorganisoituminen, mikä muodostuu asiakkaan iän ja toimintakyvyn perusteella kolmen ydinprosessin sekä näitä tukevan johtamisen ja kehittämisen tukitiimien ympärille. Kokonaisuus jaettiin kolmeen ydinprosessiin eli palveluketjuun, joista kasvun ja oppimisen sekä lapsiperheiden tukeminen kuuluu myös perhetukikeskuksen alalle. Psykososiaaliset palvelut, lastensuojelun avopalvelut sekä lasten sijaishuolto kuuluvat kaikki yhdessä osaksi lapsiperhepalveluihin, mikä puolestaan kuuluu kaupungin perusturvapalveluihin. (Kouvolan perhetukikeskus 2012.)

3.1 Kouvolan perhetukikeskus

Kouvolan perhetukikeskus on kunnallinen lastensuojelulaitos, jonka palveluita käyttää Kouvolan kaupunki. Perhetukikeskus järjestää lastensuojelun palveluja Kouvolalaisille. Lastensuojelulaki on perhetukikeskuksella toimintaa ohjaava säädös ja työskenteilyä pohjataan lastensuojelulakiin. Lastensuojelulaki määrittää kunnille tietyt velvollisuudet, joita kunnan on noudatettava toteuttaakseen lakia.

Kouvolan perhetukikeskus koostuu kahdesta yksiköstä: Kankaron yksiköstä ja Kuusankosken yksiköstä. Kankaron yksikkö sijaitsee Kouvolassa viihtyisällä Kankaronmäen pientaloalueella ja Kuusankosken yksikkö Tähteen kaupunginosassa. Tavoitteena on ehkäistä huostanottoja, tukea iän mukaista yksilöllistä kehitystä sekä estää syrjäytymistä. Perhetukikeskuksessa työskentelee 26 sosiaali- ja terveysalan koulutuksen saanutta ohjaajaa. Molemmissa yksiköissä on myös ruokahuollosta ja siisteydestä vastaavat henkilöt.

Perhetukikeskuksella on työntekijöitä monesta eri koulutus pohjasta. Osalla ohjaajista on terveydenhuollon ammattitutkinto, kuten lähihoitaja tai sairaanhoitaja. Ohjaajan työssä painotetaan Sosionomin tutkintoa (AMK), mutta osa työntekijöistä voi olla vain ammatillisella koulutus pohjalla. Se toki vaikuttaa palkkaukseen jonkin verran. Perhetukikeskuksessa on n.4-5 harjoittelijaa vuodessa eri oppilaitoksista. Suurin osa tulee Kymenlaakson AMK:sta ja on opiskelemassa siellä sosionomiksi. Harjoittelua Perhetukikeskuksessa voi tehdä myös lähihoitajaopiskelija tai mielenterveystyönopiskelija. (Majander 2012.)

3.2 Kuusankosken yksikkö

Kuusankoskella sijaitsee vastaanotto-osasto, mikä on 3-paikkainen kriisiyksikkö ja se on tarkoitettu kaikenikäisille akuuttia sijoitusta tarvitseville lapsille ja nuorille. Vastaanotto-osasto päivystää vuorokauden ympäri. Sijoitusaika osastolla on enintään 30vrk. Osastolla työskentelee viisi ohjaajaa sekä vastaava ohjaaja. Nuorten kuntouttava osasto on 7-paikkainen ja sen tarkoituksena on valmentaa nuoria itsenäiseen elämään. Osasto on tarkoitettu yli 15-vuotiaille pitkäaikaista sijoitusta tarvitseville, asiakkaat tulevat osastolle arviointiyksikön tai SAS-ryhmän kautta. Osastolla toimii 6 ohjaajaa ja jokaisella nuorella on omaohjaaja. Nykyisin vastaanotto-osaston entisen kuntouttavan osaston paikalla sijaitsee turvakoti, mitä kehitetään kaiken aikaa.

3.3 Kankaron yksikkö

Lapset ja nuoret sijoitetaan Kankaron arviointiyksikköön suoraan vastaanotto-osastolta tai sijoitustarvetta arvioivan SAS-ryhmän kautta. Sijoitusaika osastoilla on noin 3-6kk, minkä aikana arvioidaan perheen kokonaistilanne, lapsen tai nuoren jatkosijoituksen tarve tai mahdollinen paluu kotiin. Kankaron toimintaan kuuluvat lapsen sekä hänen vanhempiensa kanssa pidettävät perheistunnot. Kankaron arviointiyksikkö koostuu kahdesta osastosta. Lasten arviointiosasto on viisipaikkainen, ja se on tarkoitettu alle 10-vuotiaille. Osastolla toimii 7 ohjaajaa. Nuorten arviointiosasto on 6-paikkainen, ja se on tarkoitettu yli 10-vuotiaille. Osastolla toimii 6 ohjaaja sekä vastaava ohjaaja.

4 PERHETUKIKESKUKSEN TOIMINTATAVAT

Perhetukikeskuksessa tehdään avohuollon tukitoimena lasten, nuorten ja perheiden arviointia. Sen tehtävään kuuluvat myös lyhyet sijoitusjaksot akuuteissa lastensuojelutilanteissa. Työvälineinä käytetään lapsilähtöisiä työmenetelmiä, perheterapiaa, perheinterventiota, kriisityötä, Theraplay:ta, varhaisen vuorovaikutuksen ohjausta sekä verkostokonsultaatiota. Uudet työntekijät perehdytetään työhön ja työmenetelmiin työpaikkaohjaajan kanssa. Perehdytysaikana uusi työntekijä tekee samaa vuoroa perehdytyksestä vastaavan ohjaajan kanssa. Yleisimpiä työmenetelmiä ovat perhetapaamiset, omaohjaus, vanhemmuuden roolikartta, päihdekartoitus, nuoren ja vanhemman haastattelut, Lapset puheeksi -menetelmä, verkostokartta, sukupuu ja erilaiset menetelmäkortit. Näitä menetelmiä ohjaaja hyödyntää työssään lapsen ja perheen kanssa.

Menetelmiä voidaan käyttää myös tapaamisissa joissa on useampi työntekijä ja perhe läsnä.

4.1 Verkostokartta

Verkostokartta on kehitetty Bronfenbrennerin teorian pohjalta. Verkostokartan avulla pyritään kuvaamaan yksilön ihmissuhdekokonaisuutta. Näin ollen verkostokarttaa voidaan käyttää useisiin eri tarkoituksiin. Päätehtävänä verkostokartalla kuitenkin on yhdessä asiakkaan kanssa kartoittaa hänen tukiverkostoaan. Verkostokarttaa voidaan käyttää myös sosiaalityön yhteistyötahojen hahmottamisessa. Verkostokartalla voidaan selvittää potentiaaliset tuen mahdollisuudet tai negatiiviset ihmissuhteet asiakkaan elämässä. Tätä menetelmää ohjaaja käyttää yleensä ollessaan asiakkaan kanssa kahden (Verkostokartta.)

4.2 Omaohjaaja

Useimmiten lastensuojelulaitoksissa on käytössä omaohjaaja menetelmä. Lapselle tai nuorelle määrätään lapsen tullessa sijoitukseen, omaohjaaja tai omaohjaajat, jotka vastaavat lapsen arjen asioiden onnistumisesta ja hoitaa myös lapsen käytännön järjestelyitä. Käytännön järjestelyillä tarkoitetaan asiakassuunnitelmien sopimista, yhteydenpitoa vanhempiin, sekä muihin viranomaistahoihin. Sijoituksen alussa omaohjaajan tehtävänä on auttaa lasta tai nuorta kotiutumaan sijoituspaikkaansa. Omaohjaaja myös rakentaa kuvan lapsen historiasta ja tämän hetkisestä elämäntilanteesta (Lastenkoti, nuorisokoti.)

Lapsen tullessa osastolle, määritellään hänelle kaksi vastuuhjaajaa, jotka pääasiassa hoitavat hänen asioitaan. Yleensä ne ovat niitä henkilöitä, jotka ottavat lapsen vastaan perhetukikeskukseen. Näin ensimmäinen kontakti vieraaseen aikuiseen tulee olemaan se pysyvin. Osaston ohjaajat/henkilökunta työskentelevät työryhmänä, joten jokainen ohjaaja voi tarvittaessa hoitaa yhteydenpitoa esimerkiksi lapsen tai nuoren sosiaalityöntekijän kanssa. Omaohjaajan vastuulla on tiedottaa muita lapsen asioista. Kaikki ohjaajat pitävät yllä päiväkirjaa lapsen asioista. Omaohjaaja sopii palaverit ja tapaamiset yhteistyötahojen kanssa. Hän kerää lapselta palautetta arjen sujumisesta sijoituksessa ollessaan ja on yhteydessä vanhempiin. Omaohjaajalla on tieto lapsen arjen sujumisesta ja sosiaalityöntekijän päätöksistä sekä neuvotteluista lapsen asioissa. (Majander 2012.)

4.3 Vanhemmuuden roolikartta

Vanhemmuuden roolikartta on vuonna 1999 Varsinais-Suomen lastensuojelukuntayhtymän henkilökunnan kehittämä työväline. Vanhemmuuden roolikarttaa käytetään avuksi perhekuntoutuksessa. Tämän lisäksi sitä käytetään apuvälineenä vanhemmuuden arviointiin. Roolikarttaa voi käyttää myös kuka tahansa vanhempi, ilman sosiaali- tai terveysalan koulutusta, oman vanhemmuutensa roolien jäsentämiseen. Vanhemmuuden roolikarttaa voidaan hyödyntää apuvälineenä, muuallakin kuin lastensuojelussa, esimerkiksi vanhempainilloissa koulumaailmassa, päiväkodeissa, sekä neuvoloiden ylläpitämissä vanhempainryhmissä. Vanhemmuuden roolikartta on osoittautunut suositukseksi työvälineeksi ja sitä käytetäänkin laajalti ympäri Suomea, erilaisissa työyksiköissä (Vanhemmuuden roolikartta). Ohjaaja voi ottaa asioita puheeksi vanhempien kanssa roolikartan avulla ja näin ollen päästä paremmin keskustelemaan asioista jotka eivät toimi vanhemmuudessa.

4.4 Huolen puheeksi ottaminen ja lapset puheeksi- menetelmä

Huolen puheeksiotto- menetelmä perustuu siihen, että työntekijä voi menetelmän avulla ottaa lapsen, nuoren, sekä vanhempien kanssa yhdessä puheeksi vaikeita asioita. Huolen puheeksiotto- menetelmä perustuu dialogin avaamiselle, työntekijän huolen helpottamiseksi. Menetelmää käytetään erityisesti niissä tilanteissa, joissa työntekijä aikoo käydä havaintojaan läpi varhaisessa vaiheessa, kunnioittavasti perheen kanssa. Menetelmä helpottaa työntekijän orientaatiota keskusteluun, jolloin hän voi ennakoida vuorovaikutuksen etenemistä ja miettiä valmiiksi dialogia perheen kanssa. Tämä helpottaa kunnioituksen säilymistä yhteistyösuhdetta ajatellen. Menetelmän tarkoituksena onkin saavuttaa konkreettisia sopimuksia tukitoimista, työntekijän huolen vähentämiseksi, sekä lapsen tai nuoren avun turvaamiseksi (Puheeksiottaminen varhaisena dialogina.)

Lapset puheeksi on menetelmä, jonka tarkoituksena on tukea lapsen kehitystä, niissä tilanteissa, kun lapsen sen hetkiseen elämäntilanteeseen liittyy vaikeuksia. Menetelmän tavoitteena on tunnistaa lapsen hyvinvointiin vaikuttavat tekijät, ja miten hyvinvointia voitaisiin tarpeen vaatiessa tukea. Käytännössä menetelmää käytetään niin, että lapsen vanhempia tapaa työntekijä. Työntekijän on tarkoitus keskustella vanhempien kanssa lapsen kehityksestä, sekä kehitysympäristön vaikutuksesta lapsen arkeen peilaten. Työntekijän tehtävänä on kertoa vanhemmille, mitkä ovat lapsen kehitystä

suojaavat tekijät, jonka jälkeen yhdessä vanhempien kanssa keskustellaan, miten suojaavia tekijöitä voitaisiin mahdollisesti vahvistaa. Lapset puheeksi- menetelmän aikana vanhempia tavataan yhdestä kahteen kertaan. Mikäli työntekijän näkemyksen mukaan vanhemmat tarvitsevat tukea lapsen kehitystä suojaavien tekijöiden vahvistamiseen, voidaan vanhempien kanssa järjestää yhdessä lapset puheeksi -neuvonpito. (Lapset puheeksi -keskustelu). Neuvon pidolla tarkoitetaan toiminnallista verkostotyötä, jolla pyritään saamaan aikaiseksi perheen ja lapsen arjessa konkreettisia tekoja, jotka turvaa lapsen pärjäämistä (Lapset puheeksi – neuvonpito.)

4.5 Yhteistyö ja arki

Perhetukikeskus tekee moniammatillista yhteistyötä eri tahojen kanssa. Nuorisopsykiatria, A-klinikka, terveydenhuollon tarjoajat, koulut, vanhemmat ja sosiaalityöntekijät ovat yleisimmät, joiden kanssa tehdään hyvin tiiviisti yhteistyötä. Aivan pienten lasten kohdalla päiväkodit ja muut varhaiskasvatuspalvelut ovat mukana yhteistyössä. Perhetukikeskuksen osastoilla ei ole täysin kiinnipitäviä aikatauluja lukuun ottamatta arjen perusrutiineita, kuten esimerkiksi ruokailut ja nukkumaanmenoajat. Lapsilla ja nuorilla on esimerkiksi rajoitettu päivittäiset tietokoneajat ja pelikonsoliajat tiettyihin tunteihin ja ulkoiluajat määrittävät yksilöllisesti tilanteiden mukaisesti. Lapsilla on omat siivousalueensa siivouspäivinä ja heidän tulee myös siivota omat huoneensa sekä yhteiset tilat yhdessä ohjaajien kanssa (Majander 2012.)

Perhetukikeskuksen yksiköissä pidetään kerran viikossa nuorten viikkopalaveri, jossa jaetaan myös viikolle keittiövuorot jokaiselle päivälle. Viikkopalaverissa lapset saavat itse jakaa keittiövuorot tasa-arvoisesti ja tarvittaessa ohjaaja auttaa. Viikkopalaverissa suunnitellaan myös kotilomat viikonlopuille, mikäli ne ovat tiedossa jo sinä päivänä. Viikonloppuisin on myös mahdollista lähteä käymään erilaisissa harrastuksissa ohjaajien kanssa tai vaikkapa jäätelöllä perhetukikeskuksen autolla. Myös näitä toiveita kuunnellaan palaverissa. Palaverin aikaan saadaan vuorossa olevat ohjaajat ja lapset kaikki samaan aikaan paikalle ja jokainen tulee kuulluksi. Myös tässä tilanteessa on hyvä hetki antaa palautetta puolin ja toisin. Palaverissa voidaan myös muistuttaa säännöistä ja tutustuttaa uusi asiakas muihin. Kaikki paikalla olevat lapset osallistuvat palaveriin ja näin tapahtuma lisää myös yhteenkuuluvuuden tunnetta lasten ja ohjaajien välille (Majander 2012.)

4.6 Perhetukikeskuksen asiakkaat

Asiakkaat ovat monesti kiireellisesti sijoitettuja noin 0-17-vuotiaita lapsia ja nuoria. Alle 12-vuotiaat pyritään kuitenkin sijoittamaan perhesijoitukseen. Jotkut asiakkaat ovat myös avohuollon tukitoimena sijoitettuna perhetukikeskuksella. Asiakkuus lastensuojelussa alkaa, mikäli lastensuojelulain (Velvollisuus ryhtyä avohuollon tukitoimiin 7. luku 34.§. 13.4.2007/417) mukaan lapsi tai nuori on itse vaarantanut kasvuaan tai kehitystään, tai hänen kasvuolosuhteensa ovat uhkaavat tai vaarantavat.

Yleisimmin lapset ja nuoret viipyvät perhetukikeskuksella enintään puoli vuotta, mutta tälläkin hetkellä paikalla on sellaisia, joilla kohta täyttyy vuosi. Se on henkilökunnan mukaan jo äärimmäisen pitkä aika. Osa lapsista ja nuorista saattaa tarvittaessa viettää viikot lasten- ja nuorisopsykiatrian osastolla ja olla vain viikonloput perhetukikeskuksella. (Majander 2012.)

5 LASTENSUOJELUTYÖN LAADUN TUTKIMINEN

Asiakaspalvelun ja tyytyväisyyden yleisimmin käytettynä mittarina toimii asiakastyytyväisyyskysely. Asiakaan on tarkoitus täyttää asiakastyytyväisyyskysely asiakastapahtuman päätteeksi. Yleisimmin asiakastyytyväisyyskyselyssä käytetään numeraalista arviointia, jossa asiakas rastittaa omia tuntemuksiaan vastaavan numeron yhdestä, viiteen. Eri asiakastyytyväisyyskyselyissä numerot ja niiden sanalliset vastineet, voivat vaihdella, riippuen siitä mitä kyselyllä halutaan selvittää. Numero viisi voi tarkoittaa esimerkiksi, että asiakas on erittäin tyytyväinen, numero neljä; asiakas on tyytyväinen, numero kolme; asiakas on kohtalaisen tyytyväinen, numero kaksi; asiakas on tyytymätön ja numero yksi tarkoittaa sitä, että asiakas on erittäin tyytymätön (Reinboth 2008, 106.)

5.1 Miten mitataan palvelun laatua

Palvelun laadulla tarkoitetaan asiakkaan kokemusta palvelusta. Asiakkaan kokemus rakentuu, palvelukokemuksen, palvelutilanteesta syntyneestä tunteesta, sekä asiakkaan odotuksesta palvelua kohtaan (Rissanen 2006, 17.) Palvelun laadun ulottuvuuksia ovat pätevyys ja ammattitaito, luotettavuus, uskottavuus, saavutettavuus, turvallisuus, kohteliaisuus, palvelualttius ja palveluaste. Pätevyydellä ja ammattitaidolla tarkoitetaan palvelun tuottajan ammattitaitoa, omalla ydinosaamisen alueella. Luotettavuudella

tarkoitetaan sitä, pystyykö palveluntuottaja tuottamaan palvelun virheettömällä tavalla, niin että palveluntuottajan ja asiakkaan välille syntyy luottamussuhde. Uskottavuuden merkitys palvelun laadussa on sitä, että asiakkaalle muodostuu sellainen kuva, että palvelua tarjotaan asiakkaan edun vaatimalla tavalla (Rissanen 2006, 215.)

Perusedellytyksenä laadukkaalle palvelulle kuitenkin on riittävä, koulutettu, osaava hyvinvoiva ja motivoitunut henkilökunta. Henkilökunnalla on myös oikeus täydennuskoulutukseen ja työnohjaukseen. Osaavan henkilökunnan lisäksi osana palvelun laatua on lastensuojeluyksikköä tarkasteltaessa viihtyisät ja turvalliset tilat ja tarkoituksen mukainen ympäristö. Tilat tulevat myös olla sellaiset, että ne takaavat lapsille mahdollisuuden omaan yksityisyyteensä. Laadullista palvelua on myös se, että sijoitusyksikkö pitää säännöllisesti yhteyttä yhteistyötahoihin, kuten sosiaalitoimeen, muuhun lapsen verkostoon, sekä vanhempiin (Lastensuojelun ympärivuorokautinen hoito ja kasvatus.)

Osana palvelun laatua ovat myös työskentelytavat. Lastensuojelulaitoksessa työskentelytavat tulee pohjata lastensuojelun eettisiin periaatteisiin. Työskentelytavat ja menetelmät tulee olla tarkoituksenmukaisia, sekä niiden tulee vastata lapsen tai nuoren tarpeisiin. Lapselle ja nuorelle tärkeää onkin aikuisen turvallinen läsnäolo, sekä lapsen ja aikuisen välinen yhteinen aika. Lapsi tai nuori kokee tärkeänä myös ilmapiirin, minkä tulee olla toisia huomioiva ja kunnioittava. Edellä mainittujen seikkojen lisäksi palvelun laadun kannalta olennainen asia on se, että lapsella tai nuorella ja heidän omaisillaan tulee olla mahdollisuus antaa säännöllistä asiakaspalautetta. Asiakaspalautetta tulee käsitellä ja ottaa mahdollisuuksien mukaan toiminnassa huomioon (Lastensuojelun ympärivuorokautinen hoito ja kasvatus.)

Osaamisen kehittäminen käsitteenä tarkoittaa organisaation palvelutuotannon tuloksellisuuden ja työelämän laadun parantamista samanaikaisesti. Henkilöstön kehittämislä taas tarkoitetaan työntekijän osaamisen turvaamista. Henkilöstönkoulutus onkin henkilöstöjohtamisen strateginen osa-alue. Tänä päivänä työ ja työolosuhteet muuttuvat usein ja näin ollen uusiin haasteisiin tulee olla varautunut. Haasteisiin vastataan henkilöstön osaamisen ylläpitämisellä, joka konkreettisesti tarkoittaa henkilöstön jatkuvaa kouluttamista. Tärkeää on myös organisaatiossa uuden oppimiselle myönteinen ilmapiiri (Osaamisen kehittäminen on jatkuva prosessi.)

Osaamisen kehittämiseen liittyy myös haasteita. Työelämässä ja organisaatioiden sisällä osaamisen kehittämisen kannalta, suurimmaksi haasteeksi muodostuu useimmiten suunnitelmallisuuden puute, sekä osaamisen kehittämisen puuttuminen organisaation johtamisstrategiasta ja organisaation tavoitteista. Organisaatioilta puuttuu ymmärrys siitä, miten suuri merkitys on osaamisen kehittämien tarpeella. Yleistä on myös se, että organisaatiot eivät ole valmiita tekemään taloudellisia sijoituksia henkilöstönsä osaamisen kehittämiseen. Usein haasteena on myös se, että organisaatiossa ei osata hahmottaa sitä, mikä yhteys tuloksellisuuteen ja työntekijöiden työkykyisyyteen, sekä työssä jaksamiseen, sekä työssä viihtymiseen osaamisen kehittämällä on (Osaamisen kehittämällä syvennetään ammattitaitoa.)

Yleensä laadullisen tutkimuksen aineistokeruumenetelmät ovat mm. haastattelut, ryhmähaastattelut, havainnointi, valmiit aineistot ja dokumentointi (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 158.) Oleellista asiakastyytyväisyyskyselyssä, numeraalisen arvion lisäksi on se, että kyselyyn on varattu myös tyhjä tila, johon asiakkaalla on mahdollisuus kirjoittaa kommentteja omin sanoin, palautteen antamiseksi asiakastapahtumasta. Lopuksi kyselylomakkeet kerätään yhteen ja niistä on tarkoitus laskea numeraalinen keskiarvo. Keskiarvoa vertaamalla voidaan tehdä johtopäätöksiä palvelun laadusta (Reinboth 2008, 106.)

5.2 Palvelun laadun osa-alueet lastensuojelussa

Organisaation laadulla tarkoitetaan, organisaation arvojen, kulttuurin, rakenteiden, sekä resurssien kykyä vastata asiakkaan olemassa oleviin ja muuttuviin tarpeisiin. Arvolähtöisyydellä organisaatiossa tarkoitetaan, arvoista syntyvää strategiaa, laatutavoitteiden ja toiminnan toteuttamista ja suunnitelmallisuutta. Lastensuojelun organisaation arvoja voi olla esimerkiksi, eettiset- ja luonnonarvot. Organisaation strategia kirjataan ylös, josta käy ilmi organisaation keskeinen arvostus suhteutettuna tehtävään ja asiakkaisuuteen. Yleisiä arvoja lastensuojelussa on, avoimuus, rehellisyys, luotettavuus, oikeudenmukaisuus, eettisyys ja tasa-arvoisuus (Holma, T. & Rousu 2004, 14.)

Lastensuojelulakiin on kirjattu lastensuojelun lähtökohdaksi asiakas- suuntautuneisuuden, myös uusi hallintolaki edellyttää lastensuojelun palveluilta asiakaslähtöisyyttä. Asiakastilanteissa on kuitenkin huomioita, että asiakkaan edun saavuttamiseksi asiakkaalla ja työntekijällä voi olla suuri ristiriita, asiakkaan todellisesta edusta. Organisaation muuntautumiskyky on myös yksi tärkeä elementti lastensuojelussa, palvelun

laatua tarkistella. Organisaation on omattava valmiudet nopeaankin muuntautumiseen, asiakkaan tarpeen mukaan (Holma, T. & Rousu 2004, 14.)

Työntekijöiden on tarpeen olla asiakasta kunnioittavia ja keskustelevia. On tärkeää perustella yhteiset säännöt joita noudatetaan käytännön sujumisen kannalta. Asiakkaan on hyvä ymmärtää miksi toimitaan tiettyjen sääntöjen mukaan. Arvoista tulee puhua avoimesti sekä asiakkaan ja perheen tavoitteista sijoitusjakson aikana. Alkuhaastattelussa annettu rehellinen, luotettava ja suunnitelmallinen kuva siitä mitä tulee tapahtumaan lisää turvallisuutta asiakkaan ja työntekijöiden välillä. (Seppälä 2012.)

5.2.1 Kapasiteetti

Palvelukyky on olennainen osa palvelun laatua. Organisaation tuleekin varmistua, että sen kapasiteetti ja palvelukyky, kykenee vastaamaan asiakkaalle annettuja lupauksia. Julkisella sektorilla määrärahat voivat aiheuttaa sen, ettei palvelujärjestelmän kapasiteetti ole sitä mitä pitää. Tämä näkyy julkisen sektoreiden yksiköissä suurina asiakasmäärinä, jolloin ei pystytä ottamaan uusia asiakkaita vastaan. Pahimmassa tapauksessa tämä johtaa siihen, että asiakas ohjataan sinne missä on tilaa, eikä sinne missä asiakkaan palvelun tarpeeseen osataan vastata. Käyttöaste kertoo laadukkaasta lastensuojelu palvelusta. Tasainen käyttöaste suhteutettuna henkilöstöresursseihin ja sopiva vaihtuvuusväli asiakkaissa kertoo hyvästä palvelun laadusta. Kauan jatkuva 100 prosentin käyttöaste ja ylipaikat, sen sijaan kertovat asiakkaiden ahnehtimisesta. Tämä taas väsyttää henkilöstön ja lastensuojelutyön laatu kärsii. (Holma & ym. 2004, 15.)

Yhä tärkeämmäksi asiakastyytyväisyyttä selvitettäessä muodostuu palveluympäristön miellyttävyys. Organisaatiosta kertookin paljon, ympäristö. Ympäristö koetaankin sanattomana viestintänä, joka koetaan tehokkaampana, kun sanat organisaation esitteissä. Onkin tärkeää mitä organisaatio haluaa viestittää asiakkaille. Se voi viestittää lämpöä, osaamista ja laatua, tai sekasortoa, välinpitämättömyyttä ja viihtymättömyyttä. Organisaation vetovoima pohjaa palveluiden kiinnostavuuteen ja luotettavuuteen, kuin myös organisaation talouden vakauteen. (Holma & ym. 2004, 15.)

Tämän vuoksi palautelomakkeeseen oli tärkeää asetella kysymys yhteistyön sujuvuudesta ja alkutilanteesta. On erittäin hyödyllistä kerätä tietoa siitä mikä on ollut asiakkaan näkemys tulotilanteesta ja kuinka yhteistyössä vanhempien kanssa on onnistuttu.

5.2.2 Tunnettavuus ja saatavuus

Organisaation tunnettavuus on myös tärkeä osa palvelun laatua, lastensuojelutyössä. Asiakkaan tulee saada kaikki mahdollinen tieto palveluista ja niiden laadusta, ymmärrettävällä tavalla. Viranomaisten velvollisuus onkin antaa asiakkaalle maksutonta neuvontaa tässä asiassa. Yhtä tärkeä asia kuin tunnettavuus on myös palveluiden saatavuus. Saatavuudella tarkoitetaan tässä yhteydessä asiakkaan mahdollisuutta päästä tarvitsemansa palvelun piiriin. Saatavuutta on myös palveluiden aukiolo ajat. Laissa onkin kirjattuna, että asiakkaalla on oikeus subjektiivisiin palveluihin, kaikkina vuorokauden aikoina. (Holma & ym. 2004, 16.)

Odotusaika on yksi kriittisimmistä palvelun laadun tekijöistä, lastensuojelussa. Tässä yhteydessä kuitenkin asialla on käänttöpuolensa, koska myös kiirehtiminen koetaan huonona palvelun laatuna. Jonotus koetaan kuinkin usein seurauksena huonosta asiakasvirran hallinnasta. Asiakkailta ei voi vaatia suurta ymmärrystä organisaation kapasiteettiongelmista johtuvista odotusajoista. (Holma & ym. 2004, 16.)

Asiakassuhde ja asiakassuhteen toimivuus on eräs keskeisistä palvelun laatuun vaikuttavista tekijöistä. Toiset palveluista pohjautuvatkin täysin asiakassuhteisiin. Asiakassuhde muodostuu useista eri tekijöistä. Yksi tärkeimmistä tekijöistä asiakassuhteen kannalta on luottamuksellisuus. Luottamuksen kautta ihminen kokee turvallisuuden tunnetta, jonka seurauksena syntyy sosiaalinen kiintymyssuhde. Luottamussuhteen syntyyn vaikuttaa myös lyhytkestoisuus ja kiire. Edellytyksen luottamussuhteelle vaatiikin riittävää ajankäyttöä, rauhallisen ilmapiirin asiakkaan kohtaamisissa (Holma & ym. 2004, 17.)

Asiakasmyönteinen asenne pohjaa palveluhalukkuudelle. Asiakasmyönteinen asenne näkyykin, helppoutena ja palvelun ystävällisyytenä. Näistä muodostuu asiakkaalle tunne, että hän on tärkeä ja palvelun arvoinen. Asiakas sitoutuu myös organisaatioon, kun hän kokee luottamusta ja palveluhalukkuutta, työntekijän asenteissa. Hyvällä kohtelulla asiakas saadaan sitoutumaan asiakastyön tavoitteisiin (Holma & ym. 2004, 17.)

5.2.3 Avoimuus

Avoimuus on tärkeä osa hyvää palvelun laatua lastensuojelutyössä. Avoimuudella tarkoitetaan sitä, että osapuolet ymmärtävät esillä olevien kysymysten tarkoituksen. Re-

hellisyys on asiakassuhteissa tärkeää. Asiakkaalle tulee olla rehellinen ja tiedottaa riittävästi, tulevista ja tehdyistä päätöksistä, jotka koskevat asiakasta. Uskottavuus saavutetaan sillä, ettei asiakkaalle luvata, sellaisia palveluita, mitä hän ei kuitenkaan saavuta. Asiakassuhteet perustuvat vuorovaikutukselle. Vuorovaikutusta on molemminpuolinen ymmärrettävyys. Molemminpuolinen ymmärrys voidaan saavuttaa ainoastaan, aidon halun kautta kuulla molempien osapuolien mielipiteitä. Palvelukieli on tärkeä kansainvälisessä maailmassa ja onkin näin ollen yhteiskunnallinen laatutekijä. Asiakas- ja hoitoprosessi palveluissa on vuorovaikutusprosessi, jossa työntekijä johtaa yhteistyössä asiakkaan kanssa, jotta päästään suunniteltuun päämäärään ja tavoitteisiin. Mitä enemmän asiakassuhde pitää sisällään vuorovaikutusta, sitä varmemmin syntyy ajatuksia, minkä avulla voidaan päästä onnistuneeseen ratkaisuun. (Holma ym. 2004, 17.)

Palvelun laatua tarkisteltaessa voidaan tarkistella myös palvelutuotetta. Tällöin puhutaan tuotelaadusta. Tuotelaadulla tarkoitetaan sarjatuotannossa yhdenmukaisuutta. Näin ollen lyhyissä sarjoissa yhdenmukaisuudella tarkoitetaan laadun yhdenmukaisuutta. Asiakkaat kuitenkin vaativat tuotteilta ja palveluilta lisääntyvässä määrin yksilöllistä palvelua ja tunnetta henkilökohtaisesta palvelusta. Asiakkaat odottavatkin organisaatiolta kykyä muuntautumiseen ja joustavuuteen. Palveluita tarkastellessa asiakastarpeisiin tehty yksilöllisyys muodostuu asiakkaan osallisuudesta. Osallisuus taas muodostuu yhteisestä suunnittelusta ja toteutukseen vaikuttamisesta (Holma & ym. 2004, 18.)

Lastensuojelupalveluiden perusta on lapsen turvattomuus. Lastensuojelupalveluiden tarkoituksena onkin luoda lapselle turvallinen elämä. Laadukasta palvelua ajatellessa turvallisuus koskee myös henkilöstön työturvallisuutta. Osana laadukasta palvelua on myös palvelun kestävyys. Tällä tarkoitetaan sitä, että palvelu on vaikuttanut asiakkaan elämään siinä määrin, ettei asiakkaan tarvitse palata lyhyen ajan sisällä takaisin palvelun piiriin. Jos taas asiakas palaa palvelun piiriin takaisin, voidaan myös ajatella, että palvelu on koettu luotettavaksi (Holma & ym. 2004, 18.)

Osa perhetukikeskuksen asiakkaista on kiireellisellä sijoituksella sijoitettuja jo useamman kerran, perheen tilanteen vaihdellessa suuresti. Koimme työntekijöinä halua lisätä tietoisuutta siitä millaiseksi yhteistyö koetaan asiakkaan näkökulmasta. Mikäli asiakas pääsee sijoituksen lopussa kotiin ja lähtee Perhetukikeskuksesta sillä mielellä

ettei enää koskaan palaa tänne, voi hänen olla todella hankalaa ottaa apua vastaan seuraavan kerran. Perhetukikeskuksen tulisi olla asiakkaalle avoimen ja vilpittömän ilmapiiirin paikka, josta saa apua silloiseen elämäntilanteeseen.

Lastensuojelupalveluiden esteettisyyttä tarkastellessa, voidaan todeta, että esteettisyydellä tarkoitetaan, ympäristön viihtyvyyden lisäksi myös palvelukokonaisuuden muotoilua. Muotoilu pitää sisällään työntekijöiden olemuksen. Esteettisyys liittyykin paljolti imagolaatuun. Näin ollen estetiikka onkin organisaation käyntikortti. Käyntikortilla kerrotaan organisaatiosta itsestään. Käyntikortin pohjalta muodostuu myös asiakkaan palveluodotukset (Holma & ym. 2004, 18.)

5.2.4 Järjestelmällisyys

Lastensuojelupalveluiden prosessin laadulla tarkoitetaan, toiminnan suunnitelmallisuutta, sujuvuutta, virheettömyyttä ja tuloksellisuutta, jonka tavoitteena on laadukas palvelu. Tavoitteellinen toiminta tarkoittaa suunnittelua ja niiden mukaista toimintaa. Asiakastyön tulee pohjata palvelusuunnitelmille. Lastensuojelupalveluiden kehittäminen ei onnistu ilman erikoistumista. Monipuolisuus on avain yksilöllisiin palveluratkaisuihin. Yksilöllisillä palveluratkaisuilla asiakas saa kokemuksen, että häntä halutaan palvella mahdollisimman hyvin. Palvelut, jotka perustuvat hoidollisille toimenpiteille, tulisi toteuttaa moniammatillisissa työryhmissä. Moniammatillisuus takaa sen, että asiakkaan tarpeet saadaan tyydytettyä mahdollisimman laajalla tavalla ja kokonaisvaltaisesti (Holma & ym. 2004, 19.)

Laadukkaista palveluista voidaan puhua, kun organisaatio on löytänyt järjestelmällisen systeemin, joka pohjautuu ennustettavuudelle ja vakaudelle. Järjestelmällisyydellä tarkoitetaan ympäristön järjestystä, suunnitelmallisia ja ennustettavia toimintatapoja, sekä asianmukaista dokumentointia. Järjestelmällisyydellä saadaan myös lisättyä organisaation tehokkuutta. Järjestelmällisyys on myös laadullisen palvelun näkyvä piirre. Näin ollen laadukas organisaatio on siisti ja toiminta on systemaattista. Organisaation sujuvaa toimintaa onkin hyvin suunniteltu ja tehokas työ. (Holma & ym. 2004, 19.)

Lastensuojelun tuloksellisuuteen vaikuttavia tekijöitä tulee mitata saadun asiakaspalautteen avulla. Palautetta tulee etsiä niillä kysymyksillä jotka antavat tietoa siitä onko organisaatio asiakaslähtöinen ja vastaako työntekijöiden osaaminen lastensuojelun

ajankohtaisia vaatimuksia. Toimintaprosessien tulee olla sellaisia että ne edistävät asiakkaan elämäntilannetta. Erityisesti sijoituksen tulisi aina vaikuttaa nuoren ja lapsen kasvuolosuhteisiin jolloin pidemmällä aikavälillä toiminta on kustannusvaikuttavaa. (Rousu 2007, 21.)

5.3 Palvelun laadun mittaaminen ja mittarit

Hyvinvointia voidaan kuvata indikaattoreilla, jotka kuvaavat mm. väestörakennetta, väestön elinoloja, elinympäristöä, terveyttä ja sairastavuutta, elämäntapoja ja elämänhallintaa sekä hyvinvointipalvelujen toimivuutta. Hyvinvointitiedon tuottamisen tapoja voidaan hahmottaa kolmesta näkökulmasta, jotka ovat tilastollinen, kokemuksellinen ja asiantuntijuuteen perustuva hyvinvointitieto. Tilastollisella tiedolla tarkoitetaan olemassa oleviin tilastoaineistoihin perustuvaa tiedontuotantoa. Kokemuksellisessa lähestymistavassa tarkastellaan ihmisten henkilökohtaisia tulkintoja elämänkulustaan ja sen tapahtumista. Kokemuksellista hyvinvointitietoa voidaan kerätä esimerkiksi kansalaishaastattelujen ja -kyselyjen sekä elämäkertakirjoitusten ja muisteluryhmien avulla. Asiantuntijatieto puolestaan perustuu hyvinvointikysymysten parissa työskentelevien ammattilaisten näkemyksiin hyvinvoinnin tilasta ja sen muutoksista. Kysymys on työkäytäntöihin liittyvästä tiedon tuotannosta, mikä perustuu asiantuntijan tekemiin havaintoihin toimintaympäristönmuutoksista ja kansalaisyhteiskunnan rakenteesta (Lehtola & Kahila 2003.)

Mittaamisella tarkoitetaan sarjaa tapahtumia, joista pyritään selvittämään, miten toiminnalle ennalta määritetyt tavoitteet, sekä ominaisuudet (kriteerit), vastaavat käytännön tekemistä. Tulos ilmoitetaan mittayksiköin, tai symbolisesti, riippuen tapauskohtaisesti siitä, onko kysymyksessä määrällinen, eli kvantitatiivinen vai laadullinen, eli kvalitatiivinen mittaaminen. Jotta mittaamistuloksiin voidaan luottaa ja pohjata, tulee mittaamisen olla mahdollisimman luotettava. Ehtona luotettavuudelle on mittaamisen validiteetti, eli mahdollisimman tarkka käsitys siitä, mitä halutaan mitata tai arvioida. Toinen ehto luotettavuudelle on reliabiliteetti, toisin sanoen mittaamisen virheettömyys. Reliabiliteetti saavutetaan ainoastaan, mikäli mittavälineen ja mittauksen tuloksena ei voi olla antaa sattumanvaraisia tuloksi. (Holma & ym. 2004, 46.)

Mittarit ovat apuvälineitä mittaamistyössä. Mittaustuloksia analysoidaan, jonka pohjalta tehdään päätöksiä, tuleeko toimintaa muuttaa johonkin suuntaan. Mittarit ovatkin siis arvioinnin ja päätöksenteon apuvälineitä. Yksinkertainenkin mittari auttaa

muuttamaan mielipiteitä ja ”mutu-tieto”, muuttuu relevantiksi. Yleisesti ottaen laadun mittaaminen koetaan vaikeaksi ja haastavaksi. Tästä huolimatta erilaisia, itse tehtyjä ja valmiita mittareita löytyy kuitenkin jokaisesta sosiaali- ja terveydenhuollon laitoksesta. Liian usein henkilökunta unohtaa sen tosiasian, että asiakkaan haastattelulomake, tai tilastot toimivat mittareina. Useimmiten asia jää huomiotta, varsinkin jos mittaustuloksia ei hyödynnetä systemaattisesti oman toiminnan laadun kehittämisessä ja arvioinnissa. (Holma & ym. 2004, 46.)

Hyvä mittari rakentuu seuraavista asioista. Mittarin on oltava relevantti, tutkivan ongelman kannalta. Mittarin tulee antaa tarkka ja selkeä, sekä monipuolinen kuva mitattavasta kohteestaan. Mikäli mittarilla halutaan kerätä määrällistä tietoa, tulee sen antaa objektiivista tietoa, mahdollisimman paljon ja pienillä kustannuksilla. Edellä mainittujen asioiden lisäksi mittarin tulee mitata asioita yhdellä ulottuvuudella ja kyetä myös osoittamaan pienetkin erot mittaustuloksesta. (Holma & ym. 2004, 46.)

Itse tehdyissä mittareissa, kehittelyprosessi etenee useimmiten vaiheittain. Kehittämistyö on aikaa vievää ja useimmiten myös työlästä. Työläys näkyy usein niissä tapauksissa, kun tarkoituksena on kehittää laajaan käyttöön soveltuva mittari. Mittaria tehtäessä tuleekin punnita, tuleeko mittari vain laitoksen omaan käyttöön, vai halutaanko tehdä laajempaan käyttöön soveltuva mittari. Laitoksen omana käyttöön laadittu mittari palvelee ainoastaan oman toiminnan seurantaan. Se ei kuitenkaan mahdollista vertailemista muihin, saman aiheen mittauksiin. Näin ollen mittari on luotettava, vain sille yksikölle, johon se on kehitetty. Poikkeuksena se, jos mittaria on testattu myös muissa yksiköissä. (Holma & ym. 2004, 47.)

Itse mittarin ollessa valmis, tulisi myös kehittää mittarille toimintaohjeet. Toimintaohjeiden tarkoituksena on mittarin yhdenmukainen arvioiminen ja tulkinta. Näin ollen saadaan aikaiseksi luotettavia mittaustuloksia. Mittariin voidaan myös liittää tiedonkeruu ohjeistuksia, asiakkaille saatekirje, lomakkeen täyttöohje tutkittavalle, sekä muita lomakkeita. (Holma & ym. 2004, 47.)

6 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

Aloimme suunnitella opinnäytetyötä Kouvolan Perhetukikeskuksella kesällä 2012. Työskentelimme samalla osastolla ja kysyimme silloiselta johtajalta Ritva Seppälältä, millaiselle työlle olisi tilausta. Hän antoi tehtäväksemme luoda lomakkeen asiakaspa-

lautteen keräämistä varten, koska Perhetukikeskukselta ei ollut vielä kerätty asiakaspalautetta. Aloitimme projektin katsomalla työmme arkea sillä silmällä mitä asiakkailta voisi siitä kysyä ja mikä oli heille tärkeää. Keskustelimme myös työryhmässä, miten palautetta olisi hyvä kerätä, jotta siitä saisi jotakin dokumentoitua. Kysyimme myös asiakkailta, miten he haluaisivat antaa palautetta. Haimme tietoa palautteen keräämisestä ja aloimme työstämään opinnäytetyömme teoriaosuutta syksyllä 2012.

Samalla arjen työssä alkoivat hahmottua ne kysymykset, mitä asiakaspalautelomake voisi sisältää. Lomake valmistui syksyn 2012 aikana ja muokkasimme sitä johtajan ja muun henkilöstön kanssa muutamia kertoja. Haastattelimme myös asiakkaita, jotka olivat pääosin lapsia ja kysyimme, mikä heille on tärkeää Perhetukikeskuksella ollessaan. Lomaketta koekäytettiin silloisilla asiakkailla joulukuussa 2012, sekä tammi - helmikuussa 2013. Tämän lisäksi lähiesimies Vuokko Majanderin toiveesta päätimme postittaa asiakastytyväisyys kyselyn jo lähteneille asiakkaille. Jatkoimme työmme teorian kirjoittamista kevään 2013–2014 ajan ja annoimme opinnäytetyön tarkastukseen huhtikuussa 2014. Suoritimme projektiin kuuluvat seminaarit keväällä 2014.

6.1 Kehittämistyön tavoitteet

Tämän kehittämistyön tavoitteena oli luoda asiakaspalautekyselylomake, jolla saadaan kerättyä palautetta Perhetukikeskuksen asiakkailta ja näin saadaan asiakkaiden ääni kuuluviin työtä ja menetelmiä kehitettäessä. Keräsimme tietoa ensin työn ohessa erilaisin keinoin, joiden pohjalta muodostui lomake ja siihen tulleet kysymykset. Muita keinoja kerätä palautetta työskentelystä olivat esimerkiksi tunteiden välittymistä seuraten, myös kokemuksellisenä tietona, lopulta asiakaskyselyllä. Tavoitteena oli luoda lomake joka soveltuisi asiakaspalautteen keräämiseen Kouvolan Perhetukikeskuksen asiakkailta, jotka olivat tulleet sinne Kouvolan lastensuojelun, sekä uuden sosiaali- ja kriisipäivystyksen kautta.

Jotta Kouvolan perhetukikeskuksen toimintaa voitaisiin kehittää, tulee selvittää asiakastytyväisyyttä. Asiakkaat olivat lapsia ja nuoria sekä muutama täysi-ikäinen turvasuojelun asiakas. Lapsille tuli luoda lomake, johon he osaisivat vastata omalla kielellään ilmaistakseen mielipidettään Perhetukikeskuksen toiminnasta ja henkilökunnasta. Perhetukikeskuksella palvelun laatuun vaikuttavat työntekijöiden koulutus, moniammatillinen työyhteisö sekä puitteet. Tutkittaessa palvelun laatua on tärkeää selvittää miten asiakkaat ovat kokeneet laadun esimerkiksi perhetyössä ja osallisuutena sijoii-

tuksen aikana. Myös viihtyvyyttä tulee selvittää sekä vuorovaikutusta asiakkaiden, työntekijöiden ja vanhempien välillä.

Tutkimuksemme on sekä kvalitatiivinen eli laadullinen, että kvantitatiivinen eli määrällinen. Laadullista menetelmää käytimme, koska se sopii käytettäväksi silloin, kun ollaan kiinnostuneita asiasta, jota ei voi mitata määrällisesti, tai tavoitteena on löytää tai paljastaa tosiasioita, kun taas määrällistä menetelmää käytimme tulosten purun kannalta (Hrsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 156 – 157.)

Pyrimme tutkimuksen laadullisesti, koska asiakkaiden henkilökohtaisesti kokemaa viihtyvyyttä ja tunnetta ei voida mitata määrällisesti. Näin saadaan kuvattua jokin tapahtuma ja pystytään tekemään jonkinlainen tulkinta jostakin ilmiöstä; sillä tutkimuskohteena on inhimillinen toiminta, mitä pyrimme tutkimaan mahdollisimman kokonaisvaltaisesti (Hirsjärvi ym. 2007, 157.)

6.2 Suunnitteluprosessi

Kyselylomaketta suunnitellessamme, huomasimme, että lomakkeita tulee tehdä kaksi erilaista versiota. Perhetukikeskuksen asiakkaita ovat lapset ja nuoret, mutta samalla tavalla asiakkaita ovat myös vanhemmat. Näin ollen palautetta haluttiin kerätä sekä lapsilta ja vanhemmilta. Suunnitteluvaiheessa tutustuimme eri sosiaalialan toimijoiden jo tekemiin asiakastyytyväisyys kyselyihin, jotta saisimme suuntaa, miten muut tahot ovat kyselyn toteuttaneet. Kyselyitä oli useanlaisia, toiset olivat selvästi pidempiä, kuin toiset. Kyselyitä yhdisti kuitenkin selvästi yksi yhteinen tekijä. Kyselyt olivat pidetty mahdollisimman yksinkertaisina ja kyselyihin vastaaminen tapahtuikin rasti ruutuun periaatteella. (Seppälä 2012)

Asiakastyytyväisyys kyselyihin perehtyessämme löysimme Pesäpuu ry:n internetsivuilta jo tehdyn asiakastyytyväisyyslomakkeen. Pesäpuu on valtakunnallinen lastensuojelun erityisosaamisen keskus. Pesäpuu ry on myös kehittänyt omat lomakkeensa, niin että lapsille ja nuorille on oma lomakkeensa ja aikuisille omansa. Pesäpuun lomakkeet ovat yksinkertaisen pelkistettyjä, ja niihin voi vastata ympäröintiperiaatteella. Lomakkeita on myös kuvitettu (Asiakaspalautelomakkeet.)

Pelastakaa lapset ry on myös kehittänyt oman lomakkeensa, jolla he mittaavat asiakaspalautetta lastensuojelupalveluissa. Lomake on kuitenkin viety Pelastakaa lapset

ry:n Internet - sivuille. Lomake on kuitenkin aika pelkistetty ja väritön. Vastaukset lomakkeeseen tapahtuu rasti ruutuun periaatteella (Asiakaspalaute lastensuojelupalveluista.)

Omaa kyselylomakettamme hahmoteltiin yhdessä, silloisen perhetukikeskuksen johtajan Ritva Seppälän kanssa. Pidimme aloituspalaverin Seppälän kanssa. Palaverissa Seppälä toi esiin oman toiveensa lomaketta koskien. Sen tulisi olla yksinkertainen, ei liian pitkä ja kysymykset eivät saa olla johdattelevia. Ritva Seppälä antoi kuitenkin meille melko vapaat kädet kysymysten laadinnan suhteen. Yhdessä muun työryhmän kanssa keskustelimme ja ideoimme, mitä kysymyslomakkeella halutaan selvittää. Tärkeäksi nousi selvittää lasten turvallisuudentunnetta, arjen sujuvuutta ja työntekijöiden saatavuutta sekä yhteistyötä vanhempien kanssa. Kerroimme näistä luvussa 7.1.

Lomakkeen teoria pohjautuu siihen, mitä arjen tulisi olla lastensuojelulaitoksessa. Lastenkodit ja nuorisokodit pyrkivät luomaan sijoitetulle lapselle mahdollisimman kodinomaisen ympäristön, jossa lapsi kokee turvallisuutta ja työntekijöiden työote tarjoaa lapselle ja nuorelle mahdollisuuden kuntoutumiselle. Tämän lisäksi eri lastensuojelulaitokset voivat olla erikoistuneet, jonkin tietyn asian hoitoon, ja se onkin heidän erityisosaamisaluettaan. Tällaisia laitoksia voi olla, vastaanottoyksiköt, psykiatriset yksiköt, tai päihdeyksiköt. Sosiaalitoimen tulisikin miettiä tätä asiaa, lasta sijoitettaessa (Lastenkoti, nuorisokoti.)

6.2.1 Lasten ja nuorten lomake

Lapsen normaali kasvu ja kehitys muodostuvat tietyistä asioista. Lapselle olennaista oman kasvun ja kehityksensä kannalta on vuorovaikutukselliset ihmissuhteet. Tämän lisäksi lapsi tarvitsee, ravintoa, lepoa, monipuolisia fyysisiä virikkeitä, liikuntakokemuksia, riittävää puhtautta, toistuvia tapahtumia ja turvallisuuden tunnetta, sekä yhteisön johon kuulua. Yhteisöllä tarkoitetaan perhettä, sukua tai vaikka omaa koululuokkaa (Lapsen tasapainoisen kehityksen tukeminen). Teemoiksi muodostuivat lasten ja nuorten kyselylomakkeeseen yöunet, ruoka, ohjaajat, kuulluksi tuleminen, sekä avunsaanti.

Lapsi tarvitsee riittävästi unta, ikätasosta riippuen kahdeksasta kahteentoista tuntia. Tästä syystä unenpuute voikin heikentää muistia ja oppimiskykyä. Edellä mainittujen asioiden lisäksi unenpuute hidastaa lapsen reaktiokykyä. Unenpuute näkyykin lapsissa

useimmiten levottomuutena, ja se voi pahimmassa tapauksessa muokata lapsen kasvavia aivoja pysyvällä tavalla. Suurin osa lasten unenpuutteesta ei johdu niin sanotuista unihäiriöistä, vaan kotoa opitusta valvomiskulttuurista. Unenpuutteeseen voivat vaikuttaa yhtäläillä lapsen kokema turvattomuus ja muut ulkoiset tekijät. Tänä päivänä myös nuorten suosimat virkistysjuomat ovat yksi syy nuorten unenpuutteeseen. Mikäli lapsi kärsii toistuvista painajaisunista, voivat ne olla stressin tai pelottavien kokemusta aiheuttamaa (Lapsen tasapainoisen kehityksen tukeminen). Lapsen henkiseen hyvinvointiin vaikuttaa positiivisella tavalla päivän ja yöunen säännöllinen rytmi. (Terveelliset elämäntavat.)

Lapsen ja nuoren kasvulle ja kehitykselle on erityisen tärkeää, terveellinen, säännöllinen ja ennen kaikkea tarpeeksi monipuolinen ruokavalio. Lapsi oppii jo varhain kotona ravitsemustottumukset. Lapsen ravitsemustottumuksiin vaikuttaakin koko perheen ruokavalio ja ruokailutottumukset. Näin ollen se, mitä lapsi tai nuori syö, on tärkeää, mutta yhtä tärkeää on myös miten lapsi tottuu syömään. (Terveelliset elämäntavat).

Lapselle on tärkeää kokea, että lähipiirissä olisi ainakin yksi aikuinen, joka on aidosti läsnä ja välittää hänestä. Aikuiselta lapsi tarvitsee riittävästi aikaa ja tilaa osoittaa omia tunteita ja tarpeitaan. Aikuisen tehtävänä onkin olla kannusta, tukeva ja rajoja asettava aikuinen. Lapselle syntyy turvallinen kiintymyssuhde aikuiseen, kun hän saa oikea-aikaista ja johdonmukaista hoivaa. Lapsen ja aikuisen välille syntyy vastavuoroinen vuorovaikutussuhde, kun molemmat löytävät yhteisen taajuuden ja muodostuu kohtaaminen (Lapsen tasapainoisen kehityksen tukeminen.)

Lapsen kasvun ja kehityksen kannalta on myös todella olennaista, saada riittävästi apua ja tukea omiin ongelmatilanteisiinsa. Lapsella tulee myös olla lupa tehdä virheitä ja oppia tekemiensä virheiden kautta. Osana kasvua ja kehitystä ovat myös pettymykset, niistä selviytyminen ja niiden läpi käyminen turvallisen aikuisen tukemana. (Lapsen tasapainoisen kehityksen tukeminen). Edellä mainitut seikat kiteyttävät lasten ja nuorten viimeisen kysymyksen ”sain apua elämäntilanteeseeni”. Tällä kysymyksellä halutaan juuri kartoittaa, kokiko lapsi edellä mainittuja seikkoja perhetukikeskuksella olonsa aikana.

6.2.2 Vanhempien lomake

Vanhempien kyselylomakkeen teemoiksi muodostuvat tulotilanteen kokeminen, sijoituksesta hyötyminen, henkilökunnan saatavuus, yhteistyön toimiminen, sekä omiin asioihin vaikuttaminen. Edellä mainittujen teemojen lisäksi molempien kyselylomakkeiden loppuun laitettiin vielä mahdollisuus vapaalle sanalle.

Vanhempia tarkisteltaessa sijaishuollon aikana tulee muistaa seuraavia asioita. Sijoitettu lapsi kokee, että hänen biologista perhettään arvostetaan ja autetaan, kun heidät kanssaan luodaan avoin ja toimiva yhteistyösuhde. Tätä kautta lapsi vapautuu huolehtimisen taakasta. Aikuisten mielipiteiden kautta lapsi voi kokea tunteen, että perhe hyväksyy sen, että lasta autetaan sijaishuollon avulla. Lastensuojeluhenkilöstön tulee myös muistaa, että sijoitus on vanhemmille yleisesti ottaen aikana kuitenkin kriisi. Omalla toiminnallaan lastensuojeluhenkilöstö voi osoittaa vanhemmille, ettei vanhemmuus kuitenkaan pääty sijoitukseen. Vanhemmat myös tarvitsevat keskusteluapua osakseen, etteivät vanhempien reaktiot kuormita lapsen tapaamisia laitoksessa. Sijaishuoltopaikan tehtävänä onkin antaa vanhemmille kaikki tarvittava informaatio koskien heidän lapsensa hoitoa. Näin ollen vanhemmat ovat ajan tasalla lapsen tilanteesta ja elämästä. Sijaishuollon aikana onkin tärkeää jakaa vastuuta vanhempien kanssa ja löytää yhtenäiset toimintalinjaukset, näin voidaan onnistua jaetussa vanhemmuudessa (Yhteistyö vanhempien kanssa sijaishuollon aikana.)

Sijaishuoltopaikan ja lasten biologisten vanhempien välinen yhteistyö on erityisen tärkeä asia, lapsen tasapainoisen kasvun ja kehityksen kannalta. Yhteistyö vaikuttaa myös paljon lapsen huollon jatkuvuuteen, sekä sijoituksen onnistumiseen. Yhteistyöllä on myös edellytykset asettaa sijaishuollolle yhteiset tavoitteet, sekä löytämään keinot tavoitteiden saavuttamiselle (Yhteistyö lapsen syntymävanhempien kanssa.)

Hahmottelimme ensimmäisen version lomakkeesta, jonka lähetimme lähiesimiehellemme, Vuokko Majanderille, sekä perhetukikeskuksen johtajalle Ritva Seppälälle. Arviointitiedon keräämisessä meitä tukivat lähiesimiehemme Vuokko Majander, sekä perhetukikeskuksen johtaja Ritva Seppälä. Suuri apu ja tuki oli myös arviointitiedon keräämisessä ympärillämme työskentelevästä työryhmästä. Työryhmä antoi omia näkemyksiään, siitä mikä olisi tärkeää kyselylomakkeesta käydä ilmi, tulevaa organisaation toimintaa kehitettäessä. Työryhmä oli kiinnostunut kuulemaan lasten viihtyvyy-

destä sekä tulotilanteesta perhetukikeskukselle. Myös vanhempien kokemukset ja yhteistyöstä heidän kansaan kiinnostivat.

6.2.3 Alkuvaihe

6.2.4 Lomakkeen ensimmäinen versio

Ensimmäisen version lähetettyämme esimiehemme olivat melko tyytyväisiä kyselylomakkeeseemme. Kyselylomakkeen asetteluun tehtiin muutoksia. Myös osa kysymyksistä oli johtajan mielestä turhia, koska Seppälä toivoi kyselylomakkeesta mahdollisimman lyhyttä. Korjaukset lomakkeeseen tehtyämme päädyttiin lopulliseen muotoon, jossa on viisi kysymystä molemmissa lomakkeissa, sekä kysymysten lisäksi vapaa sana -kohta. Kysymykset ovat numeroitu yhdestä viiteen, jossa yksi on täysin eri mieltä ja viisi täysin samaa mieltä.

Sovimme opinnäytetyömme työelämänohjaaja Ritva Seppälän kanssa, että toimitamme kyselyt paperiversioina vastaaville ohjaajille, jotka toimittavat ne eteenpäin asiakkaille joiden sijoitus on päättymässä. Seppälä oli keskustellut asiasta vastaavien ohjaajien kanssa, jolloin tuli esille, että tämä menettely oli kaikkien osapuolien kannalta toimivin vaihtoehto. Toimitimmekin lomakkeet henkilökohtaisesti vastaaville ohjaajille.

6.2.5 Lopulliset palautelomakkeet

Ennen kyselylomakkeen varsinaista julkaisemista annoimme lomakkeen vielä perhetukikeskuksen Kuusankosken yksikön molempien osastoiden henkilökunnalle nähtäväksi, viikon ajaksi. Työryhmä oli kuitenkin lomakkeeseen tyytyväinen eikä halunnut siihen muutoksia tehtävän. Kun lomake oli valmistunut, päätettiin se ottaa koekäyttöön. Opinnäytetyön kannalta päädyimme myös siihen ratkaisuun, että vastausten maksimoinnin kannalta lähettäisimme kyselylomakkeen jo lähteneille asiakkaillekin. Lähiesimies Majanderin toiveesta valitsimme tietyn aikajanan, jolta valitsimme lähteneet asiakkaat. Valitsimme lähteneistä asiakkaista marraskuussa 2012 lähteneet. Postitimme kyselylomakkeet viidelle perheelle. Kirjeeseen laitoimme saatekirjeen (Liite 1.), kyselylomakkeen, sekä palautuskuoren varustettuna postimerkillä. Kysely päätettiin helmikuussa 2013. Jo lähteneiltä asiakkailta emme saaneet yhtään vastausta pa-

lautuksena. Helmikuussa 2013 läsnä olevilta lapsilta ja vanhemmilta saimme kerättyä 10 kappaletta vastauksia.

Kehitetyksi malliksi muodostui Kouvolan kaupungin omaan lastensuojelulaitokseen, Kouvolan perhetukikeskukselle, asiakaspalautelomake. Lomakkeita on kaksi eri kappaletta: lasten- ja nuortenkyselylomake sekä vanhempien kyselylomake. Lomakkeet sisältävät viisi kysymystä, joihin vastaus tapahtuu ympyröimällä omasta mielestään oikea numero yhdestä viiteen. Kysymykset pohjautuvat mielipiteisiin: täysin samaa mieltä, samaa mieltä, en osaa sanoa, eri mieltä ja täysin eri mieltä.

6.3 Lomakkeiden testaus

Asiakasvaihtuvuus Perhetukikeskuksella ei ole kovin suuri, mutta saimme testattua valmista lomaketta 10 asiakkaalla, joista 9 oli lapsia tai nuoria ja yksi aikuinen (vanhempi). 5 lomaketta postitimme sijoituksen päätyttyä, mutta niitä emme saaneet takaisin. Vanhempien lomakkeessa kysyttiin miten vanhemmat oli huomioitu tulotilanteessa perhetukikeskukselle. Tämä kohta oli saanut vastanneelta asiakkaalta täydet pisteet. Heidän mielestään myös sijoituksesta oli ollut perheelle paljon hyötyä. Henkilökunnan ammattitaito ei ollut saanut ihan täysiä pisteitä. Samoin yhteistyön toimivuudessa olisi ollut parantamisen varaa. Vanhemmat olivat kokeneet saaneensa vaikuttaa asioihin melko riittävästi.

Lasten lomakkeista kävi ilmi, että kaikki olivat saaneet nukuttua öisin melko hyvin tai erittäin hyvin. Ruoka oli ollut myös hyvää tai erittäin hyvää. Mielipide ohjaajista vaihteli asteikolla 5 - 3 (asteikko 5 – 1). Kaikki vastanneet olivat kokeneet tullessa kuuluksi riittävästi asioissaan ja olivat saaneet apua elämäntilanteeseensa. Lisäksi nuorten lomakkeisiin oli kirjoitettu muutamia kommentteja vapaan sanan kohtaan: ”tosi kiva paikka” ja ”mukava ja kodikas paikka 😊”.

6.4 Kehittämispöytäkirjan ja tulosten arviointi

Lomake koekäytettiin vuoden 2012 lopun ja vuoden 2013 alun aikana, jonka jälkeen se vapautettiin arkipäiväiseen käyttöön Kouvolan perhetukikeskukselle. Lomake on tällä hetkellä käytössä perhetukikeskuksella työkaluna, jolla voidaan reaaliaikaisesti mitata tämänhetkistä asiakastyytyväisyyttä palvelun laatuun. Kyselylomakkeen ja saa-

tujen vastausten avulla voidaan kehittää perhetukikeskuksen toimintaa tarvittavaan suuntaan.

Työn tarkoituksena oli nimenomaan kehittää asiakaspalautteen saamista Perhetukikeskuksen ohjaajille ja johdolle. Lomakkeen toimivuudesta ja sen perusteella työn kehittämistä voisi tehdä seuraavan tutkimuksen. Kotiin lähetetyistä lomakkeista ei palautunut yksikään meille takaisin, joten varmempi keino on pyytää palaute heti asiakkuuden päättyessä esimerkiksi loppupalaverissa. Silloin emme kuitenkaan voi olla täysin varmoja asiakkaiden rehellisestä mielipiteestä, koska tilanne jossa palaute annetaan voi olla tuntemuksiltaan joko miellyttävä tai epämiellyttävä. Mielipidekyselyssä palautteen lopputulokseen vaikuttaa aina asiakaan sen hetkinen mielentila ja kokemukset työntekijöistä juuri sillä hetkellä.

Lomakkeet haettiin perhetukikeskukselta helmikuun 2013 lopussa. Jokainen asiakas täytti lomakkeen nimettömänä ja ne käsiteltiin nimettöminä. Mielestämme tämä toimintamalli suojasi parhaiten kyselyyn vastanneiden yksityisyyttä. Vain ohjaaja jolle lomake oli palautettu, tiesi, kuka sen oli palauttanut, mutta hän ei saanut katsoa lomakkeen sisältöä vaan se tuli vain meidän tietoomme.

Meitä harmitti kovasti, että päätyneitä sijoituksia oli niin vähän, ettemme saaneet kerättyä enempää palautetta. Harmillista oli myös se, että kukaan ei lähettänyt palautetta palautuskuoressa niistä viidestä, joille lomakkeet lähetimme. Tästä voimme todeta ainakin sen, että palaute tulee jatkossa kerätä paikan päällä, niin että asiakas lähtiessään täyttää asiakaspalautelomakkeen. Monelle sijoitus on rankka prosessi, ja kotiin päästyään asiakkaat ja vanhemmat pyrkivät jatkamaan eteenpäin. Uskomme, että palautelomakkeella vastaaminen ja sijoitusjakson muisteleminen on ollut useimmille postissa lomakkeen saaneille liian raskas paikka. Tämä voi selittää sen, että vastaaminen on jäänyt.

7 POHDINTA

Työ alkoi vauhdikkaasti ideasta toteutukseen yhteistyössä työnantajiemme Vuokko Majanderin ja Ritva Seppälän kanssa. Kävimme tiiviisti keskustelua lomakkeesta ja sen suunnittelusta työryhmässä ja sekä työnantajiemme kanssa. Perhetukikeskuksen johto oli koko ajan saatavilla avuksi, kun pohdimme opinnäytetyön tarkoitusta ja ohjaajan työn kehittämistä sen avulla. Vaati ensin hieman herättelytyötä, jotta saimme

kaikki yhteisön jäsenet kiinnostumaan asiakaspalautelomakkeen tekemisestä ja kehittämisestä.

Lomake valmistui innokkaan tekemisen tuloksena melko nopeasti ja pääsi koekäyttöön saatuaan hyväksynnän tilaajataholta. Haasteita työn tekemisessä tuotti teoriatiedon kerääminen ja löytäminen. Käytännön työ, kuten haastattelut ja kysymysten miettiminen, sekä lomakkeen sommittelu olivat hauskaa ja helppoa käytännön läheistä työtä joka meiltä sujui vaivattomasti. Tieteellisen tekstin etsintä tuntui hankalalta ja aiheeseen ei oikein tahtonut päästä kiinni. Ohjaava opettaja oli erittäin suurena apuna lähteiden etsinnässä ja tukemassa työn edistymistä. Hän myös jaksoi positiivisella tavalla kannustaa meitä eteenpäin koko prosessin ajan.

Työsuhteiden päätyttyä perhetukikeskuksella opinnäytetyö jäi hetkeksi ja me molemmat etsimme omaa paikkaamme uusissa projekteissa. Syksyllä 2013 löysimme taas innon tehdä teoriaosuutta ja niin työ alkoi valmistua kevättä kohden.

Kokemuksemme kehittämistyöstä oli aloitusvaiheessa hieman raakaa ja uskomme, että sen takia työn teoriatekstin löytäminen teetti ongelmia. Olemme molemmat olleet lastensuojelussa töissä jo useamman vuoden ajan ja tunnemme lapset ja heidän tarpeensa mielestämme melko hyvin. Siksi palautelomakkeen teko oli vaivatonta. Myös näkemystä ohjaajan työstä, ja resurssien merkityksestä meille oli kertynyt sen verran, että pystyimme miettimään, miten kehittäisimme palautteen saantia ja sen dokumentointia. Aloimme kirjoittamaan teoriaa meitä työssä ohjaavien lakien perusteella. Mietimme auki perhetukikeskuksen palvelut ja asiakkaat, joita palautteen kerääminen erityisesti koski.

Kirjoitustyön edetessä aloimme käsittää: miten paljon kehittämistyöstä onkin kirjoitettu. Kaikki palvelun tuottajat haluavat nykyisin pyrkiä laadukkaaseen palveluun ja myös sosiaalialalla mitataan laatua. Mielestämme asiakastyytyväisyys on merkittävä laadukkaan työn mittari ja olemme iloisia, että saimme hyvää palautetta lomakkeiden avulla työstä, jota olimme molemmat tehneet.

Opinnäytetyön tekeminen kesti ja siinä oli välillä taukoja, mutta uskon että ne auttoivat meitä sisäistämään syvemmin kehittämistyön tarpeellisuutta ja laadun mittaamista. Lastensuojelussa työntekijän on oltava luova ja joustava, mutta erittäin hyvin perillä siitä, mitkä lait ja määräykset hänen työtään ohjaavat. Kehittämisen tulee olla asiakas-

lähtöistä ja asiakkaan lähipiiri on otettava huomioon. Koemme oppineemme ja kasva-
neemme projektin aikana sosiaali-alan ammattimaisuuteen. Osaamme suhtautua asioi-
hin ammattimaisesti ja kysyä yhä useammin juuri oikeita kysymyksiä asiakkailta.
Emme enää kavahda vastauksia tai reaktioita, joita työssä tulee vastaan, vaan osaam-
me katsoa asioita laajemmin isommalla mittakaavalla sekä pidemmälle tulevaisuuteen.

Mielestämme kehittämistyön tulisi aina suuntautua pidemmälle tulevaisuuteen ja sen
vaikutuksia tulisi pystyä arvioimaan pidemmällä aikavälillä. Toivommekin jonkun te-
kevän seuraavan työn siitä että tutkii, kuinka saatu asiakaspalaute on vaikuttanut tai
muuttanut perhetukikeskuksen toimintaa tai ohjaajien työtä. Olemme erittäin tyytyväi-
siä suorittamaamme prosessiin lomakkeen sekä oman ammattitaidon kehittämisen
kannalta. Toivomme, että tästä työstä on hyötyä myös muille kehitystyötä tekeville ja
asiakaspalautetta hankkivalle lastensuojelun kentällä.

LÄHTEET

- Bardy, M. (toim.) 2009. Lastensuojelun ytimissä. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinninlaitos
- Bardy, M. 2009. Teoksessa: Bardy M. (toim.) Lastensuojelun ytimissä. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinninlaitos.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. 13., osin uudistettu painos. Helsinki: Tammi.
- Holma, T. & Rousu, S. 2003. Lastensuojelupalvelujen hankinta ja tuottaminen. Kustannuspaikka: Kustantaja Oy.
- Holma, T. & Rousu, S. 2004a Lastensuojelupalvelujen laadunhallinta. Kustannuspaikka: Kustantaja Oy.
- Holma, T. & Rousu, S. 2004b Lastensuojelupalvelujen onnistumisen arviointi. Suomen Kuntaliitto Kirjapaino Oma Oy. Jyväskylä.
- Lastensuojelun käsikirja. 2012. Sosiaaliportin internetsivut. Saatavissa: <http://www.sosiaaliportti.fi> [viitattu 27.1.2014]
- Reinboth, C. Johda ja kehitä asiakaspalvelua. 2008. Gummerrus Kirjapaino Oy.
- Rissanen, T. Hyvän palvelun kehittäminen. 2006. Vaasa. Kustannusyhtiö Pohjantähti Polestar Ltd.
- Räty T. 2012. Lastensuojelulaki-käytäntö ja soveltaminen, 2-painos. Edita Publishing Oy. Porvoo: Bookwell Oy.
- Saastamoinen, K. 2008. Lapsen asema sijaishuollossa –Käsikirja arjen toimintaan. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Kouvola Internet-sivu. Saatavissa: <http://www.kouvola.fi> [viitattu 8.4.2013]

Finlex. Lastensuojelulaki. Saatavissa:

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417#L10P55> [viitattu 8.4.2013]

Lapset puheeksi – keskustelu. Kasvun Kumppanit Internet-sivut. Saatavissa:

http://www.thl.fi/fi_FI/web/kasvunkumppanit-fi/tyon/menetelmat/tlp/menetelmat/lapset_puheeksi_keskustelu [viitattu 10.4.2014]

Lapset puheeksi – neuvonpito. Kasvun Kumppanit Internet-sivut. Saatavissa:

http://www.thl.fi/fi_FI/web/kasvunkumppanit-fi/tyon/menetelmat/tlp/menetelmat/lapset_puheeksi_neuvonpito [viitattu 10.4.2014]

Kuntatyönantajat Internet-sivu. Osaamisen kehittäminen on jatkuva prosessi. Saatavissa: <http://www.kuntatyonantajat.fi/fi/tyoelaman-kehittaminen/osaamisen-kehittaminen/Sivut/default.aspx> [viitattu 23.2.2014]

Sirkka Rousu. Lastensuojelun tuloksellisuuden arviointi organisaatiossa. 2007. Saatavissa: <http://www.uta17-kk.lib.helsinki.fi/bitstream/handle/10024/67786/978-951-44-7174-2.pdf?sequence=1> [viitattu 11.4.2014]

MLL. Terveelliset elämäntavat. Mannerheimin Lastensuojeluliiton Internet-sivut. Saatavissa:

http://www.mll.fi/vanhempainnetti/tietokulma/vanhemman_hyvinvointi/terveelliset_elamantavat/ [viitattu 8.5.2014]

Opetushallitus. 2012. Puheeksiottaminen varhaisena dialogina. Opetushallituksen internet-sivut. Päivitetty 10.8.2012. Saatavissa:

http://www.oph.fi/oppilashuollon_opas/tukimateriaali/dialogisuus_ja_dialogiset_toimintatavat/puheeksiottaminen_varhaisena_dialogina [viitattu 10.4.2014]

Pesäpuu. Asiakaspalautelomakkeet. Pesäpuu ry:n Internet-sivut. Saatavissa:

<http://www.pesapuu.fi/evaskori/lomakkeet/> [viitattu 23.4.2014]

Pelastakaa lapset ry. Asiakaspalaute lastensuojelupalveluista. Internet-sivut. Asiakaspalaute lastensuojelupalveluista. Saatavissa:

<http://www.webropolsurveys.com/Answer/SurveyParticipation.aspx?SDID=Fin364905&SID=81ac1318-b0e6-43e0-9401-5633f70124e3> [viitattu 23.4.2014]

Puustjärvi. A. Lapsen tasapainoisen kehityksen tukeminen. Saatavissa:

<http://www.sooli.fi/web/data/uploads/lapsentasapainoisenkehityksentukeminen.pdf>
[viitattu 8.5.2014]

Osaamisen kehittämällä syvennetään ammattitaitoa. Suomen Ekonomiliiton Internet-sivut. Saatavissa: <http://www.sefe.fi/osaamisen-kehittaminen>[viitattu 23.2.2014]

Ehkäisevä lastensuojelu. Sosiaaliportin Internet-sivut. Saatavissa:

<http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelunkasikirja/tyoprosessi/ehkaisevatyo/>
[viitattu 16.4.2014]

Sosiaaliportin Internet-sivut. Lastenkoti, nuorisokoti. Saatavissa:

<http://www.sosiaaliportti.fi/Page/1eb4dae7-21ae-430a-9268-568a7d8ab71c.aspx> [viitattu 8.4.2014]

Lastensuojelulaitokset. Sosiaaliportin Internet-sivut. Saatavissa:

<https://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelunkasikirja/tyoprosessi/sijaishuolto/muodot/lastensuojelulaitokset/> [viitattu 18.3.2014]

Huostaanotto. Sosiaaliportin Internet-sivut.. Saatavissa:

<https://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelunkasikirja/tyoprosessi/huostaanotto/>
[viitattu 9.4.2014]

Verkostokartta. Sosiaaliportin Internet-sivut. Saatavissa:

<https://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelunkasikirja/tyovalineet/tyomenetelmat/verkostokartta/> [viitattu 9.4.2014]

Vanhemmuuden roolikartta. Sosiaaliportin Internet-sivut. Saatavissa:

<http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelunkasikirja/tyovalineet/tyomenetelmat/vanhemmuudenroolikartta/> [viitattu 9.4.2014]

Sosiaaliportin Internet-sivut. Yhteistyö vanhempien kanssa sijaishuollon aikana. Saatavissa: https://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelunkasikirja/tyoprosessi/sijaishuolto/muistilista_yhteistyo_vanhempien_kanssa_sijaishuollon_aikana/ [viitattu 8.5.2014]

Sosiaaliportin Internet-sivut. Yhteistyö lapsen syntymävanhempien kanssa. Saatavissa: https://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelunkasikirja/tyoprosessi/sijaishuolto/hoitojakasvatus/yhteistyobiologiset_vanhemmat/ [viitattu 8.5.2014]

Valviran Internet-sivut. Lastensuojelun ympärivuorokautinen hoito ja kasvatus. Saatavissa: http://www.valvira.fi/files/tiedostot/s/i/Sijaishuollon_valvontaohjelma.pdf [viitattu 15.3.2014]

Kouvolan Perhetukikeskus 2012, Nimeämätön dokumentti 1.

Haastattelut:

Majander, V. Vastaava ohjaaja Haastattelu 18.10.2012. Kuusankoski. Kouvolan perhetukikeskus.

Seppälä, R. Johtaja. Haastattelu 18.10.2012. Kuusankoski. Kouvolan perhetukikeskus.

Kouvolan perhetukikeskus

Kuusankosken yksikkö

Hevoslammentie 2

45700 Kuusankoski

puh. 020 6154185

Arvoisa vastaanottaja

Kouvolan perhetukikeskus on ottamassa käyttöönsä asiakastyytyväisyys- kyselyä, jonka tarkoituksena on kerätä asiakkailta palautetta perhetukikeskuksen toiminnasta. Palautteen avulla pyrimme kehittämään omaa toimintaamme. Palautekysely kaavake on laadittu tilaustyönä Kymenlaakson ammattikorkeakoulun, sosiaalialan opiskelijoilta ja on osana opinnäytetyötä. Palautteeseen vastataan anonyymisti ja se menee ainoastaan perhetukikeskuksen käyttöön.

Ohessa on mukana palautekuori kyselylle, jonka voi toimittaa postiin. Kuoren postimaksut ovat jo maksettu.

Yhteistyöstä etukäteen kiittäen

Perhetukikeskus

Henri Tohmo, ohjaaja

Noora Nisula, ohjaaja

ASIAKASTYYTYVÄISYYS KYSELY**KOUVOLAN PERHETUKIKESKUS**

Asiakaspalautteita käytetään perhetukikeskuksen laadun kehittämiseen ja ne tulevat vain työntekijöiden omaan käyttöön. Vastaukset palautetaan nimettömänä.

LAPSEN/NUOREN LOMAKE**1. SAIN NUKUTTUA ÖISIN**

5	4	3	2	1
😊				😞

2. RUOKA OLI HYVÄÄ

5	4	3	2	1
😊				😞

3. AIKUISET OLIVAT MUKAVIA

5	4	3	2	1
😊				😞

4. MINUA KUUNNELTIIN RIITTÄVÄSTI

5	4	3	2	1
😊				😞

5. SAIN APUA ELÄMÄN TILANTEESEENI

5	4	3	2	1
😊				😞

6. PIIRRÄ / KERRO PERHETUKIKESKUKSESTA



ASIAKASTYYTYVÄISYYS KYSELY

KOUVOLAN PERHETUKIKESKUS

Asiakaspalautteita käytetään perhetukikeskuksen laadun kehittämiseen ja ne tulevat vain työntekijöiden omaan käyttöön. Vastaukset palautetaan nimettömänä.

VANHEMPIEN LOMAKE

1. TULOTILANTEESSA MEIDÄT OTETTIIN LÄMPIMÄSTI VASTAAN

5 4 3 2 1

2. SIJOITUKSESTA OLI PERHEELLENNE HYÖTYÄ

5 4 3 2 1

3. HENKILÖKUNTAA OLI RIITTÄVÄSTI SAATAVILLA

5 4 3 2 1

4. YHTEISTYÖ TOIMI

5 4 3 2 1

5. SAITTEKO VAIKUTTAASIOIHINNE RIITTÄVÄSTI

5 **4** **3** **2** **1**

6. MUUTA KOMMENTOITAVAA
